

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 – KISI-KISI ALAT UKUR

No.	Dimensi	Indikator	Item	
			Expected	Perceived
1.	Reliability	<p>Menyediakan pengajaran sesuai yang dijanjikan.</p> <p>Membantu mahasiswa mendapatkan pendidikan berkualitas baik.</p>	<p>15. Dosen Fakultas Psikologi seharusnya datang tepat waktu untuk mengajar.</p> <p>17. Dosen Fakultas Psikologi seharusnya mengajar sesuai dengan bobot SKS yang sudah ditentukan.</p> <p>33. Dosen Fakultas Psikologi seharusnya melatih mahasiswa dengan kegiatan praktikum di samping pemberian materi kuliah berupa teori.</p> <p>46. Dosen Fakultas Psikologi seharusnya mengganti atau memberi kuliah tambahan di hari lain saat tidak dapat memenuhi jadwal kuliah yang sudah ditentukan.</p> <p>10. Fakultas Psikologi seharusnya menjalin kerja sama dengan Fakultas Psikologi universitas lain, baik dalam maupun luar negeri, dalam rangka memberikan pengajaran yang lebih baik.</p>	<p>15. Dosen Fakultas Psikologi Universitas X datang tepat waktu untuk mengajar.</p> <p>17. Dosen Fakultas Psikologi Universitas X mengajar sesuai dengan bobot SKS yang sudah ditentukan.</p> <p>33. Dosen Fakultas Psikologi Universitas X melatih saya dengan kegiatan praktikum di samping pemberian materi kuliah berupa teori.</p> <p>46. Dosen Fakultas Psikologi Universitas X mengganti atau memberi kuliah tambahan di hari lain saat tidak dapat memenuhi jadwal kuliah yang sudah ditentukan.</p> <p>10. Fakultas Psikologi Universitas X menjalin kerja sama dengan Fakultas Psikologi universitas lain, baik dalam maupun luar negeri, dalam rangka memberikan pengajaran yang lebih baik.</p>

			<p>16. Fakultas Psikologi seharusnya mengadakan seminar-seminar dan pelatihan-pelatihan di bidang psikologi yang dibutuhkan mahasiswa.</p> <p>30. Fakultas Psikologi seharusnya mengundang orang-orang yang ahli dan berpengalaman di bidang psikologi untuk dapat berbagi ilmu dan pengalaman kepada mahasiswa.</p> <p>44. Dosen Fakultas Psikologi seharusnya berbagi pengalaman yang mungkin akan berguna bagi mahasiswa.</p>	<p>16. Fakultas Psikologi Universitas X mengadakan seminar-seminar dan pelatihan-pelatihan di bidang psikologi yang saya butuhkan.</p> <p>30. Fakultas Psikologi Universitas X mengundang orang-orang yang ahli dan berpengalaman di bidang psikologi untuk dapat berbagi ilmu dan pengalaman kepada saya.</p> <p>44. Dosen Fakultas Psikologi Universitas X berbagi pengalaman yang mungkin akan berguna bagi saya.</p>
2.	Responsiveness	<p>Kesediaan dosen/karyawan untuk membantu mahasiswa.</p> <p>Layanan dengan segera/cepat bagi mahasiswa.</p>	<p>8. Staf TU Fakultas Psikologi seharusnya membantu mahasiswa.</p> <p>34. Dosen Fakultas Psikologi seharusnya bersedia meluangkan waktu untuk berdiskusi dengan mahasiswa.</p> <p>47. Dosen Fakultas Psikologi seharusnya bersedia membantu mahasiswa.</p> <p>9. Staf TU Fakultas Psikologi seharusnya untuk menanyakan apa kebutuhan mahasiswa yang datang ke kantor TU.</p> <p>12. Staf TU Fakultas Psikologi seharusnya</p>	<p>8. Staf TU Fakultas Psikologi Universitas X membantu saya.</p> <p>34. Dosen Fakultas Psikologi Universitas X bersedia meluangkan waktu untuk berdiskusi dengan saya.</p> <p>47. Dosen Fakultas Psikologi Universitas X bersedia membantu saya.</p> <p>9. Staf TU Fakultas Psikologi Universitas X menanyakan apa kebutuhan saya saat saya datang ke kantor TU.</p> <p>12. Staf TU Fakultas Psikologi Universitas</p>

		Kesiapan untuk merespon permintaan mahasiswa.	<p>langsung menangani masalah mahasiswa saat dapat melakukannya.</p> <p>45. Staf TU Fakultas Psikologi seharusnya langsung menangani permintaan mahasiswa walaupun sedang sibuk.</p> <p>50. Petugas kebersihan universitas seharusnya segera membersihkan lantai saat kotor atau basah.</p> <p>6. Staf TU Fakultas Psikologi seharusnya ada di tempat saat dibutuhkan oleh mahasiswa.</p> <p>11. Staf TU Fakultas Psikologi seharusnya berada di tempat pada saat jam kerja.</p> <p>48. Dosen Fakultas Psikologi seharusnya dapat dengan mudah ditemui atau dihubungi oleh mahasiswa.</p>	<p>X langsung menangani masalah saya saat dapat melakukannya.</p> <p>45. Staf TU Fakultas Psikologi Universitas X langsung menangani permintaan saya saat sedang sibuk.</p> <p>50. Petugas kebersihan Universitas X segera membersihkan lantai saat kotor atau basah.</p> <p>6. Staf TU Fakultas Psikologi Universitas X ada di tempat saat saya butuhkan.</p> <p>11. Staf TU Fakultas Psikologi Universitas X berada di tempat pada saat jam kerja.</p> <p>48. Dosen Fakultas Psikologi Universitas X dapat saya temui atau hubungi dengan mudah.</p>
3.	Assurance	Dosen/karyawan membuat mahasiswa merasa aman.	<p>28. Universitas seharusnya memiliki gedung yang dilengkapi dengan fasilitas keamanan, seperti alat pemadam kebakaran, pintu darurat, kamera pengawas, dll.</p> <p>31. Staf TU seharusnya memasukkan nilai</p>	<p>28. Universitas X memiliki gedung yang dilengkapi dengan fasilitas keamanan, seperti alat pemadam kebakaran, pintu darurat, kamera pengawas, dll.</p> <p>31. Staf TU Fakultas Psikologi Universitas</p>

		<p>Dosen/ karyawan yang menumbuhkan rasa percaya mahasiswa.</p> <p>Pengetahuan dosen/karyawan mengenai jasa yang disampaikan.</p>	<p>mahasiswa secara akurat.</p> <p>49. Universitas seharusnya memiliki staf keamanan yang terlatih.</p> <p>21. Dosen Fakultas Psikologi seharusnya memiliki pengalaman mengajar selama bertahun-tahun.</p> <p>25. Dosen Fakultas Psikologi seharusnya memiliki gelar magister.</p> <p>40. Karyawan Fakultas Psikologi seharusnya mengembalikan barang milik mahasiswa yang tertinggal jika menemukannya.</p> <p>43. Staf TU Fakultas Psikologi seharusnya menangani kebutuhan mahasiswa sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.</p> <p>18. Dosen Fakultas Psikologi seharusnya mempersiapkan materi kuliah sebelum datang ke kelas dan memulai kegiatan perkuliahan.</p> <p>22. Dosen Fakultas Psikologi seharusnya mampu menjawab setiap pertanyaan mahasiswa yang berkaitan dengan pelajaran.</p>	<p>X memasukkan nilai saya secara akurat.</p> <p>49. Universitas X memiliki staf keamanan yang terlatih.</p> <p>21. Dosen Fakultas Psikologi Universitas X memiliki pengalaman mengajar selama bertahun-tahun.</p> <p>25. Dosen Fakultas Psikologi Universitas X memiliki gelar magister.</p> <p>40. Karyawan Fakultas Psikologi Universitas X mengembalikan barang saya yang tertinggal jika menemukannya.</p> <p>43. Staf TU Fakultas Psikologi Universitas X menangani kebutuhan saya sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.</p> <p>18. Dosen Fakultas Psikologi Universitas X mempersiapkan materi kuliah sebelum datang ke kelas dan memulai kegiatan perkuliahan.</p> <p>22. Dosen Fakultas Psikologi Universitas X mampu menjawab setiap pertanyaan saya yang berkaitan dengan pelajaran.</p>
--	--	---	--	--

			<p>24. Dosen Fakultas Psikologi seharusnya mengikuti perkembangan bidang yang diajarkannya, misalnya tentang alat tes atau teori-teori psikologi terbaru.</p> <p>41. Staf TU Fakultas Psikologi seharusnya dapat menjawab pertanyaan mahasiswa yang berkaitan dengan administrasi perkuliahan.</p>	<p>24. Dosen Fakultas Psikologi Universitas X mengikuti perkembangan bidang yang diajarkannya, misalnya tentang alat tes atau teori-teori psikologi terbaru.</p> <p>41. Staf TU Fakultas Psikologi Universitas X dapat menjawab pertanyaan saya yang berkaitan dengan administrasi perkuliahan.</p>
4.	Empathy	<p>Dosen/ karyawan melayani mahasiswa dengan ramah.</p> <p>Dosen/ karyawan mengerti</p>	<p>5. Staf TU Fakultas Psikologi seharusnya bersikap ramah dan bersahabat terhadap mahasiswa.</p> <p>7. Staf TU Fakultas Psikologi seharusnya bersikap sopan terhadap mahasiswa.</p> <p>19. Dosen Fakultas Psikologi seharusnya bersikap ramah dan bersahabat terhadap mahasiswa.</p> <p>38. Dosen Fakultas Psikologi seharusnya tidak membentak saat memarahi mahasiswa.</p> <p>20. Dosen Fakultas Psikologi seharusnya membantu kesulitan mahasiswa di luar masalah perkuliahan.</p>	<p>5. Staf TU Fakultas Psikologi Universitas X bersikap ramah dan bersahabat terhadap saya.</p> <p>7. Staf TU Fakultas Psikologi Universitas X bersikap sopan terhadap saya.</p> <p>19. Dosen Fakultas Psikologi Universitas X bersikap ramah dan bersahabat kepada saya.</p> <p>38. Dosen Fakultas Psikologi Universitas X tidak membentak saat memarahi saya.</p> <p>20. Dosen Fakultas Psikologi Universitas X membantu kesulitan saya di luar masalah perkuliahan.</p>

