# ANALISIS DAN STRATEGI MENINGKATKAN KEPUASAN MAHASISWA

**(Studi Kasus pada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Industri Universitas Islam Indonesia)**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

Nama : Nomo Novdiantoro
Nomor Mahasiswa : 08312151

**FAKULTAS EKONOMI**
**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**
**YOGYAKARTA**
**2012**

# ANALISIS DAN STRATEGI MENINGKATKAN KEPUASAN MAHASISWA

**(Studi Kasus pada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Industri Universitas Islam Indonesia)**

**SKRIPSI**

Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai saah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi UII

**oleh:**

Nama : Nomo Novdiantoro
Nomor Mahasiswa : 08312151

**FAKULTAS EKONOMI**
**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**
**YOGYAKARTA**
**2012**

**PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku."

Yogyakarta, ..... Maret 2012

Penyusun,




**(Nomo Novdiantoro)**



iii

**ANALISIS DAN STRATEGI MENINGKATKAN KEPUASAN MAHASISWA**
**(Studi Kasus Pada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Industri Universitas Islam Indonesia)**

Hasil Penelitian

Diajukan oleh:

Nama : Nomo Novdiantoro
Nomor Mahasiswa : 08312151

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
Pada tanggal.....
Dosen Pembimbing,

**Noor Endah Cahyawati, S.E., M.Si.**



iv

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

Analisis dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa

Disusun Oleh: NOMO NOVDIANTORO
Nomor Mahasiswa: 08312151

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan *LULUS*
Pada tanggal : 19 April 2012

| | | | |
|---|---|---|---|
| Penguji/Pemb. Skripsi | : | Dra. Noor Endah Cahyawati, M.Si | ..... |
| Penguji | : | Dra. Marfuah, M.Si, Ak | ..... |

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

Prof. Dr. Hadri Kusuma, MBA

# KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke Hadirat Allah SWT karena atas rahman dan rohim-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus pada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Industri Universitas Islam Indonesia) " ini dengan baik. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi di Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Penulis menyadari terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dorongan berbagai pihak, seperti bantuan moril, dorongan, materiil yang tak ternilai jumlahnya. Berkenaan dengan itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hadri Kusuma, MBA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
2. Ibu Noor Endah Cahyawati, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikirannya untuk memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan skripsi ini berlangsung.
3. Ibu Dra. Marfuah., Ak., M.Si. selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikirannya untuk memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan skripsi ini berlangsung.

4. Para Dosen dan Staf di Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan bekal ilmu yang berguna bagi masa depan penulis dan pelayanan administrasi yang memuaskan.
5. Kedua orangtuaku tercinta yang telah bekerja keras, mendidik, mendoakan, menasehati, dan memberikan kasih sayang yang sangat besar sehingga penulis dapat menjalankan kehidupan dengan tegar dan sabar sampai sekarang.
6. Untuk kakakku (Almh) Rika Widawati Wardoyo, SH, sumber inspirasiku akan ku jaga selalu anak-anakmu sampai menjadi orang sukses. Tempatkanalah ya Allah, Almh. Kakakku di sisi-Mu. Amin. Kakakku Riski Apriliani yang telah memberikan dorongan semangat serta motivasi. Adik-adikku, fani, fandra, dan yasmin, kalian adalah penghiburku disaat aku sedih dan bahagia.
7. Athika, yang telah memberikan kasih sayang yang besar, doa, kesabaran, bantuan, motivasi, semangat hidup, dari pengalaman kita dan pelajaran kehidupan membuat penulis menjadi menghargai dan menerima apa yang sudah dimiliki.
8. Sahabat- sahabatku yang *kompak.com* tanggama acitya "cah bagus" (jangan lupa setelah berkeluarga mari kita reuni mancing), ahmad faisal "fai" (mana ini trak tamiya nya??semangat, jangan putus asa), gharisikraraga "ghay" (lanjutkan perjuanganmu, lanjutkan prestasimu, teruskan perjuangan cintamu,xixixi), mita "mitong" (antara pak niman dan pak pri hehehe). Semoga persahabatan kita tetap terjalin sampai kapanpun (jangan lupa kita

reuni, datang bawa suami/ istri dan anak-anak). JLM *(Jangan Lupakan Markas)*

9. KKN Unit 18 tamsyur "midhun", rian waluyo "yoyok", defi sari wulan "depong", meila "mei", mayang "mamoy", wendi "we2n", bima "bim2" (ayo kapan kita main ke posko??)
10. Semua pihak yang dengan tulus dan sukarela memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini baik berupa moril maupun material, yang tidak mungkin penulis sebutkan satu per satu, semoga Allah SWT membalas segala kebaikannya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran dan kritikan yang membangun bagi sempurnanya skripsi ini.

Yogyakarta, April 2012

Penulis,

Nomo Novdiantoro

# DAFTAR ISI


HALAMAN SAMPUL ..... i
HALAMAN JUDUL ..... ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME ..... iii
HALAMAN PERSETUJUAN ..... iv
KATA PENGANTAR ..... v
DAFTAR ISI ..... viii
DAFTAR TABEL ..... xi
DAFTAR GAMBAR ..... xii
MOTTO ..... xiii
ABSTRAK ..... xiv

**BAB I PENDAHULUAN** ..... 1
1.1. Latar Belakang Masalah ..... 1
1.2. Rumusan Masalah ..... 3
1.3. Batasan Masalah ..... 4
1.4. Tujuan Penelitian ..... 4
1.5. Manfaat Penelitian ..... 5
1.6. Sistematika Pembahasan ..... 5

**BAB II KAJIAN TEORI** ..... 7
2.1. Kajian Mengenai Proses Pembelajaran ..... 7
2.1.1. Pengertian Pembelajaran ..... 7
2.1.2. Faktor-faktor Pendukung Pembelajaran ..... 12
2.2. Konsep Kualitas Pelayanan ..... 17
2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan ..... 17
2.2.2. Pengukuran Kualitas Pelayanan ..... 19
2.3. Konsep Kepuasan Pelanggan ..... 22
2.3.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan ..... 22
2.3.2. Metode Pengukuran Kepuasan ..... 26

2.3.3. Pengukuran Kepuasan ..... 29
2.4. Hasil Penelitian Relevan ..... 31
2.5. Pengembangan Hipotesis ..... 37
2.5.1. Gap Antara Harapan dan Kepuasan ..... 37
2.6. Kerangka Pikir Penelitian ..... 37

**BAB III METODE PENELITIAN** ..... 39
3.1. Jenis Penelitian ..... 39
3.2. Populasi dan Sampel ..... 39
3.2.1. Populasi ..... 39
3.2.2. Sampel ..... 40
3.3. Jenis dan Sumber Data ..... 41
3.4. Teknik Pengumpulan Data ..... 42
3.4.1. Kuesioner ..... 42
3.4.2. Dokumentasi ..... 43
3.5. Variabel-variabel Penelitian ..... 44
3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas ..... 47
3.6.1. Uji Validitas ..... 47
3.6.2. Uji Reliabilitas ..... 48
3.7. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas ..... 48
3.7.1. Uji Validitas ..... 48
3.7.2. Uji Reliabilitas ..... 49
3.8. Metode Analisis Data ..... 50
3.8.1. Metode Analisis Deskritif ..... 50
3.8.2. Metode Analisis Statistik ..... 51
3.8.3. Metode Diagram Cartesius ..... 52

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN** ..... 54
4.1. Hasil Penelitian ..... 54
4.1.1. Karateristik Responden ..... 54
4.2. Analisis ..... 58

4.2.1. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian ..... 58
4.2.2. Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik ..... 61
4.2.3. Strategi untuk Meningkatan Kepuasan Mahasiswa ..... 71
4.2.4. Uji hipotesis (Uji Beda Paired Samples T Test) ..... 77
4.2.5. Pembuktian Hipotesis ..... 78
4.3. Pembahasan ..... 79

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN** ..... 85
5.1. Kesimpulan ..... 85
5.2. Saran ..... 89

**DAFTAR PUSTAKA** ..... 91

**LAMPIRAN** ..... 96

# DAFTAR TABEL


Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Variabel penelitian dengan Membandingkan Nilai r Hitung dan r Tabel ..... 49
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas dengan Membandingkan Nilai Alpha Cronbach ..... 50
Tabel 4.1 Profil Responden ..... 55
Tabel 4.2 Prestasi Belajar Mahasiswa Dilihat dari Indeks Prestasi Komulatif (IPK) ..... 56
Tabel 4.3 Jumlah Uang Saku Responden ..... 57
Tabel 4.4 Perbandingan Pelayanan Tingkat Harapan dan Kenyatan Proses Belajar Mengajar ..... 59
Tabel 4.5 Kategori Pelayanan yang Diharapkan ..... 60
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Kenyataan Pelayanan ..... 60
Tabel 4.7 Kategori Pelayanan yang Diterima Mahasiswa ..... 61
Tabel 4.8 Harapan dan Kenyataan Pelayanan Variabel *Reliability* ..... 63
Tabel 4.9 Harapan dan Kinerja Variabel *Assurance* ..... 64
Tabel 4.10 Harapan dan Kinerja Variabel *Emphaty* ..... 66
Tabel 4.11 Harapan dan Kinerja Variabel *Tangibles* ..... 68
Tabel 4.12 Harapan dan Kinerja Variabel *Responsiviness* ..... 70
Tabel 4.13 Analisis dan Strategi berdasarkan Kuadran Kartesius ..... 71
Tabel 4.14 Mean dan Standar Deviasi Pelayanan Pendidikan ..... 77
Tabel 4.15 Uji Beda t untuk Pelayanan Pendidikan ..... 78

# DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Pikir Penelitian ..... 38

# *Motto*

*"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya kepada Tuhan-mulah hendaknya kamu berharap (Q.S Alam Nasyrah: 6-8)"*

*"Tuhan telah melimpahkan kepadamu kecerdasan dan pengetahuan. Janganlah engkau memadamkan lentera Rahmat Keilajian-Nya dan jangan biarkan lilin kebijaksanaan mati karena kegelapan nafsu dan dosa. Sebab manusia bijaksana mendekati-Nya dengan lentera untuk menerangi jalan kepada umat manusia. (Kahlil Gibran)"*

***"Penting sekali untuk percaya pada diri sendiri. Percaya Anda bisa mengerjakannya apa pun keadaannya. Jika Anda percaya Anda bisa, maka Anda akan benar-benar bisa. Rasa percaya itu akan membuat Anda terus mencari jawaban dan dalam waktu tak lama Anda akan menemukan jawabannya.***
***(Wally 'Famous' Amos)***

*" Tulis impian- impian anda pada secarik kertas, tempelkan ditempat yang sering anda liat, fokuskan pikiran anda, bahwa semua itu aka anda raih."*
*I CAN DO IT!!*
*(Penulis)*

# PERSEMBAHAN

*Skripsi ini kepersembahkan kepada:*

- ♥ *Allah SWT atas karunia yang dilimpahkan-Nya.*
- ♥ *Ibunda dan Ayahanda tercinta yang senangtiasa mendukung dengan doa dan kasih sayang.*
- ♥ *Kakakku Amlh. Rika Widawati Wardoyo, S.H rasa cinta dan kasih sayang selalu mengalir untukmu. Semoga engkau tenang di sisi-Nya.*
- ♥ *Kakakku Riski Apriliani, S.IP dan adik-adikku tercinta, fani, vandra, dan yasmin yang selalu memberiku semangat.*
- ♥ *Athika, S.E tersayang yang selalu member dukungan, motivasi, dan nasehat-nasehat.*
- ♥ *Sahabat- sahabatku yang selalu member dukungan dan semangat.*

# ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat harapan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan, menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan, mengetahui ada tidaknya perbedaan (*gap*) antara harapan dan kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan, dan untuk merumuskan strategi dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika Program Strata 1 Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Data yang digunakan adalah data primer melalui kuesioner. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 105 mahasiswa Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika Program Strata 1 Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. Adapun teknik pengambilan sampel h menggunakan metode *probability sampling* dengan cara *simpel random sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis IKM, uji beda, dan diagram kartesius.

Hasil penelitian memperlihatkan tingkat kesesuaian harapan mahasiswa Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika Program Strata 1 Universitas Islam Indonesia Yogyakarta dengan kenyataan pelayanan mencapai sebesar 76,75 persen. Hal yang paling diharapkan mahasiswa adalah menyediakan toko/kios alat tulis (FQ6) dengan nilai rata-rata sebesar 5,95. Tingkat kepuasan mahasiswa mengenai pembelajaran di Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika Program Strata 1 Universitas Islam Indonesia Yogyakarta termasuk dalam kategori puas. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai IKM sebesar 62,76, berada pada rentang 62,51 – 81,25 atau termasuk dalam kategori puas. Namun demikian, bila dilihat dari dimensi-dimensi pelayanan pembejalaran, terdapat tiga dimensi dari pembelajaran tersebut yang termasuk dalam kategori tidak puas yakni: pelayanan hasil proses belajar mengajar, sarana penunjang belajar mengajar, dan fasilitas umum mahasiswa. Terjadi gap negatif antara harapan dengan kenyataan pelayanan di Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII. Hal tersebut ditunjukkan dengan rata-rata harapan sebesar 5,01 sedangkan kenyataan hanya dengan rata-rata 3,89. Dengan demikian terjadi gap sebesar -1,12. Hasil penelitian memperlihatkan sejumlah indikator pelayanan yang harus dipertahankan yakni dalam administrasi dan akses informasi indikator AQ2, AQ3. Dari proses belajar mengajar yakni indikator PQ1, PQ2, PQ3, dan PQ6. Sementara dari fasilitas umum mahasiswa adalah indikator FQ6 dan FQ8. Untuk sarana pendukung belajar mengajar yakni indikator SQ1, SQ2. Untuk hasil proses belajar mengajar adalah indikator HQ12, HQ11, HQ9. Sementara indikator-indikator pelayanan pembelajaran yang perlu diperbaiki kualitasnya adalah administrasi dan akses informasi indikator AQ1, AQ4, proses belajar mengajar yakni indikator PQ2, PQ7, PQ9. Untuk fasilitas adalah FQ1, FQ5, hasil proses belajar mengajar yakni indikator HQ1, HQ9, HQ12.

# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Beberapa tahun terakhir, persaingan perguruan tinggi khususnya yang dikelola pihak swasta semakin ketat. Turunnya jumlah pendaftar dan semakin banyaknya perguruan tinggi yang ada di Indonesia mempengaruhi ketatnya persaingan di industri ini, antara lain: (1) turunnya daya beli masyarakat karena biaya pendidikan yang semakin tinggi, (2) perubahan orientasi lulusan SMA yang lebih memilih untuk langsung bekerja daripada melanjutkan sekolahnya. Untuk itu, perguruan tinggi berlomba-lomba meningkatkan kepuasan pelanggan dengan melakukan beberapa pengingkatan kualitas pelayanan kepada pelanggannya (mahasiswa) mulai dari menyediakan berbagai variasi program studi (Prodi), disain pembelajaran, metode dan model pembelajaran, peningkatan kualitas sumber daya manusia, serta berbagai upaya peningkatan fasilitas sarana dan prasarana pembelajaran.

Sugito (2005) menyatakan kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan. Bila pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan, dinilai pelayanan itu memuaskan, sedangkan jika pelayanan yang diberikan tidak dpat memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan maka dianggap sebaliknya. Beberapa penelitian telah banyak dilakukan mengenai kepuasan pelanggan dalam

perguruan tinggi, seperti : Pasuraman (1998); Ayu (2005); Susilowati, Arrafiatus, dan Filiani (2008); Ariyanti, Haruman, Ridwansyah, dan Adree (2006).

Pasuraman (1998) dalam Ayu (2005), menyatakan bahwa kualitas jasa harus dipandang dari lima perspektif, yaitu: : (1) *tangible* (tampilan fisik), *(2) reliability* (menyangkut kecepatan pelayanan dan kelancaran pelayanan), *(3) responsiveness* (menyangkut ketanggapan petugas dalam melayani kebutuhan dan keinginan peserta/pelanggan), *(4) assurance* (kemampuan dan keterampilan karyawan, keramahan, dan kesopanan karyawan), dan (5) *emphaty* (selalu mendengarkan dan memberikan perhatian terhadap segala keluhan dan kebutuhan pelanggan). Pengukuran kualitas layanan merupakan elemen penting dalam upaya menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif. Pengukuran kualitas pelayanan dimulai dari mengeksplorasi kebutuhan dan harapan pelanggan, dan membandingkannya dengan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diterimanya. Kebutuhan dan harapan pelanggan dibentuk dari pengalaman, saran teman-teman, dan iklan atau informasi yang disampaikan oleh lembaga pendidikan. Pelanggan atau mahasiswa akan memilih jasa yang akan digunakan melalui pengharapan ini, dan setelah menikmati dan mengalami jasa tadi mahasiswa akan membandingkannya dengan yang lain. Penilaian pelangan inilah yang memicu munculnya perasaan puas dan tidak puas pada pelanggan atau mahasiswa.

Pentingnya pengukuran kualitas layanan tersebut juga telah menjadi salah satu aspek yang menjadi pertimbangan program studi di Universitas Islam Indonesia (UII). Meskipun animo pendaftar UII dari tahun ke tahun tetap

mengalami peningkatan, hal itu harus disertai dengan peningkatan kualitas layanan yang diberikan. Untuk itu, UII selalu berupaya untuk melakukan beberapa perbaikan sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menigkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa salah satunya dipengaruhi kualitas pelayanan yang diterimanya.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penelitian ini mengambil judul **"ANALISIS DAN STRATEGI MENINGKATKAN KEPUASAN MAHASISWA (Studi Kasus pada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Industri Universitas Islam Indonesia)"**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana harapan mahasiswa terhadap pelayanan akademik program studi Teknik Informatika Universitas Islam Indonesia?
2. Bagaimana kinerja pelayanan akademik program studi Teknik Informatika Universitas Islam Indonesia?
3. Apakah ada perbedaan (*gap*) antara harapan dan kinerja pelayanan akademik yang dirasakan mahasiswa program studi Teknik Informatika Universitas Islam Indonesia ?

4. Bagaimana strategi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik program studi Teknik Informatika Universitas Islam Indonesia ?

## 1.3 Batasan Masalah

1. Kepuasan mahasiswa yang diteliti dalam penelitian ini dibatasi hanya pada pelayanan akademik program studi Teknik Informatika UII.
2. Kualitas pelayanan akademik dalam penelitian ini dibatasi atas dimensi *tangibles, reability, responsiveness, assurance,* dan *emphaty.*

## 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menunjukkan bukti empiris bagaimana harapan mahasiswa terhadap pelayanan akademikprogram studi Teknik Informatika Universitas Islam Indonesia.
2. Untuk menunjukkan bukti empiris kinerja layanan akademikprogram studi Teknik Informatika Universitas Islam Indonesia.
3. Untuk menunjukkan bukti empiris ada tidaknya perbedaan (*gap*) antara harapan dan kinerja layanan akademik yang dirasakan oleh mahasiswa program studi Teknik Informatika Universitas Islam Indonesia.

4. Untuk memberikan usulan strategi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa atas layanan akademikprogram studi Teknik Informatika Universitas Islam Indonesia.

## 1.5 Manfaat Penelitian

1. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu diperbaiki dan dipertahankan atas layanan akademik program studi Teknik Informatika Universitas Islam Indonesia .
2. Memberi masukan kepada manajemen khususnya bidang akademik, sebagai bahan referensi dalam upayanya meningikatkan kepuasan mahasiswa atas layanan akademik yang diberikan.
3. Menambah referensi penelitian khususnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan, yang dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti-peneliti berikutnya dalam mengukur kepuasan layanan (jasa).

## 1.6 Sistematika Pembahasan

Sistematika dalam penulisan ini disajikan dalam 5 (lima) bab seperti dijelaskan berikut ini.

BAB I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II Kajian Teori

Bab ini menyajikan kajian-kajian teori mengenai kegiatan belajar mengajar, yang mencakup pengertian dan jenis-jenis pelayanan yang diberikan, kualitas layanan, dan teori kepuasan.Selanjutnya, disajikan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang relevan, kerangka pengembangan hipotesis, dan model penelitian.

BAB III Metodologi Penelitian

Bab ini berisi uraian tentang jenis penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel-variabel penelitian, uji validitas dan reliabilitas, metode analisis data, dan metode pengujian hipotesis.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan mengenai deskripsi obyek penelitian serta analisis data dan pembahasan yang dilakukan, sesuai dengan alat analisis yang digunakan.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Bab ini terdiri dari kesimpulan penelitian dan saran-saran untuk penelitian selanjutnya.

# BAB II

# KAJIAN TEORI

## 2.1. Kajian Mengenai Proses Pembelajaran

### 2.1.2 Pembelajaran

Proses belajar mengajar berkaitan erat dengan pembelajaran. Proses belajar mengajar merupakan pelaksanaan pembelajaran pendidikan.Pembelajaran berasal dari kata *Leis* yang dalam bahasa Indo-Eropa sebuah kata benda yang berarti "jalur" atau "alur". "Belajar" artinya mendapatkan pengalaman dengan mengikuti suatu jalur, dalam arti untuk seumur hidup. Pembelajaran terdiri dari dua karakter yakni karakter pertama *belajar* yang memiliki arti mengakumulasikan pengetahuan. Karakter kedua adalah *mempraktikkan terus-menerus*. Dari kedua karakter yakni belajar dan mempraktikkan terus-menerus, pembelajaran memiliki arti penguasaan cara pengembangan diri (Senge, et.al, 2002). Senge, et.al (2002) mendefinisikan pembelajaran merupakan pengujian pengalaman secara terus-menerus dan pengubahan pengalaman itu menjadi pengetahuan yang dapat diakses oleh seluruh anggota organisasi, dan relevan dengan tujuan utamanya.

Hamalik (2001) mengemukakan pembelajaran penting digunakan dalam sistem pendidikan. Hal-hal yang mendasari pentingnya pembelajaran adalah sebagai berikut:

a. pelaksanaan pembelajaran didasarkan pada kebutuhan, minat dan aspirasi didik dengan memberikan perhatian secara individual sehingga

dapat memberikan pelayanan edukatif yang serasi. Seluruh potensi dan aspek pribadi siswa mendapat perhatian dalam upaya pengembangannya;

b. pendidikan yang diberikan kepada siswa mengkaitkan dan memadukan antara teori dan praktik. Pendidikan dikatakan berhasil apabila siswa dapat melaksanakan hasil pendidikan dalam kehidupan sehari-hari;
c. pembelajaran memanfaatkan semua sumber informasi yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Sumber yang ada yakni kerjasama dengan masyarakat dan penggunaan media dimanfaatkan secara terpadu; dan
d. kerjasama pendidik sangat dimungkinkan berperan dalam proses pembelajaran, sehingga berbagai pengalaman dan pengetahuan secara multi disipliner dapat terpadu.

Proses belajar mengajar merupakan keseluruhan usaha untuk memberikan ilmu pengetahuan kepada siswa. Proses ini merupakan inti dari proses pendidikan formal di sekolah yang di dalamnya terjadi interaksi antara berbagai komponen pengajaran. Menurut Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Dirjen Pendidikan Dasar dan Menengah (2006), komponen-komponen pengajaran dapat dikelompokkan ke dalam tiga kategori yaitu guru, siswa, dan materi pelajaran atau isi.

Interaksi ketiga komponen utama dalam pembelajaran melibatkan sarana dan prasarana yakni metode, media, dan penataan lingkungan tempat belajar. Interaksi tersebut dapat menciptakan situasi belajar sesuai dengan perencanaan. Menurut Hamalik (2001), proses belajar mengajar mencakup perencanaan, cara,

teknik, media, dan taktik yang digunakan guru berdasarkan tujuan materi pelajaran yang disampaikan. Guru memegang peranan sentral dalam proses belajar mengajar. Menurut Ali (2003), guru memiliki tiga tugas utama dalam proses belajar mengajar, yaitu:

a. Merencanakan

Tugas ini menjelaskan mengenai perencanaan yang dibuat merupakan antisipasi dan perkiraan tentang hal-hal yang dilakukan dalam pengajaran. Pelaksanaan tugas ini dapat menciptakan situasi yang memungkinkan siswa mencapai tujuan yang diharapkan melalui terjadinya proses belajar mengajar.

b. Melaksanakan pengajaran

Pelaksanaan pengajaran harus berpedoman pada perencanaan agar hasil yang diperoleh sesuai dengan yang diharapkan. Pelaksanaan pengajaran dipengaruhi oleh situasi yang dihadapi guru. Situasi tersebut berpengaruh besar terhadap proses belajar mengajar yang dilakukan. Guru sebagai pelaksana pembelajaran dituntut memiliki kepekaan terhadap berbagai situasi yang dihadapi sehingga dapat menyesuaikan pola mengajar dengan situasi tersebut. Situasi pengajaran yang dihadapi guru dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya adalah guru, siswa, kurikulum dan lingkungan.

1) Setiap guru memiliki pola mengajar sendiri-sendiri. Pola mengajar guru tercermin dari tingkah laku pada saat pengajaran. Dianne Lampp (Ali, 2003) mengemukakan pola umum tingkah laku

mengajar yang diterapkan oleh guru disebut dengan gaya mengajar *(teaching style)*. Gaya mengajar yang diterapkan guru dipengaruhi oleh pandangan guru yang bersangkutan tentang mengajar. Gaya mengajar memadukan konsep psikologi dan kurikulum yang dilaksanakan.

2) Setiap siswa memiliki kecakapan dan kepribadian yang beragam. Kecakapan siswa meliputi kecakapan potensial yang dapat dikembangkan seperti bakat dan kecerdasan serta kecakapan yang diperoleh dari hasil belajar. Kepribadian siswa merupakan ciri-ciri khusus dalam diri siswa yang bersifat menonjol dan membedakan dirinya dari orang lain. Keragaman kecakapan dan kepribadian tersebut dapat mempengaruhi situasi dalam proses belajar mengajar (Ali, 2003).
3) Kurikulum merupakan seperangkat rencana dan pengaturan mengenai materi pelajaran dan metode yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan belajar mengajar (Hamalik, 2001). Penyusunan kurikulum bertujuan untuk mewujudkan pendidikan nasional dengan memperhatikan tahap perkembangan siswa dan sesuai dengan lingkungan, kebutuhan pembangunan, dan perkembangan ilmu pengetahuan serta teknologi. Kurikulum mencerminkan pola interaksi belajar mengajar antara guru dengan siswa untuk mencapai tujuan tertentu. Interaksi belajar mengajar

tersebut menunjang perubahan tingkah laku yang diharapkan dapat dicapai siswa.

4) Novak dan Gowin (Ali, 2003) mengistilahkan lingkungan fisik tempat belajar sebagai "*Millieu*" yang berarti konteks terjadinya pengalaman belajar. Faktor lingkungan yang mempengaruhi situasi mengajar meliputi kondisi ruangan, tata ruang, dan berbagai sarana fisik yang terdapat di sekitar tempat berlangsungnya proses belajar mengajar.

Guru sebagai pelaksana kegiatan mengajar memegang peranan penting dalam menciptakan situasi belajar. Guru yang mampu menyesuaikan diri terhadap perubahan situasi dapat mencapai tujuan pelaksanaan proses belajar mengajar. Sebaliknya guru yang kurang mampu menyesuaikan diri dengan perubahan situasi akan mengalami kegagalan dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Dengan demikian, guru dituntut memiliki kepekaan dalam membaca berbagai macam perubahan yang disebabkan keempat faktor tersebut. Guru yang memiliki kepekaan tinggi dapat menyesuaikan pola interaksinya dengan siswa sesuai dengan situasi yang dihadapi (Freedman, at al., 2002).

c. Memberikan umpan balik. Stone dan Nelson (Ali, 2003) mengemukakan umpan balik berfungsi untuk membantu siswa memelihara minat dan antusiasmenya dalam melaksanakan tugas belajar. Belajar ditandai dengan adanya keberhasilan dan kegagalan. Siswa yang berhasil dalam belajar akan memperoleh hadiah *(reward)*,

sedangkan siswa yang gagal mendapat hukuman *(punishment)*. Pemberian umpan balik oleh guru kepada siswanya bertujuan untuk mengetahui tingkat pemahaman siswa terhadap materi pelajaran yang diajarkan dalam proses belajar mengajar. Tingkat pemahaman tersebut menunjukkan tingkat keberhasilan dan kegagalan siswa dalam proses belajar. Pemahaman siswa yang semakin baik mengenai materi pelajaran berarti mencerminkan keberhasilan, demikian pula sebaliknya (Tilaar, 2009).

### 2.1.3 Faktor-faktor Pendukung Pembelajaran

Untuk dapat melaksanakan kegiatan belajar-mengajar dalam sebuah lembaga pendidikan, maka sangat dibutuhkan adanya sejumlah faktor pendukung. Faktor-faktor pendukung tersebut seperti dijelaskan berikut.

**a. Administrasi dan akses informasi**

Pengertian administrasi banyak diungkap oleh para ahli administrasi pendidikan, diantaranya dikemukakan Syarif (2006) yang mengartikan sebagai segala usaha bersama untuk mendayagunakan sumber-sumber (personil maupun materiil) secara efektif dan efisien untuk menunjang tercapainya pendidikan. Menurut Syamsi (2005) administrasi adalah seluruh kegiatan dalam setiap usaha kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok atau lebih orang-orang secara bersama-sama dan simultan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan". Menurut Sutisna (2009) administrasi pendidikan adalah keseluruhan (proses)

yang membuat sumber-sumber personil dan materiil sesuai yang tersedia dan efektif bagi tercapainya tujuan-tujuan bersama. Ia mengerjakan fungsi-fungsinya dengan jalan mempengaruhi perbuatan orang-orang. Proses ini meliputi perencanaan, organisasi, koordinasi, pengawasan, penyelenggaraan dan pelayanan dari segala sessuatu mengenai urusan sekolah yang langsung berhubungan dengan pendidikan sekolah seperti kurikulum, guru, murid, metode-metode, alat-alat pelajaran, dan bimbingan.

Hadari Nawawi (2005) mengatakan administrasi pendidikan adalah rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerja sama sejumlah orang untuk mencapai tujuan pendidikan secara berencana dan sistematis yang diselenggarakan dalam lingkungan tertentu, terutama berupa pendidikan lembaga formal.Engkoswara (2007) mengartikan administrasi pendidikan sebagai suatu ilmu yang mempelajari penataan sumber daya yaitu sumber daya manusia, kurikulum atau sumber belajar dan fasilitas untuk mencapai tujuan pendidikan secara optimal dan menciptakan suasana yang baik bagi manusia, yang turut serta dalam pencapaian tujuan pendidikan yang disepakati. Administrasi pendidikan pada dasarnya adalah suatu media belaka untuk mencapai tujuan pendidikan secara produktif yaitu efektif dan efisien.

**b. Sarana dan prasarana pendukung belajar mengajar**

Secara etimologis (bahasa) prasarana berarti alat tidak langsung untuk

mencapai tujuan dalam pendidikan, misalnya: lokasi/tempat, bangunan sekolah, lapangan olahraga, dan uang. Sarana berarti alat langsung untuk mencapai tujuan pendidikan, misalnya; ruang, buku, perpustakaan, dan laboratorium. Menurut (Mulyasa, 2007) sarana pendidikan adalah peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan dan menunjang proses pendidikan, khususnya proses belajar mengajar, seperti gedung, ruang kelas, meja, kursi, serta alat-alat dan media pengajaran.

Sementara prasarana pendidikan adalah fasilitas yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses pendidikan atau pengajaran, seperti halaman, kebun, taman, tetapi jika dimanfaatkan secara langsung untuk proses belajar mengajar, seperti taman sekolah untuk pengajaran biologi, halaman sekolah, sebagai sekaligus lapangan olah raga, komponen tersebut merupakan sarana pendidikan. Prasarana pendidikan dapat dikatakan sebagai perangkat penunjang utama suatu proses atau usaha pendidikan agar tujuan pendidikan tercapai. Sedangkan sarana pendidikan adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat/media dalam mencapai maksud atau tujuan.

Menurut keputusan menteri P dan K No 0668/u/1989 sarana dan prasarana pendidikan dibedakan atas bagian intergral dan nonintegral

dalam pelaksanaan pendidikan dan pengajar di sekolah. Menurut keputusan tersebut, sarana pendidikan adalah seperangkat kelengkapan operasional yang integral yakni sebagai komponen yang menentukan dapat tidaknya proses pembelajaran dilakukan di sekolah atau yang dapat menentukan kualitas pelaksanaan sebagai upaya untuk mencapai tujuan. Sarana pendidikan tersebut meliputi antara lain: (1) buku pelajaran, (2) media pembelajaran, (3) alat peraga, dan (4) alat pelajaran.

Menurut Dirjen Dikdasmen (2007) sarana pendidikan adalah semua fasilitas yang digunakan untuk mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan pembelajaran baik yang bergerak maupun tidak bergerak sehingga dapat meningkatkan kualitas pendidikan. Hal ini memperlihatkan bahwa sarana pendidikan merupakan hal yang sangat penting dalam menunjang kegiatan belajar-mengajar. Pendapat lainnya dikemukakan Amirin (2009) yang mengartikan sarana pendidikan sebagai segala macam alat yang digunakan secara langsung dalam proses pendidikan. Sementara prasarana pendidikan adalah segala macam alat yang tidak secara langsung digunakan dalam proses pendidikan. Defisini tersebut memperlihatkan bahwa sarana pendidikan terkait langsung dengan fasilitas yang digunakan saat berlangsungnya proses pembelajaran atau pelaksanaan kegiatan belajar-mengajar.

Burhanuddin Yusak (2005) mendefinisikan Sarana pendidikan adalah semua fasilitas yang diperlukan dalam proses belajar-mengajar, baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak agar pencapaian tujuan

pendidikan dapat berjalan dengan lancar, teratur, efektif dan efisien. Suharsimi Arikunto dan Lia Yuliana (2009) mendefinisikan sarana pendidikan adalah semua fasilitas yang diperlukan dalam proses belajar-mengajar baik yang bergerak maupun tidak bergerak agar pencapaian tujuan pendidikan dapat berjalan dengan lancar, teratur, efektif, dan efisien.

Prasarana pendidikan menurut keputusan menteri P dan K No 0668/u/1989 diartikan sebagai perangkat operasional nonintegral yakni keberadaan prasarana pendidikan tidak menentukan sepenuhnya berjalan atau tidak pelaksanaan proses pembelajaran di sekolah. Prasarana yang dimaksud meliputi antara lain: (1) gedung sekolah, (2) ruang-ruang kelas, (3) gedung/ruang laboratorium, (4) perpustakaan, (5) tempat olah raga, (6) ruang penunjang, dan lain-lain.

Dalam pemahaman sehari-hari, sarana dan prasarana sering dipasangkan secara bersamaan. Sarana dan prasarana dipandang sebagai suatu kesatuan yang saling terkait satu sama lain. Sarana pendidikan sering terkait dengan prasarana pendidikan yakni segala sesuatu yang tidak berhubungan secara langsung dengan proses pembelajaran seperti bangunan sekolah. Ditinjau dari segi pengadaannya, dapat dikatakan bahwa sarana pendidikan diadakan setelah prasarana pendidikan tersedia. Prasarana lebih dahulu ada sebelum sarana pendidikan disediakan.

