

Tabel L. A – 1
Variabel SSI yang Tidak Digunakan

No	Variabel
1	There is a strong commitment to racial harmony on this campus.
2	A variety of intramural activities are offered.
3	Living conditions in the residence halls are comfortable (adequate space, lighting, heat, air, etc.).
4	The intercollegiate athletic programs contribute to a strong sense of school spirit.
5	Residence hall staff are concerned about me as an individual.
6	Males and females have equal opportunities to participate in intercollegiate athletics.
7	There is an adequate selection of food available in the cafeteria.
8	Residence hall regulations are reasonable.
9	There are a sufficient number of weekend activities for students.
10	I can easily get involved in campus organizations.
11	The student center is a comfortable place for students to spend their leisure time.
12	The student handbook provides helpful information about campus life.
13	New student orientation services help students adjust to college.
14	Student activities fees are put to good use.
15	Computer labs are adequate and accessible.
16	Layanan tutorial di luar kelas
17	Academic support services adequately meet the needs of students.
18	There are adequate services to help me decide upon a career.
19	Bookstore staff are helpful.
20	My academic advisor is concerned about my success as an individual
21	Counseling staff care about students as individuals.
22	Residence hall staff are concerned about me as an individual.
23	The instruction in my major field is excellent.
24	I am able to experience intellectual growth here.
25	There is a commitment to academic excellence on this campus.
26	Faculty take into consideration student differences as they teach a course.
27	Adjunct faculty are competent as classroom instructors.
28	Nearly all of the faculty are knowledgeable in their field.
29	There is good variety of courses provided on this campus.
30	Graduate teaching assistants are competent as classroom instructors.
31	Financial aid counselors are helpful.
32	Financial aid awards are announced to students in time to be helpful in college planning.
33	Adequate financial aid is available for most students.
34	Admissions counselors respond to prospective students' unique needs and requests.
35	Admissions counselors accurately portray the campus in their recruiting practices.
36	The business office is open during hours which are convenient for most students.
37	Class change (drop/add) policies are reasonable.
38	Security staff respond quickly in emergencies.
39	The staff in the health services area are competent.
40	Counseling staff care about students as individuals.

Tabel L. A – 2
Seleksi Variabel Penelitian

No	Variabel	Turus/ Frekuensi			%	
		Penting	T. Penting	Total	Penting	T. Penting
1	Rasa bangga peserta kursus terhadap TAEC	17	13	30	56.67	43.33
2	Reputasi TAEC di lingkungan masyarakat	23	7	30	76.67	23.33
3	Perhatian TAEC terhadap setiap peserta kursus	28	2	30	93.33	6.67
4	Manfaat masa depan atas pembayaran uang kursus	14	16	30	46.67	53.33
5	Ketepatan penetapan aturan kedisiplinan bagi peserta kursus	18	12	30	60.00	40.00
6	Perlindungan atas kebebasan berekspresi di TAEC	11	19	30	36.67	63.33
7	Kenyamanan ruang kelas untuk mengikuti kegiatan pembelajaran	30	0	30	100.00	0.00
8	Sarana peningkatan kemampuan peserta kursus dalam bahasa Inggris	30	0	30	100.00	0.00
9	Kelengkapan buku-buku penambah pengetahuan bahasa Inggris peserta kursus	30	0	30	100.00	0.00
10	Alat peraga (selain buku) yang membantu peserta kursus meningkatkan kemampuan bahasa Inggris	30	0	30	100.00	0.00
11	Peralatan dan perlengkapan di kelas	30	0	30	100.00	0.00
12	Kenyamanan sarana umum (toilet, ruang tunggu) bagi peserta kursus	30	0	30	100.00	0.00
13	Perhatian dan bantuan karyawan terhadap peserta kursus	30	0	30	100.00	0.00
14	Keadilan dan kebijaksanaan pengajar TAEC pada setiap peserta kursus	30	0	30	100.00	0.00
15	Pemberian perhatian individual dari TAEC pada peserta	20	10	30	66.67	33.33
16	Kesesuaian materi pelajaran yang ditetapkan dengan kebutuhan peserta kursus	28	2	30	93.33	6.67
17	Iklim kondusif dalam proses belajar-mengajar di kelas	29	1	30	96.67	3.33
18	Kesesuaian penentuan jadwal dengan permintaan peserta kursus	30	0	30	100.00	0.00
19	Kualitas dan kemuktahiran materi pelajaran di TAEC	30	0	30	100.00	0.00
20	Kejelasan pengajaran instruktur	30	0	30	100.00	0.00
21	Penguasaan bahan instruktur	30	0	30	100.00	0.00
22	Kemudahan melihat hasil ujian yang telah dilaksanakan	30	0	30	100.00	0.00
23	Kesempatan peserta untuk mempraktekkan bahasa Inggris	30	0	30	100.00	0.00
24	Instruktur memberikan umpan balik secara teratur mengenai peningkatan kemampuan peserta kursus	30	0	30	100.00	0.00
25	Kualitas komunikasi antara pengajar dan peserta kursus	25	5	30	83.33	16.67
26	Instruktur selalu ada setelah kelas dan selama jam kerja	20	10	30	66.67	33.33
27	Keadilan dan transparansi penilaian	30	0	30	100.00	0.00
28	Kelengkapan informasi pendaftaran	30	0	30	100.00	0.00
29	Kemudahan prosedur pendaftaran	30	0	30	100.00	0.00
30	Keterjangkauan biaya masuk	14	16	30	46.67	53.33

**Tabel L. A – 2 (Lanjutan)
Seleksi Variabel Penelitian**

No	Variabel	Turus/ Frekuensi			%	
		Penting	T. Penting	Total	Penting	T. Penting
31	Kemudahan mengikuti tes masuk (jadwal tes sesuai dengan peserta kursus)	30	0	30	100.00	0.00
32	Kemudahan proses registrasi peserta kursus ke tingkat selanjutnya	30	0	30	100.00	0.00
33	Ketersediaan kelas yang sesuai dengan level peserta kursus	30	0	30	100.00	0.00
34	Bantuan karyawan TAEC dalam proses registrasi	30	0	30	100.00	0.00
35	Jaminan keamanan peserta kursus di lingkungan TAEC	30	0	30	100.00	0.00
36	Ketersediaan lahan parkir yang memadai	18	12	30	60.00	40.00
37	Keamanan lahan parkir	30	0	30	100.00	0.00
38	Kemudahan mendapatkan informasi di TAEC	30	0	30	100.00	0.00
39	Perawatan fasilitas umum (toilet, ruang tunggu, ruang kelas, dll) di TAEC	30	0	30	100.00	0.00
40	Keramahan, kesopanan, dan kejujuran karyawan TAEC	30	0	30	100.00	0.00
41	Keramahan, kesopanan, dan kejujuran instruktur TAEC	30	0	30	100.00	0.00
42	Penampilan karyawan di TAEC	20	10	30	66.67	33.33
43	Penampilan instruktur di TAEC	20	10	30	66.67	33.33
44	Kemudahan mengenali karyawan TAEC dari seragam atau tanda pengenal	14	16	30	46.67	53.33
45	Kemudahan mengenali instruktur TAEC dari seragam atau tanda pengenal	12	18	30	40.00	60.00
46	Sarana menampung aspirasi atau komplain bagi peserta kursus	30	0	30	100.00	0.00
47	Rasa memiliki peserta kursus terhadap TAEC	14	16	30	46.67	53.33
48	Perhatian dan bantuan karyawan terhadap peserta kursus	19	11	30	63.33	36.67
49	Kemudahan pihak administrasi TAEC ditemui oleh peserta kursus	26	4	30	86.67	13.33
50	Rasa senang peserta kursus saat mengikuti kursus di TAEC	27	3	30	90.00	10.00
51	Rasa diterima peserta kursus di lingkungan TAEC	19	11	30	63.33	36.67

Tabel L. A – 3
Kuesioner Sebelum Konstruk

No	Variabel Penelitian
1	Kebanggaan peserta kursus terhadap TAEC
2	Kepopuleran reputasi TAEC di lingkungan masyarakat
3	Kegairahan minat peserta kursus saat mengikuti kursus di TAEC
4	Ketepatan penetapan aturan kedisiplinan bagi peserta kursus
5	Kenyamanan ruang kelas untuk mengikuti kegiatan pembelajaran
6	Kelengkapan sarana untuk peningkatan kemampuan bahasa Inggris peserta kursus
7	Kelengkapan buku-buku penambah pengetahuan bahasa Inggris peserta kursus
8	Kelengkapan alat peraga (selain buku) yang membantu peserta kursus meningkatkan kemampuan bahasa Inggris
9	Kelengkapan peralatan belajar mengajar di kelas
10	Kenyamanan sarana umum (toilet, ruang tunggu) bagi peserta kursus
11	Ketulusan perhatian staf pengajar pada peserta kursus secara individual
12	Ketulusan perhatian dan bantuan karyawan terhadap peserta kursus
13	Keadilan dan kebijaksanaan pengajar TAEC pada setiap peserta kursus
14	Kesesuaian materi pelajaran yang ditetapkan dengan kebutuhan peserta kursus
15	Kekondusifan iklim dalam proses belajar-mengajar di kelas
16	Kesesuaian penentuan jadwal dengan permintaan peserta kursus
17	Kemuktahiran materi pelajaran di TAEC
18	Kejelasan pengajaran instruktur
19	Kedalaman penguasaan bahan instruktur
20	Kemudahan melihat hasil ujian yang telah dilaksanakan
21	Kesempatan peserta untuk mempraktekkan bahasa Inggris
22	Kualitas komunikasi antara pengajar dan peserta kursus
23	Keteraturan umpan balik yang diberikan oleh staf pengajar mengenai peningkatan kemampuan peserta kursus.
24	Kemudahan menemui staf pengajar se usai kelas dan selama jam kerja
25	Ketepatan pemberian informasi dari staf bagian pendaftaran
26	Keadilan dan transparansi penilaian
27	Kelengkapan informasi pendaftaran
28	Kemudahan prosedur pendaftaran
29	Kemudahan mengikuti tes masuk (jadwal tes sesuai dengan peserta kursus)
30	Kemudahan proses registrasi peserta kursus ke tingkat selanjutnya
31	Kecukupan kelas yang sesuai dengan level peserta kursus
32	Ketanggapan bantuan karyawan TAEC pada saat proses registrasi
33	Keterbukaan kantor TAEC pada peserta kursus
34	Keamanan peserta kursus di lingkungan TAEC
35	Kemudahan peserta kursus memarkir kendaraan pada lahan parkir yang tersedia
36	Keamanan lahan parkir
37	Kemudahan mendapatkan informasi di TAEC
38	Kenyamanan kondisi lingkungan TAEC
39	Kebersihan fasilitas umum (toilet, ruang tunggu, ruang kelas, dll) di TAEC
40	Keramahan, kesopanan, dan kejujuran karyawan TAEC
41	Keramahan, kesopanan, dan kejujuran instruktur TAEC
42	Kerapihan penampilan instruktur pada saat mengajar di TAEC
43	Kecepatan tanggapan atas aspirasi atau pengaduan peserta kursus
44	Kemudahan pihak administrasi TAEC ditemui oleh peserta kursus
45	Kehangatan penerimaan peserta kursus di lingkungan TAEC

VALIDITAS KONSTRUK

Nama : Naomi Shinta Handayani Hariandja

NRP : 0523153

Judul TA : Analisis Pengukuran Kepuasan Peserta Kursus Dengan Menggunakan Metode *Student Satisfaction Inventory* (Studi Kasus di The American English Center)

Tanggal :

Komentar
* Sebenarnya di 'Petunjuk Pengisian' lebih diperjelas lagi, apa yg dimaksud 'Penting' dan 'Baik' itu agar responden yg mengisi kuesioner akan memiliki kesamaan persepsi.
* Hati: dlm 'indikator penelitian' banyak kata TAEC (no. 1, 3, 13, 17, 32-34, 37-42, 44, 45) mengingat akan dilakukan pengukuran tingkat Kepuasan. jd spnya 'krng pas'.
* Hati: dgn no. 6 krn ada kata 'sarana', jd akan berhub. dgn no. 7, 8
* Hati: pernyataan dgn kata 'dan' → krn krmulna ganda, ada 2 hal yg akan dinilai.
* Hati: dgn kata 'mutakhir' (no. 17) krn apakah responden mampu utk mengukur hal tsb?
* Hati: dgn istilah pegawai yg akan digunakan krn dlm kuesioner Anda ini ada istilah yg digunakan: karyawan, pengajar, instruktur, staf bgn pendaftaran
* No. 22: bgmn cara mengukur 'keuletasan'? krn tdk lbh spesifik mengenai hal apa?
* No. 26: ada hub. nya dgn no. 13 tgg 'keadilan'
* No. 31: agak krng pas utk digunakan / diukur krn sdh menilai 'kecukupan'
* No. 33: pernyataan msh agak ngambang menanyakan apa?
* No. 36: keumuman apa? lahannya??
* No. 39: ada hub. nya dgn no. 10 krn nyaman dr ruang tunggu & toilet apakah tdk dr langsung sdh menilai kebersihan?
* No. 40 & 41 → wah ada 3 hal yg akan dinilai? khusus utk instruktur, mlh kejujuran krn sdh berhub dgn no. 13 atau 26.
* Hati: dgn adaptasi var. penelitian yg akan digunakan krn metode SSI yg dipakai adh dlm format bhs Inggris. jd cku lagi jika akan diubah!

- * Masukan: sebaiknya diukur Gap 5 nya dulu baru penentuan indikator penelitian bap 1-4 bdrkan hasil dr Gap 5 <yg tjd gap aja>

Dosen Penguji 1/05 '09

- * Hati: dgn penilaian 'konsistensi' krn apakah semua variabel perlu diukur? Berhub. dgn tggjwb siapa!

Rudijanto Muis, ST., MT.

- * untk janji, apakah semua variabel penelitian termasuk janji Tcc??

- * Hati: dgn penentuan siapa yg akan mjel responden krn mc Servqual & TAEC bnyk levelnya!

VALIDITAS KONSTRUK

Nama : Naomi Shinta Handayani Hariandja

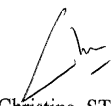
NRP : 0523153

Judul TA : Analisis Pengukuran Kepuasan Peserta Kursus Dengan Menggunakan Metode *Student Satisfaction Inventory* (Studi Kasus di The American English Center)

Tanggal :

Komentar
<ul style="list-style-type: none"> • kebanggaan customer → sj sb? → km ke customer • kelengkapan sarana → mencakup buku, peralatan? • Alat peraga = peralatan? • ketanggapan kenyamanan & instruktur • kelengkapan kelas → kopontas? ⇒ ketersediaan? • dgn spesifik proses tertentu → misal: pd caad registrasi • ketersediaan ⇒ jam operasi • keamanan di ling. TAEC ~ tempat parkir • kenyamanan ling ~ ruang kelas dll • keramahan, keropeman & kejujuran → dipisah • kejujuran ~ instruktur & karyawan • kerapihan karyawan • keramahan = ketanggapan

Dosen Penguji

 14/5/09
Christina, ST., MT

VALIDITAS KONSTRUK

Nama : Naomi Shinta Handayani Hariandja

NRP : 0523153

Judul TA : Analisis Pengukuran Kepuasan Peserta Kursus Dengan Menggunakan Metode *Student Satisfaction Inventory* (Studi Kasus di The American English Center)

Tanggal :

Komentar
<ul style="list-style-type: none"> - Perlu diperhatikan : <ul style="list-style-type: none"> + ketepatan cara pengukuran tiap gap + SSI → metode atau instrumen? + penurunan dari SSI ke variabel? dlm kuesioner (judgement dari siapa?) - Var. 3 : apakah ini harapan peserta atau peserta yg menciptakan? - Var. 4 : kalimat dicik : penerapan atau pelaksanaan / penerapan yg ditanya? - var. 20 : mudah atau cepat - Perlu pertimbangkan variabel : <ul style="list-style-type: none"> + fleksibilitas jadwal + kompetensi instruktur + Adanya native speaker + sertifikat / ijazah + kurikulum + metode pengajaran + kemajuan siswa dll

Dosen Penguji



Ir. Christina Wirawan, MT

Tabel L. B – 1
Proses Perbaikan Variabel Penelitian

No	Variabel Penelitian Sebelum Konstruk	Keterangan*	Perbaikan
1	Kebanggaan peserta kursus terhadap TAEC	Tidak terjadi perubahan	
2	Kepopuleran reputasi TAEC di lingkungan masyarakat	Tidak terjadi perubahan	
3	Kegairahan minat peserta kursus saat mengikuti kursus di TAEC	Kata 'kegairahan minat' diubah menjadi keantusiasan karena lebih menggambarkan rasa senang peserta kursus (diadaptasi dari variabel SSI)	Keantusiasan peserta kursus saat mengikuti kursus di The American English Center
4	Ketepatan penetapan aturan kedisiplinan bagi peserta kursus	Tidak terjadi perubahan	
5	Kenyamanan ruang kelas untuk mengikuti kegiatan pembelajaran	Tidak terjadi perubahan	
6	Kelengkapan sarana untuk peningkatan kemampuan bahasa Inggris peserta kursus	Pernyataan ini dihilangkan, karena kata 'sarana' sudah mencakup buku, alat peraga, peralatan yang dibahas pada variabel lain.	
7	Kelengkapan buku-buku penambah pengetahuan bahasa Inggris peserta kursus	Tidak terjadi perubahan	
8	Kelengkapan alat peraga (selain buku) yang membantu peserta kursus meningkatkan kemampuan bahasa Inggris	Kalimat lebih lebih diperjelas pada kata alat peraga menyangkut alat permainan, poster, alat peraga pengajar, dll.	Kelengkapan alat peraga (alat permainan, poster, alat peraga pengajar, dll) yang membantu peserta kursus meningkatkan kemampuan bahasa Inggris
9	Kelengkapan peralatan belajar mengajar di kelas	Tidak terjadi perubahan	
10	Kenyamanan sarana umum (toilet, ruang tunggu) bagi peserta kursus	Tidak terjadi perubahan	
11	Ketulusan perhatian staf pengajar pada peserta kursus secara individual	Lebih sesuai dengan menggunakan kata 'tanggap'	Ketanggapan staf pengajar pada peserta kursus secara individual
12	Ketulusan perhatian dan bantuan karyawan terhadap peserta kursus	Lebih sesuai dengan menggunakan kata 'tanggap'	Ketanggapan bantuan karyawan terhadap peserta kursus

Tabel L. B – 1 (Lanjutan)
Proses Perbaikan Variabel Penelitian

No	Variabel Penelitian Sebelum Konstruk	Keterangan*	Perbaikan
13	Keadilan dan kebijaksanaan pengajar TAEC pada setiap peserta kursus	Kata kebijaksanaan dihilangkan karena dirasa kurang sesuai	Keadilan pengajar The American English Center pada setiap peserta kursus (penilaian, pengajaran, dll)
14	Kesesuaian materi pelajaran yang ditetapkan dengan kebutuhan peserta kursus	Tidak terjadi perubahan	
15	Kekondusifan iklim dalam proses belajar-mengajar di kelas	Tidak terjadi perubahan	
16	Kesesuaian penentuan jadwal dengan permintaan peserta kursus	Tidak terjadi perubahan	
17	Kemuktahiran materi pelajaran di TAEC	Kata 'mutakhir' dihilangkan karena peserta kursus tidak dapat mengukur hal tersebut	Kegunaan materi pelajaran di The American English Center bagi peserta
18	Kejelasan pengajaran instruktur	Tidak terjadi perubahan	
19	Kedalaman penguasaan bahan instruktur	Tidak terjadi perubahan	
20	Kemudahan melihat hasil ujian yang telah dilaksanakan	Tidak terjadi perubahan	
21	Kesempatan peserta untuk mempraktekkan bahasa Inggris	Tidak terjadi perubahan	
22	Kualitas komunikasi antara pengajar dan peserta kursus	Kata kualitas kurang sesuai untuk dilakukan pengukuran. Pernyataan lebih diperjelas.	Kekerapan komunikasi antara pengajar dan peserta kursus
23	Keteraturan umpan balik yang diberikan oleh staf pengajar mengenai peningkatan kemampuan peserta kursus.	Tidak terjadi perubahan	
24	Kemudahan menemui staf pengajar seusai kelas dan selama jam kerja	Tidak terjadi perubahan	
25	Ketepatan pemberian informasi dari staf bagian pendaftaran	Tidak terjadi perubahan	
26	Keadilan dan transparansi penilaian	Pernyataan lebih diperjelas	Keadilan pengajar The American English Center pada setiap peserta kursus (penilaian, pengajaran, dll)

Tabel L. B – 1 (Lanjutan)
Proses Perbaikan Variabel Penelitian

No	Variabel Penelitian Sebelum Konstruk	Keterangan*	Perbaikan
27	Kelengkapan informasi pendaftaran	Tidak terjadi perubahan	
28	Kemudahan prosedur pendaftaran	Tidak terjadi perubahan	
29	Kemudahan mengikuti tes masuk (jadwal tes sesuai dengan peserta kursus)	Tidak terjadi perubahan	
30	Kemudahan proses registrasi peserta kursus ke tingkat selanjutnya	Tidak terjadi perubahan	
31	Kecukupan kelas yang sesuai dengan level peserta kursus	Pernyataan diubah karena 'kecukupan' kurang pas untuk diukur	Ketersediaan kelas yang sesuai dengan level peserta kursus
32	Ketanggapan bantuan karyawan TAEC pada saat proses registrasi		
33	Keterbukaan kantor TAEC pada peserta kursus	Pernyataan lebih diperjelas	Kesesuaian jam operasi kantor The American English Center bagi peserta kursus
34	Keamanan peserta kursus di lingkungan TAEC	Pernyataan keamanan lingkungan lebih diperjelas dan berhubungan dengan variabel 36	Keamanan peserta kursus di lingkungan The American English Center (lahan parkir, ruang kelas, ruang tunggu, dll)
35	Kemudahan peserta kursus memarkir kendaraan pada lahan parkir yang tersedia	Tidak terjadi perubahan	
36	Keamanan lahan parkir	Berhubungan dengan variabel 34	Keamanan peserta kursus di lingkungan The American English Center (lahan parkir, ruang kelas, ruang tunggu, dll)
37	Kemudahan mendapatkan informasi di TAEC	Tidak terjadi perubahan	
38	Kenyamanan kondisi lingkungan TAEC	Pernyataan dihilangkan karena sudah diperjelas pada variabel-variabel sebelumnya.	
39	Kebersihan fasilitas umum (toilet, ruang tunggu, ruang kelas, dll) di TAEC	Pernyataan dihilangkan karena kenyamanan sudah mencakup dari kebersihan.	
40	Keramahan, kesopanan, dan kejujuran karyawan TAEC	Dilakukan pemisahan karena terdapat 3 hal yang diukur. Masalah kejujuran tidak digunakan karena kurang sesuai digunakan bagi karyawan TAEC.	Keramahan karyawan The American English Center Kesopanan karyawan The American English Center

