

LAMPIRAN 1

- Kuesioner Penelitian Untuk Mahasiswa

KUESIONER PENELITIAN MAHASISWA

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, penulis mengharapkan partisipasi dan kerja sama Anda untuk mengisi kuesioner penelitian ini dengan sebaik-baiknya. Tujuan dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk mengetahui penilaian Anda terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Universitas Kristen Maranatha dan tingkat kepentingan Anda mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan Universitas Kristen Maranatha.

Atas partisipasi dan kerja sama Anda, kami ucapkan terima kasih

Hormat Kami

Penulis

DATA RESPONDEN

Jurusan / Program Studi Anda :

Angkatan :

Pengisian Kuesioner Penelitian

Kuesioner Penelitian yang akan diisi oleh Anda terdiri dari **dua bagian** yaitu bagian penilaian terhadap **kinerja Jurusan/Program Studi** dan bagian penilaian terhadap **kinerja Universitas**. Dimana pengisian kuesioner yang akan dilakukan untuk kedua bagian tersebut, terdiri dari dua tahap, yaitu :

Tahap I (Tingkat Kepentingan Pernyataan)

Lingkari jawaban Anda pada kolom bagian kiri yang telah disediakan, untuk menunjukkan seberapa penting pernyataan tersebut untuk sebuah Universitas yang ideal menurut anda. **Tidak ada jawaban yang benar atau salah**

STP : Sangat Tidak Penting (1)

P : Penting (3)

TP : Tidak Penting (2)

SP : Sangat Penting (4)

Tahap II (Tingkat Penilaian Pernyataan)

Lingkari jawaban Anda pada kolom bagian kanan yang telah disediakan, untuk menilai seberapa baik pelayanan yang diberikan Universitas Kristen Maranatha mengenai pernyataan-pernyataan tersebut. **Tidak ada jawaban yang benar atau salah**

TPM: Tidak Pernah Merasakan (0), apabila anda tidak mengetahui tentang hal yang ditanyakan/
tidak memiliki penilaian terhadap hal yang ditanyakan.

SJ : Sangat Jelek (1)

J : Jelek (2)

B : Baik (3)

S : Sempurna (4)

Lampiran

Bagian I : Penilaian terhadap Kinerja Jurusan/Program Studi Anda

NO	Menurut saya variabel dibawah inibagi suatu Jurusan / Program Studi pada Suatu Universitas				Pernyataan	Menurut saya Kinerja Jurusan / Program Studi pada Universitas maranatha mengenai pernyataan dibawah ini....				
	STP	TP	P	SP		TPM	SJ	J	B	S
1	1	2	3	4	Kemudahan saya menemui dosen wali.	0	1	2	3	4
2	1	2	3	4	Perhatian dosen wali terhadap perkembangan akademis mahasiswa bimbingannya.	0	1	2	3	4
3	1	2	3	4	Bantuan dosen wali kepada saya dalam menetapkan sasaran perkuliahan.	0	1	2	3	4
4	1	2	3	4	Pemahaman dosen wali terhadap persyaratan-persyaratan pengambilan mata kuliah.	0	1	2	3	4
5	1	2	3	4	Kejelasan panduan yang diberikan tentang persyaratan-persyaratan perkuliahan.	0	1	2	3	4
6	1	2	3	4	Kejelasan penyampaian materi kuliah oleh dosen pengajar pada jurusan/program studi saya.	0	1	2	3	4
7	1	2	3	4	Penguasaan bidang ilmu oleh dosen pada jurusan/program studi saya.	0	1	2	3	4
8	1	2	3	4	Perhatian dosen terhadap perbedaan kemampuan mahasiswa pada proses belajar mengajar.	0	1	2	3	4
9	1	2	3	4	Kejelasan sistem penilaian mahasiswa.	0	1	2	3	4
10	1	2	3	4	Manfaat praktikum bagi mahasiswa dalam memahami materi kuliah.	0	1	2	3	4
11	1	2	3	4	Ketepatan penerapan peraturan tentang kedisiplinan bagi mahasiswa.	0	1	2	3	4
12	1	2	3	4	Penyediaan laboratorium-laboratorium yang mendukung perkuliahan.	0	1	2	3	4
13	1	2	3	4	Kondisi peralatan dan perlengkapan laboratorium pada Jurusan/program studi saya.	0	1	2	3	4
14	1	2	3	4	Kepedulian dosen terhadap saya sebagai individu.	0	1	2	3	4
15	1	2	3	4	Perlakuan dosen adil (tidak pilih kasih) terhadap mahasiswa.	0	1	2	3	4
16	1	2	3	4	Bantuan staff TU jurusan/program studi dalam hal kebutuhan akademis saya.	0	1	2	3	4
17	1	2	3	4	Pelayanan pendidikan yang saya terima sesuai dengan uang kuliah yang dibayarkan.	0	1	2	3	4
18	1	2	3	4	Kejelasan jadwal dan informasi cara pembayaran uang kuliah/praktikum	0	1	2	3	4
19	1	2	3	4	Jam kerja bagian administrasi (TU)	0	1	2	3	4
20	1	2	3	4	Bantuan personel administrasi dalam proses registrasi perwalian	0	1	2	3	4
21	1	2	3	4	Sikap peduli dan menolong yang ditunjukkan seluruh staf pengajar (dosen)	0	1	2	3	4
22	1	2	3	4	Sikap peduli dan menolong yang ditunjukkan seluruh staf administrasi (Tata Usaha)	0	1	2	3	4
23	1	2	3	4	Kemudahan untuk mengetahui secara umum informasi tentang kegiatan yang sedang diadakan di kampus ini.	0	1	2	3	4
24	1	2	3	4	Kesediaan bagian administrasi (Tata Usaha) untuk ditemui mahasiswa.	0	1	2	3	4

Lampiran

Bagian II : Penilaian terhadap Kinerja Universitas Kristen Maranatha

NO	Menurut saya variabel dibawah inibagi Suatu Universitas				Pernyataan	Menurut saya Kinerja Universitas maranatha mengenai pernyataan dibawah ini....				
	STP	TP	P	SP		TPM	SJ	J	B	S
1	1	2	3	4	Variasi kegiatan kemahasiswaan yang ditawarkan oleh Universitas di dalam kampus	0	1	2	3	4
2	1	2	3	4	Penyediaan program-program olahraga yang menarik.	0	1	2	3	4
3	1	2	3	4	Penyediaan program-program seni yang menarik.	0	1	2	3	4
4	1	2	3	4	Kenyamanan tempat berkumpul bagi mahasiswa untuk memanfaatkan waktu luang seperti untuk kegiatan diskusi, pengerjaan tugas dan lain-lain yang menunjang kegiatan perkuliahan.	0	1	2	3	4
5	1	2	3	4	Kemudahan bagi mahasiswa untuk melibatkan diri dalam organisasi kampus.	0	1	2	3	4
6	1	2	3	4	Manfaat majalah dinding (MADING) universitas bagi mahasiswa dalam menyediakan informasi seputar kehidupan di dalam kampus.	0	1	2	3	4
7	1	2	3	4	Kelengkapan buku-buku yang mendukung perkuliahan mahasiswa di perpustakaan.	0	1	2	3	4
8	1	2	3	4	Keadaan komputer di perpustakaan.	0	1	2	3	4
9	1	2	3	4	Kondisi laboratorium komputer.	0	1	2	3	4
10	1	2	3	4	Kondisi kelas seperti kenyamanan-ruangan yang cukup.	0	1	2	3	4
11	1	2	3	4	Kondisi peralatan dan perlengkapan kelas (OHP, LCD, meja-kursi, papan tulis).	0	1	2	3	4
12	1	2	3	4	Bantuan layanan karir yang tersedia di Universitas bagi mahasiswa dalam membantu memutuskan karir seperti memberikan informasi yang Up to date.	0	1	2	3	4
13	1	2	3	4	Kondisi fasilitas olahraga di kampus (lapangan, alat-alat olahraga, dll).	0	1	2	3	4
14	1	2	3	4	Keragaman unit kegiatan yang disediakan oleh universitas untuk menampung minat mahasiswa.	0	1	2	3	4
15	1	2	3	4	Luas lahan parkir yang disediakan oleh universitas.	0	1	2	3	4
16	1	2	3	4	Layanan konseling untuk mahasiswa yang membutuhkan.	0	1	2	3	4
17	1	2	3	4	Rasa memiliki dari mahasiswa terhadap universitas.	0	1	2	3	4
18	1	2	3	4	Rasa bangga saya terhadap universitas.	0	1	2	3	4
19	1	2	3	4	Usaha universitas untuk memberikan pengajaran yang berkualitas.	0	1	2	3	4
20	1	2	3	4	Reputasi universitas yang baik di masyarakat.	0	1	2	3	4
21	1	2	3	4	Perlindungan universitas terhadap kebebasan berekspresi mahasiswa.	0	1	2	3	4
22	1	2	3	4	Kejelasan prosedur pemberian beasiswa kepada mahasiswa.	0	1	2	3	4
23	1	2	3	4	Kesesuaian penempatan mahasiswa pada jurusan/program studi tertentu berdasarkan hasil test ujian saringan masuk	0	1	2	3	4
24	1	2	3	4	Keamanan lingkungan di dalam kampus.	0	1	2	3	4
25	1	2	3	4	Keamanan area parkir yang disediakan.	0	1	2	3	4
26	1	2	3	4	Kecepatan respon dari petugas keamanan.	0	1	2	3	4
27	1	2	3	4	Sikap peduli dan menolong yang ditunjukkan seluruh staf perpustakaan.	0	1	2	3	4
28	1	2	3	4	Kepedulian staf konseling secara individu terhadap mahasiswa.	0	1	2	3	4
29	1	2	3	4	Sikap peduli dan menolong dari karyawan yang terlibat dalam proses registrasi.	0	1	2	3	4
30	1	2	3	4	Kompetensi personel layanan kesehatan (dokter,perawat,dll) pada poliklinik.	0	1	2	3	4
31	1	2	3	4	Kesediaan pihak universitas untuk mendengar dan menanggapi pendapat, saran dan keluhan mahasiswa serta memberikan informasi yang dibutuhkan mahasiswa.	0	1	2	3	4
32	1	2	3	4	Usaha universitas untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.	0	1	2	3	4
33	1	2	3	4	Penciptaan "suasana diterima (feel welcome)" bagi saya untuk menjadi bagian pada kampus ini.	0	1	2	3	4
34	1	2	3	4	Penghargaan universitas bagi mahasiswa yang memiliki prestasi akademik.	0	1	2	3	4
35	1	2	3	4	Penghargaan universitas bagi mahasiswa yang memiliki prestasi di luar akademik.	0	1	2	3	4

LAMPIRAN 2

- Kuesioner Penelitian Untuk Manajemen UKM

KUESIONER PENELITIAN MANAJEMEN UKM (Biro Kemahasiswaan)

Bapak/Ibu yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, penulis mengharapkan partisipasi dan kerja sama Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner penelitian ini dengan cermat. Tujuan dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk mengetahui Persepsi Bapak/Ibu untuk harapan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan Universitas Kristen Maranatha, mengetahui spesifikasi standar yang dimiliki Universitas Kristen Maranatha, mengetahui penilaian Bapak/Ibu terhadap hasil kerja karyawan serta mengetahui persepsi Bapak/Ibu terhadap Universitas Kristen Maranatha dan operasinya.

Atas partisipasi dan kerja sama Bapak/Ibu, kami mengucapkan terima kasih.

Hormat Kami

Peneliti,

DATA RESPONDEN

Jabatan Bapak/Ibu:

Pengisian Kuesioner Penelitian

BAGIAN I (Persepsi Manajemen terhadap harapan konsumen)

Cara pengisian kuesioner akan dijelaskan sebagai berikut:

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban Bapak/Ibu pada kolom bagian kanan yang telah disediakan, untuk menunjukkan seberapa penting pernyataan tersebut bagi mahasiswa pada suatu Universitas menurut Bapak/Ibu. **Tidak ada jawaban yang benar atau salah**

Lampiran

- STP : Sangat Tidak Penting (1) : Menurut Saya, mahasiswa Universitas Kristen Maranatha menganggap bahwa variabel tersebut sangat tidak penting.
- TP : Tidak Penting (2) : Menurut Saya, mahasiswa Universitas Kristen Maranatha menganggap bahwa variabel tersebut tidak penting.
- P : Penting (3) : Menurut Saya, mahasiswa Universitas Kristen Maranatha menganggap bahwa variabel tersebut penting.
- SP : Sangat Penting (4) : Menurut Saya, mahasiswa Universitas Kristen Maranatha menganggap bahwa variabel tersebut sangat penting.

NO	Pernyataan	Menurut Saya, Mahasiswa merasa bahwa pernyataan dibawah ini			
		STP	TP	P	SP
1	Bantuan layanan karir yang tersedia di Universitas bagi mahasiswa dalam membantu memutuskan karir seperti memberikan informasi yang <i>Up to date</i> .				
2	Layanan konseling untuk mahasiswa yang membutuhkan.				
3	Rasa memiliki dari mahasiswa terhadap universitas.				
4	Rasa bangga mahasiswa terhadap universitas.				
5	Reputasi universitas yang baik di masyarakat.				
6	Kepedulian staf konseling secara individu terhadap mahasiswa.				
7	Usaha untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.				
8	Penciptaan "suasana diterima (feel welcome)" bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.				

Lampiran

Bagian II (Perfomansi standar pelayanan di Universitas Kristen Maranatha)

Perfomansi standar yang ada dalam suatu organisasi, dapat berupa Standar Formal (eksplisit, ditulis secara resmi, dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan) atau dapat berupa Standar Informal (implisit, hanya diucapkan, dan diasumsikan dimengerti oleh seluruh karyawan).

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban yang paling tepat untuk menggambarkan perfomansi standar Universitas Kristen Maranatha khususnya standar pelayanan Universitas Kristen Maranatha saat ini.

NO	Pernyataan	Ada (Standar tertulis dan sudah disosialisasikan)	Ada (Standar lisan dan sudah disosialisasikan)	Ada (Standar tapi belum disosialisasikan)	Ada (Hanya konsep dan tidak ada standar tertulis dan belum disosialisasikan)	Tidak Ada Standar	Tidak Mengetahui
1	Universitas memiliki standar untuk bantuan layanan karir yang tersedia di Universitas bagi mahasiswa dalam membantu memutuskan karir seperti memberikan informasi yang Up to date.						
2	Universitas memiliki standar untuk layanan konseling untuk mahasiswa yang membutuhkan.						
3	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan rasa memiliki "sense of belonging" dari mahasiswa terhadap universitas.						
4	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan rasa bangga mahasiswa terhadap universitas.						
5	Universitas memiliki standar untuk menciptakan reputasi universitas yang baik di masyarakat.						
6	Universitas memiliki standar pelayanan bagi staf konseling.						
7	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.						
8	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan "suasana diterima (feel welcome)" bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.						

Keterangan: Jika terdapat standar tertulis, Tolong dituliskan perihal standar tersebut serta dilampirkan bersamaan dengan kuesioner ini.

Lampiran

Bagian III (Penilaian manajemen terhadap hasil kerja karyawan dan fasilitas yang diberikan)

Petunjuk :

Dalam memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh Pihak manajemen, karyawan kadang-kadang mengalami kesukaran untuk mencapai standar yang ditetapkan.

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban yang paling tepat untuk menunjukkan persepsi Bapak/Ibu terhadap kemampuan karyawan dalam memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan dan penilaian fasilitas yang diberikan khususnya pada Universitas Kristen Maranatha saat ini.

NO	Pernyataan	Menurut saya, kinerja staf dalam hal dibawah ini					
		Mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara tidak konsisten	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak ada standar (baik tulisan maupun lisan)	Tidak Mengetahui
1	Bantuan layanan karir yang tersedia di Universitas bagi mahasiswa dalam membantu memutuskan karir seperti memberikan informasi yang Up to date.						
2	Layanan konseling untuk mahasiswa yang membutuhkan.						
3	Penciptaan rasa memiliki dari mahasiswa terhadap universitas.						
4	Penciptaan rasa bangga mahasiswa terhadap universitas.						
5	Penciptaan reputasi universitas yang baik di masyarakat.						
6	Perhatian (menunjukkan kepedulian) secara individu terhadap mahasiswa.						
7	Usaha untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.						
8	Penciptaan ”suasana diterima (feel welcome)” bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.						

Lampiran

Bagian IV (Persepsi Anda terhadap Universitas Kristen Maranatha dan operasinya)

Petunjuk :

Pertanyaan dibawah ini bertujuan untuk mengukur persepsi Bapak/Ibu tentang dan operasinya.

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban yang paling tepat, untuk menunjukkan seberapa setuju Anda terhadap pernyataan yang disebutkan, mengenai aspek operasional Universitas Kristen Maranatha

STS : Sangat Tidak Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

SS : Sangat Setuju

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	UKM secara teratur mengumpulkan informasi tentang kebutuhan mahasiswa				
2	UKM jarang menggunakan riset pemasaran mengenai mahasiswa				
3	UKM secara teratur mengumpulkan informasi kualitas pelayanan yang diinginkan oleh mahasiswa				
4	Manajemen UKM jarang berinteraksi dengan mahasiswa UKM				
5	Karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa jarang berkomunikasi dengan pihak manajemen UKM				
6	Manajemen UKM jarang meminta saran dari karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa mengenai pelayanan yang dibutuhkan mahasiswa				
7	Manajemen UKM sering berkomunikasi langsung dengan karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa				
8	Alat komunikasi manajemen dengan karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa adalah melalui memo				
9	UKM memiliki banyak level manajemen antar manajemen level atas dengan karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa				
10	UKM tidak berkomitmen dalam menyediakan sumberdaya manusia untuk pelayanan mahasiswa				
11	UKM memiliki program kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa				
12	Pihak UKM yang melakukan peningkatan kualitas pelayanan mahasiswa diberikan imbalan lebih dari yang lain				
13	UKM mementingkan keuntungan daripada pelayanan mahasiswa				
14	UKM memiliki proses formal program tertulis untuk pengaturan penetapan sasaran kualitas pelayanan bagi mahasiswa untuk karyawan				
15	UKM berusaha untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan mahasiswa secara rinci				
16	UKM menggunakan peralatan canggih secara efektif untuk mencapai konsistensi dalam pelayanan mahasiswa				
17	UKM memiliki program peningkatan prosedur operasional untuk mempertahankan standar pelayanan bagi mahasiswa				
18	UKM memiliki kemampuan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa				
19	UKM akan rugi jika memenuhi semua permintaan mahasiswa				
20	UKM memiliki sistem operasi (prosedur kerja yang baku) untuk melayani permintaan mahasiswa				

KUESIONER PENELITIAN MANAJEMEN UKM (BPG)

Bapak/Ibu yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, penulis mengharapkan partisipasi dan kerja sama Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner penelitian ini dengan cermat. Tujuan dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk mengetahui Persepsi Bapak/Ibu untuk harapan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan Universitas Kristen Maranatha, mengetahui spesifikasi standar yang dimiliki Universitas Kristen Maranatha, mengetahui penilaian Bapak/Ibu terhadap hasil kerja karyawan serta mengetahui persepsi Bapak/Ibu terhadap Universitas Kristen Maranatha dan operasinya.

Atas partisipasi dan kerja sama Bapak/Ibu, kami mengucapkan terima kasih.

Hormat Kami

Peneliti,

DATA RESPONDEN

Jabatan Bapak/Ibu:

Pengisian Kuesioner Penelitian

BAGIAN I (Persepsi Manajemen terhadap harapan konsumen)

Cara pengisian kuesioner akan dijelaskan sebagai berikut:

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban Bapak/Ibu pada kolom bagian kanan yang telah disediakan, untuk menunjukkan seberapa penting pernyataan tersebut bagi mahasiswa pada suatu Universitas menurut Bapak/Ibu. **Tidak ada jawaban yang benar atau salah**

Lampiran

- STP : Sangat Tidak Penting (1) : Menurut Saya, mahasiswa Universitas Kristen Maranatha menganggap bahwa variabel tersebut sangat tidak penting.
- TP : Tidak Penting (2) : Menurut Saya, mahasiswa Universitas Kristen Maranatha menganggap bahwa variabel tersebut tidak penting.
- P : Penting (3) : Menurut Saya, mahasiswa Universitas Kristen Maranatha menganggap bahwa variabel tersebut penting.
- SP : Sangat Penting (4) : Menurut Saya, mahasiswa Universitas Kristen Maranatha menganggap bahwa variabel tersebut sangat penting.

NO	Pernyataan	Menurut Saya, Mahasiswa merasa bahwa pernyataan dibawah ini			
		STP	TP	P	SP
1	Kenyamanan tempat berkumpul bagi mahasiswa untuk memanfaatkan waktu luang seperti untuk kegiatan diskusi, pengerjaan tugas dan lain-lain yang menunjang kegiatan perkuliahan.				
2	Kondisi kelas seperti kenyamanan–ruangan yang cukup.				
3	Kondisi fasilitas olahraga di kampus (lapangan, alat-alat olahraga, dll).				
4	Luas lahan parkir yang disediakan oleh universitas.				
5	Rasa memiliki dari mahasiswa terhadap universitas.				
6	Rasa bangga mahasiswa terhadap universitas.				
7	Reputasi universitas yang baik di masyarakat.				
8	Usaha untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.				
9	Penciptaan ”suasana diterima (feel welcome)” bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.				

Lampiran

Bagian II (Perfomansi standar pelayanan di Universitas Kristen Maranatha)

Perfomansi standar yang ada dalam suatu organisasi, dapat berupa Standar Formal (eksplisit, ditulis secara resmi, dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan) atau dapat berupa Standar Informal (implisit, hanya diucapkan, dan diasumsikan dimengerti oleh seluruh karyawan).

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban yang paling tepat untuk menggambarkan perfomansi standar Universitas Kristen Maranatha khususnya standar pelayanan Universitas Kristen Maranatha saat ini.

NO	Pernyataan	Ada (Standar tertulis dan sudah disosialisasikan)	Ada (Standar lisan dan sudah disosialisasikan)	Ada (Standar tapi belum disosialisasikan)	Ada (Hanya konsep dan tidak ada standar tertulis dan belum disosialisasikan)	Tidak Ada Standar	Tidak Mengetahui
1	Universitas memiliki standar untuk kenyamanan tempat berkumpul bagi mahasiswa untuk memanfaatkan waktu luang seperti untuk kegiatan diskusi, pengerjaan tugas dan lain-lain yang menunjang kegiatan perkuliahan.						
2	Universitas memiliki standar untuk kondisi kelas seperti kenyamanan-ruangan yang cukup.						
3	Universitas memiliki standar untuk kondisi fasilitas olahraga di kampus (lapangan, alat-alat olahraga, dll).						
4	Universitas memiliki standar untuk luas lahan parkir yang disediakan.						
5	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan rasa memiliki "sense of belonging" dari mahasiswa terhadap universitas.						
6	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan rasa bangga mahasiswa terhadap universitas.						
7	Universitas memiliki standar untuk menciptakan reputasi universitas yang baik di masyarakat.						
8	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.						
9	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan "suasana diterima (feel welcome)" bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.						

Lampiran

Bagian III (Penilaian manajemen terhadap hasil kerja karyawan dan fasilitas yang diberikan)

Petunjuk :

Dalam memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh Pihak manajemen, karyawan kadang-kadang mengalami kesukaran untuk mencapai standar yang ditetapkan.

Berikan tanda checklist (v) pada pilihan jawaban yang paling tepat untuk menunjukkan persepsi Bapak/Ibu terhadap kemampuan karyawan dalam memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan dan penilaian fasilitas yang diberikan khususnya pada Universitas Kristen Maranatha saat ini.

NO	Pernyataan	Menurut saya, karyawan saya dapat					
		Mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara tidak konsisten	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak ada standar (baik tulisan maupun lisan)	Tidak Mengetahui
1	Kenyamanan tempat berkumpul bagi mahasiswa untuk memanfaatkan waktu luang seperti untuk kegiatan diskusi, pengerjaan tugas dan lain-lain yang menunjang kegiatan perkuliahan.						
2	Kondisi kelas seperti kenyamanan–ruangan yang cukup.						
3	Kondisi fasilitas olahraga di kampus (lapangan, alat-alat olahraga, dll).						
4	Luas lahan parkir yang disediakan oleh universitas.						
5	Penciptaan rasa memiliki dari mahasiswa terhadap universitas.						
6	Penciptaan rasa bangga mahasiswa terhadap universitas.						
7	Penciptaan reputasi universitas yang baik di masyarakat.						
8	Usaha untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.						
9	Penciptaan ”suasana diterima (feel welcome)” bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.						

Lampiran

Bagian IV (Persepsi Anda terhadap Universitas Kristen Maranatha dan operasinya)

Petunjuk :

Pertanyaan dibawah ini bertujuan untuk mengukur persepsi Bapak/Ibu tentang dan operasinya.

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban yang paling tepat, untuk menunjukkan seberapa setuju Anda terhadap pernyataan yang disebutkan, mengenai aspek operasional Universitas Kristen Maranatha

STS : Sangat Tidak Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

SS : Sangat Setuju

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	UKM secara teratur mengumpulkan informasi tentang kebutuhan mahasiswa				
2	UKM jarang menggunakan riset pemasaran mengenai mahasiswa				
3	UKM secara teratur mengumpulkan informasi kualitas pelayanan yang diinginkan oleh mahasiswa				
4	Manajemen UKM jarang berinteraksi dengan mahasiswa UKM				
5	Karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa jarang berkomunikasi dengan pihak manajemen UKM				
6	Manajemen UKM jarang meminta saran dari karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa mengenai pelayanan yang dibutuhkan mahasiswa				
7	Manajemen UKM sering berkomunikasi langsung dengan karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa				
8	Alat komunikasi manajemen dengan karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa adalah melalui memo				
9	UKM memiliki banyak level manajemen antar manajemen level atas dengan karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa				
10	UKM tidak berkomitmen dalam menyediakan sumberdaya manusia untuk pelayanan mahasiswa				
11	UKM memiliki program kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa				
12	Pihak UKM yang melakukan peningkatan kualitas pelayanan mahasiswa diberikan imbalan lebih dari yang lain				
13	UKM mementingkan keuntungan daripada pelayanan mahasiswa				
14	UKM memiliki proses formal program tertulis untuk pengaturan penetapan sasaran kualitas pelayanan bagi mahasiswa untuk karyawan				
15	UKM berusaha untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan mahasiswa secara rinci				
16	UKM menggunakan peralatan canggih secara efektif untuk mencapai konsistensi dalam pelayanan mahasiswa				
17	UKM memiliki program peningkatan prosedur operasional untuk mempertahankan standar pelayanan bagi mahasiswa				
18	UKM memiliki kemampuan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa				
19	UKM akan rugi jika memenuhi semua permintaan mahasiswa				
20	UKM memiliki sistem operasi (prosedur kerja yang baku) untuk melayani permintaan mahasiswa				

KUESIONER PENELITIAN MANAJEMEN UKM (Perpustakaan)

Bapak/Ibu yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, penulis mengharapkan partisipasi dan kerja sama Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner penelitian ini dengan cermat. Tujuan dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk mengetahui Persepsi Bapak/Ibu untuk harapan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan Universitas Kristen Maranatha, mengetahui spesifikasi standar yang dimiliki Universitas Kristen Maranatha, mengetahui penilaian Bapak/Ibu terhadap hasil kerja karyawan serta mengetahui persepsi Bapak/Ibu terhadap Universitas Kristen Maranatha dan operasinya.

Atas partisipasi dan kerja sama Bapak/Ibu, kami mengucapkan terima kasih.

Hormat Kami

Peneliti,

DATA RESPONDEN

Jabatan Bapak/Ibu:

Pengisian Kuesioner Penelitian

BAGIAN I (Persepsi Manajemen terhadap harapan konsumen)

Cara pengisian kuesioner akan dijelaskan sebagai berikut:

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban Bapak/Ibu pada kolom bagian kanan yang telah disediakan, untuk menunjukkan seberapa penting pernyataan tersebut bagi mahasiswa pada suatu Universitas menurut Bapak/Ibu. **Tidak ada jawaban yang benar atau salah**

Lampiran

- STP : Sangat Tidak Penting (1) : Menurut Saya, mahasiswa Universitas Kristen Maranatha menganggap bahwa variabel tersebut sangat tidak penting.
- TP : Tidak Penting (2) : Menurut Saya, mahasiswa Universitas Kristen Maranatha menganggap bahwa variabel tersebut tidak penting.
- P : Penting (3) : Menurut Saya, mahasiswa Universitas Kristen Maranatha menganggap bahwa variabel tersebut penting.
- SP : Sangat Penting (4) : Menurut Saya, mahasiswa Universitas Kristen Maranatha

NO	Pernyataan	Menurut Saya, Mahasiswa merasa bahwa pernyataan dibawah ini ...			
		STP	TP	P	SP
1	Kelengkapan buku-buku yang mendukung perkuliahan mahasiswa di perpustakaan.				
2	Keadaan komputer di perpustakaan.				
3	Rasa memiliki dari mahasiswa terhadap universitas.				
4	Rasa bangga saya terhadap universitas.				
5	Reputasi universitas yang baik di masyarakat.				
6	Sikap peduli dan menolong yang ditunjukkan seluruh staf perpustakaan.				
7	Usaha untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.				
8	Penciptaan "suasana diterima (feel welcome)" bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.				

Lampiran

Bagian II (Perfomansi standar pelayanan di Universitas Kristen Maranatha)

Perfomansi standar yang ada dalam suatu organisasi, dapat berupa Standar Formal (eksplisit, ditulis secara resmi, dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan) atau dapat berupa Standar Informal (implisit, hanya diucapkan, dan diasumsikan dimengerti oleh seluruh karyawan).

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban yang paling tepat untuk menggambarkan perfomansi standar Universitas Kristen Maranatha khususnya standar pelayanan Universitas Kristen Maranatha saat ini.

NO	Pernyataan	Ada (Standar tertulis dan sudah disosialisasikan)	Ada (Standar lisan dan sudah disosialisasikan)	Ada (Standar tapi belum disosialisasikan)	Ada (Standar lisan tapi belum disosialisasikan)	Tidak Ada Standar	Tidak Mengetahui
1	Universitas memiliki standar untuk kelengkapan buku-buku yang mendukung perkuliahan mahasiswa di perpustakaan.						
2	Universitas memiliki standar untuk keadaan komputer di perpustakaan.						
3	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan rasa memiliki "sense of belonging" dari mahasiswa terhadap universitas.						
4	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan rasa bangga mahasiswa terhadap universitas.						
5	Universitas memiliki standar untuk menciptakan reputasi universitas yang baik di masyarakat.						
6	Universitas memiliki standar pelayanan bagi staf perpustakaan.						
7	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.						
8	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan "suasana diterima (feel welcome)" bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.						

Lampiran

Bagian III (Penilaian manajemen terhadap hasil kerja karyawan dan fasilitas yang diberikan)

Petunjuk :

Dalam memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh Pihak manajemen, karyawan kadang-kadang mengalami kesukaran untuk mencapai standar yang ditetapkan.

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban yang paling tepat untuk menunjukkan persepsi Bapak/Ibu terhadap kemampuan karyawan dalam memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan dan penilaian fasilitas yang diberikan khususnya pada Universitas Kristen Maranatha saat ini.

NO	Pernyataan	Menurut saya, karyawan saya dapat					Tidak Mengetahui
		Mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara tidak konsisten	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak ada standar (baik tulisan maupun lisan)	
1	Kelengkapan buku-buku yang mendukung perkuliahan mahasiswa di perpustakaan.						
2	Keadaan komputer di perpustakaan.						
3	Penciptaan rasa memiliki dari mahasiswa terhadap universitas.						
4	Penciptaan rasa bangga mahasiswa terhadap universitas.						
5	Penciptaan reputasi universitas yang baik di masyarakat.						
6	Sikap peduli dan menolong yang ditunjukkan seluruh staf perpustakaan.						
7	Usaha untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.						
8	Penciptaan "suasana diterima (feel welcome)" bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.						

Lampiran

Bagian IV (Persepsi Anda terhadap Universitas Kristen Maranatha dan operasinya)

Petunjuk :

Pertanyaan dibawah ini bertujuan untuk mengukur persepsi Bapak/Ibu tentang dan operasinya.

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban yang paling tepat, untuk menunjukkan seberapa setuju Anda terhadap pernyataan yang disebutkan, mengenai aspek operasional Universitas Kristen Maranatha

STS : Sangat Tidak Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

SS : Sangat Setuju

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	UKM secara teratur mengumpulkan informasi tentang kebutuhan mahasiswa				
2	UKM jarang menggunakan riset pemasaran mengenai mahasiswa				
3	UKM secara teratur mengumpulkan informasi kualitas pelayanan yang diinginkan oleh mahasiswa				
4	Manajemen UKM jarang berinteraksi dengan mahasiswa UKM				
5	Karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa jarang berkomunikasi dengan pihak manajemen UKM				
6	Manajemen UKM jarang meminta saran dari karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa mengenai pelayanan yang dibutuhkan mahasiswa				
7	Manajemen UKM sering berkomunikasi langsung dengan karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa				
8	Alat komunikasi manajemen dengan karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa adalah melalui memo				
9	UKM memiliki banyak level manajemen antar manajemen level atas dengan karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa				
10	UKM tidak berkomitmen dalam menyediakan sumberdaya manusia untuk pelayanan mahasiswa				
11	UKM memiliki program kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa				
12	Pihak UKM yang melakukan peningkatan kualitas pelayanan mahasiswa diberikan imbalan lebih dari yang lain				
13	UKM mementingkan keuntungan daripada pelayanan mahasiswa				
14	UKM memiliki proses formal program tertulis untuk pengaturan penetapan sasaran kualitas pelayanan bagi mahasiswa untuk karyawan				
15	UKM berusaha untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan mahasiswa secara rinci				
16	UKM menggunakan peralatan canggih secara efektif untuk mencapai konsistensi dalam pelayanan mahasiswa				
17	UKM memiliki program peningkatan prosedur operasional untuk mempertahankan standar pelayanan bagi mahasiswa				
18	UKM memiliki kemampuan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa				
19	UKM akan rugi jika memenuhi semua permintaan mahasiswa				
20	UKM memiliki sistem operasi (prosedur kerja yang baku) untuk melayani permintaan mahasiswa				

KUESIONER PENELITIAN MANAJEMEN UKM (PR3)

Bapak/Ibu yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, penulis mengharapkan partisipasi dan kerja sama Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner penelitian ini dengan cermat. Tujuan dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk mengetahui Persepsi Bapak/Ibu untuk harapan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan Universitas Kristen Maranatha, mengetahui spesifikasi standar yang dimiliki Universitas Kristen Maranatha, mengetahui penilaian Bapak/Ibu terhadap hasil kerja karyawan serta mengetahui persepsi Bapak/Ibu terhadap Universitas Kristen Maranatha dan operasinya.

Atas partisipasi dan kerja sama Bapak/Ibu, kami mengucapkan terima kasih.

Hormat Kami

Peneliti,

DATA RESPONDEN

Jabatan Bapak/Ibu:

Pengisian Kuesioner Penelitian

BAGIAN I (Persepsi Manajemen terhadap harapan konsumen)

Cara pengisian kuesioner akan dijelaskan sebagai berikut:

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban Bapak/Ibu pada kolom bagian kanan yang telah disediakan, untuk menunjukkan seberapa penting pernyataan tersebut bagi mahasiswa pada suatu Universitas menurut Bapak/Ibu. **Tidak ada jawaban yang benar atau salah**

Lampiran

- STP : Sangat Tidak Penting (1) : Menurut Saya, mahasiswa Universitas Kristen Maranatha menganggap bahwa variabel tersebut sangat tidak penting.
- TP : Tidak Penting (2) : Menurut Saya, mahasiswa Universitas Kristen Maranatha menganggap bahwa variabel tersebut tidak penting.
- P : Penting (3) : Menurut Saya, mahasiswa Universitas Kristen Maranatha menganggap bahwa variabel tersebut penting.
- SP : Sangat Penting (4) : Menurut Saya, mahasiswa Universitas Kristen Maranatha menganggap bahwa variabel tersebut sangat penting.

NO	Pernyataan	Mahasiswa merasa bahwa variabel dibawah ini			
		STP	TP	P	SP
1	Variasi kegiatan kemahasiswaan yang ditawarkan oleh Universitas di dalam kampus				
2	Penyediaan program-program olahraga yang menarik.				
3	Penyediaan program-program seni yang menarik.				
4	Kemudahan bagi mahasiswa untuk melibatkan diri dalam organisasi kampus.				
5	Manfaat majalah dinding (MADING) universitas bagi mahasiswa dalam menyediakan informasi seputar kehidupan di dalam kampus.				
6	Keragaman unit kegiatan yang disediakan oleh universitas untuk menampung minat mahasiswa.				
7	Rasa memiliki dari mahasiswa terhadap universitas.				
8	Rasa bangga saya terhadap universitas.				
9	Perlindungan universitas terhadap kebebasan berekspresi mahasiswa.				
10	Penciptaan reputasi universitas yang baik di masyarakat.				
11	Usaha universitas untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.				
12	Penciptaan "suasana diterima (feel welcome)" bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.				
13	Penghargaan universitas bagi mahasiswa yang memiliki prestasi di luar akademik.				

Bagian II (Perfomansi standar pelayanan di Universitas Kristen Maranatha)

Perfomansi standar yang ada dalam suatu organisasi, dapat berupa Standar Formal (eksplisit, ditulis secara resmi, dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan) atau dapat berupa Standar Informal (implisit, hanya diucapkan, dan diasumsikan dimengerti oleh seluruh karyawan).

Berilah tanda checklist pada pilihan jawaban yang paling tepat untuk menggambarkan perfomansi standar Universitas Kristen Maranatha khususnya standar pelayanan Universitas Kristen Maranatha saat ini.

Lampiran

NO	Pernyataan	Ada (Standar tertulis dan sudah disosialisasikan)	Ada (Standar lisan dan sudah disosialisasikan)	Ada (Standar tapi belum disosialisasikan)	Ada (Hanya konsep dan tidak ada standar tertulis dan belum disosialisasikan)	Tidak Ada Standar	Tidak Mengetahui
1	Universitas memiliki standar untuk kegiatan kemahasiswaan yang ditawarkan oleh Universitas di dalam kampus						
2	Universitas memiliki standar untuk penyediaan program-program olahraga yang menarik.						
3	Universitas memiliki standar untuk penyediaan program-program seni yang menarik.						
4	Universitas memiliki standar yang mengatur kemudahan mahasiswa untuk melibatkan diri dalam organisasi kampus.						
5	Universitas memiliki standar untuk majalah dinding (MADING) universitas untuk menyediakan informasi seputar kehidupan di dalam kampus bagi mahasiswa.						
6	Universitas memiliki standar untuk unit kegiatan yang disediakan oleh universitas untuk menampung minat mahasiswa.						
7	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan rasa memiliki "sense of belonging" dari mahasiswa terhadap universitas.						
8	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan rasa bangga mahasiswa terhadap universitas.						
9	Universitas memiliki standar untuk perlindungan universitas terhadap kebebasan berekspresi mahasiswa.						
10	Universitas memiliki standar untuk menciptakan reputasi universitas yang baik di masyarakat.						
11	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.						
12	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan "suasana diterima (feel welcome)" bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.						
13	Universitas memiliki standar untuk pemberian penghargaan bagi mahasiswa yang memiliki prestasi di luar akademik.						

Lampiran

Bagian III (Penilaian manajemen terhadap hasil kerja karyawan dan fasilitas yang diberikan)

Petunjuk :

Dalam memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh Pihak manajemen, karyawan kadang-kadang mengalami kesukaran untuk mencapai standar yang ditetapkan.

Berikan tanda checklist pada pilihan jawaban yang paling tepat untuk menunjukkan persepsi Bapak/Ibu terhadap kemampuan karyawan dalam memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan dan penilaian fasilitas yang diberikan khususnya pada Universitas Kristen Maranatha saat ini.

NO	Pernyataan	Menurut saya, karyawan saya dapat					
		Mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara tidak konsisten	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak ada standar (baik tulisan maupun lisan)	Tidak Mengetahui
1	Variasi kegiatan kemahasiswaan yang ditawarkan oleh Universitas di dalam kampus						
2	Penyediaan program-program olahraga yang menarik.						
3	Penyediaan program-program seni yang menarik.						
4	Kemudahan bagi mahasiswa untuk melibatkan diri dalam organisasi kampus.						
5	Manfaat majalah dinding (MADING) universitas bagi mahasiswa dalam menyediakan informasi seputar kehidupan di dalam kampus.						
6	Keragaman unit kegiatan yang disediakan oleh universitas untuk menampung minat mahasiswa.						
7	Penciptaan rasa memiliki dari mahasiswa terhadap universitas.						
8	Penciptaan rasa bangga mahasiswa terhadap universitas.						
9	Perlindungan universitas terhadap kebebasan berekspresi mahasiswa.						
10	Penciptaan reputasi universitas yang baik di masyarakat.						
11	Usaha untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.						
12	Penciptaan "suasana diterima (feel welcome)" bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.						
13	Penghargaan universitas bagi mahasiswa yang memiliki prestasi di luar akademik.						

Lampiran

Bagian IV (Persepsi Anda terhadap Universitas Kristen Maranatha dan operasinya)

Petunjuk :

Pertanyaan dibawah ini bertujuan untuk mengukur persepsi Bapak/Ibu tentang dan operasinya.

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban yang paling tepat, untuk menunjukkan seberapa setuju Anda terhadap pernyataan yang disebutkan, mengenai aspek operasional Universitas Kristen Maranatha

STS : Sangat Tidak Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

SS : Sangat Setuju

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	UKM secara teratur mengumpulkan informasi tentang kebutuhan mahasiswa				
2	UKM jarang menggunakan riset pemasaran mengenai mahasiswa				
3	UKM secara teratur mengumpulkan informasi kualitas pelayanan yang diinginkan oleh mahasiswa				
4	Manajemen UKM jarang berinteraksi dengan mahasiswa UKM				
5	Karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa jarang berkomunikasi dengan pihak manajemen UKM				
6	Manajemen UKM jarang meminta saran dari karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa mengenai pelayanan yang dibutuhkan mahasiswa				
7	Manajemen UKM sering berkomunikasi langsung dengan karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa				
8	Alat komunikasi manajemen dengan karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa adalah melalui memo				
9	UKM memiliki banyak level manajemen antar manajemen level atas dengan karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa				
10	UKM tidak berkomitmen dalam menyediakan sumberdaya manusia untuk pelayanan mahasiswa				
11	UKM memiliki program kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa				
12	Pihak UKM yang melakukan peningkatan kualitas pelayanan mahasiswa diberikan imbalan lebih dari yang lain				
13	UKM mementingkan keuntungan daripada pelayanan mahasiswa				
14	UKM memiliki proses formal program tertulis untuk pengaturan penetapan sasaran kualitas pelayanan bagi mahasiswa untuk karyawan				
15	UKM berusaha untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan mahasiswa secara rinci				
16	UKM menggunakan peralatan canggih secara efektif untuk mencapai konsistensi dalam pelayanan mahasiswa				
17	UKM memiliki program peningkatan prosedur operasional untuk mempertahankan standar pelayanan bagi mahasiswa				
18	UKM memiliki kemampuan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa				
19	UKM akan rugi jika memenuhi semua permintaan mahasiswa				
20	UKM memiliki sistem operasi (prosedur kerja yang baku) untuk melayani permintaan mahasiswa				

KUESIONER PENELITIAN MANAJEMEN UKM (BAA)

Bapak/Ibu yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, penulis mengharapkan partisipasi dan kerja sama Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner penelitian ini dengan cermat. Tujuan dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk mengetahui Persepsi Bapak/Ibu untuk harapan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan Universitas Kristen Maranatha, mengetahui spesifikasi standar yang dimiliki Universitas Kristen Maranatha, mengetahui penilaian Bapak/Ibu terhadap hasil kerja karyawan serta mengetahui persepsi Bapak/Ibu terhadap Universitas Kristen Maranatha dan operasinya.

Atas partisipasi dan kerja sama Bapak/Ibu, kami mengucapkan terima kasih.

Hormat Kami

Peneliti,

DATA RESPONDEN

Jabatan Bapak/Ibu:

Pengisian Kuesioner Penelitian

BAGIAN I (Persepsi Manajemen terhadap harapan konsumen)

Cara pengisian kuesioner akan dijelaskan sebagai berikut:

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban Bapak/Ibu pada kolom bagian kanan yang telah disediakan, untuk menunjukkan seberapa penting pernyataan tersebut bagi mahasiswa pada suatu Universitas menurut Bapak/Ibu. **Tidak ada jawaban yang benar atau salah**

Lampiran

- STP : Sangat Tidak Penting (1) : Menurut Saya, mahasiswa Universitas Kristen Maranatha menganggap bahwa variabel tersebut sangat tidak penting.
- TP : Tidak Penting (2) : Menurut Saya, mahasiswa Universitas Kristen Maranatha menganggap bahwa variabel tersebut tidak penting.
- P : Penting (3) : Menurut Saya, mahasiswa Universitas Kristen Maranatha menganggap bahwa variabel tersebut penting.
- SP : Sangat Penting (4) : Menurut Saya, mahasiswa Universitas Kristen Maranatha menganggap bahwa variabel tersebut sangat penting.

NO	Pernyataan	Menurut Saya, Mahasiswa merasa bahwa pernyataan dibawah ini			
		STP	TS	P	SP
1	Kondisi peralatan dan perlengkapan kelas (OHP, LCD, meja-kursi, papan tulis).				
2	Kejelasan prosedur pemberian beasiswa kepada mahasiswa.				
3	Kesesuaian penempatan mahasiswa pada jurusan/program studi tertentu berdasarkan hasil test ujian saringan masuk				
4	Rasa memiliki dari mahasiswa terhadap universitas.				
5	Rasa bangga mahasiswa terhadap universitas.				
6	Reputasi universitas yang baik di masyarakat.				
7	Sikap peduli dan menolong dari karyawan yang terlibat dalam proses registrasi.				
8	Kesediaan pihak universitas untuk mendengar dan menanggapi pendapat, saran dan keluhan mahasiswa serta memberikan informasi yang dibutuhkan mahasiswa.				
9	Usaha untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.				
10	Penciptaan "suasana diterima (feel welcome)" bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.				

Lampiran

Bagian II (Perfomansi standar pelayanan di Universitas Kristen Maranatha)

Perfomansi standar yang ada dalam suatu organisasi, dapat berupa Standar Formal (eksplisit, ditulis secara resmi, dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan) atau dapat berupa Standar Informal (implisit, hanya diucapkan, dan diasumsikan dimengerti oleh seluruh karyawan).

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban yang paling tepat untuk **menggambarkan perfomansi standar Universitas Kristen Maranatha khususnya standar pelayanan Universitas Kristen Maranatha saat ini.**

NO	Pernyataan	Ada (Standar tertulis dan sudah disosialisasikan)	Ada (Standar lisan dan sudah disosialisasikan)	Ada (Standar tapi belum disosialisasikan)	Ada (Hanya konsep dan tidak ada standar tertulis dan belum disosialisasikan)	Tidak Ada Standar	Tidak Mengetahui
1	Universitas memiliki standar untuk kondisi peralatan dan perlengkapan kelas (OHP, LCD, meja-kursi, papan tulis).						
2	Universitas memiliki standar untuk kejelasan prosedur pemberian beasiswa kepada mahasiswa.						
3	Universitas memiliki standar untuk kesesuaian penempatan mahasiswa pada jurusan/program studi tertentu berdasarkan hasil test ujian saringan masuk						
4	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan rasa memiliki "sense of belonging" dari mahasiswa terhadap universitas.						
5	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan rasa bangga mahasiswa terhadap universitas.						
6	Universitas memiliki standar untuk menciptakan reputasi universitas yang baik di masyarakat.						
7	Universitas memiliki standar pelayanan bagi karyawan yang terlibat dalam proses registrasi.						
8	Universitas memiliki standar tata cara untuk menanggapi pendapat, saran dan keluhan mahasiswa serta memberikan informasi yang dibutuhkan mahasiswa.						
9	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.						
10	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan "suasana diterima (feel welcome)" bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.						

Lampiran

Bagian III (Penilaian manajemen terhadap hasil kerja karyawan dan fasilitas yang diberikan)

Petunjuk :

Dalam memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh Pihak manajemen, karyawan kadang-kadang mengalami kesukaran untuk mencapai standar yang ditetapkan.