Berdasarkan berbagai definisi yang dikemukakan ahli tersebut dapat dikatakan bahwa sarana dan prasarana pendidikan adalah semua komponen yang secara langsung maupun tidak langsung menunjang jalannya proses pendidikan untuk mencapai tujuan dalam pendidikan itu sendiri.

**c. Fasilitas umum**

Fasilitas umum dimaksudkan segala sesuatu yang berkaitan dengan penyediaan sarana yang tidak secara langsung berkaitan dengan proses kegiatan belajar mengajar (Mulyasa, 2007). Fasilitas umum tersebut seperti perpustakaan, fasilitas olah raga, kantin, penyediaan alat-alat kesehatan, toko/kios alat-alat tulis, lahan atau areal parker, transportasi, dan bangunan masjid yang berada di dalam bangunan sekolah.

## 2.2. Konsep Kualitas Pelayanan

### 2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas atau mutu pelayanan merupakan salah satu bagian terpenting dari sektor usaha di bidang jasa. Produk utama yang dijual oleh perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa sebagai suatu perusahaan yang menghasilkan non materiil adalah bidang pelayanan. Oleh karena itu, perusahaan jasa akan selalu berusaha memberikan pelayanan yang paling baik dibanding pesaing-pesaingnya di samping menyediakan fasilitas yang baik pula (Kotler, 2005).

Menurut Suprapto (2007) mutu pelayanan pada pelanggan dianggap semakin penting terutama dalam meningkatkan produk/jasa. Hal ini diakibatkan (a) Tumbuhnya bisnis di bidang jasa yang lebih mengutamakan pelayanan, (b) meningkatkan persaingan di bidang bisnis dengan fokus persaingan di bidang pelayanan, (c) bertambahnya pemahaman tentang pelanggan di mana mereka ingin diperlakukan sebaik-baiknya, (d) kualitas pelayanan pada pelanggan mendatangkan keuntungan dengan cara mempertahankan pelanggan yang sudah ada.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai derajad/tingkat kesempurnaan penampilan dari pelayanan. Di dalam kualiats pelayanan tercakup dua hal penting yang satu sama lain tidak dapat dipisahkan yaitu:

a) *Quality Conformance* (Ketetapan terhadap standard) yaitu kemampuan untuk mematuhi standard pelayanan atau standard kerja.

b) *Perceived Qulaity* (Pemenuhan harapan pelanggan) yaitu kemampuan untuk memenuhi harapan atau keinginan pelanggan (Labovitz, 2001).

Menurut Mulyadi (2004) kualitas atau mutu adalah keadaan produk yang selalu mengacu dan berorientasi pada kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan kunci utama yang dapat dijadikan oleh sebuah usaha jasa atau organisasi untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya sehingga mampu bersaing dengan usaha jasa yang sama dan dapat menjaga kelangsungan hidup organisasi dalam jangka panjang. Untuk dapat mewujudkan pelayanan yang bermutu maka pihak perusahaan atau organisasi harus selalu memperhatikan *Quality Control* terhadap produknya secara terus-menerus dengan memperhatikan

seluruh kesan-kesan para konsumen atau pelanggan selama menggunakan jasa organisasi yang bersangkutan.

Dengan demikian, kualitas merupakan satu-satunya fokus dari semua upaya yang dilakukan oleh sebuah perusahaan atau organisasi untuk memenuhi kepuasan konsumen. Crosby (2006) mendifinisikan kualitas sebagai "memenuhi permintaan konsumen." Sementara Coulter dkk (2007) menyatakan bahwa tolak ukur dari kualitas pelayanan yaitu adanya kepuasan pelanggan.

### 2.2.2 Pengukuran Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang bermutu pada saat ini menjadi semakin penting diperhatikan sejalan dengan perkembangan teknologi dan informasi serta meningkatkan pengetahuan masyarakat di segala bidang. Banyak perusahaan berlomba-lomba untuk menarik minat konsumen yang jumlahnya terus bertambah. Akibatnya persaingan untuk memperebutkan pelanggan semakin ketat.

Kunci keberhasilan dalam mengelola kualitas jasa dilihat dari kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan yang memenuhi dan melebihi harapan konsumen. Harapan konsumen dibentuk dari pengalaman-pengalaman mereka, saran-saran yang disampaikan teman-teman, iklan atau informasi yang disampaikan suatu perusahaan. Pelanggan atau konsumen akan memilih jasa yang akan digunakan melalui harapan ini, dan setelah menikmati dan mengalami jasa tadi mereka akan membandingkannya dengan yang lain. Ada beberapa faktor yang dapat dipertimbangkan oleh pelanggan dalam menilai suatu pelayanan,

yaitu: ketepatan waktu, dapat dipercaya, kemampuan teknis, diharapkan berkualitas dan harga yang sepadan.

Adanya penilaian tersebut mengakibatkan adanya dua sikap dari konsumen yakni akan memilih jasa pelayanan tersebut secara terus-menerus atau akan meninggalkannya dan memilih jasa yang lain.Menurut Barata (2006) ukuran kualitas pelayanan bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani atau konsumen. Konsumen menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Kualitas layanan menurut Barata (2006) dapat dilihat dari perbandingan antara harapan dan pelayanan yang diterima konsumen. Pengukuran kualitas pelayanan dilihat dari perbandingan antara harapan (*expectation*) dan kepuasan (*satisfaction*) sebagai berikut (Barata, 2006):

a. Kinerja < Harapan (*Performance* <*Expectation*)

   Bila kinerja layanan menunjukkan keadaan di bawah harapan pelanggan, maka pelayanan kepada pelanggan dapat dianggap tidak memuaskan.

b. Kinerja = Harapan(*Performance* = *Expectation*)

   Bila kinerja layanan menunjukkan sama atau sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelayanan dianggap memuaskan, tetapi tingkat kepuasannya minimal karena pada keadaan seperti ini dapat dianggap belum ada keistimewaan layanan. Jadi pelayanan dianggap biasa atau wajar-wajar saja.

c. Kinerja > Harapan(*Performance* >*Expectation*)

Bila kinerja layanan menunjukkan lebih dari harapan pelanggan, maka pelayanan dianggap istimewa atau sangat memuaskan, karena pelayanan yang diberikan ada pada tahap yang optimal.

Ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam konsep manajemen jasa pelayanan, yakni :

1. Merumuskan suatu strategi pelayanan

   Strategi pelayanan dimulai dengan perumusan suatu tingkat keunggulan yang dijanjikan kepada pelanggan. Perumusan strategi pelayanan ini pada dasarnya dilakukan dengan merumuskan apabidang usaha perusahaan, siapa pelanggan perusahaan dan apa yang bernilai bagi pelanggan.

2. Mengkomunikasikan kualitas kepada pelanggan

   Strategi yang telah dirumuskan dikomunikasikan kepada pelanggan. Hal ini membantu pelanggan agar tidak salah menafsirkan harapan yang akan diperolehnya. Pelanggan perlu mengetahui dengan jelas mengenai macam dan tingkat pelayanan yang akan diperolehnya.

3. Menetapkan suatu standar kualitas secara jelas

   Walaupun penetapan suatu standar kualitas pelayanan dalam bidang jasa pelayanan tidak mudah, hal ini perlu diusahakan agar setiap orang mengetahui dengan jelas tingkat kualitas yang harus dicapai.

4. Menerapkan sistem pelayanan yang efektif

Menghadapi pelanggan tidaklah cukup hanya dengan senyuman dan sikap yang ramah, tetapi perlu lebih dari itu, yaitu suatu sistem yang terdiri dari metode dan prosedur untuk dapat memenuhi kebutuhan pelanggan secara tepat.

5. Karyawan yang berorientasi kepada kualitas pelayanan

   Setiap karyawan yang terlibat dalam jasa pelayanan haus mengetahui dengan jelas standar kualitas pelaynanan itu sendiri.Karena itu, perusahaan harus memperhatikan pemilihan karyawan yang tepat dan melakukan pengawasan secara terus menerus bagaimana pelayanan tersebut harus disampaikan.

6. Survei tentang kepuasan dan kebutuhan pelanggan

   Pihak yang menentukan kualitas jasa pelayanan adalah pelanggan.Oleh karena itu, perusahaan perlu mengetahui sampai sejauhmana tingkat kepuasan pelanggan dan kebutuhan pelanggan yang perlu dipenuhi oleh perusahaan.Informasi tersebut plus jumlah pelanggan yang merasa puas dapat diketahui melalui survei secara periodik dan sistematis. Survei itu juga bisa menunjukkan dalam hal apa ketidakpuasan terjadi.

## 2.3 Konsep Kepuasan Pelanggan

### 2.3.1 Pengertian Kepuasan

Istilah kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang dipergunakan untuk menggambarkan perilaku pelanggan terkait dengan produk dan jasa yang pernah

digunakan (Suprapto, 2007).Kepuasan pelanggan merupakan tujuan penting dari setiap perusahaan dalam memberikan pelayanan. Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (Bennet, 2009).Menurut Kotler dan Andreasen (2009) Kepuasan adalah suatu bentuk perasaan seseorang setelah mendapatkan pengalaman terhadap kinerja pelayanan yang telah memenuhi harapan. Oliver (2007) berpendapat bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Menurut Swasta (2007), kepuasan merupakan reaksi perilaku konsumen sesudah pembelian terhadap apa yang sudah dibeli. Kepuasan konsumen juga mempengaruhi dalam pengambilan keputusan untuk pembelian ulang atau pembelian yang sifatnya terus-menerus terhadap jasa yang sama serta mampu mempengaruhi konsumen lain atau pihak luar untuk ikut serta dalam pembelian jasa tersebut. Menurut Marshall seperti yang dikutip oleh Swasta (2007), kepuasan konsumen mempunyai suatu teori yakni teori kepuasan maksimal. Menurut teori ini setiap konsumen akan berusaha mendapatkan kepuasan maksimal dan konsumen akan meneruskan pembeliannya terhadap suatu produk untuk jangka waktu yang lama bila telah mendapatkan kepuasan maksimal dari produk yang dikonsumsinya.Teori ini didasarkan pada beberapa asumsi yakni: (1) konsumen selalu mencoba untuk memaksimumkan kepuasannya pada batas-batas kemampuan finansial. (2) konsumen mempunyai pengetahuan tentang beberapa

alternatif sumber untuk memuaskan kebutuhannya. (3) konsumen selalu bertindak rasional. Konsumen dalam mencapai kepuasan juga mempunyai berbagai pertimbangan atas kegiatan pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi dan akan berpengaruh pada peningkatan pemanfaatan jasa perusahaan seperti lembaga pendidikan.

Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1997) bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Fomell (Selnes, 1993) menyatakan kepuasan dinilai secara langsung sebaga perasaan keseluruhan. Seseorang dapat puas dengan produk atau jasa utama dan pada saat yang sama mengevaluasi hasil seperti rata-rata dibandingkan dengan yang seharusnya. Fornell (Andreassen, 1999) menyatakan kepuasan pelanggan mempengaruhi perilaku pembelian; pelanggan yang puas cenderung menjadi pelanggan loyal, tetapi pelanggan loyal bukan berarti puas. Menurut Selnes (1993) kepuasan adalah penilaian evaluatif pilihan terakhir dari transaksi tertentu. Dinyatakan lebih lanjut kepuasan dapat dinilai secara langsung sebagai perasaan keseluruhan.

Kepuasan pelanggan merupakan akumulasi pengalaman pembelian pelanggan dan pengalaman konsumsi (Andreassen, 1999). Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh dua faktor; pengharapan dan kinerja jasa yang dialami. Kinerja yang dirasakan dipengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan, campuran pemasaran, nama merek dan citra perusahaan. Pelanggan yang puas

cenderung untuk mempertahankan pola konsumsinya atau mengkonsumsi lebih banyak produk atau jasa yang sama. Menurut Andreassen (1999) ketidakpuasan yang diakibatkan adanya perbedaan antara harapan dan kemampuan sesungguhnya dari sebuah produk atau jasa yang diterima oleh pelanggan, akan menimbulkan *negative effect* yang diyakini akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Mowen (2002) suara pelanggan *(voice of customer)* merupakan refleksi dari harapan pelanggan terhadap atribut perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Hal tersebut dapat berupa pelayanan, jenis produk, kualitas produk dan sebagainya. Suara pelanggan merupakan hal penting bagi perusahaan dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Besarnya harapan pelanggan apabila dapat dipenuhi oleh perusahaan maka pelanggan tersebut akan merasa puas dan diperhatikan. Saat ini banyak perusahaan yang menggunakan suara pelanggan melalui fasilitas surat/email atau melalui jaringan telekomunikasi bebas pulsa (layanan bebas pulsa). Melalui suara pelanggan, perusahaan akan mengetahui tingkat keinginan atau harapan pelanggan yang disesuaikan dengan keadaan perusahaan. Suara pelanggan akan menimbulkan *positive word of mouth* bagi perusahaan. Perusahaan menampung suara pelanggan sebagai upaya awal penanganan keluhan dari pelanggan.

Tjiptono (1997) mengemukakan bahwa suara pelanggan mewakili pihak manajemen (manajerial perusahaan) dalam upaya memenuhi harapan pelanggan meskipun sering terjadi pemisahan (kesenjangan) antara yang diharapakan pelanggan dengan yang dipersepsikan manajemen perusahaan. Untuk hal tersebut,

perusahaan perlu melakukan penyesuaian kembali (*cross check)* antara persepsi pelanggan dengan persepsi manajemen perusahaan.

Penilaian pelanggan mengenai produk atau jasa dapat dilihat dan dinilai berdasarkan produk atau jasa secara langsung oleh konsumen sendiri. Dengan mengalami pelayanan yang menurut konsumen telah mampu menjawab keinginannya, maka terbuka kemungkinan untuk menggunakan produk atau jasa yang sama secara berulang-ulang.

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut dapat dijelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan kesesuaian antara yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang diberikan perusahaan. Semakin tinggi kesesuaian antara harapan dengan yang diberikan perusahaan, maka kepuasan pelanggan semakin tinggi pula. Semakin rendah kesesuaian antara harapan dengan pelayanan yang diberikan maka kepuasan pelanggan semakin rendah.

### 2.3.2 Metode Pengukuran Kepuasan

Pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan berbagai metode. Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1997) terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

**a. Sistem keluhan dan saran**

Sistem keluhan dan saran dimaksudkan setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka.

Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon.

**b. Survei kepuasan pelanggan**

Cara ini dijalankan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pelanggan secara periodik. Pelanggan yang diberi kuesioner dipilih secara acak. Inti dari pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner adalah untuk mengetahui apakah pelanggan merasa sangat puas, puas, biasabiasa saja, tidak puas atau sangat tidak puas dengan cara menanyakan kepada pelanggan sejumlah aspek dari performance yang diberikan penyedia jasa. Jawaban yang tekumpul dari pelanggan kemudian dianalisis. Pengukuran kepuasaan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan cara. Dengan melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, di antaranya sebagai berikut.

1) *Directly reported satisfaction,* yaitu pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan, seperti sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, dan sangat puas.

*2) Derived dissatisfacatin*, yaitu pertanyaan yang menyangkut besarnya harapan pelanggan terhadap atribut.

*3) Problem analysis,* artinya pelanggan yang dijadikan responden untuk mengungkapkan dua hal pokok, yaitu (i) masalah-masalah yang mereka

hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan (ii) saran-saran untuk melakukan perbaikan.

4) *Importance-performance analysis*, artinya dalam teknik ini responden dimintai untuk me-ranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan pentingnya elemen.

**c. *Ghost shopping***

Metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang *(Ghost sopper)* untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian *Ghost sopper* menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

**d. *Lost customer analysis***

Perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok dan diharapkan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

Metode pengukuran kepuasan pelanggan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara survei kepuasan pelanggan dengan membagikan kuesioner atau angket. Pelanggan diberi kuesioner untuk mengetahui apakah pelanggan merasa sangat puas, puas, biasa-biasa saja, tidak puas atau sangat tidak puas dengan cara menanyakan kepada pelanggan sejumlah aspek dari *performance* yang diberikan penyedia jasa dalam hal ini perguruan tinggi.

### 2.3.3 Pengukuran Kepuasan

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien (Supranto, 2000).

Untuk mengukur kepuasan pelanggan dapat digunakan konsep kualitas pelayanan yang dikemukakan Parasuraman, *et.al* (Oliver, 1997) yang mengidentifikasi sepuluh dimensi kualitas layanan jasa yakni meliputi: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *competence*, *courtesy*, *credibility*, *security*, *access*, *communication*, dan *understanding/knowing the customer*. Selanjutnya dari sepuluh dimensi tersebut dirangkum menjadi lima dimensi pokok yaitu:

a. *Tangibles* (hal yang dapat dilihat/bukti langsung), yaitu kemampuan lembaga pendidikan dalam menunjukkan eksistensi dirinya seperti bukti/tanda/petunjuk fisik dari jasa yang menunjang penyampaian pelayanan. Diantaranya fasilitas fisik, penampilan dari dosen/karyawan/pengurus, perlengkapan yang digunakan untuk memberi jasa.
b. *Reliability* (reliabilitas/kehandalan), yaitu kemampuan lembaga pendidikan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan kepada pelanggan (konsisten) dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini berarti memberikan pelayanannya secara cepat, tepat, dan memuaskan sejak pertama kalinya.
c. *Responsiveness* (daya tanggap/kerelaan melayani), yaitu keinginan dan

kesigapan dari para dosen/karyawan/pengurus untuk membantu mahasiswa dalam memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin.

d. *Assurance* (jaminan), yaitu kemampuan para dosen/karyawan/pengurus untuk menumbuhkan rasa percaya mahasiswa terhadap lembaga pendidikan, berupa:
   1) *Competence* (kompetensi), artinya setiap orang dalam lembaga pendidikan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang berhubungan dengan produk/jasa yang ditawarkan kepada mahasiswa.
   2) *Courtesy* (kesopanan), dapat meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramah-tamahan dari pihak pemberi jasa layanan dalam *contact personnel*, melalui operator telepon, resepsionis, *customer service*, dan *customer relations*.
   3) *Credibility* (kredibilitas), yaitu kemampuan dapat dipercaya secara intelektual, bersifat jujur, mencakup: nama lembaga pendidikan, reputasi lembaga pendidikan, karakteristik pribadi (*contact personnel*) serta interaksi dengan mahasiswa.

e. *Empathy* (empati), yaitu perhatian yang tulus yang diberikan kepada para mahasiswa, yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan dengan mahasiswa, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para mahasiswa, berupa:
   1) *Access* (akses), meliputi : kemudahan untuk dihubungi dan ditemui, berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi lembaga pendidikan mudah dihubungi.
   2) *Communication* (komunikasi), berarti memberikan penjelasan kepada mahasiswa dalam bahasa yang mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan mahasiswa.

3) *Understanding or knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan mahasiswa.

## 2.4 Hasil Penelitian Relevan

Terdapat beberapa penelitian yang relevan yang pernah dilakukan sebelumnya di antaranya:

1. Ariyanti, Haruman, Ridwansyah, dan Adree (2006) melakukan penelitian tentang sejauh mana tingkat kinerja kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Widyatama Bandung. Alat analisis yang digunakan adalah menggunakan metode analisis jalur. Variabel-variabelnya yaitu keandalan *(reliability)*, cepat tanggap *(responsiveness)*, kepastian *(assurance)*, empati *(empathy)*, dan berwujud *(tangible)*. Metode penelitian yang digunakan penulis penelitian ini adalah meteode deskriptif dan metode asosiatif. Sampel sebanyak 476 responden. Hasilnya dari tingkat kinerja yang dirasakan berdasarkan Program Studi, dapat dilihat bahwa aspek *responsiveness* mempunyai penilaian kinerja kurang baik. Dari tingkat kepuasan yanng diperoleh, 5 (lima) Program Studi yang ada di lingkungan Universitas Widyatama menyatakan cukup puas yaitu Program Studi Akuntansi D3, Desain Grafis, Manajemen D3, Akuntansi S1, dan Manajemen S1, 4 (empat) Program Studi menyatakan kurang puas yaitu Program Studi Bahasa Jepang D3, Akuntansi S1, dan Manajemen S1, 4(empat) Program Studi menyatakan kurang puas yaitu Program Studi Bahasa Jepang D3, Multimedia, Bahasa Inggris S1 dan Teknik Industri,

serta 1 (satu) Program Studi menyatakan tidak puas. Dan pengaruh kualitas pelayanan Universitas Widyatama terhadap kepuasan mahasiswa berpengaruh sebesar 18%. Pengaruh terbesar diperoleh dari variabel *reliability*, kemudian diikuti variabel *responsiveness* dan *empathy*. Sementara untuk pengaruh terkecil diperoleh dari variabel *assurance.*

2. Indahwati (2007) melakukan penelitian mengenai ada perbedaan (*gap*) antara harapan dan kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan. Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan. Variabel penelitian yang digunakan sesuai dengan yang digunakan yaitu: Keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*) dan berwujud (*tangible*). Sampel dipilih dengan metode *Stratified Random Sampling* dengan jumlah sampel penelitian ini adalah sebanyak 747 mahasiswa yang terdistribusi secara proporsional untuk setiap semester. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan pengumpulan data primer melalui alat bantu kuisioner. Reliabilitas dan validitas kuisioner diuji dengan teknik *Pilot Testing* yaitu menguji kuisioner pada 30 (tiga puluh) orang mahasiswa terlebih dahulu sebelum ditanyakan kepada sampel (responden) sebenarnya. Penafsiran hasil analisa dan pengolahan data mengacu kepada ketentuan dalam metode ServQual yang dikombinasikan dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/M.PAN/2/2004. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa tingkat mutu pelayanan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan adalah "C" dengan kinerja pelayanan

"Kurang Baik". Namun, bila ditelaah secara detail, ada 1 (satu) variabel yang memiliki tingkat mutu "B" dan kinerja pelayanan "Baik", yaitu variabel keandalan (kemampuan) dosen.

3. Shaleh (2008) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pendidikan dengan analaisis regresi. Alat analisis yang digunakan adalah menggunakan *SPSS*. Variabel-variabelnya yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung. Penelitian dilakukan kepada mahasiswa sebanyak 250 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *random sampling* sederhana. Untuk menguji hipotesis menggunkan analisis regresi berganda *(Multiple Regression)*. Hasilnya yaitu mendapatkan semua variabel yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati mempengaruhii kepuasan pelannggan secara signifikan. Oleh karena itu, adalah sesuatu yang penting bagi pihak pengurus untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada. Ini perlu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas dipercaya merupakan media promosi yang paling berkesan terutamanya melalui pembicaraan dari mulut ke mulut *(word of mouth)*.
4. Susilowati, Arrafiatus, dan Filiani (2008) peneliti melakukan peneliti tentang Pengaruh Kepemimpinan Dosen, KualitasLayanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Unnes. Permasalahan yang timbul adalah adakah pengaruh kepemimpinan dosen, kualitas layanan akademik dan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa

ekonomi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan dosen, kualitas layanan akademik dan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa. Sampel penelitian ini adalah 97 mahasiswa yang didapat menggunakan rumus slovin dengan teknik *ramdom sampling.* Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif persentase dan regresi linier berganda. Sebelum dilakukan pengolahan data, dilakukan uji coba instrumen kepada 20 responden. Dalam melakukan uji validitas menggunakan bantuan *Software SPSS release 12.* Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan mahasiswa ekonomi termasuk dalam kategori cukup tinggi yaitu sebesar 63,84%. Layanan akademik dan administratif, kesejahteraan, dan kecepatan dalam pelayanan masih tergolong cukup tinggi. Tidak ada pengaruh kepemimpinan dosen terhadap tingkat kepuasan mahasiswa, sedangkan untuk variabel kualitas layanan akademik dan administratif terdapat pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa mulai dari *tangible* (fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dosen, karyawan dan sarana komunikasi), aspek *reliability* (kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan\ memuaskan), aspek *responsivess* (keinginan staf untuk membantu para mahasiswadan memberikan pelayanan dengan tanggap), aspek *assurance* (kemampuan, kesopanan, sifat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan), *emphaty* (kemudahan

dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan/mahasiswa) merupakan aspek paling kecil berpengaruh.

5. Giantari dan Widagda (2009) melakukan penelitian mengenai faktor-faktor apa saja dari kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dan faktor yang paling dominan mempengaruhi kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa STIMI Handayani Denpasar. Menggunakan lima dimensi pengaruh kualitas pelayanan, yaitu: *Tangibles* (bukti langsung), *reability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy*. Jumlah populasi sebanyak 572 orang mahasiswa. Dari jumlah tersebut diambil sebanyak 220 orang, yang terdiri dari 110 orang laki-laki dan 110 orang wanita. Teknink pengambilan sampel dengan sistematik *stratified proporsional random sampling.* Uji reabilitas dilakukan dengan membandingkan *alpha cronbach* hasil perhitungan antara *alpha cronbach* standar yakni lebih dari 0,6 (Trinton,2006). Untuk mengukur tingkat kepuasan (indek kepuasan atau IK) mahasiswa dilakukan dengan membagi antara skor *precieve performance* (PP) dengan skor *expectation* (EX). Untuk mendapat skor kinerja pelayanan dan harapan digunakan skala *likert* dengan skala lima. Maka faktor-faktor kualitas pelayanan yang terdiri mempengaruhi kepuasan mahasiswa dari tujuh faktor yaitu: faktor fasilitas dan kenyaman suasana kampus, faktor kepedulian karyawan dan dosen kepada mahasiswa, faktor akademik atmosfer, faktor kurikulum dan kompetesi dosen, faktor penampilan dan disiplin dosen dan karyawan, faktor empati dosen dam karyawan kepada

mahasiswa dan sikap dosen dan karyawan. Dari ketujuh faktor kualitas pelayan yang terbentuk mampu memberi kontribusi terhadap kepuasan mamhasiswa sebesar 61,738%. Faktor fasilitas dan kenyaman suasana kampus berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan mahasiswa STIMI Handayani Denpasar yaitu 41,225%.

6. Riyani (2009) melakukan penelitian mengenai *gap* antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas kartu Indosat Multi Media Mobile (IM3). Penelitian dilakukan pada mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara. Variabel-variabelnya yaitu pelayanan, katahanan, kehamdalan, karakteristik produk dan kesesuaian dengan spesifikasi. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu metode *aksidental sampling* (Sugiono, 2004) sebanyak 138 pelanggan. Metode analisisnya dengan uji validitas dan reliabilitas kuesioner dengan menggunanakan *SPSS for Windows 16.* Penelitian ini ada *gap* antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kuallitas kartu IM3 pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Fakultas Hukum USU.Harapan pelanggan yang diwakili oleh para mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Fakultas Hukum USU melebihi persepsi mahasiswa.

## 2.5 Pengembangan Hipotesis

### 2.5.1 Gap antara Harapan dan Kinerja Pelayanan Akademik

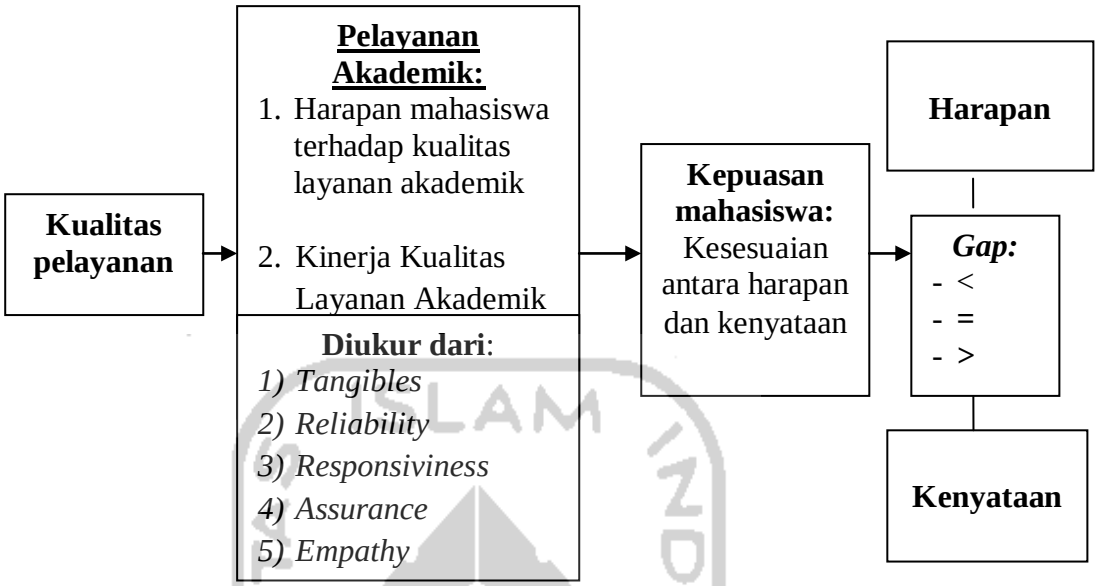
Harapan mahasiswa atas pelayanan akademik dibentuk dari pengalaman-pengalaman mereka, saran-saran yang disampaikan teman-teman, iklan atau informasi yang disampaikan program studi dan atau Universitas. Mahasiswa puas terhadap kinerja layanan akademik jika kinerja layanan yang diterimanyamelebihi harapannya.

Setiap mahasiswa tentunya menginginkan harapan kualitas layanan pendidikan itu lebih tinggi dibandingkan dengan kinerja pelayanan pendidikan. Walaupun manajemen selalu berupaya untuk memperbaiki kinerja atas layanan akademik yang ada, tetapi pada kenyataannya mungkin masih ada beberapa hal yang masih kurang dalam hal pelayanan pendidikan sehingga kinerja yang terjadi tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh mahasiswa. Dengan demikian, hipotesis Alternatif (Ha) untuk penelitian ini sebagai berikut :

$H_a$: Ada *gap* antara harapan mahasiswa dan kinerja layanan akademik di program studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik Industri, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. ($_{\mu}1 - _{\mu}2 \neq 0$)

### 2.5.2 Kerangka Pikir Penelitian

Mengacu pada konsep teori dan pengembangan hipotesis penelitian, maka dapat disusun kerangka pikir penelitian yang bertujuan untuk memudahkan analisis seperti digambarkan berikut ini.




**Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian**

# BAB III

# METODOLOGI PENELITIAN

## 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan metode survai, yakni penelitian yang mengkaji tentang fenomena yang luas dari keseluruhan anggota populasi.Informasi yang dikumpulkan tersebut digunakan untuk menggambarkan aspek-aspek karakteristik populasi (Frankel & Wallen, 1993). Pendekatan kuantitatif termasuk dalam kategori penelitian pengujian hipotesis. Hal tersebut seperti dikemukakan Ary, *et.al*. (1992) bahwa penelitian kuantitatif bertujuan untuk menguji hipotesis penelitian didasarkan pada teori-teori yang ada. Dinyatakan pula bahwa penelitian kuantitatif memungkinkan peneliti memastikan sejauh mana kesesuaian teori dengan hasil penelitian.Dalam penelitian ini, hal yang akan diujikan kebenarannya berkaitan dengan kepuasan mahasiswa dilihat dari ada tidaknya *gap* (perbedaan) antara harapan dan kepuasan mahasiswa pada Fakultas Teknik Industri program studi Teknik Informatika Universitas Islam Indonesia.

## 3.2 Populasi Dan Sampel

### 3.2.1 Populasi

Populasi adalah seluruh subjek, benda-benda atau hal lain yang dapat dijadikan sebagai objek penelitian (Sekaran, 2003). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Teknik Industri program studi Teknik

Informatika Universitas Islam Indonesia yang terdaftar sebagai mahasiswa aktif yakni mahasiswa angkatan 2008 -2011. Adapun jumlah populasi tersebut adalah sebanyak 1.018 mahasiswa.

### 3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi tertentu yang dijadikan sebagai objek penelitian (Sekaran, 2003). Mengingat jumlah populasi yang cukup banyak, maka sampel penelitian yang diambil adalah sebagian dari mahasiswa di Fakultas Teknik Industri program studi Teknik Informatika Universitas Islam Indonesia. Adapun teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut (Kountur, 2004):

$$n = \frac{NZ^2\sigma}{E^2(N-1) + Z^2\sigma^2)}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir sebesar Nilai yang diperoleh dari table Z pada level of confidence (level of confidence untuk penelitian-penelitian sosial biasanya 95% atau 99%.

σ = standar deviasi sampel, ditentukan sebesar 20.

E = Toleransi terhadap tingkat kesalahan ditentukan sebesar 5%.

Dengan jumlah populasi sebanyak 1.018 mahasiswa di Fakultas Teknik Industri program studi Teknik Informatika Program Universitas Islam Indonesia dapat dihitung sampel penelitian sebagai berikut:

$$n = \frac{1018(2{,}58)^2\,(20)^2}{5^2\,(1018-1)+(2{,}58)^2+(20)^2}$$

$$n = \frac{1018(6{,}6564)(400)}{25(1017)+(6{,}6564)+(400)}$$

$$n = \frac{2710.486{,}08}{25832.65}$$

N = 104,92 dibulatkan menjadi 105 orang.

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, dapat diketahui bahwa jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 105 mahasiswa.Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan metode *probability sampling* dengan cara *simpel randomsampling*, yaitu semua populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sebagai sampel penelitian (Sugiyono, 2004). Kuesioner dibagikan secara langsung oleh peneliti kepada mahasiswa Fakultas Teknik Industri program studi Teknik Informatika Universitas Islam Indonesia sesuai dengan jumlah sampel yang sudah ditentukan.

### 3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari responden penelitian dan data sekunder yang diperoleh dari dokumentasi berupa arsip-arsip.Adapun jenis dan sumber data tersebut secara lebih jelas dapat diuraikan seperti berikut.

**a. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari lapangan (Sugiyono, 2004). Adapun data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil pengisian kuesioner yang dibagikan kepada responden penelitian yakni mahasiswa Fakultas Teknik Industri program studi Teknik Informatika Program Strata 1 Universitas Islam Indonesia.

**b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh tidak secara langsung dari responden tetapi berupa hasil-hasil arsip, dokumen. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari Fakultas Teknik Industri program studi Teknik Informatika Universitas Islam Indonesia.

## 3.4 Teknik Pengumpulan Data

### 3.4.1 Kuesioner

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan alat atau instrumen survei berupa kuesioner.Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang harus diisi oleh responden. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila telah diketahui variabel yang akan diukur dan diketahui hal yang diinginkan dari responden (Sekaran, 2003).

Kuesioner yang digunakan dalam peneitian ini adalah kuesioner tertutup yaitu kuesioner yang sudah disediakan alternatif jawabannya. Penggunaan

kuesionoer diharapkan akan memudahkan responden dalam memberikan jawaban dengan menyediakan jawabanalternatif.

Bentuk kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah *check list*bentuk skala *likert* dengan menyediakan 6 (enam) alternatif jawaban. Responden dapat memilih salah satu jawaban yang dianggap paling sesuai dengan dirinya denga cara membubuhkan tanda check (v) pada kolom jawaban. Penggunaan *check list*ini diharapkan dapat memudahkan responden dalam memberikan jawaban pada setiap item pernyataan.

