



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN SERVICESCAPES TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA (Studi Kasus pada Tata Usaha dan Lingkungan
Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan)**

SKRIPSI

Dibuat Oleh :

Patmawati

021114512

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR**

2018

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN SERVICESCAPES TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA (Studi Kasus pada Tata Usaha dan Lingkungan
Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan)**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan
Bogor

Mengetahui,



Dekan Fakultas Ekonomi

(Dr. Hendro Sasongko, Ak., MM., CA.)

Ketua Program Studi

(Tutus Rully, SE., MM.)

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN SERVICESCAPES TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA (Studi Kasus Pada Tata Usaha dan Lingkungan
Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan)**

Skripsi

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus

Pada Hari : Kamis, Tanggal: 26 / Juli / 2018

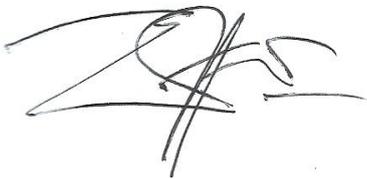
Patmawati
021114512

Menyetujui,
Ketua Sidang



(Hj. Dra. Sri Hartini, M.M.)

Ketua Komisi Pembimbing,



(Ferdisar Adrian, S.E., M.M.)

Anggota Komisi Pembimbing,



(Arie Wibowo Irawan, S.P., M.M.)

ABSTRAK

PATMAWATI, NPM 021114512, Manajemen Pemasaran, Analisis Kualitas Pelayanan dan Servicescapes Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus pada Tata Usaha dan Lingkungan Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan). Ketua Komisi Pembimbing FERDISAR ADRIAN dan Anggota Komisi Pembimbing ARIE WIBOWO IRAWAN. Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan, Tahun 2018.

Universitas Pakuan merupakan salah satu Perguruan Tinggi Swasta yang ada di Kota Bogor, yang saat ini memiliki 6 Fakultas salah satunya Fakultas Ekonomi. Fakultas Ekonomi merupakan salah satu Fakultas yang banyak diminati, akan tetapi pada Tahun Ajaran 2015/2016–2017/2018 Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan mengalami penurunan jumlah peminat dan masih adanya keluhan mahasiswa/i dalam memberikan pelayanan. Penurunan ini disebabkan karena salah satu faktor Kualitas Pelayanan dan Servicescapes pada tata Usaha dan Lingkungan Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan belum mengacu pada mutu kualitas pelayanan yang maksimal. Sehingga Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan harus segera mengambil tindakan dan mencari strategi yang baik guna memenangkan persaingan.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan dan Servicescapes Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus pada Tata Usaha dan Lingkungan Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan).

Penelitian ini mengenai Analisis Kualitas Pelayanan dan Servicescapes Terhadap Kepuasan Mahasiswa. dengan menggunakan data primer dan data sekunder, populasi yang digunakan adalah Mahasiswa/i Aktif Program Studi Manajemen & Akuntansi Tahun Ajaran 2015/2016–2017/2018 berjumlah 1.966 Mahasiswa/i, sampel penelitian diambil menggunakan rumus slovin dengan presisi 5% sehingga diperoleh sampel sebanyak 335 Mahasiswa/i, dengan teknik *Stratified Random Sampling* metode analisis yang digunakan yaitu adalah analisis deskriptif, dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan dilengkapi menggunakan bantuan SPSS 21.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Servicescapes yang di berikan oleh Tata Usaha dan Lingkungan Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan yaitu sangat baik, dengan hasil presentase rata-rata 90,80%, selanjutnya pada hasil tingkat kepuasan antara tingkat kinerja dan tingkat harapan Mahasiswa/i menunjukkan rata-rata presentase sebesar 97,69%, artinya Mahasiswa/i masih belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Tata Usaha dan Lingkungan Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan. Serta dari hasil perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang di gambarkan di dalam diagram kartesius dan ini menjadi saran untuk Fakultas Ekonomi terutama pada kepuasan mahasiswa/i kedepannya Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan harus lebih mengutamakan pelaksanaan pada indikator petugas tata usaha selalu bersikap ramah dan sopan ketika memberikan dan melayani kebutuhan mahasiswa/i, petugas tata usaha ramah dan selalu memberikan senyuman saat memberikan pelayanan kepada mahasiswa/i, kondisi ruang kelas saat belajar tidak ada suara yang bising, peralatan belajar (infocus, penghapus, speaker, dll) di dalam kelas lengkap, dan jumlah kursi yang tersedia di dalam kelas sudah cukup.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Servicescapes, Kepuasan Mahasiswa, *Importance Performance Analysis* (IPA)/ Diagram Kartesius.

KATA PENGANTAR

Bismilahirrohmanirrohim

Pujidan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Berkat rahmat karunia serta taufiq dan hidayahnya yang telah dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulisan Skripsi ini dapat terwujud. Shalawat beserta salam kita panjatkan semoga senantiasa terlimpah curahan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, sahabatnya, dan hingga pada umatnya hingga akhir jaman. Amin.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua saya yang selalu mendukung dan mendoakan keberhasilan saya semoga mereka menjadi orang tua yang disayangi Allah SWT.

Penulis meminta maaf apabila isinya kurang sempurna. hal ini disebabkan karena adanya keterbatasan pada diri penulis. Dengan demikian penulis mengharapkan adanya keritikan dan saran dari semua pihak, tetapi keritikan dan saran tersebut yang sifatnya membangun demi terwujudnya suatu kesempurnaan pada skripsi ini.

Adapun judul dari Skripsi ini **adalah “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN SERVICESCAPES TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA (Studi Kasus pada Tata Usaha dan Lingkungan Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan)”**. Penulis berkeyakinan bahwa Skripsi ini tidak mungkin diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak dalam proses penyusunannya.

Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Orang Tua Tercinta Ayahanda Mukhtar, Ibunda Neneng, Bapak Sukari dan Emak Tinah, Kakak Penulis Julaha dan Erik serta adik-adik saya Trisna, Muhamad Maulana Yusup, Sri Rahayu, Emul dan keponakan tersayang Dede Juan Manala dan Azura Adelia, serta seluruh keluarga besar penulis, terima kasih atas curahan kasih sayang, dorongan doa, nasihat, motivasi, dan pengorbanan materilnya selama penulis menempuh Studi di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
2. Bapak Dr.H. Bibin Rubini, M.Pd selaku Rektor Universitas Pakuan.
3. Bapak Dr. Hendro Sasongko, Ak., M.M., C.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan, yang telah memberikan semangat dan motivasi sehingga selesai Skripsi ini.
4. Ibu Tutus Rully, S.E., M.M selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan, yang telah memberikan kemudahan sehingga selesainya Skripsi ini.

5. Bapak Ferdisar Adrian, S.E., M.M selaku Ketua Komisi Pembimbing, yang bersedia membimbing dan memberikan semangat, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak Arie Wibowo Irawan, S.P., M.M selaku Anggota Komisi Pembimbing, yang bersedia membimbing dan memberikan semangat, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Dwi Meylani, selaku Dosen Wali penulis yang banyak mendukung selama kuliah dalam mencapai tujuan.
8. Seluruh Dosen, Staff dan Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan, atas segala ilmu, bantuan dan bimbingannya sehingga penulis dapat menyusun Skripsi ini.
9. Teman-teman Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan, khususnya Kelas L dan K angkatan 2014 serta teman-teman Konsentrasi Manajemen Pemasaran angkatan 2014, atas dukungan dan kebersamaanya penulis ucapkan terimakasih.
10. Teman-teman Kost Springhill Pakuan, Olivia Dwi Kartika, Luqyana Basyarahiel, Kartika Astarie, Dhea Andriani, Syafikah, Dinda Spetiani Audia, Lilian Novianti, Nafilah Sri Sagita, Arica Nevia, Mila Awaliyah, Nurul Salfah, Ira Masdika Rani, dan Lady Hafsa Madinah Putri. Terimakasih atas dukungan dan kebersamaannya.
11. Teman-teman Masha & Rudolfu, Adinda Nindya Rumondang Hasibuan, Oktavia Yolanda, Maya Nurma Widiani, Yuri Della Audina, Viky Andriani, Diva Maulida Safitri, dan Dede Eva Alvionita. Terimakasih atas dukungan dan kebersamaannya yang penuh denga suka cita dalam menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
12. Teman-teman di kampung Riky Alpian Raharjo , Tety Aryati, Tia Oktavia, Surpartiah, Dini Puji Astuti, Yusri Wijayana, Ria Septiani terimakasih atas doa dan dukungannya.
13. Teman seperjuangan penulis Novesha Fernanda Aurelia, Melia, Lilis putri, Desy Puspita, Erlina Tanjung, Choirunisa, Noni Mulandari, Resti Prasiska Chandra, dan Shinta Wulandari. Terimakasih atas doa, dukungan dan kebersamaannya.
14. Kepada Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian Skripsi ini penulis mengucapkan terimakasih.

Kepada semuanya itu kiranya bisa mengucapkan dan memohon agar Allah SWT membalas amal dan kebijakan yang telah diberikan dan semoga pula Skripsi ini bermanfaat bagi segenap pembaca khususnya keluarga besar Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.

Bogor, Juli 2018

Patmawati

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BABI PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah	5
1.2.1. Identifikasi Masalah	5
1.2.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1. Maksud Penelitian	6
1.3.2. Tujuan Penelitian	6
1.4. Kegunaan Penelitian.....	6
1.4.1. Kegunaan Teoritis	6
1.4.2. Kegunaan Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pemasaran Jasa.....	8
2.1.1. Pengertian Pemasaran.....	8
2.1.2. Konsep Pemasaran	8
2.1.3. Pengertian Jasa	9
2.1.4. Karakteristik Jasa.....	10
2.2. Kualitas Pelayanan.....	10
2.2.1. Pengertian Kualitas.....	10
2.2.2. Pengertian Pelayanan.....	11
2.2.3. Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.2.4. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	12
2.3. Servicescape (Lingkungan Pelayanan).....	14
2.3.1. Pengertian Servicescapes (Lingkungan Pelayanan).....	14
2.3.2. Dimensi Servicescapes (Lingkungan Pelayanan).....	14
2.4. Model Gap (Kesenjangan).....	15
2.5. Kepuasan Pelanggan.....	16
2.5.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	16
2.5.2. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	18
2.5.3. Faktor-Faktor Timbulnya Ketidakpuasan Pelanggan.....	18
2.5.4. Metode dan Teknik Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	19

2.6.	Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Pemikiran.....	20	
2.6.1.	Penelitian Sebelumnya	20	
2.6.2.	Kerangka Pemikiran.....	21	
2.7.	Hipotesis Penelitian.....	23	
BAB III METODE PENELITIAN			
3.1.	Jenis Penelitian	24	
3.2.	Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian.....	24	
3.2.1.	Objek Penelitian	24	
3.2.2.	Unit Analisis	24	
3.2.3.	Lokasi Penelitian	24	
3.3.	Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	24	
3.3.1.	Jenis Data.....	24	
3.3.2.	Sumber Data	25	
3.4.	Operasionalisasi Variabel.....	25	
3.5.	Metode Penarikan Sampel	26	
3.6.	Metode Pengumpulan Data.....	28	
3.7.	Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	28	
3.7.1.	Analisis Deskriptif.....	28	
3.7.2.	Uji Validitas dan Reabilitas.....	29	
3.7.3.	Analisis Tingkat Kesesuaian.....	30	
3.7.4.	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	30	
BAB IV HASIL PENELITIAN			
4.1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	33	
4.1.1	Sejarah dan Perkembangan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.....	33	
4.1.2.	Visi, Misi dan Tujuan.....	33	
4.1.3.	Struktur Organisasi.....	34	
4.1.4.	Karakteristik Responden.....	39	
4.1.5.	Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	43	
4.2.	Pembahasan.....	45	
4.2.1.	Analisis Kualitas Pelayanan pada Tata Usaha dan Lingkungan Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas	45	
4.2.2.	Analisis Kepuasan Mahasiswa/i pada Tata Usaha dan Lingkungan Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.....	63	
4.2.3.	Analisis Kualitas Pelayanan dan Servicescapes Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Tata Usaha dan Lingkungan Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan) Menggunakan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	82	

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan	86
5.2. Saran	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Data Perguruan Tinggi di Indonesia.....	1
Tabel 2	Data Perguruan Tinggi dan Akademik di Kota Bogor.....	2
Tabel 3	Data Mahasiswa/i Program Studi Manajemen & Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor Tahun Ajaran 2015/2016-2017/2018	2
Tabel 4	Data Keluhan Mahasiswa/i Pada Tata Usaha di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.....	4
Tabel 5	Data Keluhan Mahasiswa/i Pada Lingkungan Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.....	4
Tabel 6	Penelitian Sebelumnya.....	20
Tabel 7	Operasional Variabel.....	25
Tabel 8	Data Mahasiswa Aktif Program Studi Manajemen & Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor Tahun Ajaran 2015/2016-2017/2018.....	26
Tabel 9	Data Jumlah Sampel Berdasarkan Teknik <i>Stratified Random Sampling</i> Program Studi Manajemen & Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor Tahun Ajaran 2015/2016-2017/2018.....	27
Tabel 10	Profile Responden Mahasiswa/i Program Studi Manajemen & Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Berdasarkan Bogor Jenis Kelamin.....	39
Tabel 11	Profile Responden Mahasiswa/i Program Studi Manajemen & Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 12	Profile Responden Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor Berdasarkan Program Studi.....	41
Tabel 13	Profile Responden Mahasiswa/i Program Studi Manajemen & Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	41
Tabel 14	Profile Responden Mahasiswa/i Program Studi Manajemen & Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor Berdasarkan Pendapatan Orang/Pribadi (Apabila Sudah Bekerja).....	42
Tabel 15	Uji Validitas Kinerja Menggunakan SPSS 21.....	43
Tabel 16	Uji Reliabilitas Kinerja Menggunakan SPSS 21.....	44
Tabel 17	Uji Validitas Harapan Menggunakan SPSS 21.....	44
Tabel 18	Uji Reliabilitas Harapan Menggunakan SPSS 21.....	45
Tabel 19	Interval Tanggapan Responden.....	46
Tabel 20	Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Kondisi Gedung Pelayanan Bersih dan Nyaman.....	46

Tabel 21	Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Penampilan Petugas Tata Usaha Berseragam Rapih dan Sopan.....	47
Tabel 22	Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Disiplin Waktu Pelayanan (Jam Buka dan Jam Tutup).....	48
Tabel 23	Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Memberikan Pelayanan Sesuai Yang di Janjikan.....	48
Tabel 24	Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Teliti Terhadap Pelayanan Yang di Berikan Kepada Mahasiswa/i.....	49
Tabel 25	Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Berupaya Membantu dan Melayani Kebutuhan Mahasiswa/i.....	50
Tabel 26	Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Cepat Tanggap Dalam Merespon Keluhan Mahasiswa/i.....	50
Tabel 27	Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Tidak Membiarkan Mahasiswa/i Menunggu Lama Ketika Mengantri.....	51
Tabel 28	Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Memberikan Informasi dengan Jelas dan Terang Kepada Mahasiswa/i	52
Tabel 29	Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Terlihat Kompeten Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Mahasiswa/i.....	52
Tabel 30	Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Selalu Bersikap Ramah dan Sopan Ketika Memberikan dan Melayani Kebutuhan Mahasiswa/i.....	53
Tabel 31	Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Bersedia Mendengarkan dengan Seksama Keluhan Mahasiswa/i.....	54
Tabel 32	Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Mengetahui dan Memahami Kebutuhan Mahasiswa/i.....	54
Tabel 33	Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Ramah dan Selalu Memberikan Senyuman Saat Memberikan Pelayanan Kepada Mahasiswa/i.....	55
Tabel 34	Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Ruang Kelas Berbau Tidak Sedap	56
Tabel 35	Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Kondisi Ruang Kelas Saat Belajar Tidak Ada Suara Yang Bising.....	56
Tabel 36	Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Peralatan Belajar (Infocus, Penghapus, Speaker, dll) di Dalam Kelas Lengkap.....	57
Tabel 37	Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Tata Letak Kursi di Dalam Kelas Rapih.....	58
Tabel 38	Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Jumlah Kursi yang Tersedia di Dalam Kelas Sudah Cukup.....	58
Tabel 39	Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petunjuk Ruang Kelas Jelas Sehingga Memudahkan Dalam Mencari Ruang Kelas.....	59

Tabel 40	Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Gaya Dekorasi Ding-ding dan Ruang Kelas Menarik.....	60
Tabel 41	Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Rak Penyimpanan Buku Tertata Rapih Sehingga Memudahkan Dalam Mencari Buku.....	60
Tabel 42	Data Hasil Rata-Rata Penerapan Kualitas Pelayanan dan Servicescape Pada Mahasiswa/i Program Studi Manajemen & Akuntansi Terhadap Kinerja Tata Usaha dan Lingkungan Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.....	61
Tabel 43	Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Kondisi Gedung Pelayanan Bersih dan Nyaman.....	63
Tabel 44	Tingkat Harapan Mengenai Pernyataan Kondisi Gedung Pelayanan Bersih dan Nyaman.....	63
Tabel 45	Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Penampilan Petugas Tata Usaha Berseragam Rapih dan Sopan.....	64
Tabel 46	Tingkat Harapan Mengenai Pernyataan Penampilan Petugas Tata Usaha Berseragam Rapih dan Sopan.....	64
Tabel 47	Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Disiplin Waktu Pelayanan (Jam Buka dan Jam Tutup).....	64
Tabel 48	Tingkat Harapan Mengenai Pernyataan Disiplin Waktu Pelayanan (Jam Buka dan Jam Tutup).....	65
Tabel 49	Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Memberikan Pelayanan Sesuai yang di Janjikan.....	65
Tabel 50	Tingkat Harapan Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Memberikan Pelayanan Sesuai yang di Janjikan.....	65
Tabel 51	Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Teliti Terhadap Pelayanan yang di Berikan Kepada Mahasiswa/i.....	66
Tabel 52	Tingkat Harapan Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Teliti Terhadap Pelayanan yang di Berikan Kepada Mahasiswa/i.....	66
Tabel 53	Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Berupaya Membantu dan Melayani Kebutuhan Mahasiswa/i.....	67
Tabel 54	Tingkat Harapan Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Berupaya Membantu dan Melayani Kebutuhan Mahasiswa/i.....	67
Tabel 55	Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Cepat Tanggap Dalam Merespon Keluhan Mahasiswa/i.....	67
Tabel 56	Tingkat Harapan Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Cepat Tanggap Dalam Merespon Keluhan Mahasiswa/i.....	68
Tabel 57	Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Tidak Membiarkan Mahasiswa/i Menunggu Lama Ketika Mengantri.....	68
Tabel 58	Tingkat Harapan Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Tidak Membiarkan Mahasiswa/i Menunggu Lama Ketika Mengantri.....	68
Tabel 59	Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Memberikan Informasi dengan Jelas dan Terang Kepada Mahasiswa/i.....	69

Tabel 60	Tingkat Harapan Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Memberikan Informasi dengan Jelas dan Terang Kepada Mahasiswa/i	69
Tabel 61	Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Terlihat Kompeten Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Mahasiswa/i.....	70
Tabel 62	Tingkat Harapan Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Terlihat Kompeten Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Mahasiswa/i.....	70
Tabel 63	Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Selalu Bersikap Ramah dan Sopan Ketika Memberikan dan Melayani Kebutuhan Mahasiswa/i.....	70
Tabel 64	Tingkat Harapan Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Selalu Bersikap Ramah dan Sopan Ketika Memberikan dan Melayani Kebutuhan Mahasiswa/i.....	71
Tabel 65	Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Bersedia Mendengarkan dengan Seksama Keluhan Mahasiswa/i.....	71
Tabel 66	Tingkat Harapan Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Bersedia Mendengarkan dengan Seksama Keluhan Mahasiswa/i.....	71
Tabel 67	Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Mengetahui dan Memahami Kebutuhan Mahasiswa/i.....	72
Tabel 68	Tingkat Harapan Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Mengetahui dan Memahami Kebutuhan Mahasiswa/i.....	72
Tabel 69	Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Ramah dan Selalu Memberikan Senyuman Saat Memberikan Pelayanan Kepada Mahasiswa/i.....	73
Tabel 70	Tingkat Harapan Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Ramah dan Selalu Memberikan Senyuman Saat Memberikan Pelayanan Kepada Mahasiswa/i.....	73
Tabel 71	Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Ruang Kelas Berbau Tidak Sedap	73
Tabel 72	Tingkat Harapan Mengenai Pernyataan Ruang Kelas Berbau Tidak Sedap	74
Tabel 73	Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Kondisi Ruang Kelas Saat Belajar Tidak Ada Suara yang Bising.....	74
Tabel 74	Tingkat Harapan Mengenai Pernyataan Kondisi Ruang Kelas Saat Belajar Tidak Ada Suara yang Bising.....	74
Tabel 75	Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Peralatan Belajar (Infocus, Penghapus, Speaker, dll) di Dalam Kelas Lengkap.....	75
Tabel 76	Tingkat Harapan Mengenai Pernyataan Peralatan Belajar (Infocus, Penghapus, Speaker, dll) di Dalam Kelas Lengkap.....	75
Tabel 77	Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Tata Letak Kursi di Dalam Kelas Rapih.....	76

Tabel 78	Tingkat Harapan Mengenai Pernyataan Tata Letak Kursi di Dalam Kelas Rapih.....	76
Tabel 79	Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Jumlah Kursi yang Tersedia di Dalam Kelas Sudah Cukup.....	76
Tabel 80	Tingkat Harapan Mengenai Pernyataan Jumlah Kursi yang Tersedia di Dalam Kelas Sudah Cukup.....	77
Tabel 81	Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petunjuk Ruang Kelas Jelas Sehingga Memudahkan Dalam Mencari Ruang Kelas.....	77
Tabel 82	Tingkat Harapan Mengenai Pernyataan Petunjuk Ruang Kelas Jelas Sehingga Memudahkan Dalam Mencari Ruang Kelas.....	77
Tabel 83	Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Gaya Dekorasi Ding-ding dan Ruang Kelas Menarik.....	78
Tabel 84	Tingkat Harapan Mengenai Pernyataan Gaya Dekorasi Ding-ding dan Ruang Kelas Menarik.....	78
Tabel 85	Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Rak Penyimpanan Buku Tertata Rapih Sehingga Memudahkan Dalam Mencari Buku.....	79
Tabel 86	Tingkat Harapan Mengenai Pernyataan Rak Penyimpanan Buku Tertata Rapih Sehingga Memudahkan Dalam Mencari Buku.....	79
Tabel 87	Data Hasil Tingkat Kepuasan Mahasiswa/i Program Studi Manajemen & Akuntansi Terhadap Tingkat kesesuaian antara Kinerja dan Harapan Pada Tata Usaha dan Lingkungan Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.....	80
Tabel 88	Data Hasil Rata-Rata Penilaian Tingkat Kinerja dan Harapan Pada Tata Usaha dan Lingkungan Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Data Mahasiswa/i Program Studi Manajemen & Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Tahun Ajaran 2015/2016-2017/2018..	3
Gambar 2	Model Gap/Kesenjangan.....	16
Gambar 3	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	17
Gambar 4	Faktor Ketidakpuasan Konsumen.....	18
Gambar 5	Konstelasi Penelitian.....	22
Gambar 6	Diagram Kartesius.....	31
Gambar 7	Struktur Organisasi.....	35
Gambar 8	Profile Responden Mahasiswa/i Program Studi Manajemen & Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Gambar 9	Profile Responden Mahasiswa/i Program Studi Manajemen & Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor Berdasarkan Usia.....	40
Gambar 10	Profile Responden Mahasiswa/i Program Studi Manajemen & Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor Berdasarkan Program Studi.....	41
Gambar 11	Profile Responden Mahasiswa/i Program Studi Manajemen & Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	42
Gambar 12	Profile Responden Mahasiswa/i Program Studi Manajemen & Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor Berdasarkan Pendapatan Orang Tua/Pribadi (Apabila Sudah Bekerja).....	42
Gambar 13	Diagram Kartesius.....	83

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Rekapitulasi Mahasiswa/i Program Studi Manajemen & Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor Tahun Ajaran 2016/2017-2017/2018
- Lampiran 3 Rekapitulasi Mahasiswa/i Aktif Program Studi Manajemen & Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor Tahun Ajaran 2016/2017-2017/2018
- Lampiran 4 Struktur Organisasi
- Lampiran 5 Hasil Kodingan Kualitas Pelayanan Pada Tingkat Kinerja
- Lampiran 6 Hasil Kodingan Kualitas Pelayanan Pada Tingkat Harapan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pendidikan merupakan salah satu factor terpenting dan tidak bisa lepas dari kehidupan setiap manusia di dunia. Sebagai sarana dalam menuntut ilmu yang akan berguna bagi kehidupan setiap orang, baik di masa sekarang maupun di masa yang akan datang. Begitu pentingnya pendidikan ini, pemerintah Indonesia telah mengaturnya di dalam Undang-Undang Dasar Tahun 1945, Pasal 31 Ayat 2 yang berbunyi “*setiap warga negara wajib mengikuti pendidikan dasar dan pemerintah wajib membiayainya*”. Melalui dinas pendidikan, pemerintah Indonesia mengupayakan pemerataan pendidikan yang layak bagi warga negaranya dengan tujuan untuk menunjang pemerataan dan pengembangan pendidikan tersebut. Upaya yang dilakukan adalah menyusun berbagai program kegiatan pemerataan dan pengembangan pendidikan, salah satunya yaitu wajib belajar 9 tahun.

Pendidikan di Indonesia tidak hanya sampai sekolah menengah atas saja, namun masih ada tingkatan yang lebih tinggi lagi yaitu perguruan tinggi. Perguruan tinggi merupakan salah satu jenjang dalam dunia pendidikan, menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Pasal 19 Ayat 1 menjelaskan “*yang dimaksud dengan perguruan tinggi adalah merupakan jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah mencakup program pendidikan diploma, sarjana, magister, spesialis, dan doktor yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi*”. Perguruan tinggi sebagai sektor strategis, diharapkan dapat menghasikan sumber daya manusia yang berkualitas. perguruan tinggi merupakan suatu lembaga penyedia jasa pendidikan, diharapkan dapat memberikan pelayanan yang mampu menciptakan kepuasan kepada mahasiswa/i sebagai konsumennya, sehingga mampu mendorong kemajuan perguruan tinggi tersebut. Salah satu upaya untuk menciptakan kepuasan mahasiswa/i dengan melihat kualitas layanan yang telah diberikan.

Seiring dengan berkembangnya dunia pendidikan, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan lembaga pendidikan terdapat dua jenis perguruan tinggi, yaitu Perguruan Tinggi Negeri (PTN) dan Perguruan Tinggi Swasta (PTS). Berdasarkan data Kementerian Riset Teknologi dan Perguruan Tinggi (RISTEK DIKTI), jumlah unit perguruan tinggi di Indonesia yang terdaftar saat ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Data Perguruan Tinggi di Indonesia

Tahun	Jumlah Perguruan Tinggi di Indonesia
2017	4.504 unit
2018	4.586 unit

Sumber: <https://databoks.katadata.co.id> & <http://www.rijal09.com>

Dengan banyaknya jumlah Perguruan Tinggi di Indonesia saat ini, maka menimbulkan persaingan antara perguruan tinggi bersaing semakin bersaing ketat dalam memperebutkan calon mahasiswa/i baru. Maka dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat ini perguruan tinggi harus mempunyai strategi yang tepat agar mampu bersaing dan unggul dari para pesaingnya.