		<p>kesulitan mahasiswa.</p> <p>Dosen/ karyawan memahami kebutuhan mahasiswa.</p>	<p>23. Dosen Fakultas Psikologi seharusnya bersabar dalam menghadapi mahasiswa yang kesulitan dalam menangkap pelajaran.</p> <p>26. Dosen Fakultas Psikologi seharusnya mau menyediakan waktu untuk mahasiswa.</p> <p>37. Staf TU Fakultas Psikologi seharusnya bersabar dalam menghadapi mahasiswa.</p> <p>13. Staf TU Fakultas Psikologi seharusnya dapat memberikan informasi seputar jadwal perkuliahan yang dibutuhkan mahasiswa.</p> <p>27. Cara mengajar dosen Fakultas Psikologi seharusnya mudah dimengerti oleh mahasiswa.</p> <p>35. Waktu pelayanan administrasi Fakultas Psikologi seharusnya sampai pukul 17.00.</p> <p>36. Dosen Fakultas Psikologi seharusnya memiliki metode mengajar yang menarik dan menyenangkan bagi mahasiswa.</p>	<p>23. Dosen Fakultas Psikologi Universitas X bersabar dalam menghadapi saya saat saya kesulitan dalam menangkap pelajaran.</p> <p>26. Dosen Fakultas Psikologi Universitas X mau menyediakan waktu untuk saya.</p> <p>37. Staf TU Fakultas Psikologi Universitas X bersabar dalam menghadapi saya.</p> <p>13. Staf TU Fakultas Psikologi Universitas X dapat memberikan informasi seputar perkuliahan yang saya butuhkan.</p> <p>27. Cara mengajar dosen Fakultas Psikologi Universitas X mudah saya mengerti.</p> <p>35. Waktu pelayanan administrasi Fakultas Psikologi Universitas X sampai pukul 17.00.</p> <p>36. Dosen Fakultas Psikologi Universitas X memiliki metode mengajar yang menarik dan menyenangkan bagi saya.</p>
--	--	--	--	--

5.	Tangibles	<p>Dosen/karyawan berpenampilan rapi.</p> <p>Kelengkapan peralatan kelas dan fasilitas pendidikan.</p>	<p>4. Staf Tata Usaha (TU) Fakultas Psikologi seharusnya berpenampilan formal.</p> <p>14. Dosen Fakultas Psikologi seharusnya berpenampilan formal.</p> <p>39. Dosen Fakultas Psikologi seharusnya berpakaian bersih dan rapi.</p> <p>42. Staf TU Fakultas Psikologi seharusnya berpakaian bersih dan rapi.</p> <p>1. Fakultas Psikologi seharusnya memiliki perpustakaan dengan koleksi buku edisi terbaru dan lengkap.</p> <p>2. Fakultas Psikologi seharusnya memiliki laboratorium yang cukup luas untuk menampung mahasiswa yang ada sehingga dapat mendukung proses belajar mahasiswa.</p> <p>32. Fakultas Psikologi seharusnya memiliki perlengkapan laboratorium dan alat tes psikologi terbaru.</p> <p>52. Fakultas Psikologi seharusnya melengkapi setiap ruang kelasnya dengan jumlah tempat duduk yang sesuai dengan kapasitas ruangan.</p>	<p>4. Staf Tata Usaha (TU) Fakultas Psikologi Universitas X berpenampilan formal.</p> <p>14. Dosen Fakultas Psikologi Universitas X berpenampilan formal.</p> <p>39. Dosen Fakultas Psikologi Universitas X berpakaian bersih dan rapi.</p> <p>42. Staf TU Fakultas Psikologi Universitas X berpakaian bersih dan rapi.</p> <p>1. Fakultas Psikologi Universitas X memiliki perpustakaan dengan koleksi buku edisi terbaru dan lengkap.</p> <p>2. Fakultas Psikologi Universitas X memiliki laboratorium yang cukup luas untuk menampung mahasiswa yang ada sehingga dapat mendukung proses belajar mahasiswa.</p> <p>32. Fakultas Psikologi Universitas X memiliki perlengkapan laboratorium dan alat tes psikologi terbaru.</p> <p>52. Fakultas Psikologi Universitas X melengkapi setiap ruang kelasnya dengan jumlah tempat duduk yang sesuai dengan kapasitas ruangan.</p>
----	-----------	--	---	---

		<p>Kondisi ruang kelas dan gedung Universitas X.</p>	<p>3. Fakultas Psikologi seharusnya memiliki ruang kelas dan gedung perkuliahan yang bersih.</p> <p>29. Fakultas Psikologi seharusnya memiliki ruang kelas dengan ventilasi yang baik.</p> <p>51. Fakultas Psikologi seharusnya memiliki banyak ruang laboratorium.</p> <p>53. Fakultas Psikologi seharusnya memiliki ruang kelas yang luas.</p>	<p>3. Ruang kelas dan gedung perkuliahan di Fakultas Psikologi Universitas X bersih.</p> <p>29. Fakultas Psikologi Universitas X memiliki ruang kelas dengan ventilasi yang baik.</p> <p>51. Fakultas Psikologi Universitas X memiliki banyak ruang laboratorium.</p> <p>53. Fakultas Psikologi Universitas X memiliki ruang kelas yang luas.</p>
--	--	--	--	---

LAMPIRAN 2 – ALAT UKUR

KATA PENGANTAR

Dalam rangka memenuhi persyaratan untuk menempuh siding sarjana pada Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha, salah satu tugas yang harus dipenuhi adalah melakukan penelitian.

Sehubungan dengan itu, peneliti memohon kesediaan dan kerja sama saudara untuk meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang diberikan. Data yang saudara berikan sangat bermanfaat bagi perkembangan dan penerapan ilmu pengetahuan. Karenanya, peneliti sangat mengharapkan kerja sama dari saudara untuk mengisi semua pernyataan. Setiap jawaban yang saudara berikan atas setiap pernyataan tidak ada yang salah, oleh karena itu jawablah setiap pernyataan dengan spontan dan sungguh-sungguh sesuai dengan kenyataan yang saudara rasakan sehingga data yang diperoleh akan menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.

Untuk itu juga, peneliti akan menjaga kerahasiaan dari data yang telah saudara berikan dan data tersebut akan peneliti gunakan untuk kepentingan penelitian ini saja. Akhir kata, atas kesediaan dan bantuan yang saudara berikan peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Peneliti

Data penunjang:

NRP:

1. Jika dibandingkan dengan Fakultas Psikologi universitas lain, menurut saya biaya kuliah di Fakultas Psikologi Universitas X:
 - a. sangat mahal
 - b. mahal
 - c. murah
 - d. sangat murah

2. Berdasarkan biaya kuliah yang saya keluarkan, menurut saya pelayanan yang saya terima di Fakultas Psikologi Universitas X:
 - a. sangat memuaskan
 - b. memuaskan
 - c. tidak memuaskan
 - d. sangat tidak memuaskan

3. Menurut saya suasana belajar di Fakultas Psikologi Universitas X:
 - a. sangat menyenangkan
 - b. menyenangkan
 - c. tidak menyenangkan
 - d. sangat tidak menyenangkan

4. Apakah pendapat dari pihak lain (keluarga, teman, dll) mempengaruhi pendapat saya mengenai pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Psikologi Universitas X?
 - a. Iya
 - b. Tidak

5. Menurut saya, saat saya mengalami kesulitan dalam menangkap pelajaran penyebabnya adalah:
 - a. diri saya sendiri
 - b. dosen yang kurang jelas dalam mengajar
 - c. Lainnya:

6. Menurut saya, saat saya dapat menangkap pelajaran dengan baik penyebabnya adalah:
 - a. diri saya sendiri
 - b. dosen dapat mengajar dengan baik
 - c. Lainnya:

Kuesioner Expected Service

Pernyataan-pernyataan berikut ini berkenaan dengan **harapan Anda terhadap jasa pendidikan tinggi, khususnya bidang Psikologi**. Anda diminta memberikan penilaian mengenai sejauh mana jasa pendidikan tinggi bidang Psikologi harus memiliki karakteristik sebagaimana diungkapkan dalam setiap pernyataan berikut. Berilah tanda silang (X) pada angka yang sesuai dengan penilaian Anda dalam skala 1 sampai 5, dimana **1** untuk **sangat tidak setuju** dan **5** untuk **sangat setuju**.

Skala Penilaian:

1.....2.....3.....4.....5
 Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Fakultas Psikologi seharusnya memiliki perpustakaan dengan koleksi buku edisi terbaru dan lengkap.	1	2	3	4	5
2.	Fakultas Psikologi seharusnya memiliki laboratorium yang cukup luas untuk menampung mahasiswa yang ada sehingga dapat mendukung proses belajar mahasiswa.	1	2	3	4	5
3.	Fakultas Psikologi seharusnya memiliki ruang kelas dan gedung perkuliahan yang bersih.	1	2	3	4	5
4.	Staf Tata Usaha (TU) Fakultas Psikologi seharusnya berpenampilan formal.	1	2	3	4	5
5.	Staf TU Fakultas Psikologi seharusnya bersikap ramah dan bersahabat terhadap mahasiswa.	1	2	3	4	5
6.	Staf TU Fakultas Psikologi seharusnya ada di tempat saat dibutuhkan oleh mahasiswa.	1	2	3	4	5
7.	Staf TU Fakultas Psikologi seharusnya bersikap sopan	1	2	3	4	5

	terhadap mahasiswa.					
8.	Staf TU Fakultas Psikologi seharusnya membantu mahasiswa.	1	2	3	4	5
9.	Staf TU Fakultas Psikologi seharusnya untuk menanyakan apa kebutuhan mahasiswa yang datang ke kantor TU.	1	2	3	4	5
10.	Fakultas Psikologi seharusnya menjalin kerja sama dengan Fakultas Psikologi universitas lain, baik dalam maupun luar negeri, dalam rangka memberikan pengajaran yang lebih baik.	1	2	3	4	5
11.	Staf TU Fakultas Psikologi seharusnya berada di tempat pada saat jam kerja.	1	2	3	4	5
12.	Staf TU Fakultas Psikologi seharusnya langsung menangani masalah mahasiswa saat dapat melakukannya.	1	2	3	4	5
13.	Staf TU Fakultas Psikologi seharusnya dapat memberikan informasi seputar jadwal perkuliahan yang dibutuhkan mahasiswa.	1	2	3	4	5
14.	Dosen Fakultas Psikologi seharusnya berpenampilan formal.	1	2	3	4	5
15.	Dosen Fakultas Psikologi seharusnya datang tepat waktu untuk mengajar.	1	2	3	4	5
16.	Fakultas Psikologi seharusnya mengadakan seminar-seminar dan pelatihan-pelatihan di bidang psikologi yang dibutuhkan mahasiswa.	1	2	3	4	5
17.	Dosen Fakultas Psikologi seharusnya mengajar sesuai dengan bobot SKS yang sudah ditentukan.	1	2	3	4	5
18.	Dosen Fakultas Psikologi seharusnya mempersiapkan materi kuliah sebelum datang ke kelas dan memulai kegiatan perkuliahan.	1	2	3	4	5