Teknik penyebaran kuesioner dalam penelitian ini adalah dengan cara membagikan secara langsung oleh peneliti kepada responden penelitian yakni mahasiswaFakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika Program Strata 1 Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

### 3.4.2 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data berupa dokumen-dokumen dari suatu perusahaan. Dokumen tersebut dapat berupa memo, arsip-arsip, aturan, laporan yang ada dalam suatu lembaga atau perusahaan (Sekaran, 2003). Adapun dokumen yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah berupa buku-buku, literatur, jurnal, artikel, internet, majalah, dokumen berkaitan dengan mahasiswa Program Studi Teknik Informatika UII.

## 3.5 Variabel-variabel penelitian

Adapun variabel-variabel penelitian dan pengukurannya adalah sebagai berikut:

1. Harapan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik, yaitu adalah sebuah keinginan yang ada dalam diri setiap mahasiswa agar dapat memperoleh layanan akademik secara maksimal sehingga dapat mencapai apa yang diingkan oleh setiap mahasiswa. Disini harapan mahasiswa diukur dengan skala likert yang menyediakan alternatif jawaban 1- 6 dengan ketentuan semakin tinggi angka yang dipilih oleh responden, maka penilaiannya semakin setuju dan semakin rendah angka yang dipilih oleh responden, maka penilaiannya semakin tidak setuju.
2. Kinerja kualitas layanan akademik, yang dimaksud dari kinerja kualitas layanan akademik adalah sebuah hasil kerja nyata yang diberikan oleh akademik dalam melayani mahasiswa. Kualitas layanan akademik diukur dengan skala likert yang menyediakan alternative jawaban 1- 6 dengan ketentuan, semakin tinggi angka yang dipilih oleh responden, maka penilaiannya semakin setuju dan semakin rendah nilai yang dipilih oleh responden, maka penilaiannya semakin tidak setuju. Kualitas layanan akademik dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan teori kepuasan yang dikemukakan Parasuraman (1998) dilihat dari lima dimensi/aspek yakni:

a) Berwujud *(tangible)*

Bukti langsung *(tangibles)*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawaidosen/karyawan,dan sarana komunikasi. Aspek *tangibles* dalam penelitian ini diukur dengan 17 item pertanyaan yang terkait dengan sarana pendukung belajar mengajar dan fasilitas umum mahasiswa yang ada di Prodi Teknik Informatika UII sesuai pada lampiran 1, halaman 5 dan 7. Adapun secara ringkas item yang ditanyakan adalah ketersediaan fasilitas yang meliputi : perpustakaan yang baik dan lengkap, ruang kuliah yang memadai, mesin foto kopi, akses elektronik termasuk computer umum, fasilitas *online learning*, asisten dosen yang ahli, kursus bahasa, lab computer yang memadai, Gedung Olah Raga (GOR), kantin, layanan keamanan yang baik, toko alat tulis, lahan parkir, masjid dan transportasi umum.

b) Keandalan *(reliability)*

Kehandalan *(reliability)*, yakni kemampuan memberikan pelayanan yangdijanjikan dengan segera dan memuaskan.) Variabel *reliability* diukur dengan 9 item pertanyaan terkait dengan proses belajar mengajar di Prodi Teknik Informatika UII yang dapat dilihat pada lampiran 1, halaman 2. Secara ringkas item pertanyaannya mencakup: keterkinian (*up to date*) informasi yang ada pada website program studi, optimalisasi klasiber UII, variasi metode pengajaran dosen, akurasi atas print out hasil studi, ketersediaan jadwal kuliah sesuai dengan kebutuhan, kejelasan atas informasi silabi dan SAP (Satuan Acara Perkuliahan), sarana dan prasarana yang baik, metode pembelajaran, dan evaluasi kualitas perkuliahan.

c) Daya tanggap *(responsiveness)*

Daya tanggap *(responsivess)* yaitu keinginan staff organisasi dalam membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Variabel *responsiveness* ini diukur dengan 2 item pertanyaan terkait dengan layanan khusus mahasiswa di Prodi Teknik Informatika UII yang dapat dilihat pada lampiran 1, halaman 6. Secara ringkas item pertanyaannya mencakup: kesigapan manajemen dalam membantu lulusan mahasiswa Prodi Teknik Informatika UII mencari pekerjaan, dan ketersediaan konseling bagi mahasiswa.

*d)* Kepastian *(assurance)*

Jaminan *(assurance)*yaitu adanyajaminan atas hasil proses belajar mengajar. Variabel *assurance* diukur dengan 12 item pertanyaan terkait dengan hasil belajar mengajar di Prodi Teknik Informatika UII yang dapat dilihat pada lampiran 1, halaman 3. Secara ringkas pertanyaan kuesioner atas variabel *assurance* mencakup: kemampuan berfikir kritis, kemampuan memecahkan masalah, kreatifitas dan inovasi, keahlian, menghargai pendapat orang yang berbeda, belajar mandiri, berkomunikasi dengan baik, motivasi untuk belajar lebih lanjut, kemampuan bekerjasama dalam tim, beradaptasi dengan lingkungan baru, kemampuan menggunakan teknologi terkini, dan kemampuan untuk menyelesaikan masalah tak terduga.

e) Empati *(empathy)*

Empati *(empathy)* meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan. *Empathy* diukur dengan 7 item pertanyaan terkait dengan administrasi dan akses

informasi di program studii Teknik Informatika UII yang dapat dilihat pada lampiran 1, halaman 4. Secara ringkas pertanyaannya mencakup: website yang mudah ditemukan, kemudahan pendaftaran online,kejelasan dan akurasi informasi pendaftaran online, akurasi informasi tagihan pembayaran di website, kemudahan akses jadwal ujian di website,ketersediaan beasiswa mahasiswa, dan bantuan penyelesaian masalah administrasi.

Alasan penggunaan teori kepuasan menurut Parasuraman (1998) ini adalah bahwa menurutnya *"service quality and customer satisfaction interchangeably"* (kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dapat saling mempengaruhi dan saling mengubah). Hal ini memperlihatkan bahwa hubunganantara kelima faktor kepuasan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, danemphaty)* saling berkorelasi terhadap kualitas layanan.Apabila kualitas layanan(*service quality*) baik, maka akan menimbulkan kepuasan pelanggan (*customersatisfaction*).

## 3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum menggunakan instrumen penelitian terlebih dahulu dilakukan ujicoba instrumen.Hal ini bertujuan untuk mengetahii ketepatan instrumen yang digunakan.

### 3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui valid tidaknya butir-butir pertanyaan yang disusun dalam angket atau kuesioner penelitian (Sugiyono, 2004). Suatu butir pernyataan dikatakan valid adalah apabila nilai koefisien korelasi (r)>0,300 (Azwar, 2003).Jika suatu pertanyaan tidak memenuhi standard

validitas yang ditetapkan, maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan gugur dan tidak memenuhi syarat.

### 3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji *reliabilitas* dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui reliabel tidaknya alat ukur yang sudah disusun. Kriteria yang digunakan untuk mengetahui reliabel tidaknya instrumen adalah dengan membandingkan nilai koefisien alpha. Suatu instrumen dikatakan memiliki reliabilitas yang rendah jika nilai koefisien alpha Cronbach lebih besar dari 0,70 (Sekaran, 2003).

## 3.7 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Sebelum menggunakan kuesioner penelitian, terlebih dahulu dilakukan ujicoba untuk mengetahui keandalan instrument tersebut. Uji coba dilakukan pada tanggal 30 Januari 2012 kepada 10 orang mahasiswa Fakultas Teknik Industri program studi Teknik Informatika Universitas Islam Indonesia. Uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan komputer dengan program *SPSS versi 19.00 for Windows.*

Berdasarkan hasil uji coba yang dilakukan dapat diketahui validitas dan reliabilitas instrumen seperti berikut.

### 3.7.1 Hasil Uji Validitas

Hasil uji validitas instrumen terhadap variabel-variabel penelitian menunjukkan nilai koefisien korelasi ( r ) untuk semua item lebih besar dari 0.300. Hasil uji validitas tersebut secara lebih jelas dapat dilihat pada Tabel 3.1.

**Tabel 3.1**

**Hasil Uji Validitas Variabel penelitian**

| VARIABEL | Nilai Koefisien Korelasi | | Keterangan |
|---|---|---|---|
| | r hasil | r kritis | |
| Proses belajar mengajar *(Reliability)* | 0,746 – 0,963 | 0,300 | Semua valid |
| Hasil proses belajar mengajar*(Assurance)* | 0,746 – 0,915 | | Semua valid |
| Administrasi dan askses informasi*(Emphaty)* | 0,710 – 0,926 | | Semua valid |
| Sarana pendukung belajar mengajar*(Tangibles)* | 0,614 – 0,980 | | Semua valid |
| Layanan khusus mahasiswa*(Responsiviness)* | 0,800 – 0,800 | | Semua valid |
| Fasilitas umum mahasiswa*(Tangibles)* | 0,651 – 0,955 | | Semua valid |

Sumber: Output SPSS (lihat Lampiran 3)

Data tersebut memperlihatkan bahwa nilai koefisien korelasi item-item pada kuesioner penelitian seluruhnya memiliki nilai lebih besar dari 0.300.Dengan demikian, semua item-item pada kuesioner dinyatakan valid.

### 3.7.2 Hasil Uji Reliabilitas

Uji relibailitas bertujuan untuk mengetahui ketetapan alat ukur atau instrument yang digunakan.Hasil atas uji reliabilitas variable penelitian memperoleh hasil seperti pada Tabel 3.2.

**Tabel 3.2**

**Hasil Uji Reliabilitas dengan Membandingkan Nilai Alpha Cronbach**

| Variabel | Nilai Koefisien Alpha Cronbach | | Keterangan |
|---|---|---|---|
| | Alpha hasil | Alpha kritis | |
| Proses belajar mengajar*(Reliability)* | 0,965 | 0,700 | Semua valid |
| Hasil proses belajar mengajar*(Assurance)* | 0,960 | | Semua valid |
| Administrasi dan askses informasi*(Emphaty)* | 0,939 | | Semua valid |
| Sarana pendukung belajar mengajar*(Tangibles)* | 0,949 | | Semua valid |
| Layanan khusus mahasiswa*(Responsiviness)* | 0,788 | | Semua valid |
| Fasilitas umum mahasiswa*(Tangibles)* | 0,949 | | Semua valid |

Sumber: Output SPSS (lihat Lampiran 3)

Data tersebut memperlihatkan bahwa seluruh variabel penelitian menunjukkan nilai koefisien alpha Cronbach yang lebih besar dari 0.700.Dengan demikian, seluruh instrumen atau kuesioner penelitian dapat dinyatakan *reliabel* untuk digunakan dalam pengambilan data.

## 3.8 Metode Analisis Data

### 3.8.1 Metode Analisis Deskriptif

Metode analisis deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran variabel-variabel yang diteliti. Analisis deskriptif meliputi nilai maksimum dan minimum, rata-rata (mean), dan simpangan baku atau standar deviasi. Data diperoleh dari data primer berupa daftar pertanyaan yang telah diisi oleh sejumlah responden penelitian.Kualitas layanan akademik dalam penelitian ini telah dikelompokkanpada limadimensi pelayanan jasa yakni *tangibles, reliability*, *responsiveness, assurance,* dan *empathy* (Parasuraman 1998).

### 3.8.2 Metode Analisis Statistik

Teknik statistik yang digunakan untuk analisi perbedaan adalah uji beda t *(paired samples t test)* (Ghozali, 2011). Uji ini digunakan untuk membandingkan dua *mean* (rata-rata) sampel yang berpasangan. Sampel berpasangan adalah sebuah sampel yang terdiri dari satu subjek tetapi mengalami dua perlakuan yang berbeda (Ghozali, 2011). Uji ini digunakan untuk menguji hipotesis, sebagai berikut:

$H_0$ : Tidak ada *gap* antara harapan dan kinerja layanan akademik di program studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik Industri,Universitas Islam Indonesia
Maka ($\mu 1 - \mu 2 = 0$)

$H_a$: Ada *gap* antara harapan dan kinerja layanan akademik di program studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik Industri,Universitas Islam Indonesia Maka $\mu 1 - \mu 2 \neq 0$

Adapun kriteria pengambilan keputusan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut (Ghozali, 2011):

1. $H_0$ diterima $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$
2. $H_a$ diterima $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$
3. Signifikan $\geq 0{,}05 = H_0$ diterima
4. Signifikan $\leq 0{,}05 = H_0$ ditolak

### 3.8.3 Metode Diagram Cartesius

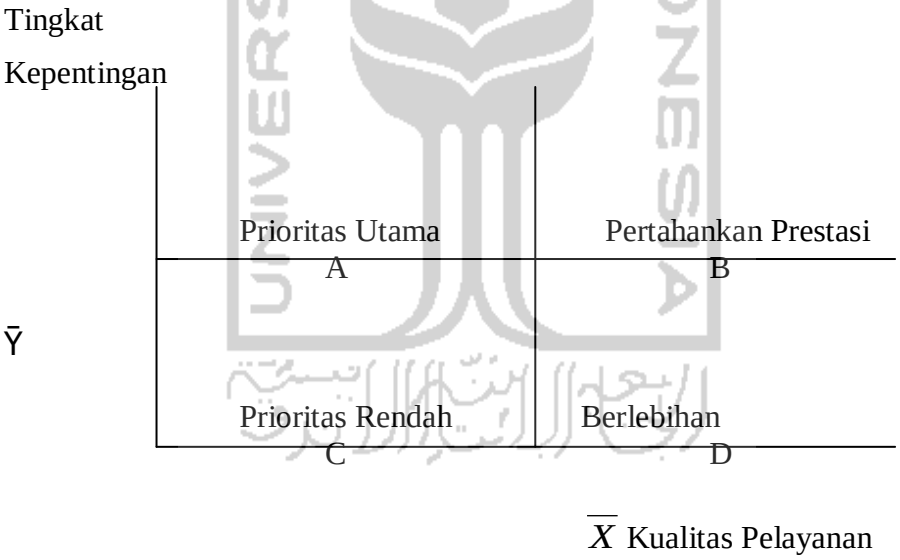
Diagram Kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik X

dan Y, di mana *X* merupakan skor rata-rata darikinerja seluruh atribut kualitas pelayanan dan *Y* merupakan rata-rata dari kepentingan seluruh atribut kualitas pelayanan.

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^{n} Xi}{K} \qquad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^{n} Yi}{K}$$

Dimana :

K = banyaknya atribut kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan




**Gambar 3.1. Diagram Kartesius**
**Sumber: Supranto, 2003**

**Keterangan:**

1. Kuadaran A menunjukkan aspek atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan masyarakat, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting,tetapi manajemen belum melaksanakannya sesuai

keinginan masyarakat pengguna jasa. Akibatnya mengecewakan dan tidak puas.

2. Kuadran B menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan organisasi/instansi dan untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
3. Kuadran C menunjukkan beberapa aspek yang kurang penting pengaruhnya bagi masyarakat. Pelaksanaannya oleh organisasi biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
4. Kuadran D menunjukkan aspek yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

# BAB IV

# HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

## 4.1 Hasil Peneitian

Seperti telah dipaparkan pada bab III skripsi ini, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademis. Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiwa program studi Teknologi Informatika Universitas Islam Indonesia, adapun sampelnya dipilih secara random dari 105 mahasiswa dari program studi Teknologi Informatika.

Data penelitian ini diperoleh denganmelakukan penyebaran kuesioner secara langsung oleh peneliti.Jumlah kuesioner yang dibagikan adalah sebanyak 105 eksemplar, dengan tingkat pengembalian kuesioner mencapai 100 persen, sehingga 105 eksemplar kuesioner yang semuanya dapat terkumpul kembali.

Sebelum kuesioner diolah, terlebih dahulu dilakukan pengecekan kembali semua kuesioner untuk memastikan ada tidaknya kuesioner yang tidak lengkap.Berdasarkan hasil pemeriksaan yang dilakukan dapat diketahui bahwa semua kuesioner diisi lengkap oleh responden sehingga semuanya layak untuk dianalisis.Hasil analisis data yang diperoleh selanjutnya dipaparkan dalam penjelasan di bawah ini.

### 4.1.1 Karateristik Responden

Karakeristik responden dalam penelitian ini dibedakan atas angkatan, jenis kelamin, Indeks Prestasi Kumulatif (IPK), dan uang saku responden per

bulan.Karakteristik responden tersebut secara lebih jelas dapat diuraikan seperti berikut.

**a. Jumlah Responden berdasarkan angkatan**

Responden dalam penelitian ini terdiri dari mahasiswa aktif saat ini yang umumunya adalah mahasiswa angkatan 2008 -2011. Berdasarkan data penelitian yang diperoleh dapat diketahui jumlah responden berdasarkan angkatan seperti terdapat pada Tabel 4.1 berikut :

**Tabel 4.1**
**Profil responden (N=105) berdasarkan tahun masuk**

| Keterangan | Jumlah | Prosentase (%) |
|---|---|---|
| Angkatan 2008 | 53 | 50,47 |
| Angkatan 2009 | 27 | 25,71 |
| Angkatan 2010 | 15 | 14,29 |
| Angkatan 2011 | 10 | 9,52 |
| **Jumlah** | **105** | **100** |

Data Primer Diolah

Tabel 4.1 menjelaskan bahwa responden dalam penelitian ini lebih dominan mahasiswa angkatan 2008 yakni sebanyak 53 orang atau sebesar 50,47 persen. Sementara jumlah responden lainnya adalah angkatan 2009 (25,71 %), angkatan 2010 (14,29 %) dan angkatan 2011sebesar 9,52 persen.

**b. Jenis Kelamin**

Kuesioner dibagikan baik kepada mahasiswa laki-laki maupun mahasiswa perempuan. Berdasarkan hasil pengisian kuesioner yang dikumpulkan, dapat diketahui bahwa responden laki-laki lebih dominan yakni sebanyak 70 orang atau sebesar 66,67 persen. Sementara responden perempuan sebanyak 35 orang atau sebesar 33,33 persen. Jumlah responden yang didominasi laki-laki ini karena memangmahasiswa program studi

Teknik Informatika Universitas Islam Indonesia mayoritas berjenis kelamin laki-laki.

**c. Prestasi Belajar Mahasiswa**

Kualitas pelayanan proses pembelajaran yang ada pada program studi Teknik Informatika Universitas Islam Indonesia salah satunya dapat diukur dari hasil prestasi belajar mahasiswa seperti dari Indeks Prestasi Komulatif (IPK). Berdasarkan hasil pengisian kuesioner dapat diketahui IPK responden penelitian ini secara ringkas seperti pada Tabel 4.2 berikut ini:

**Tabel 4.2**
**Profil responden (N=105) berdasarkan**
**Indeks Prestasi Komulatif (IPK)**

| IPK | Jumlah (orang) | Prosentase (%) |
|---|---|---|
| < 2.0 | 0 | 0 |
| 2.1 – 2.5 | 2 | 1,90 |
| 2.6 – 3.0 | 45 | 42,86 |
| 3.1 – 3.5 | 50 | 47,61 |
| >3.5 | 8 | 7,62 |
| **Jumlah** | **105** | **100** |

Data Primer Diolah

Tabel 4.2 diatas menjelaskan IPK responden lebih dominan antara 3.1 – 3.5 yakni sebanyak 50 orang atau sebesar 47,61 persen, disusul dengan 45 orang responden dengan IPK kisaran antara 2.6 – 3.0 atau sebesar 42,86 persen. Sementara mahasiswa dengan IPK paling rendah adalah antara 2.1 – 2.5 sebanyak 2 (dua) orang atau sebesar 1,90 persen.Data ini memperlihatkan bahwa mahasiswa program studi Teknik Informatika Universitas Islam Indonesia umumnya memiliki IPK yang tergolong tinggi. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa hasil proses pembelajaran yang ada selama ini sudah berjalan dengan baik.

**d. Jumlah Uang Saku Responden**

Profil responden berdasarkan uang saku yang diterima responden dari orangtua setiap bulan, secara ringkas dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut ini:

**Tabel 4.3**
**Profil responden (N=105) berdasarkan**
**Jumlah Uang Saku bulanan**

| Kisaran Uang Saku (Rp) | Jumlah (orang) | Prosentase (%) |
|---|---|---|
| < 500.000 | 0 | 0 |
| 500.000 - 1.000.000 | 57 | 54,28 |
| 1.000.001 – 1.500.000 | 44 | 41,90 |
| 1.500.001 – 2.000.000 | 4 | 3,80 |
| >2.000.000 | 0 | 0 |
| **Jumlah** | **105** | **100** |

Data Primer Diolah

Data Tabel 4.3 memperlihatkan bahwa mahasiswa program studi Teknik Informatika Program Strata 1 Universitas Islam Indonesia lebih dominan memiliki uang saku antara Rp. 500.000 - 1.000.000.-. sebanyak 57 orang atau sebesar 54,28 persen, disusul antara Rp 1.000.000 – 1.500.000.-. yakni sebanyak 44 orang atau sebesar 41,90 persen. Sementara responden yang memiliki uang saku kurang dari Rp. 500.000.-, atau lebih dari 2.000.000 tidak ada.

Tingginya uang saku responden terkait dengan keberadaan responden yang umumnya berasal dari luar Yogyakarta.Berdasarkan pengisian kuesioner, responden yang berasal dari Yogyakarta dan sekitarnya hanya sebanyak 8 orang atau sebesar 7,6 persen. Sementara sebanyak 97 responden lainnya berasal dari luar Yogyakarta, yakni: Bandung, Jakarta, Malang, Kalimantan seperti Samarinda, Pontianak, Sumatera seperti dari Medan, Pekanbaru. Responden yang berasal dari Yogyakarta dan sekitarnya tampak memiliki uang saku yang lebih kecil yakni sekitar Rp. 500.000.-. sampai

dengan Rp.700.000.-. Sementara mahasiswa yang berasal dari luar Yogyakarta rata-rata memiliki uang saku lebih besar yakni sekitar 1 jutaan.

## 4.2 Analisis

Penelitian dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif, analisis gap, uji beda (t test) dan diagram kartesius. Adapun sesuai dengan metodologi penelitian pada bab III, tahapan analisis yang dilakukan adalah:

### 4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Metode analisis deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran variabel-variabel yang diteliti. Analisis deskriptif meliputi nilai maksimum dan minimum, rata-rata (mean), dan simpangan baku atau standar deviasi. Data diperoleh dari data primer berupa daftar pertanyaan yang telah diisi oleh sejumlah responden penelitian.

Jumlah indikator dalam penelitian ini yang dipakai untuk analisis akhir adalah sebanyak 47 butir atau sama dengan rancangan item pada awal karena setelah dilakukan ujicoba semua item dinyatakan valid. Deskripsi jawaban responden pada setiap item disajikan dalam bentuk skor mean, minimal, maksimal, standar deviasi dan perbandingannya dengan skor teoritis.

Deskripsi variabel-variabel penelitian berdasarkan hasil jawaban responden dan interpretasi atas jawaban umum yang diberikan oleh responden disajikan dalam bentuk tabel statistik deskriptif. Pada tabel-tabel tersebut ditunjukkan angka kisaran teoritis dan sesungguhnya, rata-rata dari kisaran teoritis

dan sesungguhnya, serta standar deviasi. Kisaran teoritis merupakan kisaran atas bobot jawaban yang secara teoritis didesain dalam kuesioner dan kisaran sesungguhnya yaitu nilai terendah sampai dengan nilai tertinggi atas jawaban responden yang sesungguhnya.

Adapun deskripsi perbandingan kisaran jawaban teoritis dengan kisaran jawaban harapan dapat dijelaskan seperti pada Tabel 4.4.

**Tabel 4.4**

**Analisis Statistik Deskriptif Pelayanan yang Diharapkan Mahasiswa**

| Variabel | Teoritis | | Harapan | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Kisaran | Mean | Kisaran | Rerata | SD |
| Proses belajar mengajar | 9 – 54 | 31,5 | 29 – 54 | 45,36 | 3,977 |
| Hasil belajar mengajar | 12 – 72 | 42 | 40 – 72 | 59,31 | 6,598 |
| Administrasi dan akses informasi | 7 – 42 | 24,5 | 24 – 42 | 35,05 | 5,405 |
| Sarana pendukung belajar mengajar | 8 – 48 | 28 | 25 - 48 | 39,87 | 5,965 |
| Layanan khusus mahasiswa | 2 – 12 | 7 | 6- 12 | 10,10 | 1,786 |
| Fasilitas umum mahasiswa | 9 – 54 | 31,5 | 28 – 54 | 44,45 | 7,196 |
| Pelayanan Pembelajaran | 47 – 282 | 164,5 | 159 – 282 | 234,14 | 25,279 |

Sumber: Output SPSS

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui kategori pelayanan yang diharapkan mahasiswa seperti pada Tabel 4.5 (Selengkapnya, lihat lampiran 6).

**Tabel 4.5**

**Kategori Pelayanan yang Diharapkan Mahasiswa**

| Variabel | Kategori |
|---|---|
| Proses belajar mengajar | Tinggi |
| Hasil belajar mengajar | Tinggi |
| Administrasi dan akses informasi | Tinggi |
| Sarana pendukung belajar mengajar | Tinggi |
| Layanan khusus mahasiswa | Tinggi |
| Fasilitas umum mahasiswa | Tinggi |
| Pelayanan Pembelajaran | Tinggi |

Sumber: Output SPSS

Data tersebut memperlihatkan bahwa harapan mahasiswa mengenai pelayanan pembelajaran pada Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika Program Strata 1 Universitas Islam Indonesia Yogyakarta tergolong tinggi. Hal tersebut ditunjukkan nilai rata-rata termasuk dalam kategori tinggi.

Sementara perbandingan kisaran jawaban teoritis dengan jawaban pelayanan proses pembelajaran yang sesungguhnya dapat dilihat pada Tabel 4.6.

**Tabel 4.6**

**Analisis Statistik Deskriptif Kenyataan Pelayanan**

| Variabel | Teoritis | | Sesungguhnya | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Kisaran | Mean | Kisaran | Rerata | SD |
| Proses belajar mengajar | 9 – 54 | 31,5 | 23 – 48 | 36,29 | 5,119 |
| Hasil belajar mengajar | 12 – 72 | 42 | 30 – 65 | 46,22 | 7,531 |
| Administrasi dan akses informasi | 7 – 42 | 24,5 | 22 – 38 | 28,59 | 4,710 |
| Sarana pendukung belajar mengajar | 8 – 48 | 28 | 23 – 39 | 29,96 | 4,585 |
| Layanan khusus mahasiswa | 2 – 12 | 7 | 3 – 11 | 7,53 | 2,015 |
| Fasilitas umum mahasiswa | 9 – 54 | 31,5 | 23 – 49 | 34,36 | 4,826 |
| Pelayanan Pembelajaran | 47 – 282 | 164,5 | 134 – 230 | 182,95 | 18,971 |

Sumber: Output SPSS

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui kategori pelayanan yang diharapkan mahasiswa seperti pada Tabel 4.7 (Selengkapnya, lihat lampiran 6).

**Tabel 4.7**

**Kategori Kenyataan Pelayanan yang Diterima Mahasiswa**

| Variabel | Kategori |
|---|---|
| Proses belajar mengajar | Cukup baik |
| Hasil belajar mengajar | Cukup baik |
| Administrasi dan akses informasi | Cukup baik |
| Sarana pendukung belajar mengajar | Cukup baik |
| Layanan khusus mahasiswa | Cukup baik |
| Fasilitas umum mahasiswa | Cukup baik |
| Pelayanan Pembelajaran | Cukup baik |

Sumber: Output SPSS

Data tersebut memperlihatkan bahwa pelayanan pembelajaran yang diharapkan mahasiswa pada Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika Program Strata 1 Universitas Islam Indonesia Yogyakarta tergolong cukup baik. Hal tersebut ditunjukkan nilai rata-rata termasuk dalam kategori cukup baik.

### 4.2.2 Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Fakultas Teknik Informatika UII

Seperti dijelaskan pada bab 3 penelitian ini, kepuasan mahasiswa diukur dengan menandingkan harapan dan kinerja kualitas pelayanan akademik Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika Program Strata 1 Universitas Islam Indonesia. Adapun kesimpulan atas nilai kepuasan mahasiswa, didasarkan sebagai berikut:

a. Jika kinerja layanan akademik memiliki nilai di bawah harapan mahasiswa, maka dapat dianggap kinerja layanan akademik tidak memuaskan.
b. Jika kinerja layanan memiliki nilai yangsama dengan harapan pelanggan, maka pelayanan dianggap memuaskan, tetapi tingkat kepuasannya minimal karena pada keadaan ini dapat dianggap layanan akademik yang diberikan tidak memiliki keistimewaan (biasa atau wajar-wajar saja).
c. Jika kinerja layanan memiliki nilai lebih dengan harapan pelanggan, maka pelayanan dianggap sangat memuaskan dan memenuhi harapan mahasiswa.

Untuk menganalisa perbedaan *gap* antara harapan dan kinerja layanan akademik, penelitian ini menghitung nilai *mean* dari masing-masing variabel kualitas layanan akademik yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan fasilitas berwujud. Nilai *gap* diperoleh dengan cara mengurangi *mean* dari kinerja dengan *mean* dari harapan untuk masing-masing item pertanyaan yang mewakili variabel tersebut.

Untuk menguji hipotesis dalam penelitian dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif, analisis gap, uji beda *(t test)* dan diagram kartesius. Pengujian hipotesis tersebut secara lebih lengkap dapat dijelaskan seperti berikut.

**a. Variabel *Reliability* (keandalan)**

Keandalan pelayanan belajar mengajar di Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika Program Strata 1 Universitas Islam Indonesia Yogyakarta dilihat dari harapan dan kinerja dapat dilihat pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8

Harapan dan Kenyataan Pelayanan Variabel ***Reliability***

| Variabel | Atribut | **Harapan** | **Kenyataan** | Puas/ tidak puas | Gap |
|---|---|---|---|---|---|
| Reliability (keandalan) | Fakultas selalu up-to-date *website*-nya dalam menginformasikan segala hal berkaitan dengan urusan akademik. | 5,07 | 4,16 | Tidak Puas | -0,91 |
| | Penyediaan informasi tentang materi perkuliahan yang dapat diakses informasi, jika mahasiswa berhalangan hadir masuk kelas (klasiber UII). | 5,12 | 3,92 | Tidak Puas | -1,2 |
| | Fakultas memiliki dosen dengan metode pengajaran yang baik. | 5,20 | 4,17 | Tidak Puas | -1,03 |
| | Fakultas memberikan *printout* hasil studi kumulatif yang tepat dan akurat. | 5,14 | 4,56 | Tidak puas | -0,58 |
| | Fakultas memberikan sarana yang memungkinkan mahasiswa membentuk jadwal mata kuliah sesuai dengan kebutuhannya. | 4,92 | 3,73 | Tidak puas | -1,19 |
| | Fakultas memberikan informasi yang jelas mengenai silabi dan Satuan Acara Perkuliahan (SAP). | 5,07 | 4,30 | Tidak puas | -0,77 |
| | Fakultas memiliki sarana dan prasarana pendukung proses belajar mengajar yang baik. | 4,91 | 4,24 | Tidak puas | -0,67 |
| | Fakultas memiliki pilihan metode pembelajaran disesuaikan dengan kebutuhan mata kuliah. | 4,88 | 3,89 | Tidak puas | -0,99 |
| | Fakultas secara rutin mengevaluasi kualitas perkuliahan. | 5,05 | 3,31 | Tidak puas | -1,74 |
| | **Rata-rata** | **5,04** | **4,03** | **Tidak puas** | **-1,01** |

Sumber: Data Primer Diolah

Data Tabel 4.8 di atas memperlihatkan bahwa dari 9 atribut yang digunakan untuk mengukur keandalan layanan akademik yang diberikan Fakultas Teknik Informatika UII, semuanya memiliki nilai selisih *gap* (perbedaan) antara harapan dan kinerja negatif. Hal itu ditunjukkan dengan nilai rata-rata kinerja yang lebih rendah yakni 4,03 dibandingkan dengan nilai rata-rata harapan sebesar 5,04 dengan selisih atau gap sebesar -1,01. Data ini

memperlihatkan bahwa dilihat dari variabel keandalan pelayanan belajar mengajar menurut mahasiswa belum memuaskan.

**b. Variabel *Assurance* (Jaminan)**

Jaminan pelayanan belajar mengajar di Fakultas Teknik Informatika UII dilihat dari harapan dan kinerja dapat dilihat pada Tabel 4.9.

Tabel 4.9

**Harapan dan Kinerja Variabel *Assurance* (jaminan)**

| Variabel | Atribut | Harapan | Kenyataan | Puas/ tidak puas | Gap |
|---|---|---|---|---|---|
| ***Assurance* (jaminan)** | Proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan untuk berpikir secara kritis. | 5,01 | 3,79 | Tidak puas | -1,22 |
| | Proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan untuk memecahkan masalah dengan baik. | 5,08 | 3,80 | Tidak puas | -1,28 |
| | Proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan untuk berkreativitas dan berinovasi. | 4,98 | 4,00 | Tidak puas | -0,98 |
| | Proses belajar mengajar yang ada menambah pengetahuan dan keahlian yang butuhkan di dunia kerja. | 4,89 | 3,54 | Tidak puas | -1,35 |
| | Proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan untuk menghargai pendapat yang berbeda. | 4,93 | 3,55 | Tidak puas | -1,38 |
| | Proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan untuk belajar mandiri. | 5,07 | 3,78 | Tidak puas | -1,29 |
| | Proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan untuk berkomunikasi dengan orang lain secara baik. | 5,13 | 4,13 | Tidak puas | -1,00 |
| | Proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan untuk bekerjasama dalam sebuah tim. | 4,66 | 3,74 | Tidak puas | -0,92 |
| | Proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan beradaptasi dengan lingkungan baru. | 4,78 | 3,92 | Tidak puas | -0,86 |
| | Proses belajar mengajar yang ada menambah motivasi untuk belajar lebih lanjut. | 4,76 | 3,93 | Tidak puas | -0,84 |
| | Proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan untuk menggunakan teknologi terkini. | 5,07 | 3,97 | Tidak puas | -1,1 |
| | Proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan menyelesaikan sesuatu masalah yang tak terduga. | 4,96 | 4,05 | Tidak puas | -0,91 |
| | **Rata-rata** | **4,94** | **3,85** | **Tidak puas** | **-1,09** |

Sumber: Data Primer Diolah

Data Tabel 4.9 memperlihatkan bahwa dari 12 atribut yang digunakan untuk mengukur jaminan layanan akademik yang diberikan Fakultas Teknik

Industri Jurusan Teknik Informatika Program Strata 1 Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, semuanya memiliki nilai selisih *gap* (perbedaan) antara harapan dan kinerja negatif. Hal itu ditunjukkan dengan nilai rata-rata kinerja yang lebih rendah yakni 3,85 dibandingkan dengan nilai rata-rata harapan sebesar 4,94 dengan selisih atau gap sebesar -1,09. Selisih atau gap antara harapan dan kinerja yang kurang dari 1 terdapat pada 5 atribut pelayanan dari 12 atribut yang ada, yakni: (a) proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan untuk berkreativitas dan berinovasi, (b) proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan untuk bekerjasama dalam sebuah tim, (c) proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan beradaptasi dengan lingkungan baru, (d) Proses belajar mengajar yang ada menambah motivasi untuk belajar lebih lanjut, dan (e) Proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan menyelesaikan sesuatu masalah yang tak terduga. Selisih gap tertinggi adalah sebesar -1,38 untuk atribut proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan untuk menghargai pendapat yang berbeda dan gap terendah adalah sebesar -0,84 untuk atribut proses belajar mengajar yang ada menambah motivasi untuk belajar lebih lanjut. Data ini memperlihatkan bahwa dilihat dari variabel jaminan pelayanan belajar mengajar menurut mahasiswa belum memuaskan.