Persaingan yang semakin ketat antara perguruan tinggi ini pun berlaku di Kota Bogor. Yang saat ini terdapat sedikitnya 10 perguruan tinggi dan akademik di Kota Bogor yaitu sebagai berikut:

Tabel 2
Data Perguruan Tinggi dan Akademik di Kota Bogor

No	Nama perguruan tinggi dan akademik
1.	Institut pertanian bogor
2.	Universitas Pakuan (UNPAK) Bogor
3.	Universitas Muhammadiyah Bogor (UMB)
4.	Universitas Ibnu Khaldun Bogor (UIKA)
5.	Universitas Djuanda (UNIDA)
6.	Universitas Nusa Bangsa (UNB)
7.	Politeknik AKA Bogor
8.	Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Binaniaga
9.	Sekolah Tinggi Ekonomi Islam TAZKIA
10.	STIN (Sekolah Tinggi Intelijen Negara)

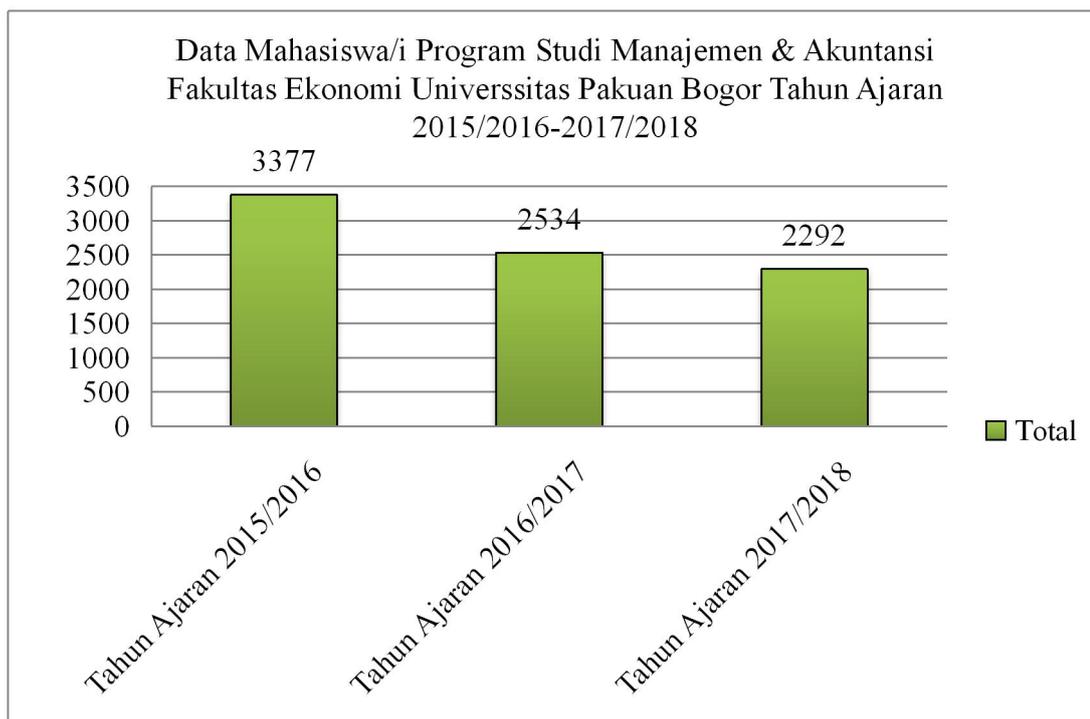
Sumber: <https://www.daftarinformasi.com/universitas-di-bogor/>

Di antara perguruan tinggi yang ada di Kota Bogor, Universitas Pakuan merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang ada di Kota Bogor, yang saat memiliki 6 fakultas yaitu: Fakultas Hukum, Fakultas Ekonomi, Fakultas Teknik, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Fakultas Ilmu Social dan Budaya, dan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. dari beberapa fakultas yang ada, fakultas ekonomi merupakan salah satu fakultas yang banyak diminati. Namun pada beberapa tahun terakhir Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan mengalami penurunan jumlah peminat. Hal tersebut dapat dilihat pada data berikut ini:

Table 3
Data Mahasiswa/i Program Studi Manajemen & Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Pakuan Bogor Tahun Ajaran 2015/2016-2017/2018

Program Studi	Tahun Ajaran								
	2015/2016			2016/2017			2017/2018		
	Pendaf	Diterima	Regist	Pendaf	Diterima	Regist	Pendaf	Diterima	Regist
Manajemen	827	664	627	599	495	418	516	420	364
Akuntansi	478	409	372	409	332	281	383	329	280
	1305	1073	999	1008	827	699	899	749	644
Total	3377			2534			2292		

Sumber: Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK), 2017



Gambar 1

Data Mahasiswa/i Program Studi Manajemen & Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Pakuan Bogor Tahun Ajaran 2015/2016-2017/2018

Berdasarkan data di atas, diketahui bahwa jumlah Mahasiswa/i Program Studi Manajemen & Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan mengalami penurunan yang signifikan, hal ini dapat dilihat pada Tahun Ajaran 2015/2016 jumlah Mahasiswa/i yang mendaftar, diterima dan yang registrasi berjumlah 3377 Mahasiswa/i, Tahun Ajaran 2016/2017 jumlah Mahasiswa/i yang mendaftar, diterima dan yang registrasi berjumlah 2534 Mahasiswa/i, dan pada Tahun Ajaran 2017/2018 jumlah Mahasiswa/i yang mendaftar, diterima dan yang registrasi berjumlah 2292 Mahasiswa/i. Penurunan ini disebabkan oleh salah satu factor kualitas pelayanan pada Tata Usaha dan Lingkungan Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan belum mengacu pada mutu kualitas pelayanan yang maksimal. Karena tentunya untuk tetap mempertahankan banyaknya peminat dan juga meningkatkan kepuasan mahasiswa/i, Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan menyediakan layanan Tata Usaha dan Lingkungan Pelayanan sebagai pendukung untuk mewujudkan misi tersebut. Dukungan ini dilakukan melalui pelayanan yang mendukung proses belajar mengajar dan hal yang terkait administrasi kampus.

Namun kenyataanya masih terdapat keluhan atau ketidak puasan yang dirasakan oleh mahasiswa/i. hal ini dapat dilihat dari data survey pendahuluan terhadap 60 mahasiswa/i untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa/i terhadap pelayanan tata usaha dan lingkungan pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan. Hal tersebut dapat dilihat pada data berikut ini:

Tabel 4
Data Keluhan Mahasiswa/i Pada Tata Usaha di Fakultas Ekonomi Universitas
Pakuan Bogor

No	Indikator	Pertanyaan	Banyaknya Orang	Presentase (%)
1.	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Tersedia papan informasi	10	33,3
2.	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Petugas tata usaha memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan	8	26,7
3.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Petugas tata usaha berupaya membantu dan melayani mahasiswa/i	5	16,7
4.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Petugas tata usaha terlihat kompeten dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa/i	4	13,3
5.	Empati (<i>Emphaty</i>)	Petugas tata usaha mengetahui dan memahami kebutuhan mahasiswa/i	3	10
TOTAL			30	100%

Sumber : Hasil Pra Survey Peneliti, 2017

Berdasarkan data di atas, dapat dilihat bahwa pada pertanyaan indikator Bukti Fisik (*Tangibles*) diketahui sebanyak 10 mahasiswa/i (33,3%) mengeluhkan mengenai tidak tersedia papan informasi, Kehandalan (*Reliability*) diketahui sebanyak 8 mahasiswa/i (26,7%) mengeluhkan mengenai petugas tata usaha tidak memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, Daya Tanggap (*Responsiveness*) diketahui sebanyak 5 mahasiswa/i (16,7%) mengeluhkan mengenai Petugas tata usaha tidak berupaya membantu dan melayani mahasiswa/i, Jaminan (*Assurance*) diketahui sebanyak 4 mahasiswa/i (13,3%) mengeluhkan mengenai Petugas tata usaha tidak terlihat kompeten dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa/i, Empati (*Emphaty*) diketahui sebanyak 3 mahasiswa/i (10%) mengeluhkan mengenai Petugas tata usaha tidak mengetahui dan memahami kebutuhan mahasiswa/i.

Tabel 5
Data Keluhan Mahasiswa/i Pada Lingkungan Pelyanan di Fakultas Ekonomi
Universitas Pakuan Bogor

No	Indikator	Pertanyaan	Banyaknya Orang	Presentase (%)
1.	Kondisi Sekitar (<i>Abient Conditions</i>)	Suhu udara di ruang kelas segar dan nyaman	15	50
2.	Ruang/Fungsi (<i>Space/ Function</i>)	Peralatan belajar (infocus, penghapus, speaker, dll) di dalam kelas lengkap	10	33.3

No	Indikator	Pertanyaan	Banyaknya Orang	Presentase (%)
3.	Tanda, Simbol, dan Artefak (<i>signs, Symbols, and Artifacts</i>)	Petunjuk ruang kelas jelas sehingga memudahkan dalam mencari ruang kelas	5	16,7
TOTAL			30	100%

Sumber : Hasil Pra Survey Peneliti, 2017

Berdasarkan Table 2 di atas, dapat dilihat bahwa pada pertanyaan indikator Kondisi Sekitar (*Abient Conditions*) diketahui sebanyak 15 mahasiswa/i (50%) mengeluhkan mengenai suhu udara di ruang kelas segar dan nyaman, Ruang/Fungsi (*Space/ Function*) diketahui sebanyak 10 mahasiswa/i (33,3%) mengeluhkan mengenai peralatan belajar (infocus, penghapus, speaker, dll) di dalam kelas lengkap, dan pada indikator tanda, Simbol, dan Artefak (*Signs, Symbols, And Artifacts*) diketahui sebanyak 5 mahasiswa/i (16,7%) mengeluhkan mengenai petunjuk ruang kelas jelas sehingga memudahkan dalam mencari ruang kelas.

Untuk itu, dengan semakin banyaknya pesaing yang bermunculan dan menurunnya jumlah mahasiswa/i serta masih adanya keluhan mahasiswa/i terhadap pelayanan Tata Usaha dan Lingkungan Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan. Maka Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan harus segera mengambil tindakan dan mencari strategi yang baik guna memenangkan persaingan. Salah satunya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Sehingga mahasiswa/i selaku konsumen akan merasa puas dengan layanan dan dukungan yang diberikan pihak Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan. Karena Tata Usaha dan Lingkungan Pelayanan merupakan ujung tombak pelayanan jasa suatu lembaga pendidikan, yang secara langsung menangani proses pelayananan didalam internal maupun eksternal.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang membahas mengenai kualitas pelayanan yang dituangkan dalam tulisan yang berjudul: **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN SERVICESCAPES TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA (Studi Kasus pada Tata Usaha dan Lingkungan Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan).**

1.2. Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas yang menjadi dasar penelitian ini adalah:

1. Banyaknya jumlah PTN dan PTS di Indonesia pada tahun 2017-2018
2. Menurunnya jumlah Mahasiswa/i Program Studi Manajemen & Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Pada Tahun Ajaran 2015/2016-2017/2018.

3. Data Kepuasan Mahasiswa/i atas Pelayanan yang diberikan Tata Usaha dan Lingkungan Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakun menunjukkan masih adanya Mahasiswa/i yang belum merasa Puas.

1.2.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan dalam latar belakang, maka perumusan masalahnya adalah:

1. Seperti Apakah Kualitas Pelayanan pada Tata Usaha dan lingkungan Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan?
2. Seperti Apakah Tingkat Kepuasan Mahasiswa/i pada Tata Usaha dan Lingkungan Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan?
3. Kualitas Pelayanan manakah yang diprioritaskan untuk diperbaiki dari Pelayanan Tata Usaha dan Lingkungan Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian yang dilakukan penulis adalah untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Tata Usaha dan Lingkungan Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan. Sehingga permasalahan yang ada dapat diselesaikan atau terpecahkan.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan pada Tata Usaha dan Lingkungan Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan?
2. Untuk Menganalisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa/i pada Tata Usaha dan Lingkungan Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan?
3. Untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan manakah yang diprioritaskan untuk diperbaiki dari Pelayanan Tata Usaha dan Lingkungan Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Bagi pembaca diharapkan penelitian ini berguna sebagai bahan tambahan referensi untuk kajian dalam topik yang sama. Sedangkan bagi penulis, untuk menambah pengetahuan dan wawasan yang lebih luas mengenai penerapan ilmu-ilmu manajemen pemasaran serta pemahaman mengenai Kualitas Pelayanan Tata Usaha dan Lingkungan Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.

1.4.2. Kegunaan Praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk bagian Tata Usaha dan Lingkungan Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan sebagai bahan masukan serta dasar pertimbangan dalam memberikan pelayanan terhadap Mahasiswa/i dan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan tersebut.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pemasaran Jasa

2.1.1. Pengertian Pemasaran

Menurut Philip Kotler dan Kevin lane Keller (2009:5), Pemasaran (*marketing*) adalah sebuah proses kemasyarakatan di mana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan produk dan jasa yang bernilai dengan orang lain.

Menurut Philip Kotler dan Gary Armstrong (2008:6), Pemasaran (*marketing*) adalah sebagai proses dimana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan dengan tujuan menangkap nilai dari pelanggan sebagai imbalannya.

Menurut Ali Hasan (2008:1), Pemasaran (*marketing*) merupakan sebuah ilmu dalam strategi bisnis yang bertujuan untuk mencapai kepuasan berkelanjutan bagi *stakeholder* (pelanggan, karyawan, pemegang saham).

Menurut Harman malau (2017:1), Pemasaran (*marketing*) merupakan kegiatan transaksi pertukaran nilai yang dimiliki oleh masing-masing pihak, misalnya pertukaran produk yang dimiliki oleh perusahaan terhadap uang yang dimiliki oleh pelanggan.

Berdasarkan beberapa definisi menurut para ahli diatas,maka dapat disimpulkan bahwa Pemasaran adalah kegiatan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan atas permintaan konsumen dengan menciptakan dan menukarkan jasa atau produk yang bernilai demi kelangsungan hidup dan tumbuh berkembangnya perusahaan.

2.1.2. Konsep Pemasaran

Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2012:19), Konsep Pemasaran terdiri atas:

1. Konsep Produksi (*Production Concept*)
Berkeyakinan bahwa konsumen akan menyukai produk-produk yang tersedia dimana-mana dan harganya murah.
2. Konsep Produk (*Product Concept*)
Berpandangan bahwa konsumen bakal menyukai produk-produk yang memberikan kualitas, kinerja atau fitur inovatif terbaik.
3. Konsep Penjualan (*Selling Concept*)
Berkeyakinan bahwa konsumen tidak akan tertarik untuk membeli produk dalam jumlah banyak, jika mereka tidak diyakinkan dan bahkan bila perlu dibujuk.

4. Konsep Pemasaran (*Marketing Concept*)

Berpandangan bahwa kunci untuk mewujudkan tujuan organisasi tercetak pada kemampuan organisasi dalam menciptakan, memberikan, dan mengkomunikasikan nilai pelanggan (*customer value*) kepada pasar sasarnya secara lebih efektif dibandingkan pada pesaing.

5. Konsep Pemasaran Social (*Societal Marketing Concept*)

Berkeyakinan bahwa tugas organisasi adalah menentukan kebutuhan, keinginan, dan minat pasar sasaran dan memberikan kepuasan yang diharapkan secara lebih efektif dan lebih efisien dibandingkan para pesaing sedemikian rupa sehingga bisa mempertahankan atau meningkatkan kesejahteraan konsumen dan masyarakat.

2.1.3. Pengertian Jasa

Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata “jasa itu sendiri mempunyai banyak arti, dari mulai pelayanan pribadi (*Personal Service*) sampai jasa sebagai suatu produk. Sejauh ini banyak pakar pemasaran jasa yang telah berusaha mendefinisikan pengertian jasa. Berikut ini adalah beberapa di antaranya:

Menurut Philip Kotler dan dan Garry Amstrong (2008:266), menyatakan “Jasa (*service*) adalah bentuk produk yang terdiri dari aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dan pada dasarnya tak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan akan sesuatu.

Menurut Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani (2008:6), menyatakan “Jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau kontruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah (misal kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan) konsumen.

Menurut William J, Stanton yang dikutip oleh Buchri Alma (2014:243), menyatakan:

“services are those separately identifiable, essentially intangible activities that provide want-satisfaction, and that are not necessarily tied to the sale of a product or another service. To produce a service may or may not require the use of tangible goods. However, when such use is required, there is no transfer of the title (permanent ownership) to these tangible goods”.

Berdasarkan beberapa definisi menurut para ahli, diatas maka dapat disimpulkan bahwa jasa adalah sesuatu manfaat yang diberikan kepada orang lain untuk memenuhi kebutuhan, jasa tidak dapat dilihat dan tidak menghasilkan kepemilikannya.

2.1.4. Karakteristik Jasa

Menurut Fandy Tjiptono (2014:28), menyatakan bahwa jasa memiliki sejumlah karakteristik unik yang membedakannya dari barang, yaitu:

1. *Intangibility*

Artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Seorang pengguna jasa tidak dapat menilai hasil dari sebuah jasa yang ditawarkan sebelum ia mengkonsumsi atau merasakannya sendiri. Artinya apabila pelanggan membeli jasa tertentu maka ia hanya menggunakan, memanfaatkan atau menyewa jasa tersebut, namun tidak memiliki jasa yang dibelinya.

2. *Inseparability*

Memiliki arti jasa dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Berbeda dengan produk yang biasanya diproduksi, kemudian di jual, lalu dikonsumsi.

3. *Heterogeneity*

Jasa bersifat *Heterogeneity* karena merupakan *non-standardized output* artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut diproduksi.

4. *Perishability*

Jasa tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

2.2. Kualitas Pelayanan

2.2.1. Pengertian Kualitas

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2009:143), menyatakan:

“quality is totality of features and characteristics of a product or service that bear on it’s ability to satisfy stated or implied needs”.

Menurut ISO 9000 dalam Rambat Lupiyoadi (2013:212), menyatakan “kualitas adalah *degree to which a set of inherent characteristics fulfils requirements* (derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan)”. Persyaratan dalam hal ini adalah “*need or expectation that is stated, generally implied or obligatory* (kebutuhan atau harapan yang dinyatakan, biasanya tersirat atau wajib)”.

Menurut Kotler (2005) dalam Etta Mamang Sangadji dan sopiah (2013:99), menyatakan “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007:180), Kualitas adalah keseluruhan fitur dan sifat produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Berdasarkan beberapa definisi para ahli di atas maka dapat di simpulkan bahwa Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa,

manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan yang diinginkan konsumen atau pelanggan berdasarkan dengan situasi yang dialaminya.

2.2.2. Pengertian Pelayanan

Menurut Crhistopher lovelock, Jochen wirtz dan Jacky Mussry (2011:154), menyatakan “Pelayanan adalah hasil dari suatu proses evaluasi di mana pelanggan membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan dan hasilnya, dengan apa yang mereka harapkan”.

Menurut Buchari Alma (2011:243), menyatakan “Pelayanan adalah jasa atau layanan yang diberikan kepada konsumen dalam hubungan dengan produk tertentu. Misalnya layanan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan konsumen, mencari pesanan, mengatasi keluhan-keluhan, perbaikan-perbaikan/reparsi, melayani pembeli ditoko untuk pramuniaga dan sebagainya”.

Menurut Philip Kotler (2009:464), menyatakan Pelayanan adalah suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain.

Menurut Kotler, Keller dan Armstrong (2008;372)dikutip oleh Nana Herdiana Abdurrahman (2015;103), mendefinisikan bahwa “Pelayanan adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang secara positif tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan. Produksi pelayanan dapat terikat atau tidak terikat pada suatu produk fisik”.

Menurut Valerie A. Zethami & Mary Jo Bitner yang dikutip oleh Danang Sunyoto (2012;187), mendefinisikan bahwa “Pelayanan adalah merupakan semua aktifitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah, misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan atau kesehatan”.

(Service is all economic activities whose output is not a physical product or construction is generally consumed at that it is produced, and provides added value in forms, such as convenience, amusement, comfort or health).

Menurut William J. Stanton yang dikutip oleh Danang Sunyoto (2012;186), mendefinsikan bahwa “Pelayanan adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi, yang bersifat tak teraba, yang direncanakan untuk pemenuhan kepuasan pada konsumen”.

(Service are identifiable, intangible activities that are the main object of a transaction designed to provide want satisfaction to consumers). ”

Menurut Gronroos (2000) dikutip oleh Fandy Tjiptono (2011;17), mendefinisikan bahwa “Pelayanan adalah proses yang terdiri dari atas serangkaian aktivitas intangible yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara konsumen dan karyawan pelayanan dan/atau sumber daya fisik atau barang dan/atau sistem penyedia pelayanan, yang disediakan solusi atas masalah konsumen”.

Berdasarkan beberapa definisi para ahli di atas maka dapat di simpulkan bahwa Pelayanan merupakan sebuah aktivitas interaksi dengan konsumen atau pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya yang bersifat kasat mata dan tidak berwujud.

2.2.3. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Christopher Lovelock dan Jochen Wirtz (2011:406), mengemukakan bahwa:

“Quality of a service is the result of an evaluation process in which customer compare their perceptions of service delivery and its outcome to what they expect”.

Menurut Philip Kotler & Kevin Lane Keller (2009:143), menyatakan bahwa “Kualitas Pelayanan adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011:59), mengemukakan bahwa “Kualitas Pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”.

Menurut Kotler & Armstrong yang dikutip Fandy Tjiptono (2009:26), menyatakan bahwa “Kualitas Pelayanan merupakan totalitas bentuk dari karakteristik barang atau pelayanan yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan konsumen, baik yang tampak jelas maupun yang tersembunyi”.

Berdasarkan beberapa definisi menurut para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan adalah suatu penilaian terhadap jasa atau produk untuk memuaskan kebutuhan pelanggan dan seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan sesuai dengan harapan pelanggan. Apabila pelanggan puas maka akan menjadi pelanggan yang loyal sehingga dapat menguntungkan perusahaan dalam jangka panjang.

2.2.4. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Valarie Zeithaml, Leonard Berry, dan A Parasuraman in Christopher Lovelock dan Jochen Wirtz (2011:406), mereka menemukan tingkat korelasi yang tinggi antara beberapa variabel, dan akhirnya mengonsolidasikannya ke dalam lima dimensi yang luas:

1. *Tangibles (appearance of physical elements).*
2. *Reliability (dependable and accurate performance).*
3. *Responsiveness (promptness and helpfulness).*
4. *Assurance (credibility, security, competence, and courtesy).*
5. *Empathy (easy access, good communications, and customer understanding).*

Menurut Parasuraman dalam buku Etta Mamang Sungadji dan Sophia (2013:100-101), mengemukakan Lima Dimensi Kualitas Pelayanan yaitu:

1. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang di janjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan pelayanan secara tepat waktu (*on time*), dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu memberikan jasa yang di butuhkan konsumen.
3. Jaminan (*assurance*), meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat ragu-ragu konsumen dan membuat mereka merasa terbebas dari bahaya dan risiko.
4. Empati (*empathy*), yang meliputi sikap kontak personal atau perusahaan untuk memahami kebutuhan dan kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan kemudahan untuk melakukan komunikasi atau hubungan.
5. Produk-produk fisik (*tangibles*), tersediannya fasilitas fisik, perlengkapan dan harus ada di dalam proses jasa.

Menurut Zeithmal, Berry dan Parasuraman, 1985 dalam Zulian Yamit (2013:10), telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah:

1. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
5. *Empaty*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan beberapa definisi menurut para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Dimensi Kualitas Pelayanan meliputi 5 indikator yaitu *Tangibles* (Bukti fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati).

2.3. Servicescapes (Lingkungan Pelayanan)

2.3.1. Pengertian *Servicescapes* (Lingkungan Pelayanan)

Menurut Rambat Lupiyoadi (2013:120), mengemukakan bahwa “*Servicescapes* (lingkungan pelayanan) adalah lingkungan tempat penyampaian jasa tersebut berada”.

Menurut Crhistopher lovelock, jochen wirtz dan Jacky Mussry (2011;4), menyatakan “*Servicescapes* (lingkungan pelayanan) adalah kondisi fisik lingkungan layanan yang dialami oleh pelanggan memiliki peranan penting dalam membentuk pengalaman layanan dan memperkuat atau mengurangi kepuasan pelanggan”.

Menurut wood (2009:43), mengemukakan bahwa “*Servicescapes* (lingkungan pelayanan) meliputi eksterior fasilitas jasa berupa desain eksterior, tempat parkir, *landscape*, dan lingkungan sekitar. untuk interior fasilitas jasa mencakup desain, interior, peralatan, *signage*, *layout*, kualitas udara/temperature”.

Menurut beberapa ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa “*Servicescapes* (Lingkungan Pelayanan) adalah kondisi fisik penyampaian jasa yang meliputi fasilitas jasa berupa desain, interior, peralatan, *signage*, *layout* dan lain-lain. Yang memiliki peranan dalam membentuk pengalaman layanan dan memperkuat atau mengurangi kepuasan pelanggan”.

2.3.2. Dimensi *Servicescapes* (Lingkungan Pelayanan)

Menurut Crhistopher lovelock, jochen wirtz dan Jacky Mussry (2011;12), terdapat 3 Dimensi *Servicescapes* (lingkungan pelayanan) yaitu:

1. Kondisi sekitar (*Ambient Condition*)
Merujuk pada karakteristik lingkungan yang dirasakan kelima panca indera, elemen-elemen utama yang terkait dengan kondisi sekitar yaitu seperti temperature, kualitas udara, kebisingan, music, aroma, dan warna.
2. Ruang/Fungsi (*Space/Function*)
Tata letak spasial merupakan rancangan lantai, ukuran, dan bentuk perabotan, meja *konter*, mesin, serta peralatan potensial dan bagaimana semua ini disusun.
3. Tanda, Simbol, dan Artefak (*signs, Symbols, and Artifacts*)
Merupakan sinyal eksplisit atau implicit untuk mengkomunikasikan citra perusahaan, membantu pelanggan dalam menemukan apa yang mereka cari, dan menyampaikan scenario layanan.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2013;296), *Servicescapes* (lingkungan pelayanan) memiliki tiga dimensi yaitu sebagai berikut:

1. *Ambient Condition*
Meliputi latar belakang karakteristik lingkungan yang umumnya digunakan untuk mempengaruhi panca indra. Misalnya temperature udara, pencahayaan, kebisingan, music, aroma atau bau, dan warna. Semua faktor ini sangat mempengaruhi bagaimana orang merasakan, berpikir dan merespon terhadap keberadaan suatu produk atau jasa.
2. *Spatial layout dan Functionality*
Lingkungan layanan pada umumnya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan konsumen, oleh karena itu tata ruang tentu sangat penting. *Spatial layout*

menunjukkan bagaimana mesin, peralatan dan furniture diatur atau disusun, ukuran dan bentuk dari item tersebut, dan hubungan special diantara semuanya, sedangkan *Functionality* menunjukkan pada kemampuan dari setiap item untuk memfasilitasi pencapaian tujuan konsumen dan karyawan.

3. *signs, Symbols and Artifacts*

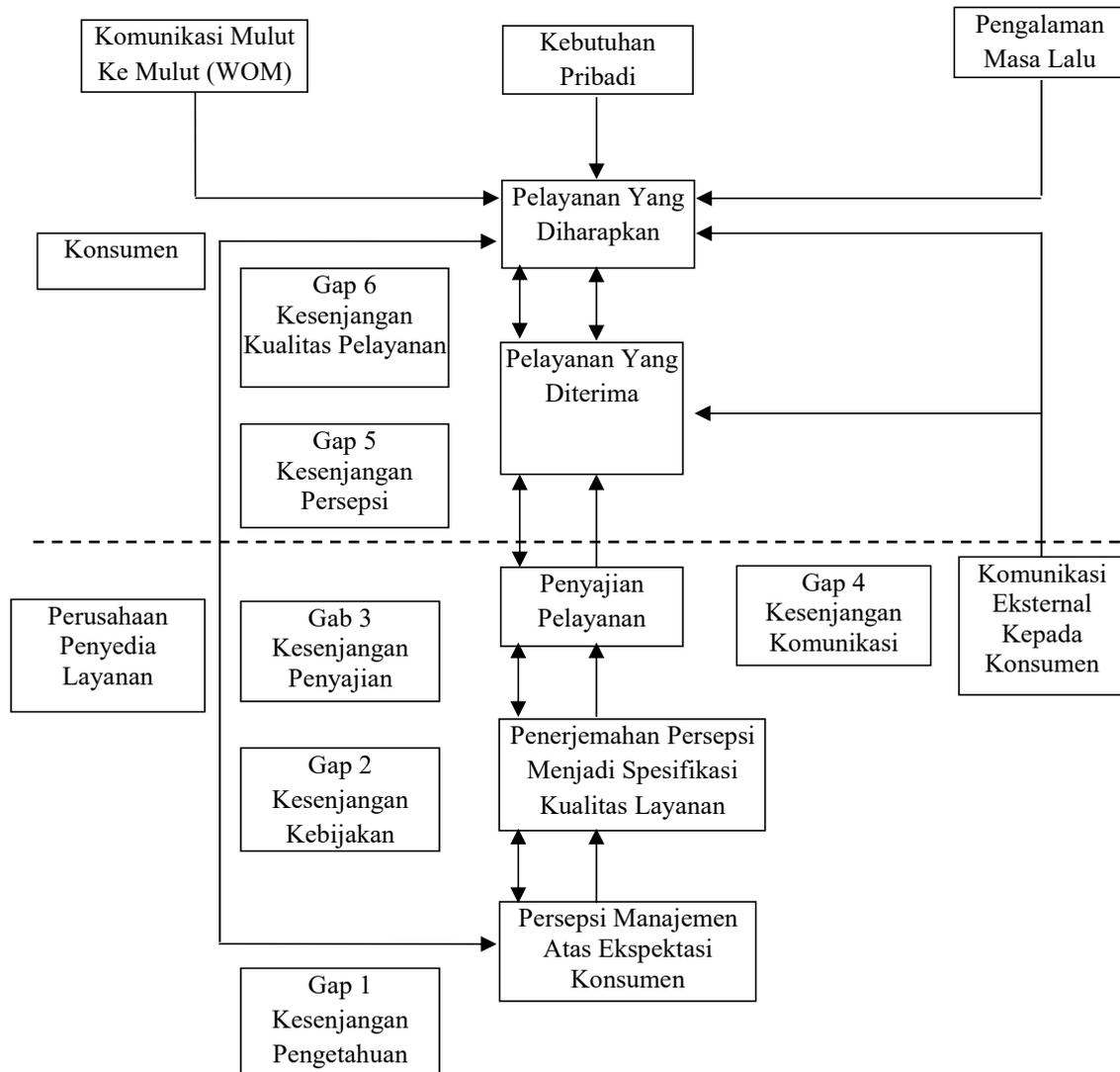
signs digunakan untuk mengkomunikasikan label, tujuan dan peraturan, sedangkan *Symbols and Artifacts* memberikan isyarat kepada pengunjung mengenai tempat, norma dan perilaku yang diharapkan dalam tempat tersebut

2.4. Model Gap (Kesenjangan)

Valarie Zeitzml, A. Parasuraman, dan Leonard Berry dalam Cristoper Lovelock Jochen Wirtz dan Jacky Mussry (2011:154-156), mengidentifikasi Empat Kesenjangan potensial dalam perusahaan jasa yang dapat mengakibatkan unsur kelima dan paling serius-perbedaan kesenjangan antara apa yang diharapkan pelanggan dan apa yang mereka anggap telah disampaikan pada mereka. Yaitu sebagai berikut:

1. Gap 1-*The Knowledge Gap* (Kesenjangan Pengetahuan) adalah perbedaan apa yang menurut manajemen senior diharapkan oleh pelanggan, dengan kebutuhan actual dan harapan.
2. Gap 2-*The Policy Gap* (Kesenjangan Kebijakan) adalah perbedaan antara pemahaman manajemen terhadap ekspektasi pelanggan, dan standar kualitas yang ditetapkan untuk penyajian pelayanan.
3. Gap 3-*The Delivery Gap* (Kesenjangan Penyajian) adalah perbedaan antara standar pelayanan yang ditetapkan, dan kenyataan kinerja tim penyajian serta pelayanan operasional di lapangan.
4. Gap 4-*The Communications Gap* (Kesenjangan Komunikasi) adalah perbedaan antara apa yang dikomunikasikan perusahaan, dan apa yang diterima oleh para pelanggannya.
5. Gap 5-*The Perceptions Gap* (Kesenjangan Persepsi) adalah perbedaan antara apa yang disampaikan kepada pelanggan dan apa yang pelanggan rasa telah mereka terima (karena mereka terkadang tidak dapat mengevaluasi kualitas pelayanan dengan akurat).
6. Gap 6-*The Service Quality Gap* (Kesenjangan Kualitas Pelayanan) adalah perbedaan antara apa yang pelanggan harapkan untuk mereka terima, dan persepsi mereka terhadap pelayanan yang sebenarnya disampaikan.