19.	Dosen Fakultas Psikologi seharusnya bersikap ramah dan bersahabat terhadap mahasiswa.	1	2	3	4	5
20.	Dosen Fakultas Psikologi seharusnya membantu kesulitan mahasiswa di luar masalah perkuliahan.	1	2	3	4	5
21.	Dosen Fakultas Psikologi seharusnya memiliki pengalaman mengajar selama bertahun-tahun.	1	2	3	4	5
22.	Dosen Fakultas Psikologi seharusnya mampu menjawab setiap pertanyaan mahasiswa yang berkaitan dengan pelajaran.	1	2	3	4	5
23.	Dosen Fakultas Psikologi seharusnya bersabar dalam menghadapi mahasiswa yang kesulitan dalam menangkap pelajaran.	1	2	3	4	5
24.	Dosen Fakultas Psikologi seharusnya mengikuti perkembangan bidang yang diajarkannya, misalnya tentang alat tes atau teori-teori psikologi terbaru.	1	2	3	4	5
25.	Dosen Fakultas Psikologi seharusnya memiliki gelar magister.	1	2	3	4	5
26.	Dosen Fakultas Psikologi seharusnya mau menyediakan waktu untuk mahasiswa.	1	2	3	4	5
27.	Cara mengajar dosen Fakultas Psikologi seharusnya mudah dimengerti oleh mahasiswa.	1	2	3	4	5
28.	Universitas seharusnya memiliki gedung yang dilengkapi dengan fasilitas keamanan, seperti alat pemadam kebakaran, pintu darurat, kamera pengawas, dll.	1	2	3	4	5
29.	Fakultas Psikologi seharusnya memiliki ruang kelas dengan ventilasi yang baik.	1	2	3	4	5
30.	Fakultas Psikologi seharusnya mengundang orang-orang yang ahli dan berpengalaman di bidang psikologi untuk dapat berbagi ilmu dan pengalaman	1	2	3	4	5

	kepada mahasiswa.					
31.	Staf TU seharusnya memasukkan nilai mahasiswa secara akurat.	1	2	3	4	5
32.	Fakultas Psikologi seharusnya memiliki perlengkapan laboratorium dan alat tes psikologi terbaru.	1	2	3	4	5
33.	Dosen Fakultas Psikologi seharusnya melatih mahasiswa dengan kegiatan praktikum di samping pemberian materi kuliah berupa teori.	1	2	3	4	5
34.	Dosen Fakultas Psikologi seharusnya bersedia meluangkan waktu untuk berdiskusi dengan mahasiswa.	1	2	3	4	5
35.	Waktu pelayanan administrasi Fakultas Psikologi seharusnya sampai pukul 17.00.	1	2	3	4	5
36.	Dosen Fakultas Psikologi seharusnya memiliki metode mengajar yang menarik dan menyenangkan bagi mahasiswa.	1	2	3	4	5
37.	Staf TU Fakultas Psikologi seharusnya bersabar dalam menghadapi mahasiswa.	1	2	3	4	5
38.	Dosen Fakultas Psikologi seharusnya tidak membentak saat memarahi mahasiswa.	1	2	3	4	5
39.	Dosen Fakultas Psikologi seharusnya berpakaian bersih dan rapi.	1	2	3	4	5
40.	Karyawan Fakultas Psikologi seharusnya mengembalikan barang milik mahasiswa yang tertinggal jika menemukannya.	1	2	3	4	5
41.	Staf TU Fakultas Psikologi seharusnya dapat menjawab pertanyaan mahasiswa yang berkaitan dengan administrasi perkuliahan.	1	2	3	4	5
42.	Staf TU Fakultas Psikologi seharusnya berpakaian bersih dan rapi.	1	2	3	4	5

43.	Staf TU Fakultas Psikologi seharusnya menangani kebutuhan mahasiswa sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.	1	2	3	4	5
44.	Dosen Fakultas Psikologi seharusnya berbagi pengalaman yang mungkin akan berguna bagi mahasiswa.	1	2	3	4	5
45.	Staf TU Fakultas Psikologi seharusnya langsung menangani permintaan mahasiswa walaupun sedang sibuk.	1	2	3	4	5
46.	Dosen Fakultas Psikologi seharusnya mengganti atau memberi kuliah tambahan di hari lain saat tidak dapat memenuhi jadwal kuliah yang sudah ditentukan.	1	2	3	4	5
47.	Dosen Fakultas Psikologi seharusnya bersedia membantu mahasiswa.	1	2	3	4	5
48.	Dosen Fakultas Psikologi seharusnya dapat dengan mudah ditemui atau dihubungi oleh mahasiswa.	1	2	3	4	5
49.	Universitas seharusnya memiliki staf keamanan yang terlatih.	1	2	3	4	5
50.	Petugas kebersihan universitas seharusnya segera membersihkan lantai saat kotor atau basah.	1	2	3	4	5
51.	Fakultas Psikologi seharusnya memiliki banyak ruang laboratorium.	1	2	3	4	5
52.	Fakultas Psikologi seharusnya melengkapi setiap ruang kelasnya dengan jumlah tempat duduk yang sesuai dengan kapasitas ruangan.	1	2	3	4	5
53.	Fakultas Psikologi seharusnya memiliki ruang kelas yang luas.	1	2	3	4	5

Kuesioner Perceived Service

Pernyataan-pernyataan berikut ini berkenaan dengan **persepsi** Anda mengenai **jasa atau pelayanan yang telah diberikan oleh Fakultas Psikologi Universitas X**. Anda diminta memberikan penilaian mengenai jasa atau pelayanan yang telah Anda terima dari Fakultas Psikologi Universitas X sebagaimana diungkapkan dalam setiap pernyataan berikut. Berilah tanda silang (X) pada angka yang sesuai dengan penilaian Anda dalam skala 1 sampai 5, dimana **1** untuk **sangat tidak setuju** dan **5** untuk **sangat setuju**.

Skala Penilaian:

1.....2.....3.....4.....5

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Fakultas Psikologi Universitas X memiliki perpustakaan dengan koleksi buku edisi terbaru dan lengkap.	1	2	3	4	5
2.	Fakultas Psikologi Universitas X memiliki laboratorium yang cukup luas untuk menampung mahasiswa yang ada sehingga dapat mendukung proses belajar mahasiswa.	1	2	3	4	5
3.	Ruang kelas dan gedung perkuliahan di Fakultas Psikologi Universitas X bersih.	1	2	3	4	5
4.	Staf Tata Usaha (TU) Fakultas Psikologi Universitas X berpenampilan formal.	1	2	3	4	5
5.	Staf TU Fakultas Psikologi Universitas X bersikap ramah dan bersahabat terhadap saya.	1	2	3	4	5
6.	Staf TU Fakultas Psikologi Universitas X ada di	1	2	3	4	5

	tempat saat saya butuhkan.					
7.	Staf TU Fakultas Psikologi Universitas X bersikap sopan terhadap saya.	1	2	3	4	5
8.	Staf TU Fakultas Psikologi Universitas X membantu saya.	1	2	3	4	5
9.	Staf TU Fakultas Psikologi Universitas X menanyakan apa kebutuhan saya saat saya datang ke kantor TU.	1	2	3	4	5
10.	Fakultas Psikologi Universitas X menjalin kerja sama dengan Fakultas Psikologi universitas lain, baik dalam maupun luar negeri, dalam rangka memberikan pengajaran yang lebih baik.	1	2	3	4	5
11.	Staf TU Fakultas Psikologi Universitas X berada di tempat pada saat jam kerja.	1	2	3	4	5
12.	Staf TU Fakultas Psikologi Universitas X langsung menangani masalah saya saat dapat melakukannya.	1	2	3	4	5
13.	Staf TU Fakultas Psikologi Universitas X dapat memberikan informasi seputar perkuliahan yang saya butuhkan.	1	2	3	4	5
14.	Dosen Fakultas Psikologi Universitas X berpenampilan formal.	1	2	3	4	5
15.	Dosen Fakultas Psikologi Universitas X datang tepat waktu untuk mengajar.	1	2	3	4	5
16.	Fakultas Psikologi Universitas X mengadakan seminar-seminar dan pelatihan-pelatihan di bidang psikologi yang saya butuhkan.	1	2	3	4	5
17.	Dosen Fakultas Psikologi Universitas X mengajar sesuai dengan bobot SKS yang sudah ditentukan.	1	2	3	4	5
18.	Dosen Fakultas Psikologi Universitas X mempersiapkan materi kuliah sebelum datang ke kelas dan memulai kegiatan perkuliahan.	1	2	3	4	5

