

ABSTRAK

Penelitian ini dimaksudkan untuk uji coba pengukuran kualitas pelayanan UKM dengan metode SERVQUAL dan mengganti dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles* dengan dimensi *Student Satisfaction Inventory* (SSI). Dimensi SSI yang dibahas ialah: *Academic Advising Effectiveness*, *Instruction Effectiveness*, *Campus Life*, *Campus Support Service*. Model *Extended Service Quality* dari Zeithaml et,al (1990) sebagai model konseptual. Model ini dipilih dengan alasan kelengkapan variabel penyebab Gap hingga identifikasi penyebab ketidakpuasan dilakukan dengan mudah.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa UKM strata 1 yang telah menempuh 2 semester, pimpinan UKM yang berhubungan dengan ruang lingkup penelitian serta karyawan UKM. Metode sampling yang digunakan dalam pengambilan sampel mahasiswa dan dosen adalah *proportionate stratified* dan *snowball sampling*. Jumlah sampel mahasiswa adalah 621 mahasiswa. Sampel pimpinan UKM sebanyak 21 orang. Sampel karyawan TAT adalah sebanyak 39 Sampel dosen adalah sebanyak 139 orang. Teknik sampling untuk populasi pimpinan UKM dan karyawan adalah sampling jenuh Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner. Skala kuesioner adalah skala interval.

Instrumen yang digunakan merupakan hasil modifikasi dari instrument SSI standar setelah dikurangi dengan pernyataan yang tidak sesuai dengan keadaan UKM, ditambah dengan pernyataan untuk memperjelas terjemahan dalam bahasa Inggris, serta modifikasi-modifikasi yang harus dilakukan untuk mencapai tingkat validitas dan reliabilitas instrumen yang layak. Pernyataan SSI yang digunakan berjumlah 28 pernyataan. Instrumen ini digunakan untuk mengukur ketidakpuasan mahasiswa, Gap 1, penyebab Gap 1. Gap 2, penyebab Gap 2, Gap 3, dan penyebab Gap 3. Gap 4 tidak diuku karena UKM tidak memberikan janji kepada calon mahasiswanya.

Dimensi *Student Satisfaction Inventory* dan Metode Servqual dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di Universitas Kristen Maranatha karena SSI merupakan dimensi yang ditujukan untuk jasa pendidikan. Penerapan Dimensi *Student Satisfaction Inventory* dan Metode Servqual dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan UKM namun hanya dapat mengindikasikan terjadinya kesenjangan antara harapan mahasiswa dengan kinerja UKM. Model-model di atas tidak bisa mengindikasikan seberapa besar prakek manajerial UKM menyimpang dari kondisi ideal yang seharusnya terjadi tanpa melengkapinya dengan analisis kualitatif mengenai harapan dan kinerja UKM.

Hasil pengukuran kualitas pelayanan UKM pada mahasiswa menunjukkan bahwa mahasiswa masih belum merasa puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan UKM. Kinerja UKM masih berada di bawah harapan mahasiswa untuk seluruh pernyataan SSI yang diujikan. Faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan mahasiswa adalah terdapatnya persepsi pimpinan UKM terhadap harapan mahasiswa yang tidak sesuai dengan harapan mahasiswa yang sesungguhnya, penetapan standar yang lebih rendah dari harapan mahasiswa serta berbagai hal yang belum ditetapkan standar kerjanya, penyampaian jasa oleh karyawan UKM yang dinilai masih kurang maksimal, 9 kondisi internal manajerial UKM dalam hal kualitas pelayanan.

Hasil aplikasi dimensi SSI dalam model *extended service quality* ternyata dapat digunakan di UKM sebagai alat bantu manajerial untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Agar kepuasan mahasiswa dapat ditingkatkan model ini perlu dipindahkan dalam kuesioner yang lebih resmi dan diedarkan oleh bagian *survey center*. Kepuasan mahasiswa di UKM dapat ditingkatkan melalui peningkatan kekerapan penggunaan informasi mengenai mahasiswa, mengurangi jarak antara karyawan yang kontak dengan mahasiswa dengan pimpinan puncak UKM, meningkatkan komitmen pimpinan bagian-bagian UKM atas kepuasan mahasiswa penetapan program resmi dan sasaran kualitas pelayanan mahasiswa bagi karyawan, peningkatan sistem pengendalian atasan, menekan konflik peran dalam pekerjaan.