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban yang paling tepat untuk menunjukkan persepsi Bapak/Ibu terhadap kemampuan karyawan dalam memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan dan penilaian fasilitas yang diberikan khususnya pada Universitas Kristen Maranatha saat ini.

NO	Pernyataan	Menurut saya, kinerja staf dalam hal dibawah ini					
		Mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara tidak konsisten	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak ada standar (baik tulisan maupun lisan)	Tidak Mengetahui
1	Kondisi peralatan dan perlengkapan kelas (OHP, LCD, meja-kursi, papan tulis).						
2	Kejelasan prosedur pemberian beasiswa kepada mahasiswa.						
3	Kesesuaian penempatan mahasiswa pada jurusan/program studi tertentu berdasarkan hasil test ujian saringan masuk						
4	Penciptaan rasa memiliki dari mahasiswa terhadap universitas.						
5	Penciptaan rasa bangga mahasiswa terhadap universitas.						
6	Penciptaan reputasi universitas yang baik di masyarakat.						
7	Sikap peduli dan menolong dari karyawan yang terlibat dalam proses registrasi.						
8	Kesediaan pihak universitas untuk mendengar dan menanggapi pendapat, saran dan keluhan mahasiswa serta memberikan informasi yang dibutuhkan mahasiswa.						
9	Usaha untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.						
10	Penciptaan "suasana diterima (feel welcome)" bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.						

Lampiran

Bagian IV (Persepsi Anda terhadap Universitas Kristen Maranatha dan operasinya)

Petunjuk :

Pertanyaan dibawah ini bertujuan untuk mengukur persepsi Bapak/Ibu tentang dan operasinya.

Berilah tanda checklist pada pilihan jawaban yang paling tepat, untuk menunjukkan seberapa setuju Anda terhadap pernyataan yang disebutkan, mengenai aspek operasional Universitas Kristen Maranatha

STS : Sangat Tidak Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

SS : Sangat Setuju

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	UKM secara teratur mengumpulkan informasi tentang kebutuhan mahasiswa				
2	UKM jarang menggunakan riset pemasaran mengenai mahasiswa				
3	UKM secara teratur mengumpulkan informasi kualitas pelayanan yang diinginkan oleh mahasiswa				
4	Manajemen UKM jarang berinteraksi dengan mahasiswa UKM				
5	Karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa jarang berkomunikasi dengan pihak manajemen UKM				
6	Manajemen UKM jarang meminta saran dari karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa mengenai pelayanan yang dibutuhkan mahasiswa				
7	Manajemen UKM sering berkomunikasi langsung dengan karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa				
8	Alat komunikasi manajemen dengan karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa adalah melalui memo				
9	UKM memiliki banyak level manajemen antar manajemen level atas dengan karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa				
10	UKM tidak berkomitmen dalam menyediakan sumberdaya manusia untuk pelayanan mahasiswa				
11	UKM memiliki program kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa				
12	Pihak UKM yang melakukan peningkatan kualitas pelayanan mahasiswa diberikan imbalan lebih dari yang lain				
13	UKM mementingkan keuntungan daripada pelayanan mahasiswa				
14	UKM memiliki proses formal program tertulis untuk pengaturan penetapan sasaran kualitas pelayanan bagi mahasiswa untuk karyawan				
15	UKM berusaha untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan mahasiswa secara rinci				
16	UKM menggunakan peralatan canggih secara efektif untuk mencapai konsistensi dalam pelayanan mahasiswa				
17	UKM memiliki program peningkatan prosedur operasional untuk mempertahankan standar pelayanan bagi mahasiswa				
18	UKM memiliki kemampuan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa				
19	UKM akan rugi jika memenuhi semua permintaan mahasiswa				
20	UKM memiliki sistem operasi (prosedur kerja yang baku) untuk melayani permintaan mahasiswa				

KUESIONER PENELITIAN MANAJEMEN UKM (Ketua Jurusan)

Bapak/Ibu yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, penulis mengharapkan partisipasi dan kerja sama Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner penelitian ini dengan cermat. Tujuan dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk mengetahui Persepsi Bapak/Ibu untuk harapan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan Universitas Kristen Maranatha, mengetahui spesifikasi standar yang dimiliki Universitas Kristen Maranatha, mengetahui penilaian Bapak/Ibu terhadap hasil kerja karyawan serta mengetahui persepsi Bapak/Ibu terhadap Universitas Kristen Maranatha dan operasinya.

Atas partisipasi dan kerja sama Bapak/Ibu, kami mengucapkan terima kasih.

Hormat Kami

Peneliti,

DATA RESPONDEN

Jabatan Bapak/Ibu:

Pengisian Kuesioner Penelitian

BAGIAN I (Persepsi Manajemen terhadap harapan konsumen)

Cara pengisian kuesioner akan dijelaskan sebagai berikut:

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban Bapak/Ibu pada kolom bagian kanan yang telah disediakan, untuk menunjukkan seberapa penting pernyataan tersebut bagi mahasiswa pada suatu Universitas menurut Bapak/Ibu. **Tidak ada jawaban yang benar atau salah**

- STP : Sangat Tidak Penting (1) : Menurut Saya, mahasiswa pada jurusan/program studi saya menganggap bahwa variabel tersebut sangat tidak penting.
- TP : Tidak Penting (2) : Menurut Saya, mahasiswa pada jurusan/program studi saya menganggap bahwa variabel tersebut tidak penting.
- P : Penting (3) : Menurut Saya, mahasiswa pada jurusan/program studi saya menganggap bahwa variabel tersebut penting.
- SP : Sangat Penting (4) : Menurut Saya, mahasiswa pada jurusan/program studi saya menganggap bahwa variabel tersebut sangat penting.

Lampiran

NO	Pernyataan	Mahasiswa merasa bahwa variabel dibawah ini			
		STP	TP	P	SP
1	Kemudahan menemui dosen wali.				
2	Perhatian dosen wali terhadap perkembangan akademis mahasiswa bimbingannya.				
3	Bantuan dosen wali kepada mahasiswa dalam menetapkan sasaran perkuliahan.				
4	Pemahaman dosen wali terhadap persyaratan-persyaratan pengambilan mata kuliah.				
5	Kejelasan panduan yang diberikan tentang persyaratan-persyaratan perkuliahan.				
6	Kejelasan penyampaian materi kuliah oleh dosen pengajar pada jurusan/program studi saya.				
7	Penguasaan bidang ilmu oleh dosen pada jurusan/program studi mahasiswa.				
8	Perhatian dosen terhadap perbedaan kemampuan mahasiswa pada proses belajar mengajar.				
9	Kejelasan sistem penilaian mahasiswa.				
10	Manfaat praktikum bagi mahasiswa dalam memahami materi kuliah.				
11	Ketepatan penerapan peraturan tentang kedisiplinan bagi mahasiswa.				
12	Penyediaan laboratorium-laboratorium yang mendukung perkuliahan.				
13	Kondisi peralatan dan perlengkapan laboratorium pada Jurusan/program studi saya.				
14	Kepedulian dosen terhadap mahasiswa sebagai individu.				
15	Perlakuan dosen adil (tidak pilih kasih) terhadap mahasiswa.				
16	Bantuan staff TU jurusan/program studi dalam hal kebutuhan akademis mahasiswa.				
17	Pelayanan pendidikan yang mahasiswa terima sesuai dengan uang kuliah yang dibayarkan.				
18	Kejelasan jadwal dan informasi cara pembayaran uang kuliah/praktikum				
19	Jam kerja bagian administrasi (TU)				
20	Bantuan personel administrasi dalam proses registrasi perwalian				
21	Sikap peduli dan menolong yang ditunjukkan seluruh staf pengajar (dosen)				
22	Sikap peduli dan menolong yang ditunjukkan seluruh staf administrasi (Tata Usaha)				
23	Kemudahan untuk mengetahui secara umum informasi tentang kegiatan yang sedang diadakan di kampus ini.				
24	Kesediaan bagian administrasi (Tata Usaha) untuk ditemui mahasiswa.				
25	Reputasi universitas yang baik di masyarakat.				
26	Rasa memiliki dari mahasiswa terhadap universitas.				
27	Rasa bangga mahasiswa terhadap universitas.				
28	Usaha untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.				
29	Penciptaan "suasana diterima (feel welcome)" bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.				

Lampiran

Bagian II (Perfomansi standar pelayanan di Universitas Kristen Maranatha)

Perfomansi standar yang ada dalam suatu organisasi, dapat berupa Standar Formal (eksplisit, ditulis secara resmi, dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan) atau dapat berupa Standar Informal (implisit, hanya diucapkan, dan diasumsikan dimengerti oleh seluruh karyawan).

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban yang paling tepat untuk menggambarkan perfomansi standar Universitas Kristen Maranatha khususnya standar pelayanan Universitas Kristen Maranatha saat ini.

NO	Pernyataan	Ada (Standar tertulis dan sudah disosialisasikan)	Ada (Standar lisan dan sudah disosialisasikan)	Ada (Standar tertulis tapi belum disosialisasikan)	Ada (Hanya konsep dan tidak ada standar tertulis dan belum disosialisasikan)	Tidak Ada Standar	Tidak Mengetahui
1	Fakultas (Jurusan) memiliki standar kemudahan mahasiswa untuk menemui dosen walinya						
2	Fakultas (Jurusan) memiliki standar perhatian yang diberikan dosen wali terhadap perkembangan akademis setiap mahasiswa bimbingannya.						
3	Fakultas (Jurusan) memiliki standar bantuan yang diberikan dosen wali kepada mahasiswa dalam menetapkan sasaran perkuliahan						
4	Fakultas (Jurusan) memiliki standar pemahaman dosen wali terhadap persyaratan-persyaratan mengenai pengambilan mata kuliah						
5	Fakultas (Jurusan) memiliki standar panduan persyaratan-persyaratan kegiatan perkuliahan						
6	Fakultas (Jurusan) memiliki standar penyampaian materi kuliah oleh dosen pengajar pada jurusan/program studi.						
7	Fakultas (Jurusan) memiliki standar penguasaan bidang ilmu oleh dosen pada jurusan/program studi saya.						
8	Fakultas (Jurusan) memiliki standar dosen dalam memperhatikan perbedaan kemampuan mahasiswa pada proses belajar mengajar.						
9	Fakultas (Jurusan) memiliki standar sistem penilaian mahasiswa.						
10	Fakultas (Jurusan) memiliki standar praktikum bagi mahasiswa.						
11	Fakultas (Jurusan) memiliki standar penerapan peraturan tentang kedisiplinan bagi mahasiswa.						
12	Fakultas (Jurusan) memiliki standar penyediaan laboratorium-laboratorium yang mendukung perkuliahan.						
13	Fakultas (Jurusan) memiliki standar kondisi peralatan dan perlengkapan laboratorium pada setiap Jurusan/program studi.						
14	Fakultas (Jurusan) memiliki standar kepedulian dosen terhadap mahasiswa.						
15	Fakultas (Jurusan) memiliki standar perlakuan dosen terhadap mahasiswa.						

Lampiran

NO	Pernyataan	Ada (Standar tertulis dan sudah disosialisasikan)	Ada (Standar lisan dan sudah disosialisasikan)	Ada (Standar tertulis tapi belum disosialisasikan)	Ada (Hanya konsep dan tidak ada standar tertulis dan belum disosialisasikan)	Tidak Ada Standar	Tidak Mengetahui
16	Fakultas (Jurusan) memiliki standar staff TU jurusan/program studi dalam melayani kebutuhan akademis mahasiswa.						
17	Fakultas (Jurusan) memiliki standar pelayanan pendidikan yang diterima oleh mahasiswa berkaitan dengan uang kuliah yang dibayarkan.						
18	Fakultas (Jurusan) memiliki standar jadwal dan informasi cara pembayaran uang kuliah/praktikum						
19	Fakultas (Jurusan) memiliki standar jam kerja bagian administrasi (Tata usaha)						
20	Fakultas (Jurusan) memiliki standar bantuan personel administrasi dalam proses registrasi perwalian						
21	Fakultas (Jurusan) memiliki standar kepedulian yang ditunjukkan seluruh staf pengajar (dosen) kepada mahasiswa						
22	Fakultas (Jurusan) memiliki standar kepedulian yang ditunjukkan seluruh staf administrasi (Tata Usaha) kepada mahasiswa						
23	Fakultas (Jurusan) memiliki standar penyediaan informasi secara umum tentang kegiatan yang sedang diadakan di kampus ini kepada mahasiswa.						
24	Fakultas (Jurusan) memiliki standar kesediaan bagian administrasi (Tata Usaha) untuk ditemui mahasiswa.						
25	Universitas memiliki standar menciptakan reputasi universitas yang baik di masyarakat.						
26	Universitas memiliki standar untuk usaha menciptakan rasa memiliki "sense of belonging" dari mahasiswa terhadap universitas.						
27	Universitas memiliki standar untuk usaha menciptakan rasa bangga mahasiswa terhadap universitas.						
28	Universitas memiliki standar untuk usaha memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.						
29	Universitas memiliki standar untuk usaha menciptakan "suasana diterima (feel welcome)" bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.						

Lampiran

Bagian III (Penilaian manajemen terhadap hasil kerja tenaga edukatif / dosen)

Petunjuk :

Dalam memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh Pihak manajemen, karyawan kadang-kadang mengalami kesukaran untuk mencapai standar yang ditetapkan.

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban yang paling tepat untuk menunjukkan persepsi Bapak/Ibu terhadap kemampuan karyawan dalam memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan dan penilaian fasilitas yang diberikan khususnya pada Universitas Kristen Maranatha saat ini.

NO	Pernyataan	Menurut saya, Dosen-dosen					
		Mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara tidak konsisten	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak ada standar (baik tulisan maupun lisan)	Tidak Mengetahui
1	Kemudahan menemui dosen wali.						
2	Perhatian dosen wali terhadap perkembangan akademis mahasiswa bimbingannya.						
3	Bantuan dosen wali kepada mahasiswa dalam menetapkan sasaran perkuliahan.						
4	Pemahaman dosen wali terhadap persyaratan-persyaratan pengambilan mata kuliah.						
5	Kejelasan panduan yang diberikan tentang persyaratan-persyaratan perkuliahan.						
6	Kejelasan penyampaian materi kuliah oleh dosen pengajar pada jurusan/program studi.						
7	Penguasaan bidang ilmu oleh dosen pada jurusan/program studi.						
8	Perhatian dosen terhadap perbedaan kemampuan mahasiswa pada proses belajar mengajar.						
9	Kejelasan sistem penilaian mahasiswa.						
10	Manfaat praktikum bagi mahasiswa dalam memahami materi kuliah.						
11	Ketepatan penerapan peraturan tentang kedisiplinan bagi mahasiswa.						
12	Penyediaan laboratorium-laboratorium yang mendukung perkuliahan.						
13	Kondisi peralatan dan perlengkapan laboratorium pada Jurusan/program studi.						
14	Kepedulian dosen terhadap mahasiswa sebagai individu.						
15	Perlakuan dosen adil (tidak pilih kasih) terhadap mahasiswa.						

Lampiran

NO	Pernyataan	Menurut saya, Dosen-dosen					Tidak Mengetahui
		Mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara tidak konsisten	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak ada standar (baik tulisan maupun lisan)	
16	Pelayanan pendidikan yang mahasiswa terima sesuai dengan uang kuliah yang dibayarkan.						
17	Sikap peduli dan menolong yang ditunjukkan seluruh staf pengajar (dosen)						
18	Penciptaan reputasi universitas yang baik di masyarakat.						
19	Penciptaan rasa memiliki dari mahasiswa terhadap universitas.						
20	Penciptaan rasa bangga saya terhadap universitas.						
21	Usaha untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.						
22	Penciptaan "suasana diterima (feel welcome)" bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.						

Bagian IV (Penilaian manajemen terhadap hasil kerja staff tata usaha)

Petunjuk :

Dalam memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh Pihak manajemen, karyawan kadang-kadang mengalami kesukaran untuk mencapai standar yang ditetapkan.

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban yang paling tepat untuk menunjukkan persepsi Bapak/Ibu terhadap kemampuan karyawan dalam memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan dan penilaian fasilitas yang diberikan khususnya pada Universitas Kristen Maranatha saat ini.

Lampiran

NO	Pernyataan	Menurut saya, staff Tata Usaha					
		Mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara tidak konsisten	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak ada standar (baik tulisan maupun lisan)	Tidak Mengetahui
1	Bantuan staff TU jurusan/program studi dalam hal melayani kebutuhan akademis mahasiswa.						
2	Kejelasan jadwal dan informasi cara pembayaran uang kuliah/praktikum						
3	Jam kerja bagian administrasi (TU)						
4	Bantuan personel administrasi dalam proses registrasi perwalian						
5	Sikap peduli dan menolong yang ditunjukkan seluruh staf administrasi (Tata Usaha)						
6	Kemudahan untuk mengetahui secara umum informasi tentang kegiatan yang sedang diadakan di kampus ini.						
7	Kesediaan bagian administrasi (Tata Usaha) untuk ditemui mahasiswa.						
8	Penciptaan reputasi universitas yang baik di masyarakat.						
9	Penciptaan rasa memiliki dari mahasiswa terhadap universitas.						
10	Penciptaan rasa bangga saya terhadap universitas.						
11	Usaha untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.						
12	Penciptaan "suasana diterima (feel welcome)" bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.						

Lampiran

Bagian V (Persepsi Anda terhadap Universitas Kristen Maranatha dan operasinya)

Petunjuk :

Pertanyaan dibawah ini bertujuan untuk mengukur persepsi Bapak/Ibu tentang dan operasinya.

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban yang paling tepat, untuk menunjukkan seberapa setuju Anda terhadap pernyataan yang disebutkan, mengenai aspek operasional Universitas Kristen Maranatha

STS : Sangat Tidak Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

SS : Sangat Setuju

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	UKM secara teratur mengumpulkan informasi tentang kebutuhan mahasiswa				
2	UKM jarang menggunakan riset pemasaran mengenai mahasiswa				
3	UKM secara teratur mengumpulkan informasi kualitas pelayanan yang diinginkan oleh mahasiswa				
4	Saya jarang berinteraksi dengan mahasiswa UKM				
5	Karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa jarang berkomunikasi dengan pihak manajemen UKM				
6	Saya jarang meminta saran dari karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa mengenai pelayanan yang dibutuhkan mahasiswa				
7	Saya sering berkomunikasi langsung dengan karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa				
8	Alat komunikasi saya dengan karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa adalah melalui memo.				
9	UKM memiliki banyak level manajemen antar manajemen level atas dengan karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa				
10	UKM tidak berkomitmen dalam menyediakan sumberdaya manusia untuk pelayanan mahasiswa				
11	UKM memiliki program kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa				
12	Pihak UKM yang melakukan peningkatan kualitas pelayanan mahasiswa diberikan imbalan lebih dari yang lain				
13	UKM mementingkan keuntungan daripada pelayanan mahasiswa				
14	UKM memiliki proses formal program tertulis untuk pengaturan penetapan sasaran kualitas pelayanan bagi mahasiswa untuk karyawan				
15	UKM berusaha untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan mahasiswa secara rinci				
16	UKM menggunakan peralatan canggih secara efektif untuk mencapai konsistensi dalam pelayanan mahasiswa				
17	UKM memiliki program peningkatan prosedur operasional untuk mempertahankan standar pelayanan bagi mahasiswa				
18	UKM memiliki kemampuan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa				
19	UKM akan rugi jika memenuhi semua permintaan mahasiswa				
20	UKM memiliki sistem operasi (prosedur kerja yang baku) untuk melayani permintaan mahasiswa				

KUESIONER PENELITIAN MANAJEMEN UKM (Poliklinik)

Bapak/Ibu yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, penulis mengharapkan partisipasi dan kerja sama Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner penelitian ini dengan cermat. Tujuan dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk mengetahui Persepsi Bapak/Ibu untuk harapan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan Universitas Kristen Maranatha, mengetahui spesifikasi standar yang dimiliki Universitas Kristen Maranatha, mengetahui penilaian Bapak/Ibu terhadap hasil kerja karyawan serta mengetahui persepsi Bapak/Ibu terhadap Universitas Kristen Maranatha dan operasinya.

Atas partisipasi dan kerja sama Bapak/Ibu, kami mengucapkan terima kasih.

Hormat Kami

Peneliti,

DATA RESPONDEN

Jabatan Bapak/Ibu:

Pengisian Kuesioner Penelitian

BAGIAN I (Persepsi Manajemen terhadap harapan konsumen)

Cara pengisian kuesioner akan dijelaskan sebagai berikut:

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban Bapak/Ibu pada kolom bagian kanan yang telah disediakan, untuk menunjukkan seberapa penting pernyataan tersebut bagi mahasiswa pada suatu Universitas menurut Bapak/Ibu. **Tidak ada jawaban yang benar atau salah**

Lampiran

- STP : Sangat Tidak Penting (1) : Menurut Saya, mahasiswa Universitas Kristen Maranatha menganggap bahwa variabel tersebut sangat tidak penting.
- TP : Tidak Penting (2) : Menurut Saya, mahasiswa Universitas Kristen Maranatha saya menganggap bahwa variabel tersebut tidak penting.
- P : Penting (3) : Menurut Saya, mahasiswa Universitas Kristen Maranatha menganggap bahwa variabel tersebut penting.
- SP : Sangat Penting (4) : Menurut Saya, mahasiswa Universitas Kristen Maranatha menganggap bahwa variabel tersebut sangat penting.

NO	Pernyataan	Mahasiswa merasa bahwa variabel dibawah ini			
		STP	TP	P	SP
1	Rasa memiliki dari mahasiswa terhadap universitas.				
2	Rasa bangga mahasiswa terhadap universitas.				
3	Reputasi universitas yang baik di masyarakat.				
4	Kompetensi personel layanan kesehatan (dokter,perawat,dll) pada poliklinik.				
5	Usaha untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.				
6	Penciptaan ”suasana diterima (feel welcome)” bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.				

Bagian II (Perfomansi standar pelayanan di Universitas Kristen Maranatha)

Perfomansi standar yang ada dalam suatu organisasi, dapat berupa Standar Formal (eksplisit, ditulis secara resmi, dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan) atau dapat berupa Standar Informal (implisit, hanya diucapkan, dan diasumsikan dimengerti oleh seluruh karyawan).

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban yang paling tepat untuk menggambarkan perfomansi standar Universitas Kristen Maranatha khususnya standar pelayanan Universitas Kristen Maranatha saat ini.

No	Pernyataan	Ada (Standar tertulis dan sudah disosialisasikan)	Ada (Standar lisan dan sudah disosialisasikan)	Ada (Standar tapi belum disosialisasikan)	Ada (Standar lisan tapi belum disosialisasikan)	Tidak Ada Standar	Tidak Mengetahui
1	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan rasa memiliki ”sense of belonging” dari mahasiswa terhadap universitas.						
2	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan rasa bangga mahasiswa terhadap universitas.						
3	Universitas memiliki standar untuk menciptakan reputasi universitas yang baik di masyarakat.						
4	Universitas memiliki standar untuk Kompetensi personel layanan kesehatan (dokter,perawat,dll) pada poliklinik.						
5	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.						
6	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan ”suasana diterima (feel welcome)” bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.						

Lampiran

Bagian III (Penilaian manajemen terhadap hasil kerja karyawan dan fasilitas yang diberikan)

Petunjuk :

Dalam memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh Pihak manajemen, karyawan kadang-kadang mengalami kesukaran untuk mencapai standar yang ditetapkan.

Berikan tanda checklist (v) pada pilihan jawaban yang paling tepat untuk menunjukkan persepsi Bapak/Ibu terhadap kemampuan karyawan dalam memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan dan penilaian fasilitas yang diberikan khususnya pada Universitas Kristen Maranatha saat ini.

NO	Pernyataan	Menurut saya, karyawan saya dapat					
		Mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara tidak konsisten	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak ada standar (baik tulisan maupun lisan)	Tidak Mengetahui
1	Penciptaan rasa memiliki dari mahasiswa terhadap universitas.						
2	Penciptaan rasa bangga mahasiswa terhadap universitas.						
3	Penciptaan reputasi universitas yang baik di masyarakat.						
4	Kompetensi personel layanan kesehatan (dokter,perawat,dll) pada poliklinik.						
5	Usaha untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.						
6	Penciptaan "suasana diterima (feel welcome)" bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.						

Bagian IV (Persepsi Anda terhadap Universitas Kristen Maranatha dan operasinya)

Petunjuk :

Pertanyaan dibawah ini bertujuan untuk mengukur persepsi Bapak/Ibu tentang dan operasinya.

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban yang paling tepat, untuk menunjukkan seberapa setuju Anda terhadap pernyataan yang disebutkan, mengenai aspek operasional Universitas Kristen Maranatha

STS : Sangat Tidak Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

SS : Sangat Setuju

Lampiran

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	UKM secara teratur mengumpulkan informasi tentang kebutuhan mahasiswa				
2	UKM jarang menggunakan riset pemasaran mengenai mahasiswa				
3	UKM secara teratur mengumpulkan informasi kualitas pelayanan yang diinginkan oleh mahasiswa				
4	Manajemen UKM jarang berinteraksi dengan mahasiswa UKM				
5	Karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa jarang berkomunikasi dengan pihak manajemen UKM				
6	Manajemen UKM jarang meminta saran dari karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa mengenai pelayanan yang dibutuhkan mahasiswa				
7	Manajemen UKM sering berkomunikasi langsung dengan karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa				
8	Alat komunikasi manajemen dengan karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa adalah melalui memo				
9	UKM memiliki banyak level manajemen antar manajemen level atas dengan karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa				
10	UKM tidak berkomitmen dalam menyediakan sumberdaya manusia untuk pelayanan mahasiswa				
11	UKM memiliki program kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa				
12	Pihak UKM yang melakukan peningkatan kualitas pelayanan mahasiswa diberikan imbalan lebih dari yang lain				
13	UKM mementingkan keuntungan daripada pelayanan mahasiswa				
14	UKM memiliki proses formal program tertulis untuk pengaturan penetapan sasaran kualitas pelayanan bagi mahasiswa untuk karyawan				
15	UKM berusaha untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan mahasiswa secara rinci				
16	UKM menggunakan peralatan canggih secara efektif untuk mencapai konsistensi dalam pelayanan mahasiswa				
17	UKM memiliki program peningkatan prosedur operasional untuk mempertahankan standar pelayanan bagi mahasiswa				
18	UKM memiliki kemampuan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa				
19	UKM akan rugi jika memenuhi semua permintaan mahasiswa				
20	UKM memiliki sistem operasi (prosedur kerja yang baku) untuk melayani permintaan mahasiswa				

KUESIONER PENELITIAN MANAJEMEN UKM (BAU)

Bapak/Ibu yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, penulis mengharapkan partisipasi dan kerja sama Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner penelitian ini dengan cermat. Tujuan dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk mengetahui Persepsi Bapak/Ibu untuk harapan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan Universitas Kristen Maranatha, mengetahui spesifikasi standar yang dimiliki Universitas Kristen Maranatha, mengetahui penilaian Bapak/Ibu terhadap hasil kerja karyawan serta mengetahui persepsi Bapak/Ibu terhadap Universitas Kristen Maranatha dan operasinya.

Atas partisipasi dan kerja sama Bapak/Ibu, kami mengucapkan terima kasih.

Hormat Kami

Peneliti,

DATA RESPONDEN

Jabatan Bapak/Ibu:

Pengisian Kuesioner Penelitian

BAGIAN I (Persepsi Manajemen terhadap harapan konsumen)

Cara pengisian kuesioner akan dijelaskan sebagai berikut:

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban Bapak/Ibu pada kolom bagian kanan yang telah disediakan, untuk menunjukkan seberapa penting pernyataan tersebut bagi mahasiswa pada suatu Universitas menurut Bapak/Ibu. **Tidak ada jawaban yang benar atau salah**

Lampiran

- STP : Sangat Tidak Penting (1) : Menurut Saya, mahasiswa Universitas Kristen Maranatha menganggap bahwa variabel tersebut sangat tidak penting.
- TP : Tidak Penting (2) : Menurut Saya, mahasiswa Universitas Kristen Maranatha menganggap bahwa variabel tersebut tidak penting.
- P : Penting (3) : Menurut Saya, mahasiswa Universitas Kristen Maranatha menganggap bahwa variabel tersebut penting.
- SP : Sangat Penting (4) : Menurut Saya, mahasiswa Universitas Kristen Maranatha menganggap bahwa variabel tersebut sangat penting.

NO	Pernyataan	Mahasiswa merasa bahwa variabel dibawah ini			
		STP	TP	P	SP
1	Rasa memiliki dari mahasiswa terhadap universitas.				
2	Rasa bangga mahasiswa terhadap universitas.				
3	Reputasi universitas yang baik di masyarakat.				
4	Keamanan lingkungan di dalam kampus.				
5	Keamanan area parkir yang disediakan.				
6	Kecepatan respon dari petugas keamanan.				
7	Usaha untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.				
8	Penciptaan "suasana diterima (feel welcome)" bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.				

Bagian II (Perfomansi standar pelayanan di Universitas Kristen Maranatha)

Perfomansi standar yang ada dalam suatu organisasi, dapat berupa Standar Formal (eksplisit, ditulis secara resmi, dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan) atau dapat berupa Standar Informal (implisit, hanya diucapkan, dan diasumsikan dimengerti oleh seluruh karyawan).

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban yang paling tepat untuk menggambarkan perfomansi standar Universitas Kristen Maranatha khususnya standar pelayanan Universitas Kristen Maranatha saat ini.

NO	Pernyataan	Ada (Standar tertulis dan sudah disosialisasikan)	Ada (Standar lisan dan sudah disosialisasikan)	Ada (Standar tapi belum disosialisasikan)	Ada (Standar lisan tapi belum disosialisasikan)	Tidak Ada Standar	Tidak Mengetahui
1	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan rasa memiliki "sense of belonging" dari mahasiswa terhadap universitas.						
2	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan rasa bangga mahasiswa terhadap universitas.						
3	Universitas memiliki standar untuk menciptakan reputasi universitas yang baik di masyarakat.						
4	Universitas memiliki standar untuk keamanan lingkungan di dalam kampus.						
5	Universitas memiliki standar untuk keamanan area parkir yang disediakan.						

Lampiran

NO	Pernyataan	Ada (Standar tertulis dan sudah disosialisasi kan)	Ada (Standar lisan dan sudah disosialisasi kan)	Ada (Standar tapi belum disosialisasi kan)	Ada (Standar lisan tapi belum disosialisasi kan)	Tidak Ada Standar	Tidak Mengetahui
6	Universitas memiliki standar untuk respon dari petugas keamanan.						
7	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.						
8	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan "suasana diterima (feel welcome)" bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.						

Bagian III (Penilaian manajemen terhadap hasil kerja karyawan dan fasilitas yang diberikan)

Petunjuk :

Dalam memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh Pihak manajemen, karyawan kadang-kadang mengalami kesukaran untuk mencapai standar yang ditetapkan.

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban yang paling tepat untuk menunjukkan persepsi Bapak/Ibu terhadap kemampuan karyawan dalam memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan dan penilaian fasilitas yang diberikan khususnya pada Universitas Kristen Maranatha saat ini.

NO	Pernyataan	Menurut saya, karyawan saya dapat					
		Mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara tidak konsisten	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak ada standar (baik tulisan maupun lisan)	Tidak Mengetahui
1	Penciptaan reputasi universitas yang baik di masyarakat.						
2	Keamanan lingkungan di dalam kampus.						
3	Keamanan area parkir yang disediakan.						
4	Kecepatan respon dari petugas keamanan.						
6	Usaha untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.						
7	Usaha untuk menciptakan "suasana diterima (feel welcome)" bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.						

Lampiran

Bagian IV (Persepsi Anda terhadap Universitas Kristen Maranatha dan operasinya)

Petunjuk :

Pertanyaan dibawah ini bertujuan untuk mengukur persepsi Bapak/Ibu tentang dan operasinya.

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban yang paling tepat, untuk menunjukkan seberapa setuju Anda terhadap pernyataan yang disebutkan, mengenai aspek operasional Universitas Kristen Maranatha

STS : Sangat Tidak Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

SS : Sangat Setuju

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	UKM secara teratur mengumpulkan informasi tentang kebutuhan mahasiswa				
2	UKM jarang menggunakan riset pemasaran mengenai mahasiswa				
3	UKM secara teratur mengumpulkan informasi kualitas pelayanan yang diinginkan oleh mahasiswa				
4	Manajemen UKM jarang berinteraksi dengan mahasiswa UKM				
5	Karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa jarang berkomunikasi dengan pihak manajemen UKM				
6	Manajemen UKM jarang meminta saran dari karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa mengenai pelayanan yang dibutuhkan mahasiswa				
7	Manajemen UKM sering berkomunikasi langsung dengan karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa				
8	Alat komunikasi manajemen dengan karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa adalah melalui memo				
9	UKM memiliki banyak level manajemen antar manajemen level atas dengan karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa				
10	UKM tidak berkomitmen dalam menyediakan sumberdaya manusia untuk pelayanan mahasiswa				
11	UKM memiliki program kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa				
12	Pihak UKM yang melakukan peningkatan kualitas pelayanan mahasiswa diberikan imbalan lebih dari yang lain				
13	UKM mementingkan keuntungan daripada pelayanan mahasiswa				
14	UKM memiliki proses formal program tertulis untuk pengaturan penetapan sasaran kualitas pelayanan bagi mahasiswa untuk karyawan				
15	UKM berusaha untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan mahasiswa secara rinci				
16	UKM menggunakan peralatan canggih secara efektif untuk mencapai konsistensi dalam pelayanan mahasiswa				
17	UKM memiliki program peningkatan prosedur operasional untuk mempertahankan standar pelayanan bagi mahasiswa				
18	UKM memiliki kemampuan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa				
19	UKM akan rugi jika memenuhi semua permintaan mahasiswa				
20	UKM memiliki sistem operasi (prosedur kerja yang baku) untuk melayani permintaan mahasiswa				

KUESIONER PENELITIAN MANAJEMEN UKM (PR1)

Bapak/Ibu yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, penulis mengharapkan partisipasi dan kerja sama Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner penelitian ini dengan cermat. Tujuan dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk mengetahui Persepsi Bapak/Ibu untuk harapan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan Universitas Kristen Maranatha, mengetahui spesifikasi standar yang dimiliki Universitas Kristen Maranatha, mengetahui penilaian Bapak/Ibu terhadap hasil kerja karyawan serta mengetahui persepsi Bapak/Ibu terhadap Universitas Kristen Maranatha dan operasinya.

Atas partisipasi dan kerja sama Bapak/Ibu, kami mengucapkan terima kasih.

Hormat Kami

Peneliti,

DATA RESPONDEN

Jabatan Bapak/Ibu:

Pengisian Kuesioner Penelitian

BAGIAN I (Persepsi Manajemen terhadap harapan konsumen)

Cara pengisian kuesioner akan dijelaskan sebagai berikut:

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban Bapak/Ibu pada kolom bagian kanan yang telah disediakan, untuk menunjukkan seberapa penting pernyataan tersebut bagi mahasiswa pada suatu Universitas menurut Bapak/Ibu. **Tidak ada jawaban yang benar atau salah**

Lampiran

- STP : Sangat Tidak Penting (1) : Menurut Saya, mahasiswa Universitas Kristen Maranatha menganggap bahwa variabel tersebut sangat tidak penting.
- TP : Tidak Penting (2) : Menurut Saya, mahasiswa Universitas Kristen Maranatha menganggap bahwa variabel tersebut tidak penting.
- P : Penting (3) : Menurut Saya, mahasiswa Universitas Kristen Maranatha menganggap bahwa variabel tersebut penting.
- SP : Sangat Penting (4) : Menurut Saya, mahasiswa Universitas Kristen Maranatha menganggap bahwa variabel tersebut sangat penting.

NO	Pernyataan	Menurut Saya, Mahasiswa merasa bahwa pernyataan dibawah ini			
		STP	TP	P	SP
1	Kondisi kelas seperti kenyamanan–ruangan yang cukup.				
2	Kondisi peralatan dan perlengkapan kelas (OHP, LCD, meja-kursi, papan tulis).				
3	Komitmen universitas untuk memberikan pengajaran yang berkualitas.				
4	Reputasi universitas yang baik di masyarakat.				
5	Rasa memiliki dari mahasiswa terhadap universitas.				
6	Rasa bangga saya terhadap universitas.				
7	Usaha untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.				
8	Penciptaan ”suasana diterima (feel welcome)” bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.				
9	Penghargaan universitas bagi mahasiswa yang memiliki prestasi akademik.				

Bagian II (Perfomansi standar pelayanan di Universitas Kristen Maranatha)

Perfomansi standar yang ada dalam suatu organisasi, dapat berupa Standar Formal (eksplisit, ditulis secara resmi, dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan) atau dapat berupa Standar Informal (implisit, hanya diucapkan, dan diasumsikan dimengerti oleh seluruh karyawan).

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban yang paling tepat untuk menggambarkan perfomansi standar Universitas Kristen Maranatha khususnya standar pelayanan Universitas Kristen Maranatha saat ini.

Lampiran

NO	Pernyataan	Ada (Standar tertulis dan sudah disosialisasikan)	Ada (Standar lisan dan sudah disosialisasikan)	Ada (Standar tertulis tapi belum disosialisasikan)	Ada (Hanya konsep dan tidak ada standar tertulis dan belum disosialisasikan)	Tidak Ada Standar	Tidak Mengetahui
1	Universitas memiliki standar untuk kondisi laboratorium komputer.						
2	Universitas memiliki standar untuk kondisi peralatan dan perlengkapan kelas (OHP, LCD, meja-kursi, papan tulis).						
3	Universitas memiliki standar untuk memberikan pengajaran yang berkualitas.						
4	Universitas memiliki standar untuk menciptakan reputasi universitas yang baik di masyarakat.						
5	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan rasa memiliki "sense of belonging" dari mahasiswa terhadap universitas.						
6	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan rasa bangga mahasiswa terhadap universitas.						
7	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.						
8	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan "suasana diterima (feel welcome)" bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.						
9	Universitas memiliki standar untuk pemberian penghargaan bagi mahasiswa yang memiliki prestasi akademik.						

Lampiran

Bagian III (Penilaian manajemen terhadap hasil kerja karyawan dan fasilitas yang diberikan)

Petunjuk :

Dalam memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh Pihak manajemen, karyawan kadang-kadang mengalami kesukaran untuk mencapai standar yang ditetapkan.

Berikan tanda checklist (v) pada pilihan jawaban yang paling tepat untuk menunjukkan persepsi Bapak/Ibu terhadap kemampuan karyawan dalam memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan dan penilaian fasilitas yang diberikan khususnya pada Universitas Kristen Maranatha saat ini.

NO	Pernyataan	Menurut saya, karyawan saya dapat					Tidak Mengetahui
		Mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara tidak konsisten	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak ada standar (baik tulisan maupun lisan)	
1	Kondisi laboratorium komputer.						
2	Kondisi peralatan dan perlengkapan kelas (OHP, LCD, meja-kursi, papan tulis).						
3	Komitmen universitas untuk memberikan pengajaran yang berkualitas.						
4	Penciptaan reputasi universitas yang baik di masyarakat.						
5	Penciptaan rasa memiliki dari mahasiswa terhadap universitas.						
6	Penciptaan rasa bangga mahasiswa terhadap universitas.						
7	Usaha untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.						
8	Penciptaan "suasana diterima (feel welcome)" bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.						
9	Penghargaan universitas bagi mahasiswa yang memiliki prestasi akademik.						

Lampiran

Bagian IV (Persepsi Anda terhadap Universitas Kristen Maranatha dan operasinya)

Petunjuk :

Pertanyaan dibawah ini bertujuan untuk mengukur persepsi Bapak/Ibu tentang dan operasinya.

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban yang paling tepat, untuk menunjukkan seberapa setuju Anda terhadap pernyataan yang disebutkan, mengenai aspek operasional Universitas Kristen Maranatha

STS : Sangat Tidak Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

SS : Sangat Setuju

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	UKM secara teratur mengumpulkan informasi tentang kebutuhan mahasiswa				
2	UKM jarang menggunakan riset pemasaran mengenai mahasiswa				
3	UKM secara teratur mengumpulkan informasi kualitas pelayanan yang diinginkan oleh mahasiswa				
4	Manajemen UKM jarang berinteraksi dengan mahasiswa UKM				
5	Karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa jarang berkomunikasi dengan pihak manajemen UKM				
6	Manajemen UKM jarang meminta saran dari karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa mengenai pelayanan yang dibutuhkan mahasiswa				
7	Manajemen UKM sering berkomunikasi langsung dengan karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa				
8	Alat komunikasi manajemen dengan karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa adalah melalui memo				
9	UKM memiliki banyak level manajemen antar manajemen level atas dengan karyawan yang berhubungan dengan mahasiswa				
10	UKM tidak berkomitmen dalam menyediakan sumberdaya manusia untuk pelayanan mahasiswa				
11	UKM memiliki program kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa				
12	Pihak UKM yang melakukan peningkatan kualitas pelayanan mahasiswa diberikan imbalan lebih dari yang lain				
13	UKM mementingkan keuntungan daripada pelayanan mahasiswa				
14	UKM memiliki proses formal program tertulis untuk pengaturan penetapan sasaran kualitas pelayanan bagi mahasiswa untuk karyawan				
15	UKM berusaha untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan mahasiswa secara rinci				
16	UKM menggunakan peralatan canggih secara efektif untuk mencapai konsistensi dalam pelayanan mahasiswa				
17	UKM memiliki program peningkatan prosedur operasional untuk mempertahankan standar pelayanan bagi mahasiswa				
18	UKM memiliki kemampuan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa				
19	UKM akan rugi jika memenuhi semua permintaan mahasiswa				
20	UKM memiliki sistem operasi (prosedur kerja yang baku) untuk melayani permintaan mahasiswa				

LAMPIRAN 3

- Kuesioner Penelitian Untuk Karyawan UKM

KUESIONER PENELITIAN STAF / KARYAWAN (DOSEN UKM)

Bapak/Ibu yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, penulis mengharapkan partisipasi dan kerja sama Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner penelitian ini dengan cermat. Tujuan dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk mengetahui Persepsi Bapak/Ibu terhadap kinerja pelayanan yang dapat diberikan Bapak/Ibu kepada mahasiswa dan mengetahui persepsi Bapak/Ibu terhadap Universitas Kristen Maranatha dan operasinya.

Atas partisipasi dan kerja sama Bapak/Ibu, kami mengucapkan terima kasih.

Hormat Kami

Peneliti,

DATA RESPONDEN

Jabatan Bapak/Ibu:

Bagian I (Perfomansi standar pelayanan di Universitas Kristen Maranatha)

Perfomansi standar yang ada dalam suatu organisasi, dapat berupa Standar Formal (eksplisit, ditulis secara resmi, dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan) atau dapat berupa Standar Informal (implisit, hanya diucapkan, dan diasumsikan dimengerti oleh seluruh karyawan).

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban yang paling tepat untuk menggambarkan perfomansi standar Universitas Kristen Maranatha khususnya standar pelayanan Universitas Kristen Maranatha saat ini.

NO	Pernyataan	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Tidak Ada Standar secara tertulis maupun lisan	Tidak Mengetahui
1	Fakultas (Jurusan) memiliki standar untuk kemudahan mahasiswa untuk menemui dosen walinya.						
2	Fakultas (Jurusan) memiliki standar untuk perhatian yang diberikan dosen wali terhadap perkembangan akademis setiap mahasiswa bimbingannya.						
3	Fakultas (Jurusan) memiliki standar untuk bantuan yang diberikan dosen wali kepada mahasiswa dalam menetapkan sasaran perkuliahan.						

Lampiran

NO	Pernyataan	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Tidak Ada Standar secara tertulis maupun lisan	Tidak Mengetahui
4	Fakultas (Jurusan) memiliki standar untuk pemahaman dosen wali terhadap persyaratan-persyaratan mengenai pengambilan mata kuliah.						
5	Fakultas (Jurusan) memiliki standar untuk panduan persyaratan-persyaratan kegiatan perkuliahan.						
6	Fakultas (Jurusan) memiliki standar untuk penyampaian materi kuliah oleh dosen pengajar pada fakultas/jurusan saya						
7	Fakultas (Jurusan) memiliki standar untuk penguasaan bidang ilmu oleh dosen pada fakultas/jurusan saya.						
8	Fakultas (Jurusan) memiliki standar untuk dosen dalam memperhatikan perbedaan kemampuan mahasiswa pada proses belajar mengajar.						
9	Fakultas (Jurusan) memiliki standar untuk sistem penilaian mahasiswa.						
10	Fakultas (Jurusan) memiliki standar untuk praktikum bagi mahasiswa.						
11	Fakultas (Jurusan) memiliki standar untuk penerapan peraturan tentang kedisiplinan bagi mahasiswa.						
12	Fakultas (Jurusan) memiliki standar untuk penyediaan laboratorium-laboratorium yang mendukung perkuliahan.						
13	Fakultas (Jurusan) memiliki standar untuk kondisi peralatan dan perlengkapan laboratorium pada setiap fakultas/jurusan.						
14	Fakultas (Jurusan) memiliki standar kepedulian dosen terhadap mahasiswa.						
15	Fakultas (Jurusan) memiliki standar perlakuan dosen terhadap mahasiswa.						
16	Fakultas (Jurusan) memiliki standar pelayanan pendidikan yang diterima oleh mahasiswa berkaitan dengan uang kuliah yang dibayarkan.						

Lampiran

NO	Pernyataan	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Tidak Ada Standar secara tertulis maupun lisan	Tidak Mengetahui
17	Fakultas (Jurusan) memiliki standar kepedulian yang ditunjukkan seluruh staf pengajar (dosen) kepada mahasiswa						
18	Universitas memiliki standar untuk menciptakan reputasi universitas yang baik di masyarakat.						
19	Universitas memiliki standar untuk usaha menciptakan rasa memiliki "sense of belonging" dari mahasiswa terhadap universitas.						
20	Universitas memiliki standar untuk usaha menciptakan rasa bangga mahasiswa terhadap universitas.						
21	Universitas memiliki standar untuk usaha memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.						
22	Universitas memiliki standar untuk usaha menciptakan "suasana diterima (feel welcome)" bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.						

Bagian II (Konsistensi dalam menjalankan standar kerja (Dosen))

Petunjuk :

Dalam memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh Pihak manajemen, karyawan kadang-kadang mengalami kesukaran untuk mencapai standar yang ditetapkan.

Beri tanda checklist pada jawaban yang paling tepat untuk menunjukkan persepsi Bapak/Ibu terhadap kemampuan Bapak/Ibu dalam memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan Universitas Kristen Maranatha saat ini.

NO	Pernyataan	Kinerja saya dalam hal di bawah ini.....					
		Mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara tidak konsisten	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak ada standar (baik tulisan maupun lisan)	Tidak Mengetahui
1	Standar tentang kemudahan menemui dosen wali.						
2	Standar tentang perhatian dosen wali terhadap perkembangan akademis mahasiswa bimbingannya.						

Lampiran

NO	Pernyataan	Kinerja saya dalam hal di bawah ini.....					
		Mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara tidak konsisten	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak ada standar (baik tulisan maupun lisan)	Tidak Mengetahui
3	Standar tentang bantuan dosen wali kepada mahasiswa dalam menetapkan sasaran perkuliahan.						
4	Standar tentang pemahaman dosen wali terhadap persyaratan-persyaratan pengambilan mata kuliah.						
5	Standar tentang kejelasan panduan yang diberikan tentang persyaratan-persyaratan perkuliahan.						
6	Standar tentang kejelasan penyampaian materi kuliah oleh dosen pengajar pada jurusan/program studi.						
7	Standar tentang penguasaan bidang ilmu oleh dosen pada jurusan/program studi.						
8	Standar tentang perhatian dosen terhadap perbedaan kemampuan mahasiswa pada proses belajar mengajar.						
9	Standar tentang kejelasan sistem penilaian mahasiswa.						
10	Standar tentang manfaat praktikum bagi mahasiswa dalam memahami materi kuliah.						
11	Standar tentang ketepatan penerapan peraturan tentang kedisiplinan bagi mahasiswa.						
12	Standar tentang penyediaan laboratorium-laboratorium yang mendukung perkuliahan.						
13	Standar tentang kondisi peralatan dan perlengkapan laboratorium pada Jurusan/program studi.						
14	Standar tentang kepedulian dosen terhadap mahasiswa sebagai individu.						
15	Standar tentang perlakuan dosen adil (tidak pilih kasih) terhadap mahasiswa.						