19.	Dosen Fakultas Psikologi Universitas X bersikap ramah dan bersahabat kepada saya.	1	2	3	4	5
20.	Dosen Fakultas Psikologi Universitas X membantu kesulitan saya di luar masalah perkuliahan.	1	2	3	4	5
21.	Dosen Fakultas Psikologi Universitas X memiliki pengalaman mengajar selama bertahun-tahun.	1	2	3	4	5
22.	Dosen Fakultas Psikologi Universitas X mampu menjawab setiap pertanyaan saya yang berkaitan dengan pelajaran.	1	2	3	4	5
23.	Dosen Fakultas Psikologi Universitas X bersabar dalam menghadapi saya saat saya kesulitan dalam menangkap pelajaran.	1	2	3	4	5
24.	Dosen Fakultas Psikologi Universitas X mengikuti perkembangan bidang yang diajarkannya, misalnya tentang alat tes atau teori-teori psikologi terbaru.	1	2	3	4	5
25.	Dosen Fakultas Psikologi Universitas X memiliki gelar magister.	1	2	3	4	5
26.	Dosen Fakultas Psikologi Universitas X mau menyediakan waktu untuk saya.	1	2	3	4	5
27.	Cara mengajar dosen Fakultas Psikologi Universitas X mudah saya mengerti.	1	2	3	4	5
28.	Universitas X memiliki gedung yang dilengkapi dengan fasilitas keamanan, seperti alat pemadam kebakaran, pintu darurat, kamera pengawas, dll.	1	2	3	4	5
29.	Fakultas Psikologi Universitas X memiliki ruang kelas dengan ventilasi yang baik.	1	2	3	4	5
30.	Fakultas Psikologi Universitas X mengundang orang-orang yang ahli dan berpengalaman di bidang psikologi untuk dapat berbagi ilmu dan pengalaman kepada saya.	1	2	3	4	5

31.	Staf TU Fakultas Psikologi Universitas X memasukkan nilai saya secara akurat.	1	2	3	4	5
32.	Fakultas Psikologi Universitas X memiliki perlengkapan laboratorium dan alat tes psikologi terbaru.	1	2	3	4	5
33.	Dosen Fakultas Psikologi Universitas X melatih saya dengan kegiatan praktikum di samping pemberian materi kuliah berupa teori.	1	2	3	4	5
34.	Dosen Fakultas Psikologi Universitas X bersedia meluangkan waktu untuk berdiskusi dengan saya.	1	2	3	4	5
35.	Waktu pelayanan administrasi Fakultas Psikologi Universitas X sampai pukul 17.00.	1	2	3	4	5
36.	Dosen Fakultas Psikologi Universitas X memiliki metode mengajar yang menarik dan menyenangkan bagi saya.	1	2	3	4	5
37.	Staf TU Fakultas Psikologi Universitas X bersabar dalam menghadapi saya.	1	2	3	4	5
38.	Dosen Fakultas Psikologi Universitas X tidak membentak saat memarahi saya.	1	2	3	4	5
39.	Dosen Fakultas Psikologi Universitas X berpakaian bersih dan rapi.	1	2	3	4	5
40.	Karyawan Fakultas Psikologi Universitas X mengembalikan barang saya yang tertinggal jika menemukannya.	1	2	3	4	5
41.	Staf TU Fakultas Psikologi Universitas X dapat menjawab pertanyaan saya yang berkaitan dengan administrasi perkuliahan.	1	2	3	4	5
42.	Staf TU Fakultas Psikologi Universitas X berpakaian bersih dan rapi.	1	2	3	4	5
43.	Staf TU Fakultas Psikologi Universitas X menangani					

	kebutuhan saya sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.	1	2	3	4	5
44.	Dosen Fakultas Psikologi Universitas X berbagi pengalaman yang mungkin akan berguna bagi saya.	1	2	3	4	5
45.	Staf TU Fakultas Psikologi Universitas X langsung menangani permintaan saya saat sedang sibuk.	1	2	3	4	5
46.	Dosen Fakultas Psikologi Universitas X mengganti atau memberi kuliah tambahan di hari lain saat tidak dapat memenuhi jadwal kuliah yang sudah ditentukan.	1	2	3	4	5
47.	Dosen Fakultas Psikologi Universitas X bersedia membantu saya.	1	2	3	4	5
48.	Dosen Fakultas Psikologi Universitas X dapat saya temui atau hubungi dengan mudah.	1	2	3	4	5
49.	Universitas X memiliki staf keamanan yang terlatih.	1	2	3	4	5
50.	Petugas kebersihan Universitas X segera membersihkan lantai saat kotor atau basah.	1	2	3	4	5
51.	Fakultas Psikologi Universitas X memiliki banyak ruang laboratorium.	1	2	3	4	5
52.	Fakultas Psikologi Universitas X melengkapi setiap ruang kelasnya dengan jumlah tempat duduk yang sesuai dengan kapasitas ruangan.	1	2	3	4	5
53.	Fakultas Psikologi Universitas X memiliki ruang kelas yang luas.	1	2	3	4	5

LAMPIRAN 3 – VALIDITAS DAN RELIABILITAS ALAT UKUR

Lampiran 3.1. Validitas Kuesioner Expected Service

Tabel 1 – Reliability

Item	Korelasi	Ket.
10	.623	valid
15	.529	valid
16	.770	valid
17	.768	valid
30	.737	valid
33	.619	valid
44	.806	valid
46	.450	valid

Tabel 2 – Responsiveness

Item	Korelasi	Ket.
6	.813	valid
8	.782	valid
9	.783	valid
11	.784	valid
12	.751	valid
34	.838	valid
45	.794	valid
47	.821	valid
48	.820	valid
50	.708	valid

Tabel 3 – Assurance

Item	Korelasi	Ket.
18	.790	valid
21	.679	valid
22	.649	valid
24	.696	valid
25	.668	valid
28	.665	valid
31	.720	valid
40	.701	valid
41	.841	valid
43	.837	valid

49	.753	valid
54	.845	valid

Tabel 4 – Emphaty

Item	Korelasi	Ket.
5	.670	valid
7	.781	valid
13	.860	valid
19	.785	valid
20	.714	valid
23	.693	valid
26	.889	valid
27	.756	valid
35	.547	valid
36	.712	valid
37	.745	valid
38	.656	valid

Tabel 5 - Tangibles

Item	Korelasi	Ket.
1	.393	valid
2	.594	valid
3	.571	valid
4	.533	valid
14	.667	valid
29	.745	valid
32	.742	valid
39	.731	valid
42	.799	valid
51	.661	valid
52	.834	valid
53	.743	valid

Lampiran 3.2. Reliabilitas Kuesioner Expected Service

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.980	53

Lampiran 3.3. Validitas Kuesioner Perceived Service

Tabel 1 – Reliability

Item	Korelasi	Ket.
10	.715	valid
15	.647	valid
16	.823	valid
17	.638	valid
30	.563	valid
33	.795	valid
44	.610	valid
46	.493	valid

Tabel 2 – Responsiveness

Item	Korelasi	Ket.
6	.592	valid
8	.642	valid
9	.671	valid
11	.755	valid
12	.682	valid
34	.721	valid
45	.700	valid
47	.619	valid
48	.572	valid
50	.537	valid

Tabel 3 – Assurance

Item	Korelasi	Ket.
18	.570	valid
21	.343	valid
22	.656	valid
24	.504	valid
25	.594	valid
28	.156	tidak valid
31	.445	valid
40	.443	valid
41	.659	valid
43	.584	valid
49	.831	valid
54	.674	valid

Tabel 4 – Emphaty

Item	Korelasi	Ket.
5	.643	valid
7	.519	valid
13	.646	valid
19	.659	valid
20	.737	valid
23	.507	valid
26	.599	valid
27	.377	valid
35	.483	valid
36	.536	valid
37	.537	valid
38	.368	valid

Tabel 5 - Tangibles

Item	Korelasi	Ket.
1	.446	valid
2	.523	valid
3	.472	valid
4	.424	valid
14	.347	valid
29	.519	valid
32	.532	valid
39	.609	valid
42	.593	valid
51	.679	valid
52	.663	valid
53	.660	valid

Lampiran 3.4. Reliabilitas Kuesioner Perceived Service

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.970	53

Item no. 28 dibuang.

225	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	4	214
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----

Lampiran 4.2. Hasil Kuesioner Perceived Service

R	Reliability								Responsiveness								Assurance								Empathy								Tangibles								Σ PS																		
	1	1	1	1	3	3	4	4					1	1	3	4	4	4	5	1	2	2	2	2	3	4	4	4	4	2			1	1	2	2	2	2	3	3		3	3					1	2	3	3	4	5	5	5	5			
1	1	4	3	4	2	5	3	4	4	4	4	1	4	2	3	2	3	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	3	4	4	5	4	3	5	4	3	4	3	181										
2	2	4	3	4	2	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	181									
3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	3	3	3	183									
4	3	4	2	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	5	4	3	4	3	3	5	4	5	4	2	5	5	4	3	2	196										
5	3	5	3	5	2	3	3	3	3	4	2	5	3	3	3	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	5	4	5	3	2	5	4	3	3	189							
6	2	3	3	4	2	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	5	4	3	3	2	182							
7	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	186								
8	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	161							
9	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	190						
10	3	3	2	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	5	4	4	2	3	2	3	4	2	3	5	2	3	3	3	3	4	4	1	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	170							
11	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	191							
12	5	4	3	3	3	5	5	2	5	5	5	5	1	5	3	4	2	4	5	3	5	2	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	1	4	4	3	2	1	5	5	5	5	2	5	5	4	4	5	207					
13	2	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	5	2	3	4	4	4	4	2	4	4	2	2	190					
14	3	3	3	3	1	5	3	4	3	3	2	4	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	4	4	2	3	4	2	4	3	156			
15	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	227				
16	2	4	2	5	2	3	4	3	3	4	2	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	2	2	2	4	4	3	4	174				
17	2	3	2	5	3	4	2	4	3	3	1	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	4	2	1	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	4	4	3	2	4	3	3	2	3	163					
18	3	5	3	5	4	4	3	3	4	3	1	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	5	3	3	4	3	3	3	4	3	3	1	4	4	4	2	2	3	3	2	3	4	4	5	3	3	2	4	3	3	4	174					
19	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	5	3	3	4	3	4	5	5	4	4	3	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	191					
20	4	4	4	4	3	3	2	3	4	5	3	4	4	4	2	5	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	3	4	5	4	2	4	3	3	4	2	187			
21	3	4	2	4	2	5	3	4	4	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	2	1	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	2	5	4	2	4	3	176				
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	211					
23	2	3	2	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	2	1	3	3	2	4	3	3	2	2	2	4	4	4	2	2	3	3	4	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	3	3	1	4	4	2	2	2	138
24	2	4	2	4	3	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	2	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	4	3	2	4	4	3	3	3	157					
25	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	4	2	4	3	4	4	5	4	3	5	2	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	4	5	4	3	5	5	3	3	3	177					