Kata kunci: Penggunaan Dimensi *Student Satisfaction Inventory* pada *Extended Service Quality* Model, Aplikasi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa

KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH

Skripsi ini merupakan tugas yang harus diselesaikan dalam rangka untuk memenuhi persyaratan akademik untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Kristen Maranatha.

Pelaksanaan penelitian Tugas Akhir berjudul “Analisis dan Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pendidikan Tinggi Universitas Kristen Maranatha (Studi Kasus *Student Satisfaction Inventory Dimensi Academic Advising Effectiveness, Instruction Effectiveness, Campus Life, Campus Support Service*)”. Laporan Tugas Akhir ini terdiri dari enam bab, yaitu :

- Bab 1 Pendahuluan
- Bab 2 Tinjauan Pustaka
- Bab 3 Metodologi Penelitian
- Bab 4 Pengumpulan Data
- Bab 5 Pengolahan Data dan Analisis
- Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Penulis memanjatkan puji dan syukur sebesar-besarnya ke hadirat Allah SWT karena berkat rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Jimmy Gozali, ST., MT selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha
2. Ibu Ir. Christina Wirawan, MT selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengoreksi serta saran-saran dalam penyelesaian tugas akhir ini
3. Bapak Rudijanto Muis, ST., MT selaku Dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengoreksi serta saran-saran dalam penyelesaian tugas akhir ini
4. Pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan selaku narasumber penyusunan kuesioner penelitian, narasumber seminar judul, narasumber pra

sidang, dan sidang yaitu Ir. Heru Susilo, M.Sc selaku ketua LPPM Universitas Kristen Maranatha, Bapak Ir. Rudy Wawolumaja, M.Sc, selaku ketua KBK Kualitas, Bapak Hendrik Mansur, ST., MT, Ibu Cristina, ST., MT, dan Ibu Yulianti, ST., MT,

5. Para jajaran Pihak Manajemen Universitas Kristen Maranatha terimakasih atas kerjasamanya dan informasi-informasi berkaitan dengan tugas akhir ini.
6. Mamah, Kakakku, dan Adikku yang memberikan dorongan semangat, moril dan materil dan Alm. Papah yang tetap menjadi motivasi penulis.
7. Heru terima kasih atas perhatian dan kritik yang selalu diberikan.
8. Julas dan Widi terima kasih atas kerjasamanya
9. Teman-temanku (Inuy, Ka Dani, Farid, Dion, Ari, Masni) terima kasih untuk doa, dan dukungannya
10. Teman-teman di Lab Statistik, Lab Rekua, Ka Desti dan teman-teman yang lain terima kasih untuk dukungan dan kerjasamanya.
11. Teman-teman TI angkatan 04 terima kasih untuk dukungan dan kerjasamanya.
12. Staf TU TI UKM terima kasih untuk kerjasamanya.
13. Bapak Ir. Hendra Kusuma, MT. selaku Dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengkoreksi serta saran-saran dalam penyelesaian tugas akhir ini. Banyak pelajaran yang frida dapat dari Bapak
14. Ibu Titin Perpustakaan, Pak Yadi, Pak Adjat, Pak Pekarya Teknik Elektro dan Pak Pekarya Sistem Informasi (Orang yang selalu mengucapkan Assalamuâlaikum kalau ketemu) terima kasih untuk dukungannya. Kalian memberikan motivasi dan memberikan pelajaran bahwa hidup ini harus kuat.
15. Pihak-pihak yang telah membantu penulis namun belum disebutkan, penulis ucapkan terima kasih.

Penulis mengharapkan agar skripsi ini dapat berguna dan dengan senang hati menerima kritik dan saran untuk terus membangun diri penulis.