**c. Variabel *Emphaty* (empati)**

Empati pelayanan belajar mengajar di Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika Program Strata 1 Universitas Islam Indonesia Yogyakarta dilihat dari harapan dan kinerja dapat dilihat pada Tabel 4.10.

Tabel 4.10

**Harapan dan Kinerja Variabel *Emphaty* (empati)**

| Variabel | Atribut | Harapan | Kenyataan | Puas/ tidak puas | Gap |
|---|---|---|---|---|---|
| ***Emphaty* (empati)** | Informasi untuk mahasiswa aktif di halaman *website* UII mudah ditemukan. | 5,28 | 4,49 | Tidak puas | -0,79 |
| | Informasi prosedur pendaftaran penerimaan mahasiswa baru Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII jelas dan akurat di *website* UII. | 5,31 | 4,83 | Tidak puas | -0,48 |
| | Pendaftaran online di Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII dapat dilakukan dengan cepat dan mudah. | 5,30 | 4,79 | Tidak puas | -0,51 |
| | Informasi tagihan pembayaran untuk mahasiswa diperoleh secara akurat di *website* UII. | 4,95 | 4,40 | Tidak puas | -0,55 |
| | Informasi tentang ujian dan jadwal ujian dengan mudah ditemukan di *website* UII. | 4,63 | 3,32 | Tidak puas | -1,31 |
| | Mahasiswa memperoleh informasi terkini dan tepat mengenai peluang yang tersedia untuk mencari beasiswa atau pinjaman dana untuk biaya studi. | 4,81 | 3,63 | Tidak puas | -1,18 |
| | Setiap masalah administrasi perkuliahan dapat diselesaikan secara efektif. | 4,77 | 3,13 | Tidak puas | -1,64 |
| | **Rata-rata** | **5,00** | **4,08** | **Tidak puas** | **-0,92** |

Sumber: Data Primer Diolah

Data Tabel 4.10 memperlihatkan bahwa dari 7 atribut yang digunakan untuk mengukur empati layanan akademik yang diberikan Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika Program Strata 1 Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, semuanya memiliki nilai selisih *gap* (perbedaan) antara harapan dan kinerja negatif. Hal itu ditunjukkan dengan nilai rata-rata kinerja yang lebih rendah yakni 4,08 dibandingkan dengan nilai rata-rata harapan sebesar 5,00 dengan selisih atau gap sebesar -0,92. Selisih atau gap antara harapan dan kinerja yang kurang dari 1 terdapat pada 4 atribut pelayanan dari 7 atribut yang ada, yakni: (a) informasi untuk mahasiswa aktif di halaman *website* UII mudah ditemukan, (b) informasi prosedur pendaftaran penerimaan mahasiswa baru Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII jelas

dan akurat di *website* UII, (c) pendaftaran online di Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII dapat dilakukan dengan cepat dan mudah, dan (d) informasi tagihan pembayaran untuk mahasiswa diperoleh secara akurat di *website* UII. Selisih gap tertinggi adalah sebesar -1,64 untuk atribut 'setiap masalah administrasi perkuliahan dapat diselesaikan secara efektif' dan gap terendah adalah sebesar -0,48 untuk atribut Informasi prosedur pendaftaran penerimaan mahasiswa baru Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII jelas dan akurat di *website* UII. Data ini memperlihatkan bahwa dilihat dari variabel empati pelayanan belajar mengajar menurut mahasiswa belum memuaskan.

**d. Variabel *Tangibles* (wujud nyata)**

Wujud nyata layanan belajar mengajar dilihat dari sarana pendukung belajar mengajar berkaitan dengan berbagai sarana pendukung belajar mengajar yang diberikan oleh Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika Program Strata 1 Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dapat diketahui mengenai harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima mahasiswa berkaitan dengan sarana pendukung belajar mengajar di Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika Program Strata 1 Universitas Islam Indonesia Yogyakarta seperti pada Tabel 4.11.

Tabel 4.11

**Harapan dan Kinerja Variabel *Tangibles* (wujud nyata)**

| Variabel | Atribut | Harapan | Kinerja | Puas/ tidak puas | Gap |
|---|---|---|---|---|---|
| ***Tangibles* (wujud nyata)** Sarana Pendukung Belajar Mengajar | Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII memiliki pelayanan perpustakaan yang baik. | 5,10 | 4,06 | Tidak puas | -1,04 |
| | Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII memiliki ruangan kuliah yang memadai. | 5,10 | 4,07 | Tidak puas | -1,03 |
| | Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII memiliki mesin fotocopy untuk mahasiswa. | 4,85 | 3,75 | Tidak puas | -1,1 |
| | Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII menyediakan bagi mahasiswa akses elektronik atas koleksi buku perpustakaan. | 5,03 | 3,87 | Tidak puas | -1,16 |
| | Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII menyediakan fasilitas online learning (klasiber UII). | 5,01 | 3,61 | Tidak puas | -1,4 |
| | Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII memiliki beberapa asisten dosen yang ahli dan berpengalaman untuk membantu mahasiswa dalam proses belajar mengajar. | 4,89 | 3,61 | Tidak puas | -1,28 |
| | Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII menyediakam kursus intensif bahasa inggris. | 4,87 | 3,21 | Tidak puas | -1,66 |
| | Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII menyediakan ruang lab komputer dengan kualitas komputer yang baik. | 5,02 | 3,79 | Tidak puas | -1,23 |
| **Rata-rata** | | **4,98** | **3,74** | **Tidak puas** | **-1,24** |
| Fasilitas Umum Mahasiswa | Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII menyediakan sarana perpustakaan yang lengkap dan nyaman. | 4,99 | 4,10 | Tidak puas | -0,89 |
| | Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII menyediakan fasilitas olahraga yang lengkap. | 4,30 | 3,31 | Tidak puas | -0,99 |
| | Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII menyediakan fasilitas komputer umum. | 5,01 | 4,05 | Tidak puas | -0,96 |
| | Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik | 5,02 | 3,82 | Tidak | -1,2 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Informatika UII menyediakan kantin untuk mahasiswa. | | | puas | |
| | Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII menyediakan layanan keamanan yang baik. | 4,97 | 4,03 | Tidak puas | -0,94 |
| | Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII menyediakan toko/kios alat tulis. | 5,95 | 4,00 | Tidak puas | -1,95 |
| | Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII menyediakan lahan parkir yang memadai di dalam kampus. | 5,13 | 3,61 | Tidak puas | -1,52 |
| | Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII menyediakan bangunan masjid di dalam kampus. | 5,02 | 4,23 | Tidak puas | -0,79 |
| | Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII menyediakan transportasi umum dengan layanan baik. | 5,06 | 3,22 | Tidak puas | -1,84 |
| Rata-rata | | **5,05** | **3,81** | **Tidak puas** | **-1,24** |

Sumber: Data Primer Diolah

Data Tabel 4.11 memperlihatkan bahwa dari 17 atribut yang digunakan untuk mengukur wujud nyata layanan akademik yang dibedakan atas sarana pendukung belajar mengajar sebanyak 8 atribut dan fasilitas umum mahasiswa sebanyak 9 atribut diberikan Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika Program Strata 1 Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, semuanya memiliki nilai selisih *gap* (perbedaan) antara harapan dan kinerja negatif. Wujud nyata pelayanan untuk sarana pendukung belajar mengajar ditunjukkan dengan nilai rata-rata kinerja yang lebih rendah yakni 3,74 dibandingkan dengan nilai rata-rata harapan sebesar 4,98 dengan selisih atau gap sebesar -1,24. Selisih atau gap antara harapan dan kinerja sebanyak 8 atribut lebih dari 1. Selisih gap tertinggi adalah sebesar -1,66 untuk atribut Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII menyediakam kursus intensif bahasa inggris ‘dan gap terendah adalah sebesar -1,03 untuk

atribut Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII memiliki ruangan kuliah yang memadai.

Wujud nyata pelayanan untuk fasilitas umum mahasiswa ditunjukkan dengan nilai rata-rata kinerja yang lebih rendah yakni 3,81 dibandingkan dengan nilai rata-rata harapan sebesar 5,05 dengan selisih atau gap sebesar -1,24. Selisih atau gap antara harapan dan kinerja yang kurang dari 1 terdapat pada 5 atribut pelayanan dari 9 atribut yang ada, yakni: (a) fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII menyediakan sarana perpustakaan yang lengkap dan nyaman, (b) fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII menyediakan fasilitas olahraga yang lengkap, (c) fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII menyediakan fasilitas komputer umum, (d) fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII menyediakan layanan keamanan yang baik, dan (e) Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII menyediakan bangunan masjid di dalam kampus. Selisih gap tertinggi adalah sebesar -1,95 untuk atribut Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII menyediakan toko/kios alat tulis dan gap terendah adalah sebesar -1,79 untuk atribut Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII menyediakan bangunan masjid di dalam kampus. Data ini memperlihatkan bahwa dilihat dari variabel wujud nyata pelayanan belajar mengajar menurut mahasiswa belum memuaskan.

**e. Variabel *Responsiviness* (daya tanggap)**

Daya tanggap pelayanan belajar mengajar di Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika Program Strata 1 Universitas Islam Indonesia Yogyakarta dilihat dari harapan dan kinerja dapat dilihat pada Tabel 4.12.

Tabel 4.12

**Harapan dan Kinerja Variabel *Responsiviness* (daya tanggap)**

| Variabel | Atribut | Harapan | Kenyataan | Puas/ tidak puas | Gap |
|---|---|---|---|---|---|
| ***Responsiviness* (daya tanggap)** | Terdapat layanan khusus mahasiswa untuk membantu masalah lulusan UII dalam mencari kerja. | 5,21 | 3,86 | Tidak puas | -1,35 |
| | Terdapat layanan konseling bagi mahasiswa. | 5,490 | 3,68 | Tidak puas | -1,81 |
| | **Rata-rata** | **5,35** | **3,77** | **Tidak puas** | **-1,58** |

Sumber: Data Primer Diolah

Data Tabel 4.12 di atas memperlihatkan bahwa dari 2 atribut yang digunakan untuk mengukur data tanggap layanan akademik yang diberikan Fakultas Teknik Informatika UII, semuanya memiliki nilai selisih *gap* (perbedaan) antara harapan dan kinerja negatif. Hal itu ditunjukkan dengan nilai rata-rata kinerja yang lebih rendah yakni 3,77 dibandingkan dengan nilai rata-rata harapan sebesar 5,35 dengan selisih atau gap sebesar -1,58. Data ini memperlihatkan bahwa dilihat dari variabel daya tanggap pelayanan belajar mengajar menurut mahasiswa belum memuaskan.

### 4.2.3 Strategi Fakultas Teknik Informatika UII untuk Meningkatan Kepuasan Mahasiswa

Berikut ini adalah pembahasan tentang strategi Fakultas Teknik Informatika UII untuk peningkatan kepuasan mahasiswa.

**Tabel 4.13**

**Analisis Strategi berdasarkan Kuadran Kartesius**

| Kuadran | Variabel | Atribut | Tindak lanjut |
|---|---|---|---|
| A | *Reliability* | PQ2,PQ7,PQ9 | Prioritas utama |
| | *Responsiveness* | LQ2 | |
| | *Assurance* | HQ1,HQ9,HQ12 | |
| | *Emphaty* | AQ1,AQ4 | |
| | *Tangibles* | FQ1,FQ5 | |
| B | *Reliability* | PQ1,PQ2,PQ3,PQ6 | Pertahankan prestasi |
| | *Responsiveness* | - | |
| | *Assurance* | HQ9,HQ11,HQ12 | |
| | *Emphaty* | AQ2,AQ3 | |
| | *Tangibles* | SQ1,SQ2,FQ6,FQ8 | |
| C | *Reliability* | PQ9 | Prioritas rendah |
| | *Responsiveness* | LQ2 | |
| | *Assurance* | HQ5,HQ8 | |
| | *Emphaty* | AQ5,AQ6,AQ7 | |
| | *Tangibles* | SQ3,SQ7,FQ7 | |
| D | *Reliability* | PQ5 | Berlebihan |
| | *Responsiveness* | - | |
| | *Assurance* | HQ3 | |
| | *Emphaty* | AQ1 | |
| | *Tangibles* | SQ4,SQ5,SQ6,SQ8,FQ9 | |

(Grafik tertera pada lampiran)

Analisis strategi kepuasan mahasiswa dalam diagram kartesius dapat dilakukan berkenaan dengan posisi masing-masing atribut pada keempat kuadran, yaitu kuadran A (prioritas utama), kuadran B (pertahankan prestasi), C (prioritas rendah), dan D (berlebihan). Diagram Kartesius dalam berbagai dimensi disajikan pada Lampiran penelitian.

**a. Variabel *Reliablity***

Atribut pada variabel *reliability* yang masuk dalam kuadran A sebagai prioritas utama mencakup 3 hal yakni: item menyediakan informasi tentang materi perkuliahan yang dapat diakses mahasiswa, memiliki sarana dan prasarana pendukung proses belajar mengajar yang baik, dan secara rutin mengevaluasi kualitas perkuliahan. Sementara atribut pada variabel *reliability* yang masuk dalam kuadaran B sebagai hal pertahankan prestasi mencakup 4 item yakni: item selalu up-to-date websitenya, menyediakan informasi tentang materi perkuliahan yang dapat diakses mahasiswa, memiliki dosen dengan metode pengajaran yang baik, dan memberikan informasi yang jelas mengenai silabi dan satuan acara perkuliahan (SAP).

Atribut pada variabel *reliability* yang masuk dalam kuadran C sebagai prioritas rendah mencakup 1 hal yakni: item secara rutin mengevaluasi kualitas perkuliahan. Padahal, atribut tersebut seharusnya merupakan prioritas utama yang dilakukan pihak akademik. Sementara atribut pada variabel *reliability* yang masuk dalam kuadran D sebagai berlebihan mencakup 1 hal yakni: item memberikan sarana yang memungkinkan mahasiswa membentuk jadwal mata kuliah sesuai dengan kebutuhannya.

Uraian tersebut memperlihatkan adanya perbedaan harapan dengan kinerja yang diberikan pihak akademik kepada mahasiswa. Tampak bahwa dilihat dari keandalan pelayanan belajar mengajar terjadi kesalahan dalam atribut secara rutin mengevaluasi kualitas perkuliahan. Pada kenyataan hal tersebut merupakan prioritas utama namun ternyata justru atribut tersebut mendapat prioritas rendah. Untuk itu, fakultas perlu memperhatikan evaluasi

kualitas perkuliahan secara rutin sehingga kualitas belajar mengajar tidak semakin buruk.

**b. Variabel *Responsiveness***

Atribut pada variabel *responsiveness* yang masuk dalam kuadran A sebagai prioritas utama mencakup item terdapat layanan konseling bagi mahasiswa. Sementara atribut pada variabel *responsiveness* yang masuk dalam kuadran B pertahankan prestasi tidak ada. Atribut pada variabel *responsiveness* yang masuk pada kuadran C prioritas rendah terdapat 1 atribut yakni: item terdapat layanan konseling bagi mahasiswa. Sementara pada kuadran D sebagai berlebihan tidak ada.

Uraian tersebut memperlihatkan adanya perbedaan harapan dengan kinerja yang diberikan pihak akademik kepada mahasiswa. Tampak bahwa dilihat dari daya tanggap pelayanan belajar mengajar terjadi kesalahan dalam atribut penyediaan layanan konseling bagi mahasiswa. Pada kenyataan hal tersebut merupakan prioritas utama namun ternyata justru atribut tersebut mendapat prioritas rendah. Untuk itu, fakultas perlu memperhatikan pelayanan konseling bagi mahasiswa karena ternyata hal tersebut merupakan salah satu hal yang sangat dibutuhkan.

**c. Variabel *Assurance***

Atribut pada variabel *assurance* yang masuk dalam kuadran A sebagai prioritas utama mencakup 3 hal yakni: item proses belajar mengajar yang ada

menambah kemampuan untuk berpikir secara kritis, proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan beradaptasi dengan lingkungan baru, dan proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan menyelesaikan sesuatu masalah yang tak terduga. Sementara atribut pada variabel *assurance* yang masuk dalam kuadaran B sebagai hal pertahankan prestasi mencakup 3 item yakni: item proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan beradaptasi dengan lingkungan baru, proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan untuk menggunakan teknologi terkini, dan proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan menyelesaikan sesuatu masalah yang tak terduga.

Atribut pada variabel *assurance* yang masuk dalam kuadran C sebagai prioritas rendah mencakup 2 hal yakni: item proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan untuk menghargai pendapat yang berbeda dan proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan untuk bekerjasama dalam sebuah tim. Sementara atribut pada variabel *assurance* yang masuk dalam kuadran D sebagai berlebihan mencakup 1 hal yakni: item proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan untuk berkreativitas dan berinovasi. Hal ini menunjukan bahwa wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

**d. Variabel *Emphaty***

Atribut pada variabel *emphaty* yang masuk dalam kuadran A sebagai prioritas utama mencakup 2 hal yakni: item informasi untuk mahasiswa aktif di halaman website UII mudah ditemukan dan Informasi tagihan pembayaran untuk mahasiswa diperoleh secara akurat di website UII. Sementara atribut pada variabel *emphaty* yang masuk dalam kuadaran B sebagai hal pertahankan prestasi mencakup 2 item yakni: item informasi prosedur pendaftaran penerimaan mahasiswa baru FakultasTeknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII jelas dan akurat di website UII dan pendaftaran online di Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII dapat dilakukan dengan cepat dan mudah.

Atribut pada variabel *emphaty* yang masuk dalam kuadran C sebagai prioritas rendah mencakup 3 hal yakni: item informasi tentang ujian dan jadwal ujian dengan mudah ditemukan di website UII, mahasiswa memperoleh informasi terkini dan tepat mengenai peluang yang tersedia untuk mencari beasiswa atau pinjaman dana untuk biaya studi, dan setiap masalah administrasi perkuliahan dapat diselesaikan secara efektif. Sementara atribut pada variabel *emphaty* yang masuk dalam kuadran D sebagai berlebihan mencakup 1 hal yakni: item informasi untuk mahasiswa aktif di halaman website UII mudah ditemukan. Hal ini menunjukan bahwa salah satu yang menjadi prioritas utama (kuadran A) adalah informasi untuk mahasiswa aktif di halaman website UII mudah ditemukan. Namun dalam pelaksanaannya dinilai mahasiswa terlalu berlebihan (kuadran D) sehingga dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

**e. Variabel *Tangibles***

Atribut pada variabel *tangibles* yang masuk dalam kuadran A sebagai prioritas utama mencakup 2 hal yakni: item menyediakan sarana perpustakaan yang lengkap dan nyaman dan menyediakan layanan keamanan yang baik. Sementara atribut pada variabel *emphaty* yang masuk dalam kuadaran B sebagai hal pertahankan prestasi mencakup 2 item yakni: item memiliki pelayanan perpustakaan yang baik, memiliki ruangan kuliah yang memadai, menyediakan toko/kios alat tulis, dan menyediakan bangunan masjid di dalam kampus.

Atribut pada variabel *tangibles* yang masuk dalam kuadran C sebagai prioritas rendah mencakup 3 hal yakni: item memiliki mesin fotocopy untuk mahasiswa, menyediakam kursus intensif bahasa inggris, dan menyediakan lahan parkir yang memadai di dalam kampus. Sementara atribut pada variabel *emphaty* yang masuk dalam kuadran D sebagai berlebihan mencakup 5 hal yakni: item menyediakan bagi mahasiswa akses elektronik atas koleksi buku perpustakaan, menyediakan fasilitas online learning (klasiber UII), memiliki beberapa asisten dosen yang ahli dan berpengalaman untuk membantu mahasiswa dalam proses belajar mengajar, menyediakan ruang lab komputer dengan kualitas komputer yang baik, dan menyediakan transportasi umum dengan layanan baik. Hal ini menunjukan bahwa wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

### 4.2.4 Uji hipotesis (Uji Beda Paired Samples T Test)

Uji beda t dilakukan untuk menguji apakah perbedaan/*gap antara* nilai harapan dan kinerja pelayanan akademik mahasiswa Fakultas Teknik Informatika UII signifikan secara statistik. Penelitian ini menggunakan *Paired Sample t Test* untuk membandingkan perbedaan *mean* antara harapan dan kinerja pelayanan pendidikan di Fakultas Teknik Informatika UII pada kelompok sampel yang sama. Nilai *mean* harapan dan kinerja untuk setiap variabel di input pada *SPSS software*. Hasil penandingan 2 mean atas variabel yang diteliti adalah sebagai berikut:.

**Tabel 4.14**
**Mean dan Standar Deviasi**
**Pelayanan Pendidikan di Fakultas Teknik Informatika UII Yogyakarta**
**Paired Samples Statistics**

| | Mean | N | Std. deviation | Std. Error Mean |
|---|---|---|---|---|
| Reliability Harapan | 5,01 | 47 | 0,237 | 0,035 |
| Kinerja | 3,89 | 47 | 0,384 | 0,056 |

Sumber: Hasil pengolahan data, 2012

*Mean* harapan pelayanan pendidikan di Fakultas Teknik Informatika UII dengan kenyataan pelayanan pendidikan di Fakultas Teknik Informatika UII. Dari Tabel 4.14 diketahui bahwa secara keseluruhan kenyataan mahasiswa belum dapat memenuhi harapan mahasiswa akan pelayanan pendidikan di Fakultas Teknik Informatika UII. Hal ini terlihat dari *mean* harapan mahasiswa akan pelayanan pendidikan di Fakultas Teknik Informatika UII sebesar 5,01 dengan standar deviasi 0,237 sedangkan *mean* dari kenyataan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Fakultas Teknik Informatika UII adalah 3,89 dengan standar deviasi 3,84.

**Tabel 4.15**
**Uji Beda t untuk Pelayanan Pendidikan di Fakultas Teknik Informatika UII Yogyakarta**

| Pair | Paired Differences | | | |
|---|---|---|---|---|
| | **Mean** | **Std.Deviation** | **T** | **Sig.(2-tailed)** |
| Mean Harapan-Mean Kenyatan | 1,115 | 0,362 | 21,136 | .000 |

Sumber: Hasil pengolahan data *SPSS IBM19,* 2012

Dari Tabel 4.15 diketahui bahwa selisih *mean* antara harapan dan kenyataan adalah 1,115. Hasil perhitungan t statistik menghasilkan nilai sebesar 21,136 dan signifikan sebesar 0,000 ($\alpha = 0,05$) bisa disimpulkan bahwa perbedaan *mean* antara harapan dan kenyataan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Fakultas Teknik Informatika UII adalah signifikan.

### 4.2.5 Pembuktian Hipotesis

Hipotesis:

H1 : Ada *gap* antara harapan dan kenyataan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Fakultas Teknik Informatika UII Yogyakarta.

$H_0$ : Tidak ada *gap* antara harapan dan kenyataan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Fakultas Teknik Informatika UII Yogyakarta.

Maka, $\mu 1 - \mu 2 = 0$

$H_a$: Ada *gap* antara harapan dan kenyataan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Fakultas Teknik Informatika UII Yogyakarta.

Maka, $\mu 1 - \mu 2 \neq 0$

Kriteria pengambilan keputusan :

a. $H_0$ diterima $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada$\alpha = 5\%$

b. $H_a$ diterima $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada$\alpha$ = 5%

c. Signifikan $\geq 0,05 = H_0$ diterima

d. Signifikan $\leq 0,05 = H_0$ ditolak

Hipotesis pertama dilakukan pengujian 2 arah. Dalam pengujian 2 arah, nilat t yang dipergunakan adalah t $\alpha$=0,05. Berdasarkan tabel 4.15 diperloeh nilai $t_{hitung}$ sebesar 21.136 dengan menggunakan $\alpha$=0,05, df= n-1=105-1=104, diperoleh $t_{tabel}$ sebesar 1,980 (Sugiyono, 2004). Syarat $H_0$ ditolak $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dari data di atas diperoleh 21.136 > 1,980 dan diperoleh nilai Sig. (2-tailed) = 0,000 < 0,05 , maka kesimpulannya $H_0$ ditolak dan $H_a$ diterima yang artinya dugaan ada *gap* antara harapan dan kenyataan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Fakultas Teknik Informatika UII Yogyakarta. Gap tersebut adalah berupa gap negatif, dimana harapan mahasiswa belum sesuai dengan kinerja pelayanan pendidikan yang diberikan di Fakultas Teknik Informatika UII. Artinya, secara keseluruhan mahasiswa menyatakan tidak puas dengan pelayanan pendidikan yang diberikan selama ini.

**4. 3 Pembahasan**

Pembelajaran merupakan salah satu unsur yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas lembaga pendidikan. Hamalik (2001) mengemukakan pembelajaran penting digunakan dalam sistem pendidikan. Hal-hal yang mendasari pentingnya pembelajaran adalah karena: (1) pelaksanaan pembelajaran didasarkan pada kebutuhan, minat dan aspirasi didik dengan memberikan perhatian secara individual sehingga dapat memberikan pelayanan edukatif yang serasi. Seluruh potensi dan aspek pribadi siswa mendapat perhatian dalam upaya

pengembangannya; (2) pendidikan yang diberikan kepada siswa mengkaitkan dan memadukan antara teori dan praktik. Pendidikan dikatakan berhasil apabila siswa dapat melaksanakan hasil pendidikan dalam kehidupan sehari-hari; (3) pembelajaran memanfaatkan semua sumber informasi yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Sumber yang ada yakni kerjasama dengan masyarakat dan penggunaan media dimanfaatkan secara terpadu; dan (4) kerjasama pendidik sangat dimungkinkan berperan dalam proses pembelajaran, sehingga berbagai pengalaman dan pengetahuan secara multi disipliner dapat terpadu.

Pentingnya pembelajaran dalam memajukan lembaga pendidikan seperti perguruan tinggi, mendorong setiap penyelenggara pendidikan tinggi terus melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada para mahasiswanya. Hal ini bertujuan untuk memberikan kepuasan bagi mahasiswa. Kepuasan mahasiswa sangat penting diperhatikan oleh lembaga-lembaga pendidikan tinggi seiring dengan persaingan yang semakin ketat antar perguruan tinggi khususnya swasta dalam memperebutkan mahasiswa baru. Apabila pelayanan khususnya pembelajaran dan hal-hal yang terkait dengannya yang diberikan kepada mahasiswa memuaskan, maka lembaga pendidikan tersebut akan menjadi pilihan utama bagi calon mahasiswa berikutnya.

Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika Program Strata 1 Universitas Islam Indonesia Yogyakarta telah berupaya melakukan berbagai upaya untuk memberikan kepuasan bagi mahasiswanya. Hal itu diwujudkan dalam beberapa hal seperti pelayanan dalam proses belajar mengajar, hasil belajar

mengajar, administrasi dan akses informasi, sarana pendukung belajar mengajar, layanan khusus mahasiswa, dan fasilitas umum mahasiswa. Hasil penelitian memperlihatkan adanya perbedaan antara harapan dan kenyataan dalam pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika Program Strata 1 Universitas Islam Indonesia Yogyakarta kepada mahasiswanya dalam penelitian ini termasuk signifikan. Hal tersebut didukung hasil uji beda yang dilakukan. Berdasarkan hasil uji beda tersebut diperoleh nilai t hitung sebesar 21.136 dengan p = 0.000 < 0.05. Data ini memperlihatkan bahwa perbedaan tersebut tergolong signifikan Artinya, perbedaan antara harapan dan kenyataan ini dirasa oleh mahasiswa sebagai suatu hal yang penting untuk mendapat perbaikan dari pihak Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dapat diketahui bahwa terdapat nilai gap total atau kesenjangan sebesar -1,12. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan pembelajaran di Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika Program Strata 1 Universitas Islam Indonesia Yogyakarta masih berada di bawah ekspektasi mahasiswa sebesar -1,12. Gap atau kesenjangan tertinggi yang terjadi adalah pada indikator Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII menyediakan toko/kios alat tulis (FQ6) dengan nilai gap sebesar -1,95, Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII menyediakan transportasi umum dengan layanan baik (FQ9) dengan nilai gap sebesar -1,84, Fakultas secara rutin mengevaluasi kualitas perkuliahan (PQ9) dengan nilai gap sebesar -1,74, dan Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik

Informatika UII menyediakam kursus intensif bahasa inggris (SQ7) dengan nilai gap sebesar -1,66. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin besar gap, maka kenyataan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa semakin tidak sesuai dengan harapan mahasiswa. Hal ini berdampak pada ketidakpuasan mahasiswa yang semakin besar bila tidak dilakukan perbaikan pelayanan sebagaimana yang sangat diharapkan mahasiswa di Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika Program Strata 1 Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Sementara gap paling rendah adalah Informasi prosedur pendaftaran penerimaan mahasiswa baru Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII jelas dan akurat di *website* UII (AQ2) dengan nilai gap sebesar -0,48, Pendaftaran *online* di Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII dapat dilakukan dengan cepat dan mudah (AQ2) dengan nilai gap sebesar -0,51. Selain itu, juga ada mengenai Fakultas memberikan *printout* hasil studi kumulatif yang tepat dan akurat (PQ4) dengan nilai gap sebesar -0,58, Fakultas memberikan sarana yang memungkinkan mahasiswa membentuk jadwal mata kuliah sesuai dengan kebutuhannya (PQ7) dengan nilai gap sebesar -0,67. Hal ini mengindikasikan bahwa dengan gap yang rendah berarti kenyataan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sudah hampir sesuai atau mendekati harapan pelayanan yang diinginkan.

Terkait dengan adanya gap antara harapan dan kenyataan pelayanan di Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika Program Strata 1 Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, maka perlu dilakukan peningkatan kepuasan mahasiswa. Hal itu ditunjukkan hasil analisis diagram kartesius yang

menunjukkan pentingnya perbaikan pada sejumlah indikator pelayanan pembelajaran. Berdasarkan hasil analisis kuadran yang dilakukan dapat diketahui bahwa pihak Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika Program Strata 1 Universitas Islam Indonesia Yogyakarta perlu mempertahankan indikator-indikator pelayanan yang ada pada kuadran B karena pelayanan yang diberikan telah mampu memuaskan mahasiswa. Indikator-indikator pelayanan yang harus dipertahankan tersebut mencakup: (1) informasi prosedur pendaftaran penerimaan mahasiswa baru (AQ2), (2) pendaftaran *online* dapat dilakukan dengan cepat dan mudah (AQ3), (3) memberikan informasi yang jelas mengenai silabi dan Satuan Acara Perkuliahan (PQ6), (4) menyediakan bangunan masjid di dalam kampus (FQ8), (5) selalu *up-to-date website*-nya dalam menginformasikan segala hal berkaitan dengan urusan akademik (PQ1), (6) memiliki dosen dengan metode pengajaran yang baik (PQ3), (7) memiliki pelayanan perpustakaan yang baik (SQ1), (8) memiliki ruangan kuliah yang memadai (SQ2), (9) proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan menyelesaikan sesuatu masalah yang tak terduga (HQ12), (10) proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan untuk menggunakan teknologi terkini (HQ11), (11) proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan responden beradaptasi dengan lingkungan baru. (HQ9), (12) penyediaan informasi tentang materi perkuliahan yang dapat diakses mahasiswa, jika mahasiswa berhalangan hadir masuk kelas (PQ2), dan (13) menyediakan toko/kios alat tulis (FQ6).

Sebaliknya, indikator-indikator pelayanan pembelajaran yang menurut mahasiswa sangat penting tetapi pelayanannya tidak memuaskan (Kuadran A)

seharusnya mendapat perhatian serius dan menjadi prioritas utama untuk segera diperbaiki kualitas pelayanannya. Indikator-indikator pelayanan pembelajaran yang perlu diperbaiki kualitasnya yakni: (1) informasi untuk mahasiswa aktif di halaman *website* UII mudah ditemukan (AQ1), (2) informasi tagihan pembayaran untuk mahasiswa diperoleh secara akurat di *website* UII (AQ4), (3) fakultas memiliki sarana dan prasarana pendukung proses belajar mengajar yang baik (PQ7), (4) menyediakan sarana perpustakaan yang lengkap dan nyaman (FQ1), (5) proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan menyelesaikan sesuatu masalah yang tak terduga (HQ12), (6) menyediakan layanan keamanan yang baik (FQ5), (7) Penyediaan informasi tentang materi perkuliahan yang dapat diakses mahasiswa, jika mahasiswa berhalangan hadir masuk kelas (klasiber UII) (PQ2), (8) secara rutin mengevaluasi kualitas perkuliahan (PQ9), (9) Proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan responden beradaptasi dengan lingkungan baru (HQ9), dan (10) proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan responden untuk berpikir secara kritis. (HQ1).