224	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	222
225	4	5	4	5	5	5	4	2	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	221

LAMPIRAN 5 – GAMBARAN KEPUASAN MAHASISWA SECARA UMUM

R	Skor Harapan (ES)	Skor Persepsi (PS)	PS - ES	Keterangan
1	197	181	-16	Tidak Puas
2	184	181	-3	Tidak Puas
3	225	183	-42	Tidak Puas
4	219	196	-23	Tidak Puas
5	225	189	-36	Tidak Puas
6	194	182	-12	Tidak Puas
7	168	186	+18	Puas
8	195	161	-34	Tidak Puas
9	190	190	0	Netral
10	220	170	-50	Tidak Puas
11	213	191	-22	Tidak Puas
12	255	207	-48	Tidak Puas
13	213	190	-23	Tidak Puas
14	215	156	-59	Tidak Puas
15	224	227	+3	Puas
16	191	174	-17	Tidak Puas
17	214	163	-51	Tidak Puas
18	235	174	-61	Tidak Puas
19	205	191	-14	Tidak Puas
20	192	187	-5	Tidak Puas
21	212	176	-36	Tidak Puas
22	206	211	+5	Puas
23	230	138	-92	Tidak Puas
24	265	157	-108	Tidak Puas
25	248	177	-71	Tidak Puas
26	231	197	-34	Tidak Puas
27	250	249	-1	Tidak Puas
28	214	203	-11	Tidak Puas
29	246	160	-86	Tidak Puas
30	247	224	-23	Tidak Puas
31	219	176	-43	Tidak Puas
32	207	188	-19	Tidak Puas
33	196	141	-55	Tidak Puas
34	189	176	-13	Tidak Puas
35	244	189	-55	Tidak Puas
36	256	256	0	Netral
37	215	174	-41	Tidak Puas
38	212	195	-17	Tidak Puas
39	249	251	+2	Puas
40	248	178	-70	Tidak Puas
41	251	206	-45	Tidak Puas

42	239	160	-79	Tidak Puas
43	232	188	-44	Tidak Puas
44	233	230	-3	Tidak Puas
45	229	157	-72	Tidak Puas
46	218	187	-31	Tidak Puas
47	209	196	-13	Tidak Puas
48	189	167	-22	Tidak Puas
49	183	158	-25	Tidak Puas
50	224	175	-49	Tidak Puas
51	219	183	-36	Tidak Puas
52	250	210	-40	Tidak Puas
53	217	190	-27	Tidak Puas
54	215	156	-59	Tidak Puas
55	224	218	-6	Tidak Puas
56	265	157	-108	Tidak Puas
57	248	177	-71	Tidak Puas
58	231	197	-34	Tidak Puas
59	250	226	-24	Tidak Puas
60	227	197	-30	Tidak Puas
61	250	160	-90	Tidak Puas
62	247	224	-3	Tidak Puas
63	222	177	-45	Tidak Puas
64	210	190	-20	Tidak Puas
65	223	229	+6	Puas
66	242	248	+6	Puas
67	245	249	+4	Puas
68	229	233	+4	Puas
69	195	195	0	Netral
70	251	250	-1	Tidak Puas
71	220	141	-79	Tidak Puas
72	222	155	-67	Tidak Puas
73	222	156	-66	Tidak Puas
74	253	164	-89	Tidak Puas
75	257	194	-63	Tidak Puas
76	120	129	+9	Puas
77	215	164	-51	Tidak Puas
78	204	164	-40	Tidak Puas
79	229	139	-90	Tidak Puas
80	220	179	-41	Tidak Puas
81	256	180	-76	Tidak Puas
82	264	174	-90	Tidak Puas
83	211	148	-63	Tidak Puas
84	216	172	-44	Tidak Puas
85	192	155	-37	Tidak Puas

86	194	185	-9	Tidak Puas
87	227	198	-29	Tidak Puas
88	206	196	-10	Tidak Puas
89	175	184	+9	Puas
90	219	167	-52	Tidak Puas
91	180	204	+24	Puas
92	223	152	-71	Tidak Puas
93	174	193	+19	Puas
94	185	203	+18	Puas
95	201	201	0	Netral
96	194	215	+21	Puas
97	201	189	-12	Tidak Puas
98	173	173	0	Netral
99	208	169	-39	Tidak Puas
100	227	160	-67	Tidak Puas
101	186	168	-18	Tidak Puas
102	222	156	-66	Tidak Puas
103	249	164	-85	Tidak Puas
104	255	194	-61	Tidak Puas
105	190	134	-56	Tidak Puas
106	213	164	-49	Tidak Puas
107	205	168	-37	Tidak Puas
108	229	142	-87	Tidak Puas
109	222	179	-43	Tidak Puas
110	244	180	-64	Tidak Puas
111	258	213	-45	Tidak Puas
112	203	193	-10	Tidak Puas
113	215	183	-32	Tidak Puas
114	189	186	-3	Tidak Puas
115	144	154	+10	Puas
116	237	222	-15	Tidak Puas
117	153	158	+5	Puas
118	171	176	+5	Puas
119	228	173	-55	Tidak Puas
120	234	175	-59	Tidak Puas
121	217	181	-36	Tidak Puas
122	264	172	-92	Tidak Puas
123	218	199	-19	Tidak Puas
124	217	190	-27	Tidak Puas
125	263	189	-74	Tidak Puas
126	249	208	-41	Tidak Puas
127	220	197	-23	Tidak Puas
128	247	147	-100	Tidak Puas
129	244	231	-13	Tidak Puas

130	248	178	-70	Tidak Puas
131	198	179	-19	Tidak Puas
132	195	169	-26	Tidak Puas
133	192	170	-22	Tidak Puas
134	190	179	-11	Tidak Puas
135	193	158	-35	Tidak Puas
136	191	180	-11	Tidak Puas
137	192	180	-12	Tidak Puas
138	223	197	-26	Tidak Puas
139	196	185	-11	Tidak Puas
140	202	187	-15	Tidak Puas
141	203	196	-7	Tidak Puas
142	210	188	-22	Tidak Puas
143	171	181	+10	Puas
144	161	174	+13	Puas
145	177	184	+7	Puas
146	244	190	-54	Tidak Puas
147	248	206	-42	Tidak Puas
148	224	201	-23	Tidak Puas
149	236	147	-89	Tidak Puas
150	244	224	-20	Tidak Puas
151	265	168	-97	Tidak Puas
152	255	156	-99	Tidak Puas
153	260	180	-80	Tidak Puas
154	265	176	-89	Tidak Puas
155	257	177	-80	Tidak Puas
156	234	171	-63	Tidak Puas
157	261	206	-55	Tidak Puas
158	261	159	-102	Tidak Puas
159	265	158	-107	Tidak Puas
160	260	154	-106	Tidak Puas
161	236	173	-63	Tidak Puas
162	257	143	-114	Tidak Puas
163	192	203	+11	Puas
164	200	139	-61	Tidak Puas
165	259	183	-76	Tidak Puas
166	262	89	-173	Tidak Puas
167	212	148	-64	Tidak Puas
168	265	162	-103	Tidak Puas
169	254	154	-100	Tidak Puas
170	221	136	-85	Tidak Puas
171	211	216	+5	Puas
172	227	170	-57	Tidak Puas
173	238	204	-34	Tidak Puas

174	239	195	-44	Tidak Puas
175	233	187	-46	Tidak Puas
176	226	189	-37	Tidak Puas
177	178	208	+30	Puas
178	216	215	-1	Tidak Puas
179	194	192	-2	Tidak Puas
180	207	161	-46	Tidak Puas
181	198	203	+5	Puas
182	213	193	-20	Tidak Puas
183	253	178	-75	Tidak Puas
184	236	169	-67	Tidak Puas
185	182	208	+26	Puas
186	265	106	-159	Tidak Puas
187	187	167	-20	Tidak Puas
188	232	181	-51	Tidak Puas
189	233	191	-42	Tidak Puas
190	239	221	-18	Tidak Puas
191	245	245	0	Netral
192	225	199	-26	Tidak Puas
193	217	178	-39	Tidak Puas
194	221	174	-47	Tidak Puas
195	251	222	-29	Tidak Puas
196	212	209	-3	Tidak Puas
197	212	207	-5	Tidak Puas
198	214	194	-20	Tidak Puas
199	238	161	-77	Tidak Puas
200	235	159	-76	Tidak Puas
201	206	191	-15	Tidak Puas
202	207	181	-26	Tidak Puas
203	246	209	-37	Tidak Puas
204	91	102	+11	Puas
205	230	235	+5	Puas
206	199	234	+35	Puas
207	238	193	-45	Tidak Puas
208	232	239	+7	Puas
209	241	248	+7	Puas
210	237	203	-34	Tidak Puas
211	248	177	-71	Tidak Puas
212	181	159	-22	Tidak Puas
213	241	183	-58	Tidak Puas
214	255	211	-44	Tidak Puas
215	251	249	-2	Tidak Puas
216	248	233	-15	Tidak Puas
217	180	160	-20	Tidak Puas

218	236	242	+6	Puas
219	227	235	+8	Puas
220	233	220	-13	Tidak Puas
221	228	198	-30	Tidak Puas
222	222	193	-29	Tidak Puas
223	231	187	-44	Tidak Puas
224	246	222	-24	Tidak Puas
225	214	221	+7	Puas