Lampiran

NO	Pernyataan	Kinerja saya dalam hal di bawah ini.....					
		Mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara tidak konsisten	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak ada standar (baik tulisan maupun lisan)	Tidak Mengetahui
16	Standar tentang pelayanan pendidikan yang mahasiswa terima sesuai dengan uang kuliah yang dibayarkan.						
17	Standar tentang sikap peduli dan menolong yang ditunjukkan seluruh staf pengajar (dosen)						
18	Standar tentang penciptaan reputasi universitas yang baik di masyarakat.						
19	Standar tentang penciptaan rasa memiliki dari mahasiswa terhadap universitas.						
20	Standar tentang penciptaan rasa bangga mahasiswa terhadap universitas.						
21	Standar tentang usaha untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.						
22	Standar tentang penciptaan "suasana diterima (feel welcome)" bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.						

Bagian III (Persepsi Bapak/Ibu terhadap Universitas Kristen Maranatha dan Operasinya)

Petunjuk :

Pertanyaan dibawah ini bertujuan untuk mengukur persepsi Bapak/Ibu tentang Universitas Kristen Maranatha dan operasinya.

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban yang paling tepat, untuk menunjukkan seberapa setuju Anda terhadap pernyataan yang disebutkan, mengenai aspek operasional Universitas Kristen Maranatha

STS : Sangat Tidak Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

SS : Sangat Setuju

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Saya merasa bahwa saya bagian dari sebuah kelompok (team) dalam UKM				
2	Setiap orang di UKM, berkontribusi (bekerja sama) dalam kelompok untuk melayani mahasiswa				
3	Saya merasa bertanggung jawab untuk membantu rekan sekerja saya, agar ia lebih baik dalam bekerja				

Lampiran

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
4	Saya dan rekan sekerja lebih sering bekerja sama dibandingkan bersaing				
5	Saya merasa bahwa saya adalah anggota penting dari UKM				
6	Saya merasa nyaman bekerja, dalam arti saya mampu bekerja dengan baik				
7	UKM merekrut orang yang berkemampuan tinggi di bidangnya				
8	UKM melengkapi peralatan kerja yang saya butuhkan untuk melakukan pekerjaan saya dengan baik				
9	Saya menghabiskan banyak waktu dalam pekerjaan, untuk menyelesaikan masalah yang kurang saya kuasai (-)				
10	Saya memiliki kebebasan dalam pekerjaan saya untuk memuaskan kebutuhan mahasiswa				
11	Terkadang saya kurang dapat mengontrol pekerjaan karena terlalu banyak permintaan mahasiswa dalam waktu yang bersamaan (-)				
12	Salah satu penyebab saya frustrasi dalam pekerjaan adalah saya harus bergantung pada rekan lain dalam melayani mahasiswa (-)				
13	Penilaian atasan atas hasil kerja saya adalah seberapa baik saya berinteraksi dengan mahasiswa				
14	Di UKM, karyawan yang memberikan pelayanan ekstra bagi mahasiswa tidak menghasilkan imbalan tambahan bagi karyawan (-)				
15	Karyawan di UKM yang melayani mahasiswa dengan lebih baik akan diberi imbalan yang lebih besar daripada karyawan lain				
16	Jumlah tugas yang banyak daam pekerjaan saya membuat saya sulit untuk melayani mahasiswa secara efektif (-)				
17	UKM lebih menekankan keuntungan dibandingkan pelayanan sehingga saya sukar melayani mahasiswa dengan baik (-)				
18	Permintaan mahasiswa dan permintaan manajemen biasanya sama				
19	UKM dan saya memiliki kesamaan mengenai bagaimana seharusnya pekerjaan saya dilakukan				
20	Informasi yang saya terima dari manajemen cukup memadai untuk melakukan pekerjaan saya				
21	Saya sering tidak mengerti tentang pelayanan yang ditawarkan UKM terhadap mahasiswa (-)				
22	Saya merasa mampu mengerti perubahan yang terjadi di UKM yang berpengaruh terhadap pekerjaan saya				
23	Saya merasa tidak dilatih dengan baik oleh UKM tentang bagaimana cara berinteraksi secara efektif dengan mahasiswa (-)				
24	Saya tidak mengetahui aspek penting yang ditekan dalam penilaian hasil kerja saya oleh atasan (-)				

KUESIONER PENELITIAN STAF / KARYAWAN (MSCC)

Bapak/Ibu yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, penulis mengharapkan partisipasi dan kerja sama Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner penelitian ini dengan cermat. Tujuan dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk mengetahui Persepsi Bapak/Ibu terhadap kinerja pelayanan yang dapat diberikan Bapak/Ibu kepada mahasiswa dan mengetahui persepsi Bapak/Ibu terhadap Universitas Kristen Maranatha dan operasinya.

Atas partisipasi dan kerja sama Bapak/Ibu, kami mengucapkan terima kasih.

Hormat Kami

Peneliti,

DATA RESPONDEN

Jabatan Bapak/Ibu:

Lampiran

Bagian I (Perfomansi standar pelayanan di Universitas Kristen Maranatha)

Perfomansi standar yang ada dalam suatu organisasi, dapat berupa Standar Formal (eksplisit, ditulis secara resmi, dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan) atau dapat berupa Standar Informal (implisit, hanya diucapkan, dan diasumsikan dimengerti oleh seluruh karyawan).

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban yang paling tepat untuk **menggambarkan perfomansi standar Universitas Kristen Maranatha khususnya standar pelayanan Universitas Kristen Maranatha saat ini.**

NO	Pernyataan	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Tidak Ada Standar secara tertulis maupun lisan	Tidak Mengetahui
1	Universitas memiliki standar untuk bantuan layanan karir yang tersedia di Universitas bagi mahasiswa dalam membantu memutuskan karir seperti memberikan informasi yang Up to date.						
2	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan rasa memiliki "sense of belonging" dari mahasiswa terhadap universitas.						
3	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan rasa bangga mahasiswa terhadap universitas.						
4	Universitas memiliki standar untuk menciptakan reputasi universitas yang baik di masyarakat.						
5	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.						
6	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan "suasana diterima (feel welcome)" bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.						

Bagian II (Konsistensi dalam menjalankan standar kerja (MSCC))

Petunjuk :

Dalam memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh Pihak manajemen, karyawan kadang-kadang mengalami kesukaran untuk mencapai standar yang ditetapkan.

Beri tanda checklist pada jawaban yang paling tepat untuk menunjukkan persepsi Bapak/Ibu **terhadap kemampuan Bapak/Ibu dalam memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan Universitas Kristen Maranatha saat ini.**

Lampiran

NO	Pernyataan	Kinerja saya dalam hal dibawah ini					
		Mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara tidak konsisten	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak ada standar (baik tulisan maupun lisan)	Tidak Mengetahui
1	Standar tentang bantuan layanan karir yang tersedia di Universitas bagi mahasiswa dalam membantu memutuskan karir seperti memberikan informasi yang Up to date.						
2	Standar tentang penciptaan rasa memiliki dari mahasiswa terhadap universitas.						
3	Standar tentang penciptaan rasa bangga mahasiswa terhadap universitas.						
4	Standar tentang penciptaan reputasi universitas yang baik di masyarakat.						
5	Standar tentang usaha untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.						
6	Standar tentang penciptaan "suasana diterima (feel welcome)" bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.						

Bagian III (Persepsi Bapak/Ibu terhadap Universitas Kristen Maranatha dan Operasinya)

Petunjuk :

Pertanyaan dibawah ini bertujuan untuk mengukur persepsi Bapak/Ibu tentang Universitas Kristen Maranatha dan operasinya.

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban yang paling tepat, untuk menunjukkan seberapa setuju Anda terhadap pernyataan yang disebutkan, mengenai aspek operasional Universitas Kristen Maranatha

STS : Sangat Tidak Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

SS : Sangat Setuju

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Saya merasa bahwa saya bagian dari sebuah kelompok (team) dalam UKM				
2	Setiap orang di UKM, berkontribusi (bekerja sama) dalam kelompok untuk melayani mahasiswa				
3	Saya merasa bertanggung jawab untuk membantu rekan sekerja saya, agar ia lebih baik dalam bekerja				

Lampiran

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
4	Saya dan rekan sekerja lebih sering bekerja sama dibandingkan bersaing				
5	Saya merasa bahwa saya adalah anggota penting dari UKM				
6	Saya merasa nyaman bekerja, dalam arti saya mampu bekerja dengan baik				
7	UKM merekrut orang yang berkemampuan tinggi di bidangnya				
8	UKM melengkapi peralatan kerja yang saya butuhkan untuk melakukan pekerjaan saya dengan baik				
9	Saya menghabiskan banyak waktu dalam pekerjaan, untuk menyelesaikan masalah yang kurang saya kuasai (-)				
10	Saya memiliki kebebasan dalam pekerjaan saya untuk memuaskan kebutuhan mahasiswa				
11	Terkadang saya kurang dapat mengontrol pekerjaan karena terlalu banyak permintaan mahasiswa dalam waktu yang bersamaan (-)				
12	Salah satu penyebab saya frustrasi dalam pekerjaan adalah saya harus bergantung pada rekan lain dalam melayani mahasiswa (-)				
13	Penilaian atasan atas hasil kerja saya adalah seberapa baik saya berinteraksi dengan mahasiswa				
14	Di UKM, karyawan yang memberikan pelayanan ekstra bagi mahasiswa tidak menghasilkan imbalan tambahan bagi karyawan (-)				
15	Karyawan di UKM yang melayani mahasiswa dengan lebih baik akan diberi imbalan yang lebih besar daripada karyawan lain				
16	Jumlah tugas yang banyak dalam pekerjaan saya membuat saya sulit untuk melayani mahasiswa secara efektif (-)				
17	UKM lebih menekankan keuntungan dibandingkan pelayanan sehingga saya sukar melayani mahasiswa dengan baik (-)				
18	Permintaan mahasiswa dan permintaan manajemen biasanya sama				
19	UKM dan saya memiliki kesamaan mengenai bagaimana seharusnya pekerjaan saya dilakukan				
20	Informasi yang saya terima dari manajemen cukup memadai untuk melakukan pekerjaan saya				
21	Saya sering tidak mengerti tentang pelayanan yang ditawarkan UKM terhadap mahasiswa (-)				
22	Saya merasa mampu mengerti perubahan yang terjadi di UKM yang berpengaruh terhadap pekerjaan saya				
23	Saya merasa tidak dilatih dengan baik oleh UKM tentang bagaimana cara berinteraksi secara efektif dengan mahasiswa (-)				
24	Saya tidak mengetahui aspek penting yang ditekankan dalam penilaian hasil kerja saya oleh atasan (-)				

KUESIONER PENELITIAN STAF / KARYAWAN (TU Jurusan)

Bapak/Ibu yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, penulis mengharapkan partisipasi dan kerja sama Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner penelitian ini dengan cermat. Tujuan dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk mengetahui Persepsi Bapak/Ibu terhadap kinerja pelayanan yang dapat diberikan Bapak/Ibu kepada mahasiswa dan mengetahui persepsi Bapak/Ibu terhadap Universitas Kristen Maranatha dan operasinya.

Atas partisipasi dan kerja sama Bapak/Ibu, kami mengucapkan terima kasih.

Hormat Kami

Peneliti,

DATA RESPONDEN

Jabatan Bapak/Ibu:

Bagian I (Perfomansi standar pelayanan di Universitas Kristen Maranatha)

Perfomansi standar yang ada dalam suatu organisasi, dapat berupa Standar Formal (eksplisit, ditulis secara resmi, dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan) atau dapat berupa Standar Informal (implisit, hanya diucapkan, dan diasumsikan dimengerti oleh seluruh karyawan).

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban yang paling tepat untuk menggambarkan perfomansi standar Universitas Kristen Maranatha khususnya standar pelayanan Universitas Kristen Maranatha saat ini.

NO	Pernyataan	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Tidak Ada Standar secara tertulis maupun lisan	Tidak Mengetahui
1	Fakultas (Jurusan) memiliki standar untuk staff TU fakultas/jurusan dalam melayani kebutuhan akademis mahasiswa.						
2	Fakultas (Jurusan) memiliki standar untuk jadwal dan informasi cara pembayaran uang kuliah/praktikum						
	Pernyataan	Mengetahui	Mengetahui	Kurang	Kurang	Tidak Ada	Tidak

Lampiran

NO		standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Standar secara tertulis maupun lisan	Mengetahui
3	Fakultas (Jurusan) memiliki standar jam kerja bagian administrasi (Tata usaha)						
4	Fakultas (Jurusan) memiliki standar bantuan personel administrasi dalam proses registrasi perwalian						
5	Fakultas (Jurusan) memiliki standar kepedulian yang ditunjukkan seluruh staf administrasi (Tata Usaha) kepada mahasiswa						
6	Fakultas (Jurusan) memiliki standar penyediaan informasi secara umum tentang kegiatan yang sedang diadakan di kampus ini kepada mahasiswa.						
7	Fakultas (Jurusan) memiliki standar kesediaan bagian administrasi (Tata Usaha) untuk ditemui mahasiswa.						
8	Universitas memiliki standar untuk menciptakan reputasi universitas yang baik di masyarakat.						
9	Universitas memiliki standar untuk usaha menciptakan rasa memiliki "sense of belonging" dari mahasiswa terhadap universitas.						
10	Universitas memiliki standar untuk usaha menciptakan rasa bangga mahasiswa terhadap universitas.						
11	Universitas memiliki standar untuk usaha memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.						
12	Universitas memiliki standar untuk usaha menciptakan "suasana diterima (feel welcome)" bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.						

Lampiran

Bagian II (Konsistensi dalam menjalankan standar kerja (Tata Usaha))

Petunjuk :

Dalam memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh Pihak manajemen, karyawan kadang-kadang mengalami kesukaran untuk mencapai standar yang ditetapkan.

Beri tanda checklist pada jawaban yang paling tepat untuk menunjukkan persepsi Bapak/Ibu terhadap kemampuan Bapak/Ibu dalam memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan Universitas Kristen Maranatha saat ini.

NO	Pernyataan	Kinerja saya dalam hal dibawah ini.....					
		Mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara tidak konsisten	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak ada standar (baik tulisan maupun lisan)	Tidak Mengetahui
1	Standar tentang bantuan staff TU fakultas/jurusan melayani kebutuhan akademis mahasiswa.						
2	Standar tentang kejelasan jadwal dan informasi cara pembayaran uang kuliah/praktikum						
3	Standar tentang Jam kerja bagian administrasi (TU)						
4	Standar tentang bantuan personel administrasi dalam proses registrasi perwalian						
5	Standar tentang sikap peduli dan menolong yang ditunjukkan seluruh staf administrasi (Tata Usaha)						
6	Standar tentang kemudahan untuk mengetahui secara umum informasi tentang kegiatan yang sedang diadakan di kampus ini.						
7	Standar tentang kesediaan bagian administrasi (Tata Usaha) untuk ditemui mahasiswa.						
8	Standar tentang penciptaan reputasi universitas yang baik di masyarakat.						
9	Standar tentang penciptaan rasa memiliki dari mahasiswa terhadap universitas.						
10	Standar tentang penciptaan rasa bangga mahasiswa terhadap universitas.						
11	Standar tentang usaha untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.						
12	Standar tentang penciptaan "suasana diterima (feel welcome)" bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.						

Lampiran

Bagian III (Persepsi Bapak/Ibu terhadap Universitas Kristen Maranatha dan Operasinya)

Petunjuk :

Pertanyaan dibawah ini bertujuan untuk mengukur persepsi Bapak/Ibu tentang Universitas Kristen Maranatha dan operasinya.

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban yang paling tepat, untuk menunjukkan seberapa setuju Anda terhadap pernyataan yang disebutkan, mengenai aspek operasional Universitas Kristen Maranatha

STS : Sangat Tidak Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

SS : Sangat Setuju

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Saya merasa bahwa saya bagian dari sebuah kelompok (team) dalam UKM				
2	Setiap orang di UKM, berkontribusi (bekerja sama) dalam kelompok untuk melayani mahasiswa				
3	Saya merasa bertanggung jawab untuk membantu rekan sekerja saya, agar ia lebih baik dalam bekerja				
4	Saya dan rekan sekerja lebih sering bekerja sama dibandingkan bersaing				
5	Saya merasa bahwa saya adalah anggota penting dari UKM				
6	Saya merasa nyaman bekerja, dalam arti saya mampu bekerja dengan baik				
7	UKM merekrut orang yang berkemampuan tinggi di bidangnya				
8	UKM melengkapi peralatan kerja yang saya butuhkan untuk melakukan pekerjaan saya dengan baik				
9	Saya menghabiskan banyak waktu dalam pekerjaan, untuk menyelesaikan masalah yang kurang saya kuasai (-)				
10	Saya memiliki kebebasan dalam pekerjaan saya untuk memuaskan kebutuhan mahasiswa				
11	Terkadang saya kurang dapat mengontrol pekerjaan karena terlalu banyak permintaan mahasiswa dalam waktu yang bersamaan (-)				
12	Salah satu penyebab saya frustrasi dalam pekerjaan adalah saya harus bergantung pada rekan lain dalam melayani mahasiswa (-)				
13	Penilaian atasan atas hasil kerja saya adalah seberapa baik saya berinteraksi dengan mahasiswa				
14	Di UKM, karyawan yang memberikan pelayanan ekstra bagi mahasiswa tidak menghasilkan imbalan tambahan bagi karyawan (-)				
15	Karyawan di UKM yang melayani mahasiswa dengan lebih baik akan diberi imbalan yang lebih besar daripada karyawan lain				
16	Jumlah tugas yang banyak daam pekerjaan saya membuat saya sulit untuk melayani mahasiswa secara efektif (-)				
17	UKM lebih menekankan keuntungan dibandingkan pelayanan sehingga saya sukar melayani mahasiswa dengan baik (-)				
18	Permintaan mahasiswa dan permintaan manajemen biasanya sama				
19	UKM dan saya memiliki kesamaan mengenai bagaimana seharusnya pekerjaan saya dilakukan				
20	Informasi yang saya terima dari manajemen cukup memadai untuk melakukan pekerjaan saya				
21	Saya sering tidak mengerti tentang pelayanan yang ditawarkan UKM terhadap mahasiswa (-)				
22	Saya merasa mampu mengerti perubahan yang terjadi di UKM yang berpengaruh terhadap pekerjaan saya				
23	Saya merasa tidak dilatih dengan baik oleh UKM tentang bagaimana cara berinteraksi secara efektif dengan mahasiswa (-)				
24	Saya tidak mengetahui aspek penting yang ditekan dalam penilaian hasil kerja saya oleh atasan (-)				

KUESIONER PENELITIAN STAF / KARYAWAN (Serkretariat PR1)

Bapak/Ibu yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, penulis mengharapkan partisipasi dan kerja sama Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner penelitian ini dengan cermat. Tujuan dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk mengetahui Persepsi Bapak/Ibu terhadap kinerja pelayanan yang dapat diberikan Bapak/Ibu kepada mahasiswa dan mengetahui persepsi Bapak/Ibu terhadap Universitas Kristen Maranatha dan operasinya.

Atas partisipasi dan kerja sama Bapak/Ibu, kami mengucapkan terima kasih.

Hormat Kami

Peneliti,

DATA RESPONDEN

Jabatan Bapak/Ibu:

Bagian I (Perfomansi standar pelayanan di Universitas Kristen Maranatha)

Perfomansi standar yang ada dalam suatu organisasi, dapat berupa Standar Formal (eksplisit, ditulis secara resmi, dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan) atau dapat berupa Standar Informal (implisit, hanya diucapkan, dan diasumsikan dimengerti oleh seluruh karyawan).

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban yang paling tepat untuk menggambarkan perfomansi standar Universitas Kristen Maranatha khususnya standar pelayanan Universitas Kristen Maranatha saat ini.

NO	Pernyataan	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Tidak Ada Standar secara tertulis maupun lisan	Tidak Mengetahui
1	Universitas memiliki standar untuk kondisi laboratorium komputer.						
2	Universitas memiliki standar untuk kondisi peralatan dan perlengkapan kelas (OHP, LCD, meja-kursi, papan tulis).						

Lampiran

NO	Pernyataan	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Tidak Ada Standar secara tertulis maupun lisan	Tidak Mengetahui
3	Universitas memiliki standar untuk memberikan pengajaran yang berkualitas.						
4	Universitas memiliki standar untuk menciptakan reputasi universitas yang baik di masyarakat.						
5	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan rasa memiliki "sense of belonging" dari mahasiswa terhadap universitas.						
6	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan rasa bangga mahasiswa terhadap universitas.						
7	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.						
8	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan "suasana diterima (feel welcome)" bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.						
9	Universitas memiliki standar untuk pemberian penghargaan bagi mahasiswa yang memiliki prestasi akademik.						

Bagian II (Konsistensi dalam menjalankan standar kerja (Sekretariat Rektorat))

Petunjuk :

Dalam memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh Pihak manajemen, karyawan kadang-kadang mengalami kesukaran untuk mencapai standar yang ditetapkan.

Beri tanda checklist pada jawaban yang paling tepat untuk menunjukkan persepsi Bapak/Ibu **terhadap kemampuan Bapak/Ibu dalam memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan Universitas Kristen Maranatha saat ini.**

Lampiran

NO	Pernyataan	Kinerja saya dalam hal dibawah ini					
		Mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara tidak konsisten	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak ada standar (baik tulisan maupun lisan)	Tidak Mengetahui
1	Standar tentang kondisi laboratorium komputer.						
2	Standar tentang kondisi peralatan dan perlengkapan kelas (OHP, LCD, meja-kursi, papan tulis).						
3	Standar tentang komitmen universitas untuk memberikan pengajaran yang berkualitas.						
4	Standar tentang penciptaan reputasi universitas yang baik di masyarakat.						
5	Standar tentang penciptaan rasa memiliki dari mahasiswa terhadap universitas.						
6	Standar tentang penciptaan rasa bangga mahasiswa terhadap universitas.						
7	Standar tentang usaha untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.						
8	Standar tentang penciptaan "suasana diterima (feel welcome)" bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.						
9	Standar tentang penghargaan universitas bagi mahasiswa yang memiliki prestasi akademik.						

Bagian III (Persepsi Bapak/Ibu terhadap Universitas Kristen Maranatha dan Operasinya)

Petunjuk :

Pertanyaan dibawah ini bertujuan untuk mengukur persepsi Bapak/Ibu tentang Universitas Kristen Maranatha dan operasinya.

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban yang paling tepat, untuk menunjukkan seberapa setuju Anda terhadap pernyataan yang disebutkan, mengenai aspek operasional Universitas Kristen Maranatha

STS : Sangat Tidak Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

SS : Sangat Setuju

Lampiran

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Saya merasa bahwa saya bagian dari sebuah kelompok (team) dalam UKM				
2	Setiap orang di UKM, berkontribusi (bekerja sama) dalam kelompok untuk melayani mahasiswa				
3	Saya merasa bertanggung jawab untuk membantu rekan sekerja saya, agar ia lebih baik dalam bekerja				
4	Saya dan rekan sekerja lebih sering bekerja sama dibandingkan bersaing				
5	Saya merasa bahwa saya adalah anggota penting dari UKM				
6	Saya merasa nyaman bekerja, dalam arti saya mampu bekerja dengan baik				
7	UKM merekrut orang yang berkemampuan tinggi di bidangnya				
8	UKM melengkapi peralatan kerja yang saya butuhkan untuk melakukan pekerjaan saya dengan baik				
9	Saya menghabiskan banyak waktu dalam pekerjaan, untuk menyelesaikan masalah yang kurang saya kuasai (-)				
10	Saya memiliki kebebasan dalam pekerjaan saya untuk memuaskan kebutuhan mahasiswa				
11	Terkadang saya kurang dapat mengontrol pekerjaan karena terlalu banyak permintaan mahasiswa dalam waktu yang bersamaan (-)				
12	Salah satu penyebab saya frustrasi dalam pekerjaan adalah saya harus bergantung pada rekan lain dalam melayani mahasiswa (-)				
13	Penilaian atasan atas hasil kerja saya adalah seberapa baik saya berinteraksi dengan mahasiswa				
14	Di UKM, karyawan yang memberikan pelayanan ekstra bagi mahasiswa tidak menghasilkan imbalan tambahan bagi karyawan (-)				
15	Karyawan di UKM yang melayani mahasiswa dengan lebih baik akan diberi imbalan yang lebih besar daripada karyawan lain				
16	Jumlah tugas yang banyak daam pekerjaan saya membuat saya sulit untuk melayani mahasiswa secara efektif (-)				
17	UKM lebih menekankan keuntungan dibandingkan pelayanan sehingga saya sukar melayani mahasiswa dengan baik (-)				
18	Permintaan mahasiswa dan permintaan manajemen biasanya sama				
19	UKM dan saya memiliki kesamaan mengenai bagaimana seharusnya pekerjaan saya dilakukan				
20	Informasi yang saya terima dari manajemen cukup memadai untuk melakukan pekerjaan saya				
21	Saya sering tidak mengerti tentang pelayanan yang ditawarkan UKM terhadap mahasiswa (-)				
22	Saya merasa mampu mengerti perubahan yang terjadi di UKM yang berpengaruh terhadap pekerjaan saya				
23	Saya merasa tidak dilatih dengan baik oleh UKM tentang bagaimana cara berinteraksi secara efektif dengan mahasiswa (-)				
24	Saya tidak mengetahui aspek penting yang ditekan dalam penilaian hasil kerja saya oleh atasan (-)				

KUESIONER PENELITIAN STAF / KARYAWAN (BAA)

Bapak/Ibu yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, penulis mengharapkan partisipasi dan kerja sama Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner penelitian ini dengan cermat. Tujuan dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk mengetahui Persepsi Bapak/Ibu terhadap kinerja pelayanan yang dapat diberikan Bapak/Ibu kepada mahasiswa dan mengetahui persepsi Bapak/Ibu terhadap Universitas Kristen Maranatha dan operasinya.

. Atas partisipasi dan kerja sama Bapak/Ibu, kami mengucapkan terima kasih.

Hormat Kami

Peneliti,

DATA RESPONDEN

Jabatan Bapak/Ibu:

Lampiran

Bagian I (Perfomansi standar pelayanan di Universitas Kristen Maranatha)

Perfomansi standar yang ada dalam suatu organisasi, dapat berupa Standar Formal (eksplisit, ditulis secara resmi, dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan) atau dapat berupa Standar Informal (implisit, hanya diucapkan, dan diasumsikan dimengerti oleh seluruh karyawan).

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban yang paling tepat untuk menggambarkan perfomansi standar Universitas Kristen Maranatha khususnya standar pelayanan Universitas Kristen Maranatha saat ini.

NO	Pernyataan	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Tidak Ada Standar secara tertulis maupun lisan	Tidak Mengetahui
1	Universitas memiliki standar untuk kondisi peralatan dan perlengkapan kelas (OHP, LCD, meja-kursi, papan tulis).						
2	Universitas memiliki standar untuk kejelasan prosedur pemberian beasiswa kepada mahasiswa.						
3	Universitas memiliki standar untuk kesesuaian penempatan mahasiswa pada jurusan/program studi tertentu berdasarkan hasil test ujian saringan masuk						
4	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan rasa memiliki "sense of belonging" dari mahasiswa terhadap universitas.						
5	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan rasa bangga mahasiswa terhadap universitas.						
6	Universitas memiliki standar untuk menciptakan reputasi universitas yang baik di masyarakat.						
7	Universitas memiliki standar pelayanan bagi karyawan yang terlibat dalam proses registrasi.						
8	Universitas memiliki standar tata cara untuk menanggapi pendapat, saran dan keluhan mahasiswa serta memberikan informasi yang dibutuhkan mahasiswa.						
9	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.						
10	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan "suasana diterima (feel welcome)" bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.						

Lampiran

Bagian II (Konsistensi dalam menjalankan standar kerja (BAA))

Petunjuk :

Dalam memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh Pihak manajemen, karyawan kadang-kadang mengalami kesukaran untuk mencapai standar yang ditetapkan.

Beri tanda checklist pada jawaban yang paling tepat untuk menunjukkan persepsi Bapak/Ibu terhadap kemampuan Bapak/Ibu dalam memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan Universitas Kristen Maranatha saat ini.

NO	Pernyataan	Kinerja saya dalam hal dibawah ini					
		Mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara tidak konsisten	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak ada standar (baik tulisan maupun lisan)	Tidak Mengetahui
1	Standar tentang kondisi peralatan dan perlengkapan kelas (OHP, LCD, meja-kursi, papan tulis).						
2	Standar tentang kejelasan prosedur pemberian beasiswa kepada mahasiswa.						
3	Standar tentang kesesuaian penempatan mahasiswa pada jurusan/program studi tertentu berdasarkan hasil test ujian saringan masuk						
4	Standar tentang penciptaan rasa memiliki dari mahasiswa terhadap universitas.						
5	Standar tentang penciptaan rasa bangga mahasiswa terhadap universitas.						
6	Standar tentang penciptaan reputasi universitas yang baik di masyarakat.						
7	Standar tentang sikap peduli dan menolong dari karyawan yang terlibat dalam proses registrasi.						
8	Standar tentang kesediaan pihak universitas untuk mendengar dan menanggapi pendapat, saran dan keluhan mahasiswa serta memberikan informasi yang dibutuhkan mahasiswa.						
9	Standar tentang usaha untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.						
10	Standar tentang penciptaan "suasana diterima (feel welcome)" bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.						

Lampiran

Bagian III (Persepsi Bapak/Ibu terhadap Universitas Kristen Maranatha dan Operasinya)

Petunjuk :

Pertanyaan dibawah ini bertujuan untuk mengukur persepsi Bapak/Ibu tentang Universitas Kristen Maranatha dan operasinya.

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban yang paling tepat, untuk menunjukkan seberapa setuju Anda terhadap pernyataan yang disebutkan, mengenai aspek operasional Universitas Kristen Maranatha

STS : Sangat Tidak Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

SS : Sangat Setuju

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Saya merasa bahwa saya bagian dari sebuah kelompok (team) dalam UKM				
2	Setiap orang di UKM, berkontribusi (bekerja sama) dalam kelompok untuk melayani mahasiswa				
3	Saya merasa bertanggung jawab untuk membantu rekan sekerja saya, agar ia lebih baik dalam bekerja				
4	Saya dan rekan sekerja lebih sering bekerja sama dibandingkan bersaing				
5	Saya merasa bahwa saya adalah anggota penting dari UKM				
6	Saya merasa nyaman bekerja, dalam arti saya mampu bekerja dengan baik				
7	UKM merekrut orang yang berkemampuan tinggi di bidangnya				
8	UKM melengkapi peralatan kerja yang saya butuhkan untuk melakukan pekerjaan saya dengan baik				
9	Saya menghabiskan banyak waktu dalam pekerjaan, untuk menyelesaikan masalah yang kurang saya kuasai (-)				
10	Saya memiliki kebebasan dalam pekerjaan saya untuk memuaskan kebutuhan mahasiswa				
11	Terkadang saya kurang dapat mengontrol pekerjaan karena terlalu banyak permintaan mahasiswa dalam waktu yang bersamaan (-)				
12	Salah satu penyebab saya frustrasi dalam pekerjaan adalah saya harus bergantung pada rekan lain dalam melayani mahasiswa (-)				
13	Penilaian atasan atas hasil kerja saya adalah seberapa baik saya berinteraksi dengan mahasiswa				
14	Di UKM, karyawan yang memberikan pelayanan ekstra bagi mahasiswa tidak menghasilkan imbalan tambahan bagi karyawan (-)				
15	Karyawan di UKM yang melayani mahasiswa dengan lebih baik akan diberi imbalan yang lebih besar daripada karyawan lain				
16	Jumlah tugas yang banyak daam pekerjaan saya membuat saya sulit untuk melayani mahasiswa secara efektif (-)				
17	UKM lebih menekankan keuntungan dibandingkan pelayanan sehingga saya sukar melayani mahasiswa dengan baik (-)				
18	Permintaan mahasiswa dan permintaan manajemen biasanya sama				
19	UKM dan saya memiliki kesamaan mengenai bagaimana seharusnya pekerjaan saya dilakukan				
20	Informasi yang saya terima dari manajemen cukup memadai untuk melakukan pekerjaan saya				
21	Saya sering tidak mengerti tentang pelayanan yang ditawarkan UKM terhadap mahasiswa (-)				
22	Saya merasa mampu mengerti perubahan yang terjadi di UKM yang berpengaruh terhadap pekerjaan saya				
23	Saya merasa tidak dilatih dengan baik oleh UKM tentang bagaimana cara berinteraksi secara efektif dengan mahasiswa (-)				
24	Saya tidak mengetahui aspek penting yang ditekan dalam penilaian hasil kerja saya oleh atasan (-)				

KUESIONER PENELITIAN STAF / KARYAWAN (MCDCC)

Bapak/Ibu yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, penulis mengharapkan partisipasi dan kerja sama Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner penelitian ini dengan cermat. Tujuan dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk mengetahui Persepsi Bapak/Ibu terhadap kinerja pelayanan yang dapat diberikan Bapak/Ibu kepada mahasiswa dan mengetahui persepsi Bapak/Ibu terhadap Universitas Kristen Maranatha dan operasinya.

Atas partisipasi dan kerja sama Bapak/Ibu, kami mengucapkan terima kasih.

Hormat Kami

Peneliti,

DATA RESPONDEN

Jabatan Bapak/Ibu:

Lampiran

Bagian I (Perfomansi standar pelayanan di Universitas Kristen Maranatha)

Perfomansi standar yang ada dalam suatu organisasi, dapat berupa Standar Formal (eksplisit, ditulis secara resmi, dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan) atau dapat berupa Standar Informal (implisit, hanya diucapkan, dan diasumsikan dimengerti oleh seluruh karyawan).

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban yang paling tepat untuk menggambarkan perfomansi standar Universitas Kristen Maranatha khususnya standar pelayanan Universitas Kristen Maranatha saat ini.

NO	Pernyataan	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Tidak Ada Standar secara tertulis maupun lisan	Tidak Mengetahui
1	Universitas memiliki standar untuk layanan konseling untuk mahasiswa yang membutuhkan.						
2	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan rasa memiliki "sense of belonging" dari mahasiswa terhadap universitas.						
3	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan rasa bangga mahasiswa terhadap universitas.						
4	Universitas memiliki standar untuk menciptakan reputasi universitas yang baik di masyarakat.						
5	Universitas memiliki standar pelayanan bagi staf konseling.						
6	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.						
7	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan "suasana diterima (feel welcome)" bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.						

Lampiran

Bagian II (Konsistensi dalam menjalankan standar kerja (MSDCC))

Petunjuk :

Dalam memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh Pihak manajemen, karyawan kadang-kadang mengalami kesukaran untuk mencapai standar yang ditetapkan.

Beri tanda checklist pada jawaban yang paling tepat untuk menunjukkan persepsi Bapak/Ibu terhadap kemampuan Bapak/Ibu dalam memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan Universitas Kristen Maranatha saat ini.

NO	Pernyataan	Kinerja saya dalam hal dibawah ini					
		Mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara tidak konsisten	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak ada standar (baik tulisan maupun lisan)	Tidak Mengetahui
1	Standar tentang layanan konseling untuk mahasiswa yang membutuhkan.						
2	Standar tentang penciptaan rasa memiliki dari mahasiswa terhadap universitas.						
3	Standar tentang penciptaan rasa bangga mahasiswa terhadap universitas.						
4	Standar tentang penciptaan reputasi universitas yang baik di masyarakat.						
5	Standar tentang perhatian (menunjukkan kepedulian) secara individu terhadap mahasiswa.						
6	Standar tentang usaha untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.						
7	Standar tentang penciptaan "suasana diterima (feel welcome)" bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.						

Bagian III (Persepsi Bapak/Ibu terhadap Universitas Kristen Maranatha dan Operasinya)

Petunjuk :

Pertanyaan dibawah ini bertujuan untuk mengukur persepsi Bapak/Ibu tentang Universitas Kristen Maranatha dan operasinya.

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban yang paling tepat, untuk menunjukkan seberapa setuju Anda terhadap pernyataan yang disebutkan, mengenai aspek operasional Universitas Kristen Maranatha

STS : Sangat Tidak Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

SS : Sangat Setuju

Lampiran

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Saya merasa bahwa saya bagian dari sebuah kelompok (team) dalam UKM				
2	Setiap orang di UKM, berkontribusi (bekerja sama) dalam kelompok untuk melayani mahasiswa				
3	Saya merasa bertanggung jawab untuk membantu rekan sekerja saya, agar ia lebih baik dalam bekerja				
4	Saya dan rekan sekerja lebih sering bekerja sama dibandingkan bersaing				
5	Saya merasa bahwa saya adalah anggota penting dari UKM				
6	Saya merasa nyaman bekerja, dalam arti saya mampu bekerja dengan baik				
7	UKM merekrut orang yang berkemampuan tinggi di bidangnya				
8	UKM melengkapi peralatan kerja yang saya butuhkan untuk melakukan pekerjaan saya dengan baik				
9	Saya menghabiskan banyak waktu dalam pekerjaan, untuk menyelesaikan masalah yang kurang saya kuasai (-)				
10	Saya memiliki kebebasan dalam pekerjaan saya untuk memuaskan kebutuhan mahasiswa				
11	Terkadang saya kurang dapat mengontrol pekerjaan karena terlalu banyak permintaan mahasiswa dalam waktu yang bersamaan (-)				
12	Salah satu penyebab saya frustrasi dalam pekerjaan adalah saya harus bergantung pada rekan lain dalam melayani mahasiswa (-)				
13	Penilaian atasan atas hasil kerja saya adalah seberapa baik saya berinteraksi dengan mahasiswa				
14	Di UKM, karyawan yang memberikan pelayanan ekstra bagi mahasiswa tidak menghasilkan imbalan tambahan bagi karyawan (-)				
15	Karyawan di UKM yang melayani mahasiswa dengan lebih baik akan diberi imbalan yang lebih besar daripada karyawan lain				
16	Jumlah tugas yang banyak dalam pekerjaan saya membuat saya sulit untuk melayani mahasiswa secara efektif (-)				
17	UKM lebih menekankan keuntungan dibandingkan pelayanan sehingga saya sukar melayani mahasiswa dengan baik (-)				
18	Permintaan mahasiswa dan permintaan manajemen biasanya sama				
19	UKM dan saya memiliki kesamaan mengenai bagaimana seharusnya pekerjaan saya dilakukan				
20	Informasi yang saya terima dari manajemen cukup memadai untuk melakukan pekerjaan saya				
21	Saya sering tidak mengerti tentang pelayanan yang ditawarkan UKM terhadap mahasiswa (-)				
22	Saya merasa mampu mengerti perubahan yang terjadi di UKM yang berpengaruh terhadap pekerjaan saya				
23	Saya merasa tidak dilatih dengan baik oleh UKM tentang bagaimana cara berinteraksi secara efektif dengan mahasiswa (-)				
24	Saya tidak mengetahui aspek penting yang ditekankan dalam penilaian hasil kerja saya oleh atasan (-)				

KUESIONER PENELITIAN STAF / KARYAWAN (Perpustakaan)

Bapak/Ibu yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, penulis mengharapkan partisipasi dan kerja sama Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner penelitian ini dengan cermat. Tujuan dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk mengetahui Persepsi Bapak/Ibu terhadap kinerja pelayanan yang dapat diberikan Bapak/Ibu kepada mahasiswa dan mengetahui persepsi Bapak/Ibu terhadap Universitas Kristen Maranatha dan operasinya.

Atas partisipasi dan kerja sama Bapak/Ibu, kami mengucapkan terima kasih.

Hormat Kami

Peneliti,

DATA RESPONDEN

Jabatan Bapak/Ibu:

Lampiran

Bagian I (Perfomansi standar pelayanan di Universitas Kristen Maranatha)

Perfomansi standar yang ada dalam suatu organisasi, dapat berupa Standar Formal (eksplisit, ditulis secara resmi, dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan) atau dapat berupa Standar Informal (implisit, hanya diucapkan, dan diasumsikan dimengerti oleh seluruh karyawan).

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban yang paling tepat untuk menggambarkan perfomansi standar Universitas Kristen Maranatha khususnya standar pelayanan Universitas Kristen Maranatha saat ini.

NO	Pernyataan	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Tidak Ada Standar secara tertulis maupun lisan	Tidak Mengetahui
1	Universitas memiliki standar untuk kelengkapan buku-buku yang mendukung perkuliahan mahasiswa di perpustakaan.						
2	Universitas memiliki standar untuk keadaan komputer di perpustakaan.						
3	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan rasa memiliki "sense of belonging" dari mahasiswa terhadap universitas.						
4	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan rasa bangga mahasiswa terhadap universitas.						
5	Universitas memiliki standar untuk menciptakan reputasi universitas yang baik di masyarakat.						
6	Universitas memiliki standar pelayanan bagi staf perpustakaan.						
7	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.						
8	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan "suasana diterima (feel welcome)" bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.						

Lampiran

Bagian II (Konsistensi dalam menjalankan standar kerja (Perpustakaan))

Petunjuk :

Dalam memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh Pihak manajemen, karyawan kadang-kadang mengalami kesukaran untuk mencapai standar yang ditetapkan.

Beri tanda checklist pada jawaban yang paling tepat untuk menunjukkan persepsi Bapak/Ibu terhadap kemampuan Bapak/Ibu dalam memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan Universitas Kristen Maranatha saat ini.

NO	Pernyataan	Kinerja saya dalam hal dibawah ini					
		Mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara tidak konsisten	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak ada standar (baik tulisan maupun lisan)	Tidak Mengetahui
1	Standar tentang penyediaan buku-buku yang lengkap untuk mendukung perkuliahan mahasiswa di perpustakaan.						
2	Standar tentang pemeliharaan keadaan komputer di perpustakaan.						
3	Standar tentang penciptaan rasa memiliki dari mahasiswa terhadap universitas.						
4	Standar tentang penciptaan rasa bangga mahasiswa terhadap universitas.						
5	Standar tentang penciptaan reputasi universitas yang baik di masyarakat.						
6	Standar tentang sikap peduli dan menolong yang ditunjukkan seluruh staf perpustakaan.						
7	Standar tentang usaha untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.						
8	Standar tentang penciptaan "suasana diterima (feel welcome)" bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.						

Lampiran

Bagian III (Persepsi Bapak/Ibu terhadap Universitas Kristen Maranatha dan Operasinya)

Petunjuk :

Pertanyaan dibawah ini bertujuan untuk mengukur persepsi Bapak/Ibu tentang Universitas Kristen Maranatha dan operasinya.

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban yang paling tepat, untuk menunjukkan seberapa setuju Anda terhadap pernyataan yang disebutkan, mengenai aspek operasional Universitas Kristen Maranatha

STS : Sangat Tidak Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

SS : Sangat Setuju

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Saya merasa bahwa saya bagian dari sebuah kelompok (team) dalam UKM				
2	Setiap orang di UKM, berkontribusi (bekerja sama) dalam kelompok untuk melayani mahasiswa				
3	Saya merasa bertanggung jawab untuk membantu rekan sekerja saya, agar ia lebih baik dalam bekerja				
4	Saya dan rekan sekerja lebih sering bekerja sama dibandingkan bersaing				
5	Saya merasa bahwa saya adalah anggota penting dari UKM				
6	Saya merasa nyaman bekerja, dalam arti saya mampu bekerja dengan baik				
7	UKM merekrut orang yang berkemampuan tinggi di bidangnya				
8	UKM melengkapi peralatan kerja yang saya butuhkan untuk melakukan pekerjaan saya dengan baik				
9	Saya menghabiskan banyak waktu dalam pekerjaan, untuk menyelesaikan masalah yang kurang saya kuasai (-)				
10	Saya memiliki kebebasan dalam pekerjaan saya untuk memuaskan kebutuhan mahasiswa				
11	Terkadang saya kurang dapat mengontrol pekerjaan karena terlalu banyak permintaan mahasiswa dalam waktu yang bersamaan (-)				
12	Salah satu penyebab saya frustrasi dalam pekerjaan adalah saya harus bergantung pada rekan lain dalam melayani mahasiswa (-)				
13	Penilaian atasan atas hasil kerja saya adalah seberapa baik saya berinteraksi dengan mahasiswa				
14	Di UKM, karyawan yang memberikan pelayanan ekstra bagi mahasiswa tidak menghasilkan imbalan tambahan bagi karyawan (-)				
15	Karyawan di UKM yang melayani mahasiswa dengan lebih baik akan diberi imbalan yang lebih besar daripada karyawan lain				
16	Jumlah tugas yang banyak dalam pekerjaan saya membuat saya sulit untuk melayani mahasiswa secara efektif (-)				
17	UKM lebih menekankan keuntungan dibandingkan pelayanan sehingga saya sukar melayani mahasiswa dengan baik (-)				
18	Permintaan mahasiswa dan permintaan manajemen biasanya sama				
19	UKM dan saya memiliki kesamaan mengenai bagaimana seharusnya pekerjaan saya dilakukan				
20	Informasi yang saya terima dari manajemen cukup memadai untuk melakukan pekerjaan saya				
21	Saya sering tidak mengerti tentang pelayanan yang ditawarkan UKM terhadap mahasiswa (-)				
22	Saya merasa mampu mengerti perubahan yang terjadi di UKM yang berpengaruh terhadap pekerjaan saya				
23	Saya merasa tidak dilatih dengan baik oleh UKM tentang bagaimana cara berinteraksi secara efektif dengan mahasiswa (-)				
24	Saya tidak mengetahui aspek penting yang ditekankan dalam penilaian hasil kerja saya oleh atasan (-)				

KUESIONER PENELITIAN STAF / KARYAWAN (Sekretaris PR3)

Bapak/Ibu yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, penulis mengharapkan partisipasi dan kerja sama Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner penelitian ini dengan cermat. Tujuan dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk mengetahui Persepsi Bapak/Ibu terhadap kinerja pelayanan yang dapat diberikan Bapak/Ibu kepada mahasiswa dan mengetahui persepsi Bapak/Ibu terhadap Universitas Kristen Maranatha dan operasinya.

Atas partisipasi dan kerja sama Bapak/Ibu, kami mengucapkan terima kasih.

Hormat Kami

Peneliti,

DATA RESPONDEN

Jabatan Bapak/Ibu:

Lampiran

Bagian I (Perfomansi standar pelayanan di Universitas Kristen Maranatha)

Perfomansi standar yang ada dalam suatu organisasi, dapat berupa Standar Formal (eksplisit, ditulis secara resmi, dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan) atau dapat berupa Standar Informal (implisit, hanya diucapkan, dan diasumsikan dimengerti oleh seluruh karyawan).

Berilah tanda checklist (v) pada pilihan jawaban yang paling tepat untuk **menggambarkan** **perfomansi standar Universitas Kristen Maranatha khususnya standar pelayanan Universitas Kristen Maranatha saat ini.**

NO	Pernyataan	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Tidak Ada Standar secara tertulis maupun lisan	Tidak Mengetahui
1	Universitas memiliki standar untuk kegiatan kemahasiswaan yang ditawarkan oleh Universitas di dalam kampus						
2	Universitas memiliki standar untuk penyediaan program-program olahraga yang menarik.						
3	Universitas memiliki standar untuk penyediaan program-program seni yang menarik.						
4	Universitas memiliki standar yang mengatur kemudahan mahasiswa untuk melibatkan diri dalam organisasi kampus.						
5	Universitas memiliki standar untuk majalah dinding (MADING) universitas untuk menyediakan informasi seputar kehidupan di dalam kampus bagi mahasiswa.						
6	Universitas memiliki standar untuk unit kegiatan yang disediakan oleh universitas untuk menampung minat mahasiswa.						
7	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan rasa memiliki "sense of belonging" dari mahasiswa terhadap universitas.						
8	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan rasa bangga mahasiswa terhadap universitas.						
9	Universitas memiliki standar untuk perlindungan universitas terhadap kebebasan berekspresi mahasiswa.						
10	Universitas memiliki standar untuk menciptakan reputasi universitas yang baik di masyarakat.						
11	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.						
12	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan "suasana diterima (feel welcome)" bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.						
13	Universitas memiliki standar untuk pemberian penghargaan bagi mahasiswa yang memiliki prestasi di luar akademik.						