# BAB V

# KESIMPULAN DAN SARAN

## 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Mahasiswa Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika Program Strata 1 Universitas Islam Indonesia Yogyakarta memiliki harapan yang tinggi terhadap layanan pendidikan. Hasil penelitian memperlihatkan harapan mahasiswa tidak sesuai dengan kinerja layanan pendidikan yang diberikan UII yang lebih rendah. Hal itu ditunjukkan dengan perbandingan rata-rata kinerja layanan pendidikan yang lebih rendah dari harapan mahasiswa. Hal yang paling diharapkan mahasiswa adalah menyediakan toko/kios alat tulis (FQ6) dengan nilai rata-rata sebesar 5,95, informasi prosedur pendaftaran penerimaan mahasiswa baru (AQ2) dengan rata-rata sebesar 5,31, pendaftaran *online* dapat dilakukan dengan cepat dan mudah (AQ3) dengan rata-rata sebesar 5,30, informasi untuk mahasiswa aktif di halaman website UII mudah ditemukan (AQ1) dengan rata-rata skor sebesar 5,28, dan menyediakan fasilitas komputer umum (FQ3) dengan rata-rata skor sebesar 5,20. Sementara kenyataan pelayanan yang dapat diberikan adalah sebesar 3,89.
2. Secara keseluruhan mahasiswa rata-rata masih tidak puas dengan pelayanan pendidikan di Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika Program Strata 1 Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. Hal itu ditunjukkan dari masing-masing dimensinya dimana rata-rata kinerja layanan lebih rendah dibandingkan dengan rata-rata harapan. Variabel *reliability* yang terdiri dari 9 atribut, semua nilai selisih *gap* (perbedaan) antara harapan dan kinerja negatif. Nilai rata-rata kinerja lebih rendah yakni 4,03 dibandingkan dengan

nilai rata-rata harapan sebesar 5,04 dengan selisih atau gap sebesar -1,01. Pada variabel *assurance* terdapat 12 atribut, semuanya memiliki nilai selisih *gap* (perbedaan) antara harapan dan kinerja negatif. Nilai rata-rata kinerja lebih rendah yakni 3,85 dibandingkan dengan nilai rata-rata harapan sebesar 4,94 dengan selisih atau gap sebesar -1,09. Selisih gap tertinggi adalah sebesar -1,38 untuk atribut proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan untuk menghargai pendapat yang berbeda dan gap terendah adalah sebesar -0,84 untuk atribut proses belajar mengajar yang ada menambah motivasi untuk belajar lebih lanjut. Pada variabel *emphaty,* semuanya memiliki nilai selisih *gap* (perbedaan) antara harapan dan kinerja negatif. Nilai rata-rata kinerja lebih rendah yakni 4,08 dibandingkan dengan nilai rata-rata harapan sebesar 5,00 dengan selisih atau gap sebesar -0,92. Selisih gap tertinggi adalah sebesar -1,64 untuk atribut 'setiap masalah administrasi perkuliahan dapat diselesaikan secara efektif" dan gap terendah adalah sebesar -0,48 untuk atribut Informasi prosedur pendaftaran penerimaan mahasiswa baru Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII jelas dan akurat di *website* UII. Pada variabel *responsiviness* semuanya memiliki nilai selisih *gap* (perbedaan) antara harapan dan kinerja negatif. Hal itu ditunjukkan dengan nilai rata-rata kinerja yang lebih rendah yakni 3,77 dibandingkan dengan nilai rata-rata harapan sebesar 5,35 dengan selisih atau gap sebesar -1,58. Sementara pada variabel *tangibles* terkait dimensi sarana pendukung belajar mengajar mahasiswa selisih gap tertinggi adalah sebesar -1,66 untuk atribut Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII menyediakam kursus intensif bahasa inggris 'dan gap terendah adalah sebesar -1,03 untuk atribut

Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII memiliki ruangan kuliah yang memadai. Sedangkan pada variabel *tangibles* dimensi fasilitas umum mahasiswa, Selisih gap tertinggi adalah sebesar -1,95 untuk atribut Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII menyediakan toko/kios alat tulis dan gap terendah adalah sebesar -1,79 untuk atribut Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII menyediakan bangunan masjid di dalam kampus.

3. Ada *gap* antara harapan dan kenyataan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII. Hal ini ditunjukkan oleh *gap* bernilai negative, yang berarti nilai kenyataan lebih kecil daripada harapan. Gap atau kesenjangan tertinggi yang terjadi adalah pada indikator adalah Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII menyediakan toko/kios alat tulis (FQ6) dengan nilai gap sebesar -1,95. Sementara gap paling rendah adalah Informasi prosedur pendaftaran penerimaan mahasiswa baru Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII jelas dan akurat di website UII (AQ2) dengan nilai gap sebesar -0,48. Hal ini menunjukkan bahwa kalangan mahasiswa Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII memiliki harapan yang besar terhadap fasilitas umum mahasiswa berupa penyediaan toko/kios alat tulis di Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII.
4. Berdasarkan hasil penelitian dalam Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII, yang masih perlu diprioritaskan untuk variabel *reliability* adalah: item menyediakan informasi tentang materi perkuliahan yang dapat diakses mahasiswa, memiliki sarana dan prasarana pendukung proses belajar

mengajar yang baik, dan secara rutin mengevaluasi kualitas perkuliahan. Untuk variabel *responsiveness* yakni: layanan konseling bagi mahasiswa. Variabel *assurance* yakni: item proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan untuk berpikir secara kritis, proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan beradaptasi dengan lingkungan baru, dan proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan menyelesaikan sesuatu masalah yang tak terduga. Variabel *empathy* yakni: item informasi untuk mahasiswa aktif di halaman website UII mudah ditemukan dan Informasi tagihan pembayaran untuk mahasiswa diperoleh secara akurat di website UII, dan variabel *tangibles* yakni: item menyediakan sarana perpustakaan yang lengkap dan nyaman dan menyediakan layanan keamanan yang baik. Sementara dipertahankan prestasinya (kuadran B) untuk variabel *reliability* yakni: item selalu up-to-date websitenya, menyediakan informasi tentang materi perkuliahan yang dapat diakses mahasiswa, memiliki dosen dengan metode pengajaran yang baik, dan memberikan informasi yang jelas mengenai silabi dan satuan acara perkuliahan (SAP). Variabel *assurance* yakni: item proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan beradaptasi dengan lingkungan baru, proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan untuk menggunakan teknologi terkini, dan proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan menyelesaikan sesuatu masalah yang tak terduga. Variabel *emphaty* yakni: item informasi prosedur pendaftaran penerimaan mahasiswa baru FakultasTeknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII jelas dan akurat di website UII dan pendaftaran online di Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII dapat dilakukan dengan cepat dan mudah. Variabel *tangibles* yakni: item memiliki pelayanan perpustakaan yang baik, memiliki ruangan kuliah yang memadai,

menyediakan toko/kios alat tulis, dan menyediakan bangunan masjid di dalam kampus. Sementara yang harus dikurangi karena pelaksanaannya berlebihan (Kuadran D) untuk variabel *reliability*, yakni item memberikan sarana yang memungkinkan mahasiswa membentuk jadwal mata kuliah sesuai dengan kebutuhannya. Variabel *assurance*, yakni item proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan untuk berkreativitas dan berinovasi. Variabel *emphaty,* yakni: item informasi untuk mahasiswa aktif di halaman website UII mudah ditemukan. Sementara untuk variabel *tangibles*, yakni: menyediakan bagi mahasiswa akses elektronik atas koleksi buku perpustakaan, menyediakan fasilitas online learning (klasiber UII), memiliki beberapa asisten dosen yang ahli dan berpengalaman untuk membantu mahasiswa dalam proses belajar mengajar, menyediakan ruang lab komputer dengan kualitas komputer yang baik, dan menyediakan transportasi umum dengan layanan baik.

## 5.2 Saran

1. Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII harus mampu meningkatkan kinerja layanan pendidikan sehingga mampu memenuhi harapan mahasiswa mengenai layanan pendidikan yang yang diharapkan.
2. Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII harus lebih memperhatikan lagi pelayanan pendidikan, karena secara keseluruhan dari 47 pertanyaan yang diteliti, kinerja layanan belum memenuhi harapan mahasiswa yakni variabel keandalan (*reliability),* daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance),* empati (*empathy),* dan berwujud (*tangible*). Oleh karena itu perlu ditinngkatkan agar dapat memberikan

kepuasan kepada mahasiswa di Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII.

3. *Gap negative* dari harapan dengan kenyataan pada setiap variabel kualitas mengindikasikan belum memenuhi harapan mahasiswa Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII. Gap terbesar pada aspek wujud nyata *(tangibles)* berupa fasilitas umum mahasiswa yakni penyediaan toko/kios alat tulis. Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII sebaiknya menyediakan toko/kios alat tulis untuk mahasiswa.
4. Dari keseluruhan dimensi dalam sampel penelitian ini, Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII dapat melihat dari masing-masing dimensi yang ada pada sampel penelitian ini yakni atribut yang seharusnya menjadi prioritas namun termasuk prioritas rendah seperti secara rutin mengevaluasi kualitas perkuliahan (proses belajar mengajar). Atribut lain adalah penyediaan konseling bagi mahasiswa yang menjadi prioritas namun dalam pelaksanaannya dilakukan secara berlebihan. Atribut-atribut yang ada pada diemnsi yang telah disebutkan itu perlu mendapat perhatian yang lebih baik lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

Ali, Mohammad, 2003, *Strategi Pendidikan*, Angkasa, Bandung.

Amirin, T.M., 2009, *Pokok-pokok Sistem*, Rajawali Press, Jakarta.

----------., 2009, Sarana dan Prasarana Pendidikan. Diambil pada tanggal 27 Januari 2012, dari www.wordpress.com

Andreassen, T.W., 1999, "Satisfaction, Loyalty and Reputation as Indicators of Customer Orientation in the Public Sector" *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 7, No.2, p.16-34.

Ariyanti, Maya, Haruman, Tendi, Ridwansyah, Iwan, & Adree, Stevanus, 2006, Pengaruh Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Widyatama Bandung. *Skripsi* (Versi Elekronik, Tidak Diterbitkan), Universitas Widyatama, Bandung.

Ary, D, Hall, H.R., Brevly, J., 1992, *Metode Penelitian* (terjemahan), Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Ayu, I.G., & Nilakusmawati, D.P.E., 2008, Faktor-faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di FMIPA, Universitas Udayana), *Cakrawala Pendidikan, Jurnal Ilmiah Pendidikan*, November, Th. XXVII, No. 3

Azwar, S., 2003, *Reliabilitas dan Validitas*, Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

Barata A.A., 2006, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Elex Media Komputindo, Jakarta.

Bennett, C. F., 2009, *Reflective Appraisal of Programs (RAP): An approach to Studying Clientele-perceived Results of Cooperative Extension Programs.* Media Services Cornell University, Ithaca, NY.

Bramley, P., 1999, Evaluating Effective Management Learning. *Journal of European Industrial Training*, Vol. 23, 3, p. 145.

Coulter, S.J., Atkins, P.M., Bailey, D., Blatt, M.E., Blashford, L. 7 Shunway, S., 2007, *Patient Satisfaction: A Q1 Pilot Project In Improving Quality and Performance.* New York: Mosby – Year Book.

Crosby, W.D., 2006, *Mendahulukan Pelanggan: Strategi Untuk Memberikan Pelayanan Bermutu (Terjemahan)*, Binarupa Aksara, Jakarta.

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 2006, *Kurikulum Satuan Tingkat Pelajaran*, Dirjen Pendidikan Dasar dan Menengah, Jakarta.

Dirjen Pendidikan Dasar dan Menengah, 2007, *Sarana dan Prasarana Pendidikan*, Tim Penulis, Jakarta.

Engkoswara, 2007, *Mutu Pendidikan*. Diambil pada tanggal 22 Januari 2012, dari www.duniapendidikan.com.

Fraenkel, J.R. and Wallen, N.E. 1993, *How to Design and Evaluate Research in Education*, second edition, McGraw Hill, New York.

Freedman, R. D., Cary L. C., & Stephen, A. S. (Eds)., 2002, *Management Education Issues in Theory, Research, and Practice,* John Wiley & Sons, London.

Hamalik, Oemar, 2001, *Pengembangan Sumber Daya Manusia Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan Pendekatan Terpadu,* Bumi Aksara, Jakarta.

Indahwati, Rini, 2007, Perbedaan (*gap*) Antara Harapan dan Kepuasan yang Dirasakan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan pada Mahasiswa Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan, *Skripsi* (Versi Elekronik, Tidak Diterbitkan), Universitas Sumatera Utara, Medan.

Ghozali, I, 2011. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 19.* Semarang: Badang Penerbit Universitas Diponegoro.

Giantari, I Gusti Ayu Ketut, & Widagda, I Gusti Ngurah Jaya Agung, 2009, Faktor-faktor Kualitas Pelayanan yang Bberpengaruh Terhadap Kepuasan Mahasiswa STIMI Handayani Denpasar, *Skripsi* (Versi Elekronik, Tidak Diterbitkan), STIMI Handayani, Denpasar.

Kotler, P., 2005, *Manajemen Pemasaran,* Edisi Milenium Jilid 1., PT. Prenhallindo, Jakarta.

Kotler, P. and Andreson, K.L., 2009, *Marketing Management*, 12th ed., Pearson Education, Inc., Upper Saddle River, N.J.

Kountur, Ronny, 2004, *Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*, Penerbit PPM, Jakarta.

Labovitz, G.H., 2001, *Beyond The Total Quality Management Mistique, Health care Executive.* 15-17.

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A., 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta

Mulyadi, H., 2004, *Manajemen Pendidikan*, Alfa Beta, Bandung.

Mulyasa, 2007, *Manajemen Berbasis Sekolah: Konsep, Strategi dan Implementasi,* PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.

Mowen, J. C., 2002, *Consumer Behavior, 4 th Edition*, Prentice Hall International Inc., London.

Nawawi, Hadari, 2005, *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintah*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.

Oliver, R.L., 1997. "Cognitive,Affective and Attribute Base of the SatisfactionResponse", *Journal of Consumer Research*, p.18-30.

----------. 2009, "Whence Customer Loyalty?," *Journal of Marketing*, Vol. 63, Special Issue: 33–44.

Parasuraman, A., 1998, *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*, Texas A & M University, Cambridge.

Riyani, Nia, 2009, Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Kartu Indosat Multi Media Mobile (IM3) Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara. *Skripsi* (Versi Elekronik, Tidak Diterbitkan), Universitas Sumatera Utara, Medan.

Santoso, S., 2010, *SPSS Versi 18. Mengolah Data Statistik Secara Profesional*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.

Sekaran, U., 2003, *Research Methods for Business*: *A Skill-Building Approach*, 4th Ed., John Wiley & Sons, Inc., New York.

Selnes, F., 1993, "An Examination the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty" *European Journal of Marketing*, Vol. 27, no. 9, p.19-35.

Senge, P., Ross, R., Smith, B., Roberts, C., & Kelmer, Art., 2002, *Buku Pegangan Disiplin Kelima: Strategi dan Alat-alat untuk Membangun Organisasi Pembelajaran*, Batam: Interaksara

Shaleh, Minhayati, 2008, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pendidikan. *Skripsi* (Versi Elekronik, Tidak Diterbitkan), Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta.

Sugito, H., 2005, *Strategi Pemasaran dan Peningkatan Mutu Produk*, Pusat Pengembangan Bisnis dan Manajemen, Riau.

Sugiyono, 2004, *Metode Penelitian Bisnis*, CV. Alfabeta, Bandung.

Suharsimi Arikunto, Lia Yuliana, 2009, *Manajemen pendidikan*, Aditya Media, Yogyakarta.

Supranto, J., 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.

Sutisna, 2009, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.

Syamsi, R, 2005, *Manajemen Pendidikan*, Rineka Cipta, Jakarta.

Syarif, K, 2006, *Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan*, CV. Alfabeta, Bandung.

Tilaar, H. A. R., 2009,. *Beberapa Agenda Reformasi Pendidikan Nasional Dalam Perspektif Abad 21*, Terra Indonesia, Magelang.

Tjiptono, F., 1997, *Service, Quality, & Satisfaction*, Andi Ofsett, Yogyakarta.

Susilowati, Nurdian, Arrafiatus, & Filiani, Ninik, 2008, Pengaruh Kepemimpinan Dosen, Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang, *Skripsi* (Versi Elekronik, Tidak Diterbitkan), Universitas Negeri Semarang, Semarang.

Swasta, B., 2007, *Manajemen Pemasaran: Analisa Perilaku Konsumen*, Liberty, Yogyakarta.

Yusak, U, 2005, *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah*, Rineka Cipta, Jakarta.

Zeithaml, V.A., 1985, "Consumer Perceptions of Price, Quality and Value: a Means-End Model and Synthesis of Evidence," *Journal of Marketing, Vol.* 52, July: 2-22.

Windhyastiti, I dan Khouroh, U., 2003, Mutu Pelayanan Jasa Pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Malang (Pendekatan Serqual), *Jurnal Penelitian Ilmu-ilmu Sosial*, Volume XV, Nomor 2. Lembaga Penelitian Universitas Merdeka, Malang.

http://www.uws.edu.au/strategy_and_quality/sg/surveys

# LAMPIRAN 1

## KUESIONER PENELITIAN

Saya adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi UII yang sedang melakukan penelitian sebagai salah satu syarat kelulusan di program Strata 1. Untuk itu, saya mohon saudara bersedia mengisi kuesioner penelitian terlampir. Kuesioner ini dibuat untuk penelitian yang berjudul "Analisis dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika Program Strata 1 Universitas Islam Indonesia Yogyakarta". Kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini difokuskan pada proses belajar mengajar, hasil proses belajar mengajar, administrasi dan akses informasi, sarana pendukung belajar mengajar, layanan khusus mahasiswa, dan fasilitas umum mahasiswa.

**Petunjuk**: Jawaban setiap pertanyaan berbentuk *skala Likert* 1-6 dengan ketentuan semakin tinggi angka maka penilaiannya semakin setuju,dan semakin rendah angka maka penilaiannya semakin tidak setuju.

**Sangat tidak setuju 1 2 3 4 5 6 Sangat setuju**

Berikan tanda (v) pada kolom jawaban yang sesuai dengan pilihan anda.

Terimakasih atas waktu dan kesediaan saudara mengisi kuesioner ini.

**I. Data Responden(wajib diisi)**

Nomor Mahasiswa : …….

Jenis Kelamin : …….

SMA asal/ Kota : …….

Uang saku/bulan : …….

IPK : …….

A. PROSES BELAJAR MENGAJAR

Item pertanyaan berikut ini meminta pendapat mahasiswa tentang seluruh proses belajar mengajar di Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII.

| No | Item pertanyaan | **Harapan** | | | | | | **Kenyataan** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | Fakultas selalu up-to-date website-nya dalam menginformasikan segala hal berkaitan dengan urusan akademik. | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Fakultas menyediakan informasi tentang materi perkuliahan secara lengkap yang dapat diakses mahasiswa, jika mahasiswa berhalangan hadir masuk kelas (klasiber UII). | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Fakultas memiliki dosen dengan metode pengajaran yang baik. | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Fakultas memberikan print out hasil studi kumulatif yang tepat dan akurat. | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Fakuktas memberikan sarana yang memungkinkan mahasiswa membentuk jadwal mata kuliah sesuai dengan kebutuhannya. | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Fakultas memberikan informasi yang jelas mengenai silabi dan Satuan Acara Perkuliahan (SAP). | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Fakultas memiliki sarana dan prasarana pendukung proses belajar mengajar yang baik. | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Fakultas memiliki pilihan metode pembelajaran disesuaikan dengan kebutuhan mata kuliah. | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Fakultas secara rutin mengevaluasi kualitas perkuliahan. | | | | | | | | | | | | |

B. HASIL PROSES BELAJAR MENGAJAR

Item pertanyaan berikut ini meminta pendapat mahasiswa tentang hasil yang telah mahasiswa dapatkan setelah melakukan proses belajar mengajar di Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII.

| No | Item pertanyaan | **Harapan** | | | | | | **Kenyataan** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | Proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan saya untuk berpikir secara kritis. | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan saya untuk memecahkan masalah dengan baik. | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan saya untuk berkreativitas dan berinovasi. | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Proses belajar mengajar yang ada menambah pengetahuan dan keahlian yang saya butuhkan di dunia kerja. | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan saya untuk menghargai pendapat yang berbeda. | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan saya untuk belajar mandiri. | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan saya untuk berkomunikasi dengan orang lain secara baik. | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan saya untuk bekerjasama dalam sebuah tim. | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 9 | Proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan saya beradaptasi dengan lingkungan baru. | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Proses belajar mengajar yang ada menambah motivasi untuk belajar lebih lanjut. | | | | | | | | | | | | |
| 11 | Proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan untuk menggunakan teknologi terkini. | | | | | | | | | | | | |
| 12 | Proses belajar mengajar yang ada menambah kemampuan menyelesaikan sesuatu masalah yang tak terduga. | | | | | | | | | | | | |

C. ADMINISTRASI DAN AKSES INFORMASI

Item pertanyaan berikut ini meminta pendapat mahasiswa tentang administrasi dan akses informasi yang dapat dilakukan melalui halaman website UII.

| No | Item pertanyaan | **Harapan** | | | | | | **Kenyataan** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | Informasi untuk mahasiswa aktif di halaman website UII mudah ditemukan. | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Informasi prosedur pendaftaran penerimaan mahasiswa baru Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII jelas dan akurat di website UII. | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Pendaftaran *online* di Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII dapat dilakukan dengan cepat dan mudah. | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Informasi tagihan pembayaran untuk mahasiswa diperoleh secara akurat di website UII. | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | Informasi tentang ujian dan jadwal ujian dengan mudah ditemukan di website UII. | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Mahasiswa memperoleh informasi terkini dan tepat mengenai peluang yang tersedia untuk mencari beasiswa atau pinjaman dana untuk biaya studi. | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Setiap masalah administrasi perkuliahan dapat diselesaikan secara efektif. | | | | | | | | | | | | |

D. SARANA PENDUKUNG BELAJAR MENGAJAR

Item pertanyaan berikut ini meminta pendapat mahasiswa tentang berbagai sarana pendukung belajar mengajar yang diberikan oleh Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII.

| No | Item pertanyaan | **Harapan** | | | | | | **Kenyataan** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII memiliki pelayanan perpustakaan yang baik. | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII memiliki ruangan kuliah yang memadai. | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII memiliki mesin fotocopy untuk mahasiswa. | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII menyediakan bagi mahasiswa akses elektronik atas koleksi buku perpustakaan. | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII menyediakan fasilitas online | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | learning (klasiber UII). | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII memiliki beberapa asisten dosen yang ahli dan berpengalaman untuk membantu mahasiswa dalam proses belajar mengajar. | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII menyediakam kursus intensif bahasa inggris. | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII menyediakan ruang lab komputer dengan kualitas komputer yang baik. | | | | | | | | | | | | |

E. LAYANAN KHUSUS MAHASISWA

Item pertanyaan berikut ini meminta pendapat mahasiswa tentang layanan khusus bagi para mahasiswa yang diberikan oleh Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII.

| No | Item pertanyaan | **Harapan** | | | | | | **Kenyataan** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | Terdapat layanan khusus mahasiswa untuk membantu masalah lulusan UII dalam mencari kerja. | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Terdapat layanan konseling bagi mahasiswa. | | | | | | | | | | | | |

F. FASILITAS UMUM MAHASISWA

Item pertanyaan berikut ini meminta pendapat mahasiswa tentang berbagai fasilitas umum bagi mahasiswa yang disediakan oleh Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII.

| No | Item pertanyaan | **Harapan** | | | | | | **Kenyataan** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII menyediakan sarana perpustakaan yang lengkap dan nyaman. | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII menyediakan fasilitas olahraga yang lengkap. | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII menyediakan fasilitas komputer umum. | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII menyediakan kantin untuk mahasiswa. | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII menyediakan layanan keamanan yang baik. | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII menyediakan toko/kios alat tulis. | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII menyediakan lahan parkir yang memadai di dalam kampus. | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII menyediakan bangunan masjid | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | di dalam kampus. | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Fakultas Teknik Industri Jurusan Teknik Informatika UII menyediakan transportasi umum dengan layanan baik. | | | | | | | | | | | | |

**LAMPIRAN 2**

## PROSES BELAJAR MENGAJAR

| RESP | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 | Q9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 5 | 6 | 4 | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 | 6 |
| 2 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 7 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 |
| 8 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 9 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 |
| 10 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |

## HASIL PROSES BELAJAR MENGAJAR

| RESP | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 | Q9 | Q10 | Q11 | Q12 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 4 | 5 | 6 | 6 | 5 | 4 | 5 |
| 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 6 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 7 | 6 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 8 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 9 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 6 | 5 | 5 | 4 | 6 |
| 10 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |

## ADMINISTRASI DAN AKSES INFORMASI

| RESP | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 6 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 7 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 9 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 10 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 |
| 12 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 |

## SARANA PENDUKUNG BELAJAR MENGAJAR

| RESP | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 5 | 6 | 6 | 4 | 6 | 5 | 6 | 6 |
| 2 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 7 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 9 | 5 | 4 | 6 | 5 | 5 | 4 | 6 | 4 |
| 10 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |

## LAYANAN KHUSUS

| RESP | Q1 | Q2 |
|---|---|---|
| 1 | 5 | 5 |
| 2 | 6 | 6 |
| 3 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 3 |
| 5 | 4 | 4 |
| 6 | 3 | 3 |

| | | |
|---|---|---|
| 7 | 6 | 5 |
| 8 | 3 | 3 |
| 9 | 6 | 6 |
| 10 | 4 | 3 |

## FASILITAS UMUM MAHASISWA

| RESP | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 | Q9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 |
| 2 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 7 | 5 | 4 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 |
| 8 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 9 | 5 | 4 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 4 |
| 10 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |

## LAMPIRAN 3

### PROSES BELAJAR MENGAJAR

# Reliability

**Case Processing Summary**

| | | N | % |
|---|---|---|---|
| Cases | Valid | 10 | 100.0 |
| | Excluded[a] | 0 | .0 |
| | Total | 10 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Item-Total Statistics**

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|---|---|---|---|---|
| Q1 | 34.30 | 59.344 | .746 | .966 |
| Q2 | 34.00 | 51.778 | .958 | .957 |
| Q3 | 34.40 | 58.489 | .842 | .962 |
| Q4 | 34.10 | 56.544 | .902 | .959 |
| Q5 | 34.50 | 57.611 | .963 | .957 |
| Q6 | 34.10 | 54.322 | .877 | .961 |
| Q7 | 34.20 | 60.622 | .728 | .966 |
| Q8 | 34.50 | 58.500 | .894 | .960 |
| Q9 | 33.90 | 58.989 | .833 | .962 |

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .965 | 9 |

## HASIL PROSES BELAJAR MENGAJAR

**Case Processing Summary**

| | | N | % |
|---|---|---|---|
| Cases | Valid | 10 | 100.0 |
| | Excluded[a] | 0 | .0 |
| | Total | 10 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .960 | 12 |

**Item-Total Statistics**

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|---|---|---|---|---|
| Q1 | 45.40 | 83.822 | .831 | .956 |
| Q2 | 45.80 | 91.733 | .759 | .959 |
| Q3 | 46.10 | 86.544 | .746 | .958 |
| Q4 | 46.10 | 83.878 | .904 | .954 |
| Q5 | 45.90 | 84.322 | .782 | .957 |
| Q6 | 45.90 | 86.100 | .772 | .957 |
| Q7 | 45.70 | 92.456 | .649 | .961 |
| Q8 | 46.00 | 78.000 | .915 | .954 |
| Q9 | 45.80 | 78.844 | .961 | .951 |
| Q10 | 45.80 | 86.844 | .797 | .957 |
| Q11 | 46.00 | 88.222 | .690 | .960 |
| Q12 | 45.50 | 84.722 | .876 | .954 |

## ADMINISTRASI DAN AKSES INFORMASI

**Case Processing Summary**

| | | N | % |
|---|---|---|---|
| Cases | Valid | 10 | 100.0 |
| | Excluded[a] | 0 | .0 |
| | Total | 10 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .939 | 7 |

**Item-Total Statistics**

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|---|---|---|---|---|
| Q1 | 25.40 | 29.600 | .710 | .944 |
| Q2 | 25.50 | 28.278 | .727 | .939 |
| Q3 | 25.20 | 23.956 | .911 | .919 |
| Q4 | 25.80 | 21.289 | .895 | .924 |
| Q5 | 25.80 | 23.067 | .879 | .923 |
| Q6 | 25.30 | 26.233 | .767 | .933 |
| Q7 | 25.20 | 21.956 | .926 | .918 |

**SARANA PENDUKUNG BELAJAR MENGAJAR**

**Case Processing Summary**

| | | N | % |
|---|---|---|---|
| Cases | Valid | 10 | 100.0 |
| | Excluded[a] | 0 | .0 |
| | Total | 10 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .949 | 8 |

**Item-Total Statistics**

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|---|---|---|---|---|
| Q1 | 29.40 | 49.378 | .862 | .945 |
| Q2 | 29.50 | 40.944 | .910 | .936 |
| Q3 | 29.30 | 44.678 | .847 | .940 |
| Q4 | 29.70 | 50.233 | .614 | .954 |
| Q5 | 29.50 | 38.944 | .980 | .931 |
| Q6 | 29.50 | 50.056 | .844 | .947 |
| Q7 | 29.50 | 42.500 | .803 | .944 |
| Q8 | 29.50 | 41.167 | .894 | .937 |

## LAYANAN KHUSUS MAHASISWA

**Case Processing Summary**

| | | N | % |
|---|---|---|---|
| Cases | Valid | 10 | 100.0 |
| | Excluded[a] | 0 | .0 |
| | Total | 10 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .788 | 2 |

**Item-Total Statistics**

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|---|---|---|---|---|
| Q1 | 4.20 | 1.733 | .800 | .[a] |
| Q2 | 4.30 | .456 | .800 | .[a] |

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

**FASILITAS UMUM MAHASISWA**

**Case Processing Summary**

| | | N | % |
|---|---|---|---|
| Cases | Valid | 10 | 100.0 |
| | Excluded[a] | 0 | .0 |
| | Total | 10 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .949 | 9 |

**Item-Total Statistics**

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|---|---|---|---|---|
| Q1 | 32.70 | 46.900 | .857 | .940 |
| Q2 | 33.10 | 53.433 | .740 | .949 |
| Q3 | 33.40 | 48.711 | .791 | .944 |
| Q4 | 33.40 | 47.378 | .899 | .938 |
| Q5 | 33.20 | 47.956 | .755 | .946 |
| Q6 | 33.20 | 49.733 | .710 | .948 |
| Q7 | 33.00 | 53.778 | .651 | .951 |
| Q8 | 33.30 | 42.678 | .931 | .937 |
| Q9 | 33.10 | 43.656 | .955 | .934 |

**UJI VALIDITAS-KINERJA**

**Correlations**

| | | Total_Kinerja |
|---|---|---|
| PK1 | Pearson Correlation | .515** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 105 |
| PK2 | Pearson Correlation | .290** |
| | Sig. (2-tailed) | .003 |
| | N | 105 |
| PK3 | Pearson Correlation | .555** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 105 |
| PK4 | Pearson Correlation | .386** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 105 |
| PK5 | Pearson Correlation | .432** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 105 |
| PK6 | Pearson Correlation | .295** |
| | Sig. (2-tailed) | .002 |

| | | |
|---|---|---|
| | N | 105 |
| PK7 | Pearson Correlation | .260** |
| | Sig. (2-tailed) | .007 |
| | N | 105 |
| PK8 | Pearson Correlation | .497** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 105 |
| PK9 | Pearson Correlation | .354** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 105 |
| HK1 | Pearson Correlation | .236* |
| | Sig. (2-tailed) | .015 |
| | N | 105 |
| HK2 | Pearson Correlation | .269** |
| | Sig. (2-tailed) | .006 |
| | N | 105 |
| HK3 | Pearson Correlation | .282** |
| | Sig. (2-tailed) | .004 |
| | N | 105 |
| HK4 | Pearson Correlation | .371** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |

| | | |
|---|---|---|
| | N | 105 |
| HK5 | Pearson Correlation | .249* |
| | Sig. (2-tailed) | .011 |
| | N | 105 |
| HK6 | Pearson Correlation | .351* |
| | Sig. (2-tailed) | .004 |
| | N | 105 |
| HK7 | Pearson Correlation | .208* |
| | Sig. (2-tailed) | .033 |
| | N | 105 |
| HK8 | Pearson Correlation | .241* |
| | Sig. (2-tailed) | .013 |
| | N | 105 |
| HK9 | Pearson Correlation | .220* |
| | Sig. (2-tailed) | .024 |
| | N | 105 |
| HK10 | Pearson Correlation | .241* |
| | Sig. (2-tailed) | .049 |
| | N | 105 |
| HK11 | Pearson Correlation | .381* |
| | Sig. (2-tailed) | .036 |

| | | |
|---|---|---|
| | N | 105 |
| HK12 | Pearson Correlation | .387* |
| | Sig. (2-tailed) | .003 |
| | N | 105 |
| AK1 | Pearson Correlation | .324** |
| | Sig. (2-tailed) | .001 |
| | N | 105 |
| AK2 | Pearson Correlation | .317** |
| | Sig. (2-tailed) | .001 |
| | N | 105 |
| AK3 | Pearson Correlation | .321** |
| | Sig. (2-tailed) | .001 |
| | N | 105 |
| AK4 | Pearson Correlation | .345* |
| | Sig. (2-tailed) | .039 |
| | N | 105 |
| AK5 | Pearson Correlation | .300* |
| | Sig. (2-tailed) | .024 |
| | N | 105 |
| AK6 | Pearson Correlation | .202* |
| | Sig. (2-tailed) | .030 |

| | | |
|---|---|---|
| | N | 105 |
| AK7 | Pearson Correlation | .390* |
| | Sig. (2-tailed) | .020 |
| | N | 105 |
| SK1 | Pearson Correlation | .279** |
| | Sig. (2-tailed) | .004 |
| | N | 105 |
| SK2 | Pearson Correlation | .281** |
| | Sig. (2-tailed) | .004 |
| | N | 105 |
| SK3 | Pearson Correlation | .239* |
| | Sig. (2-tailed) | .014 |
| | N | 105 |
| SK4 | Pearson Correlation | .269** |
| | Sig. (2-tailed) | .006 |
| | N | 105 |
| SK5 | Pearson Correlation | .193* |
| | Sig. (2-tailed) | .049 |
| | N | 105 |
| SK6 | Pearson Correlation | .330* |
| | Sig. (2-tailed) | .037 |

| | | |
|---|---|---|
| | N | 105 |
| SK7 | Pearson Correlation | .303* |
| | Sig. (2-tailed) | .042 |
| | N | 105 |
| SK8 | Pearson Correlation | .254** |
| | Sig. (2-tailed) | .009 |
| | N | 105 |
| LK1 | Pearson Correlation | .361* |
| | Sig. (2-tailed) | .025 |
| | N | 105 |
| LK2 | Pearson Correlation | .455** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 105 |
| FK1 | Pearson Correlation | .243* |
| | Sig. (2-tailed) | .012 |
| | N | 105 |
| FK2 | Pearson Correlation | .537** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 105 |
| FK3 | Pearson Correlation | .233* |
| | Sig. (2-tailed) | .017 |

| | | |
|---|---|---|
| | N | 105 |
| FK4 | Pearson Correlation | .428** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 105 |
| FK5 | Pearson Correlation | .483* |
| | Sig. (2-tailed) | .003 |
| | N | 105 |
| FK6 | Pearson Correlation | .214** |
| | Sig. (2-tailed) | .028 |
| | N | 105 |
| FK7 | Pearson Correlation | .304* |
| | Sig. (2-tailed) | .005 |
| | N | 105 |
| FK8 | Pearson Correlation | .416* |
| | Sig. (2-tailed) | .003 |
| | N | 105 |
| FK9 | Pearson Correlation | .149* |
| | Sig. (2-tailed) | .004 |
| | N | 105 |
| Total_Kinerja | Pearson Correlation | 1.000** |
| | Sig. (2-tailed) | |

| | | |
|---|---|---|
| | N | 105 |

**UJI VALIDITAS-HARAPAN**

**Correlations**

| | | Total_Harapan |
|---|---|---|
| PH1 | Pearson Correlation | .509** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 105 |
| PH2 | Pearson Correlation | .715** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 105 |
| PH3 | Pearson Correlation | .529** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 105 |
| PH4 | Pearson Correlation | .582** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 105 |
| PH5 | Pearson Correlation | .597** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 105 |

| | | |
|---|---|---|
| PH6 | Pearson Correlation | .594** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 105 |
| PH7 | Pearson Correlation | .530** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 105 |
| PH8 | Pearson Correlation | .611** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 105 |
| PH9 | Pearson Correlation | .449** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 105 |
| HH1 | Pearson Correlation | .313* |
| | Sig. (2-tailed) | .048 |
| | N | 105 |
| HH2 | Pearson Correlation | .366* |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 105 |
| HH3 | Pearson Correlation | .201* |
| | Sig. (2-tailed) | .039 |
| | N | 105 |

| | | |
|---|---|---|
| HH4 | Pearson Correlation | .255** |
| | Sig. (2-tailed) | .009 |
| | N | 105 |
| HH5 | Pearson Correlation | .334* |
| | Sig. (2-tailed) | .036 |
| | N | 105 |
| HH6 | Pearson Correlation | .226* |
| | Sig. (2-tailed) | .020 |
| | N | 105 |
| HH7 | Pearson Correlation | .398* |
| | Sig. (2-tailed) | .045 |
| | N | 105 |
| HH8 | Pearson Correlation | .224* |
| | Sig. (2-tailed) | .022 |
| | N | 105 |
| HH9 | Pearson Correlation | .302* |
| | Sig. (2-tailed) | .003 |
| | N | 105 |
| HH10 | Pearson Correlation | .263* |
| | Sig. (2-tailed) | .033 |
| | N | 105 |

| | | |
|---|---|---|
| HH11 | Pearson Correlation | .205* |
| | Sig. (2-tailed) | .036 |
| | N | 105 |
| HH12 | Pearson Correlation | .355* |
| | Sig. (2-tailed) | .037 |
| | N | 105 |
| HA1 | Pearson Correlation | .301** |
| | Sig. (2-tailed) | .002 |
| | N | 105 |
| HA2 | Pearson Correlation | .239* |
| | Sig. (2-tailed) | .014 |
| | N | 105 |
| HA3 | Pearson Correlation | .332** |
| | Sig. (2-tailed) | .001 |
| | N | 105 |
| HA4 | Pearson Correlation | .274** |
| | Sig. (2-tailed) | .005 |
| | N | 105 |
| HA5 | Pearson Correlation | .215* |
| | Sig. (2-tailed) | .028 |
| | N | 105 |

| | | |
|---|---|---|
| HA6 | Pearson Correlation | .389* |
| | Sig. (2-tailed) | .037 |
| | N | 105 |
| HA7 | Pearson Correlation | .365* |
| | Sig. (2-tailed) | .035 |
| | N | 105 |
| HS1 | Pearson Correlation | .535** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 105 |
| HS2 | Pearson Correlation | .348** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 105 |
| HS3 | Pearson Correlation | .251** |
| | Sig. (2-tailed) | .010 |
| | N | 105 |
| HS4 | Pearson Correlation | .275** |
| | Sig. (2-tailed) | .004 |
| | N | 105 |
| HS5 | Pearson Correlation | .271** |
| | Sig. (2-tailed) | .005 |
| | N | 105 |

| | | |
|---|---|---|
| HS6 | Pearson Correlation | .214* |
| | Sig. (2-tailed) | .028 |
| | N | 105 |
| HS7 | Pearson Correlation | .342* |
| | Sig. (2-tailed) | .021 |
| | N | 105 |
| HS8 | Pearson Correlation | .295** |
| | Sig. (2-tailed) | .002 |
| | N | 105 |
| HL1 | Pearson Correlation | .360** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 105 |
| HL2 | Pearson Correlation | .381** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 105 |
| HF1 | Pearson Correlation | .270** |
| | Sig. (2-tailed) | .005 |
| | N | 105 |
| HF2 | Pearson Correlation | .324* |
| | Sig. (2-tailed) | .036 |
| | N | 105 |

| | | |
|---|---|---|
| HF3 | Pearson Correlation | .235* |
| | Sig. (2-tailed) | .016 |
| | N | 105 |
| HF4 | Pearson Correlation | .203* |
| | Sig. (2-tailed) | .038 |
| | N | 105 |
| HF5 | Pearson Correlation | .231* |
| | Sig. (2-tailed) | .018 |
| | N | 105 |
| HF6 | Pearson Correlation | .212* |
| | Sig. (2-tailed) | .030 |
| | N | 105 |
| HF7 | Pearson Correlation | .198* |
| | Sig. (2-tailed) | .043 |
| | N | 105 |
| HF8 | Pearson Correlation | .318* |
| | Sig. (2-tailed) | .045 |
| | N | 105 |
| HF9 | Pearson Correlation | .342* |
| | Sig. (2-tailed) | .031 |
| | N | 105 |

| | | |
|---|---|---|
| Total_Harapan | Pearson Correlation | .509** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 105 |