Dalam model ini, kesenjangan 1, 5, dan 6 merupakan kesenjangan eksternal antara pelanggan dan perusahaan. Kesenjangan 2, 3, dan 4 merupakan kesenjangan internal yang terjadi antara berbagai fungsi dan departemen di dalam perusahaan. Untuk lebih jelasnya mengenai model gap/kesenjangan dapat dilihat pada Gambar 2.



Sumber : Christopher Lovelock, Jochen Wirtz, Jaky Wirtz (2011:156)

Gambar 2
Model Gap/Kesenjangan

2.5. Kepuasan Pelanggan

2.5.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

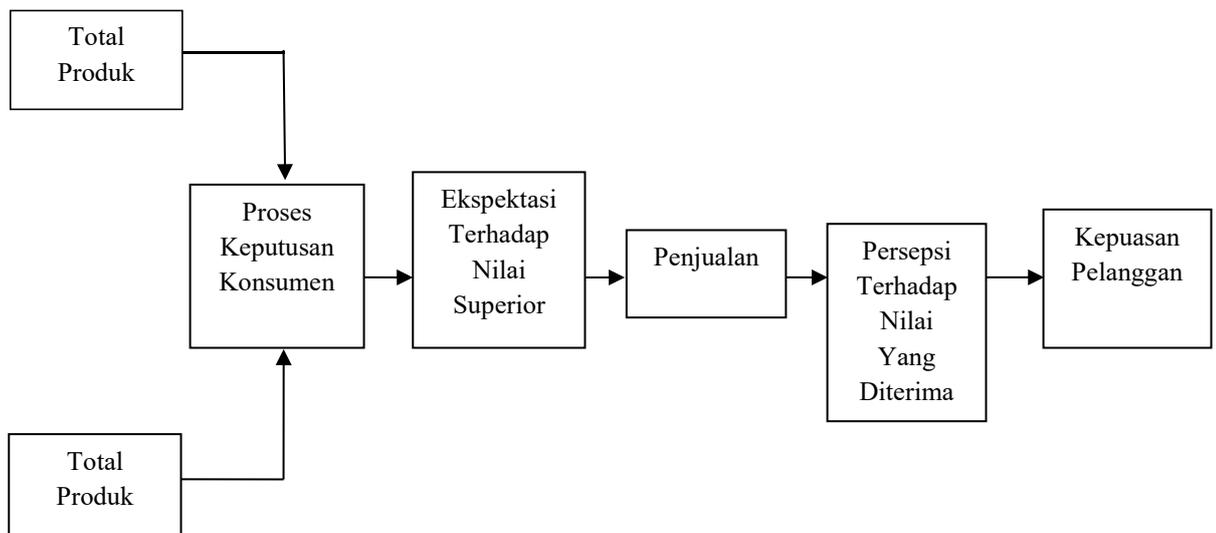
Menurut Etta Mamang Sangadji dan Sopiah (2013:180-181), menyatakan “Kepuasan dapat di artikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima. Kepuasan konsumen merupakan hal yang utama, konsumen diibaratkan sebagai raja yang harus dilayani, meskipun hal ini bukan berarti menyerahkan segala-galannya kepadanya.

Menurut Kotler 1997 dalam Danang Sunyoto (2012:193), menyatakan “Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk yang diterima dan yang diharapkan”.

Menurut Zulian Yamit (2013:78), menyatakan “Kepuasan pelanggan adalah hasil (outcome) yang dirasakan atas penggunaan produk atau jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan”.

Berdasarkan beberapa definisi menurut para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa, Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau bahagia yang ditunjukkan pelanggan setelah membandingkan antara kinerja (hasil) yang dirasakan atau diterima dengan harapan sebelum menerima pelayanan. Jika kinerja sesuai dengan yang diharapkan, pelanggan akan merasa puas dan sebaliknya jika kinerja tidak sesuai harapan, maka pelanggan akan merasa tidak puas.

Kepuasan Pelanggan merupakan fungsi dasar *value* produk (kinerja) yang dipersepsikan oleh pelanggan dibanding dengan harapan pelanggan sebelum menggunakan. Maka dapat disimpulkan bahwa dimensi kepuasan pelanggan adalah kinerja dan harapan. Berikut Gambar 3 yang memperlihatkan kepuasan pelanggan dibentuk harapan dan persepsi konsumen terhadap suatu produk yang memiliki nilai unggul.



Sumber :Fandy Tjiptono (2011:76)

Gambar 3
Konsep Kepuasan Pelanggan

2.5.2. Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut Philip Kotler (2009:36), ada dua Indikator Kepuasan Konsumen:

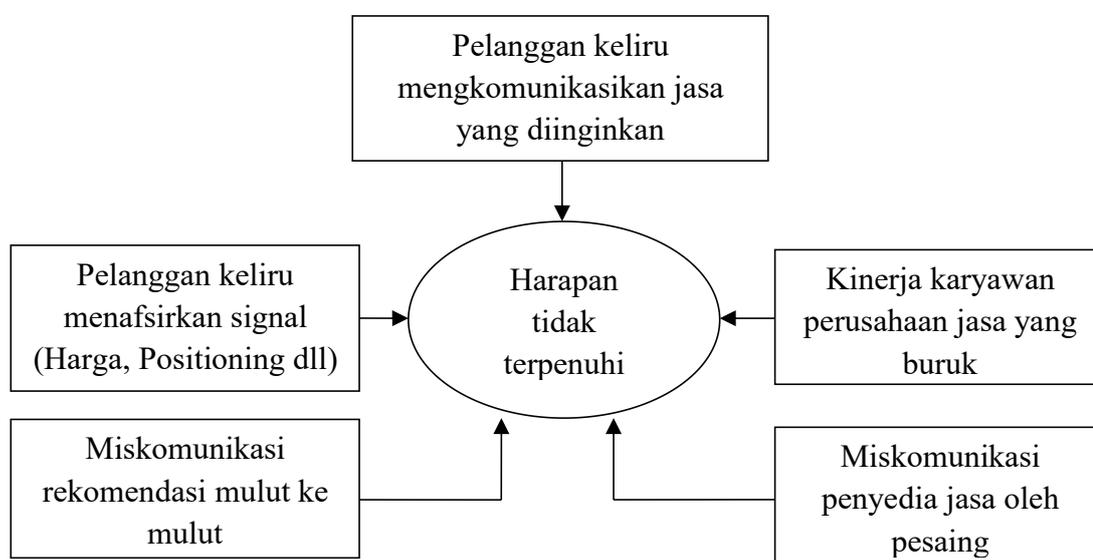
1. Kinerja adalah berhubungan dengan karakteristik operasi dasar dari sebuah produk yang dibeli.

2. Harapan adalah pikiran konsumen tentang apa yang akan diterimanya apabila ia mengkonsumsi produk.

2.5.3. Faktor – Faktor Timbulnya Ketidakpuasan Pelanggan

Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor yaitu pelanggan berbelanja dimasa lampau, opini teman dan kerabat, serta informasi dan janji-janji perusahaan dan para pesaing (Kotler dan Amstrong 2008). Faktor tersebutlah yang menyebabkan harapan seseorang biasa-biasa saja atau sangat kompleks. Adapun beberapa definisi harapan pelanggan adalah sebagai berikut:

Menurut Fandy Tjiprono (2011:11), Harapan konsumen mempunyai peranan yang besar dalam membentuk kualitas produk (barang/jasa) dan kepuasan pelanggan, ada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentuan kualitas dan kepuasan pelanggan. Dalam mengevaluasinya, pelanggan akan menggunakan harapan sebagai standar atau acuan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 4 berikut:



Sumber: Fandy Tjiptono (2011:11)

Gambar 4
Faktor ketidakpuasan konsumen

Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan konsumen atas produk yang akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Hal ini di tunjukan konsumen setelah proses pembelian. Apabila konsumen merasa puas maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk membeli kembali produk/jasa yang sama. Konsumen yang puas cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk/jasa kepada orang lain. Adapun penyebab timbulnya ketidakpuasan tersebut, menurut Buchari Alma (2014:286), antara lain:

1. Tidak sesuai harapan dengan kenyataan
2. Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan.
3. Perilaku personil kurang memuaskan.
4. Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang.

5. Cost terlalu tinggi, karena jarak terlalu jauh, banyak waktu terbuang dan harga tidak sesuai.
6. Promosi atau iklan terlalu muluk, dan tidak sesuai dengan kenyataan.

2.5.4. Metode dan Teknik Mengukur Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler & Keller, 2012 dalam Fandy Tjiptono (2014:369), menyatakan paling tidak ada empat metode yang banyak dipergunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi jasa yang berorientasi pada pelanggan wajib memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka.

2. *Ghost/Mystery Shopping*

Salah satu metode untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang *ghost Shoppers* untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing.

3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok, agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya.

4. Survey kepuasan pelanggan

Umumnya sebagai besar penelitian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan metode survey, baik via pos, telepon, e-mail, maupun wawancara langsung (McNeal & Lamb, dalam Peterson & Wilson, 1992).

Berdasarkan beberapa definisi menurut para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dimana dengan pelayanan yang baik, perusahaan berharap dapat meningkatkan labanya atau keuntungannya dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin sehingga berdampak pada baiknya citra perusahaan.

2.6. Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Pemikiran

2.6.1. Penelitian Sebelumnya

Tabel 6
Penelitian Sebelumnya

No.	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
1.	Elis Siti Muhliso (2017)	Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Basmalah.	Menggunakan analisis <i>Importance Performance Analysis</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dapat disimpulkan tingkat kualitas pelayanan jasa mendapatkan hasil positif, yaitu tingkat kepuasan hanya 5 yang belum memuaskan pasien yang lainnya 13 indikator yang memuaskan pasien secara rata-rata 3,39 merasa puas terhadap kinerja serta rata-rata 3,41 merasa puas terhadap harapan.
2.	Jenifer, Vinny Rahareng. (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom).	Jenis penelitian: kuantitatif deskriptif Teknis analisis: analisis deskriptif & analisis regresi berganda	Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan yang terdiri dari <i>Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy</i> , dan <i>Tangible</i> berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
3.	Kurniawan, Budi (2017)	Pengaruh Kualitas Layanan Tata Usaha Terhadap Kepuasan Mahasiswa Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Batam.	Jenis penelitian: deskriptif teknik analisis: analisis deskriptif & regresi linier Berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa baik secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Batam.
4.	Intan, Alfi (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Biro	Jenis penelitian: deskriptif kuantitatif Teknik analisis: Regresi Linear	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan aspek buktial angung (<i>tangibles</i>), keandalan (<i>reliability</i>), daya tanggap (<i>responsiveness</i>), jaminan

No.	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
		Administrasi Umum Keuangan dan Kepegawaian (BAUK) Politeknik Harapan Bersama.	Berganda (Multiple Regression Analysis), Uji t (Parsial), dan Uji F (Simultan).	(<i>assurance</i>), dan kepedulian (<i>empathy</i>) merupakan factor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama.
5.	Sianturi, Ester (2016)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa di Lingkungan Yayasan Pendidikan Beerseba (Studi Kasus Pada SMP Beerseba Pekan Baru)	Jenis penelitian: deskriptif Teknik analisis: Regresi linier berganda.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan mempengaruhi kepuasan siswa di beerseba pekan baru.

2.6.2. Kerangka Pemikiran

Mahasiswa/i merupakan focus utama dalam jasa lembaga pendidikan, karena tanpa mahasiswa/i lembaga pendidikan tidak bisa memperoleh profit untuk menjalankan usahanya. Memahami kebutuhan dan keinginan mahasiswa/i adalah hal penting untuk lembaga pendidikan. Disini mahasiswa/i merupakan faktor penentu dari hasil sebuah pelayanan. Mahasiswa/i dikatakan puas apabila terdapat kesesuaian antara harapan mahasiswa/i setelah mengevaluasi suatu produk dengan pelayanan yang diterimanya. Ketidakpuasan akan timbul jika harapan dan keinginan konsumen tidak sesuai dengan kualifikasi pelayanan yang diterimannya. Disitu pula perasaan senang atau tidak akan muncul sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan.

Pelayanan Menurut Christopher Lovelock dan Jochen Wirtz (2011:406), mengemukakan bahwa:

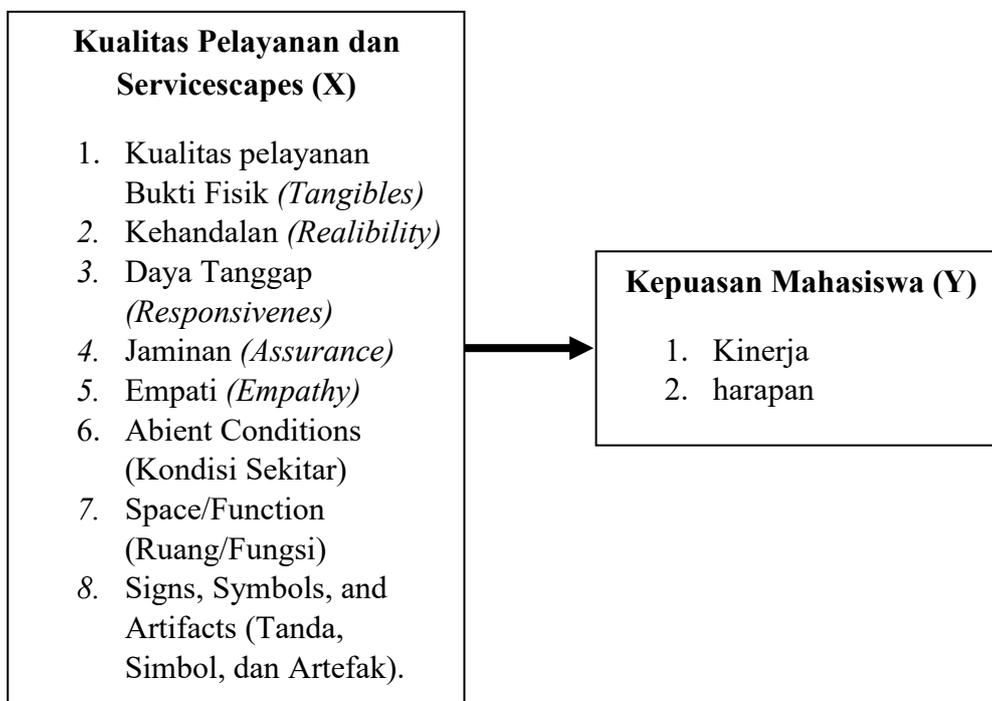
“Quality of a service is the result of an evaluation process in which customer compare their perceptions of service delivery and its outcome to what they expect”.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011:59), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut Valarie Zeithaml, Leonard Berry, dan A Parasuraman in Christopher Lovelock dan Jochen Wirtz (2011:406), Beberapa dimensi yang dapat diperhatikan untuk mencapai kualitas pelayanan tata usaha dalam memuaskan harapan mahasiswa, yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*. Dan Menurut Christopher Lovelock, Jochen Wirtz dan Jacky Mussry (2011:12), terdapat 3 dimensi *Servicescapes* (Lingkungan Pelayanan) yaitu Kondisi Sekitar (*Ambient Condition*), Ruang/Fungsi (*Space/Function*), Tanda, Simbol, dan Artefak (*Signs, Symbols, and Artifacts*).

Menurut Kotler 1997 dalam Danang Sunyoto (2012:193), menyatakan Kepuasan Pelanggan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk yang diterima dan yang diharapkan. Dengan demikian jika kualitas pelayanan yang diberikan baik, khususnya oleh tata usaha dan lingkungan pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan, maka para mahasiswa akan merasa puas begitupun sebaliknya jika kualitas pelayanan buruk maka mahasiswa akan merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh tata usaha dan lingkungan pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.

Berdasarkan kerangka pemikiran, maka dapat dibuat konstelasi penelitian pada Gambar 5 berikut ini:



Gambar 5
Konstelasi Penelitian

2.7. Hipotesis Penelitian

1. Kualitas Pelayanan Pada Tata Usaha dan Lingkungan Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan cukup baik.
2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa/I Pada Tata Usaha dan Lingkungan Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan cukup puas.
3. Analisis Kualitas Pelayanan dan Servicescapes Terhadap Kepuasan Mahasiswa/i (Studi Kasus pada Tata Usaha dan Lingkungan Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan) dapat digunakan sebagai acuan dalam membuat Rekomendasi untuk Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis atau bentuk penelitian yang digunakan adalah *Deskriptif Eksploratif* yaitu metode yang bertujuan untuk mengumpulkan data dan menguraikan secara menyeluruh dan teliti sesuai dengan masalah yang akan dipecahkan.

3.2. Objek, Unit Analisis dan Lokasi Penelitian

3.2.1. Objek Penelitian

Objek penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu Kualitas Pelayanan sebagai variabel *Independen*, dengan indikator: Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), Kondisi Sekitar (*Abient Conditions*), Ruang/Fungsi (*Space/Function*), dan Tanda, Simbol, dan Artefak (*Signs, Symbols, And Artifacts*). serta variabel *Dependen* Kepuasan Mahasiswa/i dengan indicator: Kinerja dan Harapan

3.2.2. Unit Analisis

Pada penelitian ini unit analisis yang digunakan adalah individual, dalam hal ini adalah Mahasiswa/i Program Studi Manajemen & Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor Tahun Ajaran 2015/2016-2017/2018.

3.2.3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan pada Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan. yang berlokasi diJalan Pakuan, Tegallega, Bogor Tengah, Tegallega, Bogor Tengah, Kota Bogor, Jawa Barat 16143.

3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian

3.3.1. Jenis Data

1. Data kualitatif yaitu data yang diperoleh langsung dari hasil observasi, wawancara dan menyebar kuesioner untuk memperoleh tanggapan dari mahasiswa/i.
2. Data kuantitatif yaitu data yang diperoleh dari hasil menyebar kuesioner sehingga didapatkan data kuantitatif yang berupa angka-angka.

3.3.2. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer mengacu pada informasi yang diperoleh yaitu : kuesioner, dan pengamatan atau observasi. Observasi dan kuesioner yang diisoleh Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.

2. Data sekunder

Merupakan data yang bersumber dari bahan pustaka berupa dokumen laporan, buku-buku, literatur-literatur, peraturan-peraturan lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

3.4. Operasionalisasi Variabel

Tabel 7
Operasionalisasi Variabel
Analisis Kualitas Pelayanan dan Servicescapes terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus pada Tata Usaha dan Lingkungan Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan)

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Kualitas Pelayanan	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	1. Kondisi gedung pelayanan bersih dan nyaman. 2. Penampilan petugas tata usaha berseragam rapih dan sopan. 3. Tersedia papan informasi.	Ordinal
	Keandalan (<i>Reliability</i>)	4. Disiplin waktu pelayanan (jam buka dan jam tutup). 5. Petugas tata usaha memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan. 6. Petugas tata usaha teliti terhadap pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa.	Ordinal
	Daya Tangkap (<i>Responsiveness</i>)	7. Petugas tata usaha cepat tanggap dalam merespon keluhan mahasiswa. 8. Petugas tata usaha berupaya membantu dan melayani kebutuhan mahasiswa/i. 9. Petugas tata usaha tidak membiarkan mahasiswa menunggu lama ketika mengantri.	Ordinal
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	10. Petugas tata usaha memberikan informasi dengan jelas dan terang kepada mahasiswa/i. 11. Petugas tata usaha terlihat kompeten dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa/i. 12. Petugas tata usaha selalu bersikap ramah dan sopan ketika memberikan dan melayani kebutuhan mahasiswa/i.	Ordinal

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
	Empati (<i>Emphaty</i>)	13. Petugas tata usaha bersedia mendengarkan dengan seksama keluhan mahasiswa/i. 14. Petugas tata usaha mengetahui dan memahami kebutuhan mahasiswa/i. 15. Petugas tata usaha ramah dan selalu memberikan senyuman saat memberikan pelayanan kepada mahasiswa/i.	Ordinal
	Kondisi Sekitar (<i>Abient Conditions</i>)	16. Suhu udara di ruang kelas segar dan nyaman. 17. Ruang kelas berbau tidak sedap. 18. Kondisi ruang kelas saat belajar tidak ada suara yang bising.	Ordinal
	Ruang/Fungsi (<i>Space/Function</i>)	19. Peralatan belajar (infocus, penghapus, speaker, dll) di dalam kelas lengkap. 20. Tata letak kursi di dalam kelas rapih. 21. Jumlah kursi yang tersedia di dalam kelas sudah cukup.	Ordinal
	Tanda, Simbol, dan Artefak (<i>signs, Symbols, and Artifacts</i>)	22. Petunjuk ruang kelas jelas sehingga memudahkan dalam mencari ruang kelas. 23. Gaya dekorasi ding-ding dan ruang kelas menarik. 24. Rak penyimpanan buku tertata rapih sehingga memudahkan dalam mencari buku.	Ordinal
Kepuasan Mahasiswa	Kinerja	1. Pelaksanaan pelayanan	Ordinal
	Harapan	1. Keinginan mahasiswa	

3.5. Metode Penarikan Sampel

Metode penarikan sampel bertujuan untuk menentukan batasan bagi populasi yang ingin diteliti, penarikan sampel dilakukan untuk mempermudah proses penelitian yang penelitian lakukan dari segi biaya dan waktu.

Populasi merupakan jumlah keseluruhan objek yang diteliti. populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa/i Akif Program Studi Manajemen & Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor Tahun Ajaran 2015/2016-2017/2018.

Tabel 8

Data Mahasiswa Aktif Program Studi Manajemen & Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor Tahun Ajaran 2015/2016-2017/2018

No	Program studi	Tahun Angkatan			Jumlah
		2015/2016	2016/2017	2017/2018	
1.	Manajemen	493	364	315	1172
2.	Akuntansi	305	243	246	794
TOTAL					1.966

Sumber : Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK), 2017

Sampel merupakan sebagian atau sejumlah anggota dari suatu populasi yang sedang diteliti, dan mewakili karakteristik yang dimiliki suatu populasi. Teknik sampling yang digunakan adalah *Probability Sampling* yaitu dimana anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel. Dengan teknik *Stratified Random Sampling* yaitu cara penarikan sampel yang dilakukan dengan memperhatikan strata (tingkatan) yang ada dalam populasi.

Untuk melakukan pengambilan sampel, peneliti menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e² = Tingkat Kesalahan atau eror yang masih dapat ditolerir (1%, 5%, 10%).

Jumlah populasi yang diambil adalah jumlah Mahasiswa/i Mahasiswa/i Akif Program Studi Manajemen & Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor Tahun Ajaran 2015/2016-2017/2018 yang berjumlah 1.966 Mahasiswa/i dengan tingkat kesalahan 5%. Maka jumlah sampel yang diambil sebanyak:

$$n = \frac{1.966}{1 + (1.966)(0.05)^2} = 332,37 \text{ dibulatkan menjadi } 335 \text{ sampel}$$

Table 9
Data Jumlah Sampel Berdasarkan Teknik *Stratified Random Sampling*
Program Studi Manajemen & Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan
Bogor Tahun Ajaran 2015/2016-2017/2018

No	Program Studi	Tahun Ajaran	Jumlah	Perhitungan Sampel	Sampel
1.	Manajemen	2015/2016	493	$(496/1966) \times 335 = 84,51$	84
		2016/2017	364	$(364/1966) \times 335 = 62,02$	62
		2017/2018	315	$(315/1966) \times 335 = 53,67$	54
2.	Akuntansi	2015/2016	305	$(305/1966) \times 335 = 51,97$	52
		2016/2017	243	$(243/1966) \times 335 = 41,40$	41
		2017/2018	246	$(246/1966) \times 335 = 41,91$	42
Jumlah			1966		335

Sumber; data diolah oleh peneliti, 2018

Dari data di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden pada Program Studi Manajemen Tahun Ajaran 2015/2016 berjumlah 84 responden, pada tahun ajaran 2016/2017 berjumlah 62 responden, dan pada tahun ajaran 2017/2018 berjumlah 54 responden, dan pada Program Studi Akuntansi Tahun Ajaran

2015/2016 berjumlah 52 responden, pada tahun ajaran 2016/2017 berjumlah 41 responden, dan pada tahun ajaran 2017/2018 berjumlah 42 responden.

3.6. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan antara lain:

1. Data Primer

a. Observasi

Yaitu penulis melakukan pengamatan langsung pada objek penelitian. Observasi ini dilakukan untuk memperoleh data yang mendukung pada kuesioner.

b. Wawancara

Yaitu suatu teknik untuk memperoleh data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan langsung kepada pihak-pihak yang berhubungan dan berkepentingan dengan masalah yang diteliti guna memberikan dan memperoleh data serta keterangan yang diperlukan sehubungan objek yang diteliti.

c. Kuesioner

Yaitu merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan. Data yang diperoleh dalam penelitian ini didapatkan langsung dari pengisian kuesioner yang ditujukan kepada responden. Adapun prosedur dalam metode pengumpulan data ini, yaitu: membagikan kuesioner tersebut lalu responden diminta mengisi kuesioner pada lembar jawaban yang telah disediakan kemudian lembar kuesioner dikumpulkan, diseleksi, diolah dan dianalisis.

2. Pengumpulan Data Sekunder

a. Riset Keperpustakaan

Riset kepustakaan ini dilakukan untuk mendapatkan data dalam bentuk jadi atau dalam bentuk teori dengan cara mempelajari, menelaah dan meneliti berbagai literature seperti buku-buku serta data-data yang dapat dijadikan referensi dan relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

3.7. Metode Pengolahan/Analisis Data

3.7.1. Uji Validitas dan Reabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah tingkat keandalan dan keabsahan alat ukur yang digunakan. Instrument dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi (r) antar skor masing-masing pernyataan dengan total skor. Setelah itu dilakukan perbandingan antara r hitung dan r tabel. Untuk menguji

validitas, terlebih dahulu dicari harga korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur secara keseluruhan dengan cara mengkorelasikan setiap butir alat ukur dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir, dengan rumus *pearson product moment* (Sugiyono, 2015:353).

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

- r = Koefisien korelasi antara variable X dan Y
 $\sum X$ = Jumlah skor kali item pertanyaan X dan item pertanyaan Y
 $\sum Y$ = Jumlah skor keseluruhan untuk item pertanyaan Y
 $\sum XY$ = Jumlah skor hasil Keterangan
 $\sum X^2$ = Jumlah skor keseluruhan untuk item pertanyaan X yang telah dikuadratkan.
 $\sum Y^2$ = Jumlah skor keseluruhan untuk item pertanyaan y yang telah dikuadratkan.
 n = Jumlah responden

Kriteria instrumen dikatakan valid apabila nilai korelasi adalah positif dan nilai probabilitas korelasi sig. (*2-tailed*) = derajat signifikansi 0,005 ($\alpha = 5\%$).

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05.

Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

1. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

2. Uji Reliabilitas

Pengujian terhadap realibilitas atau keandalan dimaksudkan untuk mengetahui kuesioner dapat memberikan ukuran yang konsisten atau tidak, Instrument (kuesioner) yang reliable berarti mampu mengungkapkan data yang dapat dipercaya. Uji reliabilitas diperlukan untuk mengetahui ketetapan atau tingkat presisi suatu ukuran atau alat ukur. Suatu alat ukur mempunyai tingkat reliabilitas yang tinggi bila alat ukur tersebut diandalkan dalam arti pengukurannya dan dapat diandalkan karena penggunaan alat ukur tersebut berkali-kali akan memberikan hasil yang sempurna dengan memakai alat satistic SPSS. Untuk menguji reliabilitas dalam penelitian ini, penulis menggunakan koefisien reliabilitas *Alpha cronbach*, Arikunto dalam Danang Sunyoto (2014:144).

$$\alpha = \left(\frac{1}{k-1} \right) \left(\frac{1 - \sum_{t=1}^n S_i^2}{St^2} \right)$$

Keterangan:

α = *Alpha cronbach's coefficient*

k = jumlah butir pertanyaan

S_i^2 = variansi kelompok butir pertanyaan

S_t^2 = variansi total butir pertanyaan

Dalam penelitian ini untuk menentukan reliable atau tidak, menggunakan *Alpha Cronbach*. Kuesioner reliabel apabila *Alpha Cronbach* > 0,60 dan tidak reliabel jika sama dengan atau dibawah 0,60. Danang Sunyoto (2014:125) jika kedua kriteria ini dipenuhi (Uji Validitas dan Realibilitas)

3.7.2. Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan dan memperoleh gambaran secara mendalam dan obyektif mengenai kualitas pelayanan dalam tata usaha dan lingkungan pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan dengan menggunakan metode analisis deskriptif menggunakan rumus total tanggapan responden. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Tanggapan Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

3.7.3. Analisis Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara skor tinggi kinerja atau harapan mahasiswa.

Rumus yang digunakan:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} 100\%$$

Ketetrangan:

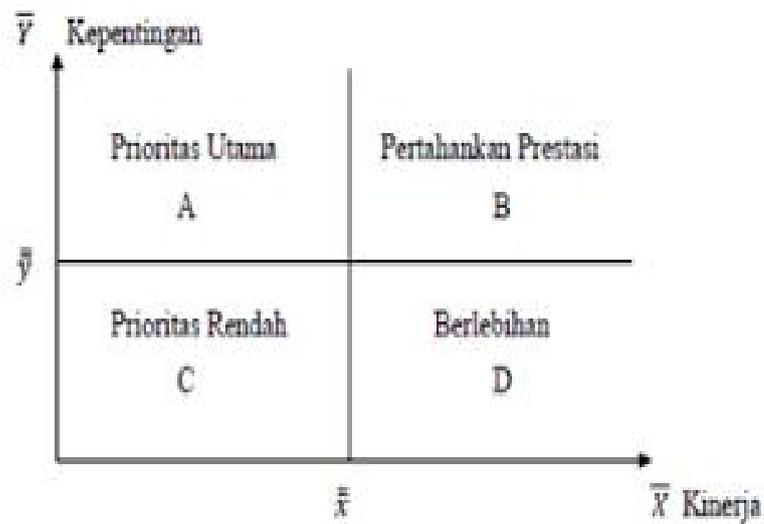
Tki = Tingkatkesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja kualitas pelayanan

Yi = Skor penilaian harapan mahasiswa

3.7.4. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Membuat peta posisi *Importance Performance Analysis* yang merupakan suatu bangunan yang dibagi menjadi empat kuadrat yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik sebagai berikut:



Gambar 6
Diagram Kartesius

Rumus yang digunakan:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

Keterangan:

\bar{X} = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kualitas pelayanan pelaksanaan seluruh atribut.