Lampiran

Bagian II (Konsistensi dalam menjalankan standar kerja (Sekretariat Rektorat))

Petunjuk :

Dalam memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh Pihak manajemen, karyawan kadang-kadang mengalami kesukaran untuk mencapai standar yang ditetapkan.

Beri tanda checklist pada jawaban yang paling tepat untuk menunjukkan persepsi Bapak/Ibu terhadap kemampuan Bapak/Ibu dalam memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan Universitas Kristen Maranatha saat ini.

NO	Pernyataan	Kinerja saya dalam hal dibawah ini					
		Mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara tidak konsisten	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak ada standar (baik tulisan maupun lisan)	Tidak Mengetahui
1	Standar tentang variasi kegiatan kemahasiswaan yang ditawarkan oleh Universitas di dalam kampus						
2	Standar tentang penyediaan program-program olahraga yang menarik.						
3	Standar tentang penyediaan program-program seni yang menarik.						
4	Standar tentang kemudahan bagi mahasiswa untuk melibatkan diri dalam organisasi kampus.						
5	Standar tentang manfaat majalah dinding (MADING) universitas bagi mahasiswa dalam menyediakan informasi seputar kehidupan di dalam kampus.						
6	Standar tentang keragaman unit kegiatan yang disediakan oleh universitas untuk menampung minat mahasiswa.						
7	Standar tentang penciptaan rasa memiliki dari mahasiswa terhadap universitas.						
8	Standar tentang penciptaan rasa bangga mahasiswa terhadap universitas.						
9	Standar tentang perlindungan universitas terhadap kebebasan berekspresi mahasiswa.						
10	Standar tentang penciptaan reputasi universitas yang baik di masyarakat.						
11	Standar tentang usaha untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.						
12	Standar tentang penciptaan "suasana diterima (feel welcome)" bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.						
13	Standar tentang penghargaan universitas bagi mahasiswa yang memiliki prestasi di luar akademik.						

Lampiran

Bagian III (Persepsi Bapak/Ibu terhadap Universitas Kristen Maranatha dan Operasinya)

Petunjuk :

Pertanyaan dibawah ini bertujuan untuk mengukur persepsi Bapak/Ibu tentang Universitas Kristen Maranatha dan operasinya.

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban yang paling tepat, untuk menunjukkan seberapa setuju Anda **terhadap pernyataan yang disebutkan, mengenai aspek operasional Universitas Kristen Maranatha**

STS : Sangat Tidak Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

SS : Sangat Setuju

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Saya merasa bahwa saya bagian dari sebuah kelompok (team) dalam UKM				
2	Setiap orang di UKM, berkontribusi (bekerja sama) dalam kelompok untuk melayani mahasiswa				
3	Saya merasa bertanggung jawab untuk membantu rekan sekerja saya, agar ia lebih baik dalam bekerja				
4	Saya dan rekan sekerja lebih sering bekerja sama dibandingkan bersaing				
5	Saya merasa bahwa saya adalah anggota penting dari UKM				
6	Saya merasa nyaman bekerja, dalam arti saya mampu bekerja dengan baik				
7	UKM merekrut orang yang berkemampuan tinggi di bidangnya				
8	UKM melengkapi peralatan kerja yang saya butuhkan untuk melakukan pekerjaan saya dengan baik				
9	Saya menghabiskan banyak waktu dalam pekerjaan, untuk menyelesaikan masalah yang kurang saya kuasai (-)				
10	Saya memiliki kebebasan dalam pekerjaan saya untuk memuaskan kebutuhan mahasiswa				
11	Terkadang saya kurang dapat mengontrol pekerjaan karena terlalu banyak permintaan mahasiswa dalam waktu yang bersamaan (-)				
12	Salah satu penyebab saya frustrasi dalam pekerjaan adalah saya harus bergantung pada rekan lain dalam melayani mahasiswa (-)				
13	Penilaian atasan atas hasil kerja saya adalah seberapa baik saya berinteraksi dengan mahasiswa				
14	Di UKM, karyawan yang memberikan pelayanan ekstra bagi mahasiswa tidak menghasilkan imbalan tambahan bagi karyawan (-)				
15	Karyawan di UKM yang melayani mahasiswa dengan lebih baik akan diberi imbalan yang lebih besar daripada karyawan lain				
16	Jumlah tugas yang banyak dalam pekerjaan saya membuat saya sulit untuk melayani mahasiswa secara efektif (-)				
17	UKM lebih menekankan keuntungan dibandingkan pelayanan sehingga saya sukar melayani mahasiswa dengan baik (-)				
18	Permintaan mahasiswa dan permintaan manajemen biasanya sama				
19	UKM dan saya memiliki kesamaan mengenai bagaimana seharusnya pekerjaan saya dilakukan				
20	Informasi yang saya terima dari manajemen cukup memadai untuk melakukan pekerjaan saya				
21	Saya sering tidak mengerti tentang pelayanan yang ditawarkan UKM terhadap mahasiswa (-)				
22	Saya merasa mampu mengerti perubahan yang terjadi di UKM yang berpengaruh terhadap pekerjaan saya				
23	Saya merasa tidak dilatih dengan baik oleh UKM tentang bagaimana cara berinteraksi secara efektif dengan mahasiswa (-)				
24	Saya tidak mengetahui aspek penting yang ditekankan dalam penilaian hasil kerja saya oleh atasan (-)				

KUESIONER PENELITIAN STAF / KARYAWAN (SATPAM)

Bapak/Ibu yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, penulis mengharapkan partisipasi dan kerja sama Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner penelitian ini dengan cermat. Tujuan dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk mengetahui Persepsi Bapak/Ibu terhadap kinerja pelayanan yang dapat diberikan Bapak/Ibu kepada mahasiswa dan mengetahui persepsi Bapak/Ibu terhadap Universitas Kristen Maranatha dan operasinya.

Atas partisipasi dan kerja sama Bapak/Ibu, kami mengucapkan terima kasih.

Hormat Kami

Peneliti,

DATA RESPONDEN

Jabatan Bapak/Ibu:

Bagian I (Perfomansi standar pelayanan di Universitas Kristen Maranatha)

Perfomansi standar yang ada dalam suatu organisasi, dapat berupa Standar Formal (eksplisit, ditulis secara resmi, dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan) atau dapat berupa Standar Informal (implisit, hanya diucapkan, dan diasumsikan dimengerti oleh seluruh karyawan).

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban yang paling tepat untuk **menggambarkan perfomansi standar Universitas Kristen Maranatha khususnya standar pelayanan Universitas Kristen Maranatha saat ini.**

Lampiran

NO	Pernyataan	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Tidak Ada Standar secara tertulis maupun lisan	Tidak Mengetahui
1	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan rasa memiliki "sense of belonging" dari mahasiswa terhadap universitas.						
2	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan rasa bangga mahasiswa terhadap universitas.						
3	Universitas memiliki standar untuk menciptakan reputasi universitas yang baik di masyarakat.						
4	Universitas memiliki standar untuk keamanan lingkungan di dalam kampus.						
5	Universitas memiliki standar untuk keamanan area parkir yang disediakan.						
6	Universitas memiliki standar untuk respon dari petugas keamanan.						
7	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.						
8	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan "suasana diterima (feel welcome)" bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.						

Bagian II (Konsistensi dalam menjalankan standar kerja (Satpam))

Petunjuk :

Dalam memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh Pihak manajemen, karyawan kadang-kadang mengalami kesukaran untuk mencapai standar yang ditetapkan.

Beri tanda checklist pada jawaban yang paling tepat untuk menunjukkan persepsi Bapak/Ibu terhadap kemampuan Bapak/Ibu dalam memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan Universitas Kristen Maranatha saat ini.

NO	Pernyataan	Kinerja saya dalam hal dibawah ini					
		Mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara tidak konsisten	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak ada standar (baik tulisan maupun lisan)	Tidak Mengetahui
1	Standar tentang penciptaan rasa memiliki dari mahasiswa terhadap universitas.						
2	Standar tentang penciptaan rasa bangga mahasiswa terhadap universitas.						

Lampiran

NO	Pernyataan	Kinerja saya dalam hal dibawah ini					
		Mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara tidak konsisten	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak ada standar (baik tulisan maupun lisan)	Tidak Mengetahui
3	Standar tentang penciptaan reputasi universitas yang baik di masyarakat.						
4	Standar tentang keamanan lingkungan di dalam kampus.						
5	Standar tentang keamanan area parkir yang disediakan.						
6	Standar tentang usaha untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.						
7	Standar tentang penciptaan "suasana diterima (feel welcome)" bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.						
8	Standar tentang kecepatan respon dari petugas keamanan.						

Bagian III (Persepsi Bapak/Ibu terhadap Universitas Kristen Maranatha dan Operasinya)

Petunjuk :

Pertanyaan dibawah ini bertujuan untuk mengukur persepsi Bapak/Ibu tentang Universitas Kristen Maranatha dan operasinya.

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban yang paling tepat, untuk menunjukkan seberapa setuju Anda terhadap pernyataan yang disebutkan, mengenai aspek operasional Universitas Kristen Maranatha

STS : Sangat Tidak Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

SS : Sangat Setuju

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Saya merasa bahwa saya bagian dari sebuah kelompok (team) dalam UKM				
2	Setiap orang di UKM, berkontribusi (bekerja sama) dalam kelompok untuk melayani mahasiswa				
3	Saya merasa bertanggung jawab untuk membantu rekan sekerja saya, agar ia lebih baik dalam bekerja				
4	Saya dan rekan sekerja lebih sering bekerja sama dibandingkan bersaing				
5	Saya merasa bahwa saya adalah anggota penting dari UKM				
6	Saya merasa nyaman bekerja, dalam arti saya mampu bekerja dengan baik				

Lampiran

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
7	UKM merekrut orang yang berkemampuan tinggi di bidangnya				
8	UKM melengkapi peralatan kerja yang saya butuhkan untuk melakukan pekerjaan saya dengan baik				
9	Saya menghabiskan banyak waktu dalam pekerjaan, untuk menyelesaikan masalah yang kurang saya kuasai (-)				
10	Saya memiliki kebebasan dalam pekerjaan saya untuk memuaskan kebutuhan mahasiswa				
11	Terkadang saya kurang dapat mengontrol pekerjaan karena terlalu banyak permintaan mahasiswa dalam waktu yang bersamaan (-)				
12	Salah satu penyebab saya frustrasi dalam pekerjaan adalah saya harus bergantung pada rekan lain dalam melayani mahasiswa (-)				
13	Penilaian atasan atas hasil kerja saya adalah seberapa baik saya berinteraksi dengan mahasiswa				
14	Di UKM, karyawan yang memberikan pelayanan ekstra bagi mahasiswa tidak menghasilkan imbalan tambahan bagi karyawan (-)				
15	Karyawan di UKM yang melayani mahasiswa dengan lebih baik akan diberi imbalan yang lebih besar daripada karyawan lain				
16	Jumlah tugas yang banyak dalam pekerjaan saya membuat saya sulit untuk melayani mahasiswa secara efektif (-)				
17	UKM lebih menekankan keuntungan dibandingkan pelayanan sehingga saya sukar melayani mahasiswa dengan baik (-)				
18	Permintaan mahasiswa dan permintaan manajemen biasanya sama				
19	UKM dan saya memiliki kesamaan mengenai bagaimana seharusnya pekerjaan saya dilakukan				
20	Informasi yang saya terima dari manajemen cukup memadai untuk melakukan pekerjaan saya				
21	Saya sering tidak mengerti tentang pelayanan yang ditawarkan UKM terhadap mahasiswa (-)				
22	Saya merasa mampu mengerti perubahan yang terjadi di UKM yang berpengaruh terhadap pekerjaan saya				
23	Saya merasa tidak dilatih dengan baik oleh UKM tentang bagaimana cara berinteraksi secara efektif dengan mahasiswa (-)				
24	Saya tidak mengetahui aspek penting yang ditekankan dalam penilaian hasil kerja saya oleh atasan (-)				

KUESIONER PENELITIAN STAF / KARYAWAN (BPG)

Bapak/Ibu yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, penulis mengharapkan partisipasi dan kerja sama Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner penelitian ini dengan cermat. Tujuan dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk mengetahui Persepsi Bapak/Ibu terhadap kinerja pelayanan yang dapat diberikan Bapak/Ibu kepada mahasiswa dan mengetahui persepsi Bapak/Ibu terhadap Universitas Kristen Maranatha dan operasinya.

. Atas partisipasi dan kerja sama Bapak/Ibu, kami mengucapkan terima kasih.

Hormat Kami

Peneliti,

DATA RESPONDEN

Jabatan Bapak/Ibu:

Bagian I (Perfomansi standar pelayanan di Universitas Kristen Maranatha)

Perfomansi standar yang ada dalam suatu organisasi, dapat berupa Standar Formal (eksplisit, ditulis secara resmi, dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan) atau dapat berupa Standar Informal (implisit, hanya diucapkan, dan diasumsikan dimengerti oleh seluruh karyawan).

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban yang paling tepat untuk menggambarkan perfomansi standar Universitas Kristen Maranatha khususnya standar pelayanan Universitas Kristen Maranatha saat ini.

NO	Pernyataan	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Tidak Ada Standar secara tertulis maupun lisan	Tidak Mengetahui
1	Universitas memiliki standar untuk kenyamanan tempat berkumpul bagi mahasiswa untuk memanfaatkan waktu luang seperti untuk kegiatan diskusi, pengerjaan tugas dan lain-lain yang menunjang kegiatan perkuliahan.						
2	Universitas memiliki standar untuk kondisi kelas seperti kenyamanan-ruangan yang cukup.						
3	Universitas memiliki standar untuk kondisi fasilitas olahraga di kampus (lapangan, alat-alat olahraga, dll).						
4	Universitas memiliki standar untuk luas lahan parkir yang disediakan.						
5	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan rasa memiliki "sense of belonging" dari mahasiswa terhadap universitas.						
6	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan rasa bangga mahasiswa terhadap universitas.						
7	Universitas memiliki standar untuk menciptakan reputasi universitas yang baik di masyarakat.						
8	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk memberikan suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.						
9	Universitas memiliki standar untuk usaha untuk menciptakan "suasana diterima (feel welcome)" bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.						

Lampiran

Bagian II (Konsistensi dalam menjalankan standar kerja (BPG))

Petunjuk :

Dalam memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh Pihak manajemen, karyawan kadang-kadang mengalami kesukaran untuk mencapai standar yang ditetapkan.

Beri tanda checklist pada jawaban yang paling tepat untuk menunjukkan persepsi Bapak/Ibu terhadap kemampuan Bapak/Ibu dalam memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan Universitas Kristen Maranatha saat ini.

NO	Pernyataan	Kinerja saya dalam hal memberikan					
		Mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara tidak konsisten	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak ada standar (baik tulisan maupun lisan)	Tidak Mengetahui
1	Standar tentang kenyamanan tempat berkumpul bagi mahasiswa untuk memanfaatkan waktu luang seperti untuk kegiatan diskusi, pengerjaan tugas dan lain-lain yang menunjang kegiatan perkuliahan.						
2	Standar tentang kondisi kelas seperti kenyamanan–ruangan yang cukup.						
3	Standar tentang kondisi fasilitas olahraga di kampus (lapangan, alat-alat olahraga, dll).						
4	Standar tentang luas lahan parkir yang disediakan oleh universitas.						
5	Standar tentang penciptaan rasa memiliki dari mahasiswa terhadap universitas.						
6	Standar tentang penciptaan rasa bangga mahasiswa terhadap universitas.						
7	Standar tentang penciptaan reputasi universitas yang baik di masyarakat.						
8	Standar tentang suatu pengalaman yang membahagiakan bagi mahasiswa selama berada di kampus ini.						
9	Standar tentang penciptaan ”suasana diterima (feel welcome)” bagi mahasiswa untuk menjadi bagian pada kampus ini.						

Bagian III (Persepsi Bapak/Ibu terhadap Universitas Kristen Maranatha dan Operasinya)

Petunjuk :

Pertanyaan dibawah ini bertujuan untuk mengukur persepsi Bapak/Ibu tentang Universitas Kristen Maranatha dan operasinya.

Beri tanda checklist pada pilihan jawaban yang paling tepat, untuk menunjukkan seberapa setuju Anda terhadap pernyataan yang disebutkan, mengenai aspek operasional Universitas Kristen Maranatha

STS : Sangat Tidak Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

SS : Sangat Setuju

Lampiran

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Saya merasa bahwa saya bagian dari sebuah kelompok (team) dalam UKM				
2	Setiap orang di UKM, berkontribusi (bekerja sama) dalam kelompok untuk melayani mahasiswa				
3	Saya merasa bertanggung jawab untuk membantu rekan sekerja saya, agar ia lebih baik dalam bekerja				
4	Saya dan rekan sekerja lebih sering bekerja sama dibandingkan bersaing				
5	Saya merasa bahwa saya adalah anggota penting dari UKM				
6	Saya merasa nyaman bekerja, dalam arti saya mampu bekerja dengan baik				
7	UKM merekrut orang yang berkemampuan tinggi di bidangnya				
8	UKM melengkapi peralatan kerja yang saya butuhkan untuk melakukan pekerjaan saya dengan baik				
9	Saya menghabiskan banyak waktu dalam pekerjaan, untuk menyelesaikan masalah yang kurang saya kuasai (-)				
10	Saya memiliki kebebasan dalam pekerjaan saya untuk memuaskan kebutuhan mahasiswa				
11	Terkadang saya kurang dapat mengontrol pekerjaan karena terlalu banyak permintaan mahasiswa dalam waktu yang bersamaan (-)				
12	Salah satu penyebab saya frustrasi dalam pekerjaan adalah saya harus bergantung pada rekan lain dalam melayani mahasiswa (-)				
13	Penilaian atasan atas hasil kerja saya adalah seberapa baik saya berinteraksi dengan mahasiswa				
14	Di UKM, karyawan yang memberikan pelayanan ekstra bagi mahasiswa tidak menghasilkan imbalan tambahan bagi karyawan (-)				
15	Karyawan di UKM yang melayani mahasiswa dengan lebih baik akan diberi imbalan yang lebih besar daripada karyawan lain				
16	Jumlah tugas yang banyak dalam pekerjaan saya membuat saya sulit untuk melayani mahasiswa secara efektif (-)				
17	UKM lebih menekankan keuntungan dibandingkan pelayanan sehingga saya sukar melayani mahasiswa dengan baik (-)				
18	Permintaan mahasiswa dan permintaan manajemen biasanya sama				
19	UKM dan saya memiliki kesamaan mengenai bagaimana seharusnya pekerjaan saya dilakukan				
20	Informasi yang saya terima dari manajemen cukup memadai untuk melakukan pekerjaan saya				
21	Saya sering tidak mengerti tentang pelayanan yang ditawarkan UKM terhadap mahasiswa (-)				
22	Saya merasa mampu mengerti perubahan yang terjadi di UKM yang berpengaruh terhadap pekerjaan saya				
23	Saya merasa tidak dilatih dengan baik oleh UKM tentang bagaimana cara berinteraksi secara efektif dengan mahasiswa (-)				
24	Saya tidak mengetahui aspek penting yang ditekankan dalam penilaian hasil kerja saya oleh atasan (-)				

LAMPIRAN 4

- Data Jumlah Mahasiswa UKM, 2007

**Jumlah Mahasiswa Aktif Universitas Kristen Maranatha
Ganjil 2007/2008 Per Angkatan**

Strata Program Studi	Angk'	Jumlah
D3 Bahasa China	02	4
D3 Bahasa China	03	3
D3 Bahasa China	04	13
D3 Bahasa China	05	28
D3 Bahasa China	06	15
D3 Bahasa China	07	16
D3 Bahasa Inggris	02	1
D3 Bahasa Inggris	03	8
D3 Bahasa Inggris	04	24
D3 Bahasa Inggris	05	44
D3 Bahasa Inggris	06	54
D3 Bahasa Inggris	07	52
D3 Seni Rupa dan Desain	03	18
D3 Seni Rupa dan Desain	04	21
D3 Seni Rupa dan Desain	05	8
D3 Seni Rupa dan Desain	06	7
D3 Seni Rupa dan Desain	07	18
D3 Teknologi Informasi	02	9
D3 Teknologi Informasi	03	20
D3 Teknologi Informasi	04	25
D3 Teknologi Informasi	05	19
D3 Teknologi Informasi	06	24
D3 Teknologi Informasi	07	16
S1 Akuntansi	00	8
S1 Akuntansi	01	10
S1 Akuntansi	02	60
S1 Akuntansi	03	177
S1 Akuntansi	04	330
S1 Akuntansi	05	327
S1 Akuntansi	06	405
S1 Akuntansi	07	424
S1 Akuntansi	98	1
S1 Akuntansi	99	4
S1 Desain Interior	05	127
S1 Desain Interior	06	129
S1 Desain Interior	07	159
S1 Desain Komunikasi Visual	05	197
S1 Desain Komunikasi Visual	06	214
S1 Desain Komunikasi Visual	07	237
S1 Dual Degree SI - TS	06	12
S1 Dual Degree SI - TS	07	26
S1 Kedokteran	00	19
S1 Kedokteran	01	32
S1 Kedokteran	02	49
S1 Kedokteran	03	133
S1 Kedokteran	04	143

**Jumlah Mahasiswa Aktif Universitas Kristen Maranatha
Ganjil 2007/2008 Per Angkatan**

S1 Kedokteran	05	139
S1 Kedokteran	88	1
S1 Kedokteran	91	1
S1 Kedokteran	93	2
S1 Kedokteran	94	2
S1 Kedokteran	95	3
S1 Kedokteran	96	15
S1 Kedokteran	97	7
S1 Kedokteran	98	11
S1 Kedokteran	99	3
S1 Manajemen	00	14
S1 Manajemen	01	46
S1 Manajemen	02	137
S1 Manajemen	03	222
S1 Manajemen	04	358
S1 Manajemen	05	340
S1 Manajemen	06	285
S1 Manajemen	07	401
S1 Manajemen	98	7
S1 Manajemen	99	5
S1 Program kompetensi Sistem Informasi	05	1
S1 Program kompetensi Sistem Informasi	06	6
S1 Program kompetensi Sistem Informasi	07	14
S1 Program kompetensi Teknik Informatika	06	10
S1 Program kompetensi Teknik Informatika	07	23
S1 Psikologi	00	14
S1 Psikologi	01	47
S1 Psikologi	02	128
S1 Psikologi	03	166
S1 Psikologi	04	216
S1 Psikologi	05	189
S1 Psikologi	06	202
S1 Psikologi	07	292
S1 Psikologi	93	1
S1 Psikologi	97	1
S1 Psikologi	98	3
S1 Psikologi	99	6
S1 Sastra China	06	32
S1 Sastra China	07	46
S1 Sastra China (Konsentrasi: Pengajaran Bhs)	06	5
S1 Sastra China (Konsentrasi: Pengajaran Bhs)	07	15
S1 Sastra Inggris	00	4
S1 Sastra Inggris	01	14
S1 Sastra Inggris	02	41
S1 Sastra Inggris	03	51
S1 Sastra Inggris	04	51
S1 Sastra Inggris	05	62
S1 Sastra Inggris	06	49
S1 Sastra Inggris	07	67
S1 Sastra Inggris (Konsentrasi: Pengajaran Bhs)	06	6
S1 Sastra Inggris (Konsentrasi: Pengajaran Bhs)	07	16

**Jumlah Mahasiswa Aktif Universitas Kristen Maranatha
Ganjil 2007/2008 Per Angkatan**

S1 Sastra Jepang	00	5
S1 Sastra Jepang	01	6
S1 Sastra Jepang	02	19
S1 Sastra Jepang	03	39
S1 Sastra Jepang	04	33
S1 Sastra Jepang	05	37
S1 Sastra Jepang	06	32
S1 Sastra Jepang	07	36
S1 Seni Murni	04	7
S1 Seni Murni	05	4
S1 Seni Murni	06	9
S1 Seni Murni	07	8
S1 Sistem Informasi	05	61
S1 Sistem Informasi	06	72
S1 Sistem Informasi	07	93
S1 Sistem Komputer	07	47
S1 Teknik Elektro	00	14
S1 Teknik Elektro	01	28
S1 Teknik Elektro	02	58
S1 Teknik Elektro	03	100
S1 Teknik Elektro	04	108
S1 Teknik Elektro	05	87
S1 Teknik Elektro	06	89
S1 Teknik Elektro	07	108
S1 Teknik Elektro	94	1
S1 Teknik Elektro	96	1
S1 Teknik Elektro	97	2
S1 Teknik Elektro	98	8
S1 Teknik Elektro	99	12
S1 Teknik Industri	00	8
S1 Teknik Industri	01	14
S1 Teknik Industri	02	27
S1 Teknik Industri	03	80
S1 Teknik Industri	04	128
S1 Teknik Industri	05	138
S1 Teknik Industri	06	95
S1 Teknik Industri	07	117
S1 Teknik Industri	96	2
S1 Teknik Industri	97	2
S1 Teknik Industri	98	4
S1 Teknik Industri	99	4
S1 Teknik Informatika	03	81
S1 Teknik Informatika	04	155
S1 Teknik Informatika	05	174
S1 Teknik Informatika	06	203
S1 Teknik Informatika	07	284
S1 Teknik Sipil	00	12
S1 Teknik Sipil	01	18
S1 Teknik Sipil	02	23
S1 Teknik Sipil	03	35
S1 Teknik Sipil	04	36
S1 Teknik Sipil	05	37
S1 Teknik Sipil	06	46
S1 Teknik Sipil	07	70
S1 Teknik Sipil	97	3
S1 Teknik Sipil	98	3
S1 Teknik Sipil	99	5

LAMPIRAN 5

- Data Jumlah Karyawan dan Manajemen UKM, 2007

Jumlah Dosen Universitas Kristen Maranatha Tahun 2007

No	Fakultas / Jurusan	Status Dosen						Σ	
		Σ CDB	Σ 6 SKS	Σ 9 SKS	Σ 12 SKS	Σ Dkop	Σ DBK		Σ DLBK
1	Kedokteran	28	23	12	10	36	12	14	135
2	Teknik Jurusan Sipil	2	3	2	14	1	-	2	24
3	Teknik Jurusan Elektro	5	4	3	15	3	2	2	34
4	Teknik Jurusan Industri	3	5	-	15	-	1	3	27
5	Prog. Dipl. 3 Informasi Teknologi	2	-	-	6	-	-	1	9
6	Sistem Informasi	1	-	-	7	-	-	-	8
7	Teknik Informatika	-	-	-	7	-	-	1	8
8	Psikologi	18	1	4	18	2	1	-	44
9	Magister Psikologi	-	-	-	-	-	1	1	2
10	Sastra Inggris-S1	5	1	3	7	1	-	1	18
11	Sastra Jepang	1	-	1	6	-	-	1	9
12	Prog. Dipl. 3 Bahasa Inggris	-	-	2	9	-	-	-	11
13	Prog. Dipl. 3 Bahasa China	-	-	-	13	-	1	-	14
14	Ekonomi Akuntansi	13	-	-	22	1	6	6	48
15	Ekonomi Manajemen	13	-	-	35	3	-	5	56
16	Magister Manajemen	-	-	-	-	-	-	4	4
17	Seni Rupa & Desain-Prog. D3	1	-	-	2	-	3	1	7
18	Desain Kom. Visual (S1)	-	-	-	2	-	3	1	6
19	Seni Murni (S1)	-	-	-	2	-	2	-	4
20	Desain Interior (S1)	1	-	-	2	-	3	-	6
21	Mata Kuliah Umum	-	-	1	4	-	-	-	5
Total Jumlah Dosen		93	37	28	196	47	35	43	479

Keterangan:

CDB = Calon Dosen Biasa

Dkop = Dosen Kopertif

DBK = Dosen Biasa Khusus

DLBK = Dosen Luar Biasa Khusus

Jumlah Karyawan Universitas Kristen Maranatha Tahun 2007

No	Fakultas / Jurusan	Status Karyawan						Σ
		Σ TAT	Σ TATK	Σ TKT	Σ TKTK	Σ TPT	Σ TPTK	
1	Kedokteran	23	7	15	-	2	-	47
2	Fakultas Teknik	2	-	1	-	-	-	3
3	Teknik Jurusan Sipil	5	-	1	1	-	-	7
4	Teknik Jurusan Elektro	7	-	3	-	-	-	10
5	Teknik Jurusan Industri	6	1	1	1	-	-	9
6	Psikologi	5	1	3	-	-	-	9
7	Magister Psikologi	-	1	1	-	-	-	2
8	Fakultas Sastra	7	2	3	-	1	-	13
9	Fakultas Ekonomi	10	4	4	-	-	-	18
10	Magister Manajemen	1	-	1	-	-	-	2
11	Fakultas Seni Rupa & Desain	2	3	2	-	-	-	7
12	Fakultas Teknologi Informasi	2	2	3	-	-	-	7
13	Mata Kuliah Umum	2	-	1	-	-	-	3
14	BAA	7	1	2	1	-	-	11
15	BAU	3	3	20	2	12	10	50
16	BAKU	10	-	-	-	-	-	10
17	BSDM	3	3	-	1	1	-	8
18	MSDU	1	1	-	-	-	-	2
19	QA	-	-	-	-	-	-	0
20	BPG	6	-	2	9	-	-	17
21	Biro Kemahasiswaan	-	1	1	-	-	-	2
22	BPK	5	-	1	-	-	-	6
23	DTI	3	2	-	1	-	-	6
24	Humas	2	1	1	-	-	-	4
25	LPPM	1	-	-	-	-	-	1
26	Rektorat	5	1	2	-	-	-	8
27	NOC	1	-	-	-	-	-	1
28	Perpustakaan	8	3	1	1	1	-	14
29	MICS	-	1	-	-	-	-	1
Total Jumlah Karyawan		127	38	69	17	17	10	278

Keterangan:

TAT = Tenaga Administrasi Tetap

TATK = Tenaga Administrasi Kontrak

TKT = Tenaga Kerumahtanggaan Tetap

TKTK = Tenaga Kerumahtanggaan Kontrak

TPT = Tenaga Pekarya Tetap

TPTK = Tenaga Pekarya Kontrak

LAMPIRAN 6

- Jawaban Kuesioner Awal Mahasiswa

Lampiran

Jawaban Kuesioner Awal Harapan Mahasiswa

No	Variabel																					
	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	V16	V17	V18	V19	V20	V21	V22
1	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
6	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	2	2	4	4	3	2	1	1	1	2
7	3	2	3	4	2	3	4	2	1	2	3	4	2	4	4	3	2	1	1	1	3	4
8	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
11	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
12	2	3	3	3	2	3	3	4	3	1	2	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3
13	4	2	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4
14	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
19	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
20	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3
21	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
22	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	2	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	2
23	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
26	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
27	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
29	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3
30	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3

Jawaban Kuesioner Awal Harapan Mahasiswa

No	Variabel																						
	V23	V24	V25	V26	V27	V28	V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43		
1	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
6	3	4	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	2	
7	3	2	1	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	
8	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	3	2	2	3	3	4	4	3	2	3	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	3	3	3	3	4	2	2	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	4	4	2	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	2	2	4	4	
13	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
14	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
19	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	2	4	2	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	
21	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	
22	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	1	3	4	4	4	4	
23	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	2	4	4	3	3	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
25	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
26	3	4	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	
29	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	
30	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

Lampiran

Jawaban Kuesioner Awal Harapan Mahasiswa

No	Variabel																Tot Ganjil	Tot Genap	Total
	V44	V45	V46	V47	V48	V49	V50	V51	V52	V53	V54	V55	V56	V57	V58	V59			
1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	96	94	190
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	119	114	233
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	119	114	233
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	116	114	230
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	93	90	183
6	2	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	86	83	169
7	4	3	3	3	3	3	3	2	4	2	4	2	4	2	3	4	82	88	170
8	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	3	98	91	189
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120	116	236
10	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	103	96	199
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	92	89	181
12	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	91	88	179
13	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	105	106	211
14	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	117	112	229
15	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	115	112	227
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	112	110	222
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120	116	236
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	93	90	183
19	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	114	113	227
20	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	93	92	185
21	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	107	100	207
22	3	4	3	4	3	2	3	3	2	2	3	4	4	3	4	3	102	93	195
23	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	102	103	205
24	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	117	113	230
25	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	106	106	212
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	107	111	218
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	115	113	228
28	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	100	98	198
29	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	97	95	192
30	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	98	92	190

Jawaban Kuesioner Awal Persepsi Mahasiswa

No	Variabel																					
	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	V16	V17	V18	V19	V20	V21	V22
1	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	2	2
4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2
5	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
6	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	1	1	3	4	3	4	2	4	2
7	1	1	1	2	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	2	1	2	3
8	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
10	2	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2
11	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	2	2	2	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2
13	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	1	1	3	1	1	1	1
14	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
15	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1	3	1
16	3	1	1	1	2	3	3	1	1	3	4	3	3	1	2	1	4	3	3	3	2	1
17	2	1	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	4	3	2	1	2	2	2	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
19	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	1	1	3	1	1	1	1
20	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	4	3
21	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3
22	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	2	2	4	3	2	3	3	4	3	3
23	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2
28	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3
29	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3
30	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3

Lampiran

Jawaban Kuesioner Awal Persepsi Mahasiswa

No	Variabel																				
	V23	V24	V25	V26	V27	V28	V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
1	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
2	3	1	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	1	2	2	3	3
3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3
4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
6	3	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	1	2	3
7	1	2	2	2	1	2	3	4	3	2	2	3	3	1	1	1	2	2	3	3	4
8	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	4
9	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3
10	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3
13	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	4	1	4	4	3	3
14	2	3	2	1	3	1	1	1	1	2	2	1	3	2	2	1	2	3	1	2	1
15	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	1	2	3	2
16	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	2	1	3	2	3	1	1	1	1	4	2
17	3	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
19	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2
20	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	2	3	3	3	4
21	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3
22	2	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	2	3	3	2	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	4	3
24	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3
26	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3
27	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	1	3	2	3	2	2	3
28	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4
29	3	3	2	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	1	2	3	2
30	3	2	3	2	2	1	3	2	3	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2

Jawaban Kuesioner Awal Persepsi Mahasiswa

No	Variabel															Tot Ganjil	Tot Genap	Total	
	V44	V45	V46	V47	V48	V49	V50	V51	V52	V53	V54	V55	V56	V57	V58				V59
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	94	89	183
2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	78	70	148
3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	76	74	150
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	87	80	167
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	91	89	180
6	4	3	2	1	2	3	4	3	2	1	2	3	4	3	2	1	81	75	156
7	4	4	3	3	2	2	4	3	2	1	3	4	2	3	3	2	75	74	149
8	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	92	88	180
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	83	79	162
10	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	86	83	169
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90	86	176
12	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	76	67	143
13	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	1	81	78	159
14	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	62	58	120
15	3	2	1	3	2	3	2	4	2	1	2	1	2	3	2	2	73	58	131
16	3	3	2	2	2	1	2	1	2	1	2	3	1	2	3	1	65	58	123
17	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	3	3	1	1	1	71	64	135
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	93	90	183
19	2	2	2	3	3	3	3	3	1	1	3	2	2	3	3	1	56	55	111
20	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	3	4	4	102	94	196
21	3	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	2	2	101	94	195
22	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	2	3	92	88	180
23	2	2	2	2	3	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	80	83	163
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	93	89	182
25	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	1	3	1	3	4	3	90	80	170
26	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	88	82	170
27	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	77	74	151
28	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	87	84	171
29	2	3	2	3	3	2	3	1	3	2	2	3	2	1	3	2	68	70	138
30	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	71	65	136

LAMPIRAN 7

- Hasil Pengujian SPSS (Validitas dan Reliabilitas)
Jawaban Kuesioner Mahasiswa

Uji Validitas dan Reliabilitas Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan UKM

Variabel	R hitung	Rkritik	Keterangan	Variabel	R hitung	Rkritik	Keterangan
V1	0,4447168	0,3	Valid	V31	0,715272	0,3	Valid
V2	0,5720576	0,3	Valid	V32	0,6643911	0,3	Valid
V3	0,4748846	0,3	Valid	V33	0,7337285	0,3	Valid
V4	0,5631877	0,3	Valid	V34	0,7688727	0,3	Valid
V5	0,5798527	0,3	Valid	V35	0,3590983	0,3	Valid
V6	0,5426427	0,3	Valid	V36	0,3610425	0,3	Valid
V7	0,4205573	0,3	Valid	V37	0,5128624	0,3	Valid
V8	0,4460545	0,3	Valid	V38	0,7262032	0,3	Valid
V9	0,3815119	0,3	Valid	V39	0,4436083	0,3	Valid
V10	0,3735118	0,3	Valid	V40	0,6272027	0,3	Valid
V11	0,3514878	0,3	Valid	V41	0,6271961	0,3	Valid
V12	0,427736	0,3	Valid	V42	0,3766192	0,3	Valid
V13	0,3506947	0,3	Valid	V43	0,7007971	0,3	Valid
V14	0,5295015	0,3	Valid	V44	0,4847916	0,3	Valid
V15	0,344667	0,3	Valid	V45	0,5205727	0,3	Valid
V16	0,5370839	0,3	Valid	V46	0,6295263	0,3	Valid
V17	0,367936	0,3	Valid	V47	0,4382993	0,3	Valid
V18	0,3289647	0,3	Valid	V48	0,5423912	0,3	Valid
V19	0,5061747	0,3	Valid	V49	0,6158823	0,3	Valid
V20	0,4965349	0,3	Valid	V50	0,4159487	0,3	Valid
V21	0,4719235	0,3	Valid	V51	0,4690362	0,3	Valid
V22	0,6093374	0,3	Valid	V52	0,4765658	0,3	Valid
V23	0,5252548	0,3	Valid	V53	0,6033575	0,3	Valid
V24	0,3896996	0,3	Valid	V54	0,4769791	0,3	Valid
V25	0,5573117	0,3	Valid	V55	0,5864286	0,3	Valid
V26	0,7082546	0,3	Valid	V56	0,5770458	0,3	Valid
V27	0,5860873	0,3	Valid	V57	0,504159	0,3	Valid
V28	0,7360062	0,3	Valid	V58	0,4001748	0,3	Valid
V29	0,6655269	0,3	Valid	V59	0,6913172	0,3	Valid
V30	0,5954422	0,3	Valid	T GANJIL	0,9876632		
				T GENAP	0,987883		
				TOTAL	1		

Uji Validitas dan Reliabilitas Harapan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Universitas

Variabel	R Hitung	R Kritik	Keterangan	Variabel	R Hitung	R Kritik	Keterangan
V1	0,50594879	0,3	Valid	V31	0,5717785	0,3	Valid
V2	0,55106597	0,3	Valid	V32	0,72102761	0,3	Valid
V3	0,58659298	0,3	Valid	V33	0,66441588	0,3	Valid
V4	0,50866145	0,3	Valid	V34	0,57973626	0,3	Valid
V5	0,56842253	0,3	Valid	V35	0,52059227	0,3	Valid
V6	0,51866444	0,3	Valid	V36	0,80406676	0,3	Valid
V7	0,42338695	0,3	Valid	V37	0,72039328	0,3	Valid
V8	0,41965545	0,3	Valid	V38	0,61502133	0,3	Valid
V9	0,65184328	0,3	Valid	V39	0,37386321	0,3	Valid
V10	0,63898823	0,3	Valid	V40	0,76184379	0,3	Valid
V11	0,58017243	0,3	Valid	V41	0,56024215	0,3	Valid
V12	0,43670922	0,3	Valid	V42	0,71105286	0,3	Valid
V13	0,7063561	0,3	Valid	V43	0,52610219	0,3	Valid
V14	0,39319052	0,3	Valid	V44	0,51705828	0,3	Valid
V15	0,30240297	0,3	Valid	V45	0,61189244	0,3	Valid
V16	0,55321782	0,3	Valid	V46	0,72287398	0,3	Valid
V17	0,56842253	0,3	Valid	V47	0,43458273	0,3	Valid
V18	0,73057517	0,3	Valid	V48	0,52545512	0,3	Valid
V19	0,68944836	0,3	Valid	V49	0,53434098	0,3	Valid
V20	0,7524202	0,3	Valid	V50	0,50773021	0,3	Valid
V21	0,68576441	0,3	Valid	V51	0,84818448	0,3	Valid
V22	0,68911918	0,3	Valid	V52	0,65681421	0,3	Valid
V23	0,58407913	0,3	Valid	V53	0,72882918	0,3	Valid
V24	0,56689607	0,3	Valid	V54	0,73257698	0,3	Valid
V25	0,58268125	0,3	Valid	V55	0,62955605	0,3	Valid
V26	0,57455286	0,3	Valid	V56	0,46249866	0,3	Valid
V27	0,43249553	0,3	Valid	V57	0,77888603	0,3	Valid
V28	0,41733926	0,3	Valid	V58	0,57499288	0,3	Valid
V29	0,49913811	0,3	Valid	V59	0,38837009	0,3	Valid
V30	0,61525507	0,3	Valid	T GANJIL	0,98952482		
				T GENAP	0,98888343		
				TOTAL	1		

LAMPIRAN 8

- Jawaban Kuesioner Lanjutan Mahasiswa

Lampiran

Jawaban Kuesioner Lanjutan Persepsi Mahasiswa

AngK	No	V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
2004	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2004	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
2004	3	2	2	2	1	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
2004	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2004	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
2004	6	1	1	2	3	4	1	2	3	4	3	2	1	3	4	2
2004	7	2	2	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	1
2004	8	1	3		1	2		2	3	3	3	3	3	3	3	2
2004	9	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3
2004	10	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2004	11	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2
2004	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2004	13	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3
2005	14	2	2	4	1	1	4	3	3	3	3	2	3	3	1	1
2005	15	3	3	3	3	3	1	2	1	1	1	2	2	3	3	3
2005	16	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1
2005	17	3	3	1	1	1	2	3	2	3	2	1	3	1	2	1
2005	18	1	2	1	1	4	1	4	2	3	3	2	2	3	3	3
2005	19	1	4	3	3	2	3	2	3	2	2	1	2	1	2	2
2005	20	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
2005	21	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1
2005	22			3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3
2006	23	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
2006	24	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3		3	3	3	3
2006	25	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2		3	3	3	2
2004	26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2004	27	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3
2004	28	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	1	2	4	3	2
2004	29	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
2005	30	2	3	1	1	3	2	2	2	2	1	2	3	2	1	1
2004	31	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
2004	32		2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
2004	33	4	2	2	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3
2004	34	2	3	4	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
2004	35	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
2004	36	2	1	3	2	4	3	2	4	3	2	1	4	4	3	3
2004	37	2	3		2	3		2	1	4			2	2	4	3
2004	38	3	3	1	2	2	1	1	2	3	2	2	2	3	3	3
2004	39	2	1	2	1	3	1	2	2	1	2	2	2	3	3	2
2004	40	2	3	3	2	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3
2004	41	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4
2004	42	4	2	2	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3
2005	43	2	3	1	1	1	3	3	3	4	2	3	2	1	3	2
2005	44	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3
2005	45	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2
2005	46	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
2005	47	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2005	48	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2005	49	3	2	1	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2
2006	50	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2
2006	51	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3
2006	52	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2
2006	53	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2
2006	54	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
2006	55	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	2
2006	56	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2006	57	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2
2006	58	3	2	3	3	4	1	3	4	2	3	1	2	2	2	1
2005	59	1	2	3	1	1	3	3	2	2	3	3	2	3	1	1
2005	60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2

Jawaban Kuesioner Lanjutan Persepsi Mahasiswa

AngK	No	V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
2005	61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2
2005	62	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
2005	63	1	1	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3
2005	64	2	2	1	3	1	3	3	1	2	2	2	2	2	1	2
2005	65	2	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
2005	66		2	1		2	3	4	2	4	2	2	2	1	2	2
2005	67	3	3	2	3	2	3	2	1	3	3	4	3	4	3	3
2005	68	2	2	3	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3		1
2006	69	1	2	1	3	1	1	3	4	2	3	4	2	4	2	1
2006	70	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3
2006	71	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
2006	72	3	4	2	2	3	1	1	2	2	3	3	4	3	3	2
2006	73	4	1	1		2	2		4	1	3	2	4	1	3	2
2006	74	4	3	4	2	3	4	4	2	3	3	2	2	3	3	2
2006	75	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
2006	76	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3
2006	77	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
2006	78	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
2004	79	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3
2004	80	2	3		3	3	3	3	3	3	3		2	4	3	1
2004	81	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
2004	82	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2004	83	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	3	2	2
2004	84	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3
2004	85	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	1	3
2004	86	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3
2004	87	3	2	2	3	1	3	3	1	1	3	3	3	3	2	3
2005	88	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
2005	89	3	2	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3
2005	90	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3
2005	91	2	3	3	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1	2
2005	92	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	1	1	3	2	3
2005	93	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
2005	94	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3
2004	95	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	4
2004	96	1	1	2	1	1	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3
2004	97	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2
2006	98	2	1	3	2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	1
2006	99	1	1	3	1	1	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2
2006	100	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	1	1	2	3	3
2006	101	1	1	4	3	1	3	3	3	3	4	3	3	1	1	1
2006	102	3	2	3	3	3	3	3		3	3		3	3	2	
2006	103	3	3	1	4	3	3	2		3	2	3		3	3	4
2006	104	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
2006	105	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3
2005	106	3	3	2	3	3	3	2	1	2	3	1	1	3	3	1
2005	107	1	1	2	1	1	4	3	3	3	4	3	3	1	1	2
2006	108	3	3	1	2		3	2	1	2	3	4	3	2	2	3
2006	109	3	3	1	3	4	4	3	3	2	2	4	3	3	4	4
2006	110	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
2006	111	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	
2006	112	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
2006	113	2	3	1	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	1	3
2005	114	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
2005	115	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	1	4	3	3
2006	116	1	1	2	3	1	3	2	3	4	3	4	3	2	1	2
2006	117	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3
2004	118	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
2004	119	3	3	3	2	3			3	3	3	3	2	3	2	1
2005	120	4	3	2	2	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3
2006	121	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3
2005	122	3	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	3	3	3
2006	123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2005	124	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3
2004	125	3	3	2		3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3

Lampiran

Jawaban Kuesioner Lanjutan Persepsi Mahasiswa

AngK	No	V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
2004	126	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
2004	127	3		2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2
2004	128	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3
2004	129	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3
2004	130	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
2004	131	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	4	4	3
2004	132	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	4	2
2005	133	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2
2005	134	2	2	4	1	2	4	4	3	3	3	4	4	3	2	2
2005	135	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
2005	136	1	1	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2
2005	137	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
2006	138	2	1	4	3	2	2	3	4	3	2	3	2	2	3	4
2006	139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
2005	140				2	2		2	1					2	3	
2005	141	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4
2005	142	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3
2005	143	2	1	1	2	1	1		1	2	1		1	1		1
2005	144	2	2		3	3		3	2	3	3			3	3	3
2005	145	1	1		1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3
2005	146	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3
2006	147	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
2006	148	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2
2006	149	2	3	3	2	2	3	3	4	4		3	3	3	3	4
2006	150	3	4	4	2	1	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2
2006	151	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	3	2	1	2
2006	152	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2005	153	2	3	2	1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3
2005	154	2	3	2	1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3
2005	155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2006	156	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3
2005	157	1	2	3	3	1	3	3	2	2	2	3	4	1	2	2
2006	158	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
2006	159	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	1	3
2006	160	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	2
2006	161	2	1	1	3	1	2	3	1	1	1	1	2	3	3	3
2006	162	2	1	3		2	2	3	3	4			4	3	2	3
2006	163	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
2004	164	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
2006	165	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	3	3	2
2006	166	3	1	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	2	3	2
2006	167	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2
2006	168	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3
2005	169	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	4
2005	170	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3
2005	171			2	2	2	3	4	4	3	2	2	3	2	3	
2005	172	2	2	2	3	3	2	2	2	3	1	1	3	3	3	4
2005	173	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2
2006	174	1	3	3	2	2	2	4	1	4	3	4	3	3	4	2
2006	175	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3
2006	176		2	2	2	2	2	1	2	3	3	4	4	3		
2004	177	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3
2004	178	3	1	1	3	3	1	2	3	2	4	2	1	2	3	2
2004	179	1	2	3	1	1	2	2	3	3	3	3	4		1	1
2004	180	2	3	2	3	3	2	3	4	2	3	4	3	3	3	2
2004	181	1	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
2004	182	3	1		3	3		2			3	3	3	2	3	2
2004	183	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2
2004	184	3	4	2	2	1	3	3	2	1	1	2	2	3	2	2
2004	185	2	2	2	3	3	1	2	1	2	1	1	1	3	3	3
2005	186	3	3				3			2	1			2	2	2
2005	187	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2005	188	3	2	2	2	3	1	3	3	3	2	3	3	1	3	3
2005	189	2		2	2	1	2	1	1		1	2	1	2	1	1
2005	190	3	3		2	2				3	2	3	3	3	3	3