LAMPIRAN 4

IDENTITAS RESPONDEN

| No | Nomor mahasiswa | JK | SMA asal/Kota | Uang saku/bulan | IPK |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 08523316 | P | SMA Jombang | 850.000 | 3,31 |
| 2 | 08523329 | L | SMA Balikpapan | 1.500.000 | 3,1 |
| 3 | 08532553 | P | SMA Medan | 1.700.000 | 3,29 |
| 4 | 08523319 | P | SMA Malang | 1.500.000 | 2,75 |
| 5 | 08532791 | L | SMA Bandung | 1.000.000 | 3,00 |
| 6 | 08532463 | P | SMA Medan | 1.500.000 | 3,25 |
| 7 | 08523424 | L | SMA Makassar | 1.400.000 | 3,01 |
| 8 | 08523312 | L | SMA Jombang | 800.000 | 3,2 |
| 9 | 08523296 | L | SMA Magelang | 1.200.000 | 3,24 |
| 10 | 08523287 | L | SMA Bengkulu | 1.200.000 | 3,00 |
| 11 | 08523242 | L | SMA Malang | 800.000 | 2,95 |
| 12 | 08523211 | P | SMA Palembang | 900.000 | 2,87 |
| 13 | 08523051 | L | SMA 5 Bogor | 1.000.000 | 3,6 |
| 14 | 09523515 | L | SMA N 3 Blitar | 750.000 | 3,01 |
| 15 | 08523453 | L | SMA Magelang | 700.000 | 2,7 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 16 | 08523333 | L | SMA Yogyakarta | 600.000 | 3,35 |
| 17 | 08523212 | P | SMA Yogyakarta | 500.000 | 3,25 |
| 18 | 08523436 | L | SMA Magelang Jaya | 800.000 | 3,00 |
| 19 | 08532167 | L | SMA Purwokerto | 800.000 | 2,95 |
| 20 | 09532151 | L | SMA Cilacap | 900.000 | 3,81 |
| 21 | 08523021 | P | SMA Batam | 1.300.000 | 2,85 |
| 22 | 08523095 | P | SMA 1 Samarinda | 1100.000 | 3,5 |
| 23 | 08523005 | L | SMA 1 Depok YK | 600.000 | 3,1 |
| 24 | 09523155 | L | SMA 1 Magelang | 800.000 | 3,2 |
| 25 | 08523250 | P | SMA 1 Medan | 1.700.000 | 2,7 |
| 26 | 08523315 | L | SMK Kebumen | 1.000.000 | 3,00 |
| 27 | 08532174 | L | SMA 5 Madiun | 1.000.000 | 2,95 |
| 28 | 09532459 | P | SMA 4 Pontianak | 1.500.000 | 3,37 |
| 29 | 09552347 | L | SMA 1 Surakarta/Solo | 600.000 | 3,10 |
| 30 | 08523421 | L | SMA 3 Maret/Jogja | 600.000 | 3,05 |
| 31 | 08523006 | L | SMA Garut | 750.000 | 3,12 |
| 32 | 08523020 | L | SMA Cirebon | 600.000 | 3,01 |
| 33 | 08523036 | P | SMA Pekan Baru | 1.500.000 | 3,00 |
| 34 | 08523036 | P | SMA Yogyakarta | 800.000 | 3,51 |
| 35 | 08523144 | L | SMA 1 Banjarmasin | 950.000 | 2,89 |
| 36 | 08523210 | L | SMA 1 PLG | 2.000.000 | 2,9 |
| 37 | 08523279 | L | SMA Indramayu | 800.000 | 3,20 |
| 38 | 08523174 | L | SMA Medan | 1.000.000 | 3,20 |
| 39 | 08523118 | L | SMA Jambi | 1.200.000 | 3,00 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 40 | 08523467 | L | SMA Palang Karaya | 1.300.000 | 2,75 |
| 41 | 08523464 | L | SMA Lampung | 1.000.000 | 2,5 |
| 42 | 09523250 | L | SMA Bekasi | 1.000.000 | 3,12 |
| 43 | 09523459 | L | Semarang | 1.300.000 | 2,96 |
| 44 | 08523421 | L | YK | 600.000 | 3,22 |
| 45 | 09523221 | L | SMA Bandung | 800.000 | 3,2 |
| 46 | 09523223 | L | SMA Medan | 850.000 | 3,24 |
| 47 | 09523224 | L | SMA Makassar | 1.000.000 | 3,00 |
| 48 | 09523225 | P | SMA Jombang | 1.200.000 | 2,95 |
| 49 | 09523230 | L | SMA Magelang | 800.000 | 2,87 |
| 50 | 09523235 | L | SMA 1 Sidempuan | 900.000 | 3,6 |
| 51 | 09523236 | L | SMA Malang | 1.000.000 | 3,01 |
| 52 | 09523237 | P | SMA Palembang | 750.000 | 2,7 |
| 53 | 09523240 | L | SMA 1 Semarang | 700.000 | 3,35 |
| 54 | 09523247 | L | SMA 1 Banjarmasin | 600.000 | 3,25 |
| 55 | 09523248 | P | SMA 1 Banjarmasin | 1.000.000 | 3,00 |
| 56 | 09523249 | L | SMA 1 Gorontalo | 1.500.000 | 2,95 |
| 57 | 09523250 | P | SMA 1 Pontianak | 1.400.000 | 3,00 |
| 58 | 09523255 | L | SMA Nganjuk | 800.000 | 3,51 |
| 59 | 09523258 | L | SMA Bengkulu | 1.200.000 | 2,89 |
| 60 | 09523259 | P | SMA 1 Magelang | 1.200.000 | 2,9 |
| 61 | 09523265 | L | SMA 1 Depok | 800.000 | 3,20 |
| 62 | 09523268 | P | SMA 1 Makassar | 1.300.000 | 3,20 |
| 63 | 09523269 | L | SMA 3 Bekasi | 1100.000 | 3,00 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 64 | 09523274 | L | SMA Ngawi | 600.000 | 3,51 |
| 65 | 09523279 | P | SMA Jombang | 800.000 | 2,89 |
| 66 | 09523285 | L | SMA 45 Jakarta | 1.700.000 | 2,9 |
| 67 | 09523286 | P | SMA 3 Jakarta | 1.000.000 | 3,20 |
| 68 | 09523290 | L | SMA Magelang | 1.000.000 | 3,20 |
| 69 | 09523295 | P | SMA Yogyakarta | 700.000 | 2,95 |
| 70 | 09523296 | L | SMA Yogyakarta | 700.000 | 3,37 |
| 71 | 09523412 | P | SMA Magelang Jaya | 750.000 | 3,10 |
| 72 | 09523418 | L | SMA Purwokerto | 700.000 | 3,05 |
| 73 | 09523430 | P | SMA Cilacap | 600.000 | 3,12 |
| 74 | 09523431 | P | SMA Batam | 500.000 | 3,01 |
| 75 | 09523439 | L | SMA 1 Samarinda | 800.000 | 3,00 |
| 76 | 09523444 | P | SMA 1 Depok YK | 700.000 | 3,51 |
| 77 | 09523445 | P | SMA 1 Magelang | 700.000 | 2,89 |
| 78 | 09523449 | L | SMA 1 Medan | 1.300.000 | 2,30 |
| 79 | 09523450 | P | SMK Kebumen | 850.000 | 2,7 |
| 80 | 09523452 | L | SMA Bandung | 1.000.000 | 3,00 |
| 81 | 09523455 | P | SMA Makassar | 1.200.000 | 2,95 |
| 82 | 09523460 | L | SMA 1 Banjarmasin | 800.000 | 3,37 |
| 83 | 09523464 | P | SMA 1 Gorontalo | 900.000 | 3,10 |
| 84 | 09523475 | L | SMA Ngawi | 1.000.000 | 3,05 |
| 85 | 09523477 | P | SMA | 750.000 | 3,12 |
| 86 | 09523478 | L | SMA 1 Depok YK | 650.000 | 3,01 |
| 87 | 10523560 | L | SMA 1 Magelang | 600.000 | 3,00 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 88 | 10523566 | L | SMA N 3 Blitar | 1.000.000 | 3,00 |
| 89 | 10523568 | P | SMA Magelang | 600.000 | 3,51 |
| 90 | 10523570 | L | SMA Yogyakarta | 600.000 | 2,89 |
| 91 | 10523572 | L | SMA Yogyakarta | 700.000 | 2,9 |
| 92 | 10523576 | L | SMA Magelang Jaya | 700.000 | 3,20 |
| 93 | 10523577 | P | SMA Purwokerto | 1.200.000 | 3,20 |
| 94 | 10523580 | L | SMA Medan | 1.100.000 | 2,7 |
| 95 | 10523585 | P | SMA Magelang | 600.000 | 3,00 |
| 96 | 10523589 | L | SMA 1 Sidempuan | 850.000 | 2,95 |
| 97 | 11523601 | L | SMA Malang | 1.000.000 | 3,37 |
| 98 | 11523611 | P | SMA Palembang | 1.200.000 | 3,10 |
| 99 | 11523617 | L | SMA 1 Semarang | 800.000 | 3,05 |
| 100 | 11523619 | L | SMA 1 Banjarmasin | 900.000 | 3,12 |
| 101 | 11523622 | L | SMA 1 Banjarmasin | 1.000.000 | 3,01 |
| 102 | 11523625 | L | SMA 1 Gorontalo | 750.000 | 3,00 |
| 103 | 11523630 | P | SMA 1 Pontianak | 1.200.000 | 3,20 |
| 104 | 11523635 | L | SMA Nganjuk | 900.000 | 3,20 |
| 105 | 11523636 | L | SMA 1 Banjarmasin | 1.100.000 | 2,7 |

## LAMPIRAN 5

### PROSES BELAJAR MENGAJAR

### HARAPAN

| RESP | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 | Q9 | JLH |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 5 | 6 | 4 | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 | 6 | 46 |
| 2 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 49 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 34 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 29 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 30 |
| 6 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 37 |
| 7 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 49 |
| 8 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 31 |
| 9 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 48 |
| 10 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 32 |
| 11 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 38 |
| 12 | 4 | 3 | 6 | 6 | 5 | 6 | 4 | 5 | 6 | 45 |
| 13 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 47 |
| 14 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 54 |
| 15 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 48 |
| 16 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 4 | 3 | 5 | 45 |
| 17 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 51 |
| 18 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 31 |
| 19 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 39 |
| 20 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 54 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 21 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 41 |
| 22 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 44 |
| 23 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 42 |
| 24 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 44 |
| 25 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 47 |
| 26 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 46 |
| 27 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 51 |
| 28 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 54 |
| 29 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 54 |
| 30 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 51 |
| 31 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 40 |
| 33 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 49 |
| 34 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 51 |
| 35 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 51 |
| 36 | 5 | 4 | 5 | 6 | 6 | 4 | 4 | 6 | 5 | 45 |
| 37 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 49 |
| 38 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 46 |
| 39 | 5 | 6 | 6 | 5 | 3 | 6 | 6 | 5 | 5 | 47 |
| 40 | 6 | 6 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 41 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 |
| 42 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 53 |
| 43 | 6 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 48 |
| 44 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 |
| 45 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 47 |
| 46 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 54 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 47 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 49 |
| 48 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 4 | 3 | 5 | 45 |
| 49 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 52 |
| 50 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 32 |
| 51 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 49 |
| 52 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 32 |
| 53 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 49 |
| 54 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 32 |
| 55 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 38 |
| 56 | 4 | 4 | 6 | 6 | 5 | 6 | 4 | 5 | 6 | 46 |
| 57 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 48 |
| 58 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 54 |
| 59 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 48 |
| 60 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 32 |
| 61 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 39 |
| 62 | 4 | 3 | 6 | 6 | 5 | 6 | 4 | 5 | 6 | 45 |
| 63 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 48 |
| 64 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 54 |
| 65 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 49 |
| 66 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 4 | 3 | 5 | 45 |
| 67 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 52 |
| 68 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 69 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 49 |
| 70 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 31 |
| 71 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 48 |
| 72 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 32 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 73 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 39 |
| 74 | 4 | 3 | 6 | 6 | 5 | 6 | 4 | 5 | 6 | 45 |
| 75 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 48 |
| 76 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 54 |
| 77 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 49 |
| 78 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 51 |
| 79 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 51 |
| 80 | 5 | 4 | 5 | 6 | 6 | 4 | 4 | 6 | 5 | 45 |
| 81 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 50 |
| 82 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 47 |
| 83 | 5 | 6 | 6 | 5 | 3 | 6 | 6 | 5 | 5 | 47 |
| 84 | 6 | 6 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 85 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 47 |
| 86 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 47 |
| 87 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 54 |
| 88 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 50 |
| 89 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 4 | 3 | 5 | 45 |
| 90 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 52 |
| 91 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 33 |
| 92 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 51 |
| 93 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 44 |
| 94 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 47 |
| 95 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 49 |
| 96 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 51 |
| 97 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 54 |
| 98 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 54 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 99 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 51 |
| 100 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 48 |
| 101 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 54 |
| 102 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 48 |
| 103 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 32 |
| 104 | 5 | 6 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 41 |
| 105 | 4 | 3 | 6 | 6 | 5 | 6 | 4 | 5 | 6 | 45 |

## KENYATAAN

| RESP | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 | Q9 | JLH |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 3 | 2 | 27 |
| 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 35 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 29 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 30 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 32 |
| 6 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 33 |
| 7 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 28 |
| 8 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 |
| 9 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 35 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 32 |
| 11 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 30 |
| 12 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 26 |
| 13 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 40 |
| 14 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 37 |
| 15 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 30 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 39 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 17 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 32 |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 |
| 19 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 35 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 48 |
| 21 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 38 |
| 22 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 42 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 36 |
| 24 | 6 | 4 | 5 | 6 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 25 | 4 | 4 | 3 | 6 | 4 | 6 | 5 | 5 | 3 | 40 |
| 26 | 6 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 40 |
| 27 | 4 | 4 | 5 | 6 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 37 |
| 28 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 37 |
| 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 38 |
| 30 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 6 | 5 | 4 | 3 | 39 |
| 31 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 40 |
| 32 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 41 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 42 |
| 34 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 39 |
| 35 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 42 |
| 36 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 44 |
| 37 | 4 | 5 | 4 | 6 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 39 |
| 38 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 6 | 3 | 3 | 2 | 31 |
| 39 | 4 | 2 | 3 | 6 | 2 | 6 | 4 | 3 | 2 | 32 |
| 40 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 |
| 41 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 37 |
| 42 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 2 | 29 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 43 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 23 |
| 44 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 1 | 26 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 32 |
| 46 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 30 |
| 47 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 25 |
| 48 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 40 |
| 49 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 38 |
| 50 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 30 |
| 51 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 38 |
| 52 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 32 |
| 53 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 38 |
| 54 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 6 | 5 | 4 | 3 | 39 |
| 55 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 40 |
| 56 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 40 |
| 57 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 42 |
| 58 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 38 |
| 59 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 28 |
| 60 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 |
| 61 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 35 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 32 |
| 63 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 30 |
| 64 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 27 |
| 65 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 40 |
| 66 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 36 |
| 67 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 6 | 5 | 4 | 3 | 39 |
| 68 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 40 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 69 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 41 |
| 70 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 42 |
| 71 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 38 |
| 72 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 42 |
| 73 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 41 |
| 74 | 4 | 5 | 4 | 6 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 39 |
| 75 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 3 | 2 | 30 |
| 76 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 44 |
| 77 | 4 | 5 | 4 | 6 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 39 |
| 78 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 6 | 4 | 3 | 2 | 32 |
| 79 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 6 | 4 | 3 | 2 | 31 |
| 80 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 35 |
| 81 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 37 |
| 82 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 2 | 30 |
| 83 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 37 |
| 84 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 38 |
| 85 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 6 | 5 | 4 | 3 | 39 |
| 86 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 40 |
| 87 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 41 |
| 88 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 42 |
| 89 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 40 |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 41 |
| 91 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 40 |
| 92 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 42 |
| 93 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 39 |
| 94 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 28 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 95 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 |
| 96 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 36 |
| 97 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 40 |
| 98 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 36 |
| 99 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 6 | 5 | 4 | 3 | 39 |
| 100 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 40 |
| 101 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 40 |
| 102 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 42 |
| 103 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 39 |
| 104 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 44 |
| 105 | 4 | 5 | 5 | 6 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 41 |

## HASIL PROSES BELAJAR MENGAJAR

## HARAPAN

| RESP | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 | Q9 | Q10 | Q11 | Q12 | JLH |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 4 | 5 | 6 | 6 | 5 | 4 | 5 | 63 |
| 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 65 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 41 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 41 |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 43 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 47 |
| 7 | 6 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 57 |
| 8 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 40 |
| 9 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 6 | 5 | 5 | 4 | 6 | 60 |
| 10 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 43 |
| 11 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 46 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 12 | 5 | 6 | 5 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 4 | 6 | 64 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 57 |
| 14 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 72 |
| 15 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 60 |
| 16 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 65 |
| 17 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 67 |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 20 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 63 |
| 21 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 43 |
| 22 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 61 |
| 23 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 56 |
| 24 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 53 |
| 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 6 | 5 | 59 |
| 26 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 68 |
| 27 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 59 |
| 28 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 72 |
| 29 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 71 |
| 30 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 6 | 62 |
| 31 | 5 | 5 | 4 | 4 | 6 | 6 | 6 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 58 |
| 32 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 65 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 58 |
| 34 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 53 |
| 35 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 59 |
| 36 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 60 |
| 37 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 63 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 38 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 54 |
| 39 | 5 | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 59 |
| 40 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 54 |
| 41 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 60 |
| 42 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 66 |
| 43 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 69 |
| 44 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 57 |
| 45 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 61 |
| 46 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 56 |
| 47 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 54 |
| 48 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 6 | 5 | 59 |
| 49 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 69 |
| 50 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 59 |
| 51 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 72 |
| 52 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 71 |
| 53 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 6 | 64 |
| 54 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 72 |
| 55 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 60 |
| 56 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 65 |
| 57 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 67 |
| 58 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 60 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 63 |
| 61 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 46 |
| 62 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 53 |
| 63 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 6 | 5 | 61 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 64 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 69 |
| 65 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 59 |
| 66 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 72 |
| 67 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 72 |
| 68 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 6 | 63 |
| 69 | 5 | 5 | 4 | 4 | 6 | 6 | 6 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 58 |
| 70 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 66 |
| 71 | 5 | 5 | 6 | 4 | 4 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 60 |
| 72 | 5 | 5 | 4 | 4 | 6 | 6 | 6 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 58 |
| 73 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 65 |
| 74 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 58 |
| 75 | 5 | 6 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 54 |
| 76 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 60 |
| 77 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 60 |
| 78 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 63 |
| 79 | 5 | 6 | 6 | 5 | 4 | 6 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 57 |
| 80 | 5 | 6 | 5 | 6 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 6 | 6 | 5 | 61 |
| 81 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 72 |
| 82 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 60 |
| 83 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 66 |
| 84 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 68 |
| 85 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 86 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 87 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 64 |
| 88 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 44 |
| 89 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 59 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 90 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 60 |
| 91 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 63 |
| 92 | 5 | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 55 |
| 93 | 5 | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 59 |
| 94 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 56 |
| 95 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 62 |
| 96 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 66 |
| 97 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 69 |
| 98 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 59 |
| 99 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 72 |
| 100 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 72 |
| 101 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 6 | 63 |
| 102 | 5 | 6 | 4 | 4 | 6 | 6 | 6 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 60 |
| 103 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 67 |
| 104 | 5 | 6 | 6 | 4 | 4 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 63 |
| 105 | 6 | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 57 |

## KENYATAAN

| RESP | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 | Q9 | Q10 | Q11 | Q12 | JLH |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 | 52 |
| 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 44 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 39 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 42 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 43 |
| 6 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 7 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 35 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 8 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 42 |
| 9 | 3 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 35 |
| 10 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 38 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 12 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 47 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 50 |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 54 |
| 15 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 37 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 40 |
| 17 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 47 |
| 18 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 19 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 38 |
| 20 | 5 | 5 | 6 | 4 | 4 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 62 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 44 |
| 22 | 5 | 5 | 6 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 55 |
| 23 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 52 |
| 24 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 54 |
| 25 | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 6 | 5 | 56 |
| 26 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 56 |
| 27 | 5 | 5 | 6 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 55 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 47 |
| 29 | 5 | 5 | 6 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 54 |
| 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 6 | 4 | 6 | 6 | 57 |
| 31 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 50 |
| 32 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 60 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 56 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 34 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 49 |
| 35 | 5 | 4 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 56 |
| 36 | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 56 |
| 37 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 49 |
| 38 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 43 |
| 39 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 40 |
| 40 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| 41 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 53 |
| 42 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 57 |
| 43 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 65 |
| 44 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 30 |
| 45 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 47 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 50 |
| 47 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 53 |
| 48 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 37 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 39 |
| 50 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 47 |
| 51 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 52 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 38 |
| 53 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 55 |
| 54 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 42 |
| 55 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 34 |
| 56 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 38 |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 58 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 47 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 50 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 60 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 53 |
| 61 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 37 |
| 62 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 40 |
| 63 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 47 |
| 64 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 65 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 39 |
| 66 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 47 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 50 |
| 68 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 51 |
| 69 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 37 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 40 |
| 71 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 47 |
| 72 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 73 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 38 |
| 74 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 47 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 50 |
| 76 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 53 |
| 77 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 37 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 39 |
| 79 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 46 |
| 80 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 41 |
| 81 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 40 |
| 82 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 37 |
| 83 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 52 |
| 84 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 57 |
| 85 | 4 | 5 | 4 | 6 | 5 | 6 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 58 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 86 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 30 |
| 87 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 47 |
| 88 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 50 |
| 89 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 47 |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 50 |
| 91 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 53 |
| 92 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 37 |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 40 |
| 94 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 47 |
| 95 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 96 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 38 |
| 97 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 61 |
| 98 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 44 |
| 99 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 53 |
| 100 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 52 |
| 101 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 53 |
| 102 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 47 |
| 103 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 50 |
| 104 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 51 |
| 105 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 37 |

## ADMINISTRASI DAN AKSES INFORMASI

## HARAPAN

| RESP | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | JLH |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 38 |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 6 | 5 | 34 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 26 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 25 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 27 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 26 |
| 7 | 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 36 |
| 8 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 24 |
| 9 | 4 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 37 |
| 10 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 24 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 25 |
| 12 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 35 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 29 |
| 14 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 42 |
| 15 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 37 |
| 16 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 40 |
| 17 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 42 |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 19 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 27 |
| 20 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 37 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 24 |
| 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 33 |
| 23 | 5 | 6 | 6 | 5 | 4 | 4 | 4 | 34 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 33 |
| 25 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 38 |
| 26 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 39 |
| 27 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 33 |
| 28 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 42 |
| 29 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 42 |
| 30 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 6 | 4 | 38 |
| 31 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 32 | 6 | 6 | 6 | 5 | 4 | 4 | 4 | 35 |
| 33 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 37 |
| 34 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 34 |
| 36 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 37 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 37 |
| 38 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 40 |
| 39 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 4 | 4 | 35 |
| 40 | 6 | 6 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 31 |
| 41 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 37 |
| 42 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 40 |
| 43 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 39 |
| 44 | 6 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 45 | 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 36 |
| 46 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 24 |
| 47 | 4 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 37 |
| 48 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 25 |
| 49 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 26 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 50 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 35 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 29 |
| 52 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 42 |
| 53 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 38 |
| 54 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 40 |
| 55 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 42 |
| 56 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 25 |
| 57 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 28 |
| 58 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 37 |
| 59 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 25 |
| 60 | 5 | 6 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 34 |
| 61 | 5 | 6 | 6 | 5 | 4 | 4 | 4 | 34 |
| 62 | 6 | 6 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 35 |
| 63 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 38 |
| 64 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 39 |
| 65 | 6 | 6 | 5 | 6 | 4 | 4 | 4 | 35 |
| 66 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 42 |
| 67 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 42 |
| 68 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 4 | 39 |
| 69 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 42 |
| 70 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 38 |
| 71 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 41 |
| 72 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 42 |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 74 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 28 |
| 75 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 37 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 76 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 25 |
| 77 | 5 | 6 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 34 |
| 78 | 5 | 6 | 6 | 5 | 4 | 4 | 4 | 34 |
| 79 | 5 | 6 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 34 |
| 80 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 38 |
| 81 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 40 |
| 82 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 33 |
| 83 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 42 |
| 84 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 42 |
| 85 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 6 | 4 | 38 |
| 86 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 38 |
| 87 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 88 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 42 |
| 89 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 42 |
| 90 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 6 | 4 | 38 |
| 91 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 92 | 6 | 6 | 6 | 5 | 4 | 4 | 4 | 35 |
| 93 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 37 |
| 94 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 36 |
| 95 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 35 |
| 96 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 37 |
| 97 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 37 |
| 98 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 39 |
| 99 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 4 | 4 | 36 |
| 100 | 6 | 6 | 6 | 3 | 4 | 3 | 4 | 32 |
| 101 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 37 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 102 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 40 |
| 103 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 39 |
| 104 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 37 |
| 105 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 37 |

## KENYATAAN

| RESP | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | JLH |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 25 |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 24 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 23 |
| 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 26 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 30 |
| 6 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 25 |
| 7 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 23 |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 23 |
| 9 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 27 |
| 10 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 24 |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 30 |
| 12 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 25 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 27 |
| 14 | 3 | 5 | 5 | 1 | 3 | 4 | 3 | 24 |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 22 |
| 16 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 23 |
| 17 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 22 |
| 18 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 26 |
| 19 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 23 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 20 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 3 | 36 |
| 21 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 23 |
| 22 | 6 | 6 | 6 | 6 | 3 | 3 | 3 | 33 |
| 23 | 6 | 6 | 6 | 5 | 2 | 2 | 3 | 30 |
| 24 | 6 | 6 | 6 | 6 | 3 | 2 | 3 | 32 |
| 25 | 5 | 6 | 6 | 6 | 3 | 2 | 2 | 30 |
| 26 | 6 | 6 | 6 | 6 | 2 | 5 | 5 | 36 |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 30 |
| 28 | 5 | 6 | 6 | 6 | 3 | 4 | 3 | 33 |
| 29 | 5 | 5 | 6 | 5 | 3 | 5 | 3 | 32 |
| 30 | 6 | 6 | 6 | 6 | 3 | 4 | 3 | 34 |
| 31 | 6 | 6 | 6 | 6 | 2 | 3 | 2 | 31 |
| 32 | 6 | 6 | 6 | 6 | 3 | 3 | 3 | 33 |
| 33 | 6 | 6 | 6 | 5 | 3 | 4 | 4 | 34 |
| 34 | 6 | 6 | 6 | 5 | 2 | 4 | 2 | 31 |
| 35 | 6 | 6 | 6 | 6 | 3 | 5 | 5 | 37 |
| 36 | 6 | 6 | 6 | 6 | 3 | 5 | 3 | 35 |
| 37 | 4 | 6 | 5 | 6 | 4 | 3 | 4 | 32 |
| 38 | 6 | 6 | 6 | 6 | 2 | 3 | 2 | 31 |
| 39 | 5 | 6 | 6 | 5 | 3 | 3 | 2 | 30 |
| 40 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 41 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 3 | 38 |
| 42 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 4 | 36 |
| 43 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 26 |
| 44 | 5 | 6 | 5 | 5 | 1 | 2 | 2 | 26 |
| 45 | 3 | 6 | 5 | 1 | 3 | 4 | 3 | 25 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 46 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 23 |
| 47 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 24 |
| 48 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 23 |
| 49 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 26 |
| 50 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 23 |
| 51 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 3 | 35 |
| 52 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 22 |
| 53 | 6 | 5 | 6 | 5 | 3 | 3 | 3 | 31 |
| 54 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 25 |
| 55 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 23 |
| 56 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 23 |
| 57 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 28 |
| 58 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 24 |
| 59 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 29 |
| 60 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 25 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 27 |
| 62 | 3 | 5 | 5 | 1 | 3 | 4 | 3 | 24 |
| 63 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 23 |
| 64 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 24 |
| 65 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 22 |
| 66 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 26 |
| 67 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 23 |
| 68 | 4 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 33 |
| 69 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 3 | 36 |
| 70 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 23 |
| 71 | 6 | 6 | 6 | 6 | 3 | 3 | 3 | 33 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 72 | 6 | 6 | 6 | 5 | 2 | 2 | 3 | 30 |
| 73 | 6 | 6 | 6 | 6 | 3 | 2 | 3 | 32 |
| 74 | 5 | 6 | 5 | 6 | 3 | 2 | 2 | 29 |
| 75 | 6 | 6 | 6 | 5 | 2 | 5 | 5 | 35 |
| 76 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 30 |
| 77 | 5 | 6 | 6 | 6 | 3 | 4 | 3 | 33 |
| 78 | 5 | 5 | 6 | 5 | 3 | 5 | 3 | 32 |
| 79 | 5 | 6 | 6 | 6 | 3 | 4 | 3 | 33 |
| 80 | 6 | 6 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 29 |
| 81 | 6 | 6 | 6 | 6 | 3 | 3 | 3 | 33 |
| 82 | 6 | 5 | 6 | 5 | 3 | 4 | 4 | 33 |
| 83 | 6 | 6 | 6 | 5 | 2 | 4 | 2 | 31 |
| 84 | 6 | 6 | 5 | 6 | 3 | 5 | 5 | 36 |
| 85 | 6 | 5 | 6 | 6 | 3 | 5 | 3 | 34 |
| 86 | 4 | 6 | 5 | 6 | 4 | 3 | 4 | 32 |
| 87 | 6 | 6 | 6 | 6 | 2 | 3 | 2 | 31 |
| 88 | 5 | 5 | 6 | 5 | 3 | 3 | 2 | 29 |
| 89 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 90 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 3 | 37 |
| 91 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 4 | 36 |
| 92 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 26 |
| 93 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 3 | 38 |
| 94 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 4 | 36 |
| 95 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 26 |
| 96 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 2 | 25 |
| 97 | 3 | 5 | 5 | 1 | 3 | 4 | 3 | 24 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 98 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 23 |
| 99 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 24 |
| 100 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 23 |
| 101 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 27 |
| 102 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 26 |
| 103 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 23 |
| 104 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 32 |
| 105 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 34 |