\bar{Y} = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan seluruh atribut.

K = Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan.

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan. Dalam penyederhanaan, rumus, maka untuk setiap atribut digunakan persamaan sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan:

\bar{X} = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kualitas pelayanan pelaksanaan seluruh atribut.

\bar{Y} = Skor rata-rata harapan

$\sum x_i$ = Jumlah skor tingkat kualitas pelayanan

$\sum y_i$ = Jumlah skor tingkat harapan

N = Jumlah responden

Adapun interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting. Namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan. Sehingga mengecewakan/tidak puas.
- b. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- c. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- d. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

(J. Supranto, 2011,242).

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1. Sejarah dan Perkembangan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan

Universitas Pakuan memiliki cikal bakal dengan nama Universitas Bogor sebagai hasil penggabungan beberapa perguruan tinggi di Bogor pada tahun 1977. Pada November 1980, Universitas Bogor berganti nama menjadi Universitas Pakuan di bawah Yayasan Kartika Siliwangi Pembina Universitas Pakuan (YKS – PUP) dimana pada tahun 2002, YKS-PUP berubah nama menjadi Yayasan Pakuan Siliwangi (YPS). Pada tahun 1980, Universitas Pakuan memiliki Empat fakultas, yaitu Fakultas Hukum, Fakultas Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, dan Fakultas Sastra. Pada tahun tersebut Fakultas Ekonomi menyelenggarakan dua program studi strata 1, yaitu Program Studi S1 Manajemen dan Program Studi S1 Akuntansi.

Sejak tahun akademik 2000/2001 FEUP menyelenggarakan program pendidikan profesional untuk Program Diploma III yang terdiri dari dua program studi, yaitu Program Studi Akuntansi dan Program Studi Manajemen Perpajakan. Penyelenggaraan kedua program tersebut telah memperoleh pengesahan berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional RI Nomor : 88/DIKTI/Kep/2001 tanggal 5 April 2001 tentang Pemberian Status *'Terdaftar'* kepada dua program studi untuk jenjang pendidikan Program Diploma III di lingkungan Universitas Pakuan Bogor.

Pada tahun 2007 Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi telah mengeluarkannya ijin operasional penyelenggaraan program studi baru untuk Universitas Pakuan, dimana salah satunya adalah Program Studi Diploma III Manajemen Keuangan dan Perbankan. Dengan demikian, sampai saat ini FEUP menyelenggarakan lima program studi, yaitu dua program studi strata 1 dan tiga program studi diploma III.

4.1.2. Visi, Misi dan Tujuan

Visi, misi dan tujuan FEUP dirancang sejak April 2015 berdasarkan hasil *focus group discussion* (FGD) pada Februari 2015 dan difinalisasi pada lokakarya yang diselenggarakan pada Juni 2015 dengan mempertimbangkan hasil analisis SWOT serta masukan dan saran dari berbagai pihak. Visi, misi dan tujuan FEUP ditetapkan sebagai berikut:

a. Visi Fakultas Ekonomi

Menjadi Fakultas Ekonomi sebagai Pusat Pengembangan Akademik yang Unggul, Mandiri dan Berkarakter serta menguasai IPTEK pada tahun 2020.

b. Misi Fakultas Ekonomi

1. Menyelenggarakan pendidikan tinggi berbasis IPTEK di bidang manajemen, akuntansi, keuangan dan perpajakan yang kompeten, profesional dan berwawasan global.
2. Menggali dan mengembangkan kompetensi di bidang manajemen, akuntansi, keuangan dan perpajakan secara berkesinambungan yang dilandasi sikap arif dan bijaksana dalam penerapannya untuk kesejahteraan masyarakat.
3. Meningkatkan penelitian dan pengembangan di bidang manajemen, akuntansi, keuangan dan perpajakan yang bermanfaat bagi ilmu pengetahuan dan masyarakat.
4. Menjalin kemitraan yang saling memberi manfaat dengan institusi, dunia usaha dan masyarakat pada tingkat regional, nasional dan internasional.

c. Tujuan Fakultas Ekonomi

1. Menghasilkan lulusan yang memiliki kemampuan akademik, kompetensi, profesional, mandiri, berkarakter dan mampu memanfaatkan IPTEK dengan bijak dan bertanggungjawab.
2. Menghasilkan lulusan yang mampu mengaplikasikan kemampuan akademik dan kompetensinya dalam pembangunan bangsa dan kehidupan nyata di masyarakat.
3. Menghasilkan karya di bidang penelitian dan di bidang pengabdian kepada masyarakat yang sesuai dengan perkembangan IPTEK.
4. Menciptakan jaringan dan kerjasama yang berkualitas dan bermanfaat dengan para pemangku kepentingan dalam skala nasional, regional dan global.
5. Mewujudkan tata kelola fakultas yang baik dan berkualitas berdasarkan prinsip tata kelola organisasi yang baik (*good governance*).

4.1.3. Struktur Organisasi

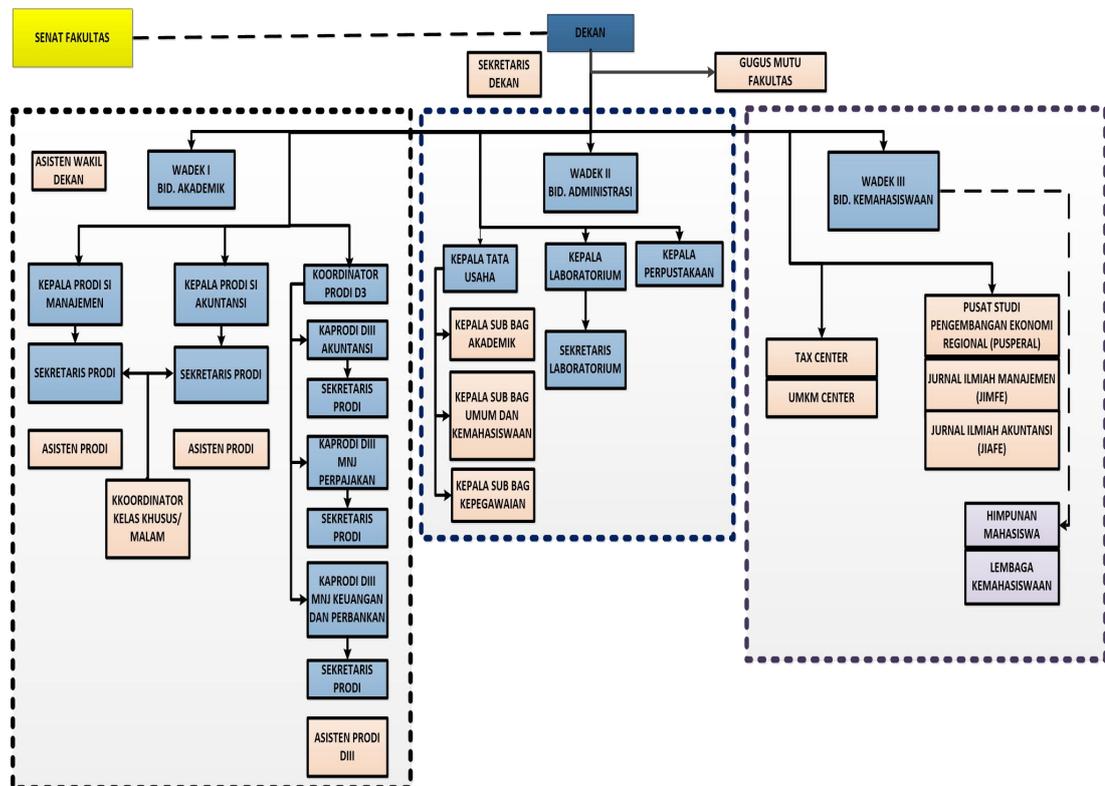
Susunan Organisasi FEUP mengacu pada Statuta Universitas Pakuan yang terdiri dari Senat Fakultas, unsur pimpinan (Dekan dan Wakil Dekan), unsur pelaksana akademik (Program Studi, Laboratorium dan Kelompok Dosen), Gugus Mutu Fakultas (GMF) dan unsur pelaksana administrasi (Bagian Tata Usaha). Dekan diangkat dan diberhentikan oleh Rektor atas dasar pemilihan dan pertimbangan Senat Fakultas, sedangkan Wakil Dekan, Ketua Program Studi, Sekretaris Program Studi, Kepala Laboratorium dan Kepala Bagian Tata Usaha diangkat dan diberhentikan oleh Rektor atas usul Dekan.

Disamping unsur – unsur di atas, dalam rangka efektivitas tugas dan fungsi fakultas sebagai koordinator penyelenggaraan pendidikan serta tetap mengacu pada Statuta Universitas Pakuan, FEUP juga membentuk fungsi atau jabatan yang terdiri dari : Sekretaris Dekan, Asisten Wakil Dekan, Asisten Program Studi, Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Juru Bayar, dan Koordinator Kelas Khusus. FEUP juga

membentuk unit – unit khusus yang terdiri dari Jurnal Ilmiah Manajemen dan Akuntansi (JIMAFE), Pusat Studi Pengembangan Ekonomi Regional (PUSPERAL), Pusat Kajian dan Pengembangan Usaha Kecil, Menengah dan Koperasi (PUSKABANG UKMK). FEUP dapat mengembangkan unit – unit lain sesuai dengan kebutuhan dan strategi pengembangan FEUP. FEUP juga menyelenggarakan salah satu Unit Pelaksana Teknis yang dimiliki oleh Universitas Pakuan, yaitu Pusat Pendidikan dan Pelatihan Perpajakan (*Tax Center*) dengan pertimbangan bahwa FEUP memiliki sumberdaya yang kompeten dan relevan untuk menyelenggarakan *Tax Center*. Berikut adalah susunan organisasi FEUP:

Catatan:

- 1) Unit/fungsi dengan warna biru/gelap ditetapkan dengan Keputusan Rektor, unit/fungsi dengan warna kuning/terang ditetapkan dengan Keputusan Dekan dan unit/fungsi warna ungu merupakan unit/fungsi keorganisasian mahasiswa.
- 2) Garis penuh (tidak terputus) merupakan garis hubungan fungsi dan tanggung jawab, sedangkan garis putus – putus merupakan garis koordinasi



Gambar 7
Struktur Organisasi

A. Dekan

Fungsi:

1. Koordinator penyelenggaraan pendidikan, pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh program studi di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
2. Pembinaan tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan mahasiswa/i di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.

Tugas Pokok:

1. Menyusun dan melaksanakan rencana strategi (Renstra) dan rencana operasional (Renop) Fakultas
2. Menyusun dan melaksanakan rencana kerja dan anggaran tahunan (RKAT) Fakultas.
3. Melaksanakan pengembangan pendidikan tinggi dan kompetensinya.
4. Melaksanakan koordinasi, monitoring dan evaluasi atas kegiatan pengabdian kepada masyarakat.
5. Melaksanakan koordinasi, monitoring, dan evaluasi atas kerjasama bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
6. Melaksanakan pembinaan civitas akademik
7. Menyusun dan menyampaikan laporan tahunan kepada rector setelah disetujui oleh senat Fakultas.

B. Wakil Dekan Bidang Akademik

Fungsi:

1. Sebagai unsur pimpinan Fakultas yang mewakili dekan dalam memimpin, melakukan koordinasi dan pengawasan terhadap pelaksanaan pendidikan dan pengajaran, pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
2. Apabila Dekan berhalangan, Wakil Dekan 1 bertindak mewakili Dekan sebagai pelaksanaan harian, sebagai koordinator penyelenggaraan pendidikan, pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh program studi di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
3. Melakukan pembinaan pada tenaga pendidikan, tenaga kependidikan dan mahasiswa/i di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.

Tugas Pokok:

1. Melakukan koordinasi dan pengawasan terhadap penyelenggaraan/ perencanaan/ pengembangan/ kerjasama/ pengabdian pada masyarakat/ pengelolaan data yang berhubungan dengan pendidikan, penelitian, tenaga pendidik, tenaga kependidikan, dan kemahasiswaan.
2. Menyampaikan laporan secara periode kepada atasan langsung/senat dibidang akademik.

C. Wakil Dekan Bidang Administrasi & Umum

Fungsi :

1. Sebagai unsur pimpinan Fakultas yang mewakili dekan dalam memimpin pelaksanaan kegiatan dan pengawasan di bidang administrasi dan umum, keuangan serta personalia.
2. Melaksanakan koordinasi dan pengawasan dibidang kehumasan.

Tugas Pokok:

1. Menyusun dan melaksanakan rencana strategis (Renstra) dan rencana operaional (Renop) fakultas yang berhubungan dengan bidang administrasi dan umum, keuangan, personalia serta kehumasan.

D. Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan

Fungsi:

1. Sebagai unsur pimpinan Fakultas yang mewakili dekan dalam memimpin pelaksanaan kegiatan di bidang pendidikan yang yang bersifat co-kurikuler dan ekstra kurikuler (bidang kemahasiswaan).
2. Melaksanakan pembinaan hubungan alumni Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.

Tugas Pokok:

1. Menyusun dan melaksanakan rencana strategis (Renstra) dan rencana operasional (Renop) fakultas yang berhubungan dengan pengembangan sikap. Orientasi, pengembangan bimbingan dan penyuluhan, pengembangan daya nalar mahasiswa/i dan kerjasama dengan semua unsur pelaksana, kesatuan, persatuan bangsa dan kerukunan beragama dan pengelolaan data dibidang pendidikan co-kurikuler dan ekstra kurikuler.

E. Gugus Mutu Prodi S1 Manajemen

Fungsi:

1. Gugus mutu program Studi Strata 1 Manajemen merupakan unsur independen di program studi Strata 1 Manajemen yang menjamin mutu program studi Strata 1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan bertanggung jawab langsung kepada ketua program studi Strata 1 Manajemen Fakultas Ekonomi.
2. Coordinator penyelenggaraan pengumpulan : undang-undang peraturan pemerintah, surat keputusan rector, surat keputusan dekan dan pembuatan SOP di lingkungan program studi Strata 1 Manajeen Fakutan Ekonomi Universitas Pakuan.

Tugas Pokok:

1. Ketua gugus mutu melaksanakan koordinasi, pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas terhadap pelaksanaan tugas yang dilaksanakan oleh gugus mutu program studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi.
2. Sekretaris gugus mutu membantu ketua gugus mutu program studi Strata 1 Manajemen dalam perencanaan, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan kegiatan.

F. Ketua Program Studi

Fungsi:

1. Sebagai unsur pimpinan di tingkat operasional Fakultas dan bidang manajemen dan bertanggung jawab langsung kepada Dekan.
2. Melaksanakan kebijakan-kebijakan penyelenggaraan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat sesuai dengan program pendidikan yang ada dan peundang-undangan yang berlaku serta pembinaan hubungan alumni program studi Strata 1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.

Tugas Pokok:

1. Menyusun dan melaksanakan rencana strategi (Renstra) dan rencana operasional (Renop) program studi Strata 1 Manajemen.
2. Menyusun dan melaksanakan rencana kerja dan anggaran tahunan (RKAT) program studi Strata 1/1 Manajemen.
3. Melaksanakan pengembangan pendidikan tinggi sesuai syarat kualitas, kelulusan dan kompetensinya.
4. Melaksanakan koordinasi, monitoring, dan evaluasi atas kegiatan pendidikan
5. Melaksanakan koordinasi, monitoring, dan evaluasi atas kegiatan pengabdian kepada masyarakat.
6. Melaksanakan koordinasi, monitoring, dan evaluasi atas kerjasama bidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
7. Melaksanakan pembinaan civitas Akademik.
8. Menyusun dan menyampaikan laporan tahunan kepada Dekan.

G. Sekrettaris Program Studi

Fungsi:

1. Membantu ketua program studi dalam menjalankan tugas di tingkat operasional fakultas dalam bidang manajemen yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada ketua program studi.
2. Membantu ketua program studi dalam melaksanakan kebijakan-kebijakan pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dalam sebagian atau suatu cabang ilmu teknologi atau seni tertentu sesuai dengan program pendidikan yang ada dan perundang-undangan yang berlaku serta pembinaan hubungan alumni program studi Strata 1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.

Tugas Pokok:

1. Membantu ketua program studi menyusun dan melaksanakan rencana strategi (Renstra) dan rencana operasional (Renop) program studi Strata 1 Manajemen.
2. Membantu menyusun dan melaksanakan program kerja dan anggaran tahunan (RKAT) program studi Strata 1 Manajemen.
3. Membantu melaksanakan pengembangan pendidikan tinggi sesuai syarat kualitas, kelulusan dan kompetensinya.
4. Membantu ketua program studi melaksanakan koordinasi, monitoring, dan evaluasi atas kegiatan pendidikan.
5. Membantu ketua program studi melaksanakan koordinasi, monitoring, dan evaluasi atas kegiatan penelitian.
6. Membantu ketua program studi Strata 1 Manajemen melaksanakan koordinasi, monitoring, dan evaluasi atas kegiatan pengabdian kepada masyarakat.
7. Membantu ketua rogram studi melaksanakan pembinaan civitas akaademik.
8. Membantu ketua program studi Strata 1 Manajemen menyusun dan menyampaikan laporan tahunan kepada dekan.

4.1.4. Karakteristik Responden

Dalam Penelitian ini, peneliti menyebarkan kuesioner pada mahasiswa/i Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan sebanyak 335 responden. Berikut ini adalah Karakteristik responden yang diteliti mencakup 5 bagian, yaitu jenis kelamin, Usia, Program studi, Pendidikan terakhir, Pendapatan orang tua/pribadi (apabila sudah bekerja). Berikut hasil data karakteristik responden yang merupakan mahasiswa/i Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.

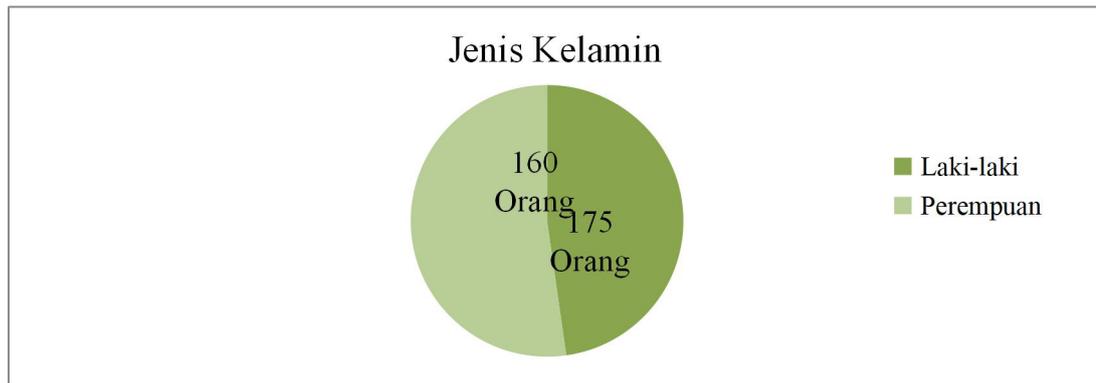
1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 10

Profile Mahasiswa/i Program Studi Manajemen & Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki-laki	160	47,76
Perempuan	175	52,23
Jumlah	335	100%

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018



Gambar 8

Profile Mahasiswa/i Program Studi Manajemen & Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data tabel diatas, dapat dilihat bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 160 orang (47,76%) dan jumlah responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 175 orang (52,23%).

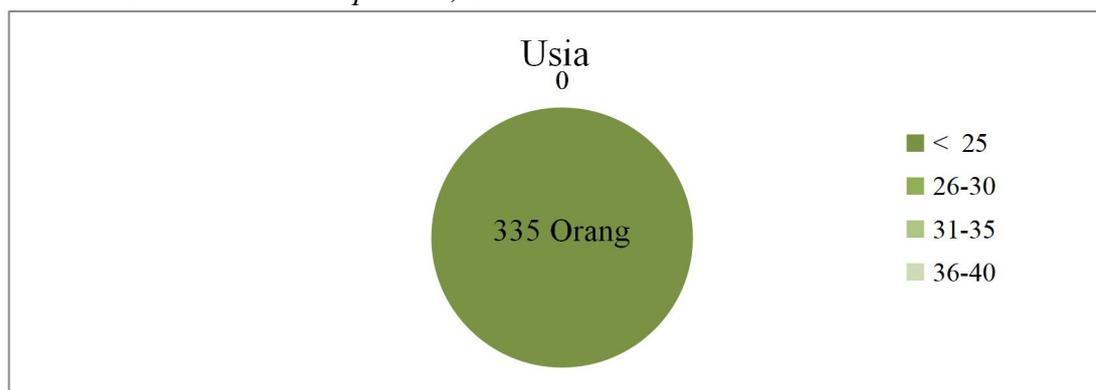
2. Berdasarkan Usia

Tabel 11

Profile Mahasiswa/i Program Studi Manajemen & Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase (%)
< 25	335	100
26-30	0	0
31-35	0	0
36-40	0	0
Jumlah	335	100%

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018



Gambar 9

Profile Mahasiswa/i Program Studi Manajemen & Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor Berdasarkan Usia

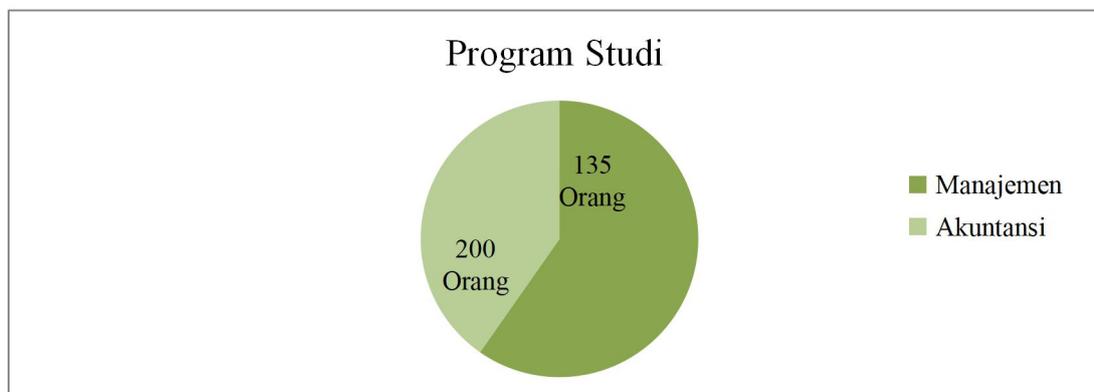
Berdasarkan data tabel diatas, dapat dilihat bahwa jumlah usia responden berusia < 25 tahun sebanyak 335 orang, 26-30 sebanyak 0 orang, 31-35 tahun sebanyak 0 orang, dan 36-40 tahun sebanyak 0 orang.

3. Berdasarkan Program Studi

Tabel 12
Profile Mahasiswa/i Program Studi Manajemen & Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor Berdasarkan Program Studi

Program Studi	Jumlah	Presentase (%)
Manajemen	200	59,70
Akuntansi	135	40,29
Jumlah	335	100%

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018



Gambar 10

Profile Mahasiswa/i Program Studi Manajemen & Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor Berdasarkan Program Studi

Berdasarkan data tabel diatas, dapat dilihat bahwa jumlah responden program studi manajemen sebanyak 200 orang (59,70%), dan jumlah responden program studi akuntansi sebanyak 135 orang (40,29%).

4. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 13
Profile Mahasiswa/i Program Studi Manajemen & Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase (%)
SMA	185	55,22
SMK	150	44,77
Jumlah	335	100%

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018



Gambar 11

Profile Responden Mahasiswa/i Program Studi Manajemen & Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan data tabel diatas, dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan pendidikan terakhir SMA sebanyak 185 orang (55,22%), dan jumlah SMK sebanyak 150 orang (44,77%).

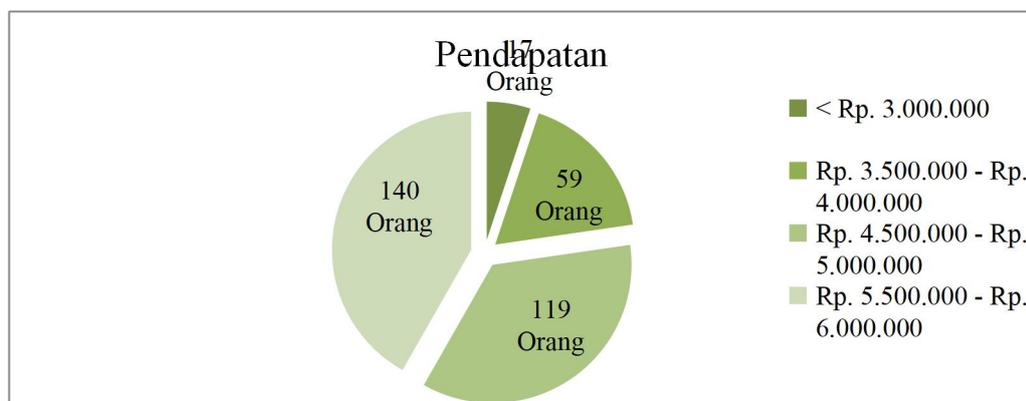
5. Berdasarkan Pendapatan Orang Tua/Pribadi (Apabila Sudah Bekerja)

Tabel 14

Profile Mahasiswa/i Program Studi Manajemen & Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor Berdasarkan Pendapatan Orang Tua/Pribadi (Apabila Sudah Bekerja)

Pendapatan	Jumlah	Presentase (%)
< Rp. 3000.000	17	5,07
Rp. 3.500.000 - Rp. 4.000.000	59	17,51
Rp. 4.500.000 - Rp. 5.000.000	119	35,52
Rp. 5.500.000 - Rp. 6.000.000	140	41,79
Jumlah	335	100%

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018



Gambar 12

Profile Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Berdasarkan Pendapatan Orang Tua/Pribadi (Apabila Sudah Bekerja)

Berdasarkan data tabel diatas, dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan pendapatan orang tua/pribadi (apabila sudah bekerja) dapat diketahui, pendapatan < Rp. 3.000.000 sebanyak 17 orang (5,07%), pendapatan Rp. 3.500.000 - Rp. 4.000.000 sebanyak 59 orang (17,51%), pendapatan Rp. 4.500.000 - Rp. 5.000.000 sebanyak 119 orang (35,52%), pendapatan Rp. 5.500.000 - Rp. 6.000.000 sebanyak 140 (41,79%).

4.1.5. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Pengujian Validitas dan Reabilitas dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menguji kesalahan alat uji (kuesioner). Validitas mengukur ketepatan pertanyaan-pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner. Sedangkan Reliabilitas digunakan untuk mengukur kekonsistenan responden dalam memberikan jawaban. Jika kedua criteria ini dipenuhi maka kuesioner telah tepat digunakan untuk mengukur variabel-variabel penelitian.

Uji Validitas Item dengan Analisis Reability dapat dilihat pada output “Item Total Statistics” pada kolom “Corrected Item-Total Correlation”. Angka ini merupakan nilai korelasi antara tiap item dengan skor total item dan telah dilakukan koreksi terhadap nilai Koefisien Korelasi untuk menghindari efek Spurious Overlap.

Untuk menentukan suatu item layak digunakan atau tidak, maka batas nilai minimal korelasi 0,361 bisa digunakan. Setiap item yang mencapai koefisien korelasi minimal 0,361 daya pembedanya dianggap memuaskan. Jadi item yang memiliki nilai koefisien korelasi dibawah 0,361 dianggap tidak valid. Sedangkan untuk menentukan suatu instrument reliable atau tidak maka bisa menggunakan batas nilai alpha 0,6. Reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik. Apabila nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian telah reliable.

A. Uji Validitas Kinerja

Tabel 15
Uji Validitas Kinerja Menggunakan SPSS 21

Pernyataan	r tabel	r hitung	N	Kesimpulan
Item1	0,361	0.465	30	Valid
Item2	0,361	0.382	30	Valid
Item3	0,361	0.006	30	Tidak Valid
Item4	0,361	0.434	30	Valid
Item5	0,361	0.391	30	Valid
Item6	0,361	0.508	30	Valid
Item7	0,361	0.396	30	Valid
Item8	0,361	0.591	30	Valid
Item9	0,361	0.441	30	Valid
Item10	0,361	0.643	30	Valid
Item11	0,361	0.441	30	Valid
Item12	0,361	0.493	30	Valid

Pernyataan	r tabel	r hitung	N	Kesimpulan
Item13	0,361	0.583	30	Valid
Item14	0,361	0.538	30	Valid
Item15	0,361	0.447	30	Valid
Item16	0,361	0.284	30	Tidak Valid
Item17	0,361	0.368	30	Valid
Item18	0,361	0.424	30	Valid
Item19	0,361	0.613	30	Valid
Item20	0,361	0.463	30	Valid
Item21	0,361	0.592	30	Valid
Item22	0,361	0.594	30	Valid
Item23	0,361	0.363	30	Valid
Item24	0,361	0.541	30	Valid

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

B. Uji Reliabilitas Kinerja

Tabel 16
Uji Reliabilitas Kinerja Menggunakan
SPSS 21

Cronbach's Alpha	N of Items
.726	25

C. Uji Validitas Harapan

Tabel 17
Uji Validitas Harapan Menggunakan SPSS 21

Pernyataan	r table	r hitung	N	Kesimpulan
Item1	0,361	0.837	30	Valid
Item2	0,361	0.623	30	Valid
Item3	0,361	0.635	30	Valid
Item4	0,361	0.820	30	Valid
Item5	0,361	0.856	30	Valid
Item6	0,361	0.743	30	Valid
Item7	0,361	0.858	30	Valid
Item8	0,361	0.863	30	Valid
Item9	0,361	0.800	30	Valid
Item10	0,361	0.777	30	Valid
Item11	0,361	0.814	30	Valid
Item12	0,361	0.899	30	Valid
Item13	0,361	0.663	30	Valid
Item14	0,361	0.698	30	Valid
Item15	0,361	0.613	30	Valid
Item16	0,361	0.792	30	Valid
Item17	0,361	0.687	30	Valid
Item18	0,361	0.739	30	Valid
Item19	0,361	0.903	30	Valid

Pernyataan	r table	r hitung	N	Kesimpulan
Item20	0,361	0.717	30	Valid
Item21	0,361	0.775	30	Valid
Item22	0,361	0.769	30	Valid
Item23	0,361	0.607	30	Valid
Item24	0,361	0.831	30	Valid

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

D. Uji Reliabilitas Harapan

Tabel 18
Uji Reliabilitas Harapan
Menggunakan SPSS 21

Cronbach's Alpha	N of Items
.762	25

4.2. Pembahasan

4.2.1. Analisis Kualitas Pelayanan dan Servicescapes pada Tata Usaha dan Lingkungan Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan

Kualitas Pelayanan merupakan hal yang paling utama di dalam sebuah Lembaga Pendidikan. Karena jika Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh sebuah Lembaga Pendidikan tersebut baik maka Mahasiswa/i akan merasa puas dan akan menggunakan kembali jasa Lembaga Pendidikan tersebut atau bahkan bisa merekomendasikan kepada orang lain untuk masuk ke Lembaga Pendidikan tersebut. Kualitas Pelayanan dibagai berdasarkan indikator-indikator yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), Kondisi Sekitar (*Abient Conditions*), Ruang/Fungsi (*Space/ Function*), Tanda, Simbol, dan Artefak (*Signs, Symbols, And Artifacts*). Jika semua indikator kualitas pelayanan tersebut dapat terlaksanakan dengan baik dan mahasiswa merasa puas maka lembaga pendidikan tersebut dapat dikatakan berhasil dalam melayani mahasiswanya.