Tabel L. B – 1 (Lanjutan)
Proses Perbaikan Variabel Penelitian

No	Variabel Penelitian Sebelum Konstruksi	Keterangan*	Perbaikan
41	Keramahan, kesopanan, dan kejujuran instruktur TAEC	Dilakukan pemisahan karena terdapat 3 hal yang diukur. Masalah kejujuran sudah berhubungan dengan variabel 13 atau 26.	Keramahan instruktur The American English Center Kesopanan instruktur The American English Center
42	Kerapihan penampilan instruktur pada saat mengajar di TAEC	Tidak terjadi perubahan	
43	Kecepatan tanggapan atas aspirasi atau pengaduan peserta kursus	Tidak terjadi perubahan	
44	Kemudahan pihak administrasi TAEC ditemui oleh peserta kursus	Tidak terjadi perubahan	
45	Kehangatan penerimaan peserta kursus di lingkungan TAEC	Lebih sesuai dengan menggunakan kata ramah	Keramahan penerimaan calon peserta kursus di lingkungan The American English Center pada saat pendaftaran

* Keterangan : proses perbaikan kalimat variabel penelitian didasarkan pada komentar para ahli (dosen)

Tabel L. C – 1
Instrumen Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

No	Tingkat Kepentingan				Indikator Harapan Peserta Kursus	Tingkat Kinerja The American English Center			
	STP	TP	P	SP		SJ	J	B	SB
1	1	2	3	4	Kebanggaan peserta kursus terhadap The American English Center	1	2	3	4
2	1	2	3	4	Kepopuleran reputasi The American English Center di lingkungan masyarakat	1	2	3	4
3	1	2	3	4	Keantusiasan peserta kursus saat mengikuti kursus di The American English Center	1	2	3	4
4	1	2	3	4	Ketepatan penetapan aturan kedisiplinan bagi peserta kursus	1	2	3	4
5	1	2	3	4	Kenyamanan ruang kelas untuk mengikuti kegiatan pembelajaran	1	2	3	4
6	1	2	3	4	Kenyamanan sarana umum (toilet, ruang tunggu) bagi peserta kursus	1	2	3	4
7	1	2	3	4	Kelengkapan buku-buku penambah pengetahuan bahasa Inggris peserta kursus	1	2	3	4
8	1	2	3	4	Kelengkapan alat peraga (alat permainan, poster) yang membantu peserta kursus meningkatkan kemampuan bahasa Inggris	1	2	3	4
9	1	2	3	4	Kelengkapan peralatan belajar mengajar di kelas	1	2	3	4
10	1	2	3	4	Ketanggapan staf pengajar pada peserta kursus secara individual	1	2	3	4
11	1	2	3	4	Ketanggapan bantuan karyawan terhadap peserta kursus	1	2	3	4
12	1	2	3	4	Keadilan pengajar The American English Center pada setiap peserta kursus (penilaian, pengajaran, dll)	1	2	3	4
13	1	2	3	4	Kesesuaian materi pelajaran yang ditetapkan dengan kebutuhan peserta kursus	1	2	3	4
14	1	2	3	4	Kekondusifan iklim dalam proses belajar-mengajar di kelas	1	2	3	4
15	1	2	3	4	Kesesuaian penentuan jadwal dengan permintaan peserta kursus	1	2	3	4
16	1	2	3	4	Kegunaan materi pelajaran di The American English Center bagi peserta	1	2	3	4
17	1	2	3	4	Kejelasan pengajaran instruktur	1	2	3	4
18	1	2	3	4	Kedalaman penguasaan bahan instruktur	1	2	3	4
19	1	2	3	4	Kesempatan peserta untuk mempraktekkan bahasa Inggris	1	2	3	4
20	1	2	3	4	Kekerapan komunikasi antara pengajar dan peserta kursus	1	2	3	4

(Dilanjutkan ke halaman berikutnya)

Tabel L. C – 1 (Lanjutan)
Instrumen Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

No	Tingkat Kepentingan				Indikator Harapan Peserta Kursus	Tingkat Kinerja The American English Center			
	STP	TP	P	SP		SJ	J	B	SB
21	1	2	3	4	Keteraturan umpan balik yang diberikan oleh staf pengajar mengenai peningkatan kemampuan peserta kursus.	1	2	3	4
22	1	2	3	4	Ketepatan pemberian informasi dari staf bagian pendaftaran	1	2	3	4
23	1	2	3	4	Kelengkapan informasi pendaftaran	1	2	3	4
24	1	2	3	4	Kemudahan melihat hasil ujian yang telah dilaksanakan	1	2	3	4
25	1	2	3	4	Kemudahan menemui staf pengajar sesuai kelas dan selama jam kerja	1	2	3	4
26	1	2	3	4	Kemudahan prosedur pendaftaran	1	2	3	4
27	1	2	3	4	Kemudahan mengikuti tes masuk (jadwal tes sesuai dengan peserta kursus)	1	2	3	4
28	1	2	3	4	Kemudahan proses registrasi peserta kursus ke tingkat selanjutnya	1	2	3	4
29	1	2	3	4	Kemudahan peserta kursus memarkir kendaraan pada lahan parkir yang tersedia	1	2	3	4
30	1	2	3	4	Kemudahan pihak administrasi The American English Center ditemui oleh peserta kursus	1	2	3	4
31	1	2	3	4	Kemudahan mendapatkan informasi di The American English Center	1	2	3	4
32	1	2	3	4	Ketersediaan kelas yang sesuai dengan level peserta kursus	1	2	3	4
33	1	2	3	4	Ketanggapan bantuan karyawan The American English Center pada saat proses registrasi	1	2	3	4
34	1	2	3	4	Kesesuaian jam operasi kantor The American English Center bagi peserta kursus	1	2	3	4
35	1	2	3	4	Keamanan peserta kursus di lingkungan The American English Center (lahan parkir, ruang kelas, ruang tunggu, dll)	1	2	3	4
36	1	2	3	4	Keramahan karyawan The American English Center	1	2	3	4
37	1	2	3	4	Kesopanan karyawan The American English Center	1	2	3	4
38	1	2	3	4	Keramahan instruktur The American English Center	1	2	3	4
39	1	2	3	4	Kesopanan instruktur The American English Center	1	2	3	4
40	1	2	3	4	Kerapihan penampilan karyawan pada saat bekerja di The American English Center	1	2	3	4

(Dilanjutkan ke halaman berikutnya)

Tabel L. C – 1 (Lanjutan)
Instrumen Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

No	Tingkat Kepentingan				Indikator Harapan Peserta Kursus	Tingkat Kinerja The American English Center			
	STP	TP	P	SP		SJ	J	B	SB
41	1	2	3	4	Kerapihan penampilan instruktur pada saat mengajar di The American English Center	1	2	3	4
42	1	2	3	4	Kecepatan tanggapan atas aspirasi atau pengaduan peserta kursus	1	2	3	4
43	1	2	3	4	Keramahan penerimaan calon peserta kursus di lingkungan The American English Center pada saat pendaftaran	1	2	3	4
44	1	2	3	4	Fleksibilitas jadwal yang tersedia bagi peserta kursus	1	2	3	4
45	1	2	3	4	Ketersediaan <i>native speaker</i>	1	2	3	4

(Dilanjutkan ke halaman berikutnya)

Tabel L. D – 1
Instrumen Tingkat Kepentingan Indikator Bagi Peserta Kursus

No	Indikator Harapan Peserta Kursus	Tingkat Kepentingan			
		STP	TP	P	SP
1	Kebanggaan peserta kursus terhadap The American English Center	1	2	3	4
2	Kepopuleran reputasi The American English Center di lingkungan masyarakat	1	2	3	4
3	Keantusiasan peserta kursus saat mengikuti kursus di The American English Center	1	2	3	4
4	Ketepatan penetapan aturan kedisiplinan bagi peserta kursus	1	2	3	4
5	Kenyamanan ruang kelas untuk mengikuti kegiatan pembelajaran	1	2	3	4
6	Kenyamanan sarana umum (toilet, ruang tunggu) bagi peserta kursus	1	2	3	4
7	Kelengkapan buku-buku penambah pengetahuan bahasa Inggris peserta kursus	1	2	3	4
8	Kelengkapan alat peraga (alat permainan, poster, video/film) yang membantu peserta kursus meningkatkan kemampuan bahasa Inggris	1	2	3	4
9	Kelengkapan peralatan belajar mengajar di kelas	1	2	3	4
10	Ketanggapan staf pengajar pada peserta kursus secara individual	1	2	3	4
11	Ketanggapan bantuan karyawan terhadap peserta kursus	1	2	3	4
12	Keadilan pengajar The American English Center pada setiap peserta kursus (penilaian, pengajaran, dll)	1	2	3	4
13	Kesesuaian materi pelajaran yang ditetapkan dengan kebutuhan peserta kursus	1	2	3	4
14	Kekondusifan iklim dalam proses belajar-mengajar di kelas	1	2	3	4
15	Kesesuaian penentuan jadwal dengan permintaan peserta kursus	1	2	3	4
16	Kegunaan materi pelajaran di The American English Center bagi peserta	1	2	3	4
17	Kejelasan pengajaran instruktur	1	2	3	4
18	Kedalaman penguasaan bahan instruktur	1	2	3	4
19	Kesempatan peserta untuk mempraktekkan bahasa Inggris	1	2	3	4
20	Kekerapan komunikasi antara pengajar dan peserta kursus	1	2	3	4

(Dilanjutkan ke halaman berikutnya)

Tabel L. D – 1 (Lanjutan)
Instrumen Tingkat Kepentingan Indikator Bagi Peserta Kursus

No	Indikator Harapan Peserta Kursus	Tingkat Kepentingan			
		STP	TP	P	SP
21	Keteraturan umpan balik yang diberikan oleh staf pengajar mengenai peningkatan kemampuan peserta kursus.	1	2	3	4
22	Ketepatan pemberian informasi dari staf bagian pendaftaran	1	2	3	4
23	Kelengkapan informasi pendaftaran	1	2	3	4
24	Kemudahan melihat hasil ujian yang telah dilaksanakan	1	2	3	4
25	Kemudahan menemui staf pengajar seusai kelas dan selama jam kerja	1	2	3	4
26	Kemudahan prosedur pendaftaran	1	2	3	4
27	Kemudahan mengikuti tes masuk (jadwal tes sesuai dengan peserta kursus)	1	2	3	4
28	Kemudahan proses registrasi peserta kursus ke tingkat selanjutnya	1	2	3	4
29	Kemudahan peserta kursus memarkir kendaraan pada lahan parkir yang tersedia	1	2	3	4
30	Kemudahan pihak administrasi The American English Center ditemui oleh peserta kursus	1	2	3	4
31	Kemudahan mendapatkan informasi di The American English Center	1	2	3	4
32	Ketersediaan kelas yang sesuai dengan level peserta kursus	1	2	3	4
33	Ketanggapan bantuan karyawan The American English Center pada saat proses registrasi	1	2	3	4
34	Kesesuaian jam operasi kantor The American English Center bagi peserta kursus	1	2	3	4
35	Keamanan peserta kursus di lingkungan The American English Center (lahan parkir, ruang kelas, ruang tunggu, dll)	1	2	3	4
36	Keramahan karyawan The American English Center	1	2	3	4
37	Kesopanan karyawan The American English Center	1	2	3	4
38	Keramahan instruktur The American English Center	1	2	3	4
39	Kesopanan instruktur The American English Center	1	2	3	4
40	Kerapihan penampilan karyawan pada saat bekerja di The American English Center	1	2	3	4

(Dilanjutkan ke halaman berikutnya)

Tabel L. D – 1 (Lanjutan)
Instrumen Tingkat Kepentingan Indikator Bagi Peserta Kursus

No	Indikator Harapan Peserta Kursus	Tingkat Kepentingan			
		STP	TP	P	SP
41	Kerapihan penampilan instruktur pada saat mengajar di The American English Center	1	2	3	4
42	Kecepatan tanggapan atas aspirasi atau pengaduan peserta kursus	1	2	3	4
43	Keramahan penerimaan calon peserta kursus di lingkungan The American English Center pada saat pendaftaran	1	2	3	4
44	Fleksibilitas jadwal yang tersedia bagi peserta kursus	1	2	3	4
45	Ketersediaan <i>native speaker</i>	1	2	3	4

Sumber : Analisis Penulis, 2009

Tabel L. D – 2
Instrumen Tingkat Standar Kinerja Kualitas Pelayanan Bagi Instruktur dan Karyawan

No	Indikator Harapan Peserta Kursus	Standar TAEC untuk Instruktur dan Karyawan				
		STE	TE	CE	SE	TS
1	Kebanggaan peserta kursus terhadap The American English Center	1	2	3	4	0
2	Kepopuleran reputasi The American English Center di lingkungan masyarakat	1	2	3	4	0
3	Keantusiasan peserta kursus saat mengikuti kursus di The American English Center	1	2	3	4	0
4	Ketepatan penetapan aturan kedisiplinan bagi peserta kursus	1	2	3	4	0
5	Kenyamanan ruang kelas untuk mengikuti kegiatan pembelajaran	1	2	3	4	0
6	Kenyamanan sarana umum (toilet, ruang tunggu) bagi peserta kursus	1	2	3	4	0
7	Kelengkapan buku-buku penambah pengetahuan bahasa Inggris peserta kursus	1	2	3	4	0
8	Kelengkapan alat peraga (alat permainan, poster, video/film) yang membantu peserta kursus meningkatkan kemampuan bahasa Inggris	1	2	3	4	0
9	Kelengkapan peralatan belajar mengajar di kelas	1	2	3	4	0
10	Ketanggapan staf pengajar pada peserta kursus secara individual	1	2	3	4	0
11	Ketanggapan bantuan karyawan terhadap peserta kursus	1	2	3	4	0
12	Keadilan pengajar The American English Center pada setiap peserta kursus (penilaian, pengajaran, dll)	1	2	3	4	0
13	Kesesuaian materi pelajaran yang ditetapkan dengan kebutuhan peserta kursus	1	2	3	4	0
14	Kekondusifan iklim dalam proses belajar-mengajar di kelas	1	2	3	4	0
15	Kesesuaian penentuan jadwal dengan permintaan peserta kursus	1	2	3	4	0
16	Kegunaan materi pelajaran di The American English Center bagi peserta	1	2	3	4	0
17	Kejelasan pengajaran instruktur	1	2	3	4	0
18	Kedalaman penguasaan bahan instruktur	1	2	3	4	0
19	Kesempatan peserta untuk mempraktekkan bahasa Inggris	1	2	3	4	0
20	Kekerapan komunikasi antara pengajar dan peserta kursus	1	2	3	4	0

(Dilanjutkan ke halaman berikutnya)

Tabel L. D – 2 (Lanjutan)

Instrumen Tingkat Standar Kinerja Kualitas Pelayanan Bagi Instruktur dan Karyawan

No	Indikator Harapan Peserta Kursus	Standar TAEC untuk Instruktur dan Karyawan				
		STE	TE	CE	SE	TS
21	Keteraturan umpan balik yang diberikan oleh staf pengajar mengenai peningkatan kemampuan peserta kursus.	1	2	3	4	0
22	Ketepatan pemberian informasi dari staf bagian pendaftaran	1	2	3	4	0
23	Kelengkapan informasi pendaftaran	1	2	3	4	0
24	Kemudahan melihat hasil ujian yang telah dilaksanakan	1	2	3	4	0
25	Kemudahan menemui staf pengajar se usai kelas dan selama jam kerja	1	2	3	4	0
26	Kemudahan prosedur pendaftaran	1	2	3	4	0
27	Kemudahan mengikuti tes masuk (jadwal tes sesuai dengan peserta kursus)	1	2	3	4	0
28	Kemudahan proses registrasi peserta kursus ke tingkat selanjutnya	1	2	3	4	0
29	Kemudahan peserta kursus memarkir kendaraan pada lahan parkir yang tersedia	1	2	3	4	0
30	Kemudahan pihak administrasi The American English Center ditemui oleh peserta kursus	1	2	3	4	0
31	Kemudahan mendapatkan informasi di The American English Center	1	2	3	4	0
32	Ketersediaan kelas yang sesuai dengan level peserta kursus	1	2	3	4	0
33	Ketanggapan bantuan karyawan The American English Center pada saat proses registrasi	1	2	3	4	0
34	Kesesuaian jam operasi kantor The American English Center bagi peserta kursus	1	2	3	4	0
35	Keamanan peserta kursus di lingkungan The American English Center (lahan parkir, ruang kelas, ruang tunggu, dll)	1	2	3	4	0
36	Keramahan karyawan The American English Center	1	2	3	4	0
37	Kesopanan karyawan The American English Center	1	2	3	4	0
38	Keramahan instruktur The American English Center	1	2	3	4	0
39	Kesopanan instruktur The American English Center	1	2	3	4	0
40	Kerapihan penampilan karyawan pada saat bekerja di The American English Center	1	2	3	4	0

(Dilanjutkan ke halaman berikutnya)

Tabel L. D – 2 (Lanjutan)
Instrumen Tingkat Standar Kinerja Kualitas Pelayanan Bagi Instruktur dan Karyawan

No	Indikator Harapan Peserta Kursus	Standar TAEC untuk Instruktur dan Karyawan				
		STE	TE	CE	SE	TS
41	Kerapihan penampilan instruktur pada saat mengajar di The American English Center	1	2	3	4	0
42	Kecepatan tanggapan atas aspirasi atau pengaduan peserta kursus	1	2	3	4	0
43	Keramahan penerimaan calon peserta kursus di lingkungan The American English Center pada saat pendaftaran	1	2	3	4	0
44	Fleksibilitas jadwal yang tersedia bagi peserta kursus	1	2	3	4	0
45	Ketersediaan <i>native speaker</i>	1	2	3	4	0

Sumber : Analisis Penulis, 2009

Tabel L. D – 3
Instrumen Konsistensi Kinerja Instruktur dan Karyawan Dalam Memenuhi Standar TAEC

No	Indikator Harapan Peserta Kursus	Konsistensi Kinerja Instruktur dan Karyawan				
		STK	TK	CK	SK	TS
1	Kebanggaan peserta kursus terhadap The American English Center	1	2	3	4	0
2	Kepopuleran reputasi The American English Center di lingkungan masyarakat	1	2	3	4	0
3	Keantusiasan peserta kursus saat mengikuti kursus di The American English Center	1	2	3	4	0
4	Ketepatan penetapan aturan kedisiplinan bagi peserta kursus	1	2	3	4	0
5	Kenyamanan ruang kelas untuk mengikuti kegiatan pembelajaran	1	2	3	4	0
6	Kenyamanan sarana umum (toilet, ruang tunggu) bagi peserta kursus	1	2	3	4	0
7	Kelengkapan buku-buku penambah pengetahuan bahasa Inggris peserta kursus	1	2	3	4	0
8	Kelengkapan alat peraga (alat permainan, poster, video/film) yang membantu peserta kursus meningkatkan kemampuan bahasa Inggris	1	2	3	4	0
9	Kelengkapan peralatan belajar mengajar di kelas	1	2	3	4	0
10	Ketanggapan staf pengajar pada peserta kursus secara individual	1	2	3	4	0
11	Ketanggapan bantuan karyawan terhadap peserta kursus	1	2	3	4	0
12	Keadilan pengajar The American English Center pada setiap peserta kursus (penilaian, pengajaran, dll)	1	2	3	4	0
13	Kesesuaian materi pelajaran yang ditetapkan dengan kebutuhan peserta kursus	1	2	3	4	0
14	Kekondusifan iklim dalam proses belajar-mengajar di kelas	1	2	3	4	0
15	Kesesuaian penentuan jadwal dengan permintaan peserta kursus	1	2	3	4	0
16	Kegunaan materi pelajaran di The American English Center bagi peserta	1	2	3	4	0
17	Kejelasan pengajaran instruktur	1	2	3	4	0
18	Kedalaman penguasaan bahan instruktur	1	2	3	4	0
19	Kesempatan peserta untuk mempraktekkan bahasa Inggris	1	2	3	4	0
20	Kekerapan komunikasi antara pengajar dan peserta kursus	1	2	3	4	0

(Dilanjutkan ke halaman berikutnya)

Tabel L. D – 3
Instrumen Konsistensi Kinerja Instruktur dan Karyawan Dalam Memenuhi Standar TAEC