Bandung, Juli 2008

(Penulis)

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1-1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1-2
1.2 Identifikasi Masalah	1-3
1.3 Pembatasan Masalah	1-4
1.4 Perumusan Masalah	1-4
1.5 Tujuan Penelitian	1-4
1.6 Sistematika Penulisan.....	1-5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	2-1
2.1 Jasa	2-1
2.1.1 Konsep dan Definisi Jasa.....	2-1
2.1.2 Klasifikasi Jasa.....	2-1
2.2 Kualitas.....	2-5
2.2.1 Definisi Dan Perspektif Kualitas.....	2-5
2.2.2 Dimensi Kualitas Jasa.....	2-6
2.2.3 Dimensi Kualitas Jasa (Pendidikan).....	2-8
2.2.4 Model Konseptual Kualitas Jasa	2-14
2.2.5 Persepsi Terhadap Kualitas Jasa	2-17
2.2.6 Harapan/Ekspektasi Pelanggan	2-18
2.2.7 Model Kualitas Jasa.....	2-21
2.2.8 Perhitungan Servqual	2-30
2.2.9 Perhitungan Servqual Gap 5 dan Gap 1.....	2-30
2.2.10 Kualitas Jasa Pendidikan Tinggi	2-33
2.2.11 Peningkatan Mutu Pendidikan	2-33

2.2.11.1 Beberapa Variabel Yang Menimbulkan Image (Citra).....	2-35
2.2.12 Ruang Lingkup dan Fungsi Penelitian Pendidikan	2-38
2.3 Teori Penelitian	2-41
2.3.1 Instrumen Penelitian.....	2-41
2.3.2 Teknik dan Pengumpulan Data	2-41
2.3.3 Penentuan Jenis Sampel.....	2-43
2.3.4 Skala Pengukuran.....	2-46
2.3.5 Tipe Skala Pengukuran.....	2-48
2.4 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	2-49
2.4.1 Validitas Instrumen	2-49
2.4.1.1 Pengujian Validitas Konstruksi (<i>Construct Validity</i>)	2-49
2.4.1.2 Pengujian Validitas Isi (<i>Content Validity</i>)	2-50
2.4.1.3 Pengujian Validitas Eksternal	2-50
2.4.2 Reliabilitas Instrumen.....	2-50
2.5 Uji Hipotesis	2-53
2.5.1 Uji Hipotesis Nilai Tengah	2-55
2.5.2 Analisis Variansi (ANOVA)	2-56
2.6 Rangkuman Tinjauan Pustaka	2-56
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	3-1
3.1 Penentuan Variabel Penelitian.....	3-1
3.1.1 Variabel Harapan dan Persepsi Mahasiswa	3-4
3.1.2 Variabel Persepsi Pimpinan UKM Terhadap Harapan Mahasiswa dan Penyebab Gap 1.....	3-4
3.1.3 Identifikasi Variabel Standar Kualitas Jasa, Kejelasan Standar dan Penyebab Gap 2	3-4
3.1.4 Identifikasi Variabel Penyampaian Jasa dan Penyebab Gap 3	3-5
3.2 Penentuan Populasi	3-5
3.3 Penyusunan Kuesioner Penelitian Mahasiswa (Gap 5).....	3-5
3.4 Penyusunan Kuesioner Penyebab Gap 1, 2, dan 3.....	3-6
3.5 Validitas Konstruksi.....	3-6
3.6 Penyebaran Kuesioner Uji Coba.....	3-7