Peneliti melakukan survey menggunakan skala lickert dengan skor tertinggi di tiap pertanyaan adalah 5 dan skor terendah adalah 1.

Untuk melihat tanggapan responden mengenai pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan: Bukti Fisik (*Tangibles*) (X1), Keandalan (*Reliability*) (X2), Ketanggapan (*Responsiveness*) (X3), Jaminan (*Assurance*) (X4), Empati (*Emphaty*) (X5), Kondisi Sekitar (*Abient Conditions*) (X6), Ruang/Fungsi (*Space/ Function*) (X7), Tanda, Simbol, Dan Artefak (*Signs, Symbols, And Artifacts*) (X8). dapat menggunakan perhitungan sesuai dengan rumus indeks, yaitu:

$$TotalTanggapanRespond = \frac{SkorTotalHasilJawabanResponden}{SkorTertinggiResponden} \times 100\%$$

a. Nilai tertinggi 100%

- b. Nilai terendah 0%
 c. R = 100
 d. K = 5
 e. $C = \frac{R}{K} = \frac{100}{5} = 20$

Dengan range skor:

Tabel 19
Interval Tanggapan Responden

Interval	Kriteria
80%-100%	Sangat Baik
60%-79,9%	Baik
40%-59,9%	Cukup Baik
20%-39,9%	Tidak Baik
0-19,9%	Sangat Tidak Baik

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2018

Berikut adalah hasil penerapan Kualitas Pelayanan pada Tata Usaha dan Lingkungan Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan berdasarkan indikator Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), Kondisi Sekitar (*Abient Conditions*), Ruang/Fungsi (*Space/ Function*), Tanda, Simbol, dan Artefak (*Signs, Symbols, And Artifacts*).

A. Bukti Fisik (*Tangibles*)

1. Kondisi Gedung Pelayanan Bersih dan Nyaman

Tabel 20
Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Kondisi Gedung Pelayanan Bersih dan Nyaman

Penilaian	Bobot	Jumlah	Presentase (%)	Skor Total
Sangat Baik	5	114	34,02	570
Baik	4	123	36,71	492
Cukup Baik	3	58	17,31	174
Tidak Baik	2	25	7,46	50
Sangat Tidak Baik	1	15	4,47	15
Total		335	100%	1301

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa pada pernyataan kondisi gedung pelayanan bersih dan nyaman dimana 34,02% responden menyatakan Sangat Baik, 36,71% responden menyatakan Baik, 17,31% responden menyatakan Kurang Baik, 7,46% responden menyatakan Tidak Baik, dan 4,47% responden menyatakan Sangat

Tidak Baik. Total skor yang diperoleh sebesar 1301. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk total tanggapan responden:

$$\text{TotalTanggapanResponden} = \frac{1301}{5(335)} \times 100\% = 77,67\%$$

Dari hasil total tanggapan responden, diketahui bahwa responden menyatakan tingkat kinerja mengenai pernyataan kondisi gedung pelayanan bersih dan nyaman adalah Baik. Dapat disimpulkan Baik karena berada pada interval nilai 60%-79,9% yang dapat dilihat pada Tabel 19.

2. Penampilan Petugas Tata Usaha Berseragam Rapih dan Sopan

Tabel 21

Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Penampilan Petugas Tata Usaha Berseragam Rapih dan Sopan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Presentase (%)	Skor Total
Sangat Baik	5	93	27,76	465
Baik	4	114	34,02	456
Cukup Baik	3	56	16,71	168
Tidak Baik	2	44	13,13	88
Sangat Tidak Baik	1	28	8,35	28
Total		335	100%	1205

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa pada pernyataan penampilan petugas tata usaha berseragam rapih dan sopan dimana 27,76% responden menyatakan Sangat Baik, 34,02% responden menyatakan Baik, 16,71% responden menyatakan Kurang Baik, 13,13% responden menyatakan Tidak Baik, dan 8,35% responden menyatakan Sangat Tidak Baik. Total skor yang diperoleh sebesar 1205.. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk total tanggapan responden:

$$\text{TotalTanggapanResponden} = \frac{1205}{5(335)} \times 100\% = 71,94\%$$

Dari hasil total tanggapan responden, diketahui bahwa responden menyatakan tingkat kinerja mengenai pernyataan penampilan petugas tata usaha berseragam rapih dan sopan adalah Baik. Dapat disimpulkan Baik karena berada pada interval nilai 60%-79,9% yang dapat dilihat pada Tabel 19.

B. Keandalan (*Reliability*)

1. Disiplin Waktu Pelayanan (Jam Buka dan Jam Tutup)

Tabel 22
Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Disiplin Waktu Pelayanan
(Jam Buka dan Jam Tutup)

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Baik	5	119	35,52	595
Baik	4	144	42,98	576
Cukup Baik	3	65	19,40	195
Tidak Baik	2	4	1,19	8
Sangat Tidak Baik	1	3	0,89	3
Total		335	100%	1377

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

Berdasarkan data diatas, dapat di lihat bahwa pada pernyataan disiplin waktu pelayanan (jam buka dan jam tutup) dimana 35,52% responden menyatakan Sangat Baik, 42,98% responden menyatakan Baik, 19,40% responden menyatakan Kurang Baik, 1,19% responden menyatakan Tidak Baik, 0,89% responden menyatakan Sangat Tidak Baik. Total skor yang diperoleh sebesar 1377. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk total tanggapan responden:

$$\text{TanggapanTotalResponden} = \frac{1377}{5(335)} \times 100\% = 82,20\%$$

Dari hasil total tanggapan responden, diketahui bahwa responden menyatakan kinerja mengenai pernyataan disiplin waktu pelayanan (jam buka dan jam tutup) adalah Sangat Baik. Dapat disimpulkan Sangat Baik karena berada pada interval nilai 80%-100% yang dapat dilihat pada Tabel 19.

2. Petugas Tata Usaha Memberikan Pelayanan Sesuai Yang di Janjikan

Tabel 23
Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Memberikan Pelayanan
Sesuai Yang di Janjikan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Baik	5	120	35,82	600
Baik	4	143	42,68	572
Cukup Baik	3	34	10,14	102
Tidak Baik	2	22	6,56	44
Sangat Tidak Baik	1	16	4,77	16
Total		335	100%	1334

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa pada pernyataan petugas tata usaha memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dimana 35,82% responden menyatakan Sangat Baik, 42,68% responden menyatakan Baik, 10,14% responden menyatakan Kurang Baik, 6,56% responden menyatakan Tidak Baik, 4,77%

responden Menyatakan Sangat Tidak Baik. Total skor yang diperoleh sebesar 1334. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk total tanggapan responden:

$$\text{TotalTanggapanResponden} = \frac{1334}{5(335)} \times 100\% = 79,64\%$$

Dari hasil total tanggapan responden, diketahui bahwa responden menyatakan tingkat kinerja mengenai pernyataan petugas tata usaha memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan adalah Baik. Dapat disimpulkan Baik karena berada pada interval nilai 60%-79,9% yang dapat dilihat pada Tabel 19.

3. Petugas Tata Usaha Teliti Terhadap Pelayanan Yang di Berikan Kepada Mahasiswa/i

Tabel 24

Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Teliti Terhadap Pelayanan yang di Berikan Kepada Mahasiswa/i

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Baik	5	100	29,85	500
Baik	4	143	42,68	572
Cukup Baik	3	87	25,97	261
Tidak Baik	2	5	1,49	10
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Total		335	100%	1343

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa pada pernyataan petugas tata usaha teliti terhadap pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa dimana 29,85% responden menyatakan Sangat Baik, 42,68% responden menyatakan Baik, 25,97% responden menyatakan Kurang Baik, 1,49% responden menyatakan Tidak Baik, 0% responden menyatakan Sangat Tidak Baik. Total skor yang diperoleh sebesar 1343. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk total tanggapan responden:

$$\text{TotalTanggapanResponden} = \frac{1349}{5(335)} \times 100\% = 80,53\%$$

Dari hasil total tanggapan responden, diketahui bahwa responden menyatakan tingkat kinerja mengenai pernyataan petugas tata usaha teliti terhadap pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa adalah Sangat Baik. Dapat disimpulkan Sangat Baik karena berada pada interval nilai 80%-100% yang dapat dilihat pada Tabel 19.

C. Ketanggapan (*Responsiveness*)

1. Petugas Tata Usaha Berupaya Membantu dan Melayani Kebutuhan Mahasiswa/i

Tabel 25
Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Berupaya Membantu dan Melayani Kebutuhan Mahasiswa/i

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Baik	5	102	30,44	510
Baik	4	143	42,68	572
Cukup Baik	3	83	24,77	249
Tidak Baik	2	5	1,49	10
Sangat Tidak Baik	1	2	0,59	2
Total		335	100%	1343

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa pada pernyataan petugas tata usaha berupaya membantu dan melayani kebutuhan mahasiswa/i dimana 30,44% responden menyatakan Sangat Baik, 42,68% responden menyatakan Baik, 24,77% responden menyatakan Kurang Baik, 1,49% responden menyatakan Tidak Baik, 0,59% responden menyatakan Sangat Tidak Baik. Total skor yang diperoleh sebesar 1343. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk total tanggapan responden:

$$\text{TotalTanggapanResponden} = \frac{1343}{5(335)} \times 100\% = 80,17\%$$

Dari hasil total tanggapan responden, diketahui bahwa responden menyatakan tingkat kinerja mengenai pernyataan petugas tata usaha berupaya membantu dan melayani kebutuhan mahasiswa/i adalah Sangat Baik. Dapat disimpulkan Sangat Baik karena berada pada interval nilai 80%-100% yang dapat dilihat pada Tabel 19.

2. Petugas Tata Usaha Cepat Tanggap Dalam Merespon Keluhan Mahasiswa/i

Tabel 26
Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Cepat Tanggap Dalam Merespon Keluhan Mahasiswa/i

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Baik	5	107	31,94	535
Baik	4	153	45,67	612
Cukup Baik	3	72	21,49	216
Tidak Baik	2	2	0,59	4
Sangat Tidak Baik	1	1	0,29	1
Total		335	100%	1368

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa pada pernyataan petugas tata usaha cepat tanggap dalam merespon keluhan mahasiswa dimana 31,94% responden menyatakan Sangat Baik, 45,67% responden menyatakan Baik, 21,49% responden menyatakan Kurang Baik, 0,59% responden menyatakan Tidak Baik, 0,29%

responden menyatakan Sangat Tidak Baik. Total skor yang diperoleh sebesar 1368. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk total tanggapan responden:

$$\text{TotalTanggapanResponden} = \frac{1368}{5(335)} \times 100\% = 81,67\%$$

Dari hasil total tanggapan responden, diketahui bahwa responden menyatakan tingkat kinerja mengenai pernyataan petugas tata usaha cepat tanggap dalam merespon keluhan mahasiswa adalah Sangat Baik. Dapat disimpulkan Sangat Baik karena berada pada interval nilai 80%-100% yang dapat dilihat pada Tabel 19.

3. Petugas Tata Usaha Tidak Membiarkan Mahasiswa/i Menunggu Lama Ketika Mengantri

Tabel 27

Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Tidak Membiarkan Mahasiswa/i Menunggu Lama Ketika Mengantri

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Baik	5	113	33,73	565
Baik	4	185	55,22	740
Cukup Baik	3	30	8,95	90
Tidak Baik	2	5	1,49	10
Sangat Tidak Baik	1	2	0,59	2
Total		335	100%	1407

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa pada pernyataan petugas tata usaha tidak membiarkan mahasiswa menunggu lama ketika mengantri dimana 33,73% responden menyatakan Sangat Baik, 55,22% responden menyatakan Baik, 8,95% responden menyatakan Kurang Baik, 1,49% responden menyatakan Tidak Baik, 0,59% responden menyatakan Sangat Tidak Baik. Total skor yang diperoleh sebesar 1407. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk total tanggapan responden:

$$\text{TotalTanggapanResponden} = \frac{1407}{5(335)} \times 100\% = 84\%$$

Dari hasil total tanggapan responden, diketahui bahwa responden menyatakan tingkat kinerja mengenai pernyataan pernyataan petugas tata usaha tidak membiarkan mahasiswa menunggu lama ketika mengantri adalah Sangat Baik. Dapat disimpulkan Sangat Baik karena berada pada interval nilai 80%-100% yang dapat dilihat pada Tabel 19.

D. Jaminan (*Assurance*)

1. Petugas Tata Usaha Memberikan Informasi dengan Jelas dan Terang Kepada Mahasiswa/i

Tabel 28

Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Memberikan Informasi dengan Jelas dan Terang Kepada Mahasiswa/i

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Baik	5	129	38,50	645
Baik	4	146	43,58	584
Cukup Baik	3	44	13,13	132
Tidak Baik	2	10	2,98	20
Sangat Tidak Baik	1	7	2,08	7
Total		335	100%	1388

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa pada pernyataan petugas tata usaha memberikan informasi dengan jelas dan terang kepada mahasiswa/i dimana 38,50% responden menyatakan Sangat Baik, 43,58% responden menyatakan Baik, 13,13% responden menyatakan Kurang Baik, 2,98% responden menyatakan Tidak Baik, 2,08% responden menyatakan Sangat Tidak Baik. Total skor yang diperoleh sebesar 1388. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk total tanggapan responden:

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{1388}{5(335)} \times 100\% = 82,86\%$$

Dari hasil total tanggapan responden, diketahui bahwa responden menyatakan tingkat kinerja mengenai pernyataan petugas tata usaha memberikan informasi dengan jelas dan terang kepada mahasiswa/i adalah Sangat Baik. Dapat disimpulkan Sangat Baik karena berada pada interval nilai 80%-100% yang dapat dilihat pada Tabel 19.

2. Petugas Tata Usaha Terlihat Kompeten Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Mahasiswa/i

Tabel 29

Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Terlihat Kompeten Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Mahasiswa/i

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Baik	5	123	36,71	615
Baik	4	170	50,74	680
Cukup Baik	3	38	11,34	114
Tidak Baik	2	4	1,19	8
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Total		335	100%	1417

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

Berdasarkan datadiatas, dapat dilihat bahwa pada pernyataan petugas tata usaha terlihat kompeten dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa/i dimana 36,71% responden menyatakan Sangat Baik, 50,74% responden menyatakan Baik, 11,34% responden menyatakan Kurang Baik, 1,19% responden menyatakan Tidak Baik, 0%

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{1417}{5(335)} \times 100\% = 84,59\%$$

responden menyatakan Sangat Tidak Baik. Total skor yang diperoleh sebesar 1417. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk total tanggapan responden:

Dari hasil total tanggapan responden, diketahui bahwa responden menyatakan tingkat kinerja mengenai pernyataan petugas tata usaha terlihat kompeten dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa/i adalah Sangat Baik. Dapat disimpulkan Sangat Baik karena berada pada interval nilai 80%-100% yang dapat dilihat pada Tabel 19.

3. Petugas Tata Usaha Selalu Bersikap Ramah dan Sopan Ketika Memberikan dan Melayani Kebutuhan Mahasiswa/i

Tabel 30

Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Selalu Bersikap Ramah dan Sopan Ketika Memberikan dan Melayani Kebutuhan Mahasiswa/i

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Baik	5	63	18,80	315
Baik	4	142	42,38	568
Cukup Baik	3	122	36,41	366
Tidak Baik	2	6	1,79	12
Sangat Tidak Baik	1	2	0,59	2
Total		335	100%	1263

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

Berdasarkan datadiatas, dapat dilihat bahwa pada pernyataan petugas tata usaha selalu bersikap ramah dan sopan ketika memberikan dan melayani kebutuhan mahasiswa/i dimana 18,80% responden menyatakan Sangat Baik, 42,38% responden menyatakan Baik, 36,41% responden menyatakan Kurang Baik, 1,79% responden menyatakan Tidak Baik, 0,59% responden menyatakan Sangat Tidak Baik. Total skor yang diperoleh sebesar 1263. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk total tanggapan responden:

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{1263}{5(335)} \times 100\% = 75,40\%$$

Dari hasil total tanggapan responden, diketahui bahwa responden menyatakan tingkat kinerja mengenai pernyataan petugas tata usaha selalu bersikap ramah dan sopan ketika memberikan dan melayani kebutuhan mahasiswa/i adalah Baik. dapat disimpulkan Baik karena berada pada interval nilai 60%-79,9% yang dapat dilihat pada Tabel 19.

E. Empati (*Emphaty*)

1. Petugas Tata Usaha Bersedia Mendengarkan dengan Seksama Keluhan Mahasiswa/i

Tabel 31
Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Bersedia Mendengarkan dengan Seksama Keluhan Mahasiswa/i

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Baik	5	137	40,89	685
Baik	4	167	49,85	668
Cukup Baik	3	31	9,25	93
Tidak Baik	2	0	0	0
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Total		335	100%	1446

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

Berdasarkan datadiatas, dapat dilihat bahwa pada pernyataan petugas tata usaha bersedia mendengarkan dengan seksama keluhan mahasiswa/i dimana 40,89% responden menyatakan Sangat Baik, 49,85% responden menyatakan Baik, 9,25% responden menyatakan Kurang Baik, 0% responden menyatakan Tidak Baik, 0% responden menyatakan Sangat Tidak Baik. Total skor yang diperoleh sebesar 1446. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk total tanggapan responden:

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{1446}{5(335)} \times 100\% = 86,32\%$$

Dari hasil total tanggapan responden, diketahui bahwa responden menyatakan tingkat kinerja mengenai pernyataan petugas tata usaha bersedia mendengarkan dengan seksama keluhan mahasiswa/i adalah Sangat Baik. Dapat disimpulkan Sangat Baik karena berada pada interval nilai 80%-100% yang dapat dilihat pada Tabel 19.

2. Petugas Tata Usaha Mengetahui dan Memahami Kebutuhan Mahasiswa/i

Tabel 32
Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Mengetahui dan Memahami Kebutuhan Mahasiswa/i

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Baik	5	121	36,11	605
Baik	4	164	48,95	656
Cukup Baik	3	45	13,43	135
Tidak Baik	2	1	0,29	2
Sangat Tidak Baik	1	4	1,19	4
Total		335	100%	1402

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa pada pernyataan petugas tata usaha mengetahui dan memahami kebutuhan mahasiswa/i dimana 36,11% responden menyatakan Sangat Baik, 48,95% responden menyatakan Baik, 13,43% responden

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{1402}{5(335)} \times 100\% = 83,70\%$$

menyatakan Kurang Baik, 0,29% responden menyatakan Tidak Baik, 1,19% responden menyatakan Sangat Tidak Baik. Total skor yang diperoleh sebesar 1402. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk total tanggapan responden:

Dari hasil total tanggapan responden, diketahui bahwa responden menyatakan tingkat kinerja mengenai pernyataan petugas tata usaha mengetahui dan memahami kebutuhan mahasiswa/i adalah Sangat Baik. Dapat disimpulkan Sangat Baik karena berada pada interval nilai 80%-100% yang dapat dilihat pada Tabel 19.

3. Petugas Tata Usaha Ramah dan Selalu Memberikan Senyuman Saat Memberikan Pelayanan Kepada Mahasiswa/i

Tabel 33

Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Ramah dan Selalu Memberikan Senyuman Saat Memberikan Pelayanan Kepada Mahasiswa/i

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Baik	5	64	19,10	320
Baik	4	132	39,40	528
Cukup Baik	3	130	38,80	390
Tidak Baik	2	5	1,49	10
Sangat Tidak Baik	1	4	1,19	4
Total		335	100%	1252

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

Berdasarkan datadiatas, dapat dilihat bahwa pada pernyataan petugas tata usaha ramah dan selalu memberikan senyuman saat memberikan pelayanan kepada mahasiswa/i dimana 19,10% responden menyatakan Sangat Baik, 39,40% responden menyatakan Baik, 38,80% responden menyatakan Kurang Baik, 1,49% responden menyatakan Tidak Baik, 1,19% responden menyatakan Sangat Tidak Baik. Total skor yang diperoleh sebesar 1252. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk total tanggapan responden:

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{1252}{5(335)} \times 100\% = 74,74\%$$

Dari hasil total tanggapan responden, diketahui bahwa responden menyatakan tingkat kinerja mengenai pernyataan petugas tata usaha ramah dan selalu memberikan senyuman saat memberikan pelayanan kepada mahasiswa/i adalah Baik. Dapat disimpulkan Baik karena berada pada interval nilai 60%-79,9% yang dapat dilihat pada Tabel 19.

F. Kondisi Sekitar (*Abient Conditions*)

1. Ruang Kelas Berbau Tidak Sedap

Tabel 34
Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Ruang Kelas Berbau Tidak Sedap

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Baik	5	132	39,40	660
Baik	4	139	41,49	556
Cukup Baik	3	64	19,10	192
Tidak Baik	2	0	0	0
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Total		335	100%	1408

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

Berdasarkan datadiatas, dapat dilihat bahwa pada pernyataan ruang kelas berbau tidak sedap dimana 39,40% responden menyatakan Sangat Baik, 41,49% responden menyatakan Baik, 19,10% responden menyatakan Kurang Baik, 0% responden menyatakan Tidak Baik, 0% responden menyatakan Sangat Tidak Baik. Total skor yang diperoleh sebesar 1408. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk total tanggapan responden:

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{1408}{5(335)} \times 100\% = 84,05\%$$

Dari hasil total tanggapan responden, diketahui bahwa responden menyatakan tingkat kinerja mengenai pernyataan ruang kelas berbau tidak sedap adalah Sangat Baik. Dapat disimpulkan Sangat Baik karena berada pada interval nilai 80%-100% yang dapat dilihat pada Tabel 19.

2. Kondisi Ruang Kelas Saat Belajar Tidak Ada Suara Yang Bising

Tabel 35
Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Kondisi Ruang Kelas Saat Belajar Tidak Ada Suara Yang Bising

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Baik	5	86	25,67	430
Baik	4	162	48,35	648
Cukup Baik	3	76	22,68	228
Tidak Baik	2	7	2,08	14
Sangat Tidak Baik	1	4	1,19	4
Total		335	100%	1324

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

Berdasarkan datadiatas, dapat dilihat bahwa pada pernyataan tersedia kondisi ruang kelas saat belajar tidak ada suara yang bising dimana 25,67% responden menyatakan Sangat Baik, 48,35% responden menyatakan Baik, 22,68% responden menyatakan Kurang Baik, 2,08% responden menyatakan Tidak Baik, 1,19% responden menyatakan Sangat Tidak Baik. Total skor yang diperoleh sebesar 1324. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk total tanggapan responden:

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{1324}{5(335)} \times 100\% = 79,04\%$$

Dari hasil total tanggapan responden, diketahui bahwa responden menyatakan tingkat kinerja mengenai pernyataan kondisi ruang kelas saat belajar tidak ada suara yang bising adalah Baik. Dapat disimpulkan Baik karena berada pada interval nilai 60%-79,9% yang dapat dilihat pada Tabel 19.

G. Ruang/Fungsi (*Space/Function*)

1. Peralatan Belajar (Infocus, Penghapus, Speaker, dll) Didalam Kelas Lengkap

Tabel 36

Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Peralatan Belajar (Infocus, Penghapus, Speaker, dll) di Dalam Kelas Lengkap

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Baik	5	66	19,70	330
Baik	4	139	41,49	556
Cukup Baik	3	127	37,91	381
Tidak Baik	2	2	0,59	4
Sangat Tidak Baik	1	1	0,29	1
Total		335	100%	1272

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa pada pernyataan peralatan belajar (infocus, penghapus, speaker, dll) di dalam kelas lengkap dimana 19,70% responden menyatakan Sangat Baik, 41,49% responden menyatakan baik, 37,91% Responden menyatakan Kurang Baik, 0,59% responden menyatakan Tidak Baik, 0,29% responden menyatakan Sangat Tidak Baik. Total skor yang diperoleh sebesar 1272. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk total tanggapan responden:

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{1272}{5(335)} \times 100\% = 80,53\%$$

Dari hasil total tanggapan responden, diketahui bahwa responden menyatakan tingkat kinerja mengenai pernyataan peralatan belajar (infocus, penghapus, speaker, dll) di dalam kelas lengkap adalah Sangat Baik. Dapat disimpulkan Sangat Baik karena berada pada interval nilai 80%-100% yang dapat dilihat pada Tabel 19.

2. Tata Letak Kursi Didalam Kelas Rapih

Tabel 37

Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Tata Letak Kursi di Dalam Kelas Rapih

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Baik	5	120	35,82	600
Baik	4	167	49,85	668
Cukup Baik	3	48	14,32	144
Tidak Baik	2	0	0	0
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Total		335	100%	1412

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa pada pernyataan tata letak kursi di dalam kelas rapih dimana 35,82% responden menyatakan Sangat Baik, 49,85% responden menyatakan Baik, 14,32% responden menyatakan Kurang Baik, 0% responden menyatakan Tidak Baik, 0% responden menyatakan Sangat Tidak Baik. Total skor yang diperoleh sebesar 1412. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk total tanggapan responden:

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{1412}{5(335)} \times 100\% = 84,29\%$$

Dari hasil total tanggapan responden, diketahui bahwa responden menyatakan tingkat kinerja mengenai pernyataan tata letak kursi di dalam kelas rapih adalah Sangat Baik. Dapat disimpulkan Sangat Baik karena berada pada interval nilai 80%-100% yang dapat dilihat pada Tabel 19.

3. Jumlah Kursi Yang Tersedia Didalam Kelas Sudah Cukup

Tabel 38

Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Jumlah Kursi Yang Tersedia di Dalam Kelas Sudah Cukup

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Baik	5	102	30,44	510
Baik	4	147	43,88	588
Cukup Baik	3	78	23,28	234
Tidak Baik	2	5	1,49	10
Sangat Tidak Baik	1	3	0,89	3
Total		335	100%	1345

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa pada pernyataan jumlah kursi yang tersedia di dalam kelas sudah cukup dimana 30,44% responden menyatakan Sangat Baik, 43,88% responden menyatakan Baik, 23,28% responden menyatakan Kurang Baik, 1,49% responden menyatakan Tidak Baik, 0,89% responden menyatakan Sangat Tidak Baik. Total skor yang diperoleh sebesar 1345. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{1345}{5(335)} \times 100\% = 80,53\%$$

Dari hasil total tanggapan responden, diketahui bahwa responden menyatakan tingkat kinerja mengenai pernyataan jumlah kursi yang tersedia di dalam kelas sudah cukup adalah Sangat Baik. Dapat disimpulkan Sangat Baik karena berada pada interval nilai 80%-100% yang dapat dilihat pada Tabel 19.

H. Tanda, Simbol, dan Artefak (*Signs, Symbols, And Artifacts*).

1. Petunjuk Ruang Kelas Jelas Sehingga Memudahkan Dalam Mencari Ruang Kelas

Tabel 39

Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petunjuk Ruang Kelas Jelas Sehingga Memudahkan Dalam Mencari Ruang Kelas

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Baik	5	117	34,92	585
Baik	4	145	43,28	580
Cukup Baik	3	71	21,19	213
Tidak Baik	2	0	0	0
Sangat Tidak Baik	1	2	0,59	2
Total		335	100%	1380

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa pada pernyataan petunjuk ruang kelas jelas sehingga memudahkan dalam mencari ruang kelas dimana 34,92% responden menyatakan Sangat Baik, 43,28% responden menyatakan Baik, 21,19% responden menyatakan Kurang Baik, 0% responden menyatakan Tidak Baik, 0,59% responden menyatakan Sangat Tidak Baik. Total skor yang diperoleh sebesar 1380. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk total tanggapan responden:

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{1380}{5(335)} \times 100\% = 82,38\%$$

Dari hasil total tanggapan responden, diketahui bahwa responden menyatakan tingkat kinerja mengenai pernyataan petunjuk ruang kelas jelas sehingga memudahkan dalam mencari ruang kelas adalah Sangat Baik. Dapat disimpulkan Sangat Baik karena berada pada interval nilai 80%-100% yang dapat dilihat pada Tabel 19.

2. Gaya Dekorasi Ding-ding dan Ruang Kelas Menarik

Tabel 40

Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Gaya Dekorasi Ding-ding dan Ruang Kelas Menarik

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Baik	5	128	38,20	640
Baik	4	141	42,08	564
Cukup Baik	3	66	19,70	193
Tidak Baik	2	0	0	0
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Total		335	100%	1397

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa pada pernyataan gaya dekorasi ding-ding dan ruang kelas menarik dimana 38,20% responden menyatakan Sangat Baik, 42,08% responden menyatakan Baik, 19,70% responden menyatakan Kurang Baik, 0% responden menyatakan Tidak Baik, 0% responden menyatakan Sangat Tidak Baik. Total skor yang diperoleh sebesar 1397. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk total tanggapan responden:

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{1397}{5(335)} \times 100\% = 84,41\%$$

Dari hasil total tanggapan responden diketahui bahwa responden menyatakan tingkat kinerja mengenai pernyataan gaya dekorasi ding-ding dan ruang kelas menarik adalah Sangat Baik. Dapat disimpulkan Sangat Baik karena berada pada interval nilai 80%-100% yang dapat dilihat pada Tabel 19.