No	Indikator Harapan Peserta Kursus	Konsistensi Kinerja Instruktur dan Karyawan				
		STK	TK	CK	SK	TS
21	Keteraturan umpan balik yang diberikan oleh staf pengajar mengenai peningkatan kemampuan peserta kursus.	1	2	3	4	0
22	Ketepatan pemberian informasi dari staf bagian pendaftaran	1	2	3	4	0
23	Kelengkapan informasi pendaftaran	1	2	3	4	0
24	Kemudahan melihat hasil ujian yang telah dilaksanakan	1	2	3	4	0
25	Kemudahan menemui staf pengajar sesuai kelas dan selama jam kerja	1	2	3	4	0
26	Kemudahan prosedur pendaftaran	1	2	3	4	0
27	Kemudahan mengikuti tes masuk (jadwal tes sesuai dengan peserta kursus)	1	2	3	4	0
28	Kemudahan proses registrasi peserta kursus ke tingkat selanjutnya	1	2	3	4	0
29	Kemudahan peserta kursus memarkir kendaraan pada lahan parkir yang tersedia	1	2	3	4	0
30	Kemudahan pihak administrasi The American English Center ditemui oleh peserta kursus	1	2	3	4	0
31	Kemudahan mendapatkan informasi di The American English Center	1	2	3	4	0
32	Ketersediaan kelas yang sesuai dengan level peserta kursus	1	2	3	4	0
33	Ketanggapan bantuan karyawan The American English Center pada saat proses registrasi	1	2	3	4	0
34	Kesesuaian jam operasi kantor The American English Center bagi peserta kursus	1	2	3	4	0
35	Keamanan peserta kursus di lingkungan The American English Center (lahan parkir, ruang kelas, ruang tunggu, dll)	1	2	3	4	0
36	Keramahan karyawan The American English Center	1	2	3	4	0
37	Kesopanan karyawan The American English Center	1	2	3	4	0
38	Keramahan instruktur The American English Center	1	2	3	4	0
39	Kesopanan instruktur The American English Center	1	2	3	4	0
40	Kerapihan penampilan karyawan pada saat bekerja di The American English Center	1	2	3	4	0

(Dilanjutkan ke halaman berikutnya)

Tabel L. D – 3
Instrumen Konsistensi Kinerja Instruktur dan Karyawan Dalam Memenuhi Standar TAEC

No	Indikator Harapan Peserta Kursus	Konsistensi Kinerja Instruktur dan Karyawan				
		STK	TK	CK	SK	TS
41	Kerapihan penampilan instruktur pada saat mengajar di The American English Center	1	2	3	4	0
42	Kecepatan tanggapan atas aspirasi atau pengaduan peserta kursus	1	2	3	4	0
43	Keramahan penerimaan calon peserta kursus di lingkungan The American English Center pada saat pendaftaran	1	2	3	4	0
44	Fleksibilitas jadwal yang tersedia bagi peserta kursus	1	2	3	4	0
45	Ketersediaan <i>native speaker</i>	1	2	3	4	0

Sumber : Analisis Penulis, 2009

Tabel L. D – 4
Variabel Penyebab Gap 1

No	Pernyataan Gap 1	STS	TS	S	SS
1	Pihak TAEC secara teratur mengumpulkan informasi berbagai kebutuhan peserta kursus	1	2	3	4
2	Pihak TAEC jarang menggunakan informasi riset pemasaran mengenai peserta kursus (-)	1	2	3	4
3	Pihak TAEC secara teratur mengumpulkan informasi mengenai harapan peserta kursus akan kualitas pelayanan TAEC	1	2	3	4
4	Pimpinan TAEC jarang berinteraksi dengan peserta kursus (-)	1	2	3	4
5	Karyawan yang berhubungan dengan peserta kursus sering berkomunikasi dengan pimpinan TAEC	1	2	3	4
6	Pihak manajemen TAEC jarang meminta saran dari karyawan yang berhubungan dengan peserta mengenai cara melayani peserta kursus	1	2	3	4
7	Pihak manajemen TAEC sering berinteraksi langsung dengan karyawan yang berhubungan dengan peserta kursus	1	2	3	4
8	Alat komunikasi utama antara pimpinan dengan karyawan di TAEC adalah melalui memo (-)	1	2	3	4

Tabel L. D – 5
Variabel Penyebab Gap 2

No	Pernyataan Gap 1	STS	TS	S	SS
10	Pimpinan TAEC tidak memiliki komitmen menyediakan sumber daya untuk meningkatkan layanan bagi peserta kursus (-)	1	2	3	4
11	TAEC memiliki program kerja peningkatan kualitas pelayanan bagi peserta kursus	1	2	3	4
12	Pimpinan TAEC yang melakukan peningkatan kualitas pelayanan diberi imbalan lebih besar	1	2	3	4
13	Pimpinan TAEC lebih mementingkan penjualan dibandingkan layanan bagi peserta kursus	1	2	3	4
14	TAEC memiliki program tertulis penetapan sasaran kualitas pelayanan oleh karyawan bagi peserta kursus	1	2	3	4
15	Pimpinan TAEC berusaha menetapkan sasaran kualitas pelayanan bagi peserta kursus secara rinci	1	2	3	4
16	TAEC menggunakan peralatan otomatis secara efektif untuk mencapai konsistensi dalam melayani peserta kursus	1	2	3	4
17	Tersedia program resmi di TAEC untuk memperbaiki prosedur kerja agar lebih konsisten melayani peserta kursus	1	2	3	4
18	TAEC memiliki kemampuan cukup baik untuk memenuhi permintaan peserta kursus	1	2	3	4
19	TAEC akan rugi jika memenuhi semua permintaan peserta kursus di tingkat yang mereka minta (-)	1	2	3	4
20	TAEC memiliki sistem operasi (prosedur kerja yang baku) untuk memenuhi permintaan seluruh peserta kursus.	1	2	3	4

Tabel L. E – 1
Instrumen Tingkat Standar Kinerja Kualitas Pelayanan Bagi Instruktur dan Karyawan

No	Indikator Harapan Peserta Kursus	Standar TAEC untuk Instruktur dan Karyawan				
		STE	TE	CE	SE	TS
1	Kebanggaan peserta kursus terhadap The American English Center	1	2	3	4	0
2	Kepopuleran reputasi The American English Center di lingkungan masyarakat	1	2	3	4	0
3	Keantusiasan peserta kursus saat mengikuti kursus di The American English Center	1	2	3	4	0
4	Ketepatan penetapan aturan kedisiplinan bagi peserta kursus	1	2	3	4	0
5	Kenyamanan ruang kelas untuk mengikuti kegiatan pembelajaran	1	2	3	4	0
6	Kenyamanan sarana umum (toilet, ruang tunggu) bagi peserta kursus	1	2	3	4	0
7	Kelengkapan buku-buku penambah pengetahuan bahasa Inggris peserta kursus	1	2	3	4	0
8	Kelengkapan alat peraga (alat permainan, poster, video/film) yang membantu peserta kursus meningkatkan kemampuan bahasa Inggris	1	2	3	4	0
9	Kelengkapan peralatan belajar mengajar di kelas	1	2	3	4	0
10	Ketanggapan staf pengajar pada peserta kursus secara individual	1	2	3	4	0
11	Ketanggapan bantuan karyawan terhadap peserta kursus	1	2	3	4	0
12	Keadilan pengajar The American English Center pada setiap peserta kursus (penilaian, pengajaran, dll)	1	2	3	4	0
13	Kesesuaian materi pelajaran yang ditetapkan dengan kebutuhan peserta kursus	1	2	3	4	0
14	Kekondusifan iklim dalam proses belajar-mengajar di kelas	1	2	3	4	0
15	Kesesuaian penentuan jadwal dengan permintaan peserta kursus	1	2	3	4	0
16	Kegunaan materi pelajaran di The American English Center bagi peserta	1	2	3	4	0
17	Kejelasan pengajaran instruktur	1	2	3	4	0
18	Kedalaman penguasaan bahan instruktur	1	2	3	4	0
19	Kesempatan peserta untuk mempraktekkan bahasa Inggris	1	2	3	4	0
20	Kekerapan komunikasi antara pengajar dan peserta kursus	1	2	3	4	0

(Dilanjutkan ke halaman berikutnya)

Tabel L. E – 1 (Lanjutan)
Instrumen Tingkat Standar Kinerja Kualitas Pelayanan Bagi Instruktur dan Karyawan

No	Indikator Harapan Peserta Kursus	Standar TAEC untuk Instruktur dan Karyawan				
		STE	TE	CE	SE	TS
21	Keteraturan umpan balik yang diberikan oleh staf pengajar mengenai peningkatan kemampuan peserta kursus.	1	2	3	4	0
22	Ketepatan pemberian informasi dari staf bagian pendaftaran	1	2	3	4	0
23	Kelengkapan informasi pendaftaran	1	2	3	4	0
24	Kemudahan melihat hasil ujian yang telah dilaksanakan	1	2	3	4	0
25	Kemudahan menemui staf pengajar seusai kelas dan selama jam kerja	1	2	3	4	0
26	Kemudahan prosedur pendaftaran	1	2	3	4	0
27	Kemudahan mengikuti tes masuk (jadwal tes sesuai dengan peserta kursus)	1	2	3	4	0
28	Kemudahan proses registrasi peserta kursus ke tingkat selanjutnya	1	2	3	4	0
29	Kemudahan peserta kursus memarkir kendaraan pada lahan parkir yang tersedia	1	2	3	4	0
30	Kemudahan pihak administrasi The American English Center ditemui oleh peserta kursus	1	2	3	4	0
31	Kemudahan mendapatkan informasi di The American English Center	1	2	3	4	0
32	Ketersediaan kelas yang sesuai dengan level peserta kursus	1	2	3	4	0
33	Ketanggapan bantuan karyawan The American English Center pada saat proses registrasi	1	2	3	4	0
34	Kesesuaian jam operasi kantor The American English Center bagi peserta kursus	1	2	3	4	0
35	Keamanan peserta kursus di lingkungan The American English Center (lahan parkir, ruang kelas, ruang tunggu, dll)	1	2	3	4	0
36	Keramahan karyawan The American English Center	1	2	3	4	0
37	Kesopanan karyawan The American English Center	1	2	3	4	0
38	Keramahan instruktur The American English Center	1	2	3	4	0
39	Kesopanan instruktur The American English Center	1	2	3	4	0
40	Kerapihan penampilan karyawan pada saat bekerja di The American English Center	1	2	3	4	0

(Dilanjutkan ke halaman berikutnya)

Tabel L. E – 1 (Lanjutan)
Instrumen Tingkat Standar Kinerja Kualitas Pelayanan Bagi Instruktur dan Karyawan

No	Indikator Harapan Peserta Kursus	Standar TAEC untuk Instruktur dan Karyawan				
		STE	TE	CE	SE	TS
41	Kerapihan penampilan instruktur pada saat mengajar di The American English Center	1	2	3	4	0
42	Kecepatan tanggapan atas aspirasi atau pengaduan peserta kursus	1	2	3	4	0
43	Keramahan penerimaan calon peserta kursus di lingkungan The American English Center pada saat pendaftaran	1	2	3	4	0
44	Fleksibilitas jadwal yang tersedia bagi peserta kursus	1	2	3	4	0
45	Ketersediaan <i>native speaker</i>	1	2	3	4	0

Sumber : Analisis Penulis, 2009

Tabel L. E – 2
Instrumen Konsistensi Kinerja Instruktur dan Karyawan Dalam Memenuhi Standar TAEC

No	Indikator Harapan Peserta Kursus	Konsistensi Kinerja Instruktur dan Karyawan				
		STK	TK	CK	SK	TS
1	Kebanggaan peserta kursus terhadap The American English Center	1	2	3	4	0
2	Kepopuleran reputasi The American English Center di lingkungan masyarakat	1	2	3	4	0
3	Keantusiasan peserta kursus saat mengikuti kursus di The American English Center	1	2	3	4	0
4	Ketepatan penetapan aturan kedisiplinan bagi peserta kursus	1	2	3	4	0
5	Kenyamanan ruang kelas untuk mengikuti kegiatan pembelajaran	1	2	3	4	0
6	Kenyamanan sarana umum (toilet, ruang tunggu) bagi peserta kursus	1	2	3	4	0
7	Kelengkapan buku-buku penambah pengetahuan bahasa Inggris peserta kursus	1	2	3	4	0
8	Kelengkapan alat peraga (alat permainan, poster, video/film) yang membantu peserta kursus meningkatkan kemampuan bahasa Inggris	1	2	3	4	0
9	Kelengkapan peralatan belajar mengajar di kelas	1	2	3	4	0
10	Ketanggapan staf pengajar pada peserta kursus secara individual	1	2	3	4	0
11	Ketanggapan bantuan karyawan terhadap peserta kursus	1	2	3	4	0
12	Keadilan pengajar The American English Center pada setiap peserta kursus (penilaian, pengajaran, dll)	1	2	3	4	0
13	Kesesuaian materi pelajaran yang ditetapkan dengan kebutuhan peserta kursus	1	2	3	4	0
14	Kekondusifan iklim dalam proses belajar-mengajar di kelas	1	2	3	4	0
15	Kesesuaian penentuan jadwal dengan permintaan peserta kursus	1	2	3	4	0
16	Kegunaan materi pelajaran di The American English Center bagi peserta	1	2	3	4	0
17	Kejelasan pengajaran instruktur	1	2	3	4	0
18	Kedalaman penguasaan bahan instruktur	1	2	3	4	0
19	Kesempatan peserta untuk mempraktekkan bahasa Inggris	1	2	3	4	0
20	Kekerapan komunikasi antara pengajar dan peserta kursus	1	2	3	4	0

(Dilanjutkan ke halaman berikutnya)

Tabel L. E – 2 (Lanjutan)
Instrumen Konsistensi Kinerja Instruktur dan Karyawan Dalam Memenuhi Standar TAEC

No	Indikator Harapan Peserta Kursus	Konsistensi Kinerja Instruktur dan Karyawan				
		STK	TK	CK	SK	TS
21	Keteraturan umpan balik yang diberikan oleh staf pengajar mengenai peningkatan kemampuan peserta kursus.	1	2	3	4	0
22	Ketepatan pemberian informasi dari staf bagian pendaftaran	1	2	3	4	0
23	Kelengkapan informasi pendaftaran	1	2	3	4	0
24	Kemudahan melihat hasil ujian yang telah dilaksanakan	1	2	3	4	0
25	Kemudahan menemui staf pengajar sesuai kelas dan selama jam kerja	1	2	3	4	0
26	Kemudahan prosedur pendaftaran	1	2	3	4	0
27	Kemudahan mengikuti tes masuk (jadwal tes sesuai dengan peserta kursus)	1	2	3	4	0
28	Kemudahan proses registrasi peserta kursus ke tingkat selanjutnya	1	2	3	4	0
29	Kemudahan peserta kursus memarkir kendaraan pada lahan parkir yang tersedia	1	2	3	4	0
30	Kemudahan pihak administrasi The American English Center ditemui oleh peserta kursus	1	2	3	4	0
31	Kemudahan mendapatkan informasi di The American English Center	1	2	3	4	0
32	Ketersediaan kelas yang sesuai dengan level peserta kursus	1	2	3	4	0
33	Ketanggapan bantuan karyawan The American English Center pada saat proses registrasi	1	2	3	4	0
34	Kesesuaian jam operasi kantor The American English Center bagi peserta kursus	1	2	3	4	0
35	Keamanan peserta kursus di lingkungan The American English Center (lahan parkir, ruang kelas, ruang tunggu, dll)	1	2	3	4	0
36	Keramahan karyawan The American English Center	1	2	3	4	0
37	Kesopanan karyawan The American English Center	1	2	3	4	0
38	Keramahan instruktur The American English Center	1	2	3	4	0
39	Kesopanan instruktur The American English Center	1	2	3	4	0
40	Kerapihan penampilan karyawan pada saat bekerja di The American English Center	1	2	3	4	0

(Dilanjutkan ke halaman berikutnya)

Tabel L. E – 2 (Lanjutan)
Instrumen Konsistensi Kinerja Instruktur dan Karyawan Dalam Memenuhi Standar TAEC

No	Indikator Harapan Peserta Kursus	Konsistensi Kinerja Instruktur dan Karyawan				
		STK	TK	CK	SK	TS
41	Kerapihan penampilan instruktur pada saat mengajar di The American English Center	1	2	3	4	0
42	Kecepatan tanggapan atas aspirasi atau pengaduan peserta kursus	1	2	3	4	0
43	Keramahan penerimaan calon peserta kursus di lingkungan The American English Center pada saat pendaftaran	1	2	3	4	0
44	Fleksibilitas jadwal yang tersedia bagi peserta kursus	1	2	3	4	0
45	Ketersediaan <i>native speaker</i>	1	2	3	4	0

Sumber : Analisis Penulis, 2009

Tabel L. E – 3
Instrumen Konsistensi Kinerja Instruktur dan Karyawan Dalam Memenuhi Janji Promosi TAEC

No	Indikator Harapan Peserta Kursus	Konsistensi Kinerja Instruktur dan Karyawan dalam Memenuhi Janji TAEC			
		STK	TK	CK	SK
1	Kebanggaan peserta kursus terhadap The American English Center	1	2	3	4
2	Kepopuleran reputasi The American English Center di lingkungan masyarakat	1	2	3	4
3	Keantusiasan peserta kursus saat mengikuti kursus di The American English Center	1	2	3	4
4	Ketepatan penetapan aturan kedisiplinan bagi peserta kursus	1	2	3	4
5	Kenyamanan ruang kelas untuk mengikuti kegiatan pembelajaran	1	2	3	4
6	Kenyamanan sarana umum (toilet, ruang tunggu) bagi peserta kursus	1	2	3	4
7	Kelengkapan buku-buku penambah pengetahuan bahasa Inggris peserta kursus	1	2	3	4
8	Kelengkapan alat peraga (alat permainan, poster, video/film) yang membantu peserta kursus meningkatkan kemampuan bahasa Inggris	1	2	3	4
9	Kelengkapan peralatan belajar mengajar di kelas	1	2	3	4
10	Ketanggapan staf pengajar pada peserta kursus secara individual	1	2	3	4
11	Ketanggapan bantuan karyawan terhadap peserta kursus	1	2	3	4
12	Keadilan pengajar The American English Center pada setiap peserta kursus (penilaian, pengajaran, dll)	1	2	3	4
13	Kesesuaian materi pelajaran yang ditetapkan dengan kebutuhan peserta kursus	1	2	3	4
14	Kekondusifan iklim dalam proses belajar-mengajar di kelas	1	2	3	4
15	Kesesuaian penentuan jadwal dengan permintaan peserta kursus	1	2	3	4
16	Kegunaan materi pelajaran di The American English Center bagi peserta	1	2	3	4
17	Kejelasan pengajaran instruktur	1	2	3	4
18	Kedalaman penguasaan bahan instruktur	1	2	3	4

(Dilanjutkan ke halaman berikutnya)

Tabel L. E – 3 (Lanjutan)
Instrumen Konsistensi Kinerja Instruktur dan Karyawan Dalam Memenuhi Janji Promosi TAEC

No	Indikator Harapan Peserta Kursus	Konsistensi Kinerja Instruktur dan Karyawan dalam Memenuhi Janji TAEC			
		STK	TK	CK	SK
19	Kesempatan peserta untuk mempraktekkan bahasa Inggris	1	2	3	4
20	Kekerapan komunikasi antara pengajar dan peserta kursus	1	2	3	4
21	Keteraturan umpan balik yang diberikan oleh staf pengajar mengenai peningkatan kemampuan peserta kursus.	1	2	3	4
22	Ketepatan pemberian informasi dari staf bagian pendaftaran	1	2	3	4
23	Kelengkapan informasi pendaftaran	1	2	3	4
24	Kemudahan melihat hasil ujian yang telah dilaksanakan	1	2	3	4
25	Kemudahan menemui staf pengajar se usai kelas dan selama jam kerja	1	2	3	4
26	Kemudahan prosedur pendaftaran	1	2	3	4
27	Kemudahan mengikuti tes masuk (jadwal tes sesuai dengan peserta kursus)	1	2	3	4
28	Kemudahan proses registrasi peserta kursus ke tingkat selanjutnya	1	2	3	4
29	Kemudahan peserta kursus memarkir kendaraan pada lahan parkir yang tersedia	1	2	3	4
30	Kemudahan pihak administrasi The American English Center ditemui oleh peserta kursus	1	2	3	4
31	Kemudahan mendapatkan informasi di The American English Center	1	2	3	4
32	Ketersediaan kelas yang sesuai dengan level peserta kursus	1	2	3	4
33	Ketanggapan bantuan karyawan The American English Center pada saat proses registrasi	1	2	3	4
34	Kesesuaian jam operasi kantor The American English Center bagi peserta kursus	1	2	3	4
35	Keamanan peserta kursus di lingkungan The American English Center (lahan parkir, ruang kelas, ruang tunggu, dll)	1	2	3	4

(Dilanjutkan ke halaman berikutnya)

Tabel L. E – 3 (Lanjutan)
Instrumen Konsistensi Kinerja Instruktur dan Karyawan Dalam Memenuhi Janji Promosi TAEC

No	Indikator Harapan Peserta Kursus	Konsistensi Kinerja Instruktur dan Karyawan dalam Memenuhi Janji TAEC			
		STK	TK	CK	SK
36	Keramahan karyawan The American English Center	1	2	3	4
37	Kesopanan karyawan The American English Center	1	2	3	4
38	Keramahan instruktur The American English Center	1	2	3	4
39	Kesopanan instruktur The American English Center	1	2	3	4
40	Kerapihan penampilan karyawan pada saat bekerja di The American English Center	1	2	3	4
41	Kerapihan penampilan instruktur pada saat mengajar di The American English Center	1	2	3	4
42	Kecepatan tanggapan atas aspirasi atau pengaduan peserta kursus	1	2	3	4
43	Keramahan penerimaan calon peserta kursus di lingkungan The American English Center pada saat pendaftaran	1	2	3	4
44	Fleksibilitas jadwal yang tersedia bagi peserta kursus	1	2	3	4
45	Ketersediaan <i>native speaker</i>	1	2	3	4