Lampiran

Jawaban Kuesioner Lanjutan Persepsi Mahasiswa

AngK	No	V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
2005	191	2	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	2	2
2005	192	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3
2004	193	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3
2004	194	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	1	2	3
2006	195	3	3	1	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	4
2006	196	2	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	1	4
2006	197	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3
2006	198	1		3	1	1	3	3	2	2	3	3	2	1		2
2006	199	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4
2004	200	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	2	3	2	1	3
2005	201	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
2005	202	3	2	3	2	2			2	1				1	3	3
2005	203	2	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2
2004	204	3	3	1	4	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3
2004	205	3	3	4	2	3	2	1	3	2	2	3	4	4	2	3
2004	206	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	2
2004	207	3	3	3	3	3			2	2	2	3		3	3	
2004	208	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	2	1	3
2004	209	3	2	2	3	3	2	3	1	3	3	2	3	2	2	3
2004	210	3	2		3	4	2	1	2	1	1		1	4	3	2
2004	211	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
2006	212	3	3	1	3	3	1	1	1	2	2	3	3	3	3	
2006	213	2	3	2	2	4	2	3	1	3	3	2	3	1	4	2
2006	214	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2006	215	3	2	2	2	1	2	4	3	2	2	3	2	2	3	1
2006	216	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2
2006	217	4	1	4	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1
2006	218	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3
2006	219	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	3
2005	220	3	3	2	3	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	2
2005	221	3		4		2	3	3	3	3	2	3	3			3
2005	222	3	2	3	3	3	3	4	2	3	4	4	2	3	3	4
2004	223	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	1	3
2004	224	1	2		1	2		3	1	1				1	2	3
2004	225	2	3	4	3		3	2	2	2	3	3	3	1	2	4
2004	226	3	2	2	3	3	2	3	1	3	3	2	3	2	2	3
2004	227	3	2		3	4	2	1	2	1	1		1	4	3	2
2006	228	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3
2006	229	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
2005	230	2	4	3	3	2	3	2	4	3	4	3	2	3	3	4
2005	231	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
2005	232	3	3	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
2005	233	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
2005	234	3	2	1	1	1	2	2	2	3	4	1	3	3	1	1
2005	235	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2
2006	236	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2
2005	237	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
2006	238	3	3		1	2	1	1	2	2	2	1	3	2	2	1
2006	239	3	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2
2006	240	3	2	2	1	2	1	1	3	2	1	1	2	3	2	1
2006	241	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2
2006	242	3	3		1	3	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1
2006	243	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1
2006	244	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3
2006	245	1	1	3	3	1	2	2	3	3	3	1	1	3	4	4
2006	246	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	1
2005	247	1	1	2		1	2	1	3	3	3	1	1	1	3	
2005	248	1	1	2		1	2	1	3	3	3	1	1	1	3	
2004	249	2	4	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
2004	250	3	4		2	3	1		1	1	2	3	3	3	3	3
2004	251	3	3	2	1	2	1	1	3	3	3	1	2	3	2	1
2004	252	2	2	3	2	2	1	2	1	1	3	2	2	3	1	2
2004	253	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	1
2004	254	1	2	1	1	3	1		3	1	1	2	2	3	2	2
2004	255	1	3	1	3	3	1	1	3	4	1	2	2	3	3	1

Lampiran

Jawaban Kuesioner Lanjutan Persepsi Mahasiswa

AngK	No	V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
2004	256	1	1	3	1	3	2	3	2	2	2	1	1	2	3	3
2004	257	1	3	4	1	2	1	3	3	4	3	2	3	2	2	2
2005	258	3	2	3	2	1	2	2	3	4	2	1	3	1	2	1
2005	259	1	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
2004	260	2	2	2	2	2	3	3	4	3	4	1	3	1	2	1
2004	261	1	2	3	1	2	3	3	4	2	4	2	4	2	2	2
2004	262	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2004	263	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	2	2	3	3
2005	264	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2
2005	265	3	2	2	1	1	3	2	3	4	3	1	1	3	3	2
2006	266	1	3	1	3	3	2	2	3	3	2	1	1	2	3	2
2006	267	1	2		1	2	4	2	2	2	3	3	3	1	3	3
2006	268	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3
2005	269	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2
2005	270	1	2			3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	2
2005	271	4	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2
2005	272	2	1	1	1	1	1	1	4	4	2	1	4	3	3	1
2005	273	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
2004	274	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	2
2004	275	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	1	3	2
2004	276	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	4	1	3	2
2004	277	2	1	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3
2004	278	2	2	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
2004	279	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2
2004	280	2	2	1	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	2	3
2005	281	3	2	1	2	3	3	2	2	4	3	3	2	3	4	2
2005	282	1	1	1	1	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2
2005	283	3	2	1	2	2	3	4	3	4	2	2	3	3	3	1
2005	284	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2
2004	285	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2
2004	286	3	2	1	3	3	2	3	3	4	1	2	4	3	3	1
2004	287	2	4	2	1	1	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3
2006	288	3	2	1	3	2	3	4	3	3	1	3	3	3	4	2
2006	289	3	3	1	3	1	2	3	3	3	3	2	4	2	3	1
2006	290	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2	1
2006	291	3	2	2	2	3	2	3	3	4	1	3	3	3	3	3
2006	292	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	2	4	2
2006	293	3	1	2	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	2
2006	294	3	2	1	1	3	4	2	3	4	2	2	3	3	3	1
2005	295	3	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3
2005	296	3	2	4	3	3	2	2	2	3	2	4	2	2	3	3
2006	297	3	2	1	3	2	1	1	1	4	4	2	1	3	2	2
2004	298	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
2005	299	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3
2005	300	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
2005	301	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3
2006	302	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
2005	303	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4
2005	304		3	3	2	3	2	2	3	2	3		2	3	3	
2004	305	3	3		3	3	3	3	3	4	3		3	3	3	3
2005	306	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
2006	307	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	1	2
2005	308	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2006	309	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
2004	310	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2
2004	311	1	2	3	3	2	2	2	3	3	1	2	2	4	3	3
2004	312	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2
2004	313	3	4		3	4	1	1	3	2	1		1	4	4	3
2004	314	3	3		3	4	1	3	2	4	2	1	3	3	2	3
2004	315	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3
2004	316	1	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	4	1	1	1
2006	317	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	4
2006	318		3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	1
2006	319	3	3	1	3	3	1	2	3	3	2	1	2	3	3	2
2005	320	3	1	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3

Lampiran

Jawaban Kuesioner Lanjutan Persepsi Mahasiswa

AngK	No	V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
2005	321	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2
2005	322	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3
2006	323	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
2006	324	2	3	2	2	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3
2006	325	3	3	3	3	3	2	2	4	3	2	2	3	4	3	2
2004	326	1	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
2004	327	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	1	2	4	2	3
2004	328	3	3	2	2	3	3	3	1	3	3	2	2	3	2	2
2004	329	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	2	4	3	2
2004	330	2	3	1	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3
2004	331	1	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3
2004	332	2	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	2
2006	333	3	3	1	3	2	1	3	3	3	3	3	2	4	3	3
2006	334	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3
2006	335	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	1	2
2006	336	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2
2004	337	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	3	2	2
2004	338	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	4	2
2004	339	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3
2004	340	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2005	341	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	1	3	4	3	3
2005	342	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3
2005	343	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	3	3	2	1	2
2005	344	2	1	2	2	3	4	4	2	4	3	2	2	4	3	4
2004	345	2	1	2	2	1	2	3	3	4	1	3	1	3	1	2
2004	346	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2
2004	347	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2005	348	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2005	349	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2006	350		2	4	3	3			2	3	3	4	1	4	3	4
2006	351	2	3	2	1	2	3	3	2	2	3	2	1	3	3	3
2006	352	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
2006	353	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3
2006	354	2	3		3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2006	355	1	2	1	3	1		1	3	3	2	2	3	4	1	3
2006	356	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1
2006	357	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	3	3
2004	358	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3
2005	359	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	1	3	2	3
2006	360	3	1	2	1	2		1	2	4	2		2	3	3	2
2006	361		2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1		1
2004	362	3	3		3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
2004	363	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3
2004	364	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
2005	365	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	1	3	4	4
2005	366	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	1	2	1	3	2
2005	367	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2005	368	2	2		3	2	2	2	2	2	3	1	3	2	3	2
2004	369	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3
2004	370	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3
2004	371	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1
2004	372	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2
2004	373	3	3	3	2	2	1	1	2	3	2	2	2	3	2	2
2004	374	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2004	375	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
2004	376	2	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	1	3	3	1
2004	377	3	3		3	3	1	1	3	3	2	2	3	3	3	3
2004	378	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3
2004	379	3	3		4	2	4	3	2	3	1		2	3	4	3
2006	380	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
2004	381	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3		2	3	3	3
2004	382	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4
2005	383	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
2005	384	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3
2005	385	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3

Lampiran

Jawaban Kuesioner Lanjutan Persepsi Mahasiswa

AngK	No	V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
2005	386	3	4	2	2	4	3	3	2	4	2	3	3	3	4	4
2005	387	3	3		3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4
2006	388	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	2
2006	389	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
2006	390	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4
2006	391	4	1		2	3	2	1	1	1	3		2	3	3	3
2005	392	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
2006	393	2	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4
2006	394	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1
2004	395	2	1	2	3	3	1	2	3	3	2	3	1	4	3	3
2004	396	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
2004	397	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2
2005	398	2	3	1	2	1	1	1	2	3	2	3	3	4	3	
2005	399	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
2005	400	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
2005	401	2	2	3	1	1	3	2	2	3	3	3	3	3	1	1
2005	402	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2005	403	1	2		1	3	2	2	2	3	3	2	2	4	2	3
2005	404	3	3	4	1	3	3	3	2	4	4	3	3	4	2	3
2005	405	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2006	406	2	1	1	2	1	3	2	4	2	3	2	3	2	1	1
2006	407		3	3	2	2	2	3	3	1	2			2		
2006	408	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	1	1	3	2
2005	409	2	2		2	2	2	2	3	3	3	1	2	2	3	2
2006	410	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2006	411	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2
2006	412	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2
2006	413	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2006	414	2	3	2	3	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3
2006	415	3	2	3	2	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3
2004	416	2	4	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3
2005	417	3	2	3	3	2	2	4	4	3	3	4	3	3	2	3
2005	418	3	1	3	1	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	1
2005	419	1	3	2	1	4	4	2	3	2	2	1	3	2	3	2
2005	420	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	4	3	3	2
2005	421	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2
2004	422	3	3	2	1	3	1	3	3	3	1	3	2	4	2	2
2004	423	3	3	1	2	3	3	3	3	4	4	3	3	1	2	2
2004	424	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2004	425	3	2	1	2	2	3	2	4	2	3	2	3	3	3	2
2004	426	4	3	1	2	3	2	3	3	4	3	2	1	3	2	2
2004	427	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3
2004	428	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	1
2004	429	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	2	1	1
2005	430	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
2005	431	2	2	3	3	2	1	3	3	2	2	1	2	1	3	1
2005	432	3	2	1	3	2	1	3	3	3	3	3	1	3	1	3
2005	433	1	1	1	3	3	2	2	2	4	3	2	3	1	3	3
2006	434	2	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	1	3	1	1
2006	435	3	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	2	3	2	2
2006	436	2	3	2	1	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3
2006	437	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2
2004	438	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	1	1	3	3	3
2004	439	4	2	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2
2004	440	3	2	1	2	2	3	3	1	3	3	3	2	3	2	3
2004	441	1	3	2	3	2	1	1	3	3	3	3	3	2	1	3
2004	442	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3	2	1
2006	443	1	2	3	2	2	3	3	1	4	2	3	3	4	1	2
2006	444	2	2	3	1	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2
2006	445	3	3	3	2	2	1	1	3	4	2	2	1	3	3	3
2006	446	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
2006	447	2	4	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
2006	448	2	4	2	3	1	2	2	3	4	3	1	3	4	3	3
2006	449	3	3	2	2	1	2	3	3	4	3	3	3	2	1	2
2005	450	1	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	3	1	1

Jawaban Kuesioner Lanjutan Persepsi Mahasiswa

AngK	No	V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
2005	451	3	3	1	3	3	2	3	3	3	2		2	2	3	3
2005	452	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		3	3	3	3
2005	453	3	4		2	1			2			2	2		2	1
2005	454	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4
2005	455	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
2004	456	3	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	2	3	2
2004	457	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3
2004	458	2	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3
2006	459	3	4	2	4	2	1	2	1	2	3	3	2	3	3	4
2006	460	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
2006	461	3	3	1	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3
2006	462	3	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	3	2	2	3
2004	463	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
2004	464	2	3	3	2	3	1	3	3	2	2	3	1	2	3	2
2006	465	3	4		3	2		3	2	3	2	1		2	2	1
2006	466	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2
2006	467	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3
2006	468	4	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3
2006	469	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2
2004	470	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2004	471	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
2004	472	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2
2005	473	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3
2005	474	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3
2005	475	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2
2005	476	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	1	1	3	2	2
2005	477	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2
2005	478	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3
2005	479	3	3	3	3	2	4	3	2	3	4	2	3	2	2	3
2004	480	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2004	481	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2
2004	482	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
2005	483	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
2005	484	2	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
2005	485	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2005	486	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2005	487	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
2005	488	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
2005	489	2	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
2005	490	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
2005	491	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2005	492	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
2005	493	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2005	494	4	3	1	4	3	1	4	4	4	2	1	2	2	4	3
2005	495	4	4	3	3	3	4	3	3	1	1	2	2	3	2	3
2005	496	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2
2005	497	3	2	3	1	1	2	3	2	3	2	1	1	2	1	2
2006	498	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3
2006	499	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3
2005	500	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
2005	501	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2006	502	2	2	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3	2	3	3
2006	503	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	2	2	3	4	2
2006	504	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
2005	505	1	3		3	3	2	3	3	3	3		3	3	3	3
2004	506	1	3	3	3	2	2	3	3	3	2		2	3	3	3
2004	507	2	3	1	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3
2004	508	3	3		3	2	1	2	3	3	2			3	4	3
2004	509	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	4	2
2004	510	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
2004	511	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
2004	512	2	2		2	2	1	1	1	3	1	2	3	3	3	3
2004	513	3	2	2	4	4	1	1	1	1	1	3	1	4	4	4
2004	514	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
2004	515	2	3	3	3	2	1	2	1	2	1		1	3	3	3

Jawaban Kuesioner Lanjutan Persepsi Mahasiswa

AngK	No	V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
2004	516	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2
2004	517	3	2		3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
2004	518	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
2004	519	3	3	1	3	2	2	2	2	2	1	1	2	3	3	3
2005	520	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
2005	521	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2
2005	522	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2005	523	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2005	524		3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
2005	525	2	2	1	3	3	1	1	2	3		2	2	3	3	3
2005	526	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2005	527	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
2005	528	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4
2005	529	3	4	2	2	2	4	3	3	1	2	3	3	4	4	3
2005	530	1	3	3	3	1	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2
2006	531	3	4	2	3	3	1	3	3	4	3	4	3	4	4	3
2006	532	3	3	1	3	3	1	1	2	3	2	2	3	3	4	3
2006	533	2	2	2	3	1	1	1	1	3		3	3	3	3	2
2006	534	2	3		3	2	3	3	3	4	3		4	2	4	3
2006	535	2	3		1	1	3	2	2	3			3	3	3	
2006	536	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
2006	537	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3
2006	538	2	1	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
2006	539	2	3	1	3	2	2	3	2	4	2	2	2	3	3	3
2006	540	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3
2004	541	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2
2004	542	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3
2004	543	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	2	3	2	3	3
2004	544	3	4		2	1			2	3	2	1	3	2	3	3
2005	545	3	2	2	1	3	2	3	2	3	1	1		3	3	2
2005	546	3	2	2	1	3	2	3	2	3	1	1		3	3	2
2006	547	2	2	2	1	1	3	4	3	4	3	3	4	1		
2004	548	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	4	3	4	2
2004	549	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
2004	550	2	2	1	3	2	1	2	2	3	2	1	2	3	3	2
2004	551	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2
2004	552	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
2004	553	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	3	3	3	2	2
2004	554	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2004	555	2	2	2	3	2	2	2	1	3	3	1	3	3	4	1
2004	556	3	3	4	2	3	2	4	3	3	3	3	2	4	2	2
2004	557	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2
2004	558	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	3
2004	559	2	2	2	1	2	3	2	1	2	3	2	2	1	2	1
2004	560	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2
2004	561	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
2004	562	3	3	1	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2
2004	563	3	2	2	4	2	1	1	2	3	1	1	1	3	4	3
2004	564	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2004	565	2	1	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2
2004	566	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2
2004	567	3	3	3	3	3	1	3	2	1	1	3	1	1	4	3
2004	568	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2
2004	569	1	2	2	1	2	2	3	2	3	3	3	3	1	1	2
2004	570	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3
2004	571	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	1	2	2	3	3
2004	572	2	2	3	2	3	1	2	2	1	2	3	3	2	3	3
2004	573	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1	2	3	3	3	2
2004	574	2	2		1	2	2	1		2	3		2	2	3	3
2004	575	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4
2004	576	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2
2004	577	3	2	2	3	1	1	1	2	3	1	3	2	3	3	3
2004	578	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2
2004	579	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2
2004	580	3	2	3	1	2	2	1	1	2	1		3	1	3	2

Lampiran

Jawaban Kuesioner Lanjutan Persepsi Mahasiswa

AngK	No	V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
2004	581	2	2	2	2	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3
2004	582	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2
2004	583	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2
2004	584	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2
2004	585	2	3	3	2	1	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3
2004	586	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3
2004	587	2	3	1	2	3			2	2	2	1	2	1	3	3
2004	588	1	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2
2005	589	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
2005	590	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
2005	591	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2
2005	592	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2
2005	593	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
2005	594	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3
2005	595	2	3	2	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3
2005	596	2	2	3	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2
2005	597	3	3	3	1	3	3	3	3	2	1	3	2	3	3	2
2005	598	3	4		2	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3
2005	599	2	3	3	2	1	1	2	3	4	1	1	3	3	4	3
2005	600	2	3		2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3
2005	601	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3
2006	602	3	2	2	2	1	2	1	2	3	1	2	2	2	3	2
2006	603	3	3	2	3	2	2	3	2	2	1		3	3	3	1
2006	604	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
2006	605	1	1		3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3
2006	606	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
2006	607	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3
2006	608	3	3		2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
2006	609	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
2006	610	2	2	3	2	1	1	3	3	2	3	2	2	2	1	1
2006	611	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3
2006	612	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2
2006	613	2	4	2	2	1	4	4	2	3	2	2	3	2	3	3
2006	614	2	3	2	1	3	2	3	3	3	2		1	1	2	2
2006	615	1	1	2	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2
2006	616	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2
2006	617	1	2	2	2	3	3	3	3	2	3		3	3	3	3
2006	618	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3
2005	619	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
2006	620	2	3	2	3	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3
2005	621	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
Rata-rata		2,477	2,542	2,374	2,406	2,506	2,436	2,635	2,663	2,800	2,611	2,501	2,622	2,694	2,675	2,522
Std.Deviasi		0,746	0,759	0,785	0,763	0,769	0,784	0,743	0,728	0,708	0,717	0,772	0,747	0,751	0,737	0,756
Variansi		0,556	0,575	0,617	0,583	0,591	0,615	0,553	0,531	0,502	0,514	0,596	0,558	0,563	0,544	0,571

Lampiran

Jawaban Kuesioner Lanjutan Harapan Mahasiswa

AngK	No	V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
2004	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2004	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2004	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2004	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
2004	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
2004	6	2	4	3	4	3	4	2	2	2	2	3	4	2	1	1
2004	7	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	1	1	1
2004	8	2	3		3	4		3	4	4	3	4	4	4	3	2
2004	9	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3
2004	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2004	11	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
2004	12	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2004	13	2	4	3	3	3	2	2	4	3	4	3	2	3	4	3
2005	14	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3
2005	15	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2005	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2005	17	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
2005	18	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2005	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2005	20	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
2005	21	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
2005	22			3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
2006	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
2006	24	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4		3	3	4	4
2006	25	3	4	4	3	3	2	2	4	3	2		3	3	3	3
2004	26	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
2004	27	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3
2004	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2004	29	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
2005	30	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2004	31	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
2004	32		3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	4
2004	33	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
2004	34	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3
2004	35	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2
2004	36	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
2004	37	4	4		4	4		4	4	4			4	4	4	4
2004	38	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3
2004	39	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
2004	40	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
2004	41	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3
2004	42	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
2005	43	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3
2005	44	2	2	3	3	4	3	1	3	4	4	2	4	4	3	3
2005	45	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2
2005	46	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
2005	47	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
2005	48	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
2005	49	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
2006	50	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
2006	51	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
2006	52	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2006	53	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
2006	54	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
2006	55	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2006	56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2006	57	2	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
2006	58	2	1	1	3	4	2	4	2	3	4	2	3	3	4	3
2005	59	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
2005	60	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
2005	61	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
2005	62	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
2005	63	4	4	3	4	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
2005	64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2005	65	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Jawaban Kuesioner Lanjutan Harapan Mahasiswa

AngK	No	V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
2005	66		4	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2005	67	3	3	4	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3
2005	68	4	4	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3		3
2006	69	2	3	3	1	3	4	4	2	3	2	1	2	4	2	3
2006	70	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
2006	71	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2006	72	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3
2006	73	1	3	4		3	2		1	4	3	2	3	2	3	3
2006	74	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	4	2	1	2
2006	75	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3
2006	76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2006	77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2006	78	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3
2004	79	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3
2004	80	3	3		3	3	3	3	3	3	3		3	4	3	4
2004	81	4	4	3	4	4	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4
2004	82	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
2004	83	3	2	3	4	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2004	84	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
2004	85	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
2004	86	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
2004	87	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	4
2005	88	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
2005	89	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4
2005	90	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
2005	91	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
2005	92	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
2005	93	4	4	2	4	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4
2005	94	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
2004	95	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4
2004	96	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3
2004	97	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
2006	98	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3
2006	99	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
2006	100	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
2006	101	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
2006	102	4	4	3	4	3	3	3		3	3		3	4	4	
2006	103	3	4	3	4	3	4	4		3	3	3		4	4	4
2006	104	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2006	105	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3
2005	106	4	4	4	4	3	2	1	2	4	2	3	4	4	4	4
2005	107	3	4	4	4	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	4
2006	108	4	3	4	3		2	4	3	1	2	1	3	3	3	4
2006	109	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
2006	110	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3
2006	111	4	4	1	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	3
2006	112	4	4	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4
2006	113	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
2005	114	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3
2005	115	3	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
2006	116	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
2006	117	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4
2004	118	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4
2004	119	3	4	3	3	3			4	3	4	3	4	3	4	4
2005	120	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
2006	121	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2005	122	2	2	3	3	3	3	3	4	4	2	2	4	3	3	3
2006	123	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
2005	124	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
2004	125	3	3	2		3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
2004	126	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
2004	127	2		3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
2004	128	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
2004	129	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
2004	130	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3

Lampiran

Jawaban Kuesioner Lanjutan Harapan Mahasiswa

AngK	No	V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
2004	131	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2004	132	3	4	3	3	2	3	3	4	4	2	3	4	3	4	3
2005	133	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
2005	134	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
2005	135	3	3	4	3	4	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3
2005	136	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	2	2
2005	137	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3
2006	138	4	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3	2	4
2006	139	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3
2005	140				3	4		2	4					4	4	
2005	141	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3
2005	142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2005	143	3	3	3	3	3	2		4	3	3		3	3		3
2005	144	3	2		3	3		3	3	3	3			3	3	3
2005	145	3	3			2	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2
2005	146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2006	147	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
2006	148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2006	149	4	4	4	3	3	3	3	3	4		4	3	4	3	4
2006	150	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
2006	151	3	2	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3
2006	152	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3
2005	153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2005	154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2005	155	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3
2006	156	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
2005	157	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3
2006	158	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
2006	159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2006	160	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2006	161	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3
2006	162	4	4	3		3	3	3	4	4			4	4	3	3
2006	163	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
2004	164	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
2006	165	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2006	166	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
2006	167	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2
2006	168	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
2005	169	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3
2005	170	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3
2005	171			3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	
2005	172	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3
2005	173	4	4	1	3	4	2	3	4	2	2	3	4	4	3	3
2006	174	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
2006	175	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
2006	176		3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3		
2004	177	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2004	178	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4
2004	179	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3		3	3
2004	180	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2
2004	181	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
2004	182	3	3		3	4		3			3	3	3	4	4	3
2004	183	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2
2004	184	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3
2004	185	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4
2005	186	3	3					3			4	4			4	4
2005	187	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4
2005	188	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2005	189	3		4	4	3	4	3	4		3	3	3	4	4	4
2005	190	4	4		4	4				4	4	3	3	4	4	4
2005	191	3	3	4	4	3	4		3	4	3	3	3	2	2	3
2005	192	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
2004	193	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3
2004	194	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3
2006	195	1	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4

Jawaban Kuesioner Lanjutan Harapan Mahasiswa

AngK	No	V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
2006	196	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
2006	197	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
2006	198	4		3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4		4
2006	199	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
2004	200	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
2005	201	2	3	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3
2005	202	4	3	3	2	3			4	4				3	3	3
2005	203	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
2004	204	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
2004	205	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
2004	206	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4
2004	207	4	4	4	4	3			3	3	3	3		4	3	
2004	208	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
2004	209	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
2004	210	4	4		3	3	2	3	3	3	2		4	3	3	3
2004	211	4	4	3	2	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4
2006	212	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
2006	213	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3
2006	214	3	3	3	4	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
2006	215	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
2006	216	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4
2006	217	3	4	2	3	2	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3
2006	218	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	2	3
2006	219	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3
2005	220	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2
2005	221	3		3		3	3	3	3	3	3	3	3			3
2005	222	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3
2004	223	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	3	3
2004	224	4	4		4	4		2	4	3				4	3	4
2004	225	4	3	3	4		3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
2004	226	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3
2004	227	4	3		4	3	3	3	3	3	2		4	4	4	4
2006	228	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	2	3	3
2006	229	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4
2005	230	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
2005	231	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
2005	232	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
2005	233	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
2005	234	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2005	235	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
2006	236	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4
2005	237	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4
2006	238	3	4		3	4	2	2	4	3	4	3	3	4	3	3
2006	239	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
2006	240	4	3	3	2	3	3	2	4	3	4	2	2	3	3	3
2006	241	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
2006	242	3	3		3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3
2006	243	4	4	4	2	4	1	3	2	2	2	4	4	3	4	3
2006	244	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
2006	245	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
2006	246	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2005	247	4	4	4		4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
2005	248	4	4	4		4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
2004	249	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4
2004	250	3	3		4	4	4		2	3	4	4	4	4	4	4
2004	251	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4
2004	252	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
2004	253	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
2004	254	2	3	3	2	4	4		4	4	4	4	4	4	4	3
2004	255	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3
2004	256	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4
2004	257	3	3	4	2	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3
2005	258	3	3	2	2	4	2	3	3	4	4	3	2	4	4	4
2005	259	3	3	4	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3
2004	260	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3

Jawaban Kuesioner Lanjutan Harapan Mahasiswa

AngK	No	V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
2004	261	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	4	3	4
2004	262	4	3	2	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4
2004	263	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3
2005	264	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4
2005	265	3	3	3	4	4	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4
2006	266	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
2006	267	3	4		4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
2006	268	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
2005	269	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3
2005	270	4	4			4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
2005	271	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
2005	272	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4
2005	273	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2004	274	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
2004	275	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
2004	276	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
2004	277	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4
2004	278	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2004	279	4	4	4	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
2004	280	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4
2005	281	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
2005	282	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
2005	283	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
2005	284	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
2004	285	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
2004	286	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
2004	287	3	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4
2006	288	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
2006	289	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
2006	290	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
2006	291	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3
2006	292	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2006	293	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3
2006	294	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
2005	295	4	4	4	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
2005	296	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
2006	297	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3
2004	298	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
2005	299	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2005	300	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3
2005	301	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3
2006	302	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
2005	303	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2005	304		4	3	3	3	3	2	3	3	3		4	3	3	
2004	305	3	4		4	4	4	4	4	4	3		4	4	3	3
2005	306	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
2006	307	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
2005	308	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
2006	309	3	3	2	2	3	3	4	2	3	2	2	2	4	4	3
2004	310	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3
2004	311	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2004	312	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2004	313	2	2		3	2	4	4	4	4	4		4	3	3	2
2004	314	3	4		2	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3
2004	315	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3
2004	316	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
2006	317	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2006	318		4	3	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3
2006	319	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
2005	320	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3
2005	321	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3
2005	322	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
2006	323	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
2006	324	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
2006	325	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4

Jawaban Kuesioner Lanjutan Harapan Mahasiswa

AngK	No	V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
2004	326	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
2004	327	2	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
2004	328	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3
2004	329	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4
2004	330	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
2004	331	2	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
2004	332	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2006	333	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
2006	334	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
2006	335	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
2006	336	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
2004	337	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3
2004	338	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2004	339	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
2004	340	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
2005	341	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3
2005	342	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
2005	343	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2005	344	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3
2004	345	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2004	346	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
2004	347	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2005	348	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2005	349	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2006	350		4	4	4	4			4	4	4	4	4	4	4	4
2006	351	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3
2006	352	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
2006	353	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2006	354	3	3		4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
2006	355	3	3	4	3	3		4	4	4	4	4	4	3	3	3
2006	356	3	4	4	4	3	2	3	4	3	2	4	2	2	3	2
2006	357	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
2004	358	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	2	4	2	3
2005	359	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3
2006	360	3	3	3	4	3		2	3	4	3		3	2	1	3
2006	361		4	4	4	4	4	4	4	3	2	1	1	4		4
2004	362	3	3		3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
2004	363	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2004	364	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
2005	365	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4
2005	366	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
2005	367	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2005	368	2	3		3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3
2004	369	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3
2004	370	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
2004	371	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
2004	372	3	3	2	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3
2004	373	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
2004	374	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
2004	375	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
2004	376	4	3	3	4	3	2	3	4	4	2	4	4	3	3	3
2004	377	3	4		4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3
2004	378	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
2004	379	4	4		4	3	3	3	4	4	4		4	3	4	3
2006	380	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2004	381	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2004	382	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
2005	383	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2005	384	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2
2005	385	2	4	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3
2005	386	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2
2005	387	3	4		4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2
2006	388	3	3	4	4	2	1	4	3	3	1	4	3	3	4	3
2006	389	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	2	4	2	3	2
2006	390	3	3	4	3	2	2	4	3	3	3	2	3	3	4	3

Jawaban Kuesioner Lanjutan Harapan Mahasiswa

AngK	No	V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
2006	391	4	4		3	2	3	3	4	4	2		3	3	2	3
2005	392	3	4	4	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2	4	2
2006	393	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2
2006	394	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1
2004	395	2	3	3	3	3	2	2	4	2	4	4	4	3	2	3
2004	396	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2004	397	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2005	398	4	4	2	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	3	
2005	399	2	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3
2005	400	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3
2005	401	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2
2005	402	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2005	403	3	3		3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	2
2005	404	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
2005	405	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4
2006	406	3	3	3	2	3	2	3	1	2	1	3	2	3	2	2
2006	407		3	4	3	4	4	4	4	4	4			4		
2006	408	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2
2005	409	3	4		3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
2006	410	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
2006	411	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
2006	412	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
2006	413	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
2006	414	2	3	3	2	2	4	4	3	4	2	4	4	3	3	4
2006	415	3	3	4	2	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4
2004	416	4	4	4	3	3	1	3	1	3	2	4	1	4	3	4
2005	417	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
2005	418	3	3	3	4	3	4	2	4	3	2	3	4	4	3	3
2005	419	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2005	420	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
2005	421	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
2004	422	2	4	4	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	3
2004	423	1	4	3	3	4	3	3	2	4	3	2	4	4	3	3
2004	424	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
2004	425	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3
2004	426	2	3	4	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4
2004	427	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3
2004	428	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2
2004	429	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3
2005	430	2	4	1	3	3	2	4	3	2	4	1	3	3	2	3
2005	431	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
2005	432	3	4	3	3	2	4	4	3	2	3	4	2	3	4	3
2005	433	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3
2006	434	4	3	1	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3
2006	435	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3
2006	436	4	4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
2006	437	3	2	3	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	2
2004	438	2	3	3	3	3	3	1	3	4	4	4	4	3	2	3
2004	439	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3
2004	440	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2
2004	441	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	4	2	3	3	1
2004	442	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3
2006	443	2	4	3	3	4	3	1	4	3	3	3	3	3	2	3
2006	444	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2
2006	445	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2
2006	446	3	3	3	4	3	4	0	4	4	4	4	4	3	3	4
2006	447	3	3	4	3	4	2	4	3	2	3	4	4	3	3	2
2006	448	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2
2006	449	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2
2005	450	3	4	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4
2005	451	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4		2	3	3	3
2005	452	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		3	3	3	3
2005	453	3	4		4	3			3			4	4		4	4
2005	454	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
2005	455	4	3	2	4	3	2	1	3	3	2	2	2	4	3	3

Jawaban Kuesioner Lanjutan Harapan Mahasiswa

AngK	No	V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
2004	456	4	3	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3
2004	457	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2004	458	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
2006	459	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2006	460	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2006	461	3	4	3	4	3	2	2	4	4	3	3	3	4	3	4
2006	462	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4
2004	463	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
2004	464	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
2006	465	4	4		3	4		3	4	4	3	4		3	3	4
2006	466	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2006	467	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
2006	468	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3
2006	469	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3
2004	470	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
2004	471	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
2004	472	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3
2005	473	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3
2005	474	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3
2005	475	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	2	4	4	4
2005	476	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3
2005	477	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3
2005	478	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3
2005	479	3	4	3	4	4	2	3	3	4	3	2	3	4	4	4
2004	480	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
2004	481	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4
2004	482	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
2005	483	3	3	2	3	3	2	2	2	3	4	3	4	3	3	3
2005	484	2	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	2	2	4	3
2005	485	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
2005	486	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
2005	487	1	4	2	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	2	1
2005	488	3	2	3	2	1	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3
2005	489	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4
2005	490	4	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
2005	491	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2005	492	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
2005	493	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2005	494	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	2
2005	495	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2005	496	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
2005	497	2	2	1	1	3	2	1	3	3	4	3	4	4	2	1
2006	498	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
2006	499	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
2005	500	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
2005	501	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
2006	502	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
2006	503	4	4	3	3	2	4	2	3	4	4	3	2	3	4	4
2006	504	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3
2005	505	3	3		3	3	3	3	3	3			4	4	3	3
2004	506	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3		3	3	3	3
2004	507	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
2004	508	3	3		3	4	4	3	4	4	4			3	3	2
2004	509	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
2004	510	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2004	511	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
2004	512	4	4		3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2004	513	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2004	514	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3
2004	515	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4		3	3	3	3
2004	516	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
2004	517	3	3		4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
2004	518	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
2004	519	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
2005	520	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3

Jawaban Kuesioner Lanjutan Harapan Mahasiswa

AngK	No	V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
2005	521	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
2005	522	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2005	523	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2005	524		3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
2005	525	4	4	4	3	4	4	4	4	4		3	4	4	3	3
2005	526	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
2005	527	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2005	528	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
2005	529	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2005	530	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2006	531	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
2006	532	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2006	533	4	4	4	4	4	4	4	4	4		3	3	4	3	3
2006	534	3	4		4	4	4	3	3	4	4		4	4	4	4
2006	535	2	4		3	4	4	2	4	3			4	4	4	
2006	536	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
2006	537	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2006	538	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
2006	539	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
2006	540	4	4	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2004	541	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
2004	542	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
2004	543	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
2006	544	4	4		4	4			4	3	4	4	4	4	3	3
2005	545	3	3	3	2	2	2	2	2	3	1	2		2	3	3
2005	546	2	2	4	3	2	3	3	3	2	1	3		2	4	3
2006	547	3	4	3	3	3	4	2	4	3	3	2	4	4		
2004	548	4	3	4	4	3	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4
2004	549	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
2004	550	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
2004	551	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2
2004	552	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
2004	553	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2004	554	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
2004	555	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2004	556	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2004	557	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2004	558	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
2004	559	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4
2004	560	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2004	561	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
2004	562	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
2004	563	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4	2
2004	564	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2004	565	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
2004	566	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
2004	567	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3
2004	568	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
2004	569	2	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3
2004	570	1	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3
2004	571	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2004	572	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4
2004	573	4	4	4	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2
2004	574	3	3		3	3	3	3		4	4		4	3	3	3
2004	575	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	1	3	4	4	3
2004	576	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
2004	577	2	3	3	4	4	3	1	4	4	3	3	4	3	3	3
2004	578	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
2004	579	4	4	3	4	4	2	2	4	4	3	4	4	3	3	4
2004	580	3	3	3	4	4	3	2	4	3	4		4	3	2	3
2004	581	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
2004	582	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
2004	583	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
2004	584	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2
2004	585	3	3	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4

Jawaban Kuesioner Lanjutan Harapan Mahasiswa

AngK	No	V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
2004	586	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
2004	587	3	3	4	4	3			4	3	3	3	3	4	4	4
2004	588	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2005	589	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
2005	590	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3
2005	591	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4
2005	592	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
2005	593	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
2005	594	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
2005	595	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
2005	596	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3
2005	597	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2005	598	4	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2005	599	4	2	3	3	3	4	3	3	2	4	2	3	4	3	2
2005	600	3	3		3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
2005	601	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
2006	602	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2006	603	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3		3	4	3	3
2006	604	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2006	605	4	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2006	606	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2006	607	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2006	608	3	4		3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4
2006	609	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
2006	610	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
2006	611	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3
2006	612	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
2006	613	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4
2006	614	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4		3	3	3	3
2006	615	4	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
2006	616	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	2	4	4	3	4
2006	617	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	3	3
2006	618	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2005	619	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
2006	620	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
2005	621	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
Rata-rata		3,268	3,467	3,346	3,369	3,398	3,253	3,303	3,506	3,520	3,411	3,422	3,458	3,466	3,361	3,285
Std.Deviasi		0,687	0,589	0,651	0,645	0,629	0,708	0,709	0,601	0,592	0,643	0,642	0,595	0,591	0,612	0,632
Variansi		0,473	0,347	0,424	0,417	0,396	0,501	0,502	0,361	0,351	0,413	0,412	0,354	0,350	0,375	0,399

LAMPIRAN 9

- Hasil Pengujian SPSS (Validitas dan Reliabilitas)
Jawaban Kuesioner Karyawan (Dosen)

Correlations

	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	V16	V17	V18	V19	V20	V21	V22	GANJ	GENA	TOTAL
Pearson	1	0.394	0.569	0.258	0.215	0.202	0.289	0.157	-0.11	0.18	-0.03	0.239	0.595	0.507	0.422	0.121	0.338	0.083	0.07	0.05	0.21	-0.01	0.548	0.353	0.455
Pearson	0.394	1	0.733	0.351	0.16	0.189	0.357	0.322	0.322	0.258	0.1	0.241	0.533	0.719	0.581	0.04	0.509	0.258	0.092	0.287	0.442	0.293	0.665	0.637	0.666
Pearson	0.569	0.733	1	0.512	0.231	0.462	0.471	0.259	0.094	0.284	0.095	0.158	0.566	0.534	0.379	0.01	0.311	0.154	0.049	0.144	0.37	0.083	0.648	0.54	0.604
Pearson	0.258	0.351	0.512	1	0.361	0.515	0.614	0.278	0.181	0.283	-0.03	0.008	0.323	0.23	0.245	0.174	0.188	0.177	-0.06	0.085	0.159	0.005	0.37	0.391	0.39
Pearson	0.215	0.16	0.231	0.361	1	0.293	0.363	0.177	0.403	0.584	0.069	0.439	0.243	0.214	0.169	0.282	0.117	-0.04	-0.03	0.076	0.152	0.146	0.35	0.334	0.349
Pearson	0.202	0.189	0.462	0.515	0.293	1	0.642	0.33	0.092	0.376	0.288	0.226	0.451	0.153	0.177	0.251	0.403	0.285	0.207	0.27	0.231	0.099	0.507	0.549	0.541
Pearson	0.289	0.357	0.471	0.614	0.363	0.642	1	0.382	0.121	0.398	0.151	0.164	0.411	0.411	0.359	0.148	0.389	0.487	0.35	0.408	0.426	0.306	0.614	0.623	0.633
Pearson	0.157	0.322	0.259	0.278	0.177	0.33	0.382	1	0.195	0.289	0.033	0.232	0.408	0.486	0.711	0.316	0.592	0.607	0.299	0.419	0.23	0.161	0.613	0.769	0.71
Pearson	-0.11	0.322	0.094	0.181	0.403	0.092	0.121	0.195	1	0.584	0.349	0.256	0.063	0.1	0.228	0.118	0.146	0.144	-0.06	0.239	0.235	0.109	0.31	0.315	0.32
Pearson	0.18	0.258	0.284	0.283	0.584	0.376	0.398	0.289	0.584	1	0.309	0.278	0.133	0.163	0.177	0.159	0.047	0.053	-0.01	0.211	0.28	0.127	0.384	0.477	0.443
Pearson	-0.03	0.1	0.095	-0.03	0.069	0.288	0.151	0.033	0.349	0.309	1	0.367	0.046	-0.11	-0.01	0.204	0.129	0.377	0.24	0.307	0.355	0.354	0.363	0.296	0.335
Pearson	0.239	0.241	0.158	0.008	0.439	0.226	0.164	0.232	0.256	0.278	0.367	1	0.393	0.296	0.343	0.428	0.407	0.271	0.086	0.201	0.293	0.419	0.417	0.465	0.453
Pearson	0.595	0.533	0.566	0.323	0.243	0.45	0.411	0.408	0.063	0.133	0.046	0.393	1	0.682	0.519	0.144	0.669	0.423	0.403	0.428	0.482	0.337	0.736	0.601	0.68
Pearson	0.507	0.719	0.534	0.23	0.214	0.153	0.411	0.486	0.1	0.163	-0.11	0.296	0.682	1	0.841	0.074	0.534	0.308	0.261	0.395	0.453	0.324	0.68	0.659	0.684
Pearson	0.422	0.581	0.379	0.245	0.169	0.177	0.359	0.711	0.228	0.177	-0.01	0.343	0.519	0.841	1	0.217	0.63	0.413	0.184	0.345	0.275	0.315	0.675	0.719	0.715
Pearson	0.121	0.04	0.01	0.174	0.282	0.251	0.148	0.316	0.118	0.159	0.204	0.428	0.144	0.074	0.217	1	0.512	0.314	0.18	0.296	0.195	0.21	0.286	0.428	0.369
Pearson	0.338	0.509	0.311	0.188	0.117	0.403	0.389	0.592	0.146	0.047	0.129	0.407	0.669	0.534	0.63	0.512	1	0.635	0.525	0.66	0.516	0.541	0.739	0.75	0.761
Pearson	0.083	0.258	0.154	0.177	-0.04	0.285	0.487	0.607	0.144	0.053	0.377	0.271	0.423	0.308	0.413	0.314	0.635	1	0.7	0.691	0.561	0.49	0.65	0.725	0.704
Pearson	0.07	0.092	0.049	-0.06	-0.03	0.207	0.35	0.299	-0.06	-0.01	0.24	0.086	0.403	0.261	0.184	0.18	0.525	0.7	1	0.869	0.775	0.496	0.566	0.5	0.544
Pearson	0.05	0.287	0.144	0.085	0.076	0.27	0.408	0.419	0.239	0.211	0.307	0.201	0.428	0.395	0.345	0.296	0.66	0.691	0.869	1	0.892	0.757	0.701	0.705	0.719
Pearson	0.21	0.442	0.37	0.159	0.152	0.231	0.426	0.23	0.235	0.28	0.355	0.293	0.482	0.453	0.275	0.195	0.516	0.561	0.775	0.892	1	0.836	0.736	0.646	0.701
Pearson	-0.01	0.293	0.083	0.005	0.146	0.099	0.306	0.161	0.109	0.127	0.354	0.419	0.337	0.324	0.315	0.21	0.541	0.49	0.496	0.757	0.836	1	0.549	0.595	0.589
T. GANJ	0.548	0.665	0.648	0.37	0.35	0.507	0.614	0.613	0.31	0.384	0.363	0.417	0.736	0.68	0.675	0.286	0.739	0.65	0.566	0.701	0.736	0.549	1	0.91	0.975
T. GENA	0.353	0.637	0.54	0.391	0.334	0.549	0.623	0.769	0.315	0.477	0.296	0.465	0.601	0.659	0.719	0.428	0.75	0.725	0.5	0.705	0.646	0.595	0.91	1	0.98
TOTAL	0.455	0.666	0.604	0.39	0.349	0.541	0.633	0.71	0.32	0.443	0.335	0.453	0.68	0.684	0.715	0.369	0.761	0.704	0.544	0.719	0.701	0.589	0.975	0.98	1