3. Rak Penyimpanan Buku Tertata Rapih Sehingga Memudahkan Dalam Mencari Buku

Tabel 41

Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Rak Penyimpanan Buku Tertata Rapih Sehingga Memudahkan Dalam Mencari Buku

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Baik	5	107	31,94	535
Baik	4	143	42,68	572
Cukup Baik	3	81	24,17	243
Tidak Baik	2	4	1,19	8
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Total		335	100%	1358

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa pada pernyataan rak penyimpanan buku tertata rapih sehingga memudahkan dalam mencari buku dimana 31,94%

responden menyatakan Sangat Baik, 42,68% responden menyatakan Baik, 24,17% responden menyatakan Kurang Baik, 1,19% responden menyatakan Tidak Baik, 0% responden menyatakan Sangat Tidak Baik. Total skor yang diperoleh sebesar 1358. Dan berikut ini adalah perhitungan untuk total tanggapan responden:

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{1358}{5(335)} \times 100\% = 80,53\%$$

Dari hasil total tanggapan responden, diketahui bahwa responden menyatakan tingkat kinerja mengenai pernyataan rak penyimpanan buku tertata rapih sehingga memudahkan dalam mencari buku adalah Sangat Baik. Dapat disimpulkan Sangat Baik karena berada pada interval nilai 80%-100% yang dapat dilihat pada Tabel 19.

Tabel 42

Data Hasil Rata-Rata Penerapan Kualitas Pelayanan Pada Mahasiswa/i Terhadap Kinerja Tata Usaha dan Lingkungan Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan

Iindikator dan Pertanyaan		Hasil Analisis Deskriptif (%)	Rata-Rata (%)
A. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)			
1.	Kondisigedung pelayanan bersih dan nyaman	77,67	74,80
2.	Penampilanpetugas tata usaha berseragam rapih dan sopan	71,94	
B. Kehandala (<i>Realibility</i>)			
1.	Disiplinwaktu pelayanan (jam buka dan jam tutup)	82,20	80,70
2.	Petugastata usaha memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan	79,64	
3.	Petugastata usaha teliti terhadap pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa	80,53	
C. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)			
1.	Petugastata usaha cepat tanggap dalam merespon keluhan mahasiswa	80,17	81,94
2.	Petugastata usaha berupaya membantu dan melayani kebutuhan mahasiswa/i	81,67	
3.	Petugastata usaha tidak membiarkan mahasiswa menunggu lama ketika mengantri	84	
D. Jaminan (<i>Assurance</i>)			
1.	Petugastata usaha memberikan informasi dengan jelas dan terang kepada mahasiswa/i	82,86	80,95
2.	Petugastata usaha terlihat kompeten dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa/i	84,59	
3.	Petugastata usaha selalu bersikap ramah dan sopan ketika memberikan dan melayani kebutuhan mahasiswa/i	75,40	
E. Empati (<i>Empathy</i>)			
1.	Petugastata usaha bersedia mendengarkan dengan seksama keluhan mahasiswa/i.	86,32	81,58
2.	Petugastata usaha mengetahui dan memahami kebutuhan mahasiswa/i	83,70	
3.	Petugastata usaha ramah dan selalu memberikan	74,74	

Indikator dan Pertanyaan		Hasil Analisis Deskriptif (%)	Rata-Rata (%)
	senyuman saat memberikan pelayanan kepada mahasiswa/i		
F. Kondisi Sekitar (<i>Abient Conditions</i>)			
1.	Ruang kelas berbau tidak sedap	84,05	81,54
2.	Kondisi ruang kelas saat belajar tidak ada suara yang bising	79,04	
G. Indikator dan Pertanyaan Ruang/Fungsi (<i>Space/ Function</i>)			
1.	Peralatan belajar (infocus, penghapus, speaker, dll) didalam kelas lengkap	80,53	81,79
2.	Tata letak kursi di dalam kelas rapih	84,29	
3.	Jumlah kursi yang tersedia di dalam kelas sudah cukup	80,53	
H. Tanda, Simbol, dan Artefak (<i>signs, Symbols, and Artifacts</i>)			
1.	Petunjuk ruang kelas jelas sehingga memudahkan dalam mencari ruang kelas	82,38	82,44
2.	Gaya dekorasi ding-ding dan ruang kelas menarik	84,41	
3.	Rak penyimpanan buku tertata rapih sehingga memudahkan dalam mencari buku	80,53	
Total Rata-Rata			90,80

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

Berasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa pada indikator bukti fisik dengan rata-rata (74,80%) menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan tata usaha dan lingkungan pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan baik, pada indikator kehandalan dengan rata-rata (80,79%) menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan tata usaha dan lingkungan pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan sangat baik, pada indikator daya tanggap dengan rata-rata (81,94%) menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan tata usaha dan lingkungan pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan sangat baik, pada indikator jaminan dengan rata-rata (80,95%) menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan tata usaha dan lingkungan pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan sangat baik, pada indikator empati dengan rata-rata (81,58%) menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan tata usaha dan lingkungan pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan sangat baik, pada indikator Kondisi Sekitar dengan rata-rata (81,54%) menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan tata usaha dan lingkungan pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan baik, pada indikator Indikator dan Pertanyaan Ruang/Fungsi dengan rata-rata (81,78%) menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan tata usaha dan lingkungan pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan sangat baik, dan indikator Tanda, Simbol, dan Artefak dengan rata-rata (82,44%) menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan tata usaha dan lingkungan pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan sangat baik. Hasil keseluruhan total rata-rata indikator variabel x sebesar 90,80% mahasiswa/i menyatakan sangat baik atas kinerja yang telah diberikan oleh tata usaha dan lingkungan pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.

4.2.2. Analisis Kepuasan Mahasiswa pada Tata Usaha dan Lingkungan Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan

A. Bukti Fisik (*Tangibles*)

1. Kondisi Gedung Pelayanan Bersih dan Nyaman

Tabel 43
Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Kondisi Gedung Pelayanan Bersih dan Nyaman

Penilaian	Bobot	Jumlah	Presentase (%)	Skor Total
Sangat Baik	5	114	34,02	570
Baik	4	123	36,71	492
Cukup Baik	3	58	17,31	174
Tidak Baik	2	25	7,46	50
Sangat Tidak Baik	1	15	4,47	15
Total		335	100%	1301

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

Tabel 44
Tingkat Harapan Mengenai Pernyataan Kondisi Gedung Pelayanan Bersih dan Nyaman.

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Penting	5	100	29,85	500
Penting	4	116	34,62	464
Cukup Penting	3	66	19,70	198
Tidak Penting	2	35	10,44	70
Sangat Tidak Penting	1	18	5,37	18
Total		335	100%	1250

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

$$Tki = \frac{\text{Tingkat Kinerja}}{\text{Tingkat Harapan}} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{1301}{1250} \times 100\%$$

$$Tki = 104,08 \%$$

Puas, karena hasilnya lebih dari 100%

2. Penampilan Petugas Tata Usaha Berseragam Rapih dan Sopan

Tabel 45
Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Penampilan Petugas Tata Usaha Berseragam Rapih dan Sopan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Presentase (%)	Skor Total
Sangat Baik	5	93	27,76	465
Baik	4	114	34,02	456
Cukup Baik	3	56	16,71	168
Tidak Baik	2	44	13,13	88
Sangat Tidak Baik	1	28	8,35	28
Total		335	100%	1205

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

Tabel 46
Tingkat Harapan Mengenai Pernyataan Penampilan Petugas Tata Usaha Berseragam Rapih dan Sopan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Presentase (%)	Skor Total
Sangat Penting	5	120	35,82	600
Penting	4	135	40,29	540
Cukup Penting	3	55	16,41	165
Tidak Penting	2	15	4,47	30
Sangat Tidak Penting	1	10	2,98	10
Total		335	100%	1345

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

$$Tki = \frac{\text{Tingkat Kinerja}}{\text{Tingkat Harapan}} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{1205}{1345} \times 100\%$$

$$Tki = 89,59 \%$$

Tidak Puas, karena hasilnya kurang dari 100%

B. Keandalan (*Reliability*)

1. Disiplin Waktu Pelayanan (Jam Buka dan Jam Tutup)

Tabel 47
Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Disiplin Waktu Pelayanan (Jam Buka dan Jam Tutup)

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Baik	5	119	35,52	595
Baik	4	144	42,98	576
Cukup Baik	3	65	19,40	195
Tidak Baik	2	4	1,19	8
Sangat Tidak Baik	1	3	0,89	3
Total		335	100%	1377

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

Tabel 48
Tingkat Harapan Mengenai Pernyataan Disiplin Waktu Pelayanan
(Jam Buka dan Jam Tutup)

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Penting	5	112	33,43	560
Penting	4	150	44,77	600
Cukup Penting	3	33	9,85	99
Tidak Penting	2	27	8,05	54
Sangat Tidak Penting	1	13	3,88	13
Total		335	100%	1326

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

$$Tki = \frac{\text{Tingkat Kinerja}}{\text{Tingkat Harapan}} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{1377}{1326} \times 100\%$$

$$Tki = 103,84\%$$

Puas, karena hasilnya lebih dari 100%

2. Petugas Tata Usaha Memberikan Pelayanan Sesuai yang di Janjikan

Tabel 49
Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Memberikan Pelayanan
Sesuai yang di Janjikan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Baik	5	120	35,82	600
Baik	4	143	42,68	572
Cukup Baik	3	34	10,14	102
Tidak Baik	2	22	6,56	44
Sangat Tidak Baik	1	16	4,77	16
Total		335	100%	1334

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

Tabel 50
Tingkat Harapan Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Memberikan Pelayanan
Sesuai yang di Janjikan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Penting	5	130	38,80	650
Penting	4	143	42,68	572
Cukup Penting	3	29	8,65	87
Tidak Penting	2	20	5,97	40
Sangat Tidak Penting	1	13	3,88	13
Total		335	100%	1362

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

$$Tki = \frac{\text{Tingkat Kinerja}}{\text{Tingkat Harapan}} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{1334}{1362} \times 100\%$$

$$Tki = 97,94 \%$$

Tidak Puas, karena hasilnya kurang dari 100%

3. Petugas Tata Usaha Teliti Terhadap Pelayanan yang di Berikan Kepada Mahasiswa/i

Tabel 51

Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Teliti Terhadap Pelayanan yang di Berikan Kepada Mahasiswa/i

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Baik	5	100	29,85	500
Baik	4	143	42,68	572
Cukup Baik	3	87	25,97	261
Tidak Baik	2	5	1,49	10
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Total		335	100%	1343

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

Tabel 52

Tingkat Harapan Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Teliti Terhadap Pelayanan yang di Berikan Kepada Mahasiswa/i

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Penting	5	131	39,10	655
Penting	4	143	42,68	572
Cukup Penting	3	40	11,94	120
Tidak Penting	2	21	6,26	42
Sangat Tidak Penting	1	0	0	0
Total		335	100%	1389

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

$$Tki = \frac{\text{Tingkat Kinerja}}{\text{Tingkat Harapan}} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{1343}{1389} \times 100\%$$

$$Tki = 96,68\%$$

Tidak Puas, karena hasilnya kurang dari 100%

C. Ketanggapan (*Responsiveness*)

1. Petugas Tata Usaha Berupaya Membantu dan Melayani Kebutuhan Mahasiswa/i

Tabel 53

Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Berupaya Membantu dan Melayani Kebutuhan Mahasiswa/i

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Baik	5	102	30,44	510
Baik	4	143	42,68	572
Cukup Baik	3	83	24,77	249
Tidak Baik	2	5	1,49	10
Sangat Tidak Baik	1	2	0,59	2
Total		335	100%	1343

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

Tabel 54

Tingkat Harapan Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Berupaya Membantu dan Melayani Kebutuhan Mahasiswa/i

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Penting	5	127	37,91	635
Penting	4	134	40	536
Cukup Penting	3	44	13,13	132
Tidak Penting	2	16	4,77	32
Sangat Tidak Penting	1	14	4,17	14
Total		335	100%	1349

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

$$Tki = \frac{\text{Tingkat Kinerja}}{\text{Tingkat Harapan}} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{1343}{1349} \times 100\%$$

$$Tki = 99,55 \%$$

Tidak Puas, karena hasilnya kurang dari 100%

2. Petugas Tata Usaha Cepat Tanggap Dalam Merespon Keluhan Mahasiswa/i

Tabel 55

Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Cepat Tanggap Dalam Merespon Keluhan Mahasiswa/i

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Baik	5	107	31,94	535
Baik	4	153	45,67	612
Cukup Baik	3	72	21,49	216
Tidak Baik	2	2	0,59	4
Sangat Tidak Baik	1	1	0,29	1
Total		335	100%	1368

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

Tabel 56

Tingkat Harapan Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Cepat Tanggap Dalam Merespon Keluhan Mahasiswa/i

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Penting	5	100	29,85	500
Penting	4	140	41,79	560
Cukup Pentiuung	3	95	28,35	285
Tidak Penting	2	0	0	0
Sangat Tidak Penting	1	0	0	0
Total		335	100%	1345

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

$$Tki = \frac{\text{Tingkat Kinerja}}{\text{Tingkat Harapan}} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{1368}{1345} \times 100\%$$

$$Tki = 101,71 \%$$

Puas, karena hasilnya lebih dari 100%

3. Petugas Tata Usaha Tidak Membiarkan Mahasiswa/i Menunggu Lama Ketika Mengantri

Tabel 57

Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Tidak Membiarkan Mahasiswa/i Menunggu Lama Ketika Mengantri

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Baik	5	113	33,73	565
Baik	4	185	55,22	740
Cukup Baik	3	30	8,95	90
Tidak Baik	2	5	1,49	10
Sangat Tidak Baik	1	2	0,59	2
Total		335	100%	1407

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

Tabel 58

Tingkat Harapan Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Tidak Membiarkan Mahasiswa/i Menunggu Lama Ketika Mengantri

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Penting	5	117	34,92	585
Penting	4	136	40,59	544
Cukup Penting	3	82	24,47	246
Tidak Penting	2	0	0	0
Sangat Tidak Penting	1	0	0	0
Total		335	100%	1375

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

$$Tki = \frac{\text{Tingkat Kinerja}}{\text{Tingkat Harapan}} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{1407}{1375} \times 100\%$$

$$Tki = 102,32 \%$$

Puas, karena hasilnya lebih dari 100%

D. Jaminan (*Assurance*)

1. Petugas Tata Usaha Memberikan Informasi dengan Jelas dan Terang Kepada Mahasiswa/i

Tabel 59

Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Memberikan Informasi dengan Jelas dan Terang Kepada Mahasiswa/i

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Baik	5	129	38,50	645
Baik	4	146	43,58	584
Cukup Baik	3	44	13,13	132
Tidak Baik	2	10	2,98	20
Sangat Tidak Baik	1	7	2,08	7
Total		335	100%	1388

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

Tabel 60

Tingkat Harapan Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Memberikan Informasi dengan Jelas dan Terang Kepada Mahasiswa/i

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Penting	5	106	31,64	530
Penting	4	144	42,98	576
Cukup Penting	3	77	22,98	231
Tidak Penting	2	6	1,79	12
Sangat Tidak Penting	1	2	0,59	2
Total		335	100%	1351

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

$$Tki = \frac{\text{Tingkat Kinerja}}{\text{Tingkat Harapan}} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{1388}{1351} \times 100\%$$

$$Tki = 102,73 \%$$

Puas, karena hasilnya lebih dari 100%

2. Petugas Tata Usaha Terlihat Kompeten Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Mahasiswa/i

Tabel 61

Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Terlihat Kompeten Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Mahasiswa/i

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Baik	5	123	36,71	615
Baik	4	170	50,74	680
Cukup Baik	3	38	11,34	114
Tidak Baik	2	4	1,19	8
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Total		335	100%	1417

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

Tabel 62

Tingkat Harapan Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Terlihat Kompeten Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Mahasiswa/i

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Penting	5	114	34,02	570
Penting	4	160	47,76	640
Cukup Penting	3	61	18,20	183
Tidak Penting	2	0	0	0
Sangat Tidak Penting	1	0	0	0
Total		335	100%	1393

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

$$Tki = \frac{\text{Tingkat Kinerja}}{\text{Tingkat Harapan}} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{1417}{1393} \times 100\%$$

$$Tki = 101,72 \%$$

Puas, karena hasilnya lebih dari 100%

3. Tata Usaha Selalu Bersikap Ramah dan Sopan Ketika Memberikan dan Melayani Kebutuhan Mahasiswa/i

Tabel 63

Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Selalu Bersikap Ramah dan Sopan Ketika Memberikan dan Melayani Kebutuhan Mahasiswa/i

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Baik	5	63	18,80	315
Baik	4	142	42,38	568
Cukup Baik	3	122	36,41	366
Tidak Baik	2	6	1,79	12
Sangat Tidak Baik	1	2	0,59	2
Total		335	100%	1263

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

Tabel 64
Tingkat Harapan Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Selalu Bersikap Ramah dan Sopan Ketika Memberikan dan Melayani Kebutuhan Mahasiswa/i

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Penting	5	149	44,47	745
Penting	4	183	54,62	732
Cukup Penting	3	0	0	0
Tidak Penting	2	3	0,89	6
Sangat Tidak Penting	1	0	0	0
Total		335	100%	1483

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

$$Tki = \frac{\text{Tingkat Kinerja}}{\text{Tingkat Harapan}} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{1263}{1483} \times 100\%$$

$$Tki = 85,16\%$$

Tidak Puas, karena hasilnya kurang dari 100%

E. Empati (*Emphaty*)

- Petugas Tata Usaha Bersedia Mendengarkan dengan Seksama Keluhan Mahasiswa/i

Tabel 65
Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Bersedia Mendengarkan dengan Seksama Keluhan Mahasiswa/i

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Baik	5	137	40,89	685
Baik	4	167	49,85	668
Cukup Baik	3	31	9,25	93
Tidak Baik	2	0	0	0
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Total		335	100%	1446

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

Tabel 66
Tingkat Harapan Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Bersedia Mendengarkan dengan Seksama Keluhan Mahasiswa/i

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Penting	5	139	41,49	695
Penting	4	159	47,46	636
Cukup Penting	3	37	11,04	111
Tidak Penting	2	0	0	0
Sangat Tidak Penting	1	0	0	0
Total		335	100%	1442

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

$$Tki = \frac{\text{Tingkat Kinerja}}{\text{Tingkat Harapan}} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{1446}{1442} \times 100\%$$

$$Tki = 100,27\%$$

Puas, karena hasilnya lebih dari 100%

2. Petugas Tata Usaha Mengetahui dan Memahami Kebutuhan Mahasiswa/i

Tabel 67

Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Mengetahui dan Memahami Kebutuhan Mahasiswa/i

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Baik	5	121	36,11	605
Baik	4	164	48,95	656
Cukup Baik	3	45	13,43	135
Tidak Baik	2	1	0,29	2
Sangat Tidak Baik	1	4	1,19	4
Total		335	100%	1402

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

Tabel 68

Tingkat Harapan Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Mengetahui dan Memahami Kebutuhan Mahasiswa/i

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Penting	5	145	43,28	725
Penting	4	184	54,92	736
Cukup Penting	3	3	0,89	9
Tidak Penting	2	2	0,59	4
Sangat Tidak Penting	1	1	0,29	1
Total		335	100%	1475

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

$$Tki = \frac{\text{Tingkat Kinerja}}{\text{Tingkat Harapan}} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{1402}{1475} \times 100\%$$

$$Tki = 95,05\%$$

Tidak Puas, karena hasilnya kurang dari 100%

3. Petugas Tata Usaha Ramah dan Selalu Memberikan Senyuman Saat Memberikan Pelayanan Kepada Mahasiswa/i

Tabel 69

Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Ramah dan Selalu Memberikan Senyuman Saat Memberikan Pelayanan Kepada Mahasiswa/i

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Baik	5	64	19,10	320
Baik	4	132	39,40	528
Cukup Baik	3	130	38,80	390
Tidak Baik	2	5	1,49	10
Sangat Tidak Baik	1	4	1,19	4
Total		335	100%	1252

Sumber : Data diolah oleh peneliti 2018

Tabel 70

Tingkat Harapan Mengenai Pernyataan Petugas Tata Usaha Ramah dan Selalu Memberikan Senyuman Saat Memberikan Pelayanan Kepada Mahasiswa/i

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Penting	5	145	43,28	725
Penting	4	183	54,62	732
Cukup Penting	3	4	1,19	12
Tidak Penting	2	2	0,59	4
Sangat Tidak Penting	1	1	0,29	1
Total		335	100%	1474

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

$$Tki = \frac{\text{Tingkat Kinerja}}{\text{Tingkat Harapan}} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{1252}{1474} \times 100\%$$

$$Tki = 84,98\%$$

Tidak Puas, karena hasilnya kurang dari 100%

F. Kondisi Sekitar (*Abient Conditions*)

1. Ruang Kelas Berbau Tidak Sedap

Tabel 71

Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Ruang Kelas Berbau Tidak Sedap

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Baik	5	132	39,40	660
Baik	4	139	41,49	556
Cukup Baik	3	64	19,10	192
Tidak Baik	2	0	0	0
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Total		335	100%	1408

Sumber : Data diolah oleh peneliti 2018

Tabel 72
Tingkat Harapan Mengenai Pernyataan Ruang Kelas Berbau Tidak Sedap

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Penting	5	120	35,82	600
Penting	4	151	45,07	604
Cukup Penting	3	64	19,10	192
Tidak Penting	2	0	0	0
Sangat Tidak Penting	1	0	0	0
Total		335	100%	1396

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

$$Tki = \frac{\text{Tingkat Kinerja}}{\text{Tingkat Harapan}} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{1408}{1396} \times 100\%$$

$$Tki = 100,85 \%$$

Puas, karena hasilnya lebih dari 100%

2. Kondisi Ruang Kelas Saat Belajar Tidak Ada Suara Yang Bising

Tabel 73
Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Kondisi Ruang Kelas Saat Belajar Tidak Ada Suara yang Bising

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Baik	5	86	25,67	430
Baik	4	162	48,35	648
Cukup Baik	3	76	22,68	228
Tidak Baik	2	7	2,08	14
Sangat Tidak Baik	1	4	1,19	4
Total		335	100%	1324

Sumber : Data diolah oleh peneliti 2018

Tabel 74
Tingkat Harapan Mengenai Pernyataan Kondisi Ruang Kelas Saat Belajar Tidak Ada Suara yang Bising

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Penting	5	155	46,26	775
Penting	4	176	52,53	704
Cukup Penting	3	3	0,89	9
Tidak Penting	2	1	0,29	2
Sangat Tidak Penting	1	0	0	0
Total		335	100%	1490

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

$$Tki = \frac{\text{Tingkat Kinerja}}{\text{Tingkat Harapan}} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{1324}{1490} \times 100\%$$

$$Tki = 88,85\%$$

Tidak Puas, karena hasilnya kurang dari 100%

G. Ruang/Fungsi (*Space/Function*)

1. Peralatan Belajar (Infocus, Penghapus, Speaker, dll) di Dalam Kelas Lengkap

Tabel 75

Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Peralatan Belajar (Infocus, Penghapus, Speaker, dll) di Dalam Kelas Lengkap

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Baik	5	66	19,70	330
Baik	4	139	41,49	556
Cukup Baik	3	127	37,91	381
Tidak Baik	2	2	0,59	4
Sangat Tidak Baik	1	1	0,29	1
Total		335	100%	1272

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

Tabel 76

Tingkat Harapan Mengenai Pernyataan Peralatan Belajar (Infocus, Penghapus, Speaker, dll) di Dalam Kelas Lengkap

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Penting	5	152	45,37	760
Penting	4	178	58,13	712
Cukup Penting	3	5	1,49	15
Tidak Penting	2	0	0	0
Sangat Tidak Penting	1	0	0	0
Total		335	100%	1487

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

$$Tki = \frac{\text{Tingkat Kinerja}}{\text{Tingkat Harapan}} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{1272}{1487} \times 100\%$$

$$Tki = 85,54\%$$

Tidak Puas, karena hasilnya kurang dari 100%

2. Tata Letak Kursi di Dalam Kelas Rapih

Tabel 77

Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Tata Letak Kursi di Dalam Kelas Rapih

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Baik	5	120	35,82	600
Baik	4	167	49,85	668
Cukup Baik	3	48	14,32	144
Tidak Baik	2	0	0	0
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Total		335	100%	1412

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

Tabel 78

Tingkat Harapan Mengenai Pernyataan Tata Letak Kursi di Dalam Kelas Rapih

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Penting	5	127	40,89	635
Penting	4	130	41,79	520
Cukup Penting	3	78	15,82	234
Tidak Penting	2	0	0	0
Sangat Tidak Penting	1	0	0	0
Total		335	100%	1389

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

$$Tki = \frac{\text{Tingkat Kinerja}}{\text{Tingkat Harapan}} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{1412}{1389} \times 100\%$$

$$Tki = 101,65 \%$$

Puas, karena hasilnya lebih dari 100%

3. Jumlah Kursi Yang Tersedia di Dalam Kelas Sudah Cukup

Tabel 79

Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Jumlah Kursi yang Tersedia di Dalam Kelas Sudah Cukup

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Baik	5	102	30,44	510
Baik	4	147	43,88	588
Cukup Baik	3	78	23,28	234
Tidak Baik	2	5	1,49	10
Sangat Tidak Baik	1	3	0,89	3
Total		335	100%	1345

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

Tabel 80
Tingkat Harapan Mengenai Pernyataan Jumlah Kursi yang Tersedia di Dalam Kelas Sudah Cukup

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Penting	5	149	44,47	745
Penting	4	183	54,62	732
Cukup Penting	3	2	0,59	6
Tidak Penting	2	1	0,29	2
Sangat Tidak Penting	1	0	0	0
Total		335	100%	1485

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

$$Tki = \frac{\text{Tingkat Kinerja}}{\text{Tingkat Harapan}} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{1345}{1485} \times 100\%$$

$$Tki = 90,57\%$$

Tidak Puas, karena hasilnya kurang dari 100%

H. Tanda, Simbol, dan Artefak (*Signs, Symbols, And Artifacts*).

1. Petunjuk Ruang Kelas Jelas Sehingga Memudahkan Dalam Mencari Ruang Kelas Sehingga Memudahkan Dalam Mencari Ruang Kelas

Tabel 81
Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Petunjuk Ruang Kelas Jelas Sehingga Memudahkan Dalam Mencari Ruang Kelas

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Baik	5	148	44,17	740
Baik	4	182	54,32	728
Cukup Baik	3	3	0,89	9
Tidak Baik	2	1	0,29	2
Sangat Tidak Baik	1	1	0,29	1
Total		335	100%	1480

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

Tabel 82
Tingkat Harapan Mengenai Pernyataan Petunjuk Ruang Kelas Jelas Sehingga Memudahkan Dalam Mencari Ruang Kelas

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Penting	5	117	34,92	585
Penting	4	145	43,28	580
Cukup Penting	3	71	21,19	213
Tidak Penting	2	0	0	0
Sangat Tidak Penting	1	2	0,59	2
Total		335	100%	1380

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

$$Tki = \frac{\text{Tingkat Kinerja}}{\text{Tingkat Harapan}} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{1480}{1380} \times 100\%$$

$$Tki = 107,24 \%$$

Puas, karena hasilnya lebih dari 100%

2. Gaya Dekorasi Ding-ding dan Ruang Kelas Menarik

Tabel 83

Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Gaya Dekorasi Ding-ding dan Ruang Kelas Menarik

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Baik	5	128	38,20	640
Baik	4	141	42,08	564
Cukup Baik	3	66	19,70	193
Tidak Baik	2	0	0	0
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Total		335	100%	1397

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

Tabel 84

Tingkat Harapan Mengenai Pernyataan Gaya Dekorasi Ding-ding dan Ruang Kelas Menarik

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Penting	5	80	23,88	400
Penting	4	167	49,85	668
Cukup Penting	3	88	26,26	264
Tidak Penting	2	0	0	0
Sangat Tidak Penting	1	0	0	0
Total		335	100%	1332

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

$$Tki = \frac{\text{Tingkat Kinerja}}{\text{Tingkat Harapan}} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{1397}{1332} \times 100\%$$

$$Tki = 104,87 \%$$

Puas, karena hasilnya lebih dari 100%

3. Rak Penyimpanan Buku Tertata Rapih Sehingga Memudahkan Dalam Mencari Buku

Tabel 85

Tingkat Kinerja Mengenai Pernyataan Rak Penyimpanan Buku Tertata Rapih Sehingga Memudahkan Dalam Mencari Buku

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Baik	5	149	44,47	745
Baik	4	182	54,32	728
Cukup Baik	3	3	0,89	9
Tidak Baik	2	1	0,29	2
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Total		335	100%	1484

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

Tabel 86

Tingkat Harapan Mengenai Pernyataan Rak Penyimpanan Buku Tertata Rapih Sehingga Memudahkan Dalam Mencari Buku

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor Total
Sangat Penting	5	107	31,94	535
Penting	4	143	42,68	572
Cukup Penting	3	81	24,17	243
Tidak Penting	2	4	1,19	8
Sangat Tidak Penting	1	0	0	0
Total		335	100%	1358

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

$$Tki = \frac{\text{Tingkat Kinerja}}{\text{Tingkat Harapan}} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{1484}{1358} \times 100\%$$

$$Tki = 109,27 \%$$

Puas, karena hasilnya lebih dari 100%

Tabel 87
Data Hasil Tingkat Kepuasan Mahasiswa/i Terhadap Tingkat kesesuaian antara Kinerja dan Harapan Pada Tata Usaha dan Lingkungan Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan

No	Indikator dan Pertanyaan	Penilaian Kinerja	Penilaian Harapan	TKI (%)	Tingkat Kepuasan
A. Bukti Fisik (Tangibles)					
1.	Kondisigedung pelayanan bersih dan nyaman	1301	1250	104,08	Puas
2.	Penampilanpetugas tata usaha berseragam rapih dan sopan	1205	1345	89,59	Tidak Puas
B. Kehandalan (Reliability)					
1.	Disiplinwaktu pelayanan (jam buka dan jam tutup)	1377	1326	103,84	Puas
2.	Petugastata usaha memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan	1334	1362	97,94	Tidak Puas
3.	Petugastata usaha teliti terhadap pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa	1343	1389	96,68	Tidak Puas
C. Daya tanggap (Responsiveness)					
1.	Petugastata usaha cepat tanggap dalam merespon keluhan mahasiswa	1343	1349	99,55	Tidak Puas
2.	Petugastata usaha berupaya membantu dan melayani kebutuhan mahasiswa/i	1368	1345	101,71	Puas
3.	Petugastata usaha tidak membiarkan mahasiswa menunggu lama ketika mengantri	1407	1375	102,32	Puas
D. Jaminan (Assurance)					
1.	Petugastata usaha memberikan informasi dengan jelas dan terang kepada mahasiswa/i	1388	1351	102,73	Puas
2.	Petugastata usaha terlihat kompeten dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa/i	1417	1393	101,72	Puas
3.	Petugastata usaha selalu bersikap ramah dan sopan ketika memberikan dan melayani kebutuhan mahasiswa/i	1263	1483	85,16	Tidak Puas
E. Empati (Emphaty)					
1.	Petugastata usaha bersedia mendengarkan dengan seksama keluhan mahasiswa/i.	1446	1442	100,27	Puas
2.	Petugastata usaha mengetahui dan memahami kebutuhan mahasiswa/i	1402	1475	95,05	Tidak Puas
3.	Petugastata usaha ramah dan selalu memberikan senyuman saat memberikan pelayanan kepada mahasiswa/i	1252	1474	84,98	Tidak Puas

No	Indikator dan Pertanyaan	Penilaian Kinerja	Penilaian Harapan	TKI (%)	Tingkat Kepuasan
F. Kondisi Sekitar (<i>Abient Conditions</i>)					
1.	Ruang kelas berbau tidak sedap	1408	1396	100,85	Puas
2.	Kondisi ruang kelas saat belajar tidak ada suara yang bising	1324	1490	88,85	Tidak Puas
G. Indikator dan Pertanyaan Ruang/Fungsi (<i>Space/ Function</i>)					
1.	Peralatan belajar (infocus, penghapus, speaker, dll) didalam kelas lengkap	1272	1487	85,54	Tidak Puas
2.	Tata letak kursi di dalam kelas rapih	1412	1389	101,65	Puas
3.	Jumlah kursi yang tersedia di dalam kelas sudah cukup	1345	1485	90,57	Tidak Puas
H. Tanda, Simbol, dan Artefak (<i>Signs, Symbols, and Artifacts</i>)					
1.	Petunjuk ruang kelas jelas sehingga memudahkan dalam mencari ruang kelas	1480	1380	107,24	Puas
2.	Gaya dekorasi ding-ding dan ruang kelas menarik	1397	1332	104,87	Puas
3.	Rak penyimpanan buku tertata rapih sehingga memudahkan dalam mencari buku	1484	1358	109,27	Puas
Total		29968	30676		

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

Dari data diatas, dapat diketahui bahwa Secara keseluruhan, tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pada tata usaha dan lingkungan pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan adalah sebagai berikut:

$$Tki = \frac{\text{Tingkat Kinerja}}{\text{Tingkat Harapan}} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{29968}{30676} \times 100\%$$

$$Tki = 97,69 \%$$

Dari hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian diatas secara keseluruhan mencapai 97,69 % yang artinya dimana tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan dalam hal ini secara keseluruhan masih berada di bawah tingkat harapan mahasiswa/i (100%), sehingga Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan khususnya pada tata usaha dan lingkungan pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan harus lebih meningkatkan lagi kinerjanya.