LAMPIRAN 6 – GAMBARAN KEPUASAN PER DIMENSI PADA MAHASISWA YANG TIDAK PUAS

Lampiran 6.1. Dimensi Reliability

No.	Dimensi Reliability		PS - ES	Keterangan
	Skor Persepsi (PS)	Skor Harapan (ES)		
1	26	23	+3	Puas
2	26	27	-1	Tidak Puas
3	25	33	-8	Tidak Puas
4	29	34	-5	Tidak Puas
5	27	33	-6	Tidak Puas
6	25	26	-1	Tidak Puas
7	22	31	-9	Tidak Puas
8	27	35	-8	Tidak Puas
9	28	33	-5	Tidak Puas
10	30	37	-7	Tidak Puas
11	25	32	-7	Tidak Puas
12	25	31	-6	Tidak Puas
13	25	25	0	Netral
14	25	31	-6	Tidak Puas
15	30	36	-6	Tidak Puas
16	31	31	0	Netral
17	27	28	-1	Tidak Puas
18	27	31	-4	Tidak Puas
19	18	33	-15	Tidak Puas
20	24	40	-16	Tidak Puas
21	29	39	-10	Tidak Puas
22	27	26	+1	Puas
23	36	39	-3	Tidak Puas
24	27	21	+6	Puas
25	20	37	-17	Tidak Puas
26	30	31	-1	Tidak Puas
27	30	29	+1	Puas
28	23	26	-3	Tidak Puas
29	25	28	-3	Tidak Puas
30	28	30	-2	Tidak Puas
31	31	37	-6	Tidak Puas
32	25	32	-7	Tidak Puas
33	26	32	-6	Tidak Puas
34	29	34	-5	Tidak Puas
35	32	36	-4	Tidak Puas
36	24	36	-12	Tidak Puas

37	31	35	-4	Tidak Puas
38	34	34	0	Netral
39	23	32	-9	Tidak Puas
40	28	32	-4	Tidak Puas
41	31	31	0	Netral
42	26	28	-2	Tidak Puas
43	25	27	-2	Tidak Puas
44	27	35	-8	Tidak Puas
45	25	35	-10	Tidak Puas
46	30	37	-7	Tidak Puas
47	25	32	-7	Tidak Puas
48	25	31	-6	Tidak Puas
49	36	33	+3	Puas
50	24	40	-16	Tidak Puas
51	29	39	-10	Tidak Puas
52	27	26	+1	Puas
53	36	39	-3	Tidak Puas
54	27	29	-2	Tidak Puas
55	20	37	-17	Tidak Puas
56	30	31	-1	Tidak Puas
57	30	29	+1	Puas
58	23	26	-3	Tidak Puas
59	40	40	0	Netral
60	20	29	-9	Tidak Puas
61	19	30	-11	Tidak Puas
62	25	28	-3	Tidak Puas
63	24	37	-13	Tidak Puas
64	29	39	-10	Tidak Puas
65	24	29	-5	Tidak Puas
66	23	27	-4	Tidak Puas
67	22	36	-14	Tidak Puas
68	29	31	-2	Tidak Puas
69	31	39	-8	Tidak Puas
70	23	40	-17	Tidak Puas
71	24	29	-5	Tidak Puas
72	28	32	-4	Tidak Puas
73	23	33	-10	Tidak Puas
74	29	26	+3	Puas
75	31	36	-5	Tidak Puas
76	31	29	+2	Puas
77	23	31	-8	Tidak Puas
78	22	32	-10	Tidak Puas
79	29	26	+3	Puas
80	25	31	-6	Tidak Puas

81	24	34	-10	Tidak Puas
82	24	25	-1	Tidak Puas
83	25	29	-4	Tidak Puas
84	24	37	-13	Tidak Puas
85	29	39	-10	Tidak Puas
86	23	31	-8	Tidak Puas
87	24	29	-5	Tidak Puas
88	23	27	-4	Tidak Puas
89	22	36	-14	Tidak Puas
90	29	31	-2	Tidak Puas
91	31	39	-8	Tidak Puas
92	36	40	-4	Tidak Puas
93	30	30	0	Netral
94	25	33	-8	Tidak Puas
95	27	27	0	Netral
96	36	37	-1	Tidak Puas
97	27	31	-4	Tidak Puas
98	30	27	+3	Puas
99	30	29	+1	Puas
100	25	40	-15	Tidak Puas
101	33	33	0	Netral
102	29	31	-2	Tidak Puas
103	27	38	-11	Tidak Puas
104	33	35	-2	Tidak Puas
105	33	35	-2	Tidak Puas
106	30	35	-5	Tidak Puas
107	35	34	+1	Puas
108	25	32	-7	Tidak Puas
109	24	28	-4	Tidak Puas
110	23	28	-5	Tidak Puas
111	22	28	-6	Tidak Puas
112	30	30	0	Netral
113	22	27	-5	Tidak Puas
114	27	30	-3	Tidak Puas
115	26	31	-5	Tidak Puas
116	30	34	-4	Tidak Puas
117	28	28	0	Netral
118	28	29	-1	Tidak Puas
119	32	29	+3	Puas
120	30	31	-1	Tidak Puas
121	27	38	-11	Tidak Puas
122	34	35	-1	Tidak Puas
123	35	36	-1	Tidak Puas
124	30	33	-3	Tidak Puas

125	35	34	+1	Puas
126	29	40	-11	Tidak Puas
127	23	37	-14	Tidak Puas
128	27	37	-10	Tidak Puas
129	28	40	-12	Tidak Puas
130	26	37	-11	Tidak Puas
131	27	37	-10	Tidak Puas
132	32	40	-8	Tidak Puas
133	24	38	-14	Tidak Puas
134	24	40	-16	Tidak Puas
135	22	38	-16	Tidak Puas
136	23	35	-12	Tidak Puas
137	23	38	-15	Tidak Puas
138	22	27	-5	Tidak Puas
139	23	40	-17	Tidak Puas
140	14	40	-26	Tidak Puas
141	22	32	-10	Tidak Puas
142	23	40	-17	Tidak Puas
143	24	39	-15	Tidak Puas
144	17	37	-20	Tidak Puas
145	22	33	-11	Tidak Puas
146	30	37	-7	Tidak Puas
147	30	39	-9	Tidak Puas
148	24	36	-12	Tidak Puas
149	30	32	-2	Tidak Puas
150	34	31	+3	Puas
151	30	29	+1	Puas
152	26	29	-3	Tidak Puas
153	29	33	-4	Tidak Puas
154	27	36	-9	Tidak Puas
155	27	37	-10	Tidak Puas
156	16	40	-24	Tidak Puas
157	24	28	-4	Tidak Puas
158	26	32	-6	Tidak Puas
159	25	35	-10	Tidak Puas
160	34	37	-3	Tidak Puas
161	30	32	-2	Tidak Puas
162	24	29	-5	Tidak Puas
163	26	31	-5	Tidak Puas
164	32	36	-4	Tidak Puas
165	31	33	-2	Tidak Puas
166	31	32	-1	Tidak Puas
167	30	32	-2	Tidak Puas
168	24	35	-11	Tidak Puas

169	24	35	-11	Tidak Puas
170	28	32	-4	Tidak Puas
171	21	31	-10	Tidak Puas
172	28	37	-9	Tidak Puas
173	29	36	-7	Tidak Puas
174	28	34	-6	Tidak Puas
175	19	37	-18	Tidak Puas
176	24	28	-4	Tidak Puas
177	25	36	-11	Tidak Puas
178	32	40	-8	Tidak Puas
179	37	37	0	Netral
180	32	35	-3	Tidak Puas
181	27	26	+1	Puas
182	32	34	-2	Tidak Puas
183	30	34	-4	Tidak Puas
184	28	29	-1	Tidak Puas
185	27	33	-6	Tidak Puas
186	32	36	-4	Tidak Puas

Lampiran 6.2. Dimensi Responsiveness

No.	Dimensi Responsiveness		PS - ES	Keterangan
	Skor Persepsi (PS)	Skor Harapan (ES)		
1	32	41	-9	Tidak Puas
2	35	36	-1	Tidak Puas
3	36	43	-7	Tidak Puas
4	37	44	-7	Tidak Puas
5	35	42	-7	Tidak Puas
6	33	39	-6	Tidak Puas
7	28	38	-10	Tidak Puas
8	25	39	-14	Tidak Puas
9	36	40	-4	Tidak Puas
10	39	50	-11	Tidak Puas
11	39	40	-1	Tidak Puas
12	27	44	-17	Tidak Puas
13	33	38	-5	Tidak Puas
14	30	43	-13	Tidak Puas
15	31	44	-13	Tidak Puas
16	36	41	-5	Tidak Puas
17	38	37	+1	Puas
18	35	42	-7	Tidak Puas
19	24	43	-19	Tidak Puas
20	27	50	-23	Tidak Puas
21	28	46	-18	Tidak Puas
22	35	48	-13	Tidak Puas
23	47	48	-1	Tidak Puas
24	39	40	-1	Tidak Puas
25	30	48	-18	Tidak Puas
26	46	48	-2	Tidak Puas
27	30	44	-14	Tidak Puas
28	42	45	-3	Tidak Puas
29	23	34	-11	Tidak Puas
30	31	39	-8	Tidak Puas
31	36	47	-11	Tidak Puas
32	34	38	-4	Tidak Puas
33	40	40	0	Netral
34	29	47	-18	Tidak Puas
35	34	48	-14	Tidak Puas
36	27	46	-19	Tidak Puas
37	34	44	-10	Tidak Puas
38	46	47	-1	Tidak Puas
39	31	45	-14	Tidak Puas
40	35	43	-8	Tidak Puas

41	38	42	-4	Tidak Puas
42	31	39	-8	Tidak Puas
43	29	37	-8	Tidak Puas
44	25	39	-14	Tidak Puas
45	36	42	-6	Tidak Puas
46	39	50	-11	Tidak Puas
47	39	40	-1	Tidak Puas
48	27	44	-17	Tidak Puas
49	43	38	+5	Puas
50	27	50	-23	Tidak Puas
51	28	46	-18	Tidak Puas
52	35	48	-13	Tidak Puas
53	47	48	-1	Tidak Puas
54	37	41	-4	Tidak Puas
55	30	48	-18	Tidak Puas
56	46	48	-2	Tidak Puas
57	30	44	-14	Tidak Puas
58	42	47	-5	Tidak Puas
59	49	49	0	Netral
60	29	44	-15	Tidak Puas
61	28	42	-17	Tidak Puas
62	22	45	-23	Tidak Puas
63	28	46	-18	Tidak Puas
64	32	48	-16	Tidak Puas
65	32	44	-12	Tidak Puas
66	32	38	-6	Tidak Puas
67	25	45	-20	Tidak Puas
68	30	42	-12	Tidak Puas
69	33	48	-15	Tidak Puas
70	39	50	-11	Tidak Puas
71	21	45	-24	Tidak Puas
72	30	41	-11	Tidak Puas
73	25	39	-14	Tidak Puas
74	35	42	-7	Tidak Puas
75	36	45	-9	Tidak Puas
76	38	44	-6	Tidak Puas
77	29	44	-15	Tidak Puas
78	29	46	-17	Tidak Puas
79	37	40	-3	Tidak Puas
80	35	42	-7	Tidak Puas
81	31	44	-13	Tidak Puas
82	29	37	-8	Tidak Puas
83	22	44	-22	Tidak Puas
84	28	46	-18	Tidak Puas