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	V16	V17	V18	V19	V20	V21	V22	T	GA	T	GA	T	GE	T	GE	TOTAL						
V1	Pearson Correl	1	0,576	0,367	0,078	0,164	0,315	0,591	0,395	0,05	0,445	0,148	0,399	0,456	0,577	0,612	0,522	0,591	0,555	0,407	0,402	0,385	0,465	0,543	0,461	0,51											
V2	Pearson Correl	0,576	1	0,706	0,517	0,478	0,483	0,81	0,638	0,256	0,474	0,421	0,335	0,704	0,824	0,752	0,544	0,653	0,648	0,51	0,489	0,445	0,295	0,688	0,641	0,677											
V3	Pearson Correl	0,367	0,706	1	0,654	0,527	0,382	0,668	0,008	0,26	0,503	0,455	0,751	0,748	0,669	0,338	0,7	0,67	0,622	0,659	0,593	0,489	0,744	0,678	0,722												
V4	Pearson Correl	0,078	0,517	0,654	1	0,586	0,371	0,491	0,36	0,081	0,044	0,695	0,103	0,522	0,57	0,579	0,529	0,599	0,534	0,622	0,543	0,478	0,302	0,584	0,485	0,544											
V5	Pearson Correl	0,164	0,478	0,527	0,586	1	0,542	0,483	0,348	-0,07	0,174	0,388	0,279	0,605	0,598	0,619	0,138	0,539	0,467	0,614	0,539	0,469	0,293	0,541	0,591	0,472											
V6	Pearson Correl	0,315	0,483	0,582	0,371	0,542	1	0,688	0,794	-0	0,532	0,348	0,461	0,702	0,561	0,492	0,414	0,445	0,624	0,569	0,511	0,542	0,617	0,533	0,63	0,599											
V7	Pearson Correl	0,591	0,81	0,663	0,491	0,483	0,688	1	0,796	0,337	0,574	0,561	0,551	0,848	0,774	0,785	0,636	0,744	0,708	0,601	0,521	0,587	0,633	0,733	0,675	0,72											
V8	Pearson Correl	0,395	0,638	0,668	0,36	0,348	0,794	0,796	1	0,113	0,709	0,401	0,583	0,767	0,642	0,629	0,504	0,562	0,581	0,537	0,459	0,517	0,583	0,638	0,763	0,718											
V9	Pearson Correl	0,05	0,256	0,008	0,081	-0,07	-0	0,337	0,113	1	0,424	0,339	0,269	0,256	0,004	0,033	0,491	0,239	0,302	0,117	-0	0,094	0,314	0,302	0,294	0,304											
V10	Pearson Correl	0,445	0,474	0,474	0,26	0,044	0,174	0,532	0,574	0,709	0,424	1	0,215	0,599	0,523	0,331	0,388	0,437	0,278	0,33	0,249	0,159	0,217	0,408	0,393	0,584	0,501										
V11	Pearson Correl	0,148	0,421	0,503	0,695	0,388	0,348	0,561	0,401	0,339	0,215	1	0,437	0,568	0,469	0,561	0,731	0,593	0,494	0,519	0,376	0,458	0,498	0,527	0,378	0,461											
V12	Pearson Correl	0,399	0,335	0,455	0,103	0,279	0,461	0,551	0,583	0,269	0,599	0,437	1	0,734	0,371	0,481	0,402	0,453	0,424	0,425	0,356	0,432	0,678	0,533	0,566	0,562											
V13	Pearson Correl	0,456	0,704	0,751	0,522	0,605	0,702	0,848	0,767	0,256	0,523	0,568	0,734	1	0,698	0,77	0,596	0,695	0,669	0,57	0,541	0,55	0,678	0,797	0,811	0,825											
V14	Pearson Correl	0,577	0,824	0,748	0,57	0,598	0,561	0,774	0,642	0,004	0,331	0,469	0,371	0,698	1	0,856	0,431	0,698	0,634	0,552	0,47	0,494	0,416	0,743	0,685	0,73											
V15	Pearson Correl	0,612	0,752	0,669	0,579	0,619	0,492	0,785	0,629	0,033	0,388	0,561	0,481	0,77	0,856	1	0,519	0,745	0,637	0,62	0,563	0,551	0,464	0,766	0,664	0,73											
V16	Pearson Correl	0,522	0,544	0,338	0,529	0,138	0,414	0,636	0,504	0,491	0,437	0,731	0,402	0,596	0,431	0,519	1	0,688	0,617	0,557	0,503	0,528	0,573	0,694	0,713	0,709											
V17	Pearson Correl	0,591	0,653	0,7	0,599	0,539	0,445	0,744	0,562	0,239	0,278	0,593	0,453	0,695	0,698	0,745	0,688	1	0,872	0,791	0,761	0,764	0,741	0,851	0,728	0,806											
V18	Pearson Correl	0,555	0,648	0,67	0,534	0,467	0,624	0,708	0,581	0,302	0,33	0,494	0,424	0,669	0,634	0,637	0,617	0,872	1	0,782	0,797	0,773	0,811	0,797	0,801	0,808											
V19	Pearson Correl	0,407	0,51	0,697	0,622	0,614	0,569	0,601	0,537	0,117	0,249	0,519	0,425	0,57	0,552	0,62	0,557	0,791	0,782	1	0,948	0,894	0,693	0,854	0,752	0,814											
V20	Pearson Correl	0,402	0,489	0,659	0,543	0,539	0,511	0,521	0,459	-0	0,159	0,376	0,356	0,541	0,47	0,563	0,503	0,761	0,797	0,948	1	0,882	0,64	0,786	0,694	0,75											
V21	Pearson Correl	0,385	0,445	0,593	0,478	0,469	0,542	0,587	0,517	0,094	0,217	0,458	0,432	0,55	0,494	0,551	0,528	0,764	0,773	0,894	0,882	1	0,821	0,79	0,702	0,755											
V22	Pearson Correl	0,465	0,295	0,489	0,302	0,293	0,617	0,633	0,583	0,314	0,408	0,498	0,678	0,416	0,464	0,573	0,741	0,811	0,693	0,64	0,821	0,821	1	0,692	0,683	0,698											
T	GA	0,543	0,688	0,744	0,584	0,541	0,533	0,733	0,638	0,302	0,393	0,527	0,533	0,797	0,743	0,766	0,694	0,851	0,797	0,854	0,786	0,79	0,692	1	0,92	0,978											
T	GE	0,461	0,641	0,678	0,485	0,391	0,63	0,675	0,763	0,294	0,584	0,378	0,566	0,811	0,685	0,664	0,713	0,728	0,801	0,752	0,694	0,702	0,683	0,92	1	0,981											
TOTAL	Pearson Correl	0,51	0,677	0,722	0,544	0,472	0,599	0,72	0,718	0,304	0,501	0,461	0,562	0,825	0,73	0,73	0,709	0,806	0,808	0,814	0,75	0,755	0,698	0,978	0,981	1											

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

LAMPIRAN 10

- Jawaban Kuesioner Manajemen UKM

Jawaban Kuesioner Persepsi Manajemen Terhadap Harapan Mahasiswa

Ketua Jurusan	Pernyataan																												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	41	42	56	57	
Manajemen	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3
Akuntansi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
DKV	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
Interior	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4
S. Murni	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
T. Elektro	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
T. Industri	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
T. Sipil	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4
IT	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SI	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3
S. Jepang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
S. Inggris	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
S. China	2	3	3	3	2	4	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3
Kedokteran	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
Psikology	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Pernyataan					
33	35	43	44	41	42
57	58				
PR1	4	4	4	4	4

Pernyataan					
41	42	44	48	49	50
56	57				
KA.BAU	4	3	4	4	3

Pernyataan					
28	34	37	39	41	42
44	44	44	44	44	44
KA.BPG	3	3	3	4	2

Pernyataan					
41	42	44	54	56	57
Poliklinik	4	4	4	4	4

Pernyataan					
25	26	27	29	30	38
41	42	45	44	56	57
59					
Responden PR3	4	3	3	3	3

Pernyataan					
36	40	41	42	44	52
56	57				
KA Biro Kmhswrn	3	3	2	3	3

Pernyataan					
35	46	47	41	42	44
53	54	56	57		
KA Biro BAA	4	3	4	3	4

Pernyataan					
31	32	41	42	44	51
56	57				
Perpustakaan	4	4	3	4	4

Jawaban Kuesioner Performansi Standar Pelayanan

Ketua Jurusan	Pernyataan																												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	44	41	42	56	57
Manajemen	4	3	3	3	4	4	0	0	4	4	4	3	3	0	0	3	-	4	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-
Akuntansi	4	3	4	4	4	3	-	-	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
DKV	3	3	3	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	1	1	4	1	-	-	-	-	-
Interior	-	3	3	4	4	1	1	1	3	1	4	1	0	1	1	-	-	-	-	-	1	1	1	1	0	0	0	1	1
S. Murni	2	2	2	2	-	2	0	2	4	2	2	2	2	2	2	1	1	-	3	3	-	0	3	3	3	1	1	0	0
T. Elektro	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	4	4	4	0	4
T. Industri	3	3	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	3	3	3	0	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
T. Sipil	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	0	4	4	4	4	0	4	3	3	3	3	3	3	3
IT	2	0	0	1	1	2	2	0	3	2	3	3	2	-	-	1	2	3	3	-	0	2	2	2	2	2	2	2	2
SI	4	1	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	1	4	2	-	4	4	-	1	-	4	-	-	-	-	-	-
S. Jepang	4	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	0	4	4	4	4	4	4	1	1	0	3	-	-	-	-	-
S. Inggris	4	3	0	3	4	1	0	1	4	0	4	0	4	0	0	1	3	0	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1
S. China	0	2	4	4	1	1	1	-	4	2	2	1	1	0	0	0	0	4	4	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1
Kedokteran	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	0	0	0	3	3	4	3	3	3	3	4	3	0	0	0	0	0
Psikology	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Pernyataan								
33	35	43	44	41	42	56	57	58
PR1	4	3	4	4	0	0	0	3

Pernyataan							
41	42	44	48	49	50	56	57
KA.BAU	0	0	3	2	3	0	3

Pernyataan						
41	42	44	54	56	57	
Poliklinik			0	3		

Pernyataan							
31	32	41	42	44	51	56	57
Perpustakaan	1	2	0	0	1	0	0

Pernyataan												
25	26	27	29	30	38	41	42	45	44	56	57	59
Responden PR3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4

Pernyataan								
36	40	41	42	44	52	56	57	
KA Biro Kimhsw	3	3	1	1	3	3	1	2

Pernyataan									
35	46	47	41	42	44	53	54	56	57
KA.BAA	1	4	1		1	3			

Pernyataan								
28	34	37	39	41	42	44	56	57
KA Biro BPG	2	3	3	3	2	4	4	4

Jawaban Kuesioner Penilaian Kinerja Karyawan (Dosen)

Ketua Jurusan	Pernyataan																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	17	21	44	41	42	56	57
Manajemen	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	-	-	-	-	-	
Akuntansi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
DKV	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
Interior	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
S. Murni	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
T. Elektro	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
T. Industri	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3
T. Sipil	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	0	-	-	3	3
IT	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
SI	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
S. Jepang	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
S. Inggris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
S. China	0	0	1	2	1	0	0	2	3	3	2	3	3	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Kedokteran	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Psikology	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Tabel L10.4

Jawaban Kuesioner Penilaian Kinerja Karyawan (TU)

Ketua Jurusan	Pernyataan											
	16	18	19	20	22	23	24	44	41	42	56	57
Manajemen	3	2	4	3	3	4	4					
Akuntansi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
DKV	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Interior	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
S. Murni	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	
T. Elektro	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
T. Industri	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
T. Sipil	3	4	4	3	3	4	4	-	-	-	-	-
IT	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
SI	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
S. Jepang	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
S. Inggris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
S. China	3	3	4	3	3	2	3	1	1	2	1	1
Kedokteran	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
Psikology	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Jawaban Kuesioner Penilaian Kinerja Karyawan

		Pernyataan												
		25	26	27	29	30	38	41	42	45	44	56	57	59
Responden PR3		3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

		Pernyataan							
		36	40	41	42	44	52	56	57
KA Biro Kmhswn		3	3	2	2	3	3	2	2

		Pernyataan					
		41	42	44	54	56	57
Poliklinik		2	0	2	3	3	2

		Pernyataan									
		35	46	47	41	42	44	53	54	56	57
KA Biro BAA		4	4	3			3	3			4

		Pernyataan								
		33	35	43	44	41	42	56	57	58
PR1		4	4	4	4	3	3	4	4	3

		Pernyataan								
		28	34	37	39	41	42	44	56	57
KA Biro BPG		4	3	4	4	3	3	4	3	3

		Pernyataan							
		41	42	44	48	49	50	56	57
KA.BAU				1	3	3	3	2	2

		Pernyataan							
		31	32	41	42	44	51	56	57
Perpustakaan		3	3	3	3	3	3	3	3

Lampiran

Jawaban Kuesioner Penilaian Persepsi Manajemen terhadap UKM dan Operasinya

Responden	Penyebab Gap 1								
	Pernyataan								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	+	-	+	-	+	-	+	-	-
Manajemen	2	3	2	1	1	1	4	2	2
Akuntansi	3	3	2	1	1	3	3	3	3
DKV	2	2	2	3	3	3	2	3	2
Interior	3	2	3	3	2	2	3	3	3
S. Murni	2	2	2	2	2	2	2	4	2
T. Elektro	4	3	3	1	1	2	3	2	2
T. Industri	2	3	2	2	2	2	3	2	2
T. Sipil	2	4	2	2	2	2	1	2	4
IT	3	3	4	1	3	2	2	2	3
SI	3	2	3	2	2	3	2	2	3
S. Jepang	3	3	2	1	4	2	3	3	3
S. Inggris	4	2	4	1	4	1	1	1	4
S. China	3	3	2	1	3	2	3	2	3
Kedokteran	2	3	2	2	2	2	4	1	1
Psikologi	3	3	3	2	2	2	3	2	3
PR3	3	3	3	2	2	2	3	2	3
KA Biro Kmhswn	3	2	3	4	4	4	2	3	4
KA Biro BAA	2	2	3	3	2	2	3	1	1
KA Biro BPG	3	2	3	3	2	2	3	3	3
Perpustakaan	2	2	2	2	2	3	3	2	3
Poliklinik	2	3	2	3	2	3	2	3	3
PR1	4	2	4	2	1	1	4	1	1
KA Biro BAU	3	2	3	3	2	3	3	2	3
Rata-Rata	2,74	2,57	2,65	2,04	2,22	2,22	2,70	2,22	2,65

Nilai	Penyebab Gap 1								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
4	3	1	3	1	3	1	3	1	3
3	11	11	9	6	3	6	12	7	12
2	9	11	11	9	13	13	6	11	5
1	0	0	0	7	4	3	2	4	3
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah	23	23	23	23	23	23	23	23	23
Persentase	47,83%	47,83%	47,83%	39,13%	56,52%	56,52%	52,17%	47,83%	52,17%

Lampiran

Jawaban Kuesioner Penilaian Persepsi Manajemen terhadap UKM dan Operasinya

Responden	Penyebab Gap 2										
	Pernyataan										
	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	-	+	+	-	+	+	+	+	+	-	+
Manajemen	2	3	2	1	3	2	1	3	3	2	3
Akuntansi	1	3	2	2	3	4	3	3	3	1	4
DKV	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2
Interior	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3
S. Murni	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3
T. Elektro	2	4	3	1	3	3	4	3	4	1	3
T. Industri	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3
T. Sipil	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
IT	1	2	2	2	3	2	2	3	4	2	4
SI	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3
S. Jepang	4	3	1	4	2	1	3	2	2	1	3
S. Inggris	3	4	1	3	2	1	3	4	4	4	1
S. China	2	3	4	2	3	3	3	3	4	1	3
Kedokteran	2	3	2	3	1	3	3	2	3	2	2
Psikology	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3
PR3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
KA Biro Kmhswn	2	4	2	4	2	2	3	2	3	2	2
KA Biro BAA	1	4		1	2	3	3	3	4	3	3
KA Biro BPG	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
Perpustakaan	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3
Poliklinik	3	2	2	4	1	2	3	3	2	1	2
PR1	1	4	2	2	4	4	4	4	4	1	4
KA Biro BAU	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3
Rata-rata	2,13	3,09	2,27	2,48	2,43	2,48	2,83	2,74	3,00	2,00	2,83

Nilai	Penyebab Gap 2										
	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
4	1	5	2	3	1	2	2	2	6	2	3
3	5	15	5	8	10	9	16	13	11	2	14
2	13	3	12	9	10	10	4	8	6	13	5
1	4	0	3	3	2	2	1	0	0	6	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah	23	23	22	23	23	23	23	23	23	23	23
Persentase	56,52%	65,22%	54,55%	39,13%	43,48%	43,48%	69,57%	56,52%	47,83%	56,52%	60,87%

LAMPIRAN 11

- Jawaban Kuesioner Karyawan

Jawaban Kuesioner Kejelasan Penyampaian Standar Menurut Karyawan

Pernyataan Jurusan

Dosen	Pernyataan																	Perhitungan							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	17	21	44	41	42	56	57	Total Ganjil	Total Genap	Total
Manajemen	0	0	1	1	3	3	1	1	3	1	3	3	1	0	0	1	1	3	3	3	1	1	17	14	31
Manajemen	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	2	1	0	0	29	28	57
Manajemen	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	38	39	77	
Manajemen	4	0	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	0		4		2	0	0	0	24	24	48	
Manajemen	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	2	4	3	3	3	37	39	76	
Manajemen	4	0	3	2	0	2	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	13	6	19	
Akuntansi	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28	30	58	
Akuntansi	2	3	3	3	3	3	3	3	3	0	3	2	2	2	2	3	2	2	0	0	0	20	25	45	
Akuntansi	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	40	38	78	
Akuntansi	3	3	3	4	4	0	3	0	4	4		3	0			0	1	0	0	0		17	15	32	
Akuntansi	2	2	2		4	4	0	0	4	4	3	2	0	0	0	4	0	0	0	0	0	15	16	31	
Akuntansi	2	2	2	4	4	2	2	3	4	4	0	2	2	2	2	0	0	2	0	0	0	18	21	39	
DKV	3	3	4	4	4	4	4	1	4	4	3	0	3	1	1	0	0	0	0	0	0	26	17	43	
Interior	0	0	0	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	0	0	4	2	4	3	3		18	26	44	
Interior	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	42	43	85	
Seni Murni	0		1	2	2	2	2	2	4	2	4	2		2	2	2	2	2	2	2	1	20	19	39	
Seni Murni	2	2	2	2	2	2	0	0	4	4		2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	12	12	24	
Teknik Elektro	3	3	3	4	4	4	4	0	3	3	3	3	2	2	0		0	0	0	0	0	22	19	41	
Teknik Elektro	2	3	3	2	3	3	2	2	2	4	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	26	28	54	
Teknik Elektro	3	0	3	4	4	4	3		4	2	4	4				2					1	24	17	41	
Teknik Industri	0	0	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	2	4	2	3	2	2	0	22	31	53	
Teknik Industri	0	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	0	0	0	0	0		0			20	24	44	
Teknik Industri	4	0	0	0	4	0	0	0	4	4	4	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	16	9	25	
Teknik Industri	0	0	0	4	4	4	4	0	4	4	2	2	0	0			2	2				16	16	32	
Teknik Industri	3	0	2	4	3	4	3	0	2	3	4	3	2	0	0	3	0	2				19	19	38	
Sipil	2	2	4	4	4	4	2	0	4	4	4	4				0	2	0	0	0	2	22	22	44	
IT	2	3	3	4	2	3	2	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	27	31	58	
IT	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	0	0	0	34	36	70	
IT	4	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	1	3	4	3	4	3	38	35	73	
SI	3	4	4	4	4	3	3	1	4	3	4	3	2	1	1	1	1	4	3	1		29	25	54	
SI	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	35	33	68	
SI	3	4	4	4	3	4	2	0	4	3	4	4	4	0	0	4	4					28	23	51	

Jawaban Kuesioner Kejelasan Penyampaian Standar Menurut Karyawan

Dosen	Pernyataan																	Perhitungan								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	17	21	44	41	42	56	57	Total Ganjil	Total Genap	Total	
S.Ingggris					4	4	3	0	2	4	3	4	4	3	1	1	1	1	3	1			3	21	21	42
S.Ingggris	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	41	39	80	
S.China	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	39	38	77	
S.Jepang	3	3	3	3	4	1	1	0	2	0	0			3	3	3	3	0	0	0	0	3	19	16	35	
S.Jepang	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	1	3	1	1	2	2	29	31	60	
FK	4	4	4	4	4	2	4	0	4	4	2	2	2	4		0	2	2	2			0	26	22	48	
FK	0	0	3	4	4	3	3	0	4	4	4	0	0	0	0	0	0	3	3	3	3	3	24	17	41	
FK	0	0	0	0	4	0	0	0	4	4	4	4	0	0	0	4	0						12	12	24	
FK	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	0	1	0	0	0	28	27	55	
FK	2	3	2	2	2	1	1	0	4	2	3	2	2	2	0	0	2	3	3	3	3	3	24	21	45	
Psikologi	0		0	4	2	0	0	0	4	0	4			0	0	2	0		0	0	0		10	6	16	
Psikologi	3	2	2	3	4	3	2	2	3	3	2	4	3	2	2	1	2	1	2	2	3	3	28	26	54	
Psikologi	4	0	1	4	4	1	1	0	2	2	2	2	2	0	0		0						16	9	25	
Psikologi	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	0	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	1	23	28	51	

Kepala TU	16	18	19	20	22	23	24	44	41	42	56	57
Manajemen	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	2	1
Akuntansi	0	4	4	0	0	4	4	4	4	4	2	4
DKV	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2
Interior	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2
S.Murni	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2
Teknik Elektro	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Teknik Industri	2	4	4	0	1		0		0			
Teknik Sipil	3	4	4	0	3	3	0	3	2	-	-	-
IT	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sastra Jepang	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Sastra Inggris	-	4	4	4	3	3	2	1	-	2	2	2
Sastra China	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Kedokteran	3	4	4	4	3	4	3	3	4	1		
Psikologi	3	4	4	-	3	3	3	2	3	3	1	1

Jawaban Kuesioner Kejelasan Penyampaian Standar Menurut Karyawan

Pernyataan Universitas
Sekretariat Rektorat

Resp.	33	35	43	44	41	42	56	57	58
PR 1	2	3	3	3	2	2	2	2	2

Sekretariat Rektorat

Resp.	25	26	27	29	30	38	41	42	45	44	56	57	59
PR 3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Karyawan Biro BPG	Pernyataan												
	28	34	37	39	41	42	44	44	56	57			
	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	1	-	-	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3
	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3		
	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1		
4	4	3	4	4	4	4	4	3	0	-			

Poliklinik	Pernyataan						
	41	42	44	54	56	57	
	-	-	-	3	-	-	

Perpustakaan	Pernyataan												
	31	32	41	42	44	51	56	57					
	0	2	2	1	1	3	3	0					
	4	3	3	3	3	3	3	4					
	4	0	-	0	4	0	2	0					
	3	3	2	2	2	2	2	2					
	-	3	-	-	-	-	0	1					
	1	0	4	4	4	2	2	4					
4	3	2	3	4	3	4	4						

MSDCC	Pernyataan						
	40	41	42	44	52	56	57
	3	2	2	3	3	3	4

MSCC	Pernyataan						
	36	41	42	44	56	57	
	3	3	3	2	2	3	

Karyawan Biro BAA	Pernyataan												
	35	46	47	41	42	44	53	54	56	57			
	3	4	4	2	3	4	4	4	3	3			
	2	4	2	2	2	3	3	-	-	-			
	0	4	4	2	1	1	4	4	1	0			
	2	4	4	2	2	3	3	3	2	3			
	4	4	4	-	-	4	4	4	4	4			
	-	4	-	-	-	3	3	3	3	3			

Jawaban Kuesioner Penyampaian Jasa Oleh Karyawan

Pernyataan Jurusan	Dosen	Pernyataan																	Perhitungan								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	17	21	44	41	42	56	57	Total Ganjil	Total Genap	Total	
Manajemen	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3			4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	34	36	70
Manajemen	3	2	3	3	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29	27	56	
Manajemen	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	43	87	
Manajemen					3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	29	30	59	
Manajemen	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34	33	67	
Manajemen	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	36	39	75	
Akuntansi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	33	66	
Akuntansi	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	30	34	64	
Akuntansi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	44	88	
Akuntansi	4	2	1	3	4	2	2	1	1		2			2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	28	23	51	
Akuntansi	0	0	0	2	4	2	1	0	4	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	6	17	
Akuntansi	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	39	38	77		
DKV	4	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	0	0	0	0	24	24	48		
Interior	3	0	4	4	4	4	2		0	0	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	35	26	61		
Interior	4	3	3	4		4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	38	40	78		
Seni Murni	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	32	30	62		
Seni Murni		3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	4	4	0	0	0	0	0	0	19	22	41		
Teknik Elektro	3	3	3	3	3	4	4		4														21	10	31		
Teknik Elektro	2	2	2	3	4	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	1	1	3	2	2	2	26	27	53		
Teknik Elektro	0	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	33	34	67		
Teknik Industri			3	3	3	3	3		3	3	3	3		3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	27	51		
Teknik Industri	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4													22	18	40		
Teknik Industri	4	0	0	0	0	0	0	0	4	4	1	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	9	9	18		
Teknik Industri	4	4	4	4	4	4	0	3	0	4	0	4	3	3	4	4							34	15	49		
Teknik Industri	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3				2	28	28	56		
Sipil	0	0	3	3	3		0		2	3		3		0	0	0	0	0					8	9	17		
IT	4	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	38	35	73		
IT						4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	0	0	0	0	4	21	29	50		
IT	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	43	41	84		
SI			4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4							31	26	57		
SI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	33	66		
SI	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	39	78		

Jawaban Kuesioner Penyampaian Jasa Oleh Karyawan

Dosen	Pernyataan																Perhitungan								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	17	21	44	41	42	56	57	Total Ganjil	Total Genap	Total
S.Ingggris					4	4	4	4	4	4	4		3	4	4		4	4	3	3	4	4	30	27	57
S.Ingggris	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	42	42	84	
S.China	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	40	41	81	
S.Jepang	3	3	3	4	4	3	3	1		4			4	4	4	3	3	2				25	22	47	
S.Jepang	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	43	40	83	
FK	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	34	34	68	
FK	0	0	0	4	0	0	0	4	0	4	4	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	8	8	16	
FK	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	40	39	79	
FK	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	0	34	34	68	
FK			0		3			3														6	0	6	
Psikologi	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	2	1	2	34	33	67	
Psikologi	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	30	33	63	
Psikologi	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2			3	3							22	18	40	
Psikologi	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	0	0	1	3	1	1	2	3	2	3	2	19	22	41	

Kepala TU	16	18	19	20	22	23	24	44	41	42	56	57
Manajemen	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Akuntansi	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4
DKV	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2
Interior	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2
S.Murni	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2
Teknik Elektro	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Teknik Industri	3	4	4	4	3		4	3	3	3	3	3
Teknik Sipil	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
IT	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
SI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sastra Jepang	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Sastra Inggris	4	4	4	3	3	0	3	0	0	0	0	0
Sastra China	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Kedokteran	4	4	4	4	3	3	4	-	-	-	-	-
Psikologi	3	4	4	4	4	3	4	-	4	-	4	4

Jawaban Kuesioner Penyampaian Jasa Oleh Karyawan

Pernyataan Universitas

Sekretariat Rektorat

Resp.	33	35	43	44	41	42	56	57	58
PR 1	3	4	3	3	3	3	3	3	3

Sekretariat Rektorat

Resp.	25	26	27	29	30	38	41	42	45	44	56	57	59
PR 3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2

Karyawan Biro BPG	Pernyataan												
	28	34	37	39	41	42	44	56	57				
	3	4	4	4	3	3	4	4	4				
	3	3	4	4	4	4	3	3	3				
	3	4	2	3	3	4	4	4	2				
	0	3	2	3	1	1	1	1	1				
	4	4	3	4	4	4	4	3	0				

Poliklinik	Pernyataan					
	41	42	44	54	56	57
	-	-	-	4	-	-

Perpustakaan	Pernyataan												
	31	32	41	42	44	51	56	57					
	4	3	2	3	3	3	-	4					
	4	4	4	4	4	4	4	4					
	4	4	3	3	4	4	4	4					
	3	3	3	3	3	4	3	3					
	-	-	-	-	-	0	-	-					
	3	3	4	4	3	4	4	4					
	3	3	3	4	4	4	3	4					

MSDCC	Pernyataan					
	40	41	42	44	52	56
	3	4	4	4	4	4

MSCC	Pernyataan					
	36	41	42	44	56	57
	3	3	3	3	3	3

Karyawan Biro BAA	Pernyataan												
	35	46	47	41	42	44	53	54	56	57			
	3	3	3	3	3	3	3	0	0	3			
	-	-	-	-	-	-	3	0	0	0			
	0	3	2	-	-	0	0	0	0	1			
	-	4	4	-	-	-	3	-	-	-			
	4	4	4	-	-	4	4	3	3	3			
	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4			

Jawaban Kuesioner Penilaian Persepsi Karyawan terhadap UKM dan Operasinya

No	Responden	Penyebab Gap 3																									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24		
1	Manajemen	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	1	2	3	3	2	3	2	3		
2	Manajemen	4	4	3	4	3	2	3	2	3	4	2	1	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	3		
3	Manajemen	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3		
4	Manajemen	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3		
5	Manajemen	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3		
6	Manajemen	4	3	3	4	4	2	3	2	4	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2		
7	Akuntansi	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3		
8	Akuntansi	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	1	1	1	1	2	2	3	3	3	2	2	2		
9	Akuntansi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	1	1	4	4	4	4	1	4	1	1		
10	Akuntansi	4	2	3	3	3	3	2	3	1	4	2	2	3	1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	1		
11	Akuntansi	4	1	4	3	4	3	2	2	4	2	3	1	1	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4		
12	Akuntansi	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	2	2	4	1	2	4	1	3	4	3	3	1	2		
13	DKV	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2		
14	Interior	4	4	3	4	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	4	2	4	2	2	4	3	2		
15	Interior	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2		
16	Seni Murni	3	4	4	4	4	4	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3		
17	Seni Murni	3	3	2	4	4	3	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3		
18	Teknik Elektro	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	1	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2		
19	Teknik Elektro	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4	1	2	4	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2		
20	Teknik Elektro	4	4	3	4	3	4	3	2	1	2	1	2	4	1	2	4	3	2	2	1	3	2	3	4		
21	Teknik Industri	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2		
22	Teknik Industri	4	3	4	3	4	3	3	1	4	1	1	3	4	1	1	1	2	3	3	3	3	2	3	3		
23	Teknik Industri	4	1	2	3	4	3	1	1	4	3	3	2	1	1	3	3	1	3	3	1	3	4	2	2	4	
24	Teknik Industri	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	1	2	4	1	3	3	3	2	3	2	1		
25	Teknik Industri	4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	1	2	4	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2		
26	Sipil	4	4	3	4	4	4	3	3	1	3	1	3	2	3	1	3	2	3	3	2	2	3	2	2		
27	IT	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	2	4	1	4	1	4	4	1	2	3	2	2	2		
28	IT	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	2	2	3	1	1	3	3	3	2	3	1	1		
29	IT	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	1	1	4	2	
30	SI	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	1	3	3	2	1	1	2	3	4	2	3	4	1		
31	SI	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	1	3	4	1	1	1	3	4	3	4	3	1	4	1		
32	SI	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1		
33	S. Inggis	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2	1	3	2	2	2	3	2	4	3	2	2		
34	S. Inggis	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	2	2		
35	S.China	4	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2		
36	S. Jepang	4	4	4	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4	1	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	
37	S. Jepang	3	3	3	4	3	3	2	2	3	1	1	3	3	2	4	1	3	2	2	2	3	2	3	1	2	3
38	PK	4	3	4	3	3	3	2	2	3	2	1	2	4	1	2	4	1	2	2	3	3	2	2	2		
39	PK	4	3	4	4	3	4	3	1	2	4	3	1	2	4	4	2	4	2	4	2	3	2	3	2	3	
40	FK	3	3	3	4	3	3	3	2	3	1	1	3	4	1	3	4	1	3	2	2	3	2	2	2		
41	FK	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	1	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2		
42	FK	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	1	2	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3		
43	Psikologi	4	3	3	2	4	3	1	2	3	3	4	2	2	4	4	4	4	4	2	1	2	4	2	4	4	
44	Psikologi	3	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	3	3	2	1	2	
45	Psikologi	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
46	Psikologi	3	3	3	3	4	3	3	4	3	1	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3	3	3	
47	PR 1	4	3	4	4	4	4	3	2	4	2	2	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
48	PR 3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	
49	Manajemen	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	4	1	2	4	1	2	2	3	3	3	2	2	3	
50	Akuntansi	3	3	3	3	3	3	1	2	1	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	2	3	1	3	1	1	
51	DKV	4	3	4	4	4	4	2	4	1	3	2	1	4	1	4	1	4	1	2	3	4	3	1	2		
52	Interior	4	3	4	4	4	4	2	4	1	3	2	1	4	1	4	1	2	3	4	3	1	3	1	2		
53	S. Murni	4	3	4	4	4	4	2	4	1	3	2	1	1	4	1	1	2	3	4	3	1	3	1	2		

No	Responden	Penyebab Gap 3																								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
54	Teknik Elektro	4	4	4	3	3	4	3	4	1	3	2	1	3	2	1	3	1	2	3	3	1	3	1	3	1
55	Teknik Industri	4	2	4	4	3	3	2	1	2	3	3	2	3	2	4	1	4	3	2	2	3	3	2	2	
56	Teknik Sipil	4	4	4	4	4	4	3	4	1	2	1	3	2	2	1	1	1	1	3	3	1	3	2	2	
57	IT	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	
58	SI	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	
59	Sastra Jepang	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	4	2	3	2	4	3	2	4	3	2	3	3	3	3	
60	Sastra Inggris	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
61	Sastra Cina	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	4	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	
62	Kedokteran	3	4	3	3	3	4	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	
63	Psikologi	4	4	3	4	4	3	-	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	
64		4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	3	2	2	3	3	1	1	3	4	3	1	3	1	2	
65		3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	3	1	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	
66	Karyawan BPG	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	
67		2	3	3	4	1	3	4	4	4	3	2	2	2	2	4	3	2	2	4	2	2	2	2	2	
68		4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	
69		3	3	3	4	1	3	1	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	4	1	1	4	
70		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	1	2	3	3	2	3	2	3	
71		4	3	4	4	3	4	2	1	3	3	2	2	1	3	2	4	2	1	1	1	2	1	2	3	
72	Perpustakaan	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	
73		3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	
74		3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	
75		4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	2	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	
76		4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	2	4	4	2	2	3	3	2	2	2	2	
77		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	
78	Karyawan BAA	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	4	1	3	3	2	2	2	2	2	2	
79		4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	
80		4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	
81		4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	
82	Poliklinik	4	4	3	4	3	3	2	2	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	
83	MSDCC	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	
84	MSCC	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	
	Rata ²	3,61	3,28	3,46	3,48	3,26	3,38	2,76	2,82	2,21	3,19	2,40	1,93	2,48	3,08	2,23	2,47	2,56	2,52	2,98	2,93	2,49	2,95	2,34	2,56	
	Modus	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	
	Persentase	65,48	53,57	50,00	53,57	61,90	60,71	46,43	51,19	52,38	75,00	55,95	57,14	44,05	36,90	38,10	45,24	47,62	51,19	61,90	66,67	52,38	71,43	64,29	53,57	
	Frekuensi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
4		55	33	41	45	27	31	12	13	5	15	4	2	3	26	9	8	9	1	8	4	5	2	4	5	
3		28	45	42	36	52	51	39	43	18	63	25	7	34	31	15	24	24	33	52	56	24	60	13	25	
2		1	5	2	4	3	2	28	23	44	6	47	48	37	22	32	38	40	43	22	21	44	17	54	45	
1		1	2	0	0	2	0	4	5	17	0	8	27	10	4	27	14	10	7	2	3	11	4	13	9	
Jumlah		85	85	85	85	84	84	83	84	84	84	84	84	84	83	83	84	83	84	84	84	84	83	84	84	
Persentase		64,71%	52,94%	49,41%	52,94%	61,90%	60,71%	46,99%	51,19%	52,38%	75,00%	55,95%	57,14%	44,05%	37,35%	38,55%	45,24%	48,19%	51,19%	61,90%	66,67%	52,38%	72,29%	64,29%	53,57%	

LAMPIRAN 12

- Pengolahan Servqual GAP 5 (Ski)

Perhitungan Skor Servqual (Gap 5)

Resp.		Pernyataan														
		V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
1	Pi	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Si	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Pi	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
	Ei	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2
3	Pi	2	2	2	1	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
	Ei	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-1	-2	-2	-3	-1	-2	-1	-1	-1	-2	-2	-1	-1	-1	-1
4	Pi	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
	Si	-1	0	-2	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0
5	Pi	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
	Ei	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
	Si	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Pi	1	1	2	3	4	1	2	3	4	3	2	1	3	4	2
	Ei	2	4	3	4	3	4	2	2	2	2	3	4	2	1	1
	Si	-1	-3	-1	-1	1	-3	0	1	2	1	-1	-3	1	3	1
7	Pi	2	2	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	1
	Ei	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	1	1	1
	Si	-2	-2	-2	0	2	-1	-1	0	0	1	0	0	2	1	0
8	Pi	1	3		1	2		2	3	3	3	3	3	3	3	2
	Ei	2	3		3	4		3	4	4	3	4	4	4	3	2
	Si	-1	0		-2	-2		-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	0	0
9	Pi	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3
	Ei	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3
	Si	0	0	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
10	Pi	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-1	-1	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1
11	Pi	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2
	Ei	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
	Si	-1	-2	0	-2	0	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0	-1	-2
12	Pi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Si	-1	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	Pi	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3
	Ei	2	4	3	3	3	2	2	4	3	4	3	2	3	4	3
	Si	0	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	0	-1	-1	0	0	-1	0
14	Pi	2	2	4	1	1	4	3	3	3	2	3	3	1	1	1
	Ei	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
	Si	-2	-2	0	-3	-2	0	-1	-1	0	0	-2	0	-1	-3	-2
15	Pi	3	3	3	3	3	1	2	1	1	1	2	2	3	3	3
	Ei	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
	Si	-1	-1	-1	0	-1	-3	-2	-3	-3	-3	-1	-2	-1	-1	0
16	Pi	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1
	Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-2	-3	-2	-3	-2	-2	-3	-3
17	Pi	3	3	1	1	1	2	3	2	3	2	1	3	1	2	1
	Ei	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
	Si	0	-1	-3	-3	-3	-2	-1	-2	-1	-1	-3	0	-3	-2	-3
18	Pi	1	2	1	1	4	1	4	2	3	3	2	2	3	3	3
	Ei	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-3	-2	-3	-2	0	-3	0	-2	-1	-1	-2	-2	-1	-1	-1

Perhitungan Skor Servqual (Gap 5)

Resp.		Pernyataan														
		V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
19	Pi	1	4	3	3	2	3	2	3	2	2	1	2	1	2	2
	Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-3	0	-1	-1	-2	-1	-2	-1	-2	-2	-3	-2	-3	-2	-2
20	Pi	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
	Ei	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
	Si	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
21	Pi	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	1	1	
	Ei	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
	Si	-2	-1	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	0	-1	-3	-3
22	Pi			3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3
	Ei			3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	Si			0	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-2	-2	-1	0	-1	-1
23	Pi	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
	Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
	Si	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	0	-1	1	-1	-1
24	Pi	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3		3	3	3	3
	Ei	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4		3	3	4	4
	Si	-1	-1	-2	0	-1	-1	0	0	-1	-1		0	0	-1	-1
25	Pi	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2		3	3	3	2
	Ei	3	4	4	3	3	2	2	4	3	2		3	3	3	3
	Si	-1	-2	-1	-1	-1	0	0	-2	0	0		0	0	0	-1
26	Pi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
	Si	-1	0	0	0	-1	0	0	0	0	0	-1	-1	0	-1	0
27	Pi	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3
	Ei	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3
	Si	-2	-1	-1	-2	-1	0	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-2	0
28	Pi	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	1	2	4	3	2
	Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-1	-1	-1	-2	-3	-2	0	-1	-2
29	Pi	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
	Ei	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
	Si	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30	Pi	2	3	1	1	3	2	2	2	2	1	2	3	2	1	1
	Ei	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-2	0	-3	-3	-1	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-1	-2	-3	-3
31	Pi	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
	Ei	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
	Si	-1	-2	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0	-1	-1	0	0	0
32	Pi		2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
	Ei		3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	4
	Si		-1	0	1	1	0	0	0	2	0	-1	1	0	0	-1
33	Pi	4	2	2	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3
	Ei	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
	Si	1	-1	-1	0	0	0	1	1	-1	0	0	-1	-1	1	-1
34	Pi	2	3	4	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
	Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3
	Si	-2	-1	0	-2	-3	-1	-1	-1	0	-1	-2	-1	-2	-1	-1
35	Pi	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2
	Si	-1	0	0	0	-1	-1	-1	0	0	0	0	0	-1	0	1
36	Pi	2	1	3	2	4	3	2	4	3	2	1	4	4	3	3
	Ei	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
	Si	-1	-3	-1	-2	1	-1	-1	0	-1	-2	-2	0	0	-1	-1

Perhitungan Skor Servqual (Gap 5)

Resp.		Pernyataan														
		V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
37	Pi	2	3		2	3		2	1	4			2	2	4	3
	Ei	4	4		4	4		4	4	4			4	4	4	4
	Si	-2	-1		-2	-1		-2	-3	0			-2	-2	0	-1
38	Pi	3	3	1	2	2	1	1	2	3	2	2	2	3	3	3
	Ei	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3
	Si	-1	-1	-3	-2	-2	-2	-3	-2	-1	-1	-2	-1	-1	-1	0
39	Pi	2	1	2	1	3	1	2	2	1	2	2	2	3	3	2
	Ei	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
	Si	-2	-3	0	-3	-1	-3	-2	-2	-3	-1	-1	-1	-1	-1	-1
40	Pi	2	3	3	2	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3
	Ei	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
	Si	-2	-1	-1	-2	0	-1	1	0	0	0	0	0	1	0	0
41	Pi	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4
	Ei	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3
	Si	1	1	1	0	0	0	-1	0	-1	0	1	0	0	1	1
42	Pi	4	2	2	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3
	Ei	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
	Si	0	-1	-1	0	1	0	0	0	0	-1	-1	-2	-1	0	0
43	Pi	2	3	1	1	1	3	3	3	4	2	3	2	1	3	2
	Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3
	Si	-2	-1	-3	-3	-3	-1	-1	-1	1	-2	-1	-1	-3	0	-1
44	Pi	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3
	Ei	2	2	3	3	4	3	1	3	4	4	2	4	4	3	3
	Si	1	1	-1	0	-1	0	2	1	-2	-1	1	-1	-1	0	0
45	Pi	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2
	Ei	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2
	Si	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-2	0	1	0	0	-1	1	0
46	Pi	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
	Ei	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
	Si	1	0	0	0	-1	0	1	0	0	-1	0	1	0	0	0
47	Pi	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2
	Ei	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
	Si	0	-1	0	-2	-1	0	-1	0	-1	-1	-1	0	-1	0	-1
48	Pi	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
	Ei	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
	Si	0	0	-1	-1	-1	1	-1	0	0	1	-1	-1	-1	-1	-1
49	Pi	3	2	1	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2
	Ei	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
	Si	0	-1	-3	-1	-1	-2	-1	-1	-1	0	0	0	0	0	-1
50	Pi	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2
	Ei	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
	Si	-2	-2	-1	-1	-2	-2	-1	-1	-1	0	-2	-2	-2	-1	-2
51	Pi	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3
	Ei	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
	Si	0	0	-2	-1	0	0	0	-1	0	0	0	-1	0	-1	0
52	Pi	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2
	Ei	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Si	0	-1	-1	-2	-1	0	0	-1	0	0	0	0	0	-1	-1
53	Pi	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2
	Ei	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
	Si	-1	0	-1	-1	0	-1	0	0	-2	0	0	-1	0	-1	-1
54	Pi	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
	Ei	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
	Si	-1	-2	-1	-1	-1	0	0	0	0	0	0	0	-2	-2	-2

Perhitungan Skor Servqual (Gap 5)

Resp.		Pernyataan														
		V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
55	Pi	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	2
	Ei	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Si	0	0	-2	-1	0	-1	1	0	0	0	-2	0	0	0	-1
56	Pi	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-1	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3
57	Pi	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2
	Ei	2	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4
	Si	1	-2	0	1	0	-1	0	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2
58	Pi	3	2	3	3	4	1	3	4	2	3	1	2	2	2	1
	Ei	2	1	1	3	4	2	4	2	3	4	2	3	3	4	3
	Si	1	1	2	0	0	-1	-1	2	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2
59	Pi	1	2	3	1	1	3	3	2	2	3	3	2	3	1	1
	Ei	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
	Si	-2	-1	0	-3	-3	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	-2	-2
60	Pi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2
	Ei	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
	Si	-1	-1	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	1	-1	-1	-1	-1
61	Pi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2
	Ei	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
	Si	-1	-1	0	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	1	-1	-1	-2	-2
62	Pi	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
	Si	-1	0	-1	-1	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	-1	-1
63	Pi	1	1	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3
	Ei	4	4	3	4	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
	Si	-3	-3	-1	-3	-2	0	0	-1	0	1	-1	-1	0	0	0
64	Pi	2	2	1	3	1	3	3	1	2	2	2	2	2	1	2
	Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-2	-2	-3	-1	-3	-1	-1	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2
65	Pi	2	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
	Ei	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-2	-2	-2	-3	-2	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-2
66	Pi		2	1		2	3	4	2	4	2	2	2	1	2	2
	Ei		4	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	Si		-2	-3		-2	-1	0	-2	0	-2	-2	-2	-3	-2	-1
67	Pi	3	3	2	3	2	3	2	1	3	3	4	3	4	3	3
	Ei	3	3	4	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3
	Si	0	0	-2	0	0	0	0	-2	1	-1	1	0	0	0	0
68	Pi	2	2	3	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3		1
	Ei	4	4	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3		3
	Si	-2	-2	0	-3	-1	1	0	0	0	0	-1	0	0		-2
69	Pi	1	2	1	3	1	1	3	4	2	3	4	2	4	2	1
	Ei	2	3	3	1	3	4	4	2	3	2	1	2	4	2	3
	Si	-1	-1	-2	2	-2	-3	-1	2	-1	1	3	0	0	0	-2
70	Pi	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3
	Ei	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
	Si	-1	-1	-2	-1	-1	-1	0	-2	-1	-1	0	-1	-2	-1	-1
71	Pi	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
	Ei	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
	Si	1	-1	-1	0	1	0	1	1	1	-1	0	0	0	0	-1
72	Pi	3	4	2	2	3	1	1	2	2	3	3	4	3	3	2
	Ei	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3
	Si	-1	0	-1	-2	0	-2	-2	-2	-1	1	1	1	0	1	-1

Perhitungan Skor Servqual (Gap 5)

Resp.		Pernyataan														
		V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
73	Pi	4	1	1		2	2		4	1	3	2	4	1	3	2
	Ei	1	3	4		3	2		1	4	3	2	3	2	3	3
	Si	3	-2	-3		-1	0		3	-3	0	0	1	-1	0	-1
74	Pi	4	3	4	2	3	4	4	2	3	3	2	2	3	3	2
	Ei	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	4	2	1	2
	Si	0	-1	1	-1	0	1	0	-2	-1	0	0	-2	1	2	0
75	Pi	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
	Ei	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3
	Si	-1	-2	-1	0	0	0	-1	0	-2	0	0	-1	-1	0	-1
76	Pi	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3
	Ei	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Si	0	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	-2	-2	0	0
77	Pi	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
	Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	0	-1	-1	0	-1	-1
78	Pi	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
	Ei	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3
	Si	-2	0	0	-2	0	-1	0	-1	0	0	-1	0	-2	-1	0
79	Pi	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3
	Ei	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3
	Si	-2	0	0	-1	0	-1	0	0	-1	0	-1	0	0	-2	0
80	Pi	2	3		3	3	3	3	3	3	3		2	4	3	1
	Ei	3	3		3	3	3	3	3	3	3		3	4	3	4
	Si	-1	0		0	0	0	0	0	0	0		-1	0	0	-3
81	Pi	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
	Ei	4	4	3	4	4	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4
	Si	-2	-2	0	-1	-2	1	1	1	1	0	0	0	-1	-3	-1
82	Pi	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
	Si	-1	0	-1	-1	0	-2	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	0	0
83	Pi	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	3	2	2
	Ei	3	2	3	4	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
	Si	0	1	0	-1	1	0	0	0	-1	-2	0	1	0	-1	-2
84	Pi	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3
	Ei	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
	Si	0	0	-2	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0	-1	0
85	Pi	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	1	3
	Ei	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
	Si	0	0	-1	-1	0	0	1	0	0	-1	0	-1	-1	-2	0
86	Pi	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3
	Ei	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
	Si	-1	-1	-1	-2	-2	-1	0	-2	-1	-1	0	-1	-2	-1	0
87	Pi	3	2	2	3	1	3	3	1	1	3	3	3	3	2	3
	Ei	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	4
	Si	-1	-1	-2	0	-2	0	1	-2	-2	0	1	1	0	-2	-1
88	Pi	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
	Ei	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
	Si	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0
89	Pi	3	2	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3
	Ei	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4
	Si	-1	-2	0	-1	-2	-1	0	0	1	0	0	0	-2	0	-1
90	Pi	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3
	Ei	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
	Si	-1	-2	0	-1	-2	0	0	-1	0	-2	-1	-1	-1	-1	0

Perhitungan Skor Servqual (Gap 5)

Resp.		Pernyataan														
		V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
91	Pi	2	3	3	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1	2
	Ei	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3
	Si	-1	0	0	-1	-3	-1	-2	-2	-2	-1	-1	0	-1	-3	-1
92	Pi	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	1	1	3	2	3
	Ei	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
	Si	-1	-1	-1	-1	-2	0	-1	-1	-2	-2	-3	-2	0	-2	-1
93	Pi	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
	Ei	4	4	2	4	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4
	Si	-2	-2	0	-2	-1	1	0	-1	0	-1	0	1	0	-1	-1
94	Pi	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3
	Ei	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
	Si	-1	-2	-2	-2	-1	0	-2	-1	0	0	-1	-2	-2	-2	-1
95	Pi	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	4
	Ei	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4
	Si	-1	-1	0	-1	-2	-1	-1	-2	-2	0	-2	-2	0	0	0
96	Pi	1	1	2	1	1	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3
	Ei	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
	Si	-3	-3	-2	-3	-3	-1	-1	-1	-1	0	0	0	-1	-2	0
97	Pi	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2
	Ei	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
	Si	-2	-2	0	-1	-2	-1	-1	-1	0	1	-1	0	0	-1	-1
98	Pi	2	1	3	2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	1
	Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3
	Si	-2	-3	-1	-2	0	-1	-1	-1	0	-2	0	1	-1	-1	-2
99	Pi	1	1	3	1	1	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2
	Ei	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
	Si	-3	-2	0	-2	-2	-1	-2	-1	0	-1	-1	0	-2	-3	-2
100	Pi	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	1	1	2	3	3
	Ei	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
	Si	-1	-1	-1	0	1	0	-1	-1	0	0	-2	-2	-1	-1	-1
101	Pi	1	1	4	3	1	3	3	3	3	4	3	3	1	1	1
	Ei	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
	Si	-2	-2	1	-1	-3	0	0	0	0	1	-1	0	-2	-2	-2
102	Pi	3	2	3	3	3	3	3		3	3		3	3	2	
	Ei	4	4	3	4	3	3	3		3	3		3	4	4	
	Si	-1	-2	0	-1	0	0	0		0	0		0	-1	-2	
103	Pi	3	3	1	4	3	3	2		3	2	3		3	3	4
	Ei	3	4	3	4	3	4	4		3	3	3		4	4	4
	Si	0	-1	-2	0	0	-1	-2		0	-1	0		-1	-1	0
104	Pi	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
	Ei	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	Si	0	-1	-1	0	1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	0
105	Pi	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3
	Ei	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3
	Si	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-2	-2	-1	-2	0	0
106	Pi	3	3	2	3	3	3	2	1	2	3	1	1	3	3	1
	Ei	4	4	4	4	3	2	1	2	4	2	3	4	4	4	4
	Si	-1	-1	-2	-1	0	1	1	-1	-2	1	-2	-3	-1	-1	-3
107	Pi	1	1	2	1	1	4	3	3	3	4	3	3	1	1	2
	Ei	3	4	4	4	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	4
	Si	-2	-3	-2	-3	-2	0	0	1	1	2	1	0	-2	-2	-2
108	Pi	3	3	1	2		3	2	1	2	3	4	3	2	2	3
	Ei	4	3	4	3		2	4	3	1	2	1	3	3	3	4
	Si	-1	0	-3	-1		1	-2	-2	1	1	3	0	-1	-1	-1