4.2.3. Analisis Kualitas Pelayanan dan Servicescapes Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus pada Tata Usaha dan Lingkungan Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan) Menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*

Pada bagian ini akan dibahas mengenai pemetaan dari nilai kinerja (X) dan harapan (Y), dari hasil tersebut maka akan terbentuk matriks yang terdiri dari empat kuadran yang masing-masing kuadran menggambarkan skala prioritas mempertahankan kinerja perusahaan. Berikut adalah data sebaran kinerja dan harapan mahasiswa/i Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan:

Tabel 88

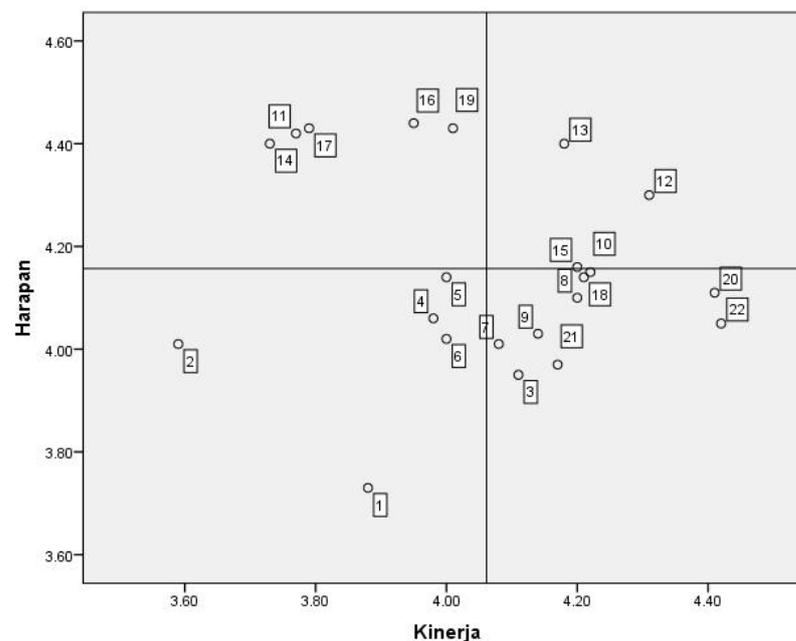
Data Hasil Rata-Rata Penilaian Tingkat Kinerja dan Harapan pada Tata Usaha dan Lingkungan Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan

No	Pernyataan	Kinerja	Harapan	Rata-rata (X)	Rata-rata (Y)
1.	Kondisi gedung pelayanan bersih dan nyaman	1301	1250	3,88	3,73
2.	Penampilan petugas tata usaha berseragam rapih dan sopan	1205	1345	3,59	4,01
3.	Disiplin waktu pelayanan (jam buka dan jam tutup)	1377	1326	4,11	3,95
4.	Petugas tata usaha memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan	1334	1362	3,98	4,06
5.	Petugas tata usaha teliti terhadap pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa	1343	1389	4,00	4,14
6.	Petugas tata usaha cepat tanggap dalam merespon keluhan mahasiswa	1343	1349	4,00	4,02
7.	Petugas tata usaha berupaya membantu dan melayani kebutuhan mahasiswa/i	1368	1345	4,08	4,01
8.	Petugas tata usaha tidak membiarkan mahasiswa menunggu lama ketika mengantri	1407	1375	4,2	4,10
9.	Petugas tata usaha memberikan informasi dengan jelas dan terang kepada mahasiswa/i	1388	1351	4,14	4,03
10.	Petugas tata usaha terlihat kompeten dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa/i	1417	1393	4,22	4,15
11.	Petugas tata usaha selalu bersikap ramah dan sopan ketika memberikan dan melayani kebutuhan mahasiswa/i	1263	1483	3,77	4,42
12.	Petugas tata usaha bersedia mendengarkan dengan seksama keluhan mahasiswa/i	1446	1442	4,31	4,30
13.	Petugas tata usaha mengetahui dan memahami kebutuhan mahasiswa/i	1402	1475	4,18	4,40
14.	Petugas tata usaha ramah dan selalu memberikan senyuman saat memberikan	1252	1474	3,73	4,4

No	Pernyataan	Kinerja	Harapan	Rata-rata (X)	Rata-rata (Y)
	pelayanan kepada mahasiswa/i				
15.	Ruang kelas berbau tidak sedap	1408	1396	4,20	4,16
16.	Kondisi ruang kelas saat belajar tidak ada suara yang bising	1324	1490	3,95	4,44
17.	Peralatan belajar (infocus, penghapus, speaker, dll) didalam kelas lengkap	1272	1487	3,79	4,43
18.	Tata letak kursi di dalam kelas rapih	1412	1389	4,21	4,14
19.	Jumlah kursi yang tersedia di dalam kelas sudah cukup	1345	1485	4,01	4,43
20.	Petunjuk ruang kelas jelas sehingga memudahkan dalam mencari ruang kelas	1480	1380	4,41	4,11
21.	Gaya dekorasi ding-ding dan ruang kelas menarik	1397	1332	4,17	3,97
22.	Rak penyimpanan buku tertata rapih sehingga memudahkan dalam mencari buku	1484	1358	4,42	4,05
Total		29968	30676	89,35	91,45
Rata-rata				4,06	4,15

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

Untuk mengetahui posisi masing-masing atribut kualitas pelayanan dilakukan pemetaan dari mulai kinerja dan harapan pada sebuah diagram kartesius yang masing-masing kuadrannya dapat menggambarkan keadaan setiap atribut kualitas pelayanan. Yaitu adalah sebagai berikut ini:



Gambar 13
Diagram Kartesius

Dari gambar tersebut maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

A. Kuadran A (Prioritas Utama)

Pada kuadran ini menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap penting dan atau diharapkan mahasiswa, akan tetapi kinerjanya dinilai belum terlaksana dengan baik oleh tata usaha dan lingkungan pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan. Adapun indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. (11) = Petugas tata usaha selalu bersikap ramah dan sopan ketika memberikan dan melayani kebutuhan mahasiswa/i.
2. (14) = Petugas tata usaha ramah dan selalu memberikan senyuman saat memberikan pelayanan kepada mahasiswa/i.
3. (16) = Kondisi ruang kelas saat belajar tidak ada suara yang bising.
4. (17) = Peralatan belajar (infocus, penghapus, speaker, dll) di dalam kelas lengkap.
5. (19) = jumlah kursi yang tersedia di dalam kelas sudah cukup.

B. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Pada kuadran ini menunjukkan terdapat faktor atau atribut yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang bagi kepuasan mahasiswa yang sudah dilaksanakan dengan baik oleh tata usaha dan lingkungan pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan dan harus dipertahankan. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. (12) = Petugas tata usaha bersedia mendengarkan dengan seksama keluhan mahasiswa/i.
2. (13) = Petugas tata usaha mengetahui dan memahami kebutuhan mahasiswa/i.
3. (15) = ruang kelas berbau tidak sedap.

C. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Pada kuadran ini menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempunyai tingkat harapan dan kinerja yang rendah dan tidak terlalu penting atau tidak terlalu diharapkan oleh mahasiswa/i. Sehingga tata usaha dan lingkungan pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor tersebut. Adapun indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. (1) = Kondisi gedung pelayanan bersih dan nyaman.
2. (2) = Penampilan petugas tata usaha berseragam rapih dan sopan.
3. (4) = Petugas tata usaha memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan.
4. (5) = Petugas tata usaha teliti terhadap pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa/i.

5. (6) = Petugas tata usaha cepat tanggap dalam merespon keluhan mahasiswa/i

D. Kuadran D (Prioritas Berlebihan)

Pada kuadran ini menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh mahasiswa namun dilaksanakan berlebihan oleh pihak tata usaha dan lingkungan pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan, sehingga lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor-faktor lain yang membutuhkan peningkatan. Adapun indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. (3) = Disiplin waktu pelayanan (jam buka dan tutup)
2. (7) = Petugas tata usaha berupaya membantu dan melayani kebutuhan mahasiswa/i
3. (8) = Petugas tata usaha tidak membiarkan mahasiswa/i menunggu lama ketika mengantri
4. (9) = Petugas tata usaha memberikan informasi dengan jelas dan terang kepada mahasiswa/i
5. (10) = Petugas tata usaha terlihat kompeten dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa/i
6. (18) = Tata letak kursi di dalam kelas rapih
7. (20) = Petunjuk ruang kelas jelas sehingga memudahkan dalam mencari ruang kelas
8. (21) = Gaya dekorasi ding-ding dan ruang kelas menarik
9. (22) = Rak penyimpanan buku tertata rapih sehingga memudahkan dalam mencari buku.

Berdasarkan hasil diagram kartesius, untuk menjadi acuan terutama pada kepuasan mahasiswa/i kedepannya fakultas ekonomi harus lebih mengutamakan pelaksanaan pada indikator petugas tata usaha selalu bersikap ramah dan sopan ketika memberikan dan melayani kebutuhan mahasiswa/i, petugas tata usaha ramah dan selalu memberikan senyuman saat memberikan pelayanan kepada mahasiswa/i, kondisi ruang kelas saat belajar tidak ada suara yang bising, peralatan belajar (infocus, penghapus, speaker, dll) di dalam kelas lengkap, dan jumlah kursi yang tersedia di dalam kelas sudah cukup.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan dan Servicescapes Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Tata Usaha dan Lingkungan Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan), maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan penerapan Kualitas Pelayanan yang diberikan Tata Usaha dan Lingkungan Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan dapat diketahui melalui 8 (delapan) indikator Kualitas Pelayanan yang meliputi : Bukti Fisik sebesar (74,80%) mahasiswa/i menyatakan baik, Kehandalan sebesar (80,79%) mahasiswa/i menyatakan sangat baik, Daya Tanggap sebesar (81,94%) mahasiswa/i menyatakan sangat baik, Jaminan sebesar (80,95%) mahasiswa/i menyatakan sangat baik, Empati sebesar (81,58%) mahasiswa/i menyatakan sangat baik, Kondisi Sekitar sebesar (79,13%) mahasiswa/i menyatakan baik, Ruang/Fungsi sebesar (81,78%) mahasiswa/i menyatakan sangat baik, dan Tanda, Simbol, dan Artefak sebesar (82,44%) mahasiswa/i menyatakan sangat baik. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner terhadap 335 responden, secara keseluruhan total rata-rata indikator variabel x sebesar 90,80% mahasiswa/i menyatakan sangat baik atas kinerja yang telah diberikan oleh tata usaha dan lingkungan pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
2. Berdasarkan Kepuasan Mahasiswa dari hasil tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan, dari 22 atribut pertanyaan terdapat 10 atribut pertanyaan yang belum memenuhi kepuasan mahasiswa/i dan terdapat 12 atribut pertanyaan yang memenuhi kepuasan mahasiswa/i. Secara keseluruhan dari hasil rata-rata skor penilaian antara kinerja dan harapan diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 97,69%. Atau dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Tata Usaha dan Lingkungan Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan masih belum memuaskan mahasiswa/i, hal ini dikarenakan tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan masih berada dibawah 100%.
3. Berdasarkan *Analisis Importance Performance Analysis* (IPA) hasil pemetaan pada diagram kartesius terhadap indikator kualitas pelayanan pada Tata Usaha dan Lingkungan Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan di dapat hasil sebagai berikut :

A. Kuadran A (Prioritas Utama)

Pada kuadran ini menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap penting dan atau diharapkan mahasiswa, akan tetapi kinerjanya dinilai belum terlaksana dengan baik oleh tata usaha dan lingkungan pelayanan di Fakultas

Ekonomi Universitas Pakuan. Adapaun indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. (11) = Petugas tata usaha selalu bersikap ramah dan sopan ketika memberikan dan melayani kebutuhan mahasiswa/i.
2. (14) = Petugas tata usaha ramah dan selalu memberikan senyuman saat memberikan pelayanan kepada mahasiswa/i.
3. (16) = Kondisi ruang kelas saat belajar tidak ada suara yang bising.
4. (17) = Peralatan belajar (infocus, penghapus, speaker, dll) di dalam kelas lengkap.
5. (19) = jumlah kursi yang tersedia di dalam kelas sudah cukup.

B. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Pada kuadran ini menunjukkan terdapat faktor atau atribut yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang bagi kepuasan mahasiswa yang sudah dilaksanakan dengan baik oleh tata usaha dan lingkungan pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan dan harus dipertahankan. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah

1. (12) = Petugas tata usaha bersedia mendengarkan dengan seksama keluhan mahasiswa/i.
2. (13) = Petugas tata usaha mengetahui dan memahami kebutuhan mahasiswa/i.
3. (15) = ruang kelas berbau tidak sedap.

C. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Pada kuadran ini menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempunyai tingkat harapan dan kinerja yang rendah dan tidak terlalu penting atau tidak terlalu diharapkan oleh mahasiswa/i. Sehingga tata usaha dan lingkungan pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor tersebut. Adapun indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. (1) = Kondisi gedung pelayanan bersih dan nyaman.
2. (2) = Penampilan petugas tata usaha berseragam rapih dan sopan.
3. (4) = Petugas tata usaha memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan.
4. (5) = Petugas tata usaha teliti terhadap pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa/i.
5. (6) = Petugas tata usaha cepat tanggap dalam merespon keluhan mahasiswa/i.

D. Kuadran D (Prioritas Berlebihan)

Pada kuadran ini menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh mahasiswa namun dilaksanakan berlebihan oleh pihak tata usaha dan lingkungan pelayanan di Fakultas

Ekonomi Universitas Pakuan, sehingga lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada factor-faktor lain yang membutuhkan peningkatan. Adapun indicator yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. (3) = Disiplin waktu pelayanan (jam buka dan tutup)
2. (7) = Petugas tata usaha berupaya membantu dan melayani kebutuhan mahasiswa/i
3. (8) = Petugas tata usaha tidak membiarkan mahasiswa/i menunggu lama ketika mengantri
4. (9) = Petugas tata usaha memberikan informasi dengan jelas dan terang kepada mahasiswa/i
5. (10) = Petugas tata usaha terlihat kompeten dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa/i
6. (18) = Tata letak kursi di dalam kelas rapih
7. (20) = Petunjuk ruang kelas jelas sehingga memudahkan dalam mencari ruang kelas
8. (21) = Gaya dekorasi ding-ding dan ruang kelas menarik
9. (22) = Rak penyimpanan buku tertata rapih sehingga memudahkan dalam mencari buku.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan, maka peneliti mencoba memberikan saran bagi tata usaha dan lingkungan pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan. Sebagai berikut:

1. Diharapkan penampilan petugas tata usaha berseragam rapih dan sopan yaitu dengan cara menggunakan baju seragam yang kompak agar mahasiswa/i dapat langsung mengenali petugas tata usaha.
2. Diharapkan petugas tata usaha memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan teliti terhadap pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa/i yaitu dengan cara mengadakan pelatihan khusus agar petugas tata usaha lebih konsisten dan kompeten dalam pelayanannya.
3. Diharapkan petugas tata usaha cepat tanggap dalam merespon keluhan mahasiswa/i yaitu dengan cara memiliki etika (sikap dan perilaku dalam berhubungan dengan mahasiswa/i) terutama peduli terhadap kebutuhan mahasiswa/i.
4. Diharapkan petugas tata usaha mengetahui dan memahami kebutuhan mahasiswa/i, dan selalu bersikap ramah serta sopan ketika memberikan dan melayani kebutuhan mahasiswa/i yaitu dengan cara membudayakan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun).
5. Diharapkan kondisi ruang kelas saat belajar tidak ada suara yang bising yaitu dengan cara memberikan fasilitas kedap suara di dalam kelas agar mahasiswa/i merasa nyaman saat belajar.

6. Diharapkan peralatan belajar (infocus, penghapus, speaker, dll) didalam kelas lengkap dan jumlah kursi yang tersedia di dalam kelas sudah cukup yaitu dengan cara setiap ruang kelas telah disediakan peralatan belajar sebelum kelas di mulai.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan (2008), *Marketing*, Cetakan Pertama, Yogyakarta, Medpres (Media Pressindo).
- Alma Buchari (2014), *Manajemen pemasaran dan manajemen jasa*, Bandung, Alfabeta.
- Buchari Alma (2011), *Manajemen pemasaran dan manajemen jasa*, Bandung, Alfabeta.
- Buchari Alma (2014), *Manajemen pemasaran dan manajemen jasa*, Bandung, Alfabeta.
- Christopher Lovelock, Jochen Wirt & Jacky Mussry (2011), *service marketing*, global edition, Jakarta, Penerbit Erlangga.
- Danang Sunyoto (2012), *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta, CAPS
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiah (2013), *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta, C.V ANDI OFFSET.
- Fandy Tjiptono (2014), *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta, C.V ANDI OFFSET.
- Fandy Tjiptono (2011), *Pemasaran Jasa*, Malang, C.V BAYUMEDIA
- Fandy Tjiptono (2009), *Service Marketing Esensi & Aplikasi*, ogyakarta, Markknesis.
- Harman Malau (2017), *Manajemen Pemasaran*, Cetakan Pertama, Bandung, Alfabeta.
- J. Supranto (2011), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Cetakan Keempat, Jakarta, PT RINEKA CIPTA
- Kotler, P., dan G. Armstrong (2008), *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 12, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, P., dan K.L. Keller (2009), *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 13, PT. Indeks, Jakarta.
- Lupiyoadi, R., dan A. Hamdani (2008), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta, Salemba Empat.
- Rambat Lupiyoadi (2013), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 3, Jakarta, Salemba Empat.
- Sugiono (2012), *Metodologi Penelitian Administrasi*, Bandung, Alfabeta Bandung.
- Tjiptono F. dan G. Chandra (2011), *Service Quality & Satisfaction*, Edisi 3, Yogyakarta, ANDI.
- Tjiptono F. dan G. Chandra (2012), *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta, C.V ANDI OFFSET.

Wood, Ivonne (2009), *Layanan Pelanggan*, Edisi Pertama, Yogyakarta, Graham Ilmu.

Zulian Yamit (2013), *Manajemen Kualitas*, Yogyakarta, EKONISIA.

Zeithmal, V.A., Bitner, M. J., & Gremler, D.D (2013), *Service Marketing Integrating customer focus across the firm*, New York, USA, McGraw-Hil Irwin.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1:**KUESIONER PENELITIAN**

Kepada Yth,
Saudara/i Mahasiswa Fakultas Ekonomi
Universitas Pakuan

Assalamua'alaikum Wr. Wb,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi saya yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN SERVICESCAPES TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA (Studi Kasus pada Tata Usaha dan Lingkungan Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan)”**, maka saya mohon kesediaan Saudara/i untuk meluangkan waktu guna mengisi kuesioner penelitian ini sesuai dengan penilaian Saudara'i.

Hasil dari penelitian ini akan digunakan sebagai bahan penyusunan skripsi serta sebagai masukan kepada pihak Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada bagian Tata Usaha dan Lingkungan Pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.

keterangan dan jawaban yang saya peroleh di kuesioner yang Saudara'i isi digunakan hanya untuk kepentingan penelitian. Identitas dan data Saudara's dijaman kerahasiaanya. Atas kerjasama dan segala bantuan Saudara'i saya ucapkan terima kasih.

Wasslamu'alaikum Wr, Wb.

Peneliti

Patmawati

A. Identitas Responden

Berilah tanda (X) pada salah satu pilihan di bawah ini.

1. Jenis kelamin :
 - A. Laki-laki
 - B. Perempuan
2. Usia anda sekarang :
 - A. < 25
 - B. 26-30
 - C. 31-35
 - D. 36-40
3. Program studi :
 - A. Manajemen
 - B. Akuntansi
4. Pendidikan terakhir :
 - A. SMA
 - B. SMK
5. Pendapatan orang tua/pribadi (apabila sudah bekerja) :
 - A. < Rp. 500.000
 - B. Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000
 - C. Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
 - D. Rp. 2.000.000 - Rp. 5.000.000

B. Tingkat Kinerja Dan Tingkat Harapan

Berilah tanda (X) pada salah satu skala yang tersedia untuk setiap pernyataan yang ada. Keterangan Nilai Skala :

SB : Sangat Baik	SP : Sangat Penting	5
B : Baik	P : Penting	4
KB : Kurang Baik	KP : Kurang Penting	3
TB : Tidak Baik	TP : Tidak Penting	2
STB : Sangat Tidak Baik	STP : Sangat Tidak Penting	1

Lampiran 2:

**REKAPITULASI MAHASISWA/I PROGRAM STUDI MANAJEMEN &
AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS PAKUAN BOGOR
TAHUN AJARAN 2016/2017-2017/2018**

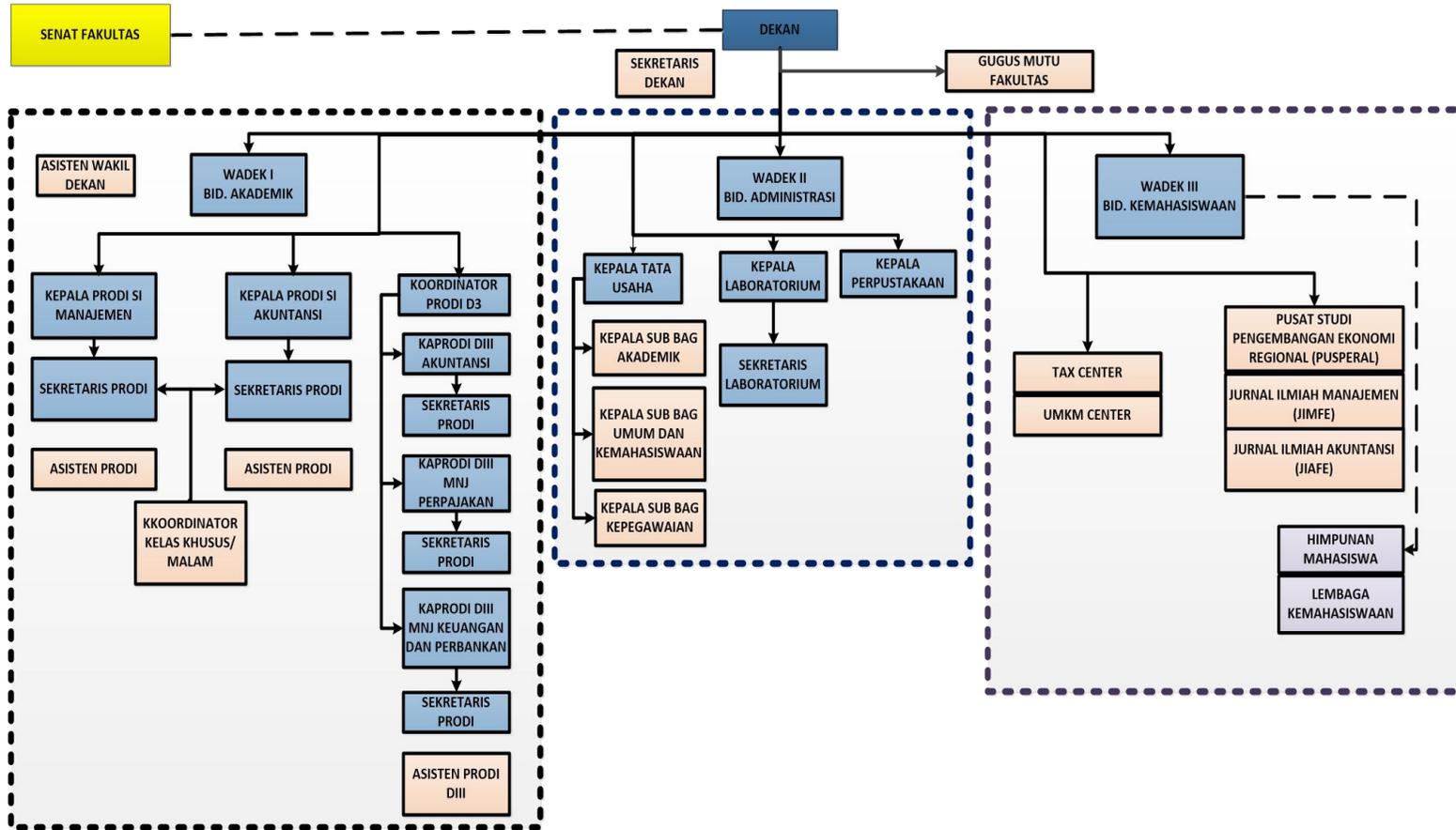
Program Studi	Tahun Ajaran								
	2015/2016			2016/2017			2017/2018		
	Pendaf	Diterima	Regist	Pendaf	Diterima	Regist	Pendaf	Diterima	Regist
Manajemen	827	664	627	599	495	418	516	420	364
Akuntansi	478	409	372	409	332	281	383	329	280
	1305	1073	999	1008	827	699	899	749	644
Total	3377			2534			2292		

Lampiran 3:**REKAPITULASI MAHASISWA/I AKTIF PROGRAM STUDI MANAJEMEN
& AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS PAKUAN BOGOR
TAHUN AJARAN 2016/2017-2017/2018**

No	Fakultas	Prodi	Program	Tahun Ajaran		
				2015/2016	2016/2017	2017/2018
1	Ekonomi	Manajemen	S1	493	364	315
		Akuntansi		305	243	246

Lampiran 4:

STUKTUR ORGANISASI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS PAKUAN BOGOR



LAMPIRAN 6:

HASIL KODINGAN KUALITAS PELAYANAN DAN SERVICESCAPES PADA TINGKAT HARAPAN

R	Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Harapan																						Total
	Pernyataan																						
	X1		X2			X3			X4			X5			X7			X8					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	93
2	1	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	89
3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	3	3	5	4	3	4	4	5	5	92
4	2	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	92
5	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	90
6	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	2	5	4	4	5	5	5	4	4	95
7	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	2	5	5	4	4	5	4	5	5	93
8	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	96
9	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	5	4	3	3	91
10	3	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	92
11	2	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	89
12	1	5	3	5	2	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	89
13	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	3	96
14	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	95
15	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	3	5	94
16	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4	94

R	Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Harapan																					Total	
	Pernyataan																						
	X1		X2			X3			X4			X5			X7			X8					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
17	3	5	4	4	4	2	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	91
18	2	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	3	4	86
19	5	4	4	4	3	3	3	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	3	5	4	4	3	88
20	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	93
21	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	100
22	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5	95
23	4	3	2	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4	92
24	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	95
25	5	4	4	4	5	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	3	3	89
26	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4	4	4	96
27	3	1	4	5	3	4	5	5	5	4	5	4	2	4	5	4	4	3	5	4	5	4	88
28	2	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	95
29	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	92
30	5	3	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	92
31	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	98
32	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	99
33	4	4	3	5	2	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	94
34	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	2	89
35	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	98
36	3	4	4	4	2	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	3	5	4	3	4	88
37	1	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	3	4	91