85	32	48	-16	Tidak Puas
86	26	35	-9	Tidak Puas
87	32	42	-10	Tidak Puas
88	32	40	-8	Tidak Puas
89	25	45	-20	Tidak Puas
90	30	42	-12	Tidak Puas
91	33	46	-13	Tidak Puas
92	39	50	-11	Tidak Puas
93	34	36	-2	Tidak Puas
94	35	38	-3	Tidak Puas
95	36	36	0	Netral
96	42	43	-1	Tidak Puas
97	28	42	-14	Tidak Puas
98	29	47	-18	Tidak Puas
99	34	40	-6	Tidak Puas
100	31	50	-19	Tidak Puas
101	35	40	-5	Tidak Puas
102	31	39	-8	Tidak Puas
103	38	50	-12	Tidak Puas
104	40	48	-8	Tidak Puas
105	36	39	-3	Tidak Puas
106	20	47	-27	Tidak Puas
107	43	43	0	Netral
108	33	46	-13	Tidak Puas
109	33	39	-6	Tidak Puas
110	31	38	-7	Tidak Puas
111	30	35	-5	Tidak Puas
112	32	39	-7	Tidak Puas
113	30	36	-6	Tidak Puas
114	31	34	-3	Tidak Puas
115	33	35	-2	Tidak Puas
116	37	39	-2	Tidak Puas
117	36	38	-2	Tidak Puas
118	37	40	-3	Tidak Puas
119	41	42	-1	Tidak Puas
120	35	39	-4	Tidak Puas
121	40	49	-9	Tidak Puas
122	39	48	-9	Tidak Puas
123	36	42	-6	Tidak Puas
124	20	46	-26	Tidak Puas
125	43	43	0	Netral
126	27	50	-23	Tidak Puas
127	24	50	-26	Tidak Puas
128	32	50	-18	Tidak Puas

129	25	50	-25	Tidak Puas
130	27	49	-22	Tidak Puas
131	30	44	-14	Tidak Puas
132	39	50	-11	Tidak Puas
133	27	50	-23	Tidak Puas
134	31	50	-19	Tidak Puas
135	24	50	-26	Tidak Puas
136	39	44	-5	Tidak Puas
137	26	49	-23	Tidak Puas
138	27	41	-14	Tidak Puas
139	34	49	-15	Tidak Puas
140	16	50	-34	Tidak Puas
141	30	38	-8	Tidak Puas
142	33	50	-17	Tidak Puas
143	29	47	-18	Tidak Puas
144	28	40	-12	Tidak Puas
145	30	45	-15	Tidak Puas
146	39	41	-2	Tidak Puas
147	37	39	-2	Tidak Puas
148	34	43	-9	Tidak Puas
149	33	45	-12	Tidak Puas
150	41	40	+1	Puas
151	37	39	-2	Tidak Puas
152	29	40	-11	Tidak Puas
153	36	42	-6	Tidak Puas
154	28	48	-20	Tidak Puas
155	30	44	-14	Tidak Puas
156	20	50	-30	Tidak Puas
157	34	35	-1	Tidak Puas
158	33	47	-14	Tidak Puas
159	34	44	-10	Tidak Puas
160	41	45	-4	Tidak Puas
161	36	40	-4	Tidak Puas
162	33	44	-11	Tidak Puas
163	31	40	-9	Tidak Puas
164	42	48	-6	Tidak Puas
165	39	42	-3	Tidak Puas
166	40	40	0	Netral
167	36	42	-6	Tidak Puas
168	30	45	-15	Tidak Puas
169	30	44	-14	Tidak Puas
170	36	37	-1	Tidak Puas
171	38	43	-5	Tidak Puas
172	42	50	-8	Tidak Puas

173	36	46	-10	Tidak Puas
174	40	45	-5	Tidak Puas
175	32	45	-13	Tidak Puas
176	30	33	-3	Tidak Puas
177	31	45	-14	Tidak Puas
178	38	48	-10	Tidak Puas
179	47	50	-3	Tidak Puas
180	43	50	-7	Tidak Puas
181	29	35	-6	Tidak Puas
182	38	46	-8	Tidak Puas
183	38	41	-3	Tidak Puas
184	37	44	-7	Tidak Puas
185	34	43	-9	Tidak Puas
186	42	48	-6	Tidak Puas

Lampiran 6.3. Dimensi Assurance

No.	Dimensi Assurance		PS - ES	Keterangan
	Skor Persepsi (PS)	Skor Harapan (ES)		
1	39	42	-3	Tidak Puas
2	38	38	0	Netral
3	40	48	-8	Tidak Puas
4	38	43	-5	Tidak Puas
5	42	49	-7	Tidak Puas
6	41	42	-1	Tidak Puas
7	35	41	-6	Tidak Puas
8	37	50	-13	Tidak Puas
9	42	44	-2	Tidak Puas
10	46	54	-8	Tidak Puas
11	41	43	-2	Tidak Puas
12	35	45	-10	Tidak Puas
13	39	41	-2	Tidak Puas
14	36	48	-12	Tidak Puas
15	37	48	-11	Tidak Puas
16	41	45	-4	Tidak Puas
17	39	43	-4	Tidak Puas
18	39	45	-6	Tidak Puas
19	32	45	-13	Tidak Puas
20	34	55	-21	Tidak Puas
21	40	53	-13	Tidak Puas
22	45	49	-4	Tidak Puas
23	52	49	+3	Puas
24	44	47	-3	Tidak Puas
25	30	53	-23	Tidak Puas
26	49	55	-6	Tidak Puas
27	36	46	-10	Tidak Puas
28	38	38	0	Netral
29	33	37	-4	Tidak Puas
30	37	38	-1	Tidak Puas
31	41	49	-8	Tidak Puas
32	38	44	-6	Tidak Puas
33	39	42	-3	Tidak Puas
34	44	52	-8	Tidak Puas
35	45	52	-7	Tidak Puas
36	31	47	-16	Tidak Puas
37	40	46	-6	Tidak Puas
38	50	51	-1	Tidak Puas
39	35	52	-17	Tidak Puas
40	41	43	-2	Tidak Puas

41	38	45	-17	Tidak Puas
42	36	41	-5	Tidak Puas
43	34	38	-4	Tidak Puas
44	37	50	-13	Tidak Puas
45	38	44	-6	Tidak Puas
46	46	54	-8	Tidak Puas
47	40	43	-3	Tidak Puas
48	35	45	-10	Tidak Puas
49	46	51	-5	Tidak Puas
50	34	55	-21	Tidak Puas
51	40	53	-13	Tidak Puas
52	45	49	-4	Tidak Puas
53	46	49	-3	Tidak Puas
54	42	49	-7	Tidak Puas
55	30	53	-23	Tidak Puas
56	49	55	-6	Tidak Puas
57	37	49	-12	Tidak Puas
58	38	40	-2	Tidak Puas
59	48	52	-4	Tidak Puas
60	25	47	-22	Tidak Puas
61	33	47	-14	Tidak Puas
62	34	49	-15	Tidak Puas
63	33	54	-21	Tidak Puas
64	41	53	-12	Tidak Puas
65	37	44	-7	Tidak Puas
66	38	44	-6	Tidak Puas
67	36	47	-11	Tidak Puas
68	32	47	-15	Tidak Puas
69	37	52	-15	Tidak Puas
70	32	55	-23	Tidak Puas
71	34	39	-5	Tidak Puas
72	39	48	-9	Tidak Puas
73	36	40	-4	Tidak Puas
74	41	39	+2	Puas
75	42	47	-5	Tidak Puas
76	41	43	-2	Tidak Puas
77	35	49	-12	Tidak Puas
78	33	50	-17	Tidak Puas
79	38	42	-4	Tidak Puas
80	34	42	-8	Tidak Puas
81	32	46	-14	Tidak Puas
82	38	42	-4	Tidak Puas
83	34	49	-15	Tidak Puas
84	33	51	-18	Tidak Puas

85	41	51	-10	Tidak Puas
86	26	42	-16	Tidak Puas
87	37	44	-7	Tidak Puas
88	38	43	-5	Tidak Puas
89	36	47	-11	Tidak Puas
90	32	47	-15	Tidak Puas
91	37	50	-13	Tidak Puas
92	42	54	-12	Tidak Puas
93	41	43	-2	Tidak Puas
94	38	45	-7	Tidak Puas
95	37	40	-3	Tidak Puas
96	46	49	-3	Tidak Puas
97	42	51	-9	Tidak Puas
98	38	49	-11	Tidak Puas
99	36	45	-9	Tidak Puas
100	38	54	-16	Tidak Puas
101	42	44	-2	Tidak Puas
102	41	46	-5	Tidak Puas
103	40	55	-15	Tidak Puas
104	40	53	-13	Tidak Puas
105	42	46	-4	Tidak Puas
106	29	48	-19	Tidak Puas
107	49	55	-6	Tidak Puas
108	39	55	-16	Tidak Puas
109	36	44	-8	Tidak Puas
110	37	42	-5	Tidak Puas
111	36	41	-5	Tidak Puas
112	40	39	+1	Puas
113	32	43	-11	Tidak Puas
114	36	39	-3	Tidak Puas
115	37	41	-4	Tidak Puas
116	40	48	-8	Tidak Puas
117	40	42	-2	Tidak Puas
118	37	44	-7	Tidak Puas
119	37	44	-7	Tidak Puas
120	37	47	-10	Tidak Puas
121	40	51	-11	Tidak Puas
122	39	53	-14	Tidak Puas
123	39	45	-6	Tidak Puas
124	27	46	-19	Tidak Puas
125	47	55	-8	Tidak Puas
126	38	55	-17	Tidak Puas
127	34	52	-18	Tidak Puas
128	41	54	-13	Tidak Puas