## SARANA PENDUKUNG BELAJAR MENGAJAR

## HARAPAN

| RESP | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 | JLH |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 5 | 6 | 6 | 4 | 6 | 5 | 6 | 6 | 44 |
| 2 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 43 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 25 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 28 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 29 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 31 |
| 7 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 43 |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 27 |
| 9 | 5 | 4 | 6 | 5 | 5 | 4 | 6 | 4 | 39 |
| 10 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 28 |
| 11 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 27 |
| 12 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 4 | 3 | 5 | 40 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 37 |
| 14 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 48 |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 15 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 40 |
| 16 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 44 |
| 17 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 48 |
| 18 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 27 |
| 19 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 44 |
| 21 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 26 |
| 22 | 5 | 6 | 4 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 44 |
| 23 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 40 |
| 24 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 34 |
| 25 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 42 |
| 26 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 4 | 6 | 44 |
| 27 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 40 |
| 28 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 48 |
| 29 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 48 |
| 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 43 |
| 31 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 38 |
| 32 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 |
| 34 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 |
| 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 38 |
| 36 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 38 |
| 37 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 41 |
| 38 | 6 | 6 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 36 |
| 39 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 46 |
| 40 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 32 |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 41 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 |
| 42 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 43 |
| 43 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 48 |
| 44 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 41 |
| 45 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 4 | 3 | 5 | 40 |
| 46 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 38 |
| 47 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 48 |
| 48 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 41 |
| 49 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 44 |
| 50 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 47 |
| 51 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 28 |
| 52 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 53 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 46 |
| 54 | 5 | 6 | 4 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 44 |
| 55 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 40 |
| 56 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 34 |
| 57 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 43 |
| 58 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 4 | 6 | 44 |
| 59 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 40 |
| 60 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 48 |
| 61 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 48 |
| 62 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 44 |
| 63 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 39 |
| 64 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 |
| 65 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 42 |
| 66 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 67 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 4 | 4 | 39 |
| 68 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 40 |
| 69 | 5 | 6 | 4 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 44 |
| 70 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 41 |
| 71 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 34 |
| 72 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 42 |
| 73 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 4 | 6 | 44 |
| 74 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 40 |
| 75 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 47 |
| 76 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 47 |
| 77 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 43 |
| 78 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 38 |
| 79 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 |
| 80 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 41 |
| 81 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 42 |
| 82 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 4 | 4 | 39 |
| 83 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 38 |
| 84 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 41 |
| 85 | 6 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 35 |
| 86 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 45 |
| 87 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 32 |
| 88 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 |
| 89 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 43 |
| 90 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 47 |
| 91 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 41 |
| 92 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 4 | 3 | 5 | 40 |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 93 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 38 |
| 94 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 46 |
| 95 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 42 |
| 96 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 48 |
| 97 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 41 |
| 98 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 44 |
| 99 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 46 |
| 100 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 28 |
| 101 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 102 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 44 |
| 103 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 42 |
| 104 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 39 |
| 105 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 4 | 41 |

## KENYATAAN

| RESP | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 | JLH |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 31 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 27 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 23 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 25 |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 30 |
| 6 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 26 |
| 7 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 29 |
| 8 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 28 |
| 9 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 30 |
| 10 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 24 |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 11 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 27 |
| 12 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 26 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 34 |
| 14 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 38 |
| 15 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 24 |
| 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 30 |
| 17 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 25 |
| 18 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 27 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 24 |
| 20 | 5 | 6 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 34 |
| 21 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 6 | 35 |
| 22 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 1 | 6 | 32 |
| 23 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 34 |
| 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 37 |
| 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 6 | 34 |
| 26 | 4 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 2 | 6 | 39 |
| 27 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 | 3 | 5 | 37 |
| 28 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 36 |
| 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 38 |
| 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 39 |
| 31 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 35 |
| 32 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 36 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 39 |
| 34 | 6 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 38 |
| 35 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 6 | 39 |
| 36 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 39 |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 37 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 35 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 28 |
| 39 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 24 |
| 40 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 31 |
| 41 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 39 |
| 42 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 35 |
| 43 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 31 |
| 44 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 24 |
| 45 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 32 |
| 46 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 28 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 24 |
| 48 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 26 |
| 49 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 30 |
| 50 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 51 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 30 |
| 52 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 28 |
| 53 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 31 |
| 54 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 25 |
| 55 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 28 |
| 56 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 27 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 33 |
| 58 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 36 |
| 59 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 24 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 31 |
| 61 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 26 |
| 62 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 29 |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 63 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 30 |
| 64 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 25 |
| 65 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 27 |
| 66 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 25 |
| 67 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 35 |
| 68 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 37 |
| 69 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 25 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 31 |
| 71 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 26 |
| 72 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 28 |
| 73 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 25 |
| 74 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 33 |
| 75 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 6 | 34 |
| 76 | 6 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 1 | 6 | 33 |
| 77 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 30 |
| 78 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 26 |
| 79 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 29 |
| 80 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 28 |
| 81 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 30 |
| 82 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 24 |
| 83 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 27 |
| 84 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 26 |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 36 |
| 86 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 37 |
| 87 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 24 |
| 88 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 30 |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 89 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 24 |
| 90 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 32 |
| 91 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 28 |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 24 |
| 93 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 25 |
| 94 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 30 |
| 95 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 |
| 96 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 30 |
| 97 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 27 |
| 98 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 31 |
| 99 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 26 |
| 100 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 27 |
| 101 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 27 |
| 102 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 103 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 28 |
| 104 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 29 |
| 105 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 31 |

## LAYANAN KHUSUS

### HARAPAN

| RESP | Q1 | Q2 | JLH |
|---|---|---|---|
| 1 | 5 | 5 | 10 |
| 2 | 6 | 6 | 12 |
| 3 | 4 | 4 | 8 |
| 4 | 3 | 3 | 6 |
| 5 | 4 | 4 | 8 |
| 6 | 3 | 3 | 6 |
| 7 | 6 | 5 | 11 |
| 8 | 3 | 3 | 6 |
| 9 | 6 | 6 | 12 |
| 10 | 4 | 3 | 7 |
| 11 | 4 | 5 | 9 |
| 12 | 6 | 6 | 12 |
| 13 | 4 | 3 | 7 |
| 14 | 6 | 6 | 12 |
| 15 | 6 | 6 | 12 |
| 16 | 5 | 6 | 11 |
| 17 | 6 | 6 | 12 |
| 18 | 4 | 4 | 8 |
| 19 | 4 | 3 | 7 |
| 20 | 6 | 6 | 12 |
| 21 | 3 | 4 | 7 |
| 22 | 6 | 5 | 11 |

### KENYATAAN

| RESP | Q1 | Q2 | JLH |
|---|---|---|---|
| 1 | 4 | 4 | 8 |
| 2 | 4 | 5 | 9 |
| 3 | 3 | 4 | 7 |
| 4 | 4 | 3 | 7 |
| 5 | 4 | 3 | 7 |
| 6 | 4 | 4 | 8 |
| 7 | 4 | 4 | 8 |
| 8 | 4 | 2 | 6 |
| 9 | 3 | 4 | 7 |
| 10 | 3 | 3 | 6 |
| 11 | 5 | 5 | 10 |
| 12 | 3 | 2 | 5 |
| 13 | 4 | 3 | 7 |
| 14 | 5 | 5 | 10 |
| 15 | 4 | 5 | 9 |
| 16 | 5 | 4 | 9 |
| 17 | 4 | 4 | 8 |
| 18 | 3 | 3 | 6 |
| 19 | 4 | 3 | 7 |
| 20 | 3 | 3 | 6 |
| 21 | 4 | 4 | 8 |
| 22 | 5 | 4 | 9 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 23 | 3 | 4 | 7 | | 23 | 4 | 5 | 9 |
| 24 | 3 | 4 | 7 | | 24 | 4 | 5 | 9 |
| 25 | 5 | 5 | 10 | | 25 | 6 | 5 | 11 |
| 26 | 6 | 6 | 12 | | 26 | 5 | 5 | 10 |
| 27 | 5 | 5 | 10 | | 27 | 5 | 4 | 9 |
| 28 | 6 | 6 | 12 | | 28 | 5 | 5 | 10 |
| 29 | 6 | 6 | 12 | | 29 | 4 | 4 | 8 |
| 30 | 6 | 6 | 12 | | 30 | 5 | 5 | 10 |
| 31 | 4 | 5 | 9 | | 31 | 4 | 5 | 9 |
| 32 | 5 | 5 | 10 | | 32 | 5 | 4 | 9 |
| 33 | 5 | 5 | 10 | | 33 | 6 | 3 | 9 |
| 34 | 6 | 6 | 12 | | 34 | 5 | 3 | 8 |
| 35 | 4 | 5 | 9 | | 35 | 4 | 4 | 8 |
| 36 | 4 | 4 | 8 | | 36 | 5 | 5 | 10 |
| 37 | 5 | 5 | 10 | | 37 | 4 | 4 | 8 |
| 38 | 5 | 4 | 9 | | 38 | 2 | 2 | 4 |
| 39 | 5 | 4 | 9 | | 39 | 3 | 2 | 5 |
| 40 | 5 | 4 | 9 | | 40 | 2 | 1 | 3 |
| 41 | 6 | 5 | 11 | | 41 | 5 | 5 | 10 |
| 42 | 5 | 5 | 10 | | 42 | 4 | 3 | 7 |
| 43 | 6 | 6 | 12 | | 43 | 4 | 3 | 7 |
| 44 | 5 | 5 | 10 | | 44 | 1 | 2 | 3 |
| 45 | 6 | 5 | 11 | | 45 | 4 | 4 | 8 |
| 46 | 6 | 6 | 12 | | 46 | 4 | 4 | 8 |
| 47 | 5 | 4 | 9 | | 47 | 3 | 4 | 7 |
| 48 | 3 | 3 | 6 | | 48 | 4 | 3 | 7 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 49 | 5 | 4 | 9 | | 49 | 4 | 3 | 7 |
| 50 | 4 | 3 | 7 | | 50 | 4 | 4 | 8 |
| 51 | 6 | 5 | 11 | | 51 | 5 | 4 | 9 |
| 52 | 4 | 3 | 7 | | 52 | 4 | 2 | 6 |
| 53 | 6 | 5 | 11 | | 53 | 3 | 4 | 7 |
| 54 | 6 | 5 | 11 | | 54 | 3 | 3 | 6 |
| 55 | 5 | 6 | 11 | | 55 | 3 | 3 | 6 |
| 56 | 6 | 5 | 11 | | 56 | 4 | 4 | 8 |
| 57 | 6 | 6 | 12 | | 57 | 5 | 4 | 9 |
| 58 | 5 | 6 | 11 | | 58 | 4 | 5 | 9 |
| 59 | 6 | 5 | 11 | | 59 | 4 | 5 | 9 |
| 60 | 5 | 5 | 10 | | 60 | 4 | 5 | 9 |
| 61 | 6 | 5 | 11 | | 61 | 4 | 5 | 9 |
| 62 | 6 | 5 | 11 | | 62 | 5 | 4 | 9 |
| 63 | 6 | 6 | 12 | | 63 | 5 | 5 | 10 |
| 64 | 6 | 5 | 11 | | 64 | 4 | 4 | 8 |
| 65 | 5 | 4 | 9 | | 65 | 5 | 4 | 9 |
| 66 | 5 | 5 | 10 | | 66 | 2 | 2 | 4 |
| 67 | 6 | 4 | 10 | | 67 | 3 | 2 | 5 |
| 68 | 5 | 5 | 10 | | 68 | 2 | 1 | 3 |
| 69 | 5 | 5 | 10 | | 69 | 4 | 5 | 9 |
| 70 | 6 | 5 | 11 | | 70 | 4 | 3 | 7 |
| 71 | 6 | 6 | 12 | | 71 | 4 | 3 | 7 |
| 72 | 3 | 4 | 7 | | 72 | 1 | 2 | 3 |
| 73 | 6 | 5 | 11 | | 73 | 4 | 4 | 8 |
| 74 | 5 | 4 | 9 | | 74 | 3 | 3 | 6 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 75 | 3 | 4 | 7 | | 75 | 4 | 3 | 7 |
| 76 | 6 | 5 | 11 | | 76 | 3 | 3 | 6 |
| 77 | 6 | 6 | 12 | | 77 | 4 | 4 | 8 |
| 78 | 6 | 5 | 11 | | 78 | 5 | 4 | 9 |
| 79 | 6 | 6 | 12 | | 79 | 4 | 5 | 9 |
| 80 | 6 | 6 | 12 | | 80 | 4 | 5 | 9 |
| 81 | 6 | 6 | 12 | | 81 | 5 | 5 | 10 |
| 82 | 5 | 5 | 10 | | 82 | 5 | 5 | 10 |
| 83 | 6 | 5 | 11 | | 83 | 5 | 4 | 9 |
| 84 | 6 | 5 | 11 | | 84 | 5 | 5 | 10 |
| 85 | 6 | 6 | 12 | | 85 | 4 | 4 | 8 |
| 86 | 6 | 5 | 11 | | 86 | 4 | 5 | 9 |
| 87 | 6 | 6 | 12 | | 87 | 4 | 5 | 9 |
| 88 | 6 | 5 | 11 | | 88 | 5 | 4 | 9 |
| 89 | 6 | 6 | 12 | | 89 | 4 | 5 | 9 |
| 90 | 6 | 6 | 12 | | 90 | 4 | 4 | 8 |
| 91 | 6 | 6 | 12 | | 91 | 2 | 2 | 4 |
| 92 | 4 | 5 | 9 | | 92 | 3 | 2 | 5 |
| 93 | 6 | 5 | 11 | | 93 | 2 | 1 | 3 |
| 94 | 6 | 5 | 11 | | 94 | 4 | 5 | 9 |
| 95 | 6 | 6 | 12 | | 95 | 4 | 3 | 7 |
| 96 | 4 | 5 | 9 | | 96 | 4 | 5 | 9 |
| 97 | 5 | 4 | 9 | | 97 | 2 | 1 | 3 |
| 98 | 6 | 5 | 11 | | 98 | 4 | 5 | 9 |
| 99 | 6 | 4 | 10 | | 99 | 2 | 1 | 3 |
| 100 | 6 | 4 | 10 | | 100 | 4 | 5 | 9 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 101 | 6 | 5 | 11 |
| 102 | 6 | 6 | 12 |
| 103 | 5 | 4 | 9 |
| 104 | 4 | 3 | 7 |
| 105 | 5 | 4 | 9 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 101 | 4 | 4 | 8 |
| 102 | 4 | 4 | 8 |
| 103 | 2 | 2 | 4 |
| 104 | 3 | 2 | 5 |
| 105 | 2 | 1 | 3 |

## FASILITAS UMUM MAHASISWA

## HARAPAN

| RESP | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 | Q9 | JLH |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 46 |
| 2 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 49 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 31 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 32 |
| 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 33 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 7 | 5 | 4 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 49 |
| 8 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 32 |
| 9 | 5 | 4 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 4 | 46 |
| 10 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 42 |
| 11 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 33 |
| 12 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 49 |
| 13 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 |
| 14 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 54 |
| 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 48 |
| 16 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 50 |
| 17 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 51 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 18 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 28 |
| 19 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 33 |
| 20 | 5 | 3 | 6 | 6 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 41 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 39 |
| 22 | 5 | 3 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 45 |
| 23 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 6 | 43 |
| 24 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 6 | 6 | 5 | 5 | 42 |
| 25 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 52 |
| 26 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 52 |
| 27 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 50 |
| 28 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 54 |
| 29 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 54 |
| 30 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 50 |
| 31 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 48 |
| 32 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 43 |
| 33 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 39 |
| 34 | 6 | 3 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 49 |
| 35 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 36 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 51 |
| 37 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 44 |
| 38 | 6 | 3 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 48 |
| 39 | 6 | 2 | 6 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 45 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 39 |
| 41 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 41 |
| 42 | 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 44 |
| 43 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 50 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 44 | 6 | 2 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 44 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 46 | 6 | 4 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 50 |
| 47 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 32 |
| 48 | 6 | 4 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 4 | 47 |
| 49 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 42 |
| 50 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 33 |
| 51 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 50 |
| 52 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 |
| 53 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 54 |
| 54 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 49 |
| 55 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 51 |
| 56 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 53 |
| 57 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 50 |
| 58 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 |
| 59 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 54 |
| 60 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 48 |
| 61 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 51 |
| 62 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 52 |
| 63 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 28 |
| 64 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 33 |
| 65 | 5 | 3 | 5 | 6 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 40 |
| 66 | 6 | 3 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 49 |
| 67 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 68 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 51 |
| 69 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 44 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 70 | 6 | 3 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 48 |
| 71 | 6 | 2 | 6 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 45 |
| 72 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 6 | 44 |
| 73 | 6 | 1 | 5 | 5 | 4 | 6 | 6 | 5 | 5 | 43 |
| 74 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 52 |
| 75 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 52 |
| 76 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 51 |
| 77 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 54 |
| 78 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 54 |
| 79 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 51 |
| 80 | 5 | 6 | 4 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 49 |
| 81 | 5 | 4 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 44 |
| 82 | 5 | 2 | 5 | 6 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 40 |
| 83 | 6 | 3 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 48 |
| 84 | 5 | 5 | 4 | 4 | 6 | 5 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 85 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 51 |
| 86 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 46 |
| 87 | 6 | 3 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 49 |
| 88 | 6 | 4 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 50 |
| 89 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 32 |
| 90 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 4 | 48 |
| 91 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 43 |
| 92 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 34 |
| 93 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 49 |
| 94 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 |
| 95 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 53 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 96 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 49 |
| 97 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 49 |
| 98 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 51 |
| 99 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 46 |
| 100 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 50 |
| 101 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 31 |
| 102 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 34 |
| 103 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 |
| 104 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| 105 | 5 | 4 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 49 |

## KENYATAAN

| RESP | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 | Q9 | JLH |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 34 |
| 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 31 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 28 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 31 |
| 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 31 |
| 6 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 33 |
| 7 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 34 |
| 8 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 31 |
| 9 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 35 |
| 10 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 32 |
| 11 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 34 |
| 12 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 36 |
| 13 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 14 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 39 |
| 15 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 31 |
| 16 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 40 |
| 17 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 37 |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 29 |
| 19 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 27 |
| 20 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 33 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 6 | 3 | 38 |
| 22 | 5 | 4 | 6 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 39 |
| 23 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 35 |
| 24 | 6 | 3 | 5 | 5 | 4 | 6 | 2 | 5 | 1 | 37 |
| 25 | 6 | 4 | 6 | 5 | 6 | 6 | 3 | 6 | 2 | 44 |
| 26 | 5 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 1 | 2 | 42 |
| 27 | 5 | 4 | 6 | 5 | 5 | 4 | 3 | 6 | 4 | 42 |
| 28 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 | 3 | 44 |
| 29 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 37 |
| 30 | 5 | 3 | 6 | 3 | 4 | 5 | 2 | 6 | 3 | 37 |
| 31 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 37 |
| 32 | 5 | 4 | 6 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 40 |
| 33 | 5 | 4 | 6 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| 34 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 49 |
| 35 | 6 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 34 |
| 36 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 46 |
| 37 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 1 | 37 |
| 38 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 6 | 2 | 31 |
| 39 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 5 | 2 | 28 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 40 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 23 |
| 41 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 35 |
| 42 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 36 |
| 43 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 38 |
| 44 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 25 |
| 45 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 33 |
| 46 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 34 |
| 47 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 31 |
| 48 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 35 |
| 49 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 32 |
| 50 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 34 |
| 51 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 35 |
| 52 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 |
| 53 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 38 |
| 54 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 31 |
| 55 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 39 |
| 56 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 38 |
| 57 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 35 |
| 58 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 |
| 59 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 38 |
| 60 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 31 |
| 61 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 39 |
| 62 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 36 |
| 63 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 30 |
| 64 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 27 |
| 65 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 33 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 66 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 49 |
| 67 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 33 |
| 68 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 |
| 69 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 1 | 38 |
| 70 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 30 |
| 71 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 5 | 2 | 28 |
| 72 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 6 | 2 | 30 |
| 73 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 5 | 2 | 28 |
| 74 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 23 |
| 75 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 35 |
| 76 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 36 |
| 77 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 38 |
| 78 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 25 |
| 79 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 33 |
| 80 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 34 |
| 81 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 32 |
| 82 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 35 |
| 83 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 33 |
| 84 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 35 |
| 85 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 35 |
| 86 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 33 |
| 87 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 2 | 27 |
| 88 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 34 |
| 89 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 32 |
| 90 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 35 |
| 91 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 32 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 92 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 33 |
| 93 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 36 |
| 94 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 |
| 95 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 38 |
| 96 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 32 |
| 97 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 38 |
| 98 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 39 |
| 99 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 34 |
| 100 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 31 |
| 101 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 28 |
| 102 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 32 |
| 103 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 30 |
| 104 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 |
| 105 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 32 |

## TABULASI PELAYANAN

## HARAPAN

| RESP | PROSES | HASIL | ADM | SARANA | LAYANAN | FASILITAS | JUMLAH |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 46 | 63 | 38 | 44 | 10 | 46 | 247 |
| 2 | 49 | 65 | 34 | 43 | 12 | 49 | 252 |
| 3 | 34 | 41 | 26 | 25 | 8 | 31 | 165 |
| 4 | 29 | 41 | 25 | 28 | 6 | 32 | 161 |
| 5 | 30 | 43 | 27 | 29 | 8 | 33 | 170 |
| 6 | 37 | 47 | 26 | 31 | 6 | 36 | 183 |
| 7 | 49 | 57 | 36 | 43 | 11 | 49 | 245 |
| 8 | 31 | 40 | 24 | 27 | 6 | 32 | 160 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 9 | 48 | 60 | 37 | 39 | 12 | 46 | 242 |
| 10 | 32 | 43 | 24 | 28 | 7 | 42 | 176 |
| 11 | 38 | 46 | 25 | 27 | 9 | 33 | 178 |
| 12 | 45 | 64 | 35 | 40 | 12 | 49 | 245 |
| 13 | 47 | 57 | 29 | 37 | 7 | 34 | 211 |
| 14 | 54 | 72 | 42 | 48 | 12 | 54 | 282 |
| 15 | 48 | 60 | 37 | 40 | 12 | 48 | 245 |
| 16 | 45 | 65 | 40 | 44 | 11 | 50 | 255 |
| 17 | 51 | 67 | 42 | 48 | 12 | 51 | 271 |
| 18 | 31 | 41 | 24 | 27 | 8 | 28 | 159 |
| 19 | 39 | 42 | 27 | 28 | 7 | 33 | 176 |
| 20 | 54 | 63 | 37 | 44 | 12 | 41 | 251 |
| 21 | 41 | 43 | 24 | 26 | 7 | 39 | 180 |
| 22 | 44 | 61 | 33 | 44 | 11 | 45 | 238 |
| 23 | 42 | 56 | 34 | 40 | 7 | 43 | 222 |
| 24 | 44 | 53 | 33 | 34 | 7 | 42 | 213 |
| 25 | 47 | 59 | 38 | 42 | 10 | 52 | 248 |
| 26 | 46 | 68 | 39 | 44 | 12 | 52 | 261 |
| 27 | 51 | 59 | 33 | 40 | 10 | 50 | 243 |
| 28 | 54 | 72 | 42 | 48 | 12 | 54 | 282 |
| 29 | 54 | 71 | 42 | 48 | 12 | 54 | 281 |
| 30 | 51 | 62 | 38 | 43 | 12 | 50 | 256 |
| 31 | 45 | 58 | 35 | 38 | 9 | 48 | 233 |
| 32 | 40 | 65 | 35 | 40 | 10 | 43 | 233 |
| 33 | 49 | 58 | 37 | 40 | 10 | 39 | 233 |
| 34 | 51 | 53 | 35 | 40 | 12 | 49 | 240 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 35 | 51 | 59 | 34 | 38 | 9 | 40 | 231 |
| 36 | 45 | 60 | 35 | 38 | 8 | 51 | 237 |
| 37 | 49 | 63 | 37 | 41 | 10 | 44 | 244 |
| 38 | 46 | 54 | 40 | 36 | 9 | 48 | 233 |
| 39 | 47 | 59 | 35 | 46 | 9 | 45 | 241 |
| 40 | 42 | 54 | 31 | 32 | 9 | 39 | 207 |
| 41 | 45 | 60 | 37 | 40 | 11 | 41 | 234 |
| 42 | 53 | 66 | 40 | 43 | 10 | 44 | 256 |
| 43 | 48 | 69 | 39 | 48 | 12 | 50 | 266 |
| 44 | 45 | 57 | 35 | 41 | 10 | 44 | 232 |
| 45 | 47 | 61 | 36 | 40 | 11 | 36 | 231 |
| 46 | 54 | 56 | 24 | 38 | 12 | 50 | 234 |
| 47 | 49 | 54 | 37 | 48 | 9 | 32 | 229 |
| 48 | 45 | 59 | 25 | 41 | 6 | 47 | 223 |
| 49 | 52 | 69 | 26 | 44 | 9 | 42 | 242 |
| 50 | 32 | 59 | 35 | 47 | 7 | 33 | 213 |
| 51 | 49 | 72 | 29 | 28 | 11 | 50 | 239 |
| 52 | 32 | 71 | 42 | 28 | 7 | 35 | 215 |
| 53 | 49 | 64 | 38 | 46 | 11 | 54 | 262 |
| 54 | 32 | 72 | 40 | 44 | 11 | 49 | 248 |
| 55 | 38 | 60 | 42 | 40 | 11 | 51 | 242 |
| 56 | 46 | 65 | 25 | 34 | 11 | 53 | 234 |
| 57 | 48 | 67 | 28 | 43 | 12 | 50 | 248 |
| 58 | 54 | 43 | 37 | 44 | 11 | 34 | 223 |
| 59 | 48 | 42 | 25 | 40 | 11 | 54 | 220 |
| 60 | 32 | 63 | 34 | 48 | 10 | 48 | 235 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 61 | 39 | 46 | 34 | 48 | 11 | 51 | 229 |
| 62 | 45 | 53 | 35 | 44 | 11 | 52 | 240 |
| 63 | 48 | 61 | 38 | 39 | 12 | 28 | 226 |
| 64 | 54 | 69 | 39 | 40 | 11 | 33 | 246 |
| 65 | 49 | 59 | 35 | 42 | 9 | 40 | 234 |
| 66 | 45 | 72 | 42 | 40 | 10 | 49 | 258 |
| 67 | 52 | 72 | 42 | 39 | 10 | 40 | 255 |
| 68 | 32 | 63 | 39 | 40 | 10 | 51 | 235 |
| 69 | 49 | 58 | 42 | 44 | 10 | 44 | 247 |
| 70 | 31 | 66 | 38 | 41 | 11 | 48 | 235 |
| 71 | 48 | 60 | 41 | 34 | 12 | 45 | 240 |
| 72 | 32 | 58 | 42 | 42 | 7 | 44 | 225 |
| 73 | 39 | 65 | 24 | 44 | 11 | 43 | 226 |
| 74 | 45 | 58 | 28 | 40 | 9 | 52 | 232 |
| 75 | 48 | 54 | 37 | 47 | 7 | 52 | 245 |
| 76 | 54 | 60 | 25 | 47 | 11 | 51 | 248 |
| 77 | 49 | 60 | 34 | 43 | 12 | 54 | 252 |
| 78 | 51 | 63 | 34 | 38 | 11 | 54 | 251 |
| 79 | 51 | 57 | 34 | 40 | 12 | 51 | 245 |
| 80 | 45 | 61 | 38 | 41 | 12 | 49 | 246 |
| 81 | 50 | 72 | 40 | 42 | 12 | 44 | 260 |
| 82 | 47 | 60 | 33 | 39 | 10 | 40 | 229 |
| 83 | 47 | 66 | 42 | 38 | 11 | 48 | 252 |
| 84 | 42 | 68 | 42 | 41 | 11 | 41 | 245 |
| 85 | 47 | 42 | 38 | 35 | 12 | 51 | 225 |
| 86 | 47 | 42 | 38 | 45 | 11 | 46 | 229 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 87 | 54 | 64 | 36 | 32 | 12 | 49 | 247 |
| 88 | 50 | 44 | 42 | 40 | 11 | 50 | 237 |
| 89 | 45 | 59 | 42 | 43 | 12 | 32 | 233 |
| 90 | 52 | 60 | 38 | 47 | 12 | 48 | 257 |
| 91 | 33 | 63 | 35 | 41 | 12 | 43 | 227 |
| 92 | 51 | 55 | 35 | 40 | 9 | 34 | 224 |
| 93 | 44 | 59 | 37 | 38 | 11 | 49 | 238 |
| 94 | 47 | 56 | 36 | 46 | 11 | 35 | 231 |
| 95 | 49 | 62 | 35 | 42 | 12 | 53 | 253 |
| 96 | 51 | 66 | 37 | 48 | 9 | 49 | 260 |
| 97 | 54 | 69 | 37 | 41 | 9 | 49 | 259 |
| 98 | 54 | 59 | 39 | 44 | 11 | 51 | 258 |
| 99 | 51 | 72 | 36 | 46 | 10 | 46 | 261 |
| 100 | 48 | 72 | 32 | 28 | 10 | 50 | 240 |
| 101 | 54 | 63 | 37 | 28 | 11 | 31 | 224 |
| 102 | 48 | 60 | 40 | 44 | 12 | 34 | 238 |
| 103 | 32 | 67 | 39 | 42 | 9 | 35 | 224 |
| 104 | 41 | 63 | 37 | 39 | 7 | 38 | 225 |
| 105 | 45 | 57 | 37 | 41 | 9 | 49 | 238 |

## TABULASI PELAYANAN

## KENYATAAN

| RESP | PROSES | HASIL | ADM | SARANA | LAYANAN | FASILITAS | JUMLAH |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 27 | 52 | 25 | 31 | 8 | 34 | 178 |
| 2 | 35 | 44 | 24 | 27 | 9 | 31 | 172 |
| 3 | 29 | 39 | 23 | 23 | 7 | 28 | 152 |
| 4 | 30 | 42 | 26 | 25 | 7 | 31 | 165 |
| 5 | 32 | 43 | 30 | 30 | 7 | 31 | 178 |
| 6 | 33 | 44 | 25 | 26 | 8 | 33 | 175 |
| 7 | 28 | 35 | 23 | 29 | 8 | 34 | 164 |
| 8 | 34 | 42 | 23 | 28 | 6 | 31 | 172 |
| 9 | 35 | 35 | 27 | 30 | 7 | 35 | 178 |
| 10 | 32 | 38 | 24 | 24 | 6 | 32 | 166 |
| 11 | 30 | 40 | 30 | 27 | 10 | 34 | 182 |
| 12 | 26 | 47 | 25 | 26 | 5 | 36 | 177 |
| 13 | 40 | 50 | 27 | 34 | 7 | 34 | 205 |
| 14 | 37 | 54 | 24 | 38 | 10 | 39 | 216 |
| 15 | 30 | 37 | 22 | 24 | 9 | 31 | 168 |
| 16 | 39 | 40 | 23 | 30 | 9 | 40 | 197 |
| 17 | 32 | 47 | 22 | 25 | 8 | 37 | 188 |
| 18 | 28 | 41 | 26 | 27 | 6 | 29 | 175 |
| 19 | 35 | 38 | 23 | 24 | 7 | 27 | 173 |
| 20 | 48 | 62 | 36 | 34 | 6 | 33 | 239 |
| 21 | 38 | 44 | 23 | 35 | 8 | 38 | 207 |
| 22 | 42 | 55 | 33 | 32 | 9 | 39 | 232 |
| 23 | 36 | 52 | 30 | 34 | 9 | 35 | 219 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 24 | 42 | 54 | 32 | 37 | 9 | 37 | 235 |
| 25 | 40 | 56 | 30 | 34 | 11 | 44 | 240 |
| 26 | 40 | 56 | 36 | 39 | 10 | 42 | 249 |
| 27 | 37 | 55 | 30 | 37 | 9 | 42 | 237 |
| 28 | 37 | 47 | 33 | 36 | 10 | 44 | 235 |
| 29 | 38 | 54 | 32 | 38 | 8 | 37 | 236 |
| 30 | 39 | 57 | 34 | 39 | 10 | 37 | 246 |
| 31 | 40 | 50 | 31 | 35 | 9 | 37 | 233 |
| 32 | 41 | 60 | 33 | 36 | 9 | 40 | 251 |
| 33 | 42 | 56 | 34 | 39 | 9 | 38 | 251 |
| 34 | 39 | 49 | 31 | 38 | 8 | 49 | 248 |
| 35 | 42 | 56 | 37 | 39 | 8 | 34 | 251 |
| 36 | 44 | 56 | 35 | 39 | 10 | 46 | 266 |
| 37 | 39 | 49 | 32 | 35 | 8 | 37 | 237 |
| 38 | 31 | 43 | 31 | 28 | 4 | 31 | 206 |
| 39 | 32 | 40 | 30 | 24 | 5 | 28 | 198 |
| 40 | 34 | 38 | 28 | 31 | 3 | 23 | 197 |
| 41 | 37 | 53 | 38 | 39 | 10 | 35 | 253 |
| 42 | 29 | 57 | 36 | 35 | 7 | 36 | 242 |
| 43 | 23 | 65 | 26 | 31 | 7 | 38 | 233 |
| 44 | 26 | 30 | 26 | 24 | 3 | 25 | 178 |
| 45 | 32 | 47 | 25 | 32 | 8 | 33 | 222 |
| 46 | 30 | 50 | 23 | 28 | 8 | 34 | 219 |
| 47 | 25 | 53 | 24 | 24 | 7 | 31 | 211 |
| 48 | 40 | 37 | 23 | 26 | 7 | 35 | 216 |
| 49 | 38 | 39 | 26 | 30 | 7 | 32 | 221 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 50 | 30 | 47 | 23 | 27 | 8 | 34 | 219 |
| 51 | 38 | 41 | 35 | 30 | 9 | 35 | 239 |
| 52 | 32 | 38 | 22 | 28 | 6 | 34 | 212 |
| 53 | 38 | 55 | 31 | 31 | 7 | 38 | 253 |
| 54 | 39 | 42 | 25 | 25 | 6 | 31 | 222 |
| 55 | 40 | 34 | 23 | 28 | 6 | 39 | 225 |
| 56 | 40 | 38 | 23 | 27 | 8 | 38 | 230 |
| 57 | 42 | 40 | 28 | 33 | 9 | 35 | 244 |
| 58 | 38 | 47 | 24 | 36 | 9 | 34 | 246 |
| 59 | 28 | 50 | 29 | 24 | 9 | 38 | 237 |
| 60 | 34 | 53 | 25 | 31 | 9 | 31 | 243 |
| 61 | 35 | 37 | 27 | 26 | 9 | 39 | 234 |
| 62 | 32 | 40 | 24 | 29 | 9 | 36 | 232 |
| 63 | 30 | 47 | 23 | 30 | 10 | 30 | 233 |
| 64 | 27 | 41 | 24 | 25 | 8 | 27 | 216 |
| 65 | 40 | 39 | 22 | 27 | 9 | 33 | 235 |
| 66 | 36 | 47 | 26 | 25 | 4 | 49 | 253 |
| 67 | 39 | 50 | 23 | 35 | 5 | 33 | 252 |
| 68 | 40 | 51 | 33 | 37 | 3 | 45 | 277 |
| 69 | 41 | 37 | 36 | 25 | 9 | 38 | 255 |
| 70 | 42 | 40 | 23 | 31 | 7 | 30 | 243 |
| 71 | 38 | 47 | 33 | 26 | 7 | 28 | 250 |
| 72 | 42 | 41 | 30 | 28 | 3 | 30 | 246 |
| 73 | 41 | 38 | 32 | 25 | 8 | 28 | 245 |
| 74 | 39 | 47 | 29 | 33 | 6 | 23 | 251 |
| 75 | 30 | 50 | 35 | 34 | 7 | 35 | 266 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 76 | 44 | 53 | 30 | 33 | 6 | 36 | 278 |
| 77 | 39 | 37 | 33 | 30 | 8 | 38 | 262 |
| 78 | 32 | 39 | 32 | 26 | 9 | 25 | 241 |
| 79 | 31 | 46 | 33 | 29 | 9 | 33 | 260 |
| 80 | 35 | 41 | 29 | 28 | 9 | 34 | 256 |
| 81 | 37 | 40 | 33 | 30 | 10 | 32 | 263 |
| 82 | 30 | 37 | 33 | 24 | 10 | 35 | 251 |
| 83 | 37 | 52 | 31 | 27 | 9 | 33 | 272 |
| 84 | 38 | 57 | 36 | 26 | 10 | 35 | 286 |
| 85 | 39 | 58 | 34 | 36 | 8 | 35 | 295 |
| 86 | 40 | 30 | 32 | 37 | 9 | 33 | 267 |
| 87 | 41 | 47 | 31 | 24 | 9 | 27 | 266 |
| 88 | 42 | 50 | 29 | 30 | 9 | 34 | 282 |
| 89 | 40 | 47 | 28 | 24 | 9 | 32 | 269 |
| 90 | 41 | 50 | 37 | 32 | 8 | 35 | 293 |
| 91 | 40 | 53 | 36 | 28 | 4 | 32 | 284 |
| 92 | 42 | 37 | 26 | 24 | 5 | 33 | 259 |
| 93 | 39 | 40 | 38 | 25 | 3 | 36 | 274 |
| 94 | 28 | 47 | 36 | 30 | 9 | 34 | 278 |
| 95 | 34 | 41 | 26 | 28 | 7 | 38 | 269 |
| 96 | 36 | 38 | 25 | 30 | 9 | 32 | 266 |
| 97 | 40 | 61 | 24 | 27 | 3 | 38 | 290 |
| 98 | 36 | 44 | 23 | 31 | 9 | 39 | 280 |
| 99 | 39 | 53 | 24 | 26 | 3 | 34 | 278 |
| 100 | 40 | 52 | 23 | 27 | 9 | 31 | 282 |
| 101 | 40 | 53 | 27 | 27 | 8 | 28 | 284 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 102 | 42 | 47 | 26 | 27 | 8 | 32 | 284 |
| 103 | 39 | 50 | 23 | 28 | 4 | 30 | 277 |
| 104 | 44 | 51 | 32 | 29 | 5 | 34 | 299 |
| 105 | 41 | 37 | 34 | 31 | 3 | 32 | 283 |