R	Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Harapan																					Total	
	Pernyataan																						
	X1		X2			X3			X4			X5			X7			X8					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
38	4	4	4	3	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	93
39	5	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4	3	93
40	3	5	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	4	4	4	5	5	3	5	3	5	3	89
41	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	3	93
42	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	93
43	5	4	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	93
44	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	3	97
45	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	100
46	4	3	4	5	5	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	3	5	91
47	2	4	4	4	4	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	91
48	3	3	5	2	4	2	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	87
49	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	90
50	5	4	4	4	5	5	3	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	97
51	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	92
52	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	5	99
53	3	5	5	5	2	1	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	91
54	5	3	5	5	5	4	3	5	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	94
55	4	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	3	92
56	5	3	4	3	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	92
57	1	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	87
58	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	97

R	Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Harapan																					Total	
	Pernyataan																						
	X1		X2			X3			X4			X5			X7			X8					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		
59	3	4	4	4	4	1	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	5	91
60	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	3	5	3	91
61	3	5	4	3	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	3	5	3	4	4	94
62	5	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	96
63	5	4	5	3	3	4	3	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	3	4	5	92
64	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	3	5	86
65	3	3	5	5	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	3	91
66	2	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	88	
67	5	4	2	4	5	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	95
68	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	95
69	3	4	4	3	4	3	5	3	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	2	85
70	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	91
71	5	3	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	96
72	1	4	4	3	5	2	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	90
73	3	4	5	3	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	89
74	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	3	5	3	3	4	95
75	5	3	3	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	4	5	3	94
76	3	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	1	4	4	91
77	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	98
78	4	5	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	96
79	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	94

R	Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Harapan																					Total	
	Pernyataan																						
	X1		X2			X3			X4			X5			X7			X8					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
80	2	5	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	3	89
81	4	4	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	4	3	93
82	3	2	4	5	4	1	5	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	88
83	1	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	3	4	3	91
84	5	3	2	3	4	5	3	5	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	90
85	4	4	5	5	3	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	5	3	3	5	93
86	3	5	5	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	5	3	91
87	5	3	4	5	3	2	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	92
88	2	4	3	4	2	1	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	86
89	4	5	4	2	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	93
90	3	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	93
91	4	3	4	4	5	4	5	3	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	95
92	2	5	4	3	4	4	5	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	3	88
93	5	5	3	4	4	1	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	3	5	4	89
94	3	5	5	4	4	1	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	5	3	5	5	90
95	4	5	5	4	5	5	3	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	5	95
96	5	1	5	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	91
97	3	4	5	2	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	4	4	3	91
98	1	3	2	5	5	2	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	3	5	3	4	4	84
99	4	3	3	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	94
100	2	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	89

R	Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Harapan																					Total	
	Pernyataan																						
	X1		X2			X3			X4			X5			X7			X8					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
101	3	2	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	5	90
102	5	4	4	4	3	2	5	3	3	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	88
103	4	5	4	5	3	5	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	5	93
104	3	3	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	92
105	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	94
106	4	3	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	94
107	3	4	5	3	5	4	5	3	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	3	3	88
108	3	4	4	3	4	1	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	3	88
109	5	5	3	5	4	3	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	93
110	4	3	4	5	4	3	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	90
111	5	3	4	5	4	3	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	4	3	5	3	4	3	90
112	3	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	3	5	4	94
113	4	4	4	3	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	94
114	5	4	5	3	5	5	4	4	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	3	90
115	3	5	3	5	4	5	3	5	2	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	5	91
116	4	3	5	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	91
117	2	4	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	92
118	5	4	5	4	5	2	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	3	3	5	90
119	3	4	4	2	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	5	3	89
120	1	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	94
121	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	93

R	Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Harapan																					Total	
	Pernyataan																						
	X1		X2			X3			X4			X5			X7			X8					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
122	3	2	5	1	3	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	3	86
123	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	94
124	4	3	5	5	3	1	5	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	84
125	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	94
126	5	3	4	4	4	2	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	3	87
127	4	5	5	4	4	2	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	96
128	3	3	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	91
129	5	4	2	3	2	5	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	87
130	2	5	4	4	2	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	92
131	4	2	3	2	4	5	3	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	88
132	3	2	5	5	4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	91
133	5	5	4	5	5	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	3	4	5	92
134	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	90
135	3	4	4	3	5	3	4	3	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	3	87
136	1	3	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	87
137	5	3	3	4	3	5	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	89
138	2	5	4	5	3	1	5	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	88
139	3	5	4	5	4	2	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	3	90
140	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	100
141	5	5	4	4	4	5	3	5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	98
142	3	4	4	5	5	5	3	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	94

R	Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Harapan																					Total	
	Pernyataan																						
	X1		X2			X3			X4			X5			X7			X8					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
143	4	2	5	5	4	5	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	89
144	5	4	1	5	4	4	5	3	5	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	89
145	3	3	5	2	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	87
146	2	1	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	85
147	4	5	4	3	5	3	5	3	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	95
148	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	97
149	3	2	5	5	5	3	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	91
150	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	3	92
151	4	3	4	4	2	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	91
152	5	4	5	4	4	2	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	91
153	3	4	4	5	5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	3	4	3	5	5	3	4	5	93
154	2	4	4	4	4	5	4	5	1	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5	4	91
155	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	94
156	1	2	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	3	5	88
157	3	5	3	1	4	5	4	4	5	3	5	3	4	5	4	4	4	3	5	4	3	5	86
158	5	3	5	3	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	3	5	5	3	5	5	4	5	93
159	4	4	5	5	3	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	93
160	5	5	4	5	3	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	95
161	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	89
162	3	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	97
163	5	3	4	5	5	1	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	3	92

R	Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Harapan																						Total
	Pernyataan																						
	X1		X2			X3			X4			X5			X7			X8					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
164	2	4	4	5	4	4	3	4	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	3	5	4	91
165	4	5	5	5	5	1	5	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	92
166	3	2	5	2	5	5	3	4	5	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	91
167	5	3	4	5	2	5	3	4	5	4	2	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	88
168	4	4	5	5	5	5	3	5	3	4	4	4	5	5	3	5	5	3	5	5	4	4	95
169	5	4	5	5	5	3	5	3	3	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	3	4	93
170	4	5	4	4	5	5	3	5	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	97
171	3	1	5	4	5	5	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	88
172	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	5	5	3	3	5	93
173	2	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	95
174	5	4	5	4	2	4	5	3	3	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	3	4	90
175	3	1	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	89
176	4	5	2	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	3	4	3	88
177	5	3	3	2	3	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	3	89
178	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	94
179	3	5	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	93
180	4	3	3	5	4	5	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	93
181	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	97
182	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	96
183	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	3	5	97
184	3	3	1	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	89

R	Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Harapan																					Total	
	Pernyataan																						
	X1		X2			X3			X4			X5			X7			X8					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		
185	4	3	3	4	5	5	3	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	1	3	5	92
186	5	5	3	3	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	96
187	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	93
188	2	5	5	2	4	5	3	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	90
189	3	1	3	5	4	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	91
190	1	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	5	3	4	3	90
191	5	5	3	5	5	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	95
192	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5	3	5	5	89
193	3	4	4	5	3	4	3	5	3	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	3	5	4	91
194	5	3	5	1	3	4	3	5	3	3	5	5	4	4	5	4	4	3	5	3	4	3	84
195	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	3	4	95
196	5	5	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	98
197	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	97
198	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	96
199	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	2	94
200	5	4	4	4	4	5	3	5	3	3	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	95
201	2	1	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	86
202	3	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	95
203	4	2	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	3	5	4	93
204	5	5	3	5	2	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	96
205	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	3	5	97

R	Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Harapan																					Total	
	Pernyataan																						
	X1		X2			X3			X4			X5			X7			X8					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		
206	1	5	3	5	2	5	3	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	90
207	3	4	3	5	5	5	3	5	3	3	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	3	3	91
208	4	5	4	5	5	5	3	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	97
209	4	4	1	2	5	2	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	83
210	5	4	4	5	4	1	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	93
211	3	4	4	2	4	5	3	5	3	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	91
212	5	4	5	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	95
213	4	3	5	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	5	4	91
214	5	5	4	4	4	5	3	3	4	5	4	5	1	4	3	4	5	4	5	5	4	4	90
215	3	4	4	5	2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	93
216	2	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	3	5	91
217	4	3	5	5	3	4	4	5	2	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	92
218	5	4	5	4	3	5	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	3	3	90
219	3	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	99
220	4	5	3	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	95
221	5	2	5	2	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	95
222	4	5	4	4	5	3	4	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	97
223	5	1	5	2	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	94
224	3	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	3	3	94
225	2	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	97
226	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	98

R	Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Harapan																					Total	
	Pernyataan																						
	X1		X2			X3			X4			X5			X7			X8					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		
227	5	4	5	5	4	4	5	3	5	3	4	3	5	4	3	5	4	5	5	5	3	4	93
228	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	97
229	4	5	2	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3	3	5	93
230	3	5	5	1	5	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	3	91
231	4	5	1	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	3	87
232	4	5	4	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	3	5	4	5	3	94
233	1	5	4	1	2	5	3	3	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	5	4	84
234	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	2	4	4	5	4	3	5	4	5	4	92
235	3	4	1	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	3	4	88
236	5	4	5	5	5	2	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	96
237	4	3	5	4	5	3	5	3	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	94
238	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	3	3	5	95
239	2	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	3	91
240	3	1	5	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	92
241	4	4	4	2	3	4	3	3	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	89
242	5	4	3	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	92
243	4	5	3	5	3	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	94
244	5	4	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	5	96
245	5	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	5	97
246	3	4	5	2	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	93
247	4	5	2	5	4	5	3	3	5	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	3	92

R	Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Harapan																					Total	
	Pernyataan																						
	X1		X2			X3			X4			X5			X7			X8					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		
248	5	3	4	2	5	1	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3	90
249	4	4	4	5	5	5	3	3	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	95
250	4	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	3	5	99
251	4	4	4	5	5	4	5	3	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	99
252	4	4	5	5	2	5	5	3	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	95
253	5	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	3	93
254	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	99
255	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	97
256	4	2	5	4	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	99
257	2	5	4	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	3	5	89
258	3	4	2	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	92
259	5	4	2	1	2	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	91
260	4	4	5	1	4	2	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	91
261	4	5	2	5	4	4	3	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5	3	91
262	2	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	3	4	3	91
263	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	99
264	1	5	4	5	5	4	5	3	5	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	93
265	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	98
266	5	5	4	2	5	4	5	3	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	94
267	3	4	1	5	5	3	5	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	88
268	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5	2	4	3	5	5	4	5	94

R	Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Harapan																					Total	
	Pernyataan																						
	X1		X2			X3			X4			X5			X7			X8					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		
269	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	3	4	3	5	4	4	5	95
270	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	3	5	5	5	3	91
271	2	4	1	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	93
272	4	5	1	2	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	88
273	3	4	5	4	3	4	5	3	2	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	91
274	4	4	2	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	94
275	4	5	2	5	4	4	3	5	3	3	4	5	3	4	3	3	5	4	5	3	3	5	85
276	5	5	4	5	5	4	4	3	5	3	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	96
277	4	5	5	4	4	5	4	3	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	98
278	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4	3	3	88
279	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	93
280	2	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	96
281	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	94
282	5	3	1	4	2	5	3	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	91
283	4	5	4	5	5	3	3	5	4	4	4	3	5	4	3	5	5	5	5	4	4	3	92
284	1	5	5	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	91
285	3	5	2	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	3	90
286	4	3	5	4	4	4	4	3	5	3	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	92
287	5	4	4	5	4	4	4	3	5	3	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	93
288	4	5	2	1	5	1	4	5	5	4	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	89
289	4	4	2	5	4	3	3	4	3	4	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	3	4	88

R	Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Harapan																					Total	
	Pernyataan																						
	X1		X2			X3			X4			X5			X7			X8					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
290	3	5	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	95
291	4	5	1	4	4	5	4	5	3	3	5	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	90
292	2	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	92
293	4	5	5	4	3	5	4	3	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	94
294	4	4	2	4	3	5	4	3	3	5	5	3	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	87
295	5	5	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	3	97
296	4	3	5	1	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	94
297	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	3	5	4	3	5	5	3	5	5	4	5	94
298	4	5	5	5	5	3	5	3	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	5	5	4	5	93
299	4	3	2	4	4	4	4	4	3	5	4	3	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	88
300	5	5	4	4	5	3	4	4	3	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	3	3	3	91
301	4	5	1	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	90
302	2	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	3	5	4	3	5	5	4	5	4	4	3	89
303	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	3	3	92
304	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	94
305	5	5	5	5	4	5	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	99
306	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	92
307	2	1	4	4	4	4	4	3	5	3	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	4	88
308	4	5	2	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	3	3	89
309	4	5	5	5	2	5	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	94
310	3	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	5	91

R	Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Harapan																					Total	
	Pernyataan																						
	X1		X2			X3			X4			X5			X7			X8					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
311	5	4	1	4	4	2	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	4	4	4	91
312	2	4	4	1	3	5	5	3	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	3	5	86
313	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	93
314	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	3	4	92
315	4	4	2	5	3	5	3	5	3	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	89
316	1	4	2	5	4	4	4	5	2	4	2	4	5	4	3	4	5	3	5	5	4	5	84
317	4	5	4	1	4	4	3	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	94
318	4	2	5	4	5	4	3	5	5	4	5	3	5	4	3	4	4	3	5	5	4	4	90
319	5	5	2	4	5	5	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	96
320	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	93
321	5	4	5	5	5	3	5	3	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	95
322	4	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	93
323	2	4	5	4	5	3	5	3	5	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3	4	91
324	4	5	1	5	2	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	5	5	4	5	5	4	4	88
325	2	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	91
326	4	5	2	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	5	94
327	5	4	2	4	5	4	3	4	1	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	88
328	4	5	4	1	5	4	4	4	2	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4	4	4	91
329	2	2	5	4	5	4	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	89
330	2	4	2	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	88
331	1	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	90

R	Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Harapan																					Total	
	Pernyataan																						
	X1		X2			X3			X4			X5			X7			X8					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21		22
332	4	5	5	5	2	5	5	3	4	5	5	5	4	1	3	5	5	4	5	5	4	5	94
333	4	5	4	4	4	3	5	3	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	92
334	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	85
335	1	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	94

LAMPIRAN 5:**HASIL KODINGAN KUALITAS PELAYANAN DAN SERVICESCSPEs PADA TINGKAT KINERJA**

R	Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Kinerja																						Total	
	Pernyataan																							
	X1		X2			X3			X4			X5			X6		X7			X8				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		
1	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	89	
2	1	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	89	
3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	3	3	5	4	3	4	4	5	5	103	
4	2	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	85	
5	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	3	89
6	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	2	5	4	4	5	5	5	4	4	96	
7	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	2	5	5	4	4	5	4	5	5	92	
8	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	84	
9	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	5	4	3	3	93	
10	3	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	97	
11	2	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	83	
12	1	5	3	5	2	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	92	
13	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	3	90	
14	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	95	
15	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	3	5	93	
16	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4	85	
17	3	5	4	4	4	2	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	86	
18	2	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	3	4	91	

R	Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Kinerja																						Total
	Pernyataan																						
	X1		X2			X3			X4			X5			X6		X7			X8			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
19	5	4	4	4	3	3	3	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	3	5	4	4	3	87
20	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	97
21	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	93
22	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5	94
23	4	3	2	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4	86
24	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	88
25	5	4	4	4	5	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	3	3	84
26	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4	4	4	90
27	3	1	4	5	3	4	5	5	5	4	5	4	2	4	5	4	4	3	5	4	5	4	95
28	2	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	92
29	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	84
30	5	3	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	91
31	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	92
32	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	85
33	4	4	3	5	2	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	87
34	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	2	98
35	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	90
36	3	4	4	4	2	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	3	5	4	3	4	90
37	1	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	3	4	87
38	4	4	4	3	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	92
39	5	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4	3	87

R	Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Kinerja																						Total
	Pernyataan																						
	X1		X2			X3			X4			X5			X6		X7			X8			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		
40	3	5	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	4	4	4	5	5	3	5	3	5	3	96
41	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	3	86
42	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	92
43	5	4	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	89
44	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	3	88
45	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	85
46	4	3	4	5	5	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	3	5	91
47	2	4	4	4	4	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	89
48	3	3	5	2	4	2	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	86
49	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	84
50	5	4	4	4	5	5	3	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	91
51	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	86
52	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	5	87
53	3	5	5	5	2	1	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	93
54	5	3	5	5	5	4	3	5	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	91
55	4	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	3	86
56	5	3	4	3	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	87
57	1	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	95
58	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	90
59	3	4	4	4	4	1	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	5	91
60	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	3	5	3	86

R	Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Kinerja																						Total
	Pernyataan																						
	X1		X2			X3			X4			X5			X6		X7			X8			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
61	3	5	4	3	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	3	5	3	4	4	90
62	5	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	91
63	5	4	5	3	3	4	3	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	3	4	5	89
64	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	3	5	88
65	3	3	5	5	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	3	97
66	2	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	91
67	5	4	2	4	5	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	89
68	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	88
69	3	4	4	3	4	3	5	3	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	2	90
70	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	96
71	5	3	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	87
72	1	4	4	3	5	2	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	90
73	3	4	5	3	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	94
74	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	3	5	3	3	4	93
75	5	3	3	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	4	5	3	93
76	3	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	1	4	4	89
77	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	84
78	4	5	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	89
79	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	89
80	2	5	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	3	94
81	4	4	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	4	3	90

R	Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Kinerja																						Total
	Pernyataan																						
	X1		X2			X3			X4			X5			X6		X7			X8			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
82	3	2	4	5	4	1	5	3	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	91	
83	1	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	3	4	3	89
84	5	3	2	3	4	5	3	5	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	89
85	4	4	5	5	3	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	5	3	3	5	87
86	3	5	5	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	5	3	89
87	5	3	4	5	3	2	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	89
88	2	4	3	4	2	1	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	93
89	4	5	4	2	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	99
90	3	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	89
91	4	3	4	4	5	4	5	3	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	88
92	2	5	4	3	4	4	5	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	3	95
93	5	5	3	4	4	1	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	3	5	4	94
94	3	5	5	4	4	1	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	5	3	5	5	90
95	4	5	5	4	5	5	3	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	5	89
96	5	1	5	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	88
97	3	4	5	2	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	4	4	3	84
98	1	3	2	5	5	2	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	3	5	3	4	4	93
99	4	3	3	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	90
100	2	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	91
101	3	2	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	5	92
102	5	4	4	4	3	2	5	3	3	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	90

R	Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Kinerja																						Total
	Pernyataan																						
	X1		X2			X3			X4			X5			X6		X7			X8			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
103	4	5	4	5	3	5	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	5	92
104	3	3	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	93
105	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	89
106	4	3	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	90
107	3	4	5	3	5	4	5	3	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	3	3	87
108	3	4	4	3	4	1	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	3	92
109	5	5	3	5	4	3	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	93
110	4	3	4	5	4	3	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	95
111	5	3	4	5	4	3	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	4	3	5	3	4	3	89
112	3	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	3	5	4	85
113	4	4	4	3	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	93
114	5	4	5	3	5	5	4	4	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	3	90
115	3	5	3	5	4	5	3	5	2	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	5	88
116	4	3	5	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	94
117	2	4	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	89
118	5	4	5	4	5	2	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	3	3	5	90
119	3	4	4	2	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	5	3	86
120	1	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	92
121	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	88
122	3	2	5	1	3	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	3	91
123	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	89

R	Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Kinerja																						Total
	Pernyataan																						
	X1		X2			X3			X4			X5			X6		X7			X8			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
124	4	3	5	5	3	1	5	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	95
125	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	89
126	5	3	4	4	4	2	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	3	92
127	4	5	5	4	4	2	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	92
128	3	3	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	89
129	5	4	2	3	2	5	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	95
130	2	5	4	4	2	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	88
131	4	2	3	2	4	5	3	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	97
132	3	2	5	5	4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	90
133	5	5	4	5	5	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	3	4	5	87
134	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	86
135	3	4	4	3	5	3	4	3	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	3	88
136	1	3	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	88
137	5	3	3	4	3	5	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	84
138	2	5	4	5	3	1	5	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	96
139	3	5	4	5	4	2	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	3	88
140	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	90
141	5	5	4	4	4	5	3	5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	94
142	3	4	4	5	5	5	3	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	95
143	4	2	5	5	4	5	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	85
144	5	4	1	5	4	4	5	3	5	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	85

R	Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Kinerja																						Total
	Pernyataan																						
	X1		X2			X3			X4			X5			X6		X7			X8			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
145	3	3	5	2	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	92
146	2	1	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	96
147	4	5	4	3	5	3	5	3	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	90
148	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	92
149	3	2	5	5	5	3	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	90
150	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	3	92
151	4	3	4	4	2	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	89
152	5	4	5	4	4	2	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	93
153	3	4	4	5	5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	3	4	3	5	5	3	4	5	92
154	2	4	4	4	4	5	4	5	1	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5	4	90
155	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	90
156	1	2	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	3	5	90
157	3	5	3	1	4	5	4	4	5	3	5	3	4	5	4	4	4	3	5	4	3	5	86
158	5	3	5	3	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	3	5	5	3	5	5	4	5	81
159	4	4	5	5	3	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	95
160	5	5	4	5	3	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	92
161	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	95
162	3	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	94
163	5	3	4	5	5	1	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	3	89
164	2	4	4	5	4	4	3	4	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	3	5	4	88
165	4	5	5	5	5	1	5	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	97

R	Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Kinerja																					Total	
	Pernyataan																						
	X1		X2			X3			X4			X5			X6		X7			X8			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21		22
166	3	2	5	2	5	5	3	4	5	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	87
167	5	3	4	5	2	5	3	4	5	4	2	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	82
168	4	4	5	5	5	5	3	5	3	4	4	4	5	5	3	5	5	3	5	5	4	4	93
169	5	4	5	5	5	3	5	3	3	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	3	4	88
170	4	5	4	4	5	5	3	5	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	87
171	3	1	5	4	5	5	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	90	
172	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	5	5	3	3	5	91
173	2	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	89
174	5	4	5	4	2	4	5	3	3	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	3	4	88
175	3	1	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	90
176	4	5	2	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	3	4	3	91
177	5	3	3	2	3	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	3	96
178	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	87
179	3	5	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	87
180	4	3	3	5	4	5	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	90
181	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	90
182	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	88
183	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	3	5	80
184	3	3	1	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	86
185	4	3	3	4	5	5	3	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	1	3	5	87
186	5	5	3	3	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	90

R	Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Kinerja																						Total
	Pernyataan																						
	X1		X2			X3			X4			X5			X6		X7			X8			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
187	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	89
188	2	5	5	2	4	5	3	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	93
189	3	1	3	5	4	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	94
190	1	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	5	3	4	3	90
191	5	5	3	5	5	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	91
192	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5	3	5	5	86
193	3	4	4	5	3	4	3	5	3	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	3	5	4	90
194	5	3	5	1	3	4	3	5	3	3	5	5	4	4	5	4	4	3	5	3	4	3	88
195	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	3	4	88
196	5	5	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	92
197	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	87
198	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	93
199	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	2	80
200	5	4	4	4	4	5	3	5	3	3	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	90
201	2	1	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	88
202	3	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	96
203	4	2	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	3	5	4	82
204	5	5	3	5	2	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	87
205	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	3	5	90
206	1	5	3	5	2	5	3	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	86
207	3	4	3	5	5	5	3	5	3	3	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	3	3	88

R	Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Kinerja																						Total
	Pernyataan																						
	X1		X2			X3			X4			X5			X6		X7			X8			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
208	4	5	4	5	5	5	3	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	89
209	4	4	1	2	5	2	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	90
210	5	4	4	5	4	1	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	86
211	3	4	4	2	4	5	3	5	3	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	88
212	5	4	5	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	86
213	4	3	5	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	5	4	93
214	5	5	4	4	4	5	3	3	4	5	4	5	1	4	3	4	5	4	5	5	4	4	93
215	3	4	4	5	2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	87
216	2	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	3	5	94
217	4	3	5	5	3	4	4	5	2	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	85
218	5	4	5	4	3	5	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	3	3	94
219	3	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	93
220	4	5	3	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	92
221	5	2	5	2	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	96
222	4	5	4	4	5	3	4	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	93
223	5	1	5	2	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	86
224	3	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	3	3	87
225	2	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	87
226	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	90
227	5	4	5	5	4	4	5	3	5	3	4	3	5	4	3	5	4	5	5	5	3	4	89
228	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	89

R	Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Kinerja																						Total
	Pernyataan																						
	X1		X2			X3			X4			X5			X6		X7			X8			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		
229	4	5	2	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3	3	5	87
230	3	5	5	1	5	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	3	94
231	4	5	1	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	3	91
232	4	5	4	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	3	5	4	5	3	88
233	1	5	4	1	2	5	3	3	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	5	4	95
234	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	2	4	4	5	4	3	5	4	5	4	89
235	3	4	1	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	3	4	90
236	5	4	5	5	5	2	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	90
237	4	3	5	4	5	3	5	3	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	81
238	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	3	3	5	93
239	2	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	3	93
240	3	1	5	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	85
241	4	4	4	2	3	4	3	3	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	88
242	5	4	3	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	86
243	4	5	3	5	3	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	87
244	5	4	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	5	88
245	5	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	5	81
246	3	4	5	2	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	84
247	4	5	2	5	4	5	3	3	5	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	3	98
248	5	3	4	2	5	1	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3	90
249	4	4	4	5	5	5	3	3	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	93

R	Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Kinerja																						Total
	Pernyataan																						
	X1		X2			X3			X4			X5			X6		X7			X8			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
250	4	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	3	5	88
251	4	4	4	5	5	4	5	3	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	86
252	4	4	5	5	2	5	5	3	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	93
253	5	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	3	92
254	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	84
255	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	96
256	4	2	5	4	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	93
257	2	5	4	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	3	5	82
258	3	4	2	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	80
259	5	4	2	1	2	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	91
260	4	4	5	1	4	2	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	83
261	4	5	2	5	4	4	3	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5	3	85
262	2	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	3	4	3	91
263	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	88
264	1	5	4	5	5	4	5	3	5	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	85
265	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	90
266	5	5	4	2	5	4	5	3	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	92
267	3	4	1	5	5	3	5	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	92
268	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5	2	4	3	5	5	4	5	92
269	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	3	4	3	5	4	4	5	91
270	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	3	5	5	5	3	89

R	Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Kinerja																						Total
	Pernyataan																						
	X1		X2			X3			X4			X5			X6		X7			X8			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
271	2	4	1	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	91
272	4	5	1	2	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	87
273	3	4	5	4	3	4	5	3	2	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	87
274	4	4	2	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	84
275	4	5	2	5	4	4	3	5	3	3	4	5	3	4	3	3	5	4	5	3	3	5	83
276	5	5	4	5	5	4	4	3	5	3	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	89
277	4	5	5	4	4	5	4	3	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	88
278	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4	3	3	84
279	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	84
280	2	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	89
281	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	92
282	5	3	1	4	2	5	3	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	86
283	4	5	4	5	5	3	3	5	4	4	4	3	5	4	3	5	5	5	5	4	4	3	84
284	1	5	5	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	90
285	3	5	2	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	3	88
286	4	3	5	4	4	4	4	3	5	3	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	88
287	5	4	4	5	4	4	4	3	5	3	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	86
288	4	5	2	1	5	1	4	5	5	4	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	83
289	4	4	2	5	4	3	3	4	3	4	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	3	4	89
290	3	5	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	89
291	4	5	1	4	4	5	4	5	3	3	5	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	89

R	Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Kinerja																						Total	
	Pernyataan																							
	X1		X2			X3			X4			X5			X6		X7			X8				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22			
292	2	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	92
293	4	5	5	4	3	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	90
294	4	4	2	4	3	5	4	3	3	5	5	3	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	89
295	5	5	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	3	88
296	4	3	5	1	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	89
297	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	3	5	4	3	5	5	3	5	5	4	5	5	91
298	4	5	5	5	5	3	5	3	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	5	5	4	5	5	95
299	4	3	2	4	4	4	4	4	3	5	4	3	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	89
300	5	5	4	4	5	3	4	4	3	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	89
301	4	5	1	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	87
302	2	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	3	5	4	3	5	5	4	5	4	4	4	3	85
303	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	3	3	3	85
304	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	89
305	5	5	5	5	4	5	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	89
306	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	91
307	2	1	4	4	4	4	4	3	5	3	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	90
308	4	5	2	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	3	3	3	90
309	4	5	5	5	2	5	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	94
310	3	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	5	5	87
311	5	4	1	4	4	2	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	88
312	2	4	4	1	3	5	5	3	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	3	5	5	84

R	Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Kinerja																					Total	
	Pernyataan																						
	X1		X2			X3			X4			X5			X6		X7			X8			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21		22
313	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	91
314	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	3	4	96
315	4	4	2	5	3	5	3	5	3	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	91
316	1	4	2	5	4	4	4	5	2	4	2	4	5	4	3	4	5	3	5	5	4	5	91
317	4	5	4	1	4	4	3	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	87
318	4	2	5	4	5	4	3	5	5	4	5	3	5	4	3	4	4	3	5	5	4	4	87
319	5	5	2	4	5	5	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	87
320	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	81
321	5	4	5	5	5	3	5	3	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	88
322	4	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	89
323	2	4	5	4	5	3	5	3	5	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3	4	88
324	4	5	1	5	2	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	5	5	4	5	5	4	4	83
325	2	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	88
326	4	5	2	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	5	88
327	5	4	2	4	5	4	3	4	1	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	85
328	4	5	4	1	5	4	4	4	2	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4	4	4	91
329	2	2	5	4	5	4	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	88
330	2	4	2	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	87
331	1	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	85
332	4	5	5	5	2	5	5	3	4	5	5	5	4	1	3	5	5	4	5	5	4	5	89
333	4	5	4	4	4	3	5	3	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	90

R	Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Kinerja																						Total
	Pernyataan																						
	X1		X2			X3			X4			X5			X6		X7			X8			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
334	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	92
335	1	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	90