129	39	55	-16	Tidak Puas
130	40	52	-12	Tidak Puas
131	37	46	-9	Tidak Puas
132	44	53	-9	Tidak Puas
133	37	55	-18	Tidak Puas
134	33	55	-22	Tidak Puas
135	36	54	-18	Tidak Puas
136	37	48	-11	Tidak Puas
137	31	54	-23	Tidak Puas
138	28	44	-16	Tidak Puas
139	40	52	-12	Tidak Puas
140	17	55	-38	Tidak Puas
141	29	43	-14	Tidak Puas
142	32	55	-23	Tidak Puas
143	33	53	-20	Tidak Puas
144	26	47	-21	Tidak Puas
145	40	46	-6	Tidak Puas
146	43	54	-11	Tidak Puas
147	42	51	-9	Tidak Puas
148	44	47	-3	Tidak Puas
149	42	47	-5	Tidak Puas
150	45	47	-2	Tidak Puas
151	39	42	-3	Tidak Puas
152	36	48	-12	Tidak Puas
153	39	44	-5	Tidak Puas
154	39	52	-13	Tidak Puas
155	34	45	-11	Tidak Puas
156	22	55	-33	Tidak Puas
157	34	40	-6	Tidak Puas
158	39	47	-8	Tidak Puas
159	43	50	-7	Tidak Puas
160	51	51	0	Netral
161	44	46	-2	Tidak Puas
162	37	43	-6	Tidak Puas
163	37	47	-10	Tidak Puas
164	45	51	-6	Tidak Puas
165	43	44	-1	Tidak Puas
166	44	44	0	Netral
167	42	40	+2	Puas
168	35	49	-14	Tidak Puas
169	33	48	-15	Tidak Puas
170	42	42	0	Netral
171	42	42	0	Netral
172	44	49	-5	Tidak Puas

173	41	47	-6	Tidak Puas
174	43	50	-7	Tidak Puas
175	35	50	-15	Tidak Puas
176	33	39	-6	Tidak Puas
177	38	50	-12	Tidak Puas
178	43	52	-9	Tidak Puas
179	52	50	+2	Puas
180	51	51	0	Netral
181	33	39	-6	Tidak Puas
182	48	47	+1	Puas
183	43	46	-3	Tidak Puas
184	37	47	-10	Tidak Puas
185	40	47	-7	Tidak Puas
186	45	51	-6	Tidak Puas

Lampiran 6.4. Dimensi Empathy

No.	Dimensi Empathy		PS - ES	Keterangan
	Skor Persepsi (PS)	Skor Harapan (ES)		
1	39	48	-9	Tidak Puas
2	41	45	-4	Tidak Puas
3	40	53	-13	Tidak Puas
4	45	49	-4	Tidak Puas
5	42	51	-9	Tidak Puas
6	42	45	-3	Tidak Puas
7	39	44	-5	Tidak Puas
8	38	51	-13	Tidak Puas
9	45	48	-3	Tidak Puas
10	44	54	-10	Tidak Puas
11	48	48	0	Netral
12	33	51	-18	Tidak Puas
13	40	45	-5	Tidak Puas
14	36	47	-11	Tidak Puas
15	36	58	-22	Tidak Puas
16	42	48	-6	Tidak Puas
17	43	46	-3	Tidak Puas
18	36	49	-13	Tidak Puas
19	28	56	-28	Tidak Puas
20	34	60	-26	Tidak Puas
21	37	54	-17	Tidak Puas
22	42	52	-10	Tidak Puas
23	56	54	+2	Puas
24	45	52	-7	Tidak Puas
25	39	58	-19	Tidak Puas
26	49	58	-9	Tidak Puas
27	37	52	-15	Tidak Puas
28	49	56	-7	Tidak Puas
29	30	51	-21	Tidak Puas
30	38	40	-2	Tidak Puas
31	36	55	-19	Tidak Puas
32	37	51	-14	Tidak Puas
33	41	48	-7	Tidak Puas
34	35	57	-22	Tidak Puas
35	46	58	-12	Tidak Puas
36	37	55	-18	Tidak Puas
37	41	55	-14	Tidak Puas
38	52	53	-1	Tidak Puas
39	34	53	-19	Tidak Puas
40	41	51	-10	Tidak Puas

41	44	49	-5	Tidak Puas
42	40	41	-1	Tidak Puas
43	36	42	-6	Tidak Puas
44	41	53	-12	Tidak Puas
45	44	50	-6	Tidak Puas
46	45	56	-11	Tidak Puas
47	49	49	0	Netral
48	33	51	-18	Tidak Puas
49	46	49	-3	Tidak Puas
50	34	60	-26	Tidak Puas
51	37	54	-17	Tidak Puas
52	42	52	-10	Tidak Puas
53	54	54	0	Netral
54	45	54	-9	Tidak Puas
55	39	58	-19	Tidak Puas
56	49	58	-9	Tidak Puas
57	37	52	-15	Tidak Puas
58	49	52	-3	Tidak Puas
59	56	56	0	Netral
60	36	52	-16	Tidak Puas
61	36	52	-16	Tidak Puas
62	35	52	-17	Tidak Puas
63	37	57	-20	Tidak Puas
64	41	60	-19	Tidak Puas
65	32	47	-15	Tidak Puas
66	32	50	-18	Tidak Puas
67	30	52	-22	Tidak Puas
68	44	50	-6	Tidak Puas
69	39	60	-21	Tidak Puas
70	36	60	-24	Tidak Puas
71	31	52	-21	Tidak Puas
72	37	47	-10	Tidak Puas
73	33	40	-7	Tidak Puas
74	42	49	-7	Tidak Puas
75	46	49	-3	Tidak Puas
76	43	46	-3	Tidak Puas
77	41	50	-9	Tidak Puas
78	33	49	-16	Tidak Puas
79	41	48	-7	Tidak Puas
80	39	48	-9	Tidak Puas
81	36	54	-18	Tidak Puas
82	39	40	-1	Tidak Puas
83	35	52	-17	Tidak Puas
84	37	56	-19	Tidak Puas

85	41	60	-19	Tidak Puas
86	30	41	-11	Tidak Puas
87	32	47	-15	Tidak Puas
88	34	50	-16	Tidak Puas
89	30	52	-22	Tidak Puas
90	44	52	-8	Tidak Puas
91	39	54	-15	Tidak Puas
92	49	56	-7	Tidak Puas
93	42	46	-4	Tidak Puas
94	37	49	-12	Tidak Puas
95	39	47	-8	Tidak Puas
96	51	56	-5	Tidak Puas
97	39	49	-10	Tidak Puas
98	37	55	-18	Tidak Puas
99	39	50	-11	Tidak Puas
100	41	60	-19	Tidak Puas
101	41	51	-10	Tidak Puas
102	41	53	-12	Tidak Puas
103	39	60	-21	Tidak Puas
104	45	58	-13	Tidak Puas
105	38	48	-10	Tidak Puas
106	24	57	-33	Tidak Puas
107	52	57	-5	Tidak Puas
108	40	58	-18	Tidak Puas
109	44	44	0	Netral
110	39	45	-6	Tidak Puas
111	39	42	-3	Tidak Puas
112	39	42	-3	Tidak Puas
113	33	43	-10	Tidak Puas
114	44	46	-2	Tidak Puas
115	41	43	-2	Tidak Puas
116	46	54	-8	Tidak Puas
117	41	47	-6	Tidak Puas
118	46	46	0	Netral
119	46	45	+1	Puas
120	45	48	-3	Tidak Puas
121	39	56	-17	Tidak Puas
122	45	58	-13	Tidak Puas
123	41	50	-9	Tidak Puas
124	26	55	-29	Tidak Puas
125	51	57	-6	Tidak Puas
126	33	60	-27	Tidak Puas
127	35	57	-22	Tidak Puas
128	39	59	-20	Tidak Puas

129	38	60	-22	Tidak Puas
130	39	59	-20	Tidak Puas
131	37	52	-15	Tidak Puas
132	46	58	-12	Tidak Puas
133	34	59	-25	Tidak Puas
134	33	60	-27	Tidak Puas
135	33	60	-27	Tidak Puas
136	36	56	-20	Tidak Puas
137	31	59	-28	Tidak Puas
138	34	46	-12	Tidak Puas
139	42	58	-16	Tidak Puas
140	22	60	-38	Tidak Puas
141	32	48	-16	Tidak Puas
142	35	60	-25	Tidak Puas
143	32	58	-26	Tidak Puas
144	31	47	-16	Tidak Puas
145	37	52	-15	Tidak Puas
146	45	53	-8	Tidak Puas
147	45	52	-7	Tidak Puas
148	43	55	-12	Tidak Puas
149	43	50	-7	Tidak Puas
150	46	50	-4	Tidak Puas
151	43	42	+1	Puas
152	33	46	-13	Tidak Puas
153	44	46	-2	Tidak Puas
154	41	57	-16	Tidak Puas
155	38	54	-16	Tidak Puas
156	24	60	-36	Tidak Puas
157	36	42	-6	Tidak Puas
158	40	52	-12	Tidak Puas
159	47	54	-7	Tidak Puas
160	44	51	-7	Tidak Puas
161	42	55	-13	Tidak Puas
162	40	53	-13	Tidak Puas
163	41	53	-12	Tidak Puas
164	52	60	-8	Tidak Puas
165	48	45	+3	Puas
166	46	48	-2	Tidak Puas
167	42	49	-7	Tidak Puas
168	35	56	-19	Tidak Puas
169	36	56	-20	Tidak Puas
170	43	46	-3	Tidak Puas
171	36	46	-10	Tidak Puas
172	49	55	-6	Tidak Puas

173	45	53	-8	Tidak Puas
174	46	59	-13	Tidak Puas
175	45	59	-14	Tidak Puas
176	36	41	-5	Tidak Puas
177	40	56	-16	Tidak Puas
178	50	58	-8	Tidak Puas
179	56	58	-2	Tidak Puas
180	55	55	0	Netral
181	35	41	-6	Tidak Puas
182	51	55	-4	Tidak Puas
183	41	55	-14	Tidak Puas
184	42	53	-11	Tidak Puas
185	42	53	-11	Tidak Puas
186	52	58	-6	Tidak Puas

Lampiran 6.5. Dimensi Tangibles

No.	Dimensi