Perhitungan Skor Servqual (Gap 5)

Resp.		Pernyataan														
		V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
109	Pi	3	3	1	3	4	4	3	3	2	2	4	3	3	4	4
	Ei	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
	Si	-1	-1	-3	-1	0	0	0	-1	-2	-2	0	-1	-1	0	1
110	Pi	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
	Ei	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3
	Si	0	-1	-2	0	0	-1	-1	0	-1	0	0	-1	-1	-2	0
111	Pi	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	
	Ei	4	4	1	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	
	Si	-1	-2	1	-1	0	0	-2	1	-1	0	-1	-1	-1	0	
112	Pi	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
	Ei	4	4	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4
	Si	-1	-1	1	-1	-3	0	0	0	0	1	0	-1	-2	-1	-1
113	Pi	2	3	1	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	1	3
	Ei	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
	Si	-2	-1	-2	0	-2	1	0	0	-1	-1	0	-1	-1	-3	-1
114	Pi	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
	Ei	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3
	Si	-1	-2	-1	-1	-1	0	0	0	-1	-1	-1	0	-2	-1	-1
115	Pi	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	1	4	3	3
	Ei	3	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
	Si	0	1	-1	1	-1	-1	-2	-2	0	0	-2	-3	1	0	0
116	Pi	1	1	2	3	1	3	2	3	4	3	4	3	2	1	2
	Ei	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
	Si	-3	-3	-1	0	-2	-1	-1	0	1	0	0	0	-1	-2	-2
117	Pi	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3
	Ei	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4
	Si	-1	0	-2	-2	-1	-1	-1	-1	0	0	-3	-1	-1	0	-1
118	Pi	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
	Ei	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4
	Si	-1	-2	-1	-2	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	0	-1	-1	-2
119	Pi	3	3	3	2	3			3	3	3	3	2	3	2	1
	Ei	3	4	3	3	3			4	3	4	3	4	3	4	4
	Si	0	-1	0	-1	0			-1	0	-1	0	-2	0	-2	-3
120	Pi	4	3	2	2	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3
	Ei	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
	Si	1	-1	-1	-2	-1	-1	0	0	0	-1	-1	-1	0	0	-1
121	Pi	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3
	Ei	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	Si	0	-1	-2	-1	-1	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	0
122	Pi	3	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	3	3	3
	Ei	2	2	3	3	3	3	3	4	4	2	2	4	3	3	3
	Si	1	1	-1	-1	-1	-1	1	-1	-2	0	0	-2	0	0	0
123	Pi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
	Si	-1	-1	0	0	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0
124	Pi	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3
	Ei	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	Si	-1	1	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-2	1	-1
125	Pi	3	3	2		3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
	Ei	3	3	2		3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
	Si	0	0	0		0	-1	-2	-1	-2	-1	-2	-1	-1	0	0
126	Pi	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
	Ei	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
	Si	0	0	1	0	0	0	-1	0	-1	0	0	1	1	1	0

Perhitungan Skor Servqual (Gap 5)

Resp.		Pernyataan															
		V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43	
127	Pi	3		2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2
	Ei	2		3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
	Si	1		-1	0	0	-1	-2	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1
128	Pi	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3
	Ei	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3
	Si	-1	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	0
129	Pi	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
	Ei	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
	Si	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0	-1	-1	-2	-1	0	0
130	Pi	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
	Ei	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
	Si	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-2	-1	0	0	0	0
131	Pi	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	4	4	4	3
	Ei	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	0	0	0	-1
132	Pi	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	4	4	2
	Ei	3	4	3	3	2	3	3	4	4	2	3	4	3	4	4	3
	Si	0	-1	0	0	0	-1	0	-2	-1	2	0	-2	0	0	0	-1
133	Pi	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2
	Ei	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
	Si	-1	-1	-1	-2	-2	0	-1	0	-1	-1	-2	-2	-1	0	0	-1
134	Pi	2	2	4	1	2	4	4	3	3	4	4	4	3	2	2	2
	Ei	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
	Si	-1	-2	0	-2	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	-1
135	Pi	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
	Ei	3	3	4	3	4	2	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3
	Si	-1	-1	-2	1	-2	1	0	0	1	0	-1	0	1	0	0	0
136	Pi	1	1	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2
	Ei	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	2	2	2
	Si	-3	-3	0	-2	-1	0	0	-1	-1	0	-2	-1	0	1	0	0
137	Pi	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	0	0
	Ei	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	0	0
	Si	-1	0	0	0	0	0	0	-1	1	0	0	0	0	-1	0	0
138	Pi	2	1	4	3	2	2	3	4	3	2	3	2	2	3	4	4
	Ei	4	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3	2	4	4
	Si	-2	-2	1	1	-1	-1	1	1	-1	0	0	-1	-1	1	0	0
139	Pi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
	Ei	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3
	Si	-1	-1	0	0	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	0	0
140	Pi				2	2		2	1					2	3		
	Ei				3	4		2	4					4	4		
	Si				-1	-2		0	-3					-2	-1		
141	Pi	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4
	Ei	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3
	Si	-1	-1	-1	1	0	0	0	-1	-1	-1	0	-2	0	1	1	1
142	Pi	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3
	Ei	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Si	-1	0	0	-2	0	0	0	-1	0	0	-2	0	0	-1	0	0
143	Pi	2	1	1	2	1	1		1	2	1		1	1		1	1
	Ei	3	3	3	3	3	2		4	3	3		3	3		3	3
	Si	-1	-2	-2	-1	-2	-1		-3	-1	-2		-2	-2		-2	-2
144	Pi	2	2		3	3		3	2	3	3			3	3	3	3
	Ei	3	2		3	3		3	3	3	3			3	3	3	3
	Si	-1	0		0	0		0	-1	0	0			0	0	0	0

Perhitungan Skor Servqual (Gap 5)

Resp.		Pernyataan													
		V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42
145	Pi	1	1		1	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3
	Ei	3	3		3	2	3	3	4	3	3	4	3	2	3
	Si	-2	-2		-2	0	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-1	0	0
146	Pi	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2
	Ei	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Si	-1	0	0	-2	0	0	0	-1	0	0	-2	0	0	-1
147	Pi	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
	Ei	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
	Si	0	-1	0	-2	-1	0	0	0	0	0	-1	0	-1	-1
148	Pi	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2
	Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-2	-2	-2	-3	-2	-1	-1	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2
149	Pi	2	3	3	2	2	3	3	4	4		3	3	3	4
	Ei	4	4	4	3	3	3	3	3	4		4	3	4	3
	Si	-2	-1	-1	-1	-1	0	0	1	0		-1	0	-1	0
150	Pi	3	4	4	2	1	3	3	4	3	4	3	3	3	2
	Ei	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
	Si	0	0	0	-2	-3	0	-1	1	0	0	-1	-1	-1	-1
151	Pi	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	3	2	1
	Ei	3	2	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	2	3
	Si	-2	0	-2	-2	0	-2	-2	-2	-3	-1	-3	0	-1	-1
152	Pi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4
	Si	0	0	-1	-1	-1	0	-1	-1	0	0	0	-1	0	-1
153	Pi	2	3	2	1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2
	Ei	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Si	-1	0	-1	-2	0	0	0	-1	0	-1	-1	0	0	-1
154	Pi	2	3	2	1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2
	Ei	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Si	-1	0	-1	-2	0	0	0	-1	0	-1	-1	0	0	-1
155	Pi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
	Ei	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3
	Si	0	0	0	-1	0	0	0	0	-1	0	1	0	0	0
156	Pi	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4
	Ei	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
	Si	0	0	1	0	1	1	-1	0	-1	1	0	-1	-1	1
157	Pi	1	2	3	3	1	3	3	2	2	2	3	4	1	2
	Ei	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4
	Si	-2	-2	-1	-1	-3	-1	-1	-1	-1	-1	-1	1	-2	-2
158	Pi	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3
	Ei	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
	Si	-1	-2	-2	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1	0
159	Pi	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	1
	Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-2	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	-3
160	Pi	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1
	Ei	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-2	-2	-2	-3	0	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-3	-3
161	Pi	2	1	1	3	1	2	3	1	1	1	1	2	3	3
	Ei	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
	Si	-2	-3	-2	-1	-3	-2	0	-3	-2	-3	-2	-2	-1	-1
162	Pi	2	1	3		2	2	3	3	4			4	3	2
	Ei	4	4	3		3	3	3	4	4			4	4	3
	Si	-2	-3	0		-1	-1	0	-1	0			0	-1	-1

Perhitungan Skor Servqual (Gap 5)

Resp.		Pernyataan														
		V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
163	Pi	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
	Ei	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
	Si	-2	-1	1	-1	-1	0	-1	-1	-2	0	0	0	0	-1	-1
164	Pi	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
	Ei	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
	Si	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1
165	Pi	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	3	3	2
	Ei	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	Si	-2	-3	-2	-2	-2	-1	-1	-2	-2	-2	-3	-3	-1	-1	-1
166	Pi	3	1	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	2	3	2
	Ei	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
	Si	0	-2	0	-1	-1	-2	-1	0	-1	-2	0	-1	-2	0	-1
167	Pi	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2
	Ei	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2
	Si	-3	-2	0	-2	-2	-1	-1	0	-1	-1	-1	0	0	0	0
168	Pi	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3
	Ei	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
	Si	-1	0	1	0	-2	0	0	0	1	1	-1	-1	-1	0	0
169	Pi	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	4
	Ei	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3
	Si	-1	-3	-1	0	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	-2	0	1	1
170	Pi	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3
	Ei	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3
	Si	0	0	-1	0	-1	0	0	0	-1	-1	-1	-1	0	-2	0
171	Pi			2	2	2	3	4	4	3	2	2	3	2	3	
	Ei			3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	
	Si			-1	-1	-2	0	1	1	1	-1	-2	0	-2	-1	
172	Pi	2	2	2	3	3	2	2	2	3	1	1	3	3	3	4
	Ei	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3
	Si	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-1	-2	-2	0	-1	-1	1
173	Pi	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2
	Ei	4	4	1	3	4	2	3	4	2	2	3	4	4	3	3
	Si	-1	-1	2	-1	-1	1	0	-1	1	1	-1	-2	-1	0	-1
174	Pi	1	3	3	2	2	2	4	1	4	3	4	3	3	4	2
	Ei	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
	Si	-3	0	-1	-1	-2	-2	0	-3	1	0	1	0	0	0	-1
175	Pi	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3
	Ei	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
	Si	0	0	-1	1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-2	-2	-1	0	-1
176	Pi		2	2	2	2	1	2	3	3	4	4	3			
	Ei		3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3		
	Si		-1	-2	-2	-2	-2	-3	-1	0	0	1	0	0		
177	Pi	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3
	Ei	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Si	-2	0	0	-1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0
178	Pi	3	1	1	3	3	1	2	3	2	4	2	1	2	3	2
	Ei	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4
	Si	0	-1	-2	0	0	-2	-1	0	-1	1	0	-2	-2	-1	-2
179	Pi	1	2	3	1	1	2	2	3	3	3	3	4		1	1
	Ei	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3		3	3
	Si	-2	-1	0	-1	-2	-1	-2	-1	-1	0	0	1		-2	-2
180	Pi	2	3	2	3	3	2	3	4	2	3	4	3	3	3	2
	Ei	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2
	Si	-1	-1	-1	0	1	-1	0	1	-2	-1	0	-1	-1	0	0

Perhitungan Skor Servqual (Gap 5)

Resp.		Pernyataan													
		V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42
181	Pi	1	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
	Ei	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
	Si	-2	-2	0	-2	-2	0	0	0	0	0	0	0	-1	-1
182	Pi	3	1		3	3		2			3	3	3	2	3
	Ei	3	3		3	4		3			3	3	3	4	4
	Si	0	-2		0	-1		-1			0	0	0	-2	-1
183	Pi	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2
	Ei	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
	Si	-1	0	-2	-2	0	-1	-1	-1	-1	0	0	0	-1	-1
184	Pi	3	4	2	2	1	3	3	2	1	1	2	2	3	2
	Ei	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	3
	Si	0	1	-2	-1	-2	-1	1	-1	-2	-3	-2	-2	0	-1
185	Pi	2	2	2	3	3	1	2	1	2	1	1	1	3	3
	Ei	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4
	Si	-1	-1	-1	-1	0	-3	-1	-1	-1	-2	-3	-2	-1	-1
186	Pi	3	3				3			2	1			2	2
	Ei	3	3				3			4	4			4	4
	Si	0	0				0			-2	-3			-2	-2
187	Pi	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3
	Si	0	0	-1	-2	-1	0	-1	0	-1	0	0	0	-1	0
188	Pi	3	2	2	2	3	1	3	3	3	2	3	3	1	3
	Ei	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Si	0	-1	-1	-1	0	-2	0	0	0	-1	0	0	-2	0
189	Pi	2		2	2	1	2	1	1		1	2	1	2	1
	Ei	3		4	4	3	4	3	4		3	3	3	4	4
	Si	-1		-2	-2	-2	-2	-2	-3		-2	-1	-2	-2	-3
190	Pi	3	3		2	2				3	2	3	3	3	3
	Ei	4	4		4	4				4	4	3	3	4	4
	Si	-1	-1		-2	-2				-1	-2	0	0	-1	-1
191	Pi	2	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	2
	Ei	3	3	4	4	3	4		3	4	3	3	3	2	2
	Si	-1	-2	-3	-3	-2	-3		-2	-3	-2	-2	-2	-1	0
192	Pi	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3
	Ei	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
	Si	0	-1	-1	-1	0	0	-1	0	-1	0	0	-1	-2	0
193	Pi	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3
	Ei	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3
	Si	0	0	-1	0	-1	1	-1	-1	-1	0	-2	-2	-1	-1
194	Pi	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	1	2
	Ei	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
	Si	-2	-2	-1	-1	-2	-1	-2	0	-1	-1	0	-1	-2	-2
195	Pi	3	3	1	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2
	Ei	1	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4
	Si	2	-1	-2	-2	-1	-1	0	-1	-1	0	-1	-1	-2	-2
196	Pi	2	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	1
	Ei	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
	Si	-2	-1	0	-1	0	0	1	1	0	0	0	1	-2	-3
197	Pi	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2
	Ei	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4
	Si	0	-2	-3	-1	-1	-1	0	0	-1	0	-1	-1	-1	-2
198	Pi	1		3	1	1	3	3	2	2	3	3	2	1	
	Ei	4		3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	
	Si	-3		0	-3	-3	1	0	-2	-2	-1	-1	-2	-3	

Perhitungan Skor Servqual (Gap 5)

Resp.		Pernyataan														
		V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
199	Pi	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4
	Ei	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
	Si	-1	0	1	-1	-2	0	0	0	-2	0	-1	-1	-2	-2	0
200	Pi	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	2	3	2	1	3
	Ei	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
	Si	-1	0	0	-1	-2	1	-2	0	1	0	-1	-1	-2	-3	-1
201	Pi	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
	Ei	2	3	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3
	Si	1	-1	-1	1	0	-1	0	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	0
202	Pi	3	2	3	2	2			2	1				1	3	3
	Ei	4	3	3	2	3			4	4				3	3	3
	Si	-1	-1	0	0	-1			-2	-3				-2	0	0
203	Pi	2	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2
	Ei	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
	Si	-2	-2	0	-2	-2	0	-1	-1	0	0	0	-1	-3	-2	-2
204	Pi	3	3	1	4	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3
	Ei	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	Si	-1	-1	-3	2	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-2	-1	-1	-1
205	Pi	3	3	4	2	3	2	1	3	2	2	3	4	4	2	3
	Ei	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	Si	-1	-1	0	0	0	-2	-3	-1	-2	-2	-1	0	0	-1	-1
206	Pi	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	3	1	2	2	2
	Ei	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4
	Si	-2	-2	-2	0	-1	0	-1	0	-1	0	-1	-1	-2	-1	-2
207	Pi	3	3	3	3	3			2	2	2	3		3	3	
	Ei	4	4	4	4	3			3	3	3	3		4	3	
	Si	-1	-1	-1	-1	0			-1	-1	-1	0		-1	0	
208	Pi	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	2	1	3
	Ei	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	Si	-2	-1	-1	0	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	0	-2	-2	-1
209	Pi	3	2	2	3	3	2	3	1	3	3	2	3	2	2	3
	Ei	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
	Si	0	-1	-1	0	0	-1	0	-2	0	0	-2	-1	-1	-2	0
210	Pi	3	2		3	4	2	1	2	1	1		1	4	3	2
	Ei	4	4		3	3	2	3	3	3	2		4	3	3	3
	Si	-1	-2		0	1	0	-2	-1	-2	-1		-3	1	0	-1
211	Pi	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
	Ei	4	4	3	2	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4
	Si	-1	-2	0	0	-2	0	-1	-1	-1	0	-1	0	-2	-1	-1
212	Pi	3	3	1	3	3	1	1	1	2	2	3	3	3	3	
	Ei	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
	Si	-1	-1	-3	0	0	-2	-2	-2	-1	-2	-1	-1	0	0	
213	Pi	2	3	2	2	4	2	3	1	3	3	2	3	1	4	2
	Ei	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3
	Si	0	0	-1	-1	0	-1	-1	-2	0	0	-1	0	-1	0	-1
214	Pi	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	3	3	3	4	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
	Si	-1	-1	0	-2	1	0	-1	-1	0	-1	0	-1	0	0	0
215	Pi	3	2	2	2	1	2	4	3	2	2	3	2	2	3	1
	Ei	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
	Si	-1	-2	-2	-2	-1	-2	1	-1	-2	-2	0	-1	-1	0	-2
216	Pi	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2
	Ei	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4
	Si	-1	-1	0	0	0	-1	0	-1	-1	1	0	-1	0	-1	-2

Perhitungan Skor Servqual (Gap 5)

Resp.		Pernyataan													
		V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42
217	Pi	4	1	4	1	2	3	3	3	3	2	3	3	2	1
	Ei	3	4	2	3	2	3	2	4	4	3	4	4	4	3
	Si	1	-3	2	-2	0	0	1	-1	-1	0	-2	-1	-1	-2
218	Pi	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3
	Ei	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	2
	Si	0	0	0	-1	-1	0	-1	1	-1	-1	0	0	0	1
219	Pi	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2
	Ei	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	2	2	2	3
	Si	0	-1	-2	-1	1	0	0	-1	-1	-1	0	1	2	-1
220	Pi	3	3	2	3	3	2	2	2	1	2	3	3	3	2
	Ei	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
	Si	0	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	0	0	-1	0
221	Pi	3		4		2	3	3	3	3	2	3	3		3
	Ei	3		3		3	3	3	3	3	3	3	3		3
	Si	0		1		-1	0	0	0	0	-1	0	0		0
222	Pi	3	2	3	3	3	3	4	2	3	4	4	2	3	3
	Ei	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3
	Si	0	-1	0	0	0	-1	1	-2	-1	1	0	-2	0	0
223	Pi	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	1	3
	Ei	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	3
	Si	0	-2	-1	-1	-1	1	-1	-1	-1	1	-1	0	-2	-2
224	Pi	1	2		1	2		3	1	1			1	2	3
	Ei	4	4		4	4		2	4	3			4	3	4
	Si	-3	-2		-3	-2		1	-3	-2			-3	-1	-1
225	Pi	2	3	4	3		3	2	2	2	2	3	3	1	2
	Ei	4	3	3	4		3	4	4	4	4	3	3	4	3
	Si	-2	0	1	-1		0	-2	-2	-2	-2	0	0	-3	-1
226	Pi	3	2	2	3	3	2	3	1	3	3	2	3	2	2
	Ei	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3
	Si	0	-1	-1	0	0	-2	-1	-2	-1	0	-1	-1	-2	-1
227	Pi	3	2		3	4	2	1	2	1	1		1	4	3
	Ei	4	3		4	3	3	3	3	3	2		4	4	4
	Si	-1	-1		-1	1	-1	-2	-1	-2	-1		-3	0	-1
228	Pi	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	2	3
	Ei	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	2	3
	Si	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0
229	Pi	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4
	Ei	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4
	Si	1	-1	-1	-1	1	-1	1	0	0	-1	0	1	0	0
230	Pi	2	4	3	3	2	3	2	4	3	4	3	2	3	3
	Ei	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
	Si	0	0	0	-1	-2	-1	-2	0	0	0	0	-2	0	-1
231	Pi	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
	Ei	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
	Si	0	0	0	-2	0	0	0	-1	-1	-1	-2	-1	-1	0
232	Pi	3	3	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2
	Ei	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
	Si	-1	-1	-2	-3	-2	-1	0	-2	-2	-1	-1	-2	-1	-2
233	Pi	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
	Ei	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
	Si	0	-1	0	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	0	0	0	-1
234	Pi	3	2	1	1	1	2	2	2	3	4	1	3	3	1
	Ei	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	0	-2	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-1	0	-3	-1	-1	-3

Perhitungan Skor Servqual (Gap 5)

Resp.		Pernyataan													
		V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42
235	Pi	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2
	Ei	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
	Si	-1	0	-1	0	0	-1	0	-1	-1	-1	-2	-1	-1	0
236	Pi	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2
	Ei	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3
	Si	-1	-1	0	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	1	-1	-2	-1
237	Pi	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
	Ei	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4
	Si	1	0	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	0	-1	-1
238	Pi	3	3		1	2	1	1	2	2	2	1	3	2	1
	Ei	3	4		3	4	2	2	4	3	4	3	3	4	3
	Si	0	-1		-2	-2	-1	-1	-2	-1	-2	-2	0	-2	-1
239	Pi	3	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1
	Ei	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3
	Si	0	0	-2	-2	1	0	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-3
240	Pi	3	2	2	1	2	1	1	3	2	1	1	2	3	2
	Ei	4	3	3	2	3	3	2	4	3	4	2	2	3	3
	Si	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-3	-1	0	0	-1
241	Pi	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2
	Ei	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3
	Si	1	1	0	0	1	-1	-1	1	1	1	0	-1	0	-1
242	Pi	3	3		1	3	1	1	1	1	1	2	2	3	1
	Ei	3	3		3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3
	Si	0	0		-2	0	-1	-3	-2	-3	-2	-1	-1	0	-2
243	Pi	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1
	Ei	4	4	4	2	4	1	3	2	2	2	4	4	3	4
	Si	-3	-3	-3	-1	-3	0	-2	-1	-1	-1	-3	-1	-1	-3
244	Pi	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3
	Ei	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3
	Si	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-1	-1	0	-2	0
245	Pi	1	1	3	3	1	2	2	3	3	3	1	1	3	4
	Ei	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
	Si	-3	-3	-1	-1	-3	-1	-1	-1	0	-1	-3	-3	-1	0
246	Pi	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3
	Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-2	-2	-3	-1	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-1	-1
247	Pi	1	1	2		1	2	1	3	3	3	1	1	1	3
	Ei	4	4	4		4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-3	-3	-2		-3	-2	-2	-1	-1	-1	-3	-3	-3	-1
248	Pi	1	1	2		1	2	1	3	3	3	1	1	1	3
	Ei	4	4	4		4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
	Si	-3	-3	-2		-3	-2	-3	0	-1	-1	-3	-3	-3	-1
249	Pi	2	4	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2
	Ei	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3
	Si	-2	0	0	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-2	-1	-1	-1
250	Pi	3	4		2	3	1		1	1	2	3	3	3	3
	Ei	3	3		4	4	4		2	3	4	4	4	4	4
	Si	0	1		-2	-1	-3		-1	-2	-2	-1	-1	-1	-1
251	Pi	3	3	2	1	2	1	1	3	3	3	1	2	3	2
	Ei	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3
	Si	0	0	0	-3	-2	-2	-2	-1	0	-1	-2	-1	-1	-1
252	Pi	2	2	3	2	2	1	2	1	1	3	2	2	3	1
	Ei	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3
	Si	-1	-1	-1	-2	0	-3	-1	-3	-3	-1	-2	-2	-1	-2

Perhitungan Skor Servqual (Gap 5)

Resp.		Pernyataan														
		V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
253	Pi	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	1
	Ei	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
	Si	-2	-2	-2	-2	0	0	-1	-1	-2	0	-1	0	-2	-2	-3
254	Pi	1	2	1	1	3	1		3	1	1	2	2	3	2	2
	Ei	2	3	3	2	4	4		4	4	4	4	4	4	4	3
	Si	-1	-1	-2	-1	-1	-3		-1	-3	-3	-2	-2	-1	-2	-1
255	Pi	1	3	1	3	3	1	1	3	4	1	2	2	3	3	1
	Ei	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3
	Si	-2	1	-2	1	-1	-3	-3	-1	0	-3	-2	-2	1	0	-2
256	Pi	1	1	3	1	3	2	3	2	2	2	1	1	2	3	3
	Ei	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4
	Si	-2	-2	0	-1	-1	-2	-1	-2	-1	-2	-3	-3	0	-1	-1
257	Pi	1	3	4	1	2	1	3	3	4	3	2	3	2	2	2
	Ei	3	3	4	2	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3
	Si	-2	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-2	0	-2	-2	-1
258	Pi	3	2	3	2	1	2	2	3	4	2	1	3	1	2	1
	Ei	3	3	2	2	4	2	3	3	4	4	3	2	4	4	4
	Si	0	-1	1	0	-3	0	-1	0	0	-2	-2	1	-3	-2	-3
259	Pi	1	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
	Ei	3	3	4	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3
	Si	-2	-1	-1	-2	-2	1	-1	0	0	-1	0	-2	-1	0	-1
260	Pi	2	2	2	2	2	3	3	4	3	4	1	3	1	2	1
	Ei	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
	Si	-2	-2	-2	-1	-1	0	-1	1	0	0	-3	0	-2	-1	-2
261	Pi	1	2	3	1	2	3	3	4	2	4	2	4	2	2	2
	Ei	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	4	3	4
	Si	-2	-1	0	-2	-2	0	0	0	-1	1	0	2	-2	-1	-2
262	Pi	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
	Ei	4	3	2	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4
	Si	-1	0	0	-2	-1	0	0	0	-1	-1	0	-1	-1	0	-2
263	Pi	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	2	2	3	3
	Ei	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3
	Si	1	-2	0	0	0	0	1	-1	-1	-1	0	0	-1	0	0
264	Pi	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2
	Ei	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4
	Si	-1	-2	-2	-1	-1	0	0	-2	-1	-1	0	-1	-2	-2	-2
265	Pi	3	2	2	1	1	3	2	3	4	3	1	1	3	3	2
	Ei	3	3	3	4	4	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4
	Si	0	-1	-1	-3	-3	1	0	-1	0	-1	-2	-2	0	0	-2
266	Pi	1	3	1	3	3	2	2	3	3	2	1	1	2	3	2
	Ei	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
	Si	-2	-1	-2	-1	0	-1	-1	-1	0	-1	-2	-3	-2	0	-1
267	Pi	1	2		1	2	4	2	2	2	3	3	3	1	3	3
	Ei	3	4		4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
	Si	-2	-2		-3	-1	0	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-2	0	-1
268	Pi	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3
	Ei	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
	Si	-1	-1	-2	-1	0	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-1	-1	0	-1
269	Pi	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2
	Ei	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3
	Si	-2	-2	-1	-2	-2	0	-1	-2	-1	0	0	0	-1	-2	-1
270	Pi	1	2			3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	2
	Ei	4	4			4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
	Si	-3	-2			-1	0	0	0	-1	-2	-1	-1	-2	-1	-1

Perhitungan Skor Servqual (Gap 5)

Resp.		Pernyataan													
		V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42
271	Pi	4	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2
	Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
	Si	0	-1	-1	-2	-2	-2	-1	-2	0	-1	0	-1	-1	-1
272	Pi	2	1	1	1	1	1	1	4	4	2	1	4	3	3
	Ei	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3
	Si	-1	-3	-3	-2	-2	-3	-3	1	1	-2	-3	0	-1	0
273	Pi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
	Ei	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Si	0	-1	0	-1	0	0	0	0	0	-1	0	0	-1	0
274	Pi	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2
	Ei	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
	Si	-2	-2	-1	-2	-2	0	-2	-1	-1	-2	-3	-1	-2	-2
275	Pi	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	1	3
	Ei	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3
	Si	-1	-1	-1	-1	1	-1	-1	1	0	-1	-1	-1	-3	-1
276	Pi	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	4	1	3
	Ei	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
	Si	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-1	-1	0	-2	-1	0	-3	-1
277	Pi	2	1	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3
	Ei	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4
	Si	-2	-3	-1	-1	-1	0	-1	-1	0	-2	-1	1	0	-1
278	Pi	2	2	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3	2
	Ei	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-1	-1	0	-1	-3	-1	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-2
279	Pi	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3
	Ei	4	4	4	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
	Si	-1	-1	-2	1	-2	0	-1	0	0	-1	1	-1	0	0
280	Pi	2	2	1	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	2
	Ei	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4
	Si	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-1	2	-2	-2	-1	-1	0	-2
281	Pi	3	2	1	2	3	3	2	2	4	3	3	2	3	4
	Ei	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3
	Si	-1	-2	-2	-2	0	-1	-2	-2	0	0	0	-2	-1	1
282	Pi	1	1	1	1	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3
	Ei	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
	Si	-3	-3	-3	-2	0	-2	0	0	-1	-1	0	-1	-1	-1
283	Pi	3	2	1	2	2	3	4	3	4	2	2	3	3	3
	Ei	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
	Si	0	-2	-3	-1	-2	0	0	-1	0	-2	-1	-1	-1	0
284	Pi	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3
	Ei	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
	Si	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-1	-1	-1	-2	-2	-1	-1	-1
285	Pi	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
	Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
	Si	-1	-1	-3	-2	-1	-1	-1	-2	-1	0	-1	0	-1	-2
286	Pi	3	2	1	3	3	2	3	3	4	1	2	4	3	3
	Ei	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
	Si	0	-2	-3	0	0	-2	-1	0	0	-3	-2	0	-1	0
287	Pi	2	4	2	1	1	3	3	2	3	2	2	3	4	3
	Ei	3	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3
	Si	-1	0	-2	-1	-3	0	0	-2	-1	-1	-2	-1	0	0
288	Pi	3	2	1	3	2	3	4	3	3	1	3	3	3	4
	Ei	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
	Si	0	-2	-3	0	-1	-1	0	0	0	-3	-1	-1	-1	0

Perhitungan Skor Servqual (Gap 5)

Resp.		Pernyataan														
		V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
289	Pi	3	3	1	3	1	2	3	3	3	3	2	4	2	3	1
	Ei	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
	Si	-1	0	-3	0	-3	-2	0	0	-1	0	-2	0	-2	-1	-2
290	Pi	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	4	2	2	1	
	Ei	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
	Si	-1	-1	-2	-3	-2	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	-2
291	Pi	3	2	2	2	3	2	3	3	4	1	3	3	3	3	
	Ei	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	2	4	3	
	Si	0	-2	-1	-2	-1	-1	0	-1	1	-3	0	1	-1	0	0
292	Pi	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	2	4	
	Ei	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
	Si	-1	0	0	-1	-2	0	-1	-1	-1	-2	-2	0	-2	0	-1
293	Pi	3	1	2	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	
	Ei	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	
	Si	-1	-3	-2	-1	-2	-2	0	0	0	-3	-1	0	0	-1	-1
294	Pi	3	2	1	1	3	4	2	3	4	2	2	3	3	3	
	Ei	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
	Si	-1	-1	-3	-2	0	0	-2	-1	0	-2	-2	0	-1	-1	-2
295	Pi	3	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	
	Ei	4	4	4	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
	Si	-1	0	-2	0	-1	0	-1	-1	-1	-2	-1	-1	0	0	0
296	Pi	3	2	4	3	2	2	2	2	3	2	4	2	3	2	
	Ei	3	2	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	
	Si	0	0	1	1	-2	-1	-1	-2	-1	-1	1	-1	1	-1	-1
297	Pi	3	2	1	3	2	1	1	1	4	4	2	1	3	2	
	Ei	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	
	Si	0	0	-2	1	-2	-3	-3	-3	0	0	-2	-3	1	-1	-1
298	Pi	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
	Ei	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
	Si	-1	-1	-2	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1	0	-1
299	Pi	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	
	Ei	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	Si	0	-1	-1	-2	-1	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-1
300	Pi	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
	Ei	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
	Si	0	0	0	-1	0	0	-1	1	-1	-1	0	0	-1	0	0
301	Pi	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	
	Ei	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	
	Si	0	-1	-2	1	-1	-2	0	-2	-2	0	-2	0	0	-1	0
302	Pi	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	
	Ei	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
	Si	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0	0	1
303	Pi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	
	Ei	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
	Si	0	0	0	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	-2	-1	0	-1	0
304	Pi		3	3	2	3	2	2	3	2	3		2	3	3	
	Ei		4	3	3	3	3	2	3	3	3		4	3	3	
	Si		-1	0	-1	0	-1	0	0	-1	0		-2	0	0	
305	Pi	3	3		3	3	3	3	3	4	3		3	3	3	
	Ei	3	4		4	4	4	4	4	4	3		4	4	3	
	Si	0	-1		-1	-1	-1	-1	-1	0	0		-1	-1	0	
306	Pi	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	
	Ei	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
	Si	0	0	0	0	1	-1	1	1	0	0	0	-1	0	0	

Perhitungan Skor Servqual (Gap 5)

Resp.		Pernyataan														
		V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
307	Pi	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	1	2	
	Ei	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
	Si	-1	0	-1	-1	-1	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-3	0	-3	-1
308	Pi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	Ei	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
	Si	1	0	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0
309	Pi	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	
	Ei	3	3	2	2	3	3	4	2	3	2	2	4	4	3	
	Si	0	0	0	0	0	-1	-1	1	0	1	1	0	-1	-1	0
310	Pi	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	
	Ei	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	
	Si	-2	-2	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1
311	Pi	1	2	3	3	2	2	2	3	3	1	2	2	4	3	3
	Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-3	-2	-1	-1	-2	-2	-2	-1	-1	-3	-2	-2	0	-1	-1
312	Pi	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2
	Ei	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	Si	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-3	-1
313	Pi	3	4		3	4	1	1	3	2	1		1	4	4	3
	Ei	2	2		3	2	4	4	4	4			4	3	3	2
	Si	1	2		0	2	-3	-3	-1	-2	-3		-3	1	1	1
314	Pi	3	3		3	4	1	3	2	4	2	1	3	3	2	3
	Ei	3	4		2	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3
	Si	0	-1		1	0	-3	0	-2	1	-1	-2	-1	0	-2	0
315	Pi	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3
	Ei	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3
	Si	-1	0	-1	1	0	1	-1	0	1	-1	0	-1	-1	-1	0
316	Pi	1	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	4	1	1	1
	Ei	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
	Si	-2	-2	0	-3	-2	0	0	-1	0	0	0	1	-2	-2	-2
317	Pi	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	4
	Ei	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
	Si	0	0	0	0	0	0	0	0	-2	-1	-1	0	1	0	0
318	Pi		3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	1
	Ei		4	3	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3
	Si		-1	0	-2	0	-1	0	-1	-2	-1	1	-1	0	0	-2
319	Pi	3	3	1	3	3	1	2	3	3	2	1	2	3	3	2
	Ei	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
	Si	0	0	-3	0	0	-2	-2	0	0	-1	-2	-1	0	-1	-2
320	Pi	3	1	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3
	Ei	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3
	Si	0	-3	0	0	0	0	-1	0	-1	-2	-2	-2	1	0	0
321	Pi	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2
	Ei	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3
	Si	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	1	-1	0	0	-3	-1
322	Pi	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3
	Ei	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
	Si	-1	-1	-2	0	0	-1	-1	0	-2	-1	0	-1	-1	0	0
323	Pi	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
	Ei	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
	Si	1	0	-2	-1	-1	-2	-2	-1	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1
324	Pi	2	3	2	2	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3
	Ei	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
	Si	-1	1	-1	-1	0	-3	-1	-1	0	-1	-1	-1	0	0	0

Perhitungan Skor Servqual (Gap 5)

Resp.		Pernyataan														
		V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
325	Pi	3	3	3	3	3	2	2	4	3	2	2	3	4	3	2
	Ei	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	Si	1	1	0	0	-1	-1	-2	0	-1	-2	-2	-1	0	0	-2
326	Pi	1	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
	Ei	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
	Si	-3	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	1	0	0	0	0	0	0
327	Pi	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	1	2	4	2	3
	Ei	2	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
	Si	1	0	0	0	-1	-1	-1	-1	0	-1	-3	-1	0	-2	-1
328	Pi	3	3	2	2	3	3	3	1	3	3	2	2	3	2	2
	Ei	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3
	Si	1	-1	-2	-2	-1	0	-1	-3	-1	0	-2	-2	0	-1	-1
329	Pi	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	2	4	3	2
	Ei	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
	Si	-1	0	-1	-1	-2	-1	0	0	0	-1	-2	-1	0	-1	-2
330	Pi	2	3	1	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3
	Ei	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3
	Si	0	0	-2	0	0	0	-1	-2	-1	0	-2	-1	0	-1	0
331	Pi	1	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3
	Ei	2	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
	Si	-1	-1	0	0	0	-2	-2	0	0	-1	-2	-1	-1	-2	0
332	Pi	2	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	2
	Ei	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Si	-2	-2	0	-2	0	-1	0	-1	1	0	-1	0	0	0	-1
333	Pi	3	3	1	3	2	1	3	3	3	3	3	2	4	3	3
	Ei	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
	Si	1	0	-3	-1	-2	-3	0	0	-1	-1	0	-1	0	0	-1
334	Pi	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3
	Ei	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
	Si	-1	-1	0	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-2	0	-2	0	1	0
335	Pi	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2
	Ei	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
	Si	1	0	-1	-1	1	-1	-1	0	0	0	-1	-1	-1	-3	-2
336	Pi	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2
	Ei	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
	Si	-1	-2	-2	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	0	0	-1
337	Pi	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	3	2	2
	Ei	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3
	Si	-1	-2	-2	-1	-2	-2	-3	-2	-1	-2	-3	-2	-1	-1	-1
338	Pi	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	4	2
	Ei	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	Si	-2	-2	-1	-3	-2	-2	-1	-1	-2	-2	-3	-2	-2	0	-1
339	Pi	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3
	Ei	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
	Si	-3	-3	-1	-3	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-1	0	-1	-1
340	Pi	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4
	Si	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	0	-1	-1	-1	0	0	-1
341	Pi	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	1	3	4	3	3
	Ei	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3
	Si	-1	0	-1	-2	-1	-1	-2	-1	-1	0	-3	0	2	-1	0
342	Pi	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3
	Ei	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
	Si	1	0	-1	0	0	0	-1	-1	1	0	0	-1	0	0	0

Perhitungan Skor Servqual (Gap 5)

Resp.		Pernyataan														
		V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
343	Pi	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	3	3	2	1	2
	Ei	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	Si	-3	-2	-2	-3	-2	-2	-3	-3	-2	-3	-1	-1	-2	-3	-1
344	Pi	2	1	2	2	3	4	4	2	4	3	2	2	4	3	4
	Ei	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3
	Si	-1	-3	0	-1	0	1	0	-1	0	0	-1	-2	0	-1	1
345	Pi	2	1	2	2	1	2	3	3	4	1	3	1	3	1	2
	Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-2	-3	-2	-2	-3	-2	-1	-1	0	-3	-1	-3	-1	-3	-2
346	Pi	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2
	Ei	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
	Si	0	-1	0	-2	-2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1
347	Pi	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-2	-1	-1	-1	-2	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1
348	Pi	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
	Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-1	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2
349	Pi	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
	Ei	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	0	-2	0	-2	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2
350	Pi		2	4	3	3			2	3	3	4	1	4	3	4
	Ei		4	4	4	4			4	4	4	4	4	4	4	4
	Si		-2	0	-1	-1			-2	-1	-1	0	-3	0	-1	0
351	Pi	2	3	2	1	2	3	3	2	2	3	2	1	3	3	3
	Ei	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3
	Si	-1	0	-2	-2	-1	-1	-1	-2	-2	-1	-2	-3	1	1	0
352	Pi	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
	Ei	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
	Si	1	-1	-2	-1	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-1	-1	-1
353	Pi	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3
	Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-2	-1	-2	-2	-1	-2	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1
354	Pi	2	3		3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	3	3		4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
	Si	-1	0		-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0
355	Pi	1	2	1	3	1		1	3	3	2	2	3	4	1	3
	Ei	3	3	4	3	3		4	4	4	4	4	4	3	3	3
	Si	-2	-1	-3	0	-2		-3	-1	-1	-2	-2	-1	1	-2	0
356	Pi	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1
	Ei	3	4	4	4	3	2	3	4	3	2	4	2	2	3	2
	Si	1	-1	-1	-2	0	1	0	-1	0	1	-1	0	0	-1	-1
357	Pi	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	3	3
	Ei	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
	Si	-2	-2	-2	0	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-3	-1	0
358	Pi	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3
	Ei	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	2	4	2	3
	Si	-1	-1	-1	-2	-2	0	-1	0	-1	-1	-1	0	-2	1	0
359	Pi	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	1	3	2	3
	Ei	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3
	Si	0	-1	1	-1	-1	0	0	-2	-1	0	0	-3	-1	-1	0
360	Pi	3	1	2	1	2		1	2	4	2		2	3	3	2
	Ei	3	3	3	4	3		2	3	4	3		3	2	1	3
	Si	0	-2	-1	-3	-1		-1	-1	0	-1		-1	1	2	-1

Perhitungan Skor Servqual (Gap 5)

Resp.		Pernyataan														
		V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
361	Pi		2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1		1
	Ei		4	4	4	4	4	4	4	3	2	1	1	4		4
	Si		-2	-1	-2	-2	-1	-1	-2	-1	0	1	1	-3		-3
362	Pi	3	3		3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	3	3		3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
	Si	0	0		0	0	-1	-1	-2	0	0	0	-1	-1	-1	-1
363	Pi	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3
	Ei	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-1	0	-1	-2	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-2	-1
364	Pi	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
	Ei	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
	Si	-1	-1	-1	0	-2	-1	-1	-1	-1	-1	0	-2	-1	-1	-1
365	Pi	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	1	3	4	4
	Ei	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4
	Si	0	-2	-1	-2	0	0	1	-1	0	1	0	-2	0	1	0
366	Pi	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	1	2	1	3	2
	Ei	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
	Si	-1	-2	-1	-1	0	-1	0	0	-1	-1	-2	-1	-3	0	-1
367	Pi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Si	-1	0	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
368	Pi	2	2		3	2	2	2	2	2	3	1	3	2	3	2
	Ei	2	3		3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3
	Si	0	-1		0	-1	0	0	-1	-1	0	-3	0	-1	0	-1
369	Pi	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3
	Ei	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3
	Si	-1	-1	0	-1	-1	0	0	0	-1	-1	-2	0	0	0	0
370	Pi	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3
	Ei	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
	Si	0	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-1	-2	-1	-1	-1	-1	0	0
371	Pi	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1
	Ei	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
	Si	-2	-1	-1	-2	-2	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-3
372	Pi	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2
	Ei	3	3	2	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3
	Si	0	0	0	-1	0	0	0	-2	-2	1	0	0	-1	0	-1
373	Pi	3	3	3	2	2	1	1	2	3	2	2	2	3	2	2
	Ei	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
	Si	0	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-1	-1	0	-2	-2
374	Pi	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
	Si	-2	-1	-2	-1	0	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1
375	Pi	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
	Ei	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
	Si	-2	-2	-1	-1	-2	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-1	-1	0	-2
376	Pi	2	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	1	3	3	1
	Ei	4	3	3	4	3	2	3	4	4	2	4	4	3	3	3
	Si	-2	0	0	-3	-1	1	0	-2	-1	1	-1	-3	0	0	-2
377	Pi	3	3		3	3	1	1	3	3	2	2	3	3	3	3
	Ei	3	4		4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3
	Si	0	-1		-1	0	-1	-1	0	0	-1	-1	0	-1	-1	0
378	Pi	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3
	Ei	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
	Si	-1	0	-1	1	0	0	0	0	0	-1	0	-1	1	0	0

Perhitungan Skor Servqual (Gap 5)

Resp.		Pernyataan														
		V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
379	Pi	3	3		4	2	4	3	2	3	1		2	3	4	3
	Ei	4	4		4	3	3	3	4	4	4		4	3	4	3
	Si	-1	-1		0	-1	1	0	-2	-1	-3		-2	0	0	0
380	Pi	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
	Ei	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2
	Si	0	-1	0	0	0	-1	1	1	1	0	0	0	0	0	1
381	Pi	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3		2	3	3	3
	Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4
	Si	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1		-2	-1	-1	-1
382	Pi	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4
	Ei	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
	Si	1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-2	1	-1	0
383	Pi	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
	Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-1	-1	-2	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1
384	Pi	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3
	Ei	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2
	Si	0	1	0	0	-1	0	0	-1	-2	0	-1	0	0	1	1
385	Pi	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
	Ei	2	4	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3
	Si	1	-1	0	1	0	0	0	-1	0	1	0	0	0	1	0
386	Pi	3	4	2	2	4	3	3	2	4	2	3	3	3	4	4
	Ei	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2
	Si	-1	0	-2	-2	1	-1	-1	-1	1	-1	-1	-1	0	0	2
387	Pi	3	3		3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4
	Ei	3	4		4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2
	Si	0	-1		-1	0	1	1	0	-1	0	0	0	0	-1	2
388	Pi	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	2
	Ei	3	3	4	4	2	1	4	3	3	1	4	3	3	4	3
	Si	0	0	-1	-1	1	2	-2	0	0	2	-1	-2	0	-1	-1
389	Pi	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
	Ei	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	2	4	2	3	2
	Si	-1	-1	-2	0	0	1	0	0	-1	0	1	-2	0	0	1
390	Pi	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4
	Ei	3	3	4	3	2	2	4	3	3	3	2	3	3	4	3
	Si	1	0	-1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	-1	1
391	Pi	4	1		2	3	2	1	1	1	3		2	3	3	3
	Ei	4	4		3	2	3	3	4	4	2		3	3	2	3
	Si	0	-3		-1	1	-1	-2	-3	-3	1		-1	0	1	0
392	Pi	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
	Ei	3	4	4	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2	4	2
	Si	0	-1	-1	0	2	0	-1	0	0	0	0	-1	1	-1	1
393	Pi	2	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4
	Ei	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2
	Si	-2	-1	0	0	1	0	-2	-1	-1	0	-1	-1	0	0	2
394	Pi	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1
	Ei	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1
	Si	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
395	Pi	2	1	2	3	3	1	2	3	3	2	3	1	4	3	3
	Ei	2	3	3	3	3	2	2	4	2	4	4	4	3	2	3
	Si	0	-2	-1	0	0	-1	0	-1	1	-2	-1	-3	1	1	0
396	Pi	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
	Ei	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-1	0	-1	0	-2	-2	0	-1	-1	-2	-1	-1	-2	-1	-1

Perhitungan Skor Servqual (Gap 5)