3.7 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen	3-7
3.8 Penyusunan Kuesioner Penyebab Ketidakpuasan Mahasiswa	3-8
3.8.1 Penyusunan Kuesioner Untuk Pimpinan UKM	3-9
3.8.2 Penyusunan Kuesioner untuk Karyawan UKM	3-12
3.9 Perhitungan Jumlah Sampel	3-15
3.9.1 Perhitungan Jumlah Sampel Mahasiswa	3-15
3.9.2 Perhitungan Jumlah Sampel Pimpinan UKM	3-15
3.9.3 Perhitungan Jumlah Sampel Karyawan	3-16
3.10 Penentuan Teknik Sampling	3-17
3.11 Penyebaran Kuesioner Tahap Kedua	3-19
3.12 Pengolahan Data	3-19
3.12.1 Pengolahan Data Kesenjangan Persepsi Mahasiswa dengan Harapan Mahasiswa (Gap 5)	3-19
3.12.2 Pengolahan Gap 1 dan Penyebab Gap 1	3-21
3.12.3 Perhitungan Standar Kualitas Jasa dan Penyebab Gap 2	3-22
3.12.4 Perhitungan Penyampaian Jasa dan Penyebab Gap 3	3-23
3.13 Identifikasi Kualitas Pelayanan UKM Secara Kualitatif	3-23
3.14 Analisis Ketidakpuasan Mahasiswa	3-23
3.15 Pengembangan Usulan	3-24
3.16 Kesimpulan dan Saran	3-24
BAB 4 PENGUMPULAN DATA	4-1
4.1 Data Umum Universitas Kristen Maranatha	4-1
4.1.1 Sejarah Singkat Universitas Kristen Maranatha	4-1
4.1.2 Struktur Organisasi	4-3
4.2 Pengumpulan Data Penelitian	4-16
4.2.1 Penyebaran Data Awal Kuesioner Mahasiswa	4-17
4.2.2 Penyebaran Data Lanjutan Kuesioner Mahasiswa	4-18
4.2.3 Penyebaran Kuesioner Pimpinan UKM	4-19
4.2.4 Penyebaran Kuesioner Karyawan	4-19
BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	
5.1 Analisis Pengembangan Instrumen SSI	5-1

5.1.1	Penyusunan Instrumen Awal.....	5-1
5.1.2	Instrumen Hasil Validasi Konstruk.....	5-3
5.1.3	Hasil Perbaikan Setelah Uji Validitas dan Reliabilitas.....	5-4
5.1.4	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Dosen.....	5-10
5.2	Pengolahan Data	5-12
5.2.1	Perhitungan Kepuasan Mahasiswa (Gap 5).....	5-12
5.2.1.1	Perhitungan Kepuasan Mahasiswa (Gap 5) dengan Metode Servqual.....	5-13
5.2.1.2	Perhitungan Kepuasan Mahasiswa (Gap 5) dengan Pengujian Hipotesis Masing-Masing Pernyataan.....	5-14
5.2.2	Perhitungan Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Persepsi Manajemen Terhadap Harapan Mahasiswa (Gap 1).....	5-14
5.2.3	Perhitungan Penyebab Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Persepsi Pimpinan UKM Terhadap Harapan Mahasiswa.....	5-17
5.2.4	Pengolahan Data Standar Kualitas Jasa.....	5-17
5.2.5	Perhitungan Penyebab Kesenjangan Persepsi Pimpinan UKM.....	5-20
	Terhadap Harapan Mahasiswa dengan Standar Kualitas Jasa.....	5-22
5.2.6	Pengolahan Data Konsistensi Penyampaian Jasa	5-23
5.2.7	Perhitungan Penyebab Kesenjangan Standar Kualitas Jasa dengan Penyampaian Jasa (Gap 3).....	5-25
5.3	Analisis.....	5-26
5.3.1	Analisis Model <i>Extended Quality</i>	5-26
5.3.2	Analisis Validasi Model <i>Extended Service Quality</i>	5-27
5.3.2.1	Analisis Kesenjangan Antara Persepsi Mahasiswa dengan Harapan Mahasiswa (Gap 5).....	5-29
5.3.2.2	Analisis Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Persepsi Pimpinan UKM Terhadap Harapan Mahasiswa.....	5-29
5.3.2.3	Analisis Kesenjangan Persepsi Pimpinan UKM Terhadap Harapan Mahasiswa dengan Standar Kualitas Jasa (Gap 2).....	5-29
5.3.2.4	Analisis Kesenjangan Standar Kualitas Jasa dengan Penyampaian Jasa (Gap 3).....	5-30