Sumber : Analisis Penulis, 2009

Tabel L. E – 4
Variabel Penyebab Gap 3

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Saya merasa bahwa saya adalah bagian dari kelompok (team) di TAEC	1	2	3	4
2	Setiap orang di TAEC berperan dalam kelompok dalam melayani kebutuhan peserta kursus	1	2	3	4
3	Saya merasa bertanggung jawab untuk membantu rekan sekerjanya agar lebih baik dalam bekerja	1	2	3	4
4	Saya dan rekan kerja saya lebih sering bekerja sama dibandingkan bersaing	1	2	3	4
5	Saya merasa bahwa saya adalah anggota penting dari TAEC.	1	2	3	4
6	Saya merasa nyaman bekerja, dalam arti saya mampu melakukan pekerjaan dengan baik	1	2	3	4
7	TAEC merekrut orang-orang yang kompeten di bidangnya	1	2	3	4
8	TAEC melengkapi saya dengan peralatan kerja yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan saya dengan sebaik-baiknya	1	2	3	4
9	Saya menghabiskan banyak waktu dalam pekerjaan, untuk menyelesaikan masalah yang kurang saya kuasai (-)	1	2	3	4
10	Saya memiliki kebebasan di pekerjaan untuk benar-benar memuaskan kebutuhan peserta kursus	1	2	3	4
11	Terkadang saya merasa kurang mampu mengontrol pekerjaan karena terlalu banyak peserta kursus minta dilayani di waktu bersamaan (-)	1	2	3	4
12	Salah satu penyebab saya frustrasi dalam pekerjaan adalah ketergantungan saya pada rekan lain untuk melayani peserta kursus	1	2	3	4
13	Salah satu penilaian atasan atas hasil kerja saya adalah seberapa baik saya dapat berinteraksi dengan peserta kursus	1	2	3	4
14	Di TAEC, upaya untuk memberikan pelayanan lebih baik terhadap peserta kursus tidak mendapatkan imbalan atau penghargaan lebih (-)	1	2	3	4
15	Di TAEC, karyawan yang memberikan pelayanan lebih baik terhadap peserta kursus diberi imbalan lebih dibanding karyawan lain	1	2	3	4
16	Jumlah pekerjaan administratif di pekerjaan menyulitkan saya untuk melayani konsumen secara efektif (-)	1	2	3	4
17	TAEC lebih menekankan upaya untuk meningkatkan penjualan dibandingkan meningkatkan layanan hingga sukar melayani konsumen dengan baik (-)	1	2	3	4

(Dilanjutkan ke halaman berikutnya)

Tabel L. E – 4 (Lanjutan)
Variabel Penyebab Gap 3

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
18	Permintaan konsumen dan permintaan manajemen untuk saya kerjakan biasanya sama	1	2	3	4
19	TAEC dan saya memiliki gagasan yang sama mengenai cara pekerjaan saya seharusnya diselesaikan	1	2	3	4
20	Jumlah informasi mengenai hal-hal yang seharusnya saya lakukan dari pimpinan telah cukup memadai untuk menyelesaikan pekerjaan	1	2	3	4
21	Seringkali saya tidak bisa memahami mengenai layan yang ditawarkan oleh TAEC (-)	1	2	3	4
22	Saya merasa mampu mengerti perubahan yang terjadi di TAEC yang berpengaruh pada pekerjaan saya	1	2	3	4
23	Saya merasa tidak dilatih dengan baik oleh TAEC tentang bagaimana cara berinteraksi secara efektif dengan peserta (-)	1	2	3	4
24	Saya tidak mengetahui aspek penting yang ditekankan oleh atasan dalam menilai hasil kerja saya (-)	1	2	3	4

Sumber : Analisis Penulis, 2009

Tabel L. E – 5
Variabel Penyebab Gap 4

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
25	Pembuat iklan promosi di TAEC berkonsultasi pada karyawan seperti saya mengenai kemungkinan perwujudan janji-janji yang dibuat di iklan.	1	2	3	4
26	Seringkali saya tidak menyadari sebelumnya akan janji-janji yang diiklankan oleh TAEC.	1	2	3	4
27	Karyawan seperti saya berinteraksi dengan instruktur untuk berdiskusi mengenai tingkat layanan yang bisa diberikan TAEC pada peserta.	1	2	3	4
28	Ketatnya persaingan bisnis memberikan tekanan di TAEC untuk memperoleh pelanggan baru. (-)	1	2	3	4
29	Pesaing TAEC mengemukakan janji yang tidak mungkin mereka penuhi dalam upaya untuk memperoleh peserta baru (-)	1	2	3	4

Sumber : Analisis Penulis, 2009

Tabel L. F – 1
Data Mentah Persepsi Peserta Kursus Terhadap Kinerja TAEC

No. Var	Responden																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	2	2	3	2	2	3	4	3	3	2
2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	2	3	3	4	3	3	2
3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3
4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	4	3	3	2	3	3
5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
6	4	3	3	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3
7	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	2	4	3	4	4	3	4
8	4	3	2	4	4	4	3	4	2	4	4	2	3	2	3	3	4	4	3	4
9	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4	2	2	4	3	3	3	3	2	2	2
44	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3
10	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3
11	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	3
13	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	3	3
14	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3
15	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3
16	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
17	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3
19	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
20	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
21	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3
22	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3
23	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3
26	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	2	3
27	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	3
28	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	3	3
32	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3
33	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3
29	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	2	4	4	3	2
31	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3
35	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4
36	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3
37	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3
38	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3
39	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3
40	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
41	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
42	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4
25	4	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3
30	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3
34	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3
43	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4

(Dilanjutkan ke halaman berikutnya)

Tabel L. F – 1 (Lanjutan)
Data Mentah Persepsi Peserta Kursus Terhadap Kinerja TAEC

No. Var	Responden																			
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	2	1	4	3	3	3	4	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3
4	2	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
5	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	2	2
6	2	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4
7	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	1	3	4	4	4	3	3	1	1	2
8	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2	1	3
9	2	4	3	3	3	4	2	3	3	2	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4
44	3	4	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
45	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3
10	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3
11	3	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
12	3	2	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
13	4	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4
14	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3
15	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
16	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
17	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
18	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
19	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	2	1	3
20	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3
21	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	2	4	4
22	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	4	2	3	4
23	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
24	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	2	3	3
27	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3
28	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3
32	4	1	4	3	3	4	4	3	3	3	2	2	4	3	2	3	3	2	3	3
33	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4
29	3	2	3	3	3	2	3	4	2	4	4	3	2	3	3	3	4	2	4	3
31	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
35	3	1	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	4	3	4	4
36	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3
37	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
38	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3
39	4	2	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
40	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
41	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3
42	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4
25	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
30	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4
34	4	2	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3
43	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4

(Dilanjutkan ke halaman berikutnya)

Tabel L. F – 1 (Lanjutan)
Data Mentah Persepsi Peserta Kursus Terhadap Kinerja TAEC

No. Var	Responden																			
	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3
2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3
4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
5	2	4	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	2	4	1	3
6	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	4	3	4	3
7	1	4	1	3	2	2	1	2	1	2	2	2	1	4	1	1	3	2	1	2
8	2	3	3	2	3	3	2	3	1	2	3	2	2	1	1	2	2	2	1	3
9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	4	3	3	3
44	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	2	4	3	3	4	4	4	4
45	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	4	4	1
10	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3
11	4	3	4	2	2	4	3	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	3	3
12	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
14	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3
15	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3
16	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3
17	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
18	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3
19	2	3	3	2	3	3	2	3	1	2	3	2	2	1	1	2	2	2	1	3
20	4	4	3	2	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	2	4	3	3	3
21	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	1	4	3	2	1
22	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	1	4	3	3	2
23	2	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	1	4	4	4	4
26	4	2	3	1	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	1	1	2	3
24	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2	2	2	3
27	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
28	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	1	4	4	2	4
32	2	2	3	2	3	1	2	1	3	1	2	2	2	1	3	1	3	1	2	2
33	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3
29	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2	2	4	4	3	1
31	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3
35	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2
36	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
37	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3
38	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3
39	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4
40	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3
41	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3
42	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
25	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	4	4	3	2	3	4	2	2
30	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	4	2
34	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3
43	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4

(Dilanjutkan ke halaman berikutnya)

Tabel L. F – 1 (Lanjutan)
Data Mentah Persepsi Peserta Kursus Terhadap Kinerja TAEC

No. Var	Responden														
	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75
1	3	3	3	3	4	2	2	1	3	3	3	3	4	2	2
2	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3
3	3	4	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	4	2	1	3	3	3	3	4	4	4	3
5	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
7	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
8	1	2	2	2	2	2	3	2	4	4	4	4	3	4	3
9	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
44	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
45	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4
11	3	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3
12	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	2
13	4	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	4	4	4	3
14	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
15	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
16	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
17	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
18	3	4	3	4	2	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3
19	4	4	2	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
20	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	2
21	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
22	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
23	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4
26	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
24	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
27	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4
28	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3	4
32	1	2	3	3	3	4	1	4	4	3	3	4	3	3	3
33	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2
29	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	2	4
31	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
35	4	3	4	4	3	3	1	4	3	4	4	4	3	4	3
36	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
37	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
38	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4
39	4	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	3	4
40	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
41	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
42	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
25	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
30	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4
34	4	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	2	3
43	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4

(Dilanjutkan ke halaman berikutnya)

Tabel L. F – 2
Data Mentah Harapan Peserta Kursus Terhadap Layanan TAEC

No. Var	Responden														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	3	3	3
5	3	3	3	3	4	3	3	2	1	2	3	3	4	3	3
6	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3
7	4	4	3	2	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	4
8	3	3	3	2	4	3	3	3	2	1	2	2	3	3	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4
44	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
45	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
10	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
11	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3
12	3	3	4	3	4	3	4	3	1	4	3	3	4	4	4
13	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3
14	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3
15	3	3	4	3	4	3	3	4	1	3	2	3	3	3	4
16	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
18	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4
19	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
21	4	3	3	3	4	3	4	3	1	3	3	2	3	3	3
22	4	3	3	2	4	4	3	2	2	4	4	3	4	3	3
23	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3	4	3	3
26	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
24	3	3	4	2	4	3	4	2	1	3	4	2	4	3	3
27	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
28	4	3	4	3	3	4	4	1	3	4	4	3	4	3	4
32	3	3	3	2	4	3	3	3	1	2	1	3	4	4	3
33	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
29	4	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	2	3	4	2
31	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4	4	3
35	3	3	3	3	4	3	4	3	1	3	2	3	3	3	3
36	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
37	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4
38	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4
39	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
40	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	2
41	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3
42	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	2	2	3	3
25	4	3	2	4	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3
30	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	2	4	3	3
34	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	2	3	3	4	3
43	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3

(Dilanjutkan ke halaman berikutnya)

Tabel L. F – 2 (Lanjutan)
Data Mentah Harapan Peserta Kursus Terhadap Layanan TAEC

No. Var	Responden														
	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3
2	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3
5	2	3	2	3	3	3	3	4	2	3	4	2	3	2	3
6	3	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4
7	3	2	2	2	2	3	4	4	3	2	4	2	3	3	3
8	2	2	2	2	2	3	4	3	1	3	4	2	4	2	2
9	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4
44	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
45	3	4	3	3	3	3	3	4	1	3	4	3	3	4	3
10	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4
11	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
13	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2
14	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2
15	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	2
16	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3
17	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4
18	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
19	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3
20	3	4	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3
21	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
22	3	3	2	3	3	3	4	4	2	2	4	3	2	3	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	2	2
26	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
24	3	3	4	3	3	3	4	2	2	3	4	3	4	2	2
27	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3
28	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
32	2	3	2	3	2	3	4	4	1	2	3	3	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3
29	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3
31	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3
35	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
36	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3
37	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3
38	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3
39	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3
40	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3
41	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3
42	3	4	3	3	4	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3
25	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
30	3	4	3	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	1	4
34	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	2
43	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3

(Dilanjutkan ke halaman berikutnya)

Tabel L. F – 2 (Lanjutan)
Data Mentah Harapan Peserta Kursus Terhadap Layanan TAEC

No. Var	Responden														
	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
6	1	1	3	2	4	1	4	2	2	3	3	1	2	4	2
7	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	2	3	3	3
44	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3
45	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
10	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4
11	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4
12	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
13	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4
14	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4
15	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
16	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2
17	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
18	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
19	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3
20	4	4	2	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3
21	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
22	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
23	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
24	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3
27	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
28	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
32	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
33	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
29	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4
31	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
35	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
36	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
37	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
38	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
39	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
40	3	3	2	3	3	2	4	2	3	3	4	3	2	3	3
41	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
42	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3
25	3	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3
30	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
34	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
43	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4

(Dilanjutkan ke halaman berikutnya)

Tabel L. F – 2 (Lanjutan)
Data Mentah Harapan Peserta Kursus Terhadap Layanan TAEC

No. Var	Responden														
	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
1	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2
2	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
3	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	2	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	2	2	3	3	4	2
5	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	4	2	4	3
6	3	3	3	3	4	3	4	1	4	3	4	4	3	3	2
7	2	4	4	3	3	3	1	4	4	2	4	4	1	4	3
8	2	4	4	3	4	4	1	4	4	2	3	4	2	4	3
9	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	1	1	2	4	4
44	3	3	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3
45	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	3	4	4	3	4
10	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3
11	4	4	4	4	4	3	3	2	4	2	3	3	3	4	3
12	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3
13	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3
14	3	4	4	3	4	4	2	3	4	3	2	4	3	4	3
15	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3
16	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
17	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3
18	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3
19	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4
20	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	1	1
21	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3
22	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3
23	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3
26	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	3
24	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3
27	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3
28	4	4	3	4	3	3	2	3	3	1	3	4	4	3	2
32	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	4	2	4	3
33	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3
29	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3
31	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3
35	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3
36	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3
37	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3
38	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3
39	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
40	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	1	3	3
41	4	3	4	4	4	3	1	4	3	4	2	3	3	2	3
42	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	2	2	4	2
25	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	2	4	2
30	4	4	2	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	3	3
34	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3
43	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4

(Dilanjutkan ke halaman berikutnya)

Tabel L. F – 2 (Lanjutan)
Data Mentah Harapan Peserta Kursus Terhadap Layanan TAEC

No. Var	Responden														
	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75
1	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
3	2	2	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
4	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
5	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4
6	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
9	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
45	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
10	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4
11	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4
12	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
13	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
16	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2
17	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4
18	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
19	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
20	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
21	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
22	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
23	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4
26	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
24	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3
27	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
28	3	2	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
32	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
33	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
29	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4
31	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
35	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
36	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
37	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
38	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
39	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
40	4	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3
41	4	4	4	4	4	3	1	3	4	3	4	4	4	3	3
42	4	4	3	4	4	3	1	4	3	3	4	4	4	3	3
25	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
34	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
43	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4

Sumber : Jawaban Kuesioner Peserta Kursus

Tabel L. F – 3
Data Mentah Persepsi Manajemen TAEC Terhadap Harapan Peserta
Kursus

No	Dimensi	No. Var	Responden	
			1	2
1	<i>Campus Climate</i>	1	3	4
2		2	3	4
3		3	4	3
4	<i>Campus Life</i>	4	3	4
5		5	3	4
6		6	3	4
7	<i>Campus Support Service</i>	7	3	4
8		8	2	1
9		9	3	4
10		44	3	4
11		45	4	3
12	<i>Concern for the Individual</i>	10	3	4
13		11	3	4
14		12	4	3
15	<i>Instructional Effectiveness</i>	13	3	4
16		14	3	4
17		15	3	4
18		16	3	4
19		17	4	3
20		18	4	3
21		19	4	3
22		20	3	4
23		21	3	4
24	<i>Recruitment and Financial Aid</i>	22	4	3
25		23	3	4
26		26	3	4
27	<i>Registration Effectiveness</i>	24	3	4
28		27	3	4
29		28	3	4
30		32	3	4
31		33	3	4
32	<i>Campus safety and security</i>	29	3	4
33		31	3	4
34		35	3	4
35	<i>Service Excellence</i>	36	3	4
36		37	3	4
37		38	3	4
38		39	3	4
39		40	4	3
40		41	3	4
41		42	3	4
42	<i>Student Centeredness</i>	25	1	2
43		30	4	3
44		34	3	4
45		43	3	4

Sumber : Jawaban kuesioner Manajemen TAEC, 2009

Tabel L. F – 4
Data Mentah Manajemen TAEC Terhadap Standar Kinerja Pelayanan

No	Dimensi	Pernyataan	Responden	
			1	2
1	<i>Campus Climate</i>	1	3	4
2		2	3	4
3		3	3	3
4	<i>Campus Life</i>	4	3	4
5		5	3	3
6		6	3	3
7	<i>Campus Support Service</i>	7	3	4
8		8	2	2
9		9	3	3
10		44	3	4
11		45	4	4
12	<i>Concern for the Individual</i>	10	2	3
13		11	3	4
14		12	3	4
15	<i>Instructional Effectiveness</i>	13	3	4
16		14	3	3
17		15	3	4
18		16	3	4
19		17	3	4
20		18	4	4
21		19	3	4
22		20	3	4
23	21	4	4	
24	<i>Recruitment and Financial Aid</i>	22	3	4
25		23	3	4
26		26	3	4
27	<i>Registration Effectiveness</i>	24	3	4
28		27	3	4
29		28	3	4
30		32	3	3
31		33	3	4
32	<i>Campus safety and security</i>	29	3	3
33		31	3	4
34		35	3	3
35	<i>Service Excellence</i>	36	3	4
36		37	3	4
37		38	3	4
38		39	3	4
39		40	3	4
40		41	3	4
41		42	3	4
42	<i>Student Centeredness</i>	25	2	2
43		30	3	4
44		34	3	3
45		43	3	4

Sumber : Jawaban kuesioner Manajemen TAEC, 2009

Tabel L. F – 5
Data Mentah Penyebab Gap 1

No	Pernyataan Gap 1	Responden	
		1	2
1	Pihak TAEC secara teratur mengumpulkan informasi berbagai kebutuhan peserta kursus	2	2
2	Pihak TAEC jarang menggunakan informasi riset pemasaran mengenai peserta kursus (-)	3	3
3	Pihak TAEC secara teratur mengumpulkan informasi mengenai harapan peserta kursus akan kualitas pelayanan TAEC	2	2
4	Pimpinan TAEC jarang berinteraksi dengan peserta kursus (-)	3	3
5	Karyawan yang berhubungan dengan peserta kursus sering berkomunikasi dengan pimpinan TAEC	3	3
6	Pihak manajemen TAEC jarang meminta saran dari karyawan yang berhubungan dengan peserta mengenai cara melayani peserta kursus	3	3
7	Pihak manajemen TAEC sering berinteraksi langsung dengan karyawan yang berhubungan dengan peserta kursus	3	3
8	Alat komunikasi utama antara pimpinan dengan karyawan di TAEC adalah melalui memo (-)	2	2

Sumber : Jawaban kuesioner Manajemen TAEC, 2009

Tabel L. F – 6
Data Mentah Penyebab Gap 2

No	Pernyataan Gap 2	Responden	
		1	2
10	Pimpinan TAEC tidak memiliki komitmen menyediakan sumber daya untuk meningkatkan layanan bagi peserta kursus (-)	2	2
11	TAEC memiliki program kerja peningkatan kualitas pelayanan bagi peserta kursus	2	2
12	Pimpinan TAEC yang melakukan peningkatan kualitas pelayanan diberi imbalan lebih besar	2	2
13	Pimpinan TAEC lebih mementingkan penjualan dibandingkan layanan bagi peserta kursus	2	2
14	TAEC memiliki program tertulis penetapan sasaran kualitas pelayanan oleh karyawan bagi peserta kursus	2	2
15	Pimpinan TAEC berusaha menetapkan sasaran kualitas pelayanan bagi peserta kursus secara rinci	2	2
16	TAEC menggunakan peralatan otomatis secara efektif untuk mencapai konsistensi dalam melayani peserta kursus	2	2
17	Tersedia program resmi di TAEC untuk memperbaiki prosedur kerja agar lebih konsisten melayani peserta kursus	3	3
18	TAEC memiliki kemampuan cukup baik untuk memenuhi permintaan peserta kursus	3	3
19	TAEC akan rugi jika memenuhi semua permintaan peserta kursus di tingkat yang mereka minta (-)	3	3
20	TAEC memiliki sistem operasi (prosedur kerja yang baku) untuk memenuhi permintaan seluruh peserta kursus.	2	2

Sumber : Jawaban kuesioner Manajemen TAEC, 2009

Tabel L. F – 7
Data Mentah Karyawan & Instruktur TAEC Terhadap Standar Kinerja Pelayanan

No	Dimensi	Pernyataan	Responden											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	<i>Campus Climate</i>	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3
2		2	3	4	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3
3		3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3
4	<i>Campus Life</i>	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3
5		5	3	3	3	2	4	4	3	4	4	2	4	3
6		6	3	3	3	2	4	4	3	4	3	2	4	3
7	<i>Campus Support Service</i>	7	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3
8		8	3	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	3
9		9	3	1	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3
10		44	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
11	<i>Concern for the Individual</i>	45	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
12		10	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3
13		11	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
14	<i>Instructional Effectiveness</i>	12	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
15		13	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
16		14	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3
17		15	3	4	3	1	3	3	3	2	3	3	4	3
18		16	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
19		17	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
20		18	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
21		19	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2
22	20	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	<i>Recruitment and Financial Aid</i>	21	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
24		22	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
25		23	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
26	<i>Registration Effectiveness</i>	26	3	4	3	3	4	4	3	3	1	3	3	4
27		24	3	4	3	3	4	3	3	2	1	3	3	3
28		27	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3
29		28	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
30		32	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3
31	33	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
32	<i>Campus safety and security</i>	29	3	3	1	3	4	3	3	3	2	3	3	3
33		31	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
34		35	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
35	<i>Service Excellence</i>	36	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4
36		37	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3
37		38	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
38		39	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3
39		40	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3
40		41	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
41		42	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
42	<i>Student Centeredness</i>	25	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
43		30	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3
44		34	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3
45		43	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3

Sumber : Jawaban kuesioner Karyawan & Instruktur TAEC, 2009

Tabel L. F – 8
Data Mentah Karyawan & Instruktur TAEC Terhadap Standar Kinerja Pelayanan