Resp.		Pernyataan													
		V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42
397	Pi	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	2
	Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-1	-1	-2	-3	-3	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-3	-3
398	Pi	2	3	1	2	1	1	1	2	3	2	3	4	3	
	Ei	4	4	2	3	4	1	1	4	4	4	4	4	3	
	Si	-2	-1	-1	-1	-3	0	0	-2	-1	-2	-1	-1	0	0
399	Pi	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2
	Ei	2	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3
	Si	1	0	0	-2	1	0	0	1	0	0	0	0	-1	0
400	Pi	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3
	Ei	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2
	Si	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0
401	Pi	2	2	3	1	1	3	2	2	3	3	3	3	1	1
	Ei	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2
	Si	0	0	0	-1	-1	0	0	0	0	0	0	1	0	-1
402	Pi	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
	Ei	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
	Si	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
403	Pi	1	2		1	3	2	2	2	3	3	2	2	4	2
	Ei	3	3		3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3
	Si	-2	-1		-2	0	-1	-1	-1	1	-1	-2	-1	1	-1
404	Pi	3	3	4	1	3	3	3	2	4	4	3	3	4	2
	Ei	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3
	Si	0	0	0	-2	-1	-1	0	-2	0	0	-1	0	0	-2
405	Pi	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
	Ei	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3
	Si	0	1	1	0	0	-1	0	-1	0	0	0	0	1	0
406	Pi	2	1	1	2	1	3	2	4	2	3	2	3	2	1
	Ei	3	3	3	2	3	2	3	1	2	1	3	2	3	2
	Si	-1	-2	-2	0	-2	1	-1	3	0	2	-1	1	-1	-1
407	Pi		3	3	2	2	2	3	3	1	2			2	
	Ei		3	4	3	4	4	4	4	4	4			4	
	Si		0	-1	-1	-2	-2	-1	-1	-3	-2			-2	
408	Pi	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	1	1	3	2
	Ei	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2
	Si	-1	0	0	-1	0	-1	-1	-1	0	0	0	-3	-3	-1
409	Pi	2	2		2	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2
	Ei	3	4		3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3
	Si	-1	-2		-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-3	-1	-2	0
410	Pi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
	Si	0	0	0	-1	0	-1	0	-1	0	0	0	0	0	0
411	Pi	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2
	Ei	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
	Si	0	0	0	-1	-1	-1	0	0	0	0	0	0	-2	-1
412	Pi	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2
	Ei	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	Si	0	-1	-2	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-2	-1	0	-1
413	Pi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
	Si	0	0	0	-1	0	-1	0	-1	0	0	0	0	0	0
414	Pi	2	3	2	3	3	1	2	3	2	2	2	2	2	3
	Ei	2	3	3	2	2	4	4	3	4	2	4	4	3	4
	Si	0	0	-1	1	1	-3	-2	0	-2	0	-2	-2	-1	-1

Perhitungan Skor Servqual (Gap 5)

Resp.		Pernyataan														
		V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
415	Pi	3	2	3	2	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3
	Ei	3	3	4	2	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4
	Si	0	-1	-1	0	-1	0	1	0	0	0	-1	-1	0	0	-1
416	Pi	2	4	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3
	Ei	4	4	4	3	3	1	3	1	3	2	4	1	4	3	4
	Si	-2	0	-2	0	0	1	0	2	-1	0	-1	2	-2	0	-1
417	Pi	3	2	3	3	2	2	4	4	3	3	4	3	3	2	3
	Ei	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
	Si	1	-2	-1	0	-1	-2	0	0	-1	-1	0	-1	0	-1	0
418	Pi	3	1	3	1	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	1
	Ei	3	3	3	4	3	4	2	4	3	2	3	4	4	3	3
	Si	0	-2	0	-3	-1	-1	1	-1	0	1	1	0	0	1	-2
419	Pi	1	3	2	1	4	4	2	3	2	2	1	3	2	3	2
	Ei	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
	Si	-2	1	-1	-2	0	1	-1	0	-1	-2	-2	0	-1	-1	-1
420	Pi	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	4	3	3	2
	Ei	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
	Si	0	1	0	0	0	0	-2	0	-1	-1	-1	1	0	0	-2
421	Pi	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2
	Ei	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
	Si	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1
422	Pi	3	3	2	1	3	1	3	3	3	1	3	2	4	2	2
	Ei	2	4	4	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	3
	Si	1	-1	-2	-2	0	-3	0	1	-1	-2	-1	-1	0	-1	-1
423	Pi	3	3	1	2	3	3	3	3	4	4	3	3	1	2	2
	Ei	1	4	3	3	4	3	3	2	4	3	2	4	4	3	3
	Si	2	-1	-2	-1	-1	0	0	1	0	1	1	-1	-3	-1	-1
424	Pi	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
	Si	1	0	-2	1	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0
425	Pi	3	2	1	2	2	3	2	4	2	3	2	3	3	3	2
	Ei	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3
	Si	1	-1	-3	-2	-1	-1	-2	0	-2	0	0	0	0	0	-1
426	Pi	4	3	1	2	3	2	3	3	4	3	2	1	3	2	2
	Ei	2	3	4	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4
	Si	2	0	-3	-1	-1	0	-1	0	1	0	-2	-2	-1	-2	-2
427	Pi	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3
	Ei	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3
	Si	0	0	-1	0	0	-1	0	0	0	-1	0	-1	0	0	0
428	Pi	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	1
	Ei	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2
	Si	-1	-1	-3	-3	-1	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-1	-1
429	Pi	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	2	1	1
	Ei	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3
	Si	1	0	1	-1	0	1	0	0	-1	0	-1	1	-1	-1	-2
430	Pi	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
	Ei	2	4	1	3	3	2	4	3	2	4	1	3	3	2	3
	Si	0	-1	0	0	0	1	-1	0	0	-1	2	0	0	0	-1
431	Pi	2	2	3	3	2	1	3	3	2	2	1	2	1	3	1
	Ei	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
	Si	-1	-1	0	-1	-2	-3	-1	-1	-2	-2	-3	-2	-3	0	-2
432	Pi	3	2	1	3	2	1	3	3	3	3	3	1	3	1	3
	Ei	3	4	3	3	2	4	4	3	2	3	4	2	3	4	3
	Si	0	-2	-2	0	0	-3	-1	0	1	0	-1	-1	0	-3	0

Perhitungan Skor Servqual (Gap 5)

Resp.		Pernyataan														
		V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
433	Pi	1	1	1	3	3	2	2	2	4	3	2	3	1	3	3
	Ei	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3
	Si	-1	-2	-1	1	0	-1	-1	-1	0	0	-1	0	-1	0	0
434	Pi	2	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	1	3	1	1
	Ei	4	3	1	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3
	Si	-2	0	2	-2	-2	-1	1	-1	1	0	0	-2	0	-2	-2
435	Pi	3	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	2	3	2	2
	Ei	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3
	Si	0	-2	0	0	0	-1	0	0	0	0	-1	-1	0	-2	-1
436	Pi	2	3	2	1	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3
	Ei	4	4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
	Si	-2	-1	0	-2	1	0	1	0	0	-1	-1	0	-1	0	1
437	Pi	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2
	Ei	3	2	3	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	2
	Si	0	1	0	0	-2	-3	0	-1	1	-1	-1	-2	-1	0	0
438	Pi	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	1	1	3	3	3
	Ei	2	3	3	3	3	3	1	3	4	4	4	4	3	2	3
	Si	1	0	-1	0	-1	-1	1	0	-2	-1	-3	-3	0	1	0
439	Pi	4	2	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2
	Ei	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3
	Si	1	-1	0	0	-2	0	-1	0	2	-1	0	0	0	-1	-1
440	Pi	3	2	1	2	2	3	3	1	3	3	3	2	3	2	3
	Ei	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2
	Si	0	-1	-3	-1	-1	-1	-1	-3	-1	-1	-1	-2	-1	-1	1
441	Pi	1	3	2	3	2	1	1	3	3	3	3	3	2	1	3
	Ei	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	4	2	3	3	1
	Si	-2	0	-1	0	-1	-1	-3	0	1	0	-1	1	-1	-2	2
442	Pi	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3	2	1
	Ei	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3
	Si	1	0	-2	0	-1	0	1	0	-1	0	-1	-2	-1	-1	-2
443	Pi	1	2	3	2	2	3	3	1	4	2	3	3	4	1	2
	Ei	2	4	3	3	4	3	1	4	3	3	3	3	3	2	3
	Si	-1	-2	0	-1	-2	0	2	-3	1	-1	0	0	1	-1	-1
444	Pi	2	2	3	1	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2
	Ei	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2
	Si	-1	-1	-1	-2	-2	-3	1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1	0
445	Pi	3	3	3	2	2	1	1	3	4	2	2	1	3	3	3
	Ei	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2
	Si	1	0	0	-1	-1	-2	-1	0	1	-2	-1	-3	0	0	1
446	Pi	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
	Ei	3	3	3	4	3	4	0	4	4	4	4	4	3	3	4
	Si	0	-1	0	-2	-1	-1	3	-1	-1	-1	-2	-1	0	0	-2
447	Pi	2	4	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
	Ei	3	3	4	3	4	2	4	3	2	3	4	3	3	3	2
	Si	-1	1	-2	-2	-1	1	-1	0	1	0	-1	0	0	-1	0
448	Pi	2	4	2	3	1	2	2	3	4	3	1	3	4	3	3
	Ei	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2
	Si	0	1	-1	0	-3	0	-1	0	0	0	-2	0	1	1	1
449	Pi	3	3	2	2	1	2	3	3	4	3	3	3	2	1	2
	Ei	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2
	Si	0	0	-1	0	-1	-2	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-2	0
450	Pi	1	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	3	1	1
	Ei	3	4	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4
	Si	-2	-2	-1	-1	1	-2	-1	-1	1	0	-1	0	0	-2	-3

Perhitungan Skor Servqual (Gap 5)

Resp.		Pernyataan														
		V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
451	Pi	3	3	1	3	3	2	3	3	3	2		2	2	3	3
	Ei	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4		2	3	3	3
	Si	0	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	-2		0	-1	0	0
452	Pi	3	3	3	3	3	3	3	3	3		3	3	3	3	
	Ei	3	3	3	3	3	3	3	3	3		3	3	3	3	
	Si	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	
453	Pi	3	4		2	1			2			2	2		2	1
	Ei	3	4		4	3			3			4	4		4	4
	Si	0	0		-2	-2			-1			-2	-2		-2	-3
454	Pi	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4
	Ei	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
	Si	1	0	-1	0	-1	-1	-1	0	0	-1	-2	-2	1	0	0
455	Pi	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
	Ei	4	3	2	4	3	2	1	3	3	2	2	2	4	3	3
	Si	-1	-1	1	-1	0	1	1	0	-1	1	1	1	-1	0	0
456	Pi	3	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	2	3	2
	Ei	4	3	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3
	Si	-1	0	1	-1	-1	-2	0	0	1	1	0	0	-2	-1	-1
457	Pi	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3
	Ei	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Si	0	0	-1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	-1	-1	0
458	Pi	2	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3
	Ei	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
	Si	-1	1	0	-1	0	-2	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	0
459	Pi	3	4	2	4	2	1	2	1	2	3	3	2	3	3	4
	Ei	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
	Si	0	0	-1	0	-2	-2	-1	-2	-1	0	0	-1	0	-1	1
460	Pi	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
	Ei	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Si	0	0	0	0	0	-2	0	0	-1	0	-1	0	-1	0	-1
461	Pi	3	3	1	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3
	Ei	3	4	3	4	3	2	2	4	4	3	3	3	4	3	4
	Si	0	-1	-2	-1	0	1	0	-2	-1	-1	0	-1	-2	0	-1
462	Pi	3	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	3	2	2	3
	Ei	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4
	Si	0	-1	0	0	-1	0	-2	0	-2	0	0	0	-1	-1	-1
463	Pi	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
	Ei	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
	Si	0	-1	-1	0	-1	-1	-1	0	-1	-2	0	0	-1	0	-1
464	Pi	2	3	3	2	3	1	3	3	2	2	3	1	2	3	2
	Ei	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
	Si	-2	-1	0	-1	0	-2	0	-1	-2	-1	0	-2	-1	-1	-2
465	Pi	3	4		3	2		3	2	3	2	1		2	2	1
	Ei	4	4		3	4		3	4	4	3	4		3	3	4
	Si	-1	0		0	-2		0	-2	-1	-1	-3		-1	-1	-3
466	Pi	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2
	Ei	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Si	0	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	0	-1
467	Pi	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3
	Ei	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
	Si	-2	-1	0	-1	-1	-1	-2	-1	-1	0	0	-1	-2	-1	0
468	Pi	4	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3
	Ei	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3
	Si	1	2	0	1	0	0	-1	1	0	0	-1	0	1	0	0

Perhitungan Skor Servqual (Gap 5)

Resp.		Pernyataan														
		V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
469	Pi	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2
	Ei	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3
	Si	1	0	-1	0	0	-1	0	0	-2	-1	0	0	0	1	-1
470	Pi	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
	Si	-1	-2	-2	-1	0	-1	0	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1
471	Pi	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
	Ei	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
	Si	-2	0	-2	-2	0	-2	-1	-1	-2	-1	-1	-2	-1	-2	-2
472	Pi	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2
	Ei	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3
	Si	-1	-2	-1	0	0	0	0	-1	-1	0	0	0	0	-1	-1
473	Pi	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3
	Ei	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3
	Si	0	-1	0	0	0	-1	0	0	-1	-2	-2	-1	0	0	0
474	Pi	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3
	Ei	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3
	Si	-1	-1	-1	0	0	-1	1	0	-1	-1	-1	-2	-1	-1	0
475	Pi	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2
	Ei	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	2	4	4	4
	Si	-1	-1	-1	-1	-2	-1	1	0	0	1	1	0	-2	-2	-2
476	Pi	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	1	1	3	2	2
	Ei	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3
	Si	0	0	-2	0	0	-1	-2	-2	-2	0	-2	-3	-1	0	-1
477	Pi	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2
	Ei	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3
	Si	-1	-2	-1	-1	-1	0	0	-1	-2	-1	-1	-1	0	0	-1
478	Pi	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3
	Ei	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3
	Si	-1	-1	-1	0	-1	1	0	-2	0	0	0	0	-1	-1	0
479	Pi	3	3	3	3	2	4	3	2	3	4	2	3	2	2	3
	Ei	3	4	3	4	4	2	3	3	4	3	2	3	4	4	4
	Si	0	-1	0	-1	-2	2	0	-1	-1	1	0	0	-2	-2	-1
480	Pi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	Si	0	0	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1
481	Pi	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2
	Ei	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4
	Si	-1	-1	-1	-2	-2	-2	0	-1	0	0	0	0	-1	-2	-2
482	Pi	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
	Si	0	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	0
483	Pi	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
	Ei	3	3	2	3	3	2	2	2	3	4	3	4	3	3	3
	Si	0	0	1	0	1	1	1	1	0	-1	1	-1	1	0	1
484	Pi	2	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	2	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	2	2	4	3
	Si	0	0	-2	0	1	1	1	1	-1	0	0	1	1	-1	0
485	Pi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
	Si	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	0	0	0	0	-1	0	0
486	Pi	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
	Si	-1	0	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	0

Perhitungan Skor Servqual (Gap 5)

Resp.		Pernyataan														
		V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
487	Pi	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
	Ei	1	4	2	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	2	1
	Si	1	-2	-1	-1	0	1	0	0	-1	-1	-1	-2	0	1	2
488	Pi	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	3	2	3	2	1	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3
	Si	0	-1	0	0	2	0	0	0	-1	0	0	0	0	0	0
489	Pi	2	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
	Ei	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4
	Si	-2	0	1	0	-2	1	2	1	0	0	0	0	-1	-1	-1
490	Pi	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
	Ei	4	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
	Si	0	-1	1	0	-1	1	0	0	0	0	0	0	0	-1	0
491	Pi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1
492	Pi	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
	Ei	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
	Si	0	0	0	1	-1	0	0	0	-2	-1	-1	-1	0	0	-1
493	Pi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
	Si	0	0	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1
494	Pi	4	3	1	4	3	1	4	4	4	2	1	2	2	4	3
	Ei	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	2
	Si	0	-1	-3	0	-1	0	0	0	0	-2	-3	-1	-2	0	1
495	Pi	4	4	3	3	3	4	3	3	1	1	2	2	3	2	3
	Ei	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	Si	0	0	-1	-1	-1	1	-1	-1	-3	-3	-2	-2	-1	-2	0
496	Pi	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2
	Ei	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
	Si	-2	-1	-2	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	0	0	-2	-1	-2
497	Pi	3	2	3	1	1	2	3	2	3	2	1	1	2	1	2
	Ei	2	2	1	1	3	2	1	3	3	4	3	4	4	2	1
	Si	1	0	2	0	-2	0	2	-1	0	-2	-2	-3	-2	-1	1
498	Pi	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3
	Ei	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
	Si	-1	0	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	-2	-1	0	0	-1
499	Pi	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3
	Ei	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
	Si	0	-1	0	0	1	-1	-1	0	1	-1	0	0	-1	0	-1
500	Pi	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
	Ei	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
	Si	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
501	Pi	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3
	Si	0	-1	0	0	0	-1	0	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	0
502	Pi	2	2	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3	2	3	3
	Ei	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
	Si	-2	-2	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	-1	0	-2	0	0
503	Pi	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	2	2	3	4	2
	Ei	4	4	3	3	2	4	2	3	4	4	3	2	3	4	4
	Si	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	-1	0	0	0	-2
504	Pi	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
	Ei	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3
	Si	-1	-2	-1	-1	0	0	0	-1	-2	-1	-2	0	0	-1	0

Perhitungan Skor Servqual (Gap 5)

Resp.		Pernyataan														
		V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
505	Pi	1	3		3	3	2	3	3	3	3		3	3	3	3
	Ei	3	3		3	3	3	3	3	3	3		4	4	3	3
	Si	-2	0		0	0	-1	0	0	0	0		-1	-1	0	0
506	Pi	1	3	3	3	2	2	3	3	3	2		2	3	3	3
	Ei	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3		3	3	3	3
	Si	-1	0	0	0	-1	-1	0	-1	0	-1		-1	0	0	0
507	Pi	2	3	1	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3
	Ei	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
	Si	0	0	-2	0	0	-1	0	-2	-2	-1	-1	-2	0	0	0
508	Pi	3	3		3	2	1	2	3	3	2			3	4	3
	Ei	3	3		3	4	4	3	4	4	4			3	3	2
	Si	0	0		0	-2	-3	-1	-1	-1	-2			0	1	1
509	Pi	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	4	2
	Ei	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
	Si	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-1	-1	-2	-3	0	-2
510	Pi	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
	Ei	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Si	-1	-1	-1	0	-1	-1	0	0	0	0	-1	0	0	0	0
511	Pi	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
	Si	0	0	-1	0	0	-2	-2	-1	-1	-1	0	0	0	0	0
512	Pi	2	2		2	2	1	1	1	3	1	2	3	3	3	3
	Ei	4	4		3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-2	-2		-1	-2	-3	-3	-3	-1	-3	-2	-1	-1	-1	-1
513	Pi	3	2	2	4	4	1	1	1	1	1	3	1	4	4	4
	Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-1	-2	-2	0	0	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-3	0	0	0
514	Pi	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
	Ei	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3
	Si	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-1	-2	-2	0	-1	0
515	Pi	2	3	3	3	2	1	2	1	2	1		1	3	3	3
	Ei	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4		3	3	3	3
	Si	-2	-1	0	-1	-2	-3	-1	-3	-2	-3		-2	0	0	0
516	Pi	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2
	Ei	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
	Si	-2	-2	-1	-1	-2	-1	-1	-2	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1
517	Pi	3	2		3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
	Ei	3	3		4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
	Si	0	-1		-1	-2	-2	-2	-1	-1	-2	0	-1	-1	-1	0
518	Pi	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
	Ei	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
	Si	0	0	0	0	-1	0	0	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	0
519	Pi	3	3	1	3	2	2	2	2	2	1	1	2	3	3	3
	Ei	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
	Si	0	-1	-3	0	-2	-1	-1	-2	-2	-3	-3	-2	0	0	0
520	Pi	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
	Ei	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
	Si	-1	-1	-1	0	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1
521	Pi	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2
	Ei	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
	Si	-2	-1	0	0	-1	-2	0	-1	-1	0	-1	0	0	0	-1
522	Pi	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Si	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Perhitungan Skor Servqual (Gap 5)

Resp.		Pernyataan														
		V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
523	Pi	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Si	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
524	Pi		3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
	Ei		3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
	Si		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
525	Pi	2	2	1	3	3	1	1	2	3		2	2	3	3	3
	Ei	4	4	4	3	4	4	4	4	4		3	4	4	3	3
	Si	-2	-2	-3	0	-1	-3	-3	-2	-1		-1	-2	-1	0	0
526	Pi	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
	Si	-1	-1	-2	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0
527	Pi	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
	Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-2	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-1
528	Pi	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4
	Ei	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
	Si	-1	-1	0	-1	-2	0	0	0	-1	0	-2	-1	0	0	0
529	Pi	3	4	2	2	2	4	3	3	1	2	3	3	4	4	3
	Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-1	0	-2	-2	-2	0	-1	-1	-3	-2	-1	-1	0	0	-1
530	Pi	1	3	3	3	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2
	Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	Si	-3	-1	-1	-1	-3	-2	-1	-2	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1
531	Pi	3	4	2	3	3	1	3	3	4	3	4	3	4	4	3
	Ei	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
	Si	0	0	-2	0	0	-3	-1	-1	0	-1	0	-1	1	0	0
532	Pi	3	3	1	3	3	1	1	2	3	2	2	3	3	4	3
	Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-1	-1	-3	-1	-1	-3	-3	-2	-1	-2	-2	-1	-1	0	-1
533	Pi	2	2	2	3	1	1	1	1	3		3	3	3	3	2
	Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	4		3	3	4	3	3
	Si	-2	-2	-2	-1	-3	-3	-3	-3	-1		0	0	-1	0	-1
534	Pi	2	3		3	2	3	3	3	4	3		4	2	4	3
	Ei	3	4		4	4	4	3	3	4	4		4	4	4	4
	Si	-1	-1		-1	-2	-1	0	0	0	-1		0	-2	0	-1
535	Pi	2	3		1	1	3	2	2	3			3	3	3	
	Ei	2	4		3	4	4	2	4	3			4	4	4	
	Si	0	-1		-2	-3	-1	0	-2	0			-1	-1	-1	
536	Pi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
	Ei	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
	Si	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	0
537	Pi	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3
	Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-2	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1
538	Pi	2	1	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
	Ei	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
	Si	-1	-2	0	0	-1	0	0	-1	-2	-1	-1	-1	-1	0	0
539	Pi	2	3	1	3	2	2	3	2	4	2	2	2	3	3	3
	Ei	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
	Si	-1	-1	-2	0	-2	-1	0	-2	0	-2	-1	-2	-1	-1	0
540	Pi	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3
	Ei	4	4	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Si	-3	-3	0	0	-2	0	-2	-2	-2	-2	-2	-2	0	0	0

Perhitungan Skor Servqual (Gap 5)

Resp.		Pernyataan														
		V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
541	Pi	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2
	Ei	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
	Si	-1	-1	0	-2	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	0	-2	-2
542	Pi	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	
	Ei	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	
	Si	0	0	-1	0	0	0	-1	0	-1	-1	-1	-1	0	0	
543	Pi	3	3	2	3	3	1	3	2	3	2	3	2	3	3	
	Ei	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
	Si	0	0	-2	-1	0	-3	-1	-2	-1	-1	-2	-1	-2	0	-1
544	Pi	3	4		2	1			2	3	2	1	3	2	3	3
	Ei	4	4		4	4			4	3	4	4	4	4	3	3
	Si	-1	0		-2	-3			-2	0	-2	-3	-1	-2	0	0
545	Pi	3	2	2	1	3	2	3	2	3	1	1		3	3	2
	Ei	3	3	3	2	2	2	2	2	3	1	2		2	3	3
	Si	0	-1	-1	-1	1	0	1	0	0	0	-1		1	0	-1
546	Pi	3	2	2	1	3	2	3	2	3	1	1		3	3	2
	Ei	2	2	4	3	2	3	3	3	2	1	3		2	4	3
	Si	1	0	-2	-2	1	-1	0	-1	1	0	-2		1	-1	-1
547	Pi	2	2	2	1	1	3	4	3	4	3	3	4	1		
	Ei	3	4	3	3	3	4	2	4	3	2	4	4			
	Si	-1	-2	-1	-2	-2	-1	2	-1	1	0	1	0	-3		
548	Pi	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	4	3	4	2	
	Ei	4	3	4	4	3	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4
	Si	-2	-1	-2	-1	-1	0	0	0	-1	0	-2	0	-1	0	-2
549	Pi	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
	Si	0	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	-1
550	Pi	2	2	1	3	2	1	2	2	3	2	1	2	3	3	2
	Ei	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
	Si	-2	-1	-3	-1	-2	-3	-2	-2	0	-1	-3	-1	0	0	-1
551	Pi	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2
	Ei	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2
	Si	-1	0	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-1	0	-1	0
552	Pi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
	Ei	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
	Si	0	0	-1	-1	-1	0	0	0	0	0	-1	-1	-2	-1	-1
553	Pi	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	3	3	3	2	2
	Ei	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-1	-2	-3	-2	-3	-3	-2	-3	-2	-2	-1	-1	-1	-2	-2
554	Pi	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
	Ei	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
	Si	0	0	-1	-2	-2	0	0	-1	-1	-1	-1	0	0	0	-1
555	Pi	2	2	2	3	2	2	2	1	3	3	1	3	3	4	1
	Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-3	-1	-1	-3	-1	-1	0	-3
556	Pi	3	3	4	2	3	2	4	3	3	3	2	4	2	2	2
	Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-1	-1	0	-2	-1	-2	0	-1	-1	-1	-1	-2	0	-2	-2
557	Pi	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2
	Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-2	-2	-2	-3	-2	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-2	-1	-2	-2
558	Pi	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	3
	Ei	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
	Si	-1	-1	-3	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-3	-2	-1	-1

Perhitungan Skor Servqual (Gap 5)

Resp.	Pernyataan															
	V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43	
559	Pi	2	2	2	1	2	3	2	1	2	3	2	2	1	2	1
	Ei	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4
	Si	-2	-1	-2	-2	-1	-1	-1	-3	-2	0	-1	-2	-2	-2	-3
560	Pi	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2
	Ei	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
	Si	0	0	0	-2	-1	-1	-1	-1	0	0	-2	-1	-2	-1	-2
561	Pi	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
	Ei	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
	Si	0	0	-1	-1	-1	0	0	0	0	-1	0	-1	0	0	0
562	Pi	3	3	1	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2
	Ei	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
	Si	-1	0	-3	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-2	0	-1
563	Pi	3	2	2	4	2	1	1	2	3	1	1	1	3	4	3
	Ei	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4	2
	Si	0	-2	-1	1	-1	-3	-3	-1	1	-3	-2	-2	-1	0	1
564	Pi	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-1	-1	-2	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1
565	Pi	2	1	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2
	Ei	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
	Si	-2	-3	0	-2	0	0	-1	0	-1	-2	-2	-2	-1	-1	-1
566	Pi	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2
	Ei	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
	Si	-1	-2	-2	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-1	0	-1
567	Pi	3	3	3	3	3	1	3	2	1	1	3	1	1	4	3
	Ei	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3
	Si	-1	-1	0	-1	-1	-3	-1	-2	-2	-3	-1	-2	-2	0	0
568	Pi	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2
	Ei	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
	Si	-1	-2	0	0	-2	-1	0	-1	-1	-1	0	-1	-1	0	-2
569	Pi	1	2	2	1	2	2	3	2	3	3	3	3	1	1	2
	Ei	2	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3
	Si	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	0	-1	-2	-2	-1
570	Pi	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3
	Ei	1	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3
	Si	1	0	0	0	0	0	0	0	-1	-1	0	-2	-1	-1	0
571	Pi	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	1	2	3	3	3
	Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-2	-1	-2	-1	-1	-2	-2	-1	-1	-1	-3	-2	-1	-1	-1
572	Pi	2	2	3	2	3	1	2	2	1	2	3	3	2	3	3
	Ei	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4
	Si	-1	-2	-1	-1	-1	-2	-1	-2	-3	-2	0	-1	-2	0	-1
573	Pi	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1	2	3	3	3	2
	Ei	4	4	4	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2
	Si	-2	-2	-1	-2	0	0	0	0	-1	-3	-1	0	0	0	0
574	Pi	2	2		1	2	2	1		2	3		2	2	3	3
	Ei	3	3		3	3	3	3		4	4		4	3	3	3
	Si	-1	-1		-2	-1	-1	-2		-2	-1		-2	-1	0	0
575	Pi	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4
	Ei	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	1	3	4	4	3
	Si	0	1	-2	0	0	1	0	-1	0	-1	2	1	-1	0	1
576	Pi	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2
	Ei	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
	Si	-2	-2	-1	0	-1	-1	0	0	0	-1	0	0	-1	0	-1

Perhitungan Skor Servqual (Gap 5)

Resp.		Pernyataan														
		V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
577	Pi	3	2	2	3	1	1	1	2	3	1	3	2	3	3	3
	Ei	2	3	3	4	4	3	1	4	4	3	3	4	3	3	3
	Si	1	-1	-1	-1	-3	-2	0	-2	-1	-2	0	-2	0	0	0
578	Pi	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2
	Ei	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
	Si	0	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	-1	-2
579	Pi	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2
	Ei	4	4	3	4	4	2	2	4	4	3	4	4	3	3	4
	Si	-2	-2	-1	-2	-2	0	0	-1	-2	-1	-1	-1	-1	0	-2
580	Pi	3	2	3	1	2	2	1	1	2	1		3	1	3	2
	Ei	3	3	3	4	4	3	2	4	3	4		4	3	2	3
	Si	0	-1	0	-3	-2	-1	-1	-3	-1	-3		-1	-2	1	-1
581	Pi	2	2	2	2	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3
	Ei	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
	Si	0	-1	-1	-2	-1	-1	0	-2	0	0	0	-1	-1	-1	-1
582	Pi	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2
	Ei	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
	Si	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-2	-1	-2	-1	-1
583	Pi	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2
	Ei	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
	Si	-2	-1	-2	-2	0	0	0	-1	0	-2	-1	-2	-2	0	-1
584	Pi	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2
	Ei	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2
	Si	-2	-1	-1	-2	-1	0	0	-1	-1	-2	-2	-1	-2	0	0
585	Pi	2	3	3	2	1	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3
	Ei	3	3	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4
	Si	-1	0	-1	-1	-2	0	0	-1	-1	-1	-2	-3	0	0	-1
586	Pi	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3
	Ei	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
	Si	-1	-1	-1	-1	-2	-1	0	-2	-1	-2	-3	0	-1	-1	-1
587	Pi	2	3	1	2	3			2	2	2	1	2	1	3	3
	Ei	3	3	4	4	3			4	3	3	3	3	4	4	4
	Si	-1	0	-3	-2	0			-2	-1	-1	-2	-1	-3	-1	-1
588	Pi	1	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2
	Ei	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Si	-3	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	0	-1	0	0	0	-1
589	Pi	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
	Ei	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
	Si	-1	-1	-2	1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1
590	Pi	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
	Ei	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3
	Si	-1	-1	0	0	-2	1	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	0	0
591	Pi	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2
	Ei	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4
	Si	-1	0	-1	-1	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-2	0	0	-2
592	Pi	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2
	Ei	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
	Si	-1	-1	-2	0	0	-1	-1	-1	0	-2	-2	-2	-1	0	-1
593	Pi	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
	Ei	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
	Si	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	0	-1
594	Pi	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3
	Ei	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
	Si	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0

Perhitungan Skor Servqual (Gap 5)

Resp.		Pernyataan														
		V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
595	Pi	2	3	2	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3
	Ei	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
	Si	-1	0	-1	-1	-1	0	1	0	0	-2	-1	0	0	0	0
596	Pi	2	2	3	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2
	Ei	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3
	Si	0	-1	0	-2	-2	0	0	0	0	-1	-2	-2	-1	0	-1
597	Pi	3	3	3	1	3	3	3	3	2	1	3	2	3	3	2
	Ei	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Si	0	0	0	-2	0	0	0	0	-1	-2	0	-1	0	0	-1
598	Pi	3	4		2	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3
	Ei	4	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-1	0		-2	-1	-2	0	-1	0	0	-1	0	-1	-1	-1
599	Pi	2	3	3	2	1	1	2	3	4	1	1	3	3	4	3
	Ei	4	2	3	3	3	4	3	3	2	4	2	3	4	3	2
	Si	-2	1	0	-1	-2	-3	-1	0	2	-3	-1	0	-1	1	1
600	Pi	2	3		2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3
	Ei	3	3		3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
	Si	-1	0		-1	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	0	0
601	Pi	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3
	Ei	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
	Si	-1	0	0	0	-1	0	0	0	0	0	-1	0	-1	0	0
602	Pi	3	2	2	2	1	2	1	2	3	1	2	2	2	3	2
	Ei	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	0	-2	-2	-2	-3	-2	-3	-2	-1	-3	-2	-2	-2	-1	-2
603	Pi	3	3	2	3	2	2	3	2	2	1		3	3	3	1
	Ei	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3		3	4	3	3
	Si	1	0	-1	0	-1	-2	-1	-1	-1	-2		0	-1	0	-2
604	Pi	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
	Ei	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	Si	-1	0	-1	-1	0	-1	-1	-1	-2	-1	-2	-1	-1	-1	0
605	Pi	1	1		3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3
	Ei	4	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-3	-3		-1	-1	-2	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1
606	Pi	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
	Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-2	-1	-1
607	Pi	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3
	Ei	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Si	0	0	-1	0	0	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	0	0
608	Pi	3	3		2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
	Ei	3	4		3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4
	Si	0	-1		-1	0	-1	0	-1	-1	0	0	0	0	-1	0
609	Pi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
	Ei	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
	Si	0	0	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0
610	Pi	2	2	3	2	1	1	3	3	2	3	2	2	2	1	1
	Ei	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
	Si	-2	-2	-1	-1	-2	-3	-1	-1	-2	-1	-2	-2	-1	-3	-3
611	Pi	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3
	Ei	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3
	Si	-2	-2	-2	-2	0	-1	-1	-1	-2	-1	-2	-1	-2	-2	0
612	Pi	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2
	Ei	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
	Si	0	0	0	1	0	-1	-1	0	0	0	-1	0	-1	-1	-1

Perhitungan Skor Servqual (Gap 5)

Resp.		Pernyataan														
		V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43
613	Pi	2	4	2	2	1	4	4	2	3	2	2	3	2	3	3
	Ei	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4
	Si	-2	0	-1	-1	-3	0	0	-2	0	-1	-1	-1	-1	0	-1
614	Pi	2	3	2	1	3	2	3	3	3	2		1	1	2	2
	Ei	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4		3	3	3	3
	Si	-1	-1	0	-2	0	-1	-1	-1	-1	-2		-2	-2	-1	-1
615	Pi	1	1	2	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2
	Ei	4	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
	Si	-3	-3	-1	-3	-2	0	1	1	0	0	-1	0	-1	0	-1
616	Pi	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2
	Ei	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	2	4	4	3	4
	Si	-1	-1	-1	-1	0	-2	-2	0	1	0	0	-1	-2	0	-2
617	Pi	1	2	2	2	3	3	3	3	2	3		3	3	3	3
	Ei	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	3	3
	Si	-3	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-2	-1		-1	-1	0	0
618	Pi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3
	Ei	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	0	-1	0	0	0	-1
619	Pi	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
	Ei	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
	Si	-1	-1	-1	-1	0	0	0	-1	0	0	-1	0	0	0	0
620	Pi	2	3	2	3	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3
	Ei	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
	Si	-2	-1	-1	-1	-2	-3	-3	-2	-2	-1	0	-1	-2	-1	-1
621	Pi	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
	Ei	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
	Si	0	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	0	0	0	0	0	0

LAMPIRAN 13

- Data Modus Untuk Setiap Pernyataan

Lampiran

Nilai	Harapan Mahasiswa														
	V29	V30	V32	V33	V41	V42	V43	V31	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40
4	242	316	280	292	318	261	226	249	239	260	342	351	299	291	309
3	293	270	280	282	271	316	333	288	287	282	245	237	268	256	272
2	69	27	50	42	28	32	41	33	70	55	25	28	40	34	26
1	5	1	2	2	1	4	6	8	8	9	3	1	4	5	2
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Jumlah	609	614	612	618	618	613	606	578	604	607	615	617	611	586	609
Persentase	48,11%	51,47%	45,75%	47,25%	51,46%	51,55%	54,95%	49,83%	47,52%	46,46%	55,61%	56,89%	48,94%	49,66%	50,74%

Nilai	Persepsi Manajemen Terhadap Harapan Mahasiswa														
	V29	V30	V32	V33	V41	V42	V43	V31	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40
4	8	8	10	8	10	9	4	0	11	11	1	19	0	0	1
3	7	7	5	6	4	6	7	1	8	10	0	3	1	1	0
2	0	0	0	1	1	0	4	0	4	2	0	1	0	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah	15	15	15	15	15	15	15	1	23	23	1	23	1	1	1
Persentase	53,33%	53,33%	66,67%	53,33%	66,67%	60,00%	46,67%	100,00%	47,83%	47,83%	100,00%	82,61%	100,00%	100,00%	100,00%

Nilai	Standarisasi Yang Dibuat Manajemen														
	V29	V30	V32	V33	V41	V42	V43	V31	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40
4	1	2	3	4	9	9	4	0	1	1	1	4	1	1	0
3	5	4	5	3	2	5	5	1	6	5	0	7	6	0	0
2	1	1	1	1	0	0	1	0	1	2	0	1	1	0	0
1	3	2	4	1	0	0	0	0	3	4	0	3	3	0	1
0	4	5	1	3	1	0	3	0	6	5	0	4	6	0	0
Jumlah	14	14	14	12	12	14	13	1	17	17	1	19	17	1	1
Persentase	35,71%	35,71%	35,71%	33,33%	75,00%	64,29%	38,46%	100,00%	35,29%	29,41%	100,00%	36,84%	35,29%	100,00%	100,00%

Nilai	Kejelasan Penyampaian Standar														
	V29	V30	V32	V33	V41	V42	V43	V31	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40
4	5	3	4	10	14	14	6	0	1	3	0	8	0	6	4
3	6	5	6	6	0	1	3	1	13	9	1	10	1	0	0
2	13	14	3	12	1	0	2	0	9	6	0	11	0	0	1
1	3	4	0	6	0	0	0	0	2	5	0	3	0	0	0
0	16	14	1	7	0	0	3	0	15	13	0	7	0	0	0
Jumlah	43	40	14	41	15	15	14	1	40	36	1	39	1	6	5
Persentase	37,21%	35,00%	42,86%	29,27%	93,33%	93,33%	42,86%	100,00%	37,50%	36,11%	100,00%	28,21%	100,00%	100,00%	80,00%

Nilai	Konsistensi Penyampaian Jasa (Manajemen)														
	V29	V30	V32	V33	V41	V42	V43	V31	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40
4	7	5	6	5	9	13	5	0	25	23	0	36	0	3	3
3	7	9	8	9	4	2	9	1	74	76	1	73	1	2	1
2	0	0	1	0	2	0	1	0	12	10	0	4	0	0	1
1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	0	1	0	0	0
0	1	0	0	1	0	0	0	0	7	7	0	8	0	0	0
Jumlah	15	15	15	15	15	15	15	1	119	118	1	122	1	5	5
Persentase	46,67%	60,00%	53,33%	60,00%	60,00%	86,67%	60,00%	100,00%	62,18%	64,41%	100,00%	59,84%	100,00%	60,00%	60,00%

Nilai	Konsistensi Penyampaian Jasa (Karyawan)														
	V29	V30	V32	V33	V41	V42	V43	V31	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40
4	14	16	7	11	11	13	10	0	25	23	0	36	0	3	3
3	22	21	7	18	3	1	4	1	74	76	1	73	1	2	1
2	3	1	1	4	1	1	1	0	12	10	0	4	0	0	1
1	0	1	0	2	0	0	0	0	1	2	0	1	0	0	0
0	4	4	0	3	0	0	0	0	7	7	0	8	0	0	0
Jumlah	43	43	15	38	15	15	15	1	119	118	1	122	1	5	5
Persentase	51,16%	48,84%	46,67%	47,37%	73,33%	86,67%	66,67%	100,00%	62,18%	64,41%	100,00%	59,84%	100,00%	60,00%	60,00%

LAMPIRAN 14

- Pengujian Hipotesis Kesamaan BesarKepuasan (Fak. Ekonomi dan Fak. Teknologi Informasi)

Pengujian Hipotesis Kesamaan Besar Kepuasan Fakultas Ekonomi

Variabel	Fakultas Ekonomi										Kesimpulan
	Manajemen		Akuntansi		$\bar{X}_1 - \bar{X}_2$	Z hitung	Z kritis	Keputusan			
	X_1	S_1^2	X_2	S_2^2							
29	-0,97	1,12	-0,89	1,01	-0,08	-0,61	-1,96	Terima Ho	Rata-rata kedua jurusan sama		Rata-rata kedua jurusan sama
30	-1,09	1,01	-1,04	0,97	-0,05	-0,36	-1,96	Terima Ho	Rata-rata kedua jurusan sama		Rata-rata kedua jurusan sama
32	-1,11	1,20	-0,95	1,06	-0,16	-1,12	-1,96	Terima Ho	Rata-rata kedua jurusan sama		Rata-rata kedua jurusan sama
33	-0,92	1,23	-0,88	0,95	-0,04	-0,29	-1,96	Terima Ho	Rata-rata kedua jurusan sama		Rata-rata kedua jurusan sama
41	-0,78	0,94	-0,93	0,97	0,15	1,15	-1,96	Terima Ho	Rata-rata kedua jurusan sama		Rata-rata kedua jurusan sama
42	-0,88	1,23	-0,75	0,99	-0,13	-0,93	-1,96	Terima Ho	Rata-rata kedua jurusan sama		Rata-rata kedua jurusan sama
43	-0,89	0,91	-0,61	0,80	-0,28	-2,26	-1,96	Tolak Ho	Rata-rata kedua jurusan tidak sama		Rata-rata kedua jurusan tidak sama

Tabel L14.2

Pengujian Hipotesis Kesamaan Besar Kepuasan Fakultas Teknologi Informasi

Variabel	Fakultas T.Informasi										Kesimpulan
	IT		SI		$\bar{X}_1 - \bar{X}_2$	Z hitung	Z kritis	Keputusan			
	X_1	S_1^2	X_2	S_2^2							
29	-0,21	1,08	-0,29	0,53	0,07	0,30	-1,96	Terima Ho	Rata-rata kedua jurusan sama		Rata-rata kedua jurusan sama
30	-0,51	-1,00	-0,36	0,40	-0,15	-1,44	-1,96	Terima Ho	Rata-rata kedua jurusan sama		Rata-rata kedua jurusan sama
32	-0,81	0,00	-0,50	0,42	-0,31	-1,77	-1,96	Terima Ho	Rata-rata kedua jurusan sama		Rata-rata kedua jurusan sama
33	-0,77	-2,00	-0,57	0,57	-0,20	-2,65	-1,96	Tolak Ho	Rata-rata kedua jurusan tidak sama		Rata-rata kedua jurusan tidak sama
41	-0,60	1,00	-0,85	0,64	0,25	0,97	-1,96	Terima Ho	Rata-rata kedua jurusan sama		Rata-rata kedua jurusan sama
42	-0,66	0,00	-0,57	0,42	-0,09	-0,52	-1,96	Terima Ho	Rata-rata kedua jurusan sama		Rata-rata kedua jurusan sama
43	-0,67	-1,00	-0,64	1,02	-0,03	-0,13	-1,96	Terima Ho	Rata-rata kedua jurusan sama		Rata-rata kedua jurusan sama

LAMPIRAN 15

- Hasil Pengujian Anova

• Hasil Pengujian Anova Per Fakultas

Variabel 29

ANOVA

KEPUASAN

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	40,078	6	6,680	6,646	,000
Within Groups	605,019	602	1,005		
Total	645,097	608			

Variabel 30

ANOVA

KEPUASAN

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	25,787	6	4,298	4,754	,000
Within Groups	548,767	607	,904		
Total	574,554	613			

Variabel 32

ANOVA

KEPUASAN

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	38,048	6	6,341	6,922	,000
Within Groups	554,232	605	,916		
Total	592,279	611			

Variabel 33

ANOVA

KEPUASAN

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	30,695	6	5,116	5,049	,000
Within Groups	619,041	611	1,013		
Total	649,736	617			

Variabel 41

ANOVA

KEPUASAN

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	30,172	6	5,029	5,930	,000
Within Groups	518,113	611	,848		
Total	548,285	617			

Variabel 42

ANOVA

KEPUASAN

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	15,948	6	2,658	3,100	,005
Within Groups	519,540	606	,857		
Total	535,488	612			

Variabel 43

ANOVA

KEPUASAN

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	42,287	6	7,048	8,277	,000
Within Groups	510,018	599	,851		
Total	552,305	605			

• Hasil Pengujian Anova Masing-Masing Jurusan Per Fakultas

Variabel 29

Fakultas Desain

ANOVA

KEPUASAN

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,842	2	,921	,790	,458
Within Groups	78,101	67	1,166		
Total	79,943	69			

Fakultas Teknik

ANOVA

KEPUASAN

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	4,885	2	2,443	2,168	,120
Within Groups	100,278	89	1,127		
Total	105,163	91			

Fakultas Sastra

ANOVA

KEPUASAN

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,605	2	,302	,410	,667
Within Groups	27,295	37	,738		
Total	27,900	39			

Variabel 30

Fakultas Desain

ANOVA

KEPUASAN

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	7,478	2	3,739	3,305	,043
Within Groups	75,793	67	1,131		
Total	83,271	69			

Fakultas Teknik

ANOVA

KEPUASAN

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	7,812	2	3,906	4,568	,013
Within Groups	79,521	93	,855		
Total	87,333	95			

Fakultas Sastra

ANOVA

KEPUASAN

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,905	2	,952	1,254	,297
Within Groups	28,095	37	,759		
Total	30,000	39			

Variabel 32

Fakultas Desain

ANOVA

KEPUASAN

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3,119	2	1,559	1,673	,196
Within Groups	59,657	64	,932		
Total	62,776	66			

Fakultas Teknik

ANOVA

KEPUASAN

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	12,757	2	6,378	7,235	,001
Within Groups	81,983	93	,882		
Total	94,740	95			

Fakultas Sastra

ANOVA

KEPUASAN

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,205	2	,102	,200	,819
Within Groups	18,895	37	,511		
Total	19,100	39			

Variabel 33

Fakultas Desain

ANOVA

KEPUASAN

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,025	2	,513	,396	,675
Within Groups	86,818	67	1,296		
Total	87,843	69			

Fakultas Teknik

ANOVA

KEPUASAN

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	18,513	2	9,256	11,821	,000
Within Groups	72,821	93	,783		
Total	91,333	95			

Fakultas Sastra

ANOVA

KEPUASAN

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2,457	2	1,229	1,214	,309
Within Groups	37,443	37	1,012		
Total	39,900	39			

Variabel 41

Fakultas Desain

ANOVA

KEPUASAN

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,775	2	,887	1,067	,350
Within Groups	55,711	67	,832		
Total	57,486	69			

Fakultas Teknik

ANOVA

KEPUASAN

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	6,753	2	3,377	4,232	,017
Within Groups	74,205	93	,798		
Total	80,958	95			

Fakultas Sastra

ANOVA

KEPUASAN

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,051	2	,026	,033	,968
Within Groups	28,724	37	,776		
Total	28,775	39			

Variabel 42

Fakultas Desain

ANOVA

KEPUASAN

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,804	2	,902	1,178	,314
Within Groups	51,282	67	,765		
Total	53,086	69			

Fakultas Teknik

ANOVA

KEPUASAN

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2,982	2	1,491	1,501	,228
Within Groups	91,376	92	,993		
Total	94,358	94			

Fakultas Sastra

ANOVA

KEPUASAN

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,480	2	,240	,357	,702
Within Groups	24,895	37	,673		
Total	25,375	39			

Variabel 43

Fakultas Desain

ANOVA

KEPUASAN

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3,677	2	1,838	2,459	,093
Within Groups	48,603	65	,748		
Total	52,279	67			

Fakultas Teknik

ANOVA

KEPUASAN

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	17,528	2	8,764	10,588	,000
Within Groups	76,156	92	,828		
Total	93,684	94			

Fakultas Sastra

ANOVA

KEPUASAN

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3,580	2	1,790	2,044	,144
Within Groups	32,395	37	,876		
Total	35,975	39			

LAMPIRAN 16

- Tabel Normal (Z)