5.3.3 Penyebab Ketidakpuasan Mahasiswa.....	5-31
5.4 Pengembangan Usulan	
5.4.1 Kekerapan Penggunaan Informasi Mengenai Mahasiswa.....	5-67
5.4.2 Mengurangi Jarak Antara Karyawan yang Kontak dengan Mahasiswa dengan Pimpinan Puncak UKM.....	5-68
5.4.3 Meningkatkan Komitmen Pimpinan Bagian-Bagian Atas UKM Kepuasan Mahasiswa.....	5-70
5.4.4 Penetapan Program Resmi Dan Sasaran Kualitas Pelayanan Mahasiswa Bagi Karyawan.....	5-72
5.4.5 Peningkatan Sistem Pengendalian Atasan.....	5-86
5.4.6 Menekan Konflik Peran Dalam Pekerjaan.....	5-88
5.5 Pengolahan dan Analisis Kesamaan Besar Rata-Rata Kepuasan dengan Pengujian Hipotesis.....	5-90
5.5.1 Analisis Kesamaan Besar Rata-Rata Kepuasan dengan Pengujian Hipotesis untuk Seluruh Fakultas.....	5-90
5.5.2 Analisis Kesamaan Besar Rata-Rata Kepuasan dengan Pengujian Hipotesis Per Fakultas	5-92
BAB 6 PENUTUP.....	6-1
6.1 Kesimpulan.....	6-1
6.2 Saran.....	6-2
6.2.1 Saran untuk Meningkatkan Kinerja UKM.....	6-2
6.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	6-6
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
KOMENTAR DOSEN PENGUJI	
DATA PENULIS	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Klasifikasi Jasa	2-1
2.2	Variabel Penyebab Gap 1	2-27
2.3	Variabel Penyebab Gap 2	2-28
2.4	Variabel Penyebab Gap 3	2-29
2.5	Penentuan Jumlah Sampel Dari Populasi Tertentu Dengan Taraf Kesalahan 1%, 5% dan 10%	2-44
2.6	Uji 1 Arah (<i>One Side Test</i>)	
2.7	Uji 2 Arah (<i>Two Side Test</i>)	
2.8	Rumus Distribusi Sampling Normal TCL	
3.1	Nilai Skala Pengukuran Harapan Mahasiswa Terhadap Suatu Jurusan/Program Studi/ Universitas	3-6
3.2	Nilai Skala Pengukuran Kinerja Jurusan/Program Studi/ Univesitas	3-6
3.3	Tingkat Hubungan Interval Koefisien	3-8
3.4	Nilai Skala Pengukuran Persepsi Untuk Kuesioner Pimpinan UKM	3-9
3.5	Pernyataan Penyebab Gap 1	3-11
3.6	Pernyataan Penyebab Gap 2	3-11
3.7	Nilai Skala Pengukuran Persepsi Terhadap UKM	3-12
3.8	Pernyataan Penyebab Gap 3	3-13
3.9	Nilai Skala Pengukuran Persepsi Terhadap UKM	3-15
3.10	Jumlah Pimpinan Universitas Kristen Maranatha	3-16
3.11	Jumlah Karyawan	3-16
3.12	Jumlah Sampel Mahasiswa	3-17
3.13	Jumlah Sampel Dosen	3-18

Tabel	Judul	Halaman
4.1	Pembagian Pernyataan Untuk Pimpinan UKM	4-17
4.2	Pembagian Pernyataan Untuk Karyawan UKM	4-17
4.3	Sampel Kuesioner Dosen Untuk Penelitian	4-19
5.1	Variabel SSI yang Tidak Digunakan	5-1
5.2	Pernyataan Tambahan	5-3
5.3	Hasil Uji Valid Instrumen Harapan Mahasiswa	5-4
5.4	Hasil Uji Valid Instrumen Persepsi Mahasiswa	5-5
5.5	Nilai Korelasi Antara Belahan Harapan Mahasiswa	5-6
5.6	Nilai Korelasi Antara Belahan Persepsi Mahasiswa	5-6
5.7	Penomoran Variabel Penelitian Pada Tiap Dimensi	5-7
5.8	Pembagian Pernyataan untuk Masing-Masing Dimensi	5-8
5.9	Hasil Uji Valid Instrumen Kejelasan Standar Menurut Dosen	5-10
5.10	Hasil Uji Valid Instrumen Penyampaian Jasa Oleh Dosen	5-11
5.11	Nilai Korelasi Antara Belahan Kejelasan Standar Menurut Dosen	5-11
5.12	Nilai Korelasi Antara Belahan Penyampaian Jasa Oleh Dosen	5-11
5.13	Hasil Perhitungan <i>Servqual Score</i> Per Pernyataan	5-14
5.14	Hasil Pengujian Hipotesis Gap 5 Per Pernyataan	5-16
5.15	Hasil Pengujian Hipotesis Gap 1 Per pernyataan	5-19
5.16	Hasil Hasil Pengolahan Penyebab GAP 1	5-20
5.17	Hasil Pengolahan Data Standar Kualitas Jasa	5-22
5.18	Hasil Pengolahan Penyebab Gap 2	5-23
5.19	Hasil Pengolahan Data Penyampaian Jasa	5-24
5.20	Hasil Pengolahan Penyebab Gap 3	5-25
5.21	Analisis Gap 5	5-32
5.22	Analisis Gap 1	5-38