## TABULASI PELAYANAN

## PERBEDAAN HARAPAN DAN KENYATAAN

| Resp | Harapan | Kenyataan | Gap |
|---|---|---|---|
| 1 | 247 | 178 | 69 |
| 2 | 252 | 172 | 80 |
| 3 | 165 | 152 | 13 |
| 4 | 161 | 165 | -4 |
| 5 | 170 | 178 | -8 |
| 6 | 183 | 175 | 8 |
| 7 | 245 | 164 | 81 |
| 8 | 160 | 172 | -12 |
| 9 | 242 | 178 | 64 |
| 10 | 176 | 166 | 10 |
| 11 | 178 | 182 | -4 |
| 12 | 245 | 177 | 68 |
| 13 | 211 | 205 | 6 |
| 14 | 282 | 216 | 66 |
| 15 | 245 | 168 | 77 |
| 16 | 255 | 197 | 58 |
| 17 | 271 | 188 | 83 |
| 18 | 159 | 175 | -16 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 19 | 176 | 173 | 3 |
| 20 | 251 | 239 | 12 |
| 21 | 180 | 207 | -27 |
| 22 | 238 | 232 | 6 |
| 23 | 222 | 219 | 3 |
| 24 | 213 | 235 | -22 |
| 25 | 248 | 240 | 8 |
| 26 | 261 | 249 | 12 |
| 27 | 243 | 237 | 6 |
| 28 | 282 | 235 | 47 |
| 29 | 281 | 236 | 45 |
| 30 | 256 | 246 | 10 |
| 31 | 233 | 233 | 0 |
| 32 | 233 | 251 | -18 |
| 33 | 233 | 251 | -18 |
| 34 | 240 | 248 | -8 |
| 35 | 231 | 251 | -20 |
| 36 | 237 | 266 | -29 |
| 37 | 244 | 237 | 7 |
| 38 | 233 | 206 | 27 |
| 39 | 241 | 198 | 43 |
| 40 | 207 | 197 | 10 |
| 41 | 234 | 253 | -19 |
| 42 | 256 | 242 | 14 |
| 43 | 266 | 233 | 33 |
| 44 | 232 | 178 | 54 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 45 | 231 | 222 | 9 |
| 46 | 234 | 219 | 15 |
| 47 | 229 | 211 | 18 |
| 48 | 223 | 216 | 7 |
| 49 | 242 | 221 | 21 |
| 50 | 213 | 219 | -6 |
| 51 | 239 | 239 | 0 |
| 52 | 215 | 212 | 3 |
| 53 | 262 | 253 | 9 |
| 54 | 248 | 222 | 26 |
| 55 | 242 | 225 | 17 |
| 56 | 234 | 230 | 4 |
| 57 | 248 | 244 | 4 |
| 58 | 223 | 246 | -23 |
| 59 | 220 | 237 | -17 |
| 60 | 235 | 243 | -8 |
| 61 | 229 | 234 | -5 |
| 62 | 240 | 232 | 8 |
| 63 | 226 | 233 | -7 |
| 64 | 246 | 216 | 30 |
| 65 | 234 | 235 | -1 |
| 66 | 258 | 253 | 5 |
| 67 | 255 | 252 | 3 |
| 68 | 235 | 277 | -42 |
| 69 | 247 | 255 | -8 |
| 70 | 235 | 243 | -8 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 71 | 240 | 250 | -10 |
| 72 | 225 | 246 | -21 |
| 73 | 226 | 245 | -19 |
| 74 | 232 | 251 | -19 |
| 75 | 245 | 266 | -21 |
| 76 | 248 | 278 | -30 |
| 77 | 252 | 262 | -10 |
| 78 | 251 | 241 | 10 |
| 79 | 245 | 260 | -15 |
| 80 | 246 | 256 | -10 |
| 81 | 260 | 263 | -3 |
| 82 | 229 | 251 | -22 |
| 83 | 252 | 272 | -20 |
| 84 | 245 | 286 | -41 |
| 85 | 225 | 295 | -70 |
| 86 | 229 | 267 | -38 |
| 87 | 247 | 266 | -19 |
| 88 | 237 | 282 | -45 |
| 89 | 233 | 269 | -36 |
| 90 | 257 | 293 | -36 |
| 91 | 227 | 284 | -57 |
| 92 | 224 | 259 | -35 |
| 93 | 238 | 274 | -36 |
| 94 | 231 | 278 | -47 |
| 95 | 253 | 269 | -16 |
| 96 | 260 | 266 | -6 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 97 | 259 | 290 | -31 |
| 98 | 258 | 280 | -22 |
| 99 | 261 | 278 | -17 |
| 100 | 240 | 282 | -42 |
| 101 | 224 | 284 | -60 |
| 102 | 238 | 284 | -46 |
| 103 | 224 | 277 | -53 |
| 104 | 225 | 299 | -74 |
| 105 | 238 | 283 | -45 |

## LAMPIRAN 6

### FREKUENSI JAWABAN RESPONDEN

## HARAPAN

## PROSES BELAJAR MENGAJAR

**Statistics**

| | | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 | Q9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| N | Valid | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 5.07 | 5.12 | 5.20 | 5.14 | 4.92 | 5.07 | 4.91 | 4.88 | 5.05 |
| Std. Error of Mean | | .086 | .105 | .084 | .086 | .088 | .100 | .086 | .101 | .087 |
| Median | | 5.00 | 6.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| Std. Deviation | | .880 | 1.071 | .859 | .882 | .906 | 1.022 | .878 | 1.035 | .892 |
| Variance | | .774 | 1.148 | .738 | .777 | .821 | 1.044 | .771 | 1.071 | .796 |
| Range | | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Minimum | | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Maximum | | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| Sum | | 532 | 538 | 546 | 540 | 517 | 532 | 516 | 512 | 530 |

## HASIL BELAJAR MENGAJAR

**Statistics**

| | | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 | Q9 | Q10 | Q11 | Q12 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| N | Valid | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 5.01 | 5.08 | 4.98 | 4.89 | 4.93 | 5.07 | 5.13 | 4.66 | 4.78 | 4.76 | 5.07 | 4.96 |
| Std. Error of Mean | | .081 | .089 | .101 | .087 | .088 | .083 | .077 | .102 | .083 | .081 | .091 | .080 |
| Median | | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| Std. Deviation | | .826 | .917 | 1.038 | .891 | .902 | .847 | .785 | 1.045 | .855 | .827 | .933 | .820 |
| Variance | | .683 | .840 | 1.077 | .795 | .813 | .717 | .617 | 1.093 | .730 | .683 | .871 | .672 |
| Range | | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Minimum | | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Maximum | | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| Sum | | 526 | 533 | 523 | 513 | 518 | 532 | 539 | 489 | 502 | 500 | 532 | 521 |

# ADMINISTRASI DAN AKSES MAHASISWA

**Statistics**

| | | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| N | Valid | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 5.28 | 5.31 | 5.30 | 4.95 | 4.63 | 4.81 | 4.77 |
| Std. Error of Mean | | .082 | .084 | .087 | .103 | .102 | .088 | .094 |
| Median | | 5.00 | 6.00 | 6.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| Std. Deviation | | .838 | .858 | .887 | 1.050 | 1.049 | .900 | .963 |
| Variance | | .702 | .737 | .787 | 1.103 | 1.101 | .810 | .928 |
| Range | | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Minimum | | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Maximum | | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| Sum | | 554 | 558 | 556 | 520 | 486 | 505 | 501 |

# SARANA PENDUKUNG BELAJAR MENGAJAR

**Statistics**

| | | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| N | Valid | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 5.10 | 5.10 | 4.85 | 5.03 | 5.01 | 4.89 | 4.87 | 5.02 |
| Std. Error of Mean | | .088 | .087 | .085 | .081 | .090 | .084 | .098 | .090 |
| Median | | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| Std. Deviation | | .898 | .887 | .875 | .826 | .925 | .858 | 1.001 | .920 |
| Variance | | .806 | .787 | .765 | .682 | .856 | .737 | 1.001 | .846 |
| Range | | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| Minimum | | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| Maximum | | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| Sum | | 536 | 536 | 509 | 528 | 526 | 513 | 511 | 527 |

# LAYANAN KHUSUS

**Statistics**

| | | Q1 | Q2 |
|---|---|---|---|
| N | Valid | 105 | 105 |
| | Missing | 0 | 0 |
| Mean | | 5.21 | 4.90 |
| Std. Error of Mean | | .096 | .092 |
| Median | | 6.00 | 5.00 |
| Std. Deviation | | .987 | .940 |
| Variance | | .975 | .883 |
| Range | | 3 | 3 |
| Minimum | | 3 | 3 |
| Maximum | | 6 | 6 |
| Sum | | 547 | 514 |

# FASILITAS UMUM MAHASISWA

**Statistics**

| | | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 | Q9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| N | Valid | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 4.99 | 4.30 | 5.01 | 5.02 | 4.97 | 4.95 | 5.13 | 5.02 | 5.06 |
| Std. Error of Mean | | .095 | .130 | .090 | .089 | .098 | .087 | .087 | .096 | .093 |
| Median | | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| Std. Deviation | | .976 | 1.337 | .925 | .909 | 1.004 | .892 | .889 | .980 | .949 |
| Variance | | .952 | 1.787 | .856 | .827 | 1.009 | .796 | .790 | .961 | .901 |
| Range | | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| Minimum | | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| Maximum | | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| Sum | | 524 | 451 | 526 | 527 | 522 | 520 | 539 | 527 | 531 |

# FREKUENSI JAWABAN RESPONDEN

## KENYATAAN

## PROSES BELAJAR MENGAJAR

**Statistics**

| | | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 | Q9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| N | Valid | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 4.16 | 3.92 | 4.17 | 4.56 | 3.73 | 4.30 | 4.24 | 3.89 | 3.31 |
| Std. Error of Mean | | .078 | .090 | .072 | .090 | .108 | .092 | .090 | .092 | .109 |
| Median | | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 3.00 |
| Std. Deviation | | .798 | .927 | .740 | .919 | 1.103 | .940 | .925 | .944 | 1.112 |
| Variance | | .637 | .860 | .547 | .845 | 1.217 | .883 | .856 | .891 | 1.237 |
| Range | | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| Minimum | | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| Sum | | 437 | 412 | 438 | 479 | 392 | 451 | 445 | 408 | 348 |

# HASIL PROSES BELAJAR MENGAJAR

**Statistics**

| | | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 | Q9 | Q10 | Q11 | Q12 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| N | Valid | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 3.79 | 3.80 | 4.00 | 3.54 | 3.55 | 3.78 | 4.13 | 3.74 | 3.92 | 3.93 | 3.97 | 4.05 |
| Std. Error of Mean | | .087 | .081 | .088 | .088 | .093 | .099 | .089 | .099 | .092 | .076 | .106 | .097 |
| Median | | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 3.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| Std. Deviation | | .895 | .825 | .899 | .899 | .951 | 1.009 | .910 | 1.019 | .948 | .775 | 1.087 | .994 |
| Variance | | .802 | .681 | .808 | .808 | .903 | 1.019 | .828 | 1.039 | .898 | .601 | 1.182 | .988 |
| Range | | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Minimum | | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Maximum | | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| Sum | | 398 | 399 | 420 | 372 | 373 | 397 | 434 | 393 | 412 | 413 | 417 | 425 |

## ADMINISTRASI DAN AKSES MAHASISWA

**Statistics**

| | | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| N | Valid | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 4.49 | 4.83 | 4.79 | 4.40 | 3.32 | 3.63 | 3.13 |
| Std. Error of Mean | | .119 | .103 | .105 | .135 | .098 | .098 | .082 |
| Median | | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 3.00 | 4.00 | 3.00 |
| Std. Deviation | | 1.218 | 1.060 | 1.071 | 1.384 | 1.005 | 1.002 | .844 |
| Variance | | 1.483 | 1.124 | 1.148 | 1.915 | 1.010 | 1.005 | .713 |
| Range | | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| Minimum | | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| Maximum | | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 |
| Sum | | 471 | 507 | 503 | 462 | 349 | 381 | 329 |

## SARANA PENDUKUNG BELAJAR MENGAJAR

**Statistics**

| | | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| N | Valid | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 4.06 | 4.07 | 3.75 | 3.87 | 3.61 | 3.61 | 3.21 | 3.79 |
| Std. Error of Mean | | .084 | .071 | .095 | .075 | .077 | .089 | .099 | .105 |
| Median | | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 4.00 |
| Std. Deviation | | .864 | .724 | .969 | .773 | .791 | .915 | 1.016 | 1.071 |
| Variance | | .747 | .524 | .938 | .597 | .625 | .836 | 1.033 | 1.148 |
| Range | | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| Minimum | | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| Maximum | | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 |
| Sum | | 426 | 427 | 394 | 406 | 379 | 379 | 337 | 398 |

## LAYANAN KHUSUS MAHASISWA

**Statistics**

| | | Q1 | Q2 |
|---|---|---|---|
| N | Valid | 105 | 105 |
| | Missing | 0 | 0 |
| Mean | | 3.86 | 3.68 |
| Std. Error of Mean | | .097 | .116 |
| Median | | 4.00 | 4.00 |
| Std. Deviation | | .994 | 1.189 |
| Variance | | .989 | 1.413 |
| Range | | 5 | 4 |
| Minimum | | 1 | 1 |
| Maximum | | 6 | 5 |
| Sum | | 405 | 386 |

# FASILITAS UMUM MAHASISWA

**Statistics**

| | | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 | Q9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| N | Valid | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 | 105 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 4.10 | 3.31 | 4.05 | 3.82 | 4.03 | 4.00 | 3.61 | 4.23 | 3.22 |
| Std. Error of Mean | | .084 | .085 | .097 | .086 | .091 | .088 | .102 | .088 | .124 |
| Median | | 4.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 3.00 |
| Std. Deviation | | .861 | .870 | .994 | .886 | .935 | .899 | 1.042 | .901 | 1.271 |
| Variance | | .741 | .756 | .988 | .784 | .874 | .808 | 1.086 | .813 | 1.615 |
| Range | | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| Minimum | | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| Maximum | | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 |
| Sum | | 430 | 348 | 425 | 401 | 423 | 420 | 379 | 444 | 338 |

# PELAYANAN HARAPAN

**Statistics**

Pelayanan Harapan

| | | |
|---|---|---|
| N | Valid | 105 |
| | Missing | 0 |
| Mean | | 234.14 |
| Std. Error of Mean | | 2.467 |
| Median | | 238.00 |
| Std. Deviation | | 25.279 |
| Variance | | 639.047 |
| Range | | 123 |
| Minimum | | 159 |
| Maximum | | 282 |
| Sum | | 24585 |

**Statistics**

Harapan Mahasiswa terhadap Pelayanan Proses Belajar Mengajar

| | | |
|---|---|---|
| N | Valid | 105 |
| | Missing | 0 |
| Mean | | 45.36 |
| Std. Error of Mean | | .672 |
| Median | | 47.00 |
| Std. Deviation | | 6.884 |
| Variance | | 47.387 |
| Range | | 25 |
| Minimum | | 29 |
| Maximum | | 54 |
| Sum | | 4763 |

**Statistics**

Harapan Mahasiswa pada Hasil Proses Belajar Mengajar

| | | |
|---|---|---|
| N | Valid | 105 |
| | Missing | 0 |
| Mean | | 59.31 |
| Std. Error of Mean | | .839 |
| Median | | 60.00 |
| Std. Deviation | | 8.598 |
| Variance | | 73.929 |
| Range | | 32 |
| Minimum | | 40 |
| Maximum | | 72 |
| Sum | | 6228 |

**Statistics**

Harapan Mahasiswa pada Pelayanan Administrasi dan Akses Informasi

| | | |
|---|---|---|
| N | Valid | 105 |
| | Missing | 0 |
| Mean | | 35.05 |
| Std. Error of Mean | | .528 |
| Median | | 36.00 |
| Std. Deviation | | 5.405 |
| Variance | | 29.219 |
| Range | | 18 |
| Minimum | | 24 |
| Maximum | | 42 |
| Sum | | 3680 |

**Statistics**

Harapan mahasiswa pada Sarana Pendukung Belajar Mengajar

| | | |
|---|---|---|
| N | Valid | 105 |
| | Missing | 0 |
| Mean | | 39.87 |
| Std. Error of Mean | | .582 |
| Median | | 41.00 |
| Std. Deviation | | 5.965 |
| Variance | | 35.578 |
| Range | | 23 |
| Minimum | | 25 |
| Maximum | | 48 |
| Sum | | 4186 |

**Statistics**

Harapan Mahasiswa pada Layanan Khusus Mahasiswa

| | | |
|---|---|---|
| N | Valid | 105 |
| | Missing | 0 |
| Mean | | 10.10 |
| Std. Error of Mean | | .174 |
| Median | | 11.00 |
| Std. Deviation | | 1.786 |
| Variance | | 3.191 |
| Range | | 6 |
| Minimum | | 6 |
| Maximum | | 12 |
| Sum | | 1061 |

**Statistics**

Harapan Mahasiswa pada Fasilitas Layanan Umum Mahasiswa

| | | |
|---|---|---|
| N | Valid | 105 |
| | Missing | 0 |
| Mean | | 44.45 |
| Std. Error of Mean | | .702 |
| Median | | 46.00 |
| Std. Deviation | | 7.196 |
| Variance | | 51.788 |
| Range | | 26 |
| Minimum | | 28 |
| Maximum | | 54 |
| Sum | | 4667 |

**Statistics**

Harapan Mahasiswa pada Fasilitas Layanan Umum Mahasiswa

| | | |
|---|---|---|
| N | Valid | 105 |
| | Missing | 0 |
| Mean | | 44.45 |
| Std. Error of Mean | | .702 |
| Median | | 46.00 |
| Std. Deviation | | 7.196 |
| Variance | | 51.788 |
| Range | | 26 |
| Minimum | | 28 |
| Maximum | | 54 |
| Sum | | 4667 |

**Pengkategorian Pelayanan; Harapan**

| No | Range | Rerata Aktual | Kategori |
|---|---|---|---|
| 1 | 159 – 183,6 | 234,14 | Sangat Rendah |
| 2 | 183,7 – 208,2 | | Rendah |
| 3 | 208,3 – 232,8 | | Cukup |
| 4 | 232,9 – 257,4 | | Tinggi |
| 5 | 257,5 - 282 | | Sangat Tinggi |

**Proses Belajar Mengajar**

| No | Range | Rerata Aktual | Kategori |
|---|---|---|---|
| 1 | 29 - 34 | 45,36 | Sangat Rendah |
| 2 | 34,1 - 39 | | Rendah |
| 3 | 39,1 - 44 | | Cukup |
| 4 | 44,1 – 49 | | Tinggi |
| 5 | 49,1 - 54 | | Sangat Tinggi |

**HASIL PROSES BELAJAR MENGAJAR**

| No | Range | Rerata Aktual | Kategori |
|---|---|---|---|
| 1 | 40 – 46,4 | 59,31 | Sangat Rendah |
| 2 | 46,5 – 52,8 | | Rendah |
| 3 | 52,9 – 59,2 | | Cukup |
| 4 | 59,3 – 65,6 | | Tinggi |
| 5 | 65,7 - 72 | | Sangat Tinggi |

**ADMINISTRASI DAN AKSES MAHASISWA**

| No | Range | Rerata Aktual | Kategori |
|---|---|---|---|
| 1 | 24 – 27,6 | 35,05 | Sangat Rendah |
| 2 | 27,7 – 31,2 | | Rendah |
| 3 | 31,3 – 34,8 | | Cukup |
| 4 | 34,9 – 38,4 | | Tinggi |
| 5 | 38,5 - 42 | | Sangat Tinggi |

**SARANA PENDUKUNG BELAJAR MENGAJAR**

| No | Range | Rerata Aktual | Kategori |
|---|---|---|---|
| 1 | 25 – 29,6 | 39,87 | Sangat Rendah |
| 2 | 29,7 – 34,2 | | Rendah |
| 3 | 34,3 – 38,8 | | Cukup |
| 4 | 38,9 – 43,4 | | Tinggi |
| 5 | 43,5 - 48 | | Sangat Tinggi |

**LAYANAN KHUSUS MAHASISWA**

| No | Range | Rerata Aktual | Kategori |
|---|---|---|---|
| 1 | 6 – 7,2 | 10,10 | Sangat Rendah |
| 2 | 7,3 – 8,4 | | Rendah |
| 3 | 8,5 – 9,6 | | Cukup |
| 4 | 9,7– 10,8 | | Tinggi |
| 5 | 10,9 - 12 | | Sangat Tinggi |

**FASILITAS UMUM MAHASISWA**

| No | Range | Rerata Aktual | Kategori |
|---|---|---|---|
| 1 | 28 - 23 | 32,15 | Sangat Rendah |
| 2 | 24 - 27 | | Rendah |
| 3 | 28 - 31 | | Cukup |
| 4 | 32 – 35 | | Tinggi |
| 5 | 36 - 39 | | Sangat Tinggi |

**KENYATAAN**

**Statistics**

Pelayanan Kenyataan

| | | |
|---|---|---|
| N | Valid | 105 |
| | Missing | 0 |
| Mean | | 182.95 |
| Std. Error of Mean | | 1.851 |
| Median | | 181.00 |
| Std. Deviation | | 18.971 |
| Variance | | 359.911 |
| Range | | 96 |
| Minimum | | 134 |
| Maximum | | 230 |
| Sum | | 19210 |

**Statistics**

Kenyataan yang ada pada Hasil Proses Belajar Mengajar

| | | |
|---|---|---|
| N | Valid | 105 |
| | Missing | 0 |
| Mean | | 46.22 |
| Std. Error of Mean | | .735 |
| Median | | 47.00 |
| Std. Deviation | | 7.531 |
| Variance | | 56.711 |
| Range | | 35 |
| Minimum | | 30 |
| Maximum | | 65 |
| Sum | | 4853 |

**Statistics**

Kenyataan Pelayanan Administrasi dan Akses Informasi

| | | |
|---|---|---|
| N | Valid | 105 |
| | Missing | 0 |
| Mean | | 28.59 |
| Std. Error of Mean | | .460 |
| Median | | 28.00 |
| Std. Deviation | | 4.710 |
| Variance | | 22.186 |
| Range | | 16 |
| Minimum | | 22 |
| Maximum | | 38 |
| Sum | | 3002 |

**Statistics**

Kenyataan Pelayanan Sarana Pendukung Belajar Mengajar

| | | |
|---|---|---|
| N | Valid | 105 |
| | Missing | 0 |
| Mean | | 29.96 |
| Std. Error of Mean | | .447 |
| Median | | 29.00 |
| Std. Deviation | | 4.585 |
| Variance | | 21.018 |
| Range | | 16 |
| Minimum | | 23 |
| Maximum | | 39 |
| Sum | | 3146 |

**Statistics**

Kenyataan Layanan Khusus Mahasiswa

| | | |
|---|---|---|
| N | Valid | 105 |
| | Missing | 0 |
| Mean | | 7.53 |
| Std. Error of Mean | | .197 |
| Median | | 8.00 |
| Std. Deviation | | 2.015 |
| Variance | | 4.059 |
| Range | | 8 |
| Minimum | | 3 |
| Maximum | | 11 |
| Sum | | 791 |

**Statistics**

Kenyataan Fasilitas Layanan Umum Mahasiswa

| | | |
|---|---|---|
| N | Valid | 105 |
| | Missing | 0 |
| Mean | | 34.36 |
| Std. Error of Mean | | .471 |
| Median | | 34.00 |
| Std. Deviation | | 4.826 |
| Variance | | 23.291 |
| Range | | 26 |
| Minimum | | 23 |
| Maximum | | 49 |
| Sum | | 3608 |

**Pelayanan kenyataan**

| No | Range | Rerata Aktual | Kategori |
|---|---|---|---|
| 1 | 134 – 153,2 | 182,95 | Sangat Buruk |
| 2 | 153,3 – 172,4 | | Buruk |
| 3 | 173,5 – 191,6 | | Cukup |
| 4 | 191,7 – 210,8 | | Baik |
| 5 | 10,9 – 230 | | Sangat baik |

**Proses belajar mengajar**

| No | Range | Rerata Aktual | Kategori |
|---|---|---|---|
| 1 | 23 - 28 | 36,29 | Sangat Buruk |
| 2 | 28,1 - 33 | | Buruk |
| 3 | 33,1 - 38 | | Cukup |
| 4 | 38,1 – 43 | | Baik |
| 5 | 43,1 - 48 | | Sangat baik |

**Hasil belajar mengajar**

| No | Range | Rerata Aktual | Kategori |
|---|---|---|---|
| 1 | 30 - 37 | 46,22 | Sangat Buruk |
| 2 | 37,1 - 44 | | Buruk |
| 3 | 44,1 - 51 | | Cukup |
| 4 | 51,1 – 58 | | Baik |
| 5 | 58,1 - 65 | | Sangat baik |

**Administrasi dan akses informasi**

| No | Range | Rerata Aktual | Kategori |
|---|---|---|---|
| 1 | 22 – 25,2 | 28,59 | Sangat Buruk |
| 2 | 25,3 – 28,4 | | Buruk |
| 3 | 28,5 – 31,6 | | Cukup |
| 4 | 31,7 – 34,8 | | Baik |
| 5 | 34,9 - 38 | | Sangat baik |

**Sarana pendukung belajar mengajar**

| No | Range | Rerata Aktual | Kategori |
|---|---|---|---|
| 1 | 23 – 26,2 | 29,96 | Sangat Buruk |
| 2 | 26,3 – 29,4 | | Buruk |
| 3 | 29,5 – 32,6 | | Cukup |
| 4 | 32,7 – 35,8 | | Baik |
| 5 | 35,9 – 39 | | Sangat baik |

**Layanan khusus**

| No | Range | Rerata Aktual | Kategori |
|---|---|---|---|
| 1 | 3 – 4,6 | 7,53 | Sangat Buruk |
| 2 | 4,7 – 6,2 | | Buruk |
| 3 | 6,3 – 7,8 | | Cukup |
| 4 | 7,9– 9,4 | | Baik |
| 5 | 9,5 – 11 | | Sangat baik |

**Fasilitas umum mahasiswa**

| No | Range | Rerata Aktual | Kategori |
|---|---|---|---|
| 1 | 23 – 28,2 | 34,36 | Sangat Buruk |
| 2 | 28,3 – 33,4 | | Buruk |
| 3 | 33,5 – 38,6 | | Cukup |
| 4 | 38,7 – 43,8 | | Baik |
| 5 | 43,9 - 49 | | Sangat baik |

# LAMPIRAN 7

# T-Test

**Paired Samples Statistics**

| | | Mean | N | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|---|---|---|---|---|---|
| Pair 1 | Pelayanan yang diharapkan | 5.01 | 47 | .237 | .035 |
| | Pelayanan yang diberikan | 3.89 | 47 | .384 | .056 |

**Paired Samples Correlations**

| | | N | Correlation | Sig. |
|---|---|---|---|---|
| Pair 1 | Pelayanan yang diharapkan & Pelayanan yang diberikan | 47 | .399 | .005 |

**Paired Samples Test**

| | | | Pair 1 |
|---|---|---|---|
| | | | Pelayanan yang diharapkan - Pelayanan yang diberikan |
| Paired Differences | Mean | | 1.115 |
| | Std. Deviation | | .362 |
| | Std. Error Mean | | .053 |
| | 95% Confidence Interval of the Difference | Lower | 1.009 |
| | | Upper | 1.222 |
| t | | | 21.136 |
| df | | | 46 |
| Sig. (2-tailed) | | | .000 |

## LAMPIRAN 8

**Hasil Perhitungan Koordinat Tiap-tiap Titik Item**

| Item | harapan | kenyataan | Gap | Y= rata-rata dari rata-rata skor harapan | X= rata-rata dari rata-rata skor kenyataan |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 5.07 | 4.16 | -0.91 | 0.06 | 0.27 |
| 2 | 5.12 | 3.92 | -1.20 | 0.11 | 0.03 |
| 3 | 5.20 | 4.17 | -1.03 | 0.19 | 0.28 |
| 4 | 5.14 | 4.56 | -0.58 | 0.13 | 0.67 |
| 5 | 4.92 | 3.73 | -1.19 | -0.09 | -0.16 |
| 6 | 5.07 | 4.30 | -0.77 | 0.06 | 0.41 |
| 7 | 4.91 | 4.24 | -0.67 | -0.10 | 0.35 |
| 8 | 4.88 | 3.89 | -0.99 | -0.13 | 0.00 |
| 9 | 5.05 | 3.31 | -1.74 | 0.04 | -0.58 |
| 10 | 5.01 | 3.79 | -1.22 | 0.00 | -0.10 |
| 11 | 5.08 | 3.80 | -1.28 | 0.07 | -0.09 |
| 12 | 4.98 | 4.00 | -0.98 | -0.03 | 0.11 |
| 13 | 4.89 | 3.54 | -1.35 | -0.12 | -0.35 |
| 14 | 4.93 | 3.55 | -1.38 | -0.08 | -0.34 |
| 15 | 5.07 | 3.78 | -1.29 | 0.06 | -0.11 |
| 16 | 5.13 | 4.13 | -1.00 | 0.12 | 0.24 |
| 17 | 4.66 | 3.74 | -0.92 | -0.35 | -0.15 |
| 18 | 4.78 | 3.92 | -0.86 | -0.23 | 0.03 |
| 19 | 4.76 | 3.93 | -0.83 | -0.25 | 0.04 |
| 20 | 5.07 | 3.97 | -1.10 | 0.06 | 0.08 |
| 21 | 4.96 | 4.05 | -0.91 | -0.05 | 0.16 |
| 22 | 4.90 | 4.49 | -0.41 | -0.11 | 0.60 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 23 | 5.31 | 4.83 | -0.48 | 0.30 | 0.94 |
| 24 | 5.30 | 4.79 | -0.51 | 0.29 | 0.90 |
| 25 | 4.95 | 4.40 | -0.55 | -0.06 | 0.51 |
| 26 | 4.63 | 3.32 | -1.31 | -0.38 | -0.57 |
| 27 | 4.81 | 3.63 | -1.18 | -0.20 | -0.26 |
| 28 | 4.77 | 3.13 | -1.64 | -0.24 | -0.76 |
| 29 | 5.10 | 4.06 | -1.04 | 0.09 | 0.17 |
| 30 | 5.10 | 4.07 | -1.03 | 0.09 | 0.18 |
| 31 | 4.85 | 3.75 | -1.10 | -0.16 | -0.14 |
| 32 | 5.03 | 3.87 | -1.16 | 0.02 | -0.02 |
| 33 | 5.01 | 3.61 | -1.40 | 0.00 | -0.28 |
| 34 | 4.89 | 3.61 | -1.28 | -0.12 | -0.28 |
| 35 | 4.87 | 3.21 | -1.66 | -0.14 | -0.68 |
| 36 | 5.02 | 3.79 | -1.23 | 0.01 | -0.10 |
| 37 | 5.21 | 3.86 | -1.35 | 0.20 | -0.03 |
| 38 | 5.49 | 3.68 | -1.81 | 0.48 | -0.21 |
| 39 | 4.99 | 4.10 | -0.89 | -0.02 | 0.21 |
| 40 | 4.30 | 3.31 | -0.99 | -0.71 | -0.58 |
| 41 | 5.01 | 4.05 | -0.96 | 0.00 | 0.16 |
| 42 | 5.02 | 3.82 | -1.20 | 0.01 | -0.07 |
| 43 | 4.97 | 4.03 | -0.94 | -0.04 | 0.14 |
| 44 | 5.95 | 4.00 | -1.95 | 0.94 | 0.11 |
| 45 | 5.13 | 3.61 | -1.52 | 0.12 | -0.28 |
| 46 | 5.02 | 4.23 | -0.79 | 0.01 | 0.34 |
| 47 | 5.06 | 3.22 | -1.84 | 0.05 | -0.67 |
| | **5.01** | **3.89** | **-1,12** | | |