No	Dimensi	Pernyataan	Responden											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	<i>Campus Climate</i>	1	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
2		2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3		3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
4	<i>Campus Life</i>	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
5		5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
6		6	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
7	<i>Campus Support Service</i>	7	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
8		8	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3
9		9	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4
10		44	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
11		45	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
12	<i>Concern for the Individual</i>	10	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3
13		11	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3
14		12	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3
15	<i>Instructional Effectiveness</i>	13	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
16		14	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3
17		15	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
18		16	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
19		17	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3
20		18	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
21		19	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
22		20	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
23		21	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
24	<i>Recruitment and Financial Aid</i>	22	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
25		23	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
26		26	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
27	<i>Registration Effectiveness</i>	24	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3
28		27	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3
29		28	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
30		32	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3
31		33	3	4	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3
32	<i>Campus safety and security</i>	29	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33		31	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
34		35	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
35	<i>Service Excellence</i>	36	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
36		37	3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3
37		38	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4
38		39	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3
39		40	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
40		41	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
41		42	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
42	<i>Student Centeredness</i>	25	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3
43		30	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
44		34	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
45		43	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3

Sumber : Jawaban kuesioner Karyawan & Instruktur TAEC, 2009

Tabel L. F – 9
Data Mentah Penyebab Gap 3

No	Pernyataan Gap 3	Responden											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Saya merasa bahwa saya adalah bagian dari kelompok (team) di TAEC	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3
2	Setiap orang di TAEC berperan dalam kelompok dalam melayani kebutuhan peserta kursus	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	Saya merasa bertanggung jawab untuk membantu rekan sekerjanya agar lebih baik dalam bekerja	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
4	Saya dan rekan kerja saya lebih sering bekerja sama dibandingkan bersaing	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	Saya merasa bahwa saya adalah anggota penting dari TAEC.	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3
6	Saya merasa nyaman bekerja, dalam arti saya mampu melakukan pekerjaan dengan baik	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
7	TAEC merekrut orang-orang yang kompeten di bidangnya	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
8	TAEC melengkapi saya dengan peralatan kerja yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan saya dengan sebaik-baiknya	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3
9	Saya menghabiskan banyak waktu dalam pekerjaan, untuk menyelesaikan masalah yang kurang saya kuasai (-)	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1
10	Saya memiliki kebebasan di pekerjaan untuk benar-benar memuaskan kebutuhan peserta kursus	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	Terkadang saya merasa kurang mampu mengontrol pekerjaan karena terlalu banyak peserta kursus minta dilayani di waktu bersamaan (-)	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2
12	Salah satu penyebab saya frustrasi dalam pekerjaan adalah ketergantungan saya pada rekan lain untuk melayani peserta kursus	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2
13	Salah satu penilaian atasan atas hasil kerja saya adalah seberapa baik saya dapat berinteraksi dengan peserta kursus	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3
14	Di TAEC, upaya untuk memberikan pelayanan lebih baik terhadap peserta kursus tidak mendapatkan imbalan atau penghargaan lebih (-)	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3
15	Di TAEC, karyawan yang memberikan pelayanan lebih baik terhadap peserta kursus diberi imbalan lebih dibanding karyawan lain	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2
16	Jumlah pekerjaan administratif di pekerjaan menyulitkan saya untuk melayani konsumen secara efektif (-)	3	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3
17	TAEC lebih menekankan upaya untuk meningkatkan penjualan dibandingkan meningkatkan layanan hingga sukar melayani konsumen dengan baik (-)	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3	2
18	Permintaan konsumen dan permintaan manajemen untuk saya kerjakan biasanya sama	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
19	TAEC dan saya memiliki gagasan yang sama mengenai cara pekerjaan saya seharusnya diselesaikan	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	Jumlah informasi mengenai hal-hal yang seharusnya saya lakukan dari pimpinan telah cukup memadai untuk menyelesaikan pekerjaan	3	3	1	2	3	4	3	3	4	3	2	3
21	Seringkali saya tidak bisa memahami mengenai layanan yang ditawarkan oleh TAEC (-)	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2
22	Saya merasa mampu mengerti perubahan yang terjadi di TAEC yang berpengaruh pada pekerjaan saya	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3
23	Saya merasa tidak dilatih dengan baik oleh TAEC tentang bagaimana cara berinteraksi secara efektif dengan peserta (-)	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2
24	Saya tidak mengetahui aspek penting yang ditekankan oleh atasan dalam menilai hasil kerja saya (-)	2	1	3	2	2	1	2	1	2	1	1	2

Sumber : Jawaban kuesioner Karyawan & Instruktur TAEC, 2009

Tabel L. F – 10
Data Mentah Penyebab Gap 4

No	Pernyataan Gap 4	Responden											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
25	Pembuat iklan promosi di TAEC berkonsultasi pada karyawan seperti saya mengenai kemungkinan perwujudan janji-janji yang dibuat di iklan.	3	4	1	4	3	3	3	4	4	3	3	3
26	Seringkali saya tidak menyadari sebelumnya akan janji-janji yang diiklankan oleh TAEC.	3	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	1
27	Karyawan seperti saya berinteraksi dengan instruktur untuk berdiskusi mengenai tingkat layanan yang bisa diberikan TAEC pada peserta.	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
28	Ketatnya persaingan bisnis memberikan tekanan di TAEC untuk memperoleh pelanggan baru. (-)	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
29	Pesaing TAEC mengemukakan janji yang tidak mungkin mereka penuhi dalam upaya untuk memperoleh peserta baru (-)	2	2	1	3	3	1	2	1	2	1	2	2

Sumber : Jawaban kuesioner Karyawan & Instruktur TAEC, 2009

Tabel L. G – 1
Servqual Score

Responden	Campus Climate									Campus Life								
	1			2			3			4			5			6		
	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H
1	4	3	1	3	3	0	3	4	-1	4	3	1	4	3	1	4	4	0
2	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0
3	3	3	0	4	2	2	4	3	1	4	3	1	4	3	1	3	4	-1
4	3	3	0	3	3	0	4	3	1	3	3	0	4	3	1	3	4	-1
5	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	4	4	0	4	4	0
6	3	3	0	3	3	0	4	3	1	3	3	0	4	3	1	3	4	-1
7	4	3	1	3	3	0	4	3	1	3	3	0	4	3	1	4	4	0
8	2	3	-1	3	3	0	3	3	0	3	2	1	4	2	2	3	4	-1
9	4	2	2	3	2	1	3	2	1	3	1	2	4	1	3	2	3	-1
10	3	2	1	3	2	1	4	3	1	2	2	0	3	2	1	2	4	-2
11	2	3	-1	3	2	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1	3	4	-1
12	2	3	-1	1	2	-1	3	3	0	2	2	0	3	3	0	3	2	1
13	3	3	0	4	3	1	4	4	0	3	3	0	3	4	-1	3	4	-1
14	2	3	-1	2	3	-1	3	3	0	3	3	0	3	3	0	4	3	1
15	2	3	-1	3	3	0	3	3	0	4	3	1	4	3	1	3	3	0
16	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	2	1	3	3	0
17	4	3	1	4	3	1	4	3	1	3	2	1	4	3	1	2	4	-2
18	3	3	0	3	3	0	4	3	1	2	3	-1	4	2	2	3	4	-1
19	3	3	0	3	3	0	4	3	1	3	3	0	4	3	1	3	3	0
20	2	3	-1	2	2	0	3	3	0	3	3	0	4	3	1	3	4	-1
21	2	3	-1	3	3	0	4	3	1	2	3	-1	4	3	1	2	4	-2
22	2	3	-1	2	3	-1	3	3	0	1	3	-2	2	3	-1	3	2	1
23	1	3	-2	3	4	-1	2	3	-1	3	4	-1	3	4	-1	3	4	-1
24	4	2	2	2	2	0	3	3	0	3	3	0	3	2	1	3	3	0
25	3	3	0	3	3	0	4	3	1	3	3	0	4	3	1	3	4	-1
26	3	3	0	4	3	1	4	4	0	4	3	1	4	4	0	4	4	0
27	3	3	0	3	3	0	4	3	1	3	2	1	4	2	2	2	4	-2
28	4	4	0	3	3	0	3	3	0	3	4	-1	4	3	1	3	4	-1
29	2	3	-1	3	3	0	3	3	0	4	3	1	4	2	2	2	4	-2
30	2	3	-1	3	2	1	3	3	0	3	3	0	4	3	1	3	4	-1
31	4	3	1	4	3	1	3	4	-1	3	3	0	3	3	0	3	1	2
32	4	3	1	4	3	1	3	3	0	4	4	0	2	4	-2	4	1	3
33	4	3	1	3	3	0	4	3	1	3	4	-1	4	4	0	4	3	1
34	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	4	2	2
35	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	4	4	0	4	4	0
36	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1	3	1	2
37	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	4	0	4	4	0
38	4	3	1	4	3	1	2	3	-1	3	3	0	3	4	-1	3	2	1
39	3	4	-1	3	4	-1	3	4	-1	4	4	0	2	4	-2	3	2	1
40	3	3	0	3	3	0	3	4	-1	4	4	0	2	4	-2	4	3	1
41	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1	2	3	-1	3	3	0
42	4	3	1	3	3	0	4	3	1	3	3	0	4	4	0	3	1	2
43	4	3	1	4	3	1	3	3	0	4	3	1	3	4	-1	4	2	2
44	4	3	1	4	4	0	3	4	-1	3	4	-1	2	4	-2	3	4	-1
45	4	3	1	4	4	0	3	4	-1	4	4	0	3	3	0	4	2	2
46	3	3	0	4	4	0	4	4	0	3	4	-1	3	4	-1	3	3	0
47	3	4	-1	4	4	0	4	4	0	3	4	-1	2	4	-2	3	3	0
48	3	3	0	3	3	0	3	4	-1	3	4	-1	3	4	-1	4	3	1
49	3	4	-1	4	3	1	3	4	-1	4	4	0	3	3	0	4	3	1
50	4	4	0	3	3	0	3	4	-1	4	4	0	2	4	-2	4	4	0

(Dilanjutkan ke halaman berikutnya)

Tabel L. G – 1 (Lanjutan)
Servqual Score

Responden	Campus Climate									Campus Life								
	1			2			3			4			5			6		
	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H
51	4	3	1	4	4	0	3	3	0	4	4	0	2	4	-2	3	3	0
52	3	2	1	4	4	0	3	2	1	3	3	0	3	2	1	3	4	-1
53	4	3	1	4	3	1	4	2	2	4	1	3	2	4	-2	2	1	1
54	3	3	0	4	3	1	4	4	0	3	4	-1	1	4	-3	2	4	-2
55	4	3	1	4	3	1	3	3	0	4	2	2	2	3	-1	2	3	-1
56	4	3	1	4	3	1	4	2	2	4	2	2	2	3	-1	3	4	-1
57	4	4	0	3	3	0	3	3	0	4	3	1	2	4	-2	4	4	0
58	3	3	0	3	4	-1	4	3	1	4	3	1	4	2	2	3	3	0
59	3	3	0	3	3	0	4	4	0	4	4	0	1	4	-3	4	3	1
60	3	2	1	3	3	0	3	3	0	3	2	1	3	3	0	3	2	1
61	3	3	0	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	4	-1	3	3	0
62	3	2	1	3	2	1	4	2	2	3	2	1	3	3	0	3	3	0
63	3	3	0	3	3	0	3	2	1	3	2	1	3	4	-1	3	3	0
64	3	3	0	3	3	0	3	2	1	3	2	1	3	4	-1	3	4	-1
65	4	3	1	4	3	1	3	4	-1	4	2	2	2	3	-1	3	3	0
66	2	3	-1	3	3	0	4	3	1	2	3	-1	4	3	1	3	4	-1
67	2	3	-1	2	3	-1	3	3	0	1	3	-2	2	4	-2	4	2	2
68	1	3	-2	3	3	0	2	3	-1	3	3	0	3	3	0	3	4	-1
69	3	4	-1	4	4	0	4	4	0	3	4	-1	3	4	-1	3	3	0
70	3	3	0	4	3	1	4	4	0	3	4	-1	3	4	-1	4	3	1
71	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0
72	3	3	0	4	3	1	3	3	0	4	3	1	4	3	1	3	3	0
73	4	3	1	3	3	0	3	3	0	4	3	1	4	4	0	4	4	0
74	2	3	-1	3	4	-1	3	4	-1	4	4	0	4	4	0	3	4	-1
75	2	3	-1	3	4	-1	3	4	-1	3	4	-1	4	4	0	4	4	0

(Dilanjutkan ke halaman berikutnya)

Tabel L. G – 1 (Lanjutan)
Servqual Score

Responden	Campus Support Service														
	7			8			9			44			45		
	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H
1	4	4	0	4	3	1	4	4	0	3	3	0	4	4	0
2	3	4	-1	3	3	0	4	4	0	3	3	0	4	3	1
3	4	3	1	2	3	-1	3	4	-1	3	3	0	4	3	1
4	4	2	2	4	2	2	2	4	-2	3	4	-1	4	3	1
5	4	4	0	4	4	0	4	4	0	3	3	0	4	4	0
6	4	3	1	4	3	1	3	4	-1	4	4	0	4	3	1
7	4	4	0	3	3	0	3	4	-1	3	4	-1	4	3	1
8	4	3	1	4	3	1	3	4	-1	3	4	-1	4	3	1
9	3	2	1	2	2	0	3	3	0	1	4	-3	4	3	1
10	4	3	1	4	1	3	4	4	0	3	4	-1	4	4	0
11	4	3	1	4	2	2	2	4	-2	3	4	-1	4	3	1
12	2	2	0	2	2	0	2	2	0	3	3	0	3	3	0
13	3	3	0	3	3	0	4	4	0	2	4	-2	4	4	0
14	2	3	-1	2	3	-1	3	3	0	3	3	0	3	4	-1
15	4	4	0	3	4	-1	3	4	-1	3	4	-1	4	4	0
16	3	3	0	3	2	1	3	3	0	3	2	1	3	3	0
17	4	2	2	4	2	2	3	4	-1	3	4	-1	4	4	0
18	4	2	2	4	2	2	2	4	-2	3	3	0	4	3	1
19	3	2	1	3	2	1	2	4	-2	3	3	0	3	3	0
20	4	2	2	4	2	2	2	4	-2	3	3	0	3	3	0
21	3	3	0	2	3	-1	2	4	-2	3	4	-1	4	3	1
22	3	4	-1	3	4	-1	4	3	1	4	3	1	3	3	0
23	4	4	0	2	3	-1	3	3	0	4	3	1	4	4	0
24	2	3	-1	3	1	2	3	2	1	2	4	-2	4	1	3
25	3	2	1	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0
26	4	4	0	4	4	0	4	4	0	4	4	0	3	4	-1
27	4	2	2	4	2	2	2	4	-2	4	4	0	4	3	1
28	3	3	0	4	4	0	3	4	-1	3	4	-1	3	3	0
29	3	3	0	4	2	2	3	4	-1	4	4	0	4	4	0
30	3	3	0	3	2	1	2	4	-2	3	4	-1	4	3	1
31	1	4	-3	2	4	-2	4	3	1	3	3	0	4	4	0
32	3	3	0	3	4	-1	3	3	0	4	4	0	4	4	0
33	4	3	1	3	3	0	4	3	1	4	4	0	3	4	-1
34	4	3	1	4	3	1	3	3	0	4	3	1	3	4	-1
35	4	3	1	3	3	0	3	3	0	4	4	0	3	4	-1
36	3	3	0	3	3	0	4	4	0	4	4	0	3	3	0
37	3	3	0	3	4	-1	4	4	0	4	3	1	4	3	1
38	1	4	-3	2	4	-2	3	2	1	3	3	0	3	3	0
39	1	4	-3	1	4	-3	3	4	-1	3	4	-1	4	3	1
40	2	4	-2	3	4	-1	4	3	1	4	3	1	3	4	-1
41	1	4	-3	2	3	-1	3	3	0	4	4	0	4	4	0
42	4	4	0	3	4	-1	4	2	2	4	3	1	3	4	-1
43	1	4	-3	3	4	-1	4	3	1	3	4	-1	2	3	-1
44	3	4	-1	2	4	-2	4	3	1	4	4	0	3	4	-1
45	2	4	-2	3	4	-1	4	3	1	4	3	1	4	4	0
46	2	2	0	3	2	1	4	4	0	3	3	0	3	4	-1
47	1	4	-3	2	4	-2	4	4	0	4	3	1	3	4	-1
48	2	4	-2	3	4	-1	4	4	0	4	3	1	4	4	0
49	1	3	-2	1	3	-2	4	3	1	3	4	-1	4	4	0
50	2	3	-1	2	4	-2	4	4	0	4	4	0	4	4	0

(Dilanjutkan ke halaman berikutnya)

Tabel L. G – 1 (Lanjutan)
Servqual Score

Responden	<i>Campus Support Service</i>														
	7			8			9			44			45		
	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H
51	2	3	-1	3	4	-1	4	3	1	4	3	1	4	4	0
52	2	1	1	2	1	1	4	4	0	2	4	-2	4	3	1
53	1	4	-3	2	4	-2	2	3	-1	2	2	0	3	1	2
54	4	4	0	1	4	-3	3	3	0	4	4	0	4	3	1
55	1	2	-1	1	2	-1	2	4	-2	3	4	-1	4	3	1
56	1	4	-3	2	3	-1	3	1	2	3	4	-1	3	3	0
57	3	4	-1	2	4	-2	4	1	3	4	4	0	1	4	-3
58	2	1	1	2	2	0	3	2	1	4	4	0	4	4	0
59	1	4	-3	1	4	-3	3	4	-1	4	4	0	4	3	1
60	2	3	-1	3	3	0	3	4	-1	4	3	1	1	4	-3
61	3	4	-1	1	4	-3	4	3	1	4	4	0	4	4	0
62	2	4	-2	2	4	-2	3	4	-1	4	4	0	4	4	0
63	2	4	-2	2	4	-2	3	4	-1	4	4	0	4	4	0
64	3	4	-1	2	4	-2	3	4	-1	4	4	0	4	4	0
65	2	4	-2	2	4	-2	4	3	1	2	4	-2	4	3	1
66	3	4	-1	2	4	-2	4	4	0	4	4	0	4	3	1
67	3	4	-1	3	4	-1	4	3	1	4	3	1	3	3	0
68	4	4	0	2	3	-1	3	3	0	3	3	0	4	3	1
69	3	3	0	4	3	1	3	4	-1	3	3	0	3	3	0
70	3	4	-1	4	4	0	4	4	0	4	3	1	3	4	-1
71	4	3	1	4	3	1	3	4	-1	4	3	1	4	4	0
72	3	4	-1	4	4	0	4	3	1	4	4	0	4	4	0
73	4	4	0	3	4	-1	4	4	0	3	4	-1	4	3	1
74	3	4	-1	4	4	0	4	4	0	4	4	0	4	4	0
75	3	4	-1	3	4	-1	4	4	0	4	4	0	4	4	0

(Dilanjutkan ke halaman berikutnya)

Tabel L. G – 1 (Lanjutan)
Servqual Score

Responden	<i>Concern for the Individual</i>									<i>Instructional Effectiveness</i>								
	10			11			12			13			14			15		
	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H
1	4	4	0	4	4	0	4	3	1	4	4	0	3	3	0	4	3	1
2	3	3	0	3	3	0	4	3	1	3	3	0	3	3	0	3	3	0
3	4	4	0	2	3	-1	4	4	0	4	4	0	3	3	0	4	4	0
4	3	4	-1	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	2	2	4	3	1
5	4	4	0	4	4	0	4	4	0	4	4	0	4	4	0	4	4	0
6	3	4	-1	4	3	1	4	3	1	4	3	1	3	3	0	4	3	1
7	3	4	-1	3	3	0	4	4	0	4	3	1	4	3	1	3	3	0
8	3	3	0	3	3	0	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	4	0
9	3	4	-1	3	2	1	4	1	3	4	2	2	4	3	1	4	1	3
10	4	4	0	3	3	0	4	4	0	4	3	1	3	4	-1	3	3	0
11	2	4	-2	4	3	1	4	3	1	4	2	2	4	2	2	3	2	1
12	3	3	0	3	3	0	2	3	-1	2	3	-1	3	3	0	2	3	-1
13	4	4	0	4	4	0	4	4	0	4	4	0	3	4	-1	4	3	1
14	3	3	0	3	3	0	4	4	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0
15	4	4	0	3	3	0	4	4	0	4	3	1	4	3	1	4	4	0
16	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0
17	3	4	-1	4	3	1	4	3	1	4	4	0	4	3	1	4	3	1
18	3	4	-1	4	3	1	4	3	1	4	3	1	3	3	0	3	3	0
19	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	2	3	-1	3	3	0
20	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0
21	3	3	0	3	3	0	3	3	0	4	3	1	3	3	0	3	3	0
22	4	2	2	2	4	-2	2	3	-1	2	3	-1	3	3	0	3	4	-1
23	3	4	-1	4	4	0	3	3	0	3	3	0	3	4	-1	4	4	0
24	4	4	0	3	4	-1	3	3	0	4	3	1	2	4	-2	3	2	1
25	3	4	-1	4	3	1	3	3	0	4	3	1	3	3	0	3	3	0
26	3	3	0	3	3	0	4	3	1	4	4	0	3	3	0	3	4	-1
27	3	4	-1	3	3	0	4	3	1	4	3	1	3	3	0	4	4	0
28	4	3	1	4	3	1	4	3	1	3	4	-1	3	3	0	3	3	0
29	3	4	-1	4	3	1	4	4	0	4	3	1	4	3	1	4	3	1
30	2	4	-2	3	3	0	2	3	-1	3	2	1	4	2	2	4	2	2
31	4	4	0	4	3	1	4	4	0	4	4	0	4	3	1	4	4	0
32	4	4	0	4	4	0	4	4	0	3	4	-1	3	3	0	4	3	1
33	4	4	0	4	3	1	4	3	1	3	3	0	4	4	0	4	4	0
34	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	4	3	1
35	3	3	0	4	3	1	3	3	0	3	3	0	4	3	1	4	3	1
36	4	4	0	4	4	0	3	4	-1	4	4	0	3	3	0	4	3	1
37	4	4	0	4	4	0	3	4	-1	4	4	0	4	4	0	4	3	1
38	3	3	0	4	3	1	3	4	-1	3	4	-1	4	4	0	3	4	-1
39	4	4	0	3	3	0	4	3	1	4	3	1	3	4	-1	3	4	-1
40	3	3	0	3	3	0	4	3	1	4	3	1	3	3	0	3	3	0
41	3	3	0	4	3	1	4	4	0	4	4	0	3	4	-1	4	4	0
42	4	4	0	3	4	-1	4	4	0	4	4	0	4	4	0	3	4	-1
43	3	3	0	4	3	1	3	3	0	4	3	1	4	3	1	4	3	1
44	4	4	0	2	4	-2	3	4	-1	3	3	0	3	3	0	4	4	0
45	4	4	0	2	4	-2	3	4	-1	3	4	-1	4	4	0	3	4	-1
46	4	4	0	4	4	0	3	4	-1	4	4	0	3	3	0	3	4	-1
47	4	4	0	3	4	-1	4	4	0	3	4	-1	4	4	0	3	4	-1
48	4	4	0	4	4	0	4	4	0	3	4	-1	4	4	0	3	4	-1
49	4	4	0	4	4	0	4	4	0	4	4	0	4	3	1	4	4	0
50	4	4	0	4	4	0	4	4	0	4	4	0	4	4	0	4	3	1

(Dilanjutkan ke halaman berikutnya)

Tabel L. G – 1 (Lanjutan)
Servqual Score

Responden	<i>Concern for the Individual</i>									<i>Instructional Effectiveness</i>								
	10			11			12			13			14			15		
	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H
51	3	3	0	3	3	0	3	4	-1	3	4	-1	3	4	-1	3	4	-1
52	3	3	0	1	3	-2	4	4	0	4	3	1	4	2	2	4	4	0
53	3	3	0	4	2	2	4	3	1	3	4	-1	4	3	1	2	3	-1
54	3	3	0	4	4	0	4	4	0	4	3	1	4	4	0	4	4	0
55	2	2	0	4	2	2	4	3	1	3	3	0	3	3	0	4	3	1
56	3	3	0	4	3	1	4	2	2	4	3	1	4	2	2	4	3	1
57	4	4	0	4	3	1	4	4	0	4	4	0	3	4	-1	3	3	0
58	3	3	0	4	3	1	4	4	0	4	4	0	4	3	1	4	3	1
59	3	3	0	3	4	-1	4	4	0	4	3	1	4	4	0	3	4	-1
60	3	3	0	3	3	0	4	3	1	3	3	0	3	3	0	3	3	0
61	3	3	0	3	3	0	4	3	1	4	3	1	4	3	1	3	3	0
62	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0
63	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	4	-1	4	3	1	4	3	1
64	3	3	0	4	3	1	4	3	1	3	4	-1	3	4	-1	4	4	0
65	3	3	0	3	3	0	3	3	0	2	3	-1	2	3	-1	3	3	0
66	4	4	0	3	4	-1	3	4	-1	4	4	0	3	3	0	3	3	0
67	4	4	0	2	4	-2	2	4	-2	2	4	-2	3	4	-1	3	3	0
68	3	3	0	4	3	1	3	4	-1	3	4	-1	3	4	-1	4	4	0
69	4	4	0	4	3	1	3	3	0	4	3	1	3	4	-1	3	4	-1
70	3	3	0	3	3	0	4	3	1	3	3	0	4	3	1	3	3	0
71	3	3	0	4	3	1	4	4	0	3	4	-1	4	4	0	3	4	-1
72	4	4	0	4	4	0	4	4	0	4	4	0	4	4	0	4	4	0
73	3	3	0	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1
74	4	4	0	4	4	0	4	4	0	4	3	1	4	3	1	4	4	0
75	4	4	0	3	4	-1	2	4	-2	3	4	-1	4	4	0	4	4	0

(Dilanjutkan ke halaman berikutnya)

Tabel L. G – 1 (Lanjutan)
Servqual Score

Responden	<i>Instructional Effectiveness</i>																	
	16			17			18			19			20			21		
	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H
1	4	3	1	4	4	0	4	4	0	4	4	0	4	3	1	3	4	-1
2	3	3	0	3	4	-1	4	3	1	3	4	-1	3	3	0	4	3	1
3	4	4	0	3	4	-1	4	3	1	4	4	0	3	3	0	3	3	0
4	4	3	1	4	4	0	4	3	1	4	3	1	3	4	-1	4	3	1
5	4	4	0	4	4	0	4	4	0	4	4	0	4	4	0	4	4	0
6	4	4	0	3	4	-1	4	3	1	4	3	1	3	4	-1	4	3	1
7	4	3	1	4	4	0	4	3	1	4	4	0	4	4	0	4	4	0
8	4	3	1	3	4	-1	4	3	1	4	4	0	3	4	-1	4	3	1
9	4	3	1	3	4	-1	4	3	1	4	3	1	3	4	-1	4	1	3
10	4	4	0	4	4	0	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1
11	4	3	1	3	4	-1	4	3	1	4	3	1	3	3	0	4	3	1
12	3	2	1	3	3	0	3	2	1	3	3	0	3	3	0	3	2	1
13	4	4	0	4	4	0	4	4	0	4	3	1	4	4	0	4	3	1
14	3	4	-1	4	3	1	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0
15	4	4	0	3	4	-1	4	4	0	4	4	0	4	4	0	3	3	0
16	3	3	0	3	3	0	3	3	0	4	3	1	3	3	0	3	3	0
17	4	3	1	3	4	-1	4	3	1	4	3	1	4	4	0	4	4	0
18	4	3	1	3	4	-1	4	3	1	4	3	1	4	4	0	4	3	1
19	4	3	1	4	3	1	3	3	0	4	3	1	3	3	0	3	3	0
20	4	3	1	4	3	1	3	4	-1	4	4	0	3	2	1	3	3	0
21	4	3	1	3	4	-1	4	3	1	4	3	1	3	4	-1	4	3	1
22	3	4	-1	4	2	2	3	3	0	4	3	1	3	3	0	4	3	1
23	4	3	1	4	3	1	2	3	-1	3	4	-1	3	4	-1	4	4	0
24	4	2	2	3	3	0	4	3	1	4	2	2	2	3	-1	4	3	1
25	3	3	0	3	4	-1	4	3	1	4	3	1	3	4	-1	3	3	0
26	4	3	1	4	4	0	4	4	0	4	3	1	3	4	-1	4	3	1
27	4	3	1	4	4	0	4	3	1	3	2	1	3	3	0	3	3	0
28	3	4	-1	3	3	0	4	3	1	3	3	0	3	4	-1	3	3	0
29	4	4	0	4	4	0	4	3	1	4	3	1	3	4	-1	4	3	1
30	4	3	1	3	4	-1	3	3	0	4	3	1	3	3	0	3	4	-1
31	4	4	0	4	4	0	4	3	1	2	3	-1	4	4	0	3	4	-1
32	3	3	0	4	3	1	3	4	-1	3	4	-1	3	4	-1	3	3	0
33	4	4	0	4	3	1	4	4	0	4	4	0	3	2	1	2	3	-1
34	3	3	0	3	3	0	3	4	-1	4	3	1	4	3	1	3	4	-1
35	3	3	0	3	3	0	3	3	0	4	4	0	3	3	0	3	3	0
36	4	4	0	4	4	0	4	3	1	4	3	1	4	2	2	3	4	-1
37	4	3	1	3	4	-1	4	3	1	4	3	1	4	4	0	4	4	0
38	4	4	0	4	4	0	4	3	1	2	4	-2	3	3	0	2	3	-1
39	4	4	0	3	4	-1	4	4	0	1	3	-2	4	4	0	4	3	1
40	4	4	0	4	4	0	4	4	0	3	4	-1	3	3	0	4	3	1
41	3	4	-1	4	3	1	4	4	0	2	4	-2	4	4	0	4	4	0
42	4	4	0	4	3	1	3	4	-1	3	4	-1	4	3	1	3	4	-1
43	4	4	0	4	4	0	4	4	0	3	4	-1	3	3	0	3	3	0
44	3	3	0	4	3	1	3	4	-1	2	4	-2	2	3	-1	2	4	-2
45	4	2	2	4	4	0	3	4	-1	3	3	0	2	3	-1	3	4	-1
46	4	4	0	3	3	0	3	4	-1	3	4	-1	4	3	1	3	4	-1
47	3	4	-1	4	3	1	3	4	-1	2	4	-2	4	4	0	3	4	-1
48	4	4	0	4	3	1	3	4	-1	3	4	-1	3	4	-1	3	4	-1
49	4	3	1	3	4	-1	4	4	0	1	3	-2	3	4	-1	3	3	0
50	3	3	0	4	4	0	3	4	-1	2	4	-2	3	4	-1	3	4	-1

(Dilanjutkan ke halaman berikutnya)

Tabel L. G – 1 (Lanjutan)
Servqual Score

Responden	<i>Instructional Effectiveness</i>																	
	16			17			18			19			20			21		
	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H
51	4	3	1	3	3	0	3	3	0	3	4	-1	4	4	0	4	3	1
52	3	3	0	3	4	-1	4	2	2	2	3	-1	3	4	-1	4	2	2
53	4	4	0	4	4	0	4	3	1	2	4	-2	3	3	0	3	3	0
54	3	3	0	4	4	0	4	4	0	1	4	-3	4	4	0	4	3	1
55	4	3	1	3	3	0	3	4	-1	1	3	-2	4	3	1	3	3	0
56	4	3	1	4	4	0	4	3	1	2	4	-2	2	4	-2	1	3	-2
57	4	4	0	3	3	0	3	4	-1	2	3	-1	4	3	1	4	4	0
58	3	3	0	3	3	0	3	3	0	2	3	-1	3	3	0	3	3	0
59	3	4	-1	3	4	-1	4	3	1	1	4	-3	3	1	2	2	3	-1
60	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	4	-1	3	1	2	1	3	-2
61	3	4	-1	4	3	1	3	3	0	4	4	0	3	3	0	3	3	0
62	3	4	-1	3	3	0	4	2	2	4	3	1	4	4	0	4	3	1
63	4	3	1	3	4	-1	3	3	0	2	3	-1	3	4	-1	3	3	0
64	4	3	1	4	4	0	4	3	1	2	3	-1	3	4	-1	4	3	1
65	3	3	0	4	4	0	2	3	-1	2	4	-2	3	3	0	4	4	0
66	4	4	0	4	4	0	4	3	1	4	3	1	4	4	0	4	4	0
67	3	3	0	3	2	1	3	3	0	4	3	1	4	3	1	4	4	0
68	4	4	0	4	3	1	2	3	-1	3	3	0	3	4	-1	4	3	1
69	4	4	0	3	3	0	3	4	-1	3	4	-1	4	3	1	3	3	0
70	3	4	-1	4	3	1	3	4	-1	3	4	-1	3	4	-1	3	3	0
71	4	4	0	4	3	1	3	4	-1	4	4	0	4	4	0	3	4	-1
72	4	4	0	4	4	0	4	4	0	4	4	0	4	4	0	3	4	-1
73	3	4	-1	4	4	0	3	4	-1	4	3	1	3	4	-1	3	3	0
74	4	3	1	4	4	0	4	4	0	4	4	0	2	4	-2	4	4	0
75	4	2	2	4	4	0	3	4	-1	4	4	0	2	3	-1	3	4	-1

(Dilanjutkan ke halaman berikutnya)

Tabel L. G – 1 (Lanjutan)
Servqual Score

Responden	Recruitment and Financial Aid									Registration Effectiveness															
	22			23			26			24			27			28			32			33			
	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	
1	4	4	0	3	3	0	4	3	1	3	3	0	4	4	0	4	4	0	4	3	1	4	3	1	
2	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	4	-1	
3	3	3	0	4	3	1	3	3	0	3	4	-1	4	4	0	3	4	-1	3	3	0	3	3	0	
4	4	2	2	4	3	1	4	3	1	4	2	2	4	3	1	4	3	1	4	2	2	4	2	2	
5	4	4	0	4	4	0	4	4	0	4	4	0	4	0	3	4	-1	3	3	0	4	4	0	4	
6	4	4	0	4	3	1	3	3	0	4	3	1	3	3	0	4	4	0	4	3	1	4	4	0	
7	4	3	1	4	3	1	4	4	0	4	4	0	3	3	0	4	4	0	3	3	0	3	3	0	
8	4	2	2	3	2	1	3	3	0	4	2	2	3	3	0	3	1	2	4	3	1	4	3	1	
9	4	2	2	3	2	1	4	3	1	3	1	2	4	3	1	4	3	1	4	1	3	3	3	0	
10	4	4	0	4	3	1	4	3	1	3	3	0	4	3	1	4	4	0	4	2	2	4	3	1	
11	4	4	0	4	4	0	4	3	1	4	4	0	4	3	1	4	4	0	4	1	3	4	3	1	
12	3	3	0	2	3	-1	4	3	1	2	2	0	3	3	0	2	3	-1	3	3	0	3	3	0	
13	4	4	0	4	4	0	4	4	0	3	4	-1	4	4	0	4	4	0	4	4	0	4	4	0	
14	3	3	0	3	3	0	4	4	0	3	3	0	2	4	-2	3	3	0	4	4	0	4	3	1	
15	3	3	0	3	3	0	4	3	1	3	3	0	4	3	1	4	4	0	4	3	1	3	3	0	
16	4	3	1	3	3	0	4	3	1	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	2	1	3	3	0	
17	4	3	1	4	3	1	4	4	0	4	3	1	4	4	0	4	4	0	4	3	1	4	3	1	
18	4	2	2	4	3	1	4	3	1	4	4	0	4	3	1	4	3	1	4	2	2	4	3	1	
19	3	3	0	3	3	0	4	3	1	2	3	-1	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	
20	3	3	0	3	3	0	4	3	1	3	3	0	3	4	-1	3	3	0	3	2	1	3	3	0	
21	3	3	0	3	3	0	4	3	1	3	3	0	3	4	-1	3	3	0	4	3	1	3	3	0	
22	3	4	-1	3	3	0	4	4	0	3	4	-1	2	4	-2	2	4	-2	1	4	-3	2	3	-1	
23	4	4	0	4	3	1	4	3	1	4	2	2	3	4	-1	4	4	0	4	4	0	3	3	0	
24	3	2	1	3	3	0	4	3	1	3	2	1	3	3	0	3	3	0	3	1	2	3	3	0	
25	3	2	1	3	2	1	4	3	1	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	2	1	3	2	1	
26	3	4	-1	3	4	-1	4	4	0	3	4	-1	2	4	-2	3	4	-1	4	3	1	4	4	0	
27	4	3	1	3	3	0	4	3	1	3	3	0	3	2	1	3	3	0	4	3	1	3	4	-1	
28	4	2	2	3	4	-1	4	3	1	3	4	-1	3	3	0	3	3	0	3	4	-1	3	4	-1	
29	4	3	1	3	2	1	4	3	1	3	2	1	3	4	-1	3	3	0	3	4	-1	3	4	-1	
30	4	4	0	4	2	2	4	3	1	3	2	1	4	3	1	4	3	1	3	4	-1	2	3	-1	
31	3	4	-1	3	4	-1	3	3	0	4	3	1	4	4	0	4	4	0	4	2	4	-2	4	3	1
32	3	3	0	3	3	0	3	3	0	4	3	1	4	3	1	4	3	1	2	4	-2	3	4	-1	
33	2	3	-1	4	4	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	4	-1	4	3	1	4	3	1	
34	3	4	-1	2	4	-2	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	
35	2	3	-1	3	3	0	2	3	-1	2	3	-1	3	3	0	3	3	0	2	3	-1	4	3	1	
36	3	4	-1	3	4	-1	3	3	0	3	3	0	4	4	0	4	3	1	3	4	-1	4	4	0	
37	4	4	0	4	3	1	3	3	0	4	2	2	3	3	0	4	3	1	3	4	-1	3	3	0	
38	2	3	-1	4	4	0	2	3	-1	2	3	-1	4	3	1	2	3	-1	2	3	-1	3	4	-1	
39	3	3	0	4	3	1	3	3	0	3	3	0	4	3	1	3	3	0	3	3	0	4	4	0	
40	4	3	1	4	3	1	3	3	0	3	3	0	3	4	-1	3	4	-1	3	3	0	4	4	0	
41	4	4	0	2	4	-2	4	4	0	4	4	0	4	4	0	4	4	0	2	3	-1	3	3	0	
42	3	4	-1	4	4	0	2	4	-2	3	4	-1	4	4	0	3	4	-1	2	3	-1	4	3	1	
43	3	3	0	3	3	0	3	3	0	2	3	-1	4	3	1	2	3	-1	3	4	-1	4	4	0	
44	2	4	-2	2	4	-2	1	4	-3	3	3	0	3	4	-1	3	4	-1	2	4	-2	4	4	0	
45	3	4	-1	3	4	-1	3	4	-1	3	3	0	4	4	0	3	4	-1	3	3	0	4	4	0	
46	3	4	-1	3	4	-1	3	4	-1	3	3	0	3	3	0	4	4	0	1	4	-3	3	3	0	
47	3	4	-1	3	4	-1	4	4	0	3	4	-1	3	4	-1	4	4	0	2	4	-2	3	4	-1	
48	3	4	-1	4	4	0	3	2	1	4	3	1	4	3	1	3	3	0	1	4	-3	4	3	1	
49	4	4	0	4	3	1	4	3	1	3	3	0	4	3	1	4	4	0	3	3	0	3	4	-1	
50	4	3	1	4	3	1	3	3	0	3	3	0	4	4	0	3	3	0	1	4	-3	4	4	0	

(Dilanjutkan ke halaman berikutnya)

Tabel L. G – 1 (Lanjutan)
Servqual Score

Responden	Recruitment and Financial Aid									Registration Effectiveness																
	22			23			26			24			27			28			32			33				
	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H
51	4	3	1	4	4	0	3	3	0	4	3	1	4	3	1	3	3	0	2	4	-2	4	3	1		
52	4	2	2	4	2	2	3	3	0	4	2	2	4	3	1	3	2	1	2	2	0	4	2	2		
53	3	3	0	3	3	0	3	4	-1	3	3	0	4	3	1	4	3	1	2	4	-2	4	3	1		
54	4	3	1	4	3	1	3	3	0	3	4	-1	3	3	0	3	3	0	1	4	-3	4	3	1		
55	3	3	0	3	3	0	3	4	-1	3	4	-1	3	4	-1	3	1	2	3	3	0	3	4	-1		
56	1	3	-2	1	3	-2	4	2	2	4	3	1	4	2	2	1	3	-2	1	3	-2	4	3	1		
57	4	4	0	4	4	0	1	4	-3	2	4	-2	4	4	0	4	4	0	3	4	-1	3	4	-1		
58	3	4	-1	4	4	0	1	3	-2	2	3	-1	3	4	-1	4	4	0	1	2	-1	3	3	0		
59	3	3	0	4	3	1	2	3	-1	2	4	-2	4	3	1	2	3	-1	2	4	-2	4	4	0		
60	2	3	-1	4	3	1	3	3	0	3	3	0	4	3	1	4	2	2	2	3	-1	3	3	0		
61	4	4	0	4	4	0	4	4	0	4	0	4	4	0	4	3	1	1	4	-3	4	4	0			
62	4	3	1	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	4	2	2	2	3	-1	3	4	-1		
63	3	3	0	4	3	1	3	3	0	3	3	0	3	3	0	4	3	1	3	4	-1	4	3	1		
64	4	3	1	4	4	0	3	3	0	4	3	1	3	3	0	3	2	1	3	4	-1	4	4	0		
65	4	4	0	4	4	0	4	3	1	4	4	0	4	3	1	4	4	0	3	3	0	3	3	0		
66	3	4	-1	3	4	-1	4	3	1	3	3	0	3	4	-1	3	3	0	4	3	1	3	4	-1		
67	3	4	-1	3	3	0	4	3	1	3	2	1	2	3	-1	2	3	-1	1	3	-2	2	3	-1		
68	4	3	1	4	4	0	4	3	1	4	3	1	3	3	0	4	3	1	4	4	0	3	4	-1		
69	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	4	3	1	4	4	0	3	4	-1		
70	3	3	0	3	3	0	4	3	1	3	3	0	3	4	-1	4	4	0	3	4	-1	3	4	-1		
71	3	4	-1	4	4	0	3	4	-1	4	4	0	4	4	0	3	4	-1	3	4	-1	4	3	1		
72	4	4	0	4	4	0	4	4	0	3	4	-1	4	4	0	4	4	0	4	3	1	3	3	0		
73	4	3	1	4	3	1	3	3	0	3	3	0	4	3	1	3	3	0	3	3	0	4	4	0		
74	4	4	0	3	4	-1	4	4	0	3	3	0	3	4	-1	3	4	-1	3	4	-1	3	4	-1		
75	4	4	0	4	4	0	4	4	0	3	3	0	4	4	0	4	4	0	3	4	-1	2	4	-2		

(Dilanjutkan ke halaman berikutnya)

Tabel L. G – 1 (Lanjutan)
Service Score

Responden	<i>Campus safety and security</i>									<i>Service Excellence</i>								
	29			31			35			36			37			38		
	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H
1	4	4	0	4	4	0	4	3	1	4	3	1	3	3	0	3	4	-1
2	4	3	1	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	4	3	1
3	2	3	-1	3	3	0	4	3	1	3	4	-1	3	4	-1	3	4	-1
4	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1
5	3	3	0	3	3	0	4	4	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0
6	4	3	1	4	3	1	4	3	1	3	4	-1	3	4	-1	4	4	0
7	4	3	1	4	4	0	4	4	0	4	4	0	4	4	0	4	4	0
8	4	2	2	3	3	0	4	3	1	3	3	0	4	3	1	4	3	1
9	4	1	3	4	3	1	4	1	3	3	3	0	3	3	0	4	3	1
10	4	1	3	4	3	1	4	3	1	3	4	-1	4	3	1	4	4	0
11	4	3	1	4	4	0	4	2	2	4	4	0	4	4	0	4	3	1
12	2	2	0	3	2	1	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0
13	4	3	1	4	4	0	4	3	1	4	4	0	4	4	0	4	4	0
14	3	4	-1	3	4	-1	4	3	1	3	3	0	3	3	0	3	3	0
15	2	2	0	3	3	0	3	3	0	4	4	0	4	4	0	4	4	0
16	2	2	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0
17	4	3	1	4	4	0	4	3	1	4	4	0	4	4	0	4	4	0
18	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	4	0	4	4	0	4	4	0
19	3	2	1	3	3	0	3	3	0	4	3	1	4	3	1	4	3	1
20	2	3	-1	3	3	0	4	4	0	3	4	-1	3	4	-1	3	4	-1
21	3	3	0	3	3	0	3	3	0	4	4	0	4	4	0	4	4	0
22	2	3	-1	3	3	0	1	3	-2	4	4	0	3	3	0	4	4	0
23	3	3	0	3	4	-1	4	4	0	4	3	1	4	4	0	4	4	0
24	3	3	0	2	2	0	3	3	0	3	4	-1	3	4	-1	4	3	1
25	3	2	1	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0
26	2	3	-1	3	4	-1	4	4	0	3	4	-1	3	4	-1	3	4	-1
27	3	2	1	3	3	0	4	3	1	3	3	0	3	3	0	4	3	1
28	4	4	0	3	3	0	3	3	0	4	3	1	4	3	1	3	3	0
29	2	3	-1	3	3	0	4	3	1	3	4	-1	3	4	-1	3	4	-1
30	4	3	1	4	3	1	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0
31	4	4	0	4	4	0	3	4	-1	4	4	0	4	4	0	4	3	1
32	3	4	-1	4	4	0	3	4	-1	3	3	0	3	3	0	3	3	0
33	2	4	-2	4	4	0	3	3	0	4	4	0	4	4	0	4	4	0
34	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	4	4	0	4	4	0
35	3	4	-1	4	4	0	2	3	-1	3	3	0	4	4	0	4	4	0
36	3	4	-1	4	4	0	2	4	-2	4	4	0	3	3	0	3	3	0
37	4	3	1	3	3	0	4	4	0	4	4	0	4	4	0	4	4	0
38	2	3	-1	3	3	0	3	4	-1	4	4	0	4	4	0	3	3	0
39	4	3	1	4	4	0	4	4	0	4	4	0	4	4	0	4	3	1
40	3	4	-1	4	4	0	4	4	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0
41	4	4	0	4	4	0	4	3	1	3	3	0	3	3	0	3	3	0
42	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	4	3	1	3	3	0
43	3	3	0	3	3	0	3	4	-1	4	4	0	3	3	0	3	3	0
44	3	4	-1	4	4	0	3	4	-1	4	4	0	4	4	0	4	4	0
45	3	4	-1	4	4	0	3	4	-1	4	4	0	4	4	0	4	4	0
46	3	3	0	3	3	0	3	4	-1	3	3	0	4	4	0	4	4	0
47	3	4	-1	4	4	0	4	4	0	4	4	0	4	4	0	4	3	1
48	3	3	0	3	3	0	4	4	0	4	4	0	4	4	0	4	3	1
49	4	3	1	3	3	0	4	4	0	4	4	0	3	3	0	4	4	0
50	4	3	1	4	4	0	3	4	-1	3	3	0	4	4	0	4	4	0

(Dilanjutkan ke halaman berikutnya)

Tabel L. G – 1 (Lanjutan)
Servqual Score

Responden	<i>Campus safety and security</i>									<i>Service Excellence</i>								
	29			31			35			36			37			38		
	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H
51	3	4	-1	3	3	0	4	4	0	4	4	0	4	4	0	4	4	0
52	4	2	2	3	3	0	4	3	1	4	3	1	3	3	0	4	4	0
53	4	3	1	4	4	0	4	2	2	4	2	2	4	4	0	4	4	0
54	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	4	4	0	4	4	0
55	2	3	-1	2	2	0	3	4	-1	3	3	0	3	3	0	4	4	0
56	2	3	-1	3	3	0	4	3	1	3	3	0	3	3	0	3	3	0
57	4	4	0	3	3	0	3	4	-1	3	3	0	4	4	0	4	4	0
58	4	3	1	3	3	0	4	3	1	3	3	0	3	3	0	3	3	0
59	3	3	0	3	3	0	3	4	-1	3	3	0	4	4	0	2	2	0
60	1	3	-2	3	3	0	2	3	-1	3	3	0	3	3	0	3	3	0
61	4	3	1	3	3	0	4	4	0	3	3	0	3	3	0	4	4	0
62	3	3	0	3	3	0	3	4	-1	3	3	0	3	3	0	4	4	0
63	4	3	1	3	3	0	4	3	1	4	4	0	4	3	1	3	3	0
64	3	3	0	4	4	0	4	4	0	4	4	0	4	3	1	4	4	0
65	4	3	1	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0
66	3	4	-1	4	4	0	3	4	-1	4	4	0	3	3	0	3	3	0
67	2	3	-1	3	3	0	1	4	-3	4	4	0	4	4	0	4	3	1
68	3	3	0	3	3	0	4	4	0	4	4	0	4	4	0	3	3	0
69	3	3	0	4	4	0	3	4	-1	4	4	0	4	4	0	4	4	0
70	3	4	-1	4	4	0	4	4	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0
71	3	4	-1	4	4	0	4	3	1	3	3	0	3	3	0	3	3	0
72	4	3	1	3	3	0	4	3	1	3	3	0	3	3	0	3	3	0
73	4	3	1	3	3	0	3	4	-1	4	4	0	3	3	0	3	3	0
74	2	4	-2	4	4	0	4	4	0	4	4	0	4	4	0	4	4	0
75	4	4	0	4	4	0	3	4	-1	4	4	0	4	4	0	4	4	0

(Dilanjutkan ke halaman berikutnya)

Tabel L. G – 1 (Lanjutan)
Servqual Score

Responden	Service Excellence												Student Centeredness											
	39			40			41			42			25			30			34			43		
	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H
1	3	4	-1	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	4	0	4	4	0	4	3	1	3	3	0
2	3	3	0	3	4	-1	3	4	-1	3	4	-1	3	3	0	3	3	0	3	3	0	4	3	1
3	3	4	-1	4	3	1	4	3	1	3	3	0	3	2	1	3	3	0	3	3	0	3	3	0
4	4	3	1	3	4	-1	3	4	-1	3	4	-1	2	4	-2	4	3	1	4	2	2	4	3	1
5	3	3	0	4	3	1	4	3	1	3	3	0	4	4	0	4	4	0	3	3	0	4	3	0
6	4	4	0	3	3	0	4	4	0	4	3	1	3	3	0	3	3	0	4	3	1	4	4	0
7	4	4	0	4	4	0	4	4	0	3	4	-1	3	3	0	4	4	0	4	3	1	4	4	0
8	4	3	1	3	4	-1	3	4	-1	3	4	-1	2	3	-1	3	2	1	4	2	2	4	3	1
9	4	3	1	3	3	0	3	3	0	3	4	-1	2	4	-2	4	3	1	4	1	3	4	3	1
10	4	4	0	3	3	0	3	4	-1	3	3	0	3	2	1	4	3	1	4	3	1	4	4	0
11	4	4	0	3	4	-1	3	4	-1	4	4	0	3	4	-1	4	4	0	4	2	2	4	3	1
12	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	2	1	3	3	0	2	2	0	3	3	0	2	3	-1
13	4	4	0	3	2	1	4	2	2	4	2	2	4	4	0	3	4	-1	4	3	1	3	4	-1
14	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	4	-1	4	4	0
15	4	4	0	3	2	1	4	3	1	2	3	-1	3	3	0	3	3	0	2	3	-1	3	3	0
16	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	2	3	-1	3	3	0	3	3	0	3	3	0
17	4	4	0	3	3	0	3	3	0	4	4	0	2	4	-2	4	4	0	4	3	1	3	4	-1
18	4	4	0	3	4	-1	3	4	-1	4	3	1	3	4	-1	4	3	1	4	3	1	4	3	1
19	4	3	1	4	3	1	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	4	4	0
20	3	4	-1	4	3	1	3	3	0	4	4	0	3	2	1	3	3	0	3	3	0	4	3	1
21	4	4	0	4	3	1	4	3	1	4	3	1	3	3	0	4	4	0	4	3	1	3	4	-1
22	2	3	-1	4	2	2	4	1	3	4	1	3	3	3	0	3	4	-1	2	4	-2	3	3	0
23	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	4	0	3	3	0	4	4	0	4	4	0	4	3	1
24	4	3	1	3	2	1	3	3	0	2	3	-1	2	4	-2	3	2	1	3	3	0	3	3	0
25	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	2	1	3	3	0
26	3	4	-1	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	4	0	3	4	-1	3	4	-1	3	4	-1
27	4	3	1	3	2	1	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0	4	3	1	3	3	0
28	3	3	0	3	4	-1	4	4	0	4	3	1	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	3	0
29	3	4	-1	3	3	0	3	3	0	4	3	1	3	3	0	3	1	2	2	3	-1	4	4	0
30	4	3	1	3	3	0	3	3	0	4	3	1	3	3	0	4	4	0	3	2	1	3	3	0
31	3	4	-1	3	3	0	3	3	0	3	4	-1	3	3	0	4	4	0	4	4	0	3	3	0
32	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	4	0	3	3	0	4	4	0	4	4	0	4	4	0
33	4	3	1	4	2	2	3	3	0	4	3	1	3	3	0	3	4	-1	3	3	0	3	3	0
34	4	4	0	4	3	1	4	4	0	4	4	0	3	4	-1	3	3	0	3	3	0	4	4	0
35	4	4	0	3	3	0	3	2	1	3	2	1	2	2	0	2	4	-2	3	3	0	4	4	0
36	4	3	1	3	2	1	3	3	0	4	3	1	2	3	-1	3	3	0	4	4	0	3	3	0
37	3	3	0	4	4	0	4	4	0	3	4	-1	3	4	-1	4	3	1	3	4	-1	4	4	0
38	3	4	-1	4	2	2	4	3	1	4	3	1	3	3	0	3	3	0	3	4	-1	3	3	0
39	4	3	1	3	3	0	3	3	0	3	4	-1	3	4	-1	3	3	0	4	4	0	3	3	0
40	3	3	0	3	3	0	3	4	-1	4	4	0	3	4	-1	4	4	0	3	4	-1	4	4	0
41	4	3	1	3	4	-1	3	4	-1	3	4	-1	4	4	0	3	4	-1	4	3	1	4	4	0
42	3	3	0	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1	3	3	0	4	3	1	4	4	0
43	4	3	1	3	2	1	4	3	1	4	2	2	3	2	1	2	3	-1	4	4	0	3	3	0
44	4	4	0	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1	3	4	-1	3	4	-1	4	4	0
45	3	4	-1	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1	3	4	-1	4	4	0	4	4	0
46	3	3	0	3	4	-1	3	4	-1	3	3	0	4	3	1	3	4	-1	3	4	-1	3	3	0
47	3	4	-1	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1	3	4	-1	4	4	0	4	4	0
48	3	4	-1	4	2	2	4	4	0	4	4	0	3	3	0	4	2	2	3	3	0	4	4	0
49	4	4	0	4	4	0	3	4	-1	3	4	-1	3	4	-1	4	3	1	3	4	-1	3	3	0
50	4	4	0	3	4	-1	3	4	-1	3	4	-1	2	4	-2	3	3	0	3	4	-1	3	3	0

(Dilanjutkan ke halaman berikutnya)

Tabel L. G – 1 (Lanjutan)
Service Score

Responden	Service Excellence												Student Centeredness											
	39			40			41			42			25			30			34			43		
	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H	P	H	P-H
51	3	4	-1	4	4	0	4	3	1	3	3	0	2	3	-1	3	4	-1	4	4	0	3	3	0
52	4	4	0	4	4	0	3	1	2	3	3	0	3	4	-1	4	3	1	3	3	0	3	3	0
53	2	3	-1	3	4	-1	3	4	-1	3	2	1	4	3	1	4	4	0	2	3	-1	3	3	0
54	4	3	1	3	3	0	4	3	1	3	3	0	4	3	1	3	4	-1	4	4	0	3	3	0
55	4	3	1	3	3	0	3	4	-1	3	4	-1	3	4	-1	4	2	2	3	4	-1	3	3	0
56	4	3	1	3	4	-1	3	2	1	4	3	1	2	3	-1	3	3	0	4	3	1	3	3	0
57	3	4	-1	2	3	-1	4	3	1	4	2	2	3	2	1	3	3	0	3	4	-1	4	4	0
58	4	4	0	3	1	2	4	3	1	4	2	2	4	2	2	2	4	-2	3	3	0	4	4	0
59	4	3	1	3	3	0	4	2	2	3	4	-1	2	4	-2	4	3	1	4	4	0	4	4	0
60	4	3	1	3	3	0	3	3	0	4	2	2	2	2	0	2	3	-1	3	3	0	4	4	0
61	4	4	0	3	4	-1	4	4	0	4	4	0	3	4	-1	4	3	1	4	4	0	4	4	0
62	3	3	0	3	3	0	3	4	-1	4	4	0	3	3	0	3	3	0	3	4	-1	3	3	0
63	4	4	0	3	3	0	3	4	-1	3	3	0	2	3	-1	3	3	0	3	3	0	4	4	0
64	4	3	1	3	4	-1	3	4	-1	4	4	0	3	3	0	4	3	1	3	4	-1	4	4	0
65	4	3	1	3	3	0	3	4	-1	3	4	-1	3	4	-1	4	3	1	3	3	0	3	3	0
66	4	3	1	3	3	0	3	3	0	4	3	1	3	3	0	4	3	1	4	4	0	3	3	0
67	2	3	-1	4	2	2	4	1	3	3	1	2	3	3	0	3	3	0	2	4	-2	4	4	0
68	4	4	0	4	3	1	4	3	1	4	4	0	3	3	0	4	3	1	4	4	0	3	3	0
69	3	3	0	3	4	-1	3	4	-1	3	3	0	3	3	0	3	3	0	3	4	-1	3	3	0
70	3	3	0	3	4	-1	3	3	0	4	3	1	3	3	0	3	4	-1	4	4	0	4	4	0
71	3	3	0	3	4	-1	3	4	-1	3	4	-1	4	3	1	4	4	0	3	3	0	4	4	0
72	4	3	1	4	3	1	4	4	0	4	4	0	4	4	0	4	3	1	3	3	0	4	4	0
73	4	3	1	3	4	-1	4	4	0	4	4	0	3	4	-1	3	3	0	3	4	-1	3	3	0
74	3	4	-1	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1	3	4	-1	2	4	-2	4	4	0
75	4	4	0	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	4	0	3	4	-1	4	4	0

Sumber : Perhitungan Nilai Persepsi dan Harapan Peserta Kursus, 2009

Tabel L. G – 2
Nilai Rata-rata *Servqual Score* (Ski)

Responden	Dimensi 2				Dimensi 3				Dimensi 4					
	1	2	3	Ski	4	5	6	Ski	7	8	9	44	45	Ski
1	1	0	-1	0	1	1	0	0.667	0	1	0	0	0	0.200
2	0	0	0	0	0	0	0	0.000	-1	0	0	0	1	0.000
3	0	2	1	1	1	1	-1	0.333	1	-1	-1	0	1	0.000
4	0	0	1	0.33	0	1	-1	0.000	2	2	-2	-1	1	0.400
5	0	0	0	0	0	0	0	0.000	0	0	0	0	0	0.000
6	0	0	1	0.33	0	1	-1	0.000	1	1	-1	0	1	0.400
7	1	0	1	0.67	0	1	0	0.333	0	0	-1	-1	1	-0.200
8	-1	0	0	-0.33	1	2	-1	0.667	1	1	-1	-1	1	0.200
9	2	1	1	1.33	2	3	-1	1.333	1	0	0	-3	1	-0.200
10	1	1	1	1	0	1	-2	-0.333	1	3	0	-1	0	0.600
11	-1	1	1	0.33	1	1	-1	0.333	1	2	-2	-1	1	0.200
12	-1	-1	0	-0.67	0	0	1	0.333	0	0	0	0	0	0.000
13	0	1	0	0.33	0	-1	-1	-0.667	0	0	0	-2	0	-0.400
14	-1	-1	0	-0.67	0	0	1	0.333	-1	-1	0	0	-1	-0.600
15	-1	0	0	-0.33	1	1	0	0.667	0	-1	-1	-1	0	-0.600
16	0	0	0	0	0	1	0	0.333	0	1	0	1	0	0.400
17	1	1	1	1	1	1	-2	0.000	2	2	-1	-1	0	0.400
18	0	0	1	0.33	-1	2	-1	0.000	2	2	-2	0	1	0.600
19	0	0	1	0.33	0	1	0	0.333	1	1	-2	0	0	0.000
20	-1	0	0	-0.33	0	1	-1	0.000	2	2	-2	0	0	0.400
21	-1	0	1	0	-1	1	-2	-0.667	0	-1	-2	-1	1	-0.600
22	-1	-1	0	-0.67	-2	-1	1	-0.667	-1	-1	1	1	0	0.000
23	-2	-1	-1	-1.33	-1	-1	-1	-1.000	0	-1	0	1	0	0.000
24	2	0	0	0.67	0	1	0	0.333	-1	2	1	-2	3	0.600
25	0	0	1	0.33	0	1	-1	0.000	1	0	0	0	0	0.200
26	0	1	0	0.33	1	0	0	0.333	0	0	0	0	-1	-0.200
27	0	0	1	0.33	1	2	-2	0.333	2	2	-2	0	1	0.600
28	0	0	0	0	-1	1	-1	-0.333	0	0	-1	-1	0	-0.400
29	-1	0	0	-0.33	1	2	-2	0.333	0	2	-1	0	0	0.200
30	-1	1	0	0	0	1	-1	0.000	0	1	-2	-1	1	-0.200
31	1	1	-1	0.33	0	0	2	0.667	-3	-2	1	0	0	-0.800
32	1	1	0	0.67	0	-2	3	0.333	0	-1	0	0	0	-0.200
33	1	0	1	0.67	-1	0	1	0.000	1	0	1	0	-1	0.200
34	0	0	0	0	0	0	2	0.667	1	1	0	1	-1	0.400
35	0	0	0	0	0	0	0	0.000	1	0	0	0	-1	0.000
36	1	1	1	1	1	1	2	1.333	0	0	0	0	0	0.000
37	1	1	1	1	1	0	0	0.333	0	-1	0	1	1	0.200
38	1	1	-1	0.33	0	-1	1	0.000	-3	-2	1	0	0	-0.800
39	-1	-1	-1	-1	0	-2	1	-0.333	-3	-3	-1	-1	1	-1.400
40	0	0	-1	-0.33	0	-2	1	-0.333	-2	-1	1	1	-1	-0.400
41	1	1	1	1	1	-1	0	0.000	-3	-1	0	0	0	-0.800
42	1	0	1	0.67	0	0	2	0.667	0	-1	2	1	-1	0.200
43	1	1	0	0.67	1	-1	2	0.667	-3	-1	1	-1	-1	-1.000
44	1	0	-1	0	-1	-2	-1	-1.333	-1	-2	1	0	-1	-0.600
45	1	0	-1	0	0	0	2	0.667	-2	-1	1	1	0	-0.200
46	0	0	0	0	-1	-1	0	-0.667	0	1	0	0	-1	0.000
47	-1	0	0	-0.33	-1	-2	0	-1.000	-3	-2	0	1	-1	-1.000
48	0	0	-1	-0.33	-1	-1	1	-0.333	-2	-1	0	1	0	-0.400
49	-1	1	-1	-0.33	0	0	1	0.333	-2	-2	1	-1	0	-0.800
50	0	0	-1	-0.33	0	-2	0	-0.667	-1	-2	0	0	0	-0.600

(Dilanjutkan ke halaman berikutnya)

Tabel L. G – 2 (Lanjutan)
Nilai Rata-rata *Servqual Score* (Ski)

Responden	Dimensi 2				Dimensi 3				Dimensi 4					
	1	2	3	Ski	4	5	6	Ski	7	8	9	44	45	Ski
51	1	0	0	0.33	0	-2	0	-0.667	-1	-1	1	1	0	0.000
52	1	0	1	0.67	0	1	-1	0.000	1	1	0	-2	1	0.200
53	1	1	2	1.33	3	-2	1	0.667	-3	-2	-1	0	2	-0.800
54	0	1	0	0.33	-1	-3	-2	-2.000	0	-3	0	0	1	-0.400
55	1	1	0	0.67	2	-1	-1	0.000	-1	-1	-2	-1	1	-0.800
56	1	1	2	1.33	2	-1	-1	0.000	-3	-1	2	-1	0	-0.600
57	0	0	0	0	1	-2	0	-0.333	-1	-2	3	0	-3	-0.600
58	0	-1	1	0	1	2	0	1.000	1	0	1	0	0	0.400
59	0	0	0	0	0	-3	1	-0.667	-3	-3	-1	0	1	-1.200
60	1	0	0	0.33	1	0	1	0.667	-1	0	-1	1	-3	-0.800
61	0	1	1	0.67	1	-1	0	0.000	-1	-3	1	0	0	-0.600
62	1	1	2	1.33	1	0	0	0.333	-2	-2	-1	0	0	-1.000
63	0	0	1	0.33	1	-1	0	0.000	-2	-2	-1	0	0	-1.000
64	0	0	1	0.33	1	-1	-1	-0.333	-1	-2	-1	0	0	-0.800
65	1	1	-1	0.33	2	-1	0	0.333	-2	-2	1	-2	1	-0.800
66	-1	0	1	0.00	-1	1	-1	-0.333	-1	-2	0	0	1	-0.400
67	-1	-1	0	-0.67	-2	-2	2	-0.667	-1	-1	1	1	0	0.000
68	-2	0	-1	-1.00	0	0	-1	-0.333	0	-1	0	0	1	0.000
69	-1	0	0	-0.33	-1	-1	0	-0.667	0	1	-1	0	0	0.000
70	0	1	0	0.33	-1	-1	1	-0.333	-1	0	0	1	-1	-0.200
71	0	0	0	0.00	0	0	0	0.000	1	1	-1	1	0	0.400
72	0	1	0	0.33	1	1	0	0.667	-1	0	1	0	0	0.000
73	1	0	0	0.33	1	0	0	0.333	0	-1	0	-1	1	-0.200
74	-1	-1	-1	-1.00	0	0	-1	-0.333	-1	0	0	0	0	-0.200
75	-1	-1	-1	-1.00	-1	0	0	-0.333	-1	-1	0	0	0	-0.400

(Dilanjutkan ke halaman berikutnya)

Tabel L. G – 2 (Lanjutan)
Nilai Rata-rata *Servqual Score* (Ski)

Responden	Dimensi 5				Dimensi 6									
	10	11	12	Ski	13	14	15	16	17	18	19	20	21	Ski
1	0	0	1	0.333	0	0	1	1	0	0	0	1	-1	0.222
2	0	0	1	0.333	0	0	0	0	-1	1	-1	0	1	0.000
3	0	-1	0	-0.333	0	0	0	0	-1	1	0	0	0	0.000
4	-1	1	1	0.333	1	2	1	1	0	1	1	-1	1	0.778
5	0	0	0	0.000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.000
6	-1	1	1	0.333	1	0	1	0	-1	1	1	-1	1	0.333
7	-1	0	0	-0.333	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0.444
8	0	0	1	0.333	1	1	0	1	-1	1	0	-1	1	0.333
9	-1	1	3	1.000	2	1	3	1	-1	1	1	-1	3	1.111
10	0	0	0	0.000	1	-1	0	0	0	1	1	1	1	0.444
11	-2	1	1	0.000	2	2	1	1	-1	1	1	0	1	0.889
12	0	0	-1	-0.333	-1	0	-1	1	0	1	0	0	1	0.111
13	0	0	0	0.000	0	-1	1	0	0	0	1	0	1	0.222
14	0	0	0	0.000	0	0	0	-1	1	0	0	0	0	0.000
15	0	0	0	0.000	1	1	0	0	-1	0	0	0	0	0.111
16	0	0	0	0.000	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0.111
17	-1	1	1	0.333	0	1	1	1	-1	1	1	0	0	0.444
18	-1	1	1	0.333	1	0	0	1	-1	1	1	0	1	0.444
19	0	0	0	0.000	0	-1	0	1	1	0	1	0	0	0.222
20	0	0	0	0.000	0	0	0	1	1	-1	0	1	0	0.222
21	0	0	0	0.000	1	0	0	1	-1	1	1	-1	1	0.333
22	2	-2	-1	-0.333	-1	0	-1	-1	2	0	1	0	1	0.111
23	-1	0	0	-0.333	0	-1	0	1	1	-1	-1	-1	0	-0.222
24	0	-1	0	-0.333	1	-2	1	2	0	1	2	-1	1	0.556
25	-1	1	0	0.000	1	0	0	0	-1	1	1	-1	0	0.111
26	0	0	1	0.333	0	0	-1	1	0	0	1	-1	1	0.111
27	-1	0	1	0.000	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0.444
28	1	1	1	1.000	-1	0	0	-1	0	1	0	-1	0	-0.222
29	-1	1	0	0.000	1	1	1	0	0	1	1	-1	1	0.556
30	-2	0	-1	-1.000	1	2	2	1	-1	0	1	0	-1	0.556
31	0	1	0	0.333	0	1	0	0	0	1	-1	0	-1	0.000
32	0	0	0	0.000	-1	0	1	0	1	-1	-1	-1	0	-0.222
33	0	1	1	0.667	0	0	0	0	1	0	0	1	-1	0.111
34	0	0	0	0.000	0	0	1	0	0	-1	1	1	-1	0.111
35	0	1	0	0.333	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0.222
36	0	0	-1	-0.333	0	0	1	0	0	1	1	2	-1	0.444
37	0	0	-1	-0.333	0	0	1	1	-1	1	1	0	0	0.333
38	0	1	-1	0.000	-1	0	-1	0	0	1	-2	0	-1	-0.444
39	0	0	1	0.333	1	-1	-1	0	-1	0	-2	0	1	-0.333
40	0	0	1	0.333	1	0	0	0	0	0	-1	0	1	0.111
41	0	1	0	0.333	0	-1	0	-1	1	0	-2	0	0	-0.333
42	0	-1	0	-0.333	0	0	-1	0	1	-1	-1	1	-1	-0.222
43	0	1	0	0.333	1	1	1	0	0	0	-1	0	0	0.222
44	0	-2	-1	-1.000	0	0	0	0	1	-1	-2	-1	-2	-0.556
45	0	-2	-1	-1.000	-1	0	-1	2	0	-1	0	-1	0	-0.333
46	0	0	-1	-0.333	0	0	-1	0	0	-1	-1	1	-1	-0.333
47	0	-1	0	-0.333	-1	0	-1	-1	1	-1	-2	0	-1	-0.667
48	0	0	0	0.000	-1	0	-1	0	1	-1	-1	-1	-1	-0.556
49	0	0	0	0.000	0	1	0	1	-1	0	-2	-1	0	-0.222
50	0	0	0	0.000	0	0	1	0	0	-1	-2	-1	-1	-0.444

(Dilanjutkan ke halaman berikutnya)

Tabel L. G – 2 (Lanjutan)
Nilai Rata-rata *Servqual* Score (Ski)

Responden	Dimensi 5				Dimensi 6									
	10	11	12	Ski	13	14	15	16	17	18	19	20	21	Ski
51	0	0	-1	-0.333	-1	-1	-1	1	0	0	-1	0	1	-0.222
52	0	-2	0	-0.667	1	2	0	0	-1	2	-1	-1	2	0.444
53	0	2	1	1.000	-1	1	-1	0	0	1	-2	0	0	-0.222
54	0	0	0	0.000	1	0	0	0	0	0	-3	0	1	-0.111
55	0	2	1	1.000	0	0	1	1	0	-1	-2	1	0	0.000
56	0	1	2	1.000	1	2	1	1	0	1	-2	-2	-2	0.000
57	0	1	0	0.333	0	-1	0	0	0	-1	-1	1	0	-0.222
58	0	1	0	0.333	0	1	1	0	0	0	-1	0	0	0.111
59	0	-1	0	-0.333	1	0	-1	-1	-1	1	-3	2	-1	-0.333
60	0	0	1	0.333	0	0	0	0	0	0	-1	2	-2	-0.111
61	0	0	1	0.333	1	1	0	-1	1	0	0	0	0	0.222
62	0	0	0	0.000	0	0	0	-1	0	2	1	0	1	0.333
63	0	0	0	0.000	-1	1	1	1	-1	0	-1	-1	0	-0.111
64	0	1	1	0.667	-1	-1	0	1	0	1	-1	-1	1	-0.111
65	0	0	0	0.000	-1	-1	0	0	0	-1	-2	0	0	-0.556
66	0	-1	-1	-0.667	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0.222
67	0	-2	-2	-1.333	-2	-1	0	0	1	0	1	1	0	0.000
68	0	1	-1	0.000	-1	-1	0	0	1	-1	0	-1	1	-0.222
69	0	1	0	0.333	1	-1	-1	0	0	-1	-1	1	0	-0.222
70	0	0	1	0.333	0	1	0	-1	1	-1	-1	-1	0	-0.222
71	0	1	0	0.333	-1	0	-1	0	1	-1	0	0	-1	-0.333
72	0	0	0	0.000	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	-0.111
73	0	1	1	0.667	1	1	1	-1	0	-1	1	-1	0	0.111
74	0	0	0	0.000	1	1	0	1	0	0	0	-2	0	0.111
75	0	-1	-2	-1.000	-1	0	0	2	0	-1	0	-1	-1	-0.222

(Dilanjutkan ke halaman berikutnya)

Tabel L. G – 2 (Lanjutan)
Nilai Rata-rata *Servqual Score* (Ski)

Responden	Dimensi 7			Ski	Dimensi 8					Ski	Dimensi 9			Ski
	22	23	26		24	27	28	32	33		29	31	35	
1	0	0	1	0.333	0	0	0	1	1	0.4	0	0	1	0.333
2	0	0	0	0.000	0	0	0	0	-1	-0.2	1	0	0	0.333
3	0	1	0	0.333	-1	0	-1	0	0	-0.4	-1	0	1	0.000
4	2	1	1	1.333	2	1	1	2	2	1.6	1	1	1	1.000
5	0	0	0	0.000	0	-1	0	0	0	-0.2	0	0	0	0.000
6	0	1	0	0.333	1	0	0	1	0	0.4	1	1	1	1.000
7	1	1	0	0.667	0	0	0	0	0	0.0	1	0	0	0.333
8	2	1	0	1.000	2	0	2	1	1	1.2	2	0	1	1.000
9	2	1	1	1.333	2	1	1	3	0	1.4	3	1	3	2.333
10	0	1	1	0.667	0	1	0	2	1	0.8	3	1	1	1.667
11	0	0	1	0.333	0	1	0	3	1	1.0	1	0	2	1.000
12	0	-1	1	0.000	0	0	-1	0	0	-0.2	0	1	0	0.333
13	0	0	0	0.000	-1	0	0	0	0	-0.2	1	0	1	0.667
14	0	0	0	0.000	0	-2	0	0	1	-0.2	-1	-1	1	-0.333
15	0	0	1	0.333	0	1	0	1	0	0.4	0	0	0	0.000
16	1	0	1	0.667	0	0	0	1	0	0.2	0	0	0	0.000
17	1	1	0	0.667	1	0	0	1	1	0.6	1	0	1	0.667
18	2	1	1	1.333	0	1	1	2	1	1.0	1	1	1	1.000
19	0	0	1	0.333	-1	0	0	0	0	-0.2	1	0	0	0.333
20	0	0	1	0.333	0	-1	0	1	0	0.0	-1	0	0	-0.333
21	0	0	1	0.333	0	-1	0	1	0	0.0	0	0	0	0.000
22	-1	0	0	-0.333	-1	-2	-2	-3	-1	-1.8	-1	0	-2	-1.000
23	0	1	1	0.667	2	-1	0	0	0	0.2	0	-1	0	-0.333
24	1	0	1	0.667	1	0	0	2	0	0.6	0	0	0	0.000
25	1	1	1	1.000	0	0	0	1	1	0.4	1	0	0	0.333
26	-1	-1	0	-0.667	-1	-2	-1	1	0	-0.6	-1	-1	0	-0.667
27	1	0	1	0.667	0	1	0	1	-1	0.2	1	0	1	0.667
28	2	-1	1	0.667	-1	0	0	-1	-1	-0.6	0	0	0	0.000
29	1	1	1	1.000	1	-1	0	-1	-1	-0.4	-1	0	1	0.000
30	0	2	1	1.000	1	1	1	-1	-1	0.2	1	1	0	0.667
31	-1	-1	0	-0.667	1	0	0	-2	1	0.0	0	0	-1	-0.333
32	0	0	0	0.000	1	1	1	-2	-1	0.0	-1	0	-1	-0.667
33	-1	0	0	-0.333	0	0	-1	1	1	0.2	-2	0	0	-0.667
34	-1	-2	0	-1.000	0	0	0	0	0	0.0	0	0	0	0.000
35	-1	0	-1	-0.667	-1	0	0	-1	1	-0.2	-1	0	-1	-0.667
36	-1	-1	0	-0.667	0	0	1	-1	0	0.0	-1	0	-2	-1.000
37	0	1	0	0.333	2	0	1	-1	0	0.4	1	0	0	0.333
38	-1	0	-1	-0.667	-1	1	-1	-1	-1	-0.6	-1	0	-1	-0.667
39	0	1	0	0.333	0	1	0	0	0	0.2	1	0	0	0.333
40	1	1	0	0.667	0	-1	-1	0	0	-0.4	-1	0	0	-0.333
41	0	-2	0	-0.667	0	0	0	-1	0	-0.2	0	0	1	0.333
42	-1	0	-2	-1.000	-1	0	-1	-1	1	-0.4	0	0	0	0.000
43	0	0	0	0.000	-1	1	-1	-1	0	-0.4	0	0	-1	-0.333
44	-2	-2	-3	-2.333	0	-1	-1	-2	0	-0.8	-1	0	-1	-0.667
45	-1	-1	-1	-1.000	0	0	-1	0	0	-0.2	-1	0	-1	-0.667
46	-1	-1	-1	-1.000	0	0	0	-3	0	-0.6	0	0	-1	-0.333
47	-1	-1	0	-0.667	-1	-1	0	-2	-1	-1.0	-1	0	0	-0.333
48	-1	0	1	0.000	1	1	0	-3	1	0.0	0	0	0	0.000
49	0	1	1	0.667	0	1	0	0	-1	0.0	1	0	0	0.333
50	1	1	0	0.667	0	0	0	-3	0	-0.6	1	0	-1	0.000

(Dilanjutkan ke halaman berikutnya)

Tabel L. G – 2 (Lanjutan)
Nilai Rata-rata *Servqual Score* (Ski)

Responden	Dimensi 7				Dimensi 8						Dimensi 9			
	22	23	26	Ski	24	27	28	32	33	Ski	29	31	35	Ski
51	1	0	0	0.333	1	1	0	-2	1	0.2	-1	0	0	-0.333
52	2	2	0	1.333	2	1	1	0	2	1.2	2	0	1	1.000
53	0	0	-1	-0.333	0	1	1	-2	1	0.2	1	0	2	1.000
54	1	1	0	0.667	-1	0	0	-3	1	-0.6	0	0	0	0.000
55	0	0	-1	-0.333	-1	-1	2	0	-1	-0.2	-1	0	-1	-0.667
56	-2	-2	2	-0.667	1	2	-2	-2	1	0.0	-1	0	1	0.000
57	0	0	-3	-1.000	-2	0	0	-1	-1	-0.8	0	0	-1	-0.333
58	-1	0	-2	-1.000	-1	-1	0	-1	0	-0.6	1	0	1	0.667
59	0	1	-1	0.000	-2	1	-1	-2	0	-0.8	0	0	-1	-0.333
60	-1	1	0	0.000	0	1	2	-1	0	0.4	-2	0	-1	-1.000
61	0	0	0	0.000	0	0	1	-3	0	-0.4	1	0	0	0.333
62	1	0	0	0.333	0	0	2	-1	-1	0.0	0	0	-1	-0.333
63	0	1	0	0.333	0	0	1	-1	1	0.2	1	0	1	0.667
64	1	0	0	0.333	1	0	1	-1	0	0.2	0	0	0	0.000
65	0	0	1	0.333	0	1	0	0	0	0.2	1	0	0	0.333
66	-1	-1	1	-0.333	0	-1	0	1	-1	-0.2	-1	0	-1	-0.667
67	-1	0	1	0.000	1	-1	-1	-2	-1	-0.8	-1	0	-3	-1.333
68	1	0	1	0.667	1	0	1	0	-1	0.2	0	0	0	0.000
69	0	0	0	0.000	0	0	1	0	-1	0.0	0	0	-1	-0.333
70	0	0	1	0.333	0	-1	0	-1	-1	-0.6	-1	0	0	-0.333
71	-1	0	-1	-0.667	0	0	-1	-1	1	-0.2	-1	0	1	0.000
72	0	0	0	0.000	-1	0	0	1	0	0.0	1	0	1	0.667
73	1	1	0	0.667	0	1	0	0	0	0.2	1	0	-1	0.000
74	0	-1	0	-0.333	0	-1	-1	-1	-1	-0.8	-2	0	0	-0.667
75	0	0	0	0.000	0	0	0	-1	-2	-0.6	0	0	-1	-0.333

(Dilanjutkan ke halaman berikutnya)

Tabel L. G – 2 (Lanjutan)
Nilai Rata-rata *Servqual Score* (Ski)

Responden	Dimensi 10							Dimensi 11					
	36	37	38	39	40	41	42	Ski	25	30	34	43	Ski
1	1	0	-1	-1	1	1	1	0.286	0	0	1	0	0.25
2	0	0	1	0	-1	-1	-1	-0.286	0	0	0	1	0.25
3	-1	-1	-1	-1	1	1	0	-0.286	1	0	0	0	0.25
4	1	1	1	1	-1	-1	-1	0.143	-2	1	2	1	0.5
5	0	0	0	0	1	1	0	0.286	0	0	0	0	0
6	-1	-1	0	0	0	0	1	-0.143	0	0	1	0	0.25
7	0	0	0	0	0	0	-1	-0.143	0	0	1	0	0.25
8	0	1	1	1	-1	-1	-1	0.000	-1	1	2	1	0.75
9	0	0	1	1	0	0	-1	0.143	-2	1	3	1	0.75
10	-1	1	0	0	0	-1	0	-0.143	1	1	1	0	0.75
11	0	0	1	0	-1	-1	0	-0.143	-1	0	2	1	0.5
12	0	0	0	0	0	0	1	0.143	0	0	0	-1	-0.25
13	0	0	0	0	1	2	2	0.714	0	-1	1	-1	-0.25
14	0	0	0	0	0	0	0	0.000	0	0	-1	0	-0.25
15	0	0	0	0	1	1	-1	0.143	0	0	-1	0	-0.25
16	0	0	0	0	0	0	0	0.000	-1	0	0	0	-0.25
17	0	0	0	0	0	0	0	0.000	-2	0	1	-1	-0.5
18	0	0	0	0	-1	-1	1	-0.143	-1	1	1	1	0.5
19	1	1	1	1	1	0	0	0.714	0	0	0	0	0
20	-1	-1	-1	-1	1	0	0	-0.429	1	0	0	1	0.5
21	0	0	0	0	1	1	1	0.429	0	0	1	-1	0
22	0	0	0	-1	2	3	3	1.000	0	-1	-2	0	-0.75
23	1	0	0	1	1	1	0	0.571	0	0	0	1	0.25
24	-1	-1	1	1	1	0	-1	0.000	-2	1	0	0	-0.25
25	0	0	0	0	0	0	0	0.000	0	0	1	0	0.25
26	-1	-1	-1	-1	1	1	1	-0.143	0	-1	-1	-1	-0.75
27	0	0	1	1	1	0	0	0.429	0	0	1	0	0.25
28	1	1	0	0	-1	0	1	0.286	0	0	0	0	0
29	-1	-1	-1	-1	0	0	1	-0.429	0	2	-1	0	0.25
30	0	0	0	1	0	0	1	0.286	0	0	1	0	0.25
31	0	0	1	-1	0	0	-1	-0.143	0	0	0	0	0
32	0	0	0	1	1	1	0	0.429	0	0	0	0	0
33	0	0	0	1	2	0	1	0.571	0	-1	0	0	-0.25
34	0	0	0	0	1	0	0	0.143	-1	0	0	0	-0.25
35	0	0	0	0	0	1	1	0.286	0	-2	0	0	-0.5
36	0	0	0	1	1	0	1	0.429	-1	0	0	0	-0.25
37	0	0	0	0	0	0	-1	-0.143	-1	1	-1	0	-0.25
38	0	0	0	-1	2	1	1	0.429	0	0	-1	0	-0.25
39	0	0	1	1	0	0	-1	0.143	-1	0	0	0	-0.25
40	0	0	0	0	0	-1	0	-0.143	-1	0	-1	0	-0.5
41	0	0	0	1	-1	-1	-1	-0.286	0	-1	1	0	0
42	0	1	0	0	1	1	1	0.571	1	0	1	0	0.5
43	0	0	0	1	1	1	2	0.714	1	-1	0	0	0
44	0	0	0	0	1	1	1	0.429	1	-1	-1	0	-0.25
45	0	0	0	-1	1	1	1	0.286	1	-1	0	0	0
46	0	0	0	0	-1	-1	0	-0.286	1	-1	-1	0	-0.25
47	0	0	1	-1	1	1	1	0.429	1	-1	0	0	0
48	0	0	1	-1	2	0	0	0.286	0	2	0	0	0.5
49	0	0	0	0	0	-1	-1	-0.286	-1	1	-1	0	-0.25
50	0	0	0	0	-1	-1	-1	-0.429	-2	0	-1	0	-0.75

(Dilanjutkan ke halaman berikutnya)

Tabel L. G – 2 (Lanjutan)
Nilai Rata-rata *Servqual* Score (Ski)

Responden	Dimensi 10								Dimensi 11				
	36	37	38	39	40	41	42	Ski	25	30	34	43	Ski
51	0	0	0	-1	0	1	0	0.000	-1	-1	0	0	-0.5
52	1	0	0	0	0	2	0	0.429	-1	1	0	0	0
53	2	0	0	-1	-1	-1	1	0.000	1	0	-1	0	0
54	0	0	0	1	0	1	0	0.286	1	-1	0	0	0
55	0	0	0	1	0	-1	-1	-0.143	-1	2	-1	0	0
56	0	0	0	1	-1	1	1	0.286	-1	0	1	0	0
57	0	0	0	-1	-1	1	2	0.143	1	0	-1	0	0
58	0	0	0	0	2	1	2	0.714	2	-2	0	0	0
59	0	0	0	1	0	2	-1	0.286	-2	1	0	0	-0.25
60	0	0	0	1	0	0	2	0.429	0	-1	0	0	-0.25
61	0	0	0	0	-1	0	0	-0.143	-1	1	0	0	0
62	0	0	0	0	0	-1	0	-0.143	0	0	-1	0	-0.25
63	0	1	0	0	0	-1	0	0.000	-1	0	0	0	-0.25
64	0	1	0	1	-1	-1	0	0.000	0	1	-1	0	0
65	0	0	0	1	0	-1	-1	-0.143	-1	1	0	0	0
66	0	0	0	1	0	0	1	0.286	0	1	0	0	0.25
67	0	0	1	-1	2	3	2	1.000	0	0	-2	0	-0.5
68	0	0	0	0	1	1	0	0.286	0	1	0	0	0.25
69	0	0	0	0	-1	-1	0	-0.286	0	0	-1	0	-0.25
70	0	0	0	0	-1	0	1	0.000	0	-1	0	0	-0.25
71	0	0	0	0	-1	-1	-1	-0.429	1	0	0	0	0.25
72	0	0	0	1	1	0	0	0.286	0	1	0	0	0.25
73	0	0	0	1	-1	0	0	0.000	-1	0	-1	0	-0.5
74	0	0	0	-1	1	1	1	0.286	1	-1	-2	0	-0.5
75	0	0	0	0	1	1	1	0.429	1	0	-1	0	0

Sumber : Pengolahan Data *Servqual*