Tabel	Judul	Halaman
5.23	Analisis Kuantitatif GAP 2	5-43
5.24	Analisis Kualitatif Gap 2	5-44
5.25	Analisis Kuantitatif Gap 3	5-54
5.26	Analisis Kualitatif Gap 3	5-56
5.27	Rangkuman Gap per Pernyataan	5-65
5.28	Hasil Pengujian ANOVA Semua Fakultas	5-93
5.29	Hasil Pengujian Hipotesis (Uji Z) Fakultas Ekonomi	5-94
5.30	Hasil Pengujian ANOVA Fakultas Desain	5-95
5.31	Hasil Pengujian ANOVA Teknik	5-96
5.32	Hasil Pengujian Hipotesis (Uji Z) Fakultas Teknologi Informasi	5-96
5.33	Hasil Pengujian ANOVA Sastra	5-97

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Klasifikasi Jasa Berdasarkan Penerima Jasa dan Sifat Tindakan Jasa	2-5
2.2	Model Konseptual Kualitas Jasa	2-15
2.3	Model Konseptual Kualitas Jasa Diperluas	2-16
2.4	Pengujian Reliabilitas Gabungan	2-52
3.1	Metodologi Penelitian	
5.1	Model <i>Extended Service Quality</i> Hasil Pengolahan Data	5-28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner	
1-1	Variabel Awal	L1-1-1
1-2	Kuesioner Sebelum Validasi Konstruk	L1-2-1
1-3	Kuesioner Setelah Validasi Konstruk	L1-3-1
1-4	Kuesioner Penelitian Untuk Mahasiswa	L1-4-1
1-5	Kuesioner Penelitian Untuk Pimpinan UKM	L1-5-1
1-6	Kuesioner Penelitian Untuk Karyawan	L1-6-1
2	Data Mentah dan Pengolahan	
2-1	Data Jumlah Mahasiswa UKM, 2007	L2-1-1
2-2	Data Jumlah Karyawan dan Pimpinan UKM, 2007	L2-2-1
2-3	Jawaban Kuesioner Awal Mahasiswa	L2-3-1
2-4	Hasil Pengujian SPSS (Validitas dan Reliabilitas)	
	Jawaban Kuesioner Mahasiswa	L2-4-1
2-5	Jawaban Kuesioner Lanjutan Mahasiswa	L2-5-1
2-6	Jawaban Kuesioner Pimpinan UKM	L2-6-1
2-7	Jawaban Kuesioner Karyawan	L2-7-1
2-8	Hasil Pengujian SPSS (Validitas dan Reliabilitas)	
	Jawaban Kuesioner Karyawan (Dosen)	L2-8-1
2-9	Pengolahan Servqual GAP 5 (Ski)	L2-9-1
2-10	Data Persentase Pernyataan	L2-10-1
2-11	Pengujian Hipotesis Kesamaan Besar Kepuasan (Fak. Ekonomi dan Fak. Teknologi Informasi)	L2-11-1
2-12	Hasil Pengujian Anova	L2-12-1
2-13	Tabel Normal	L2-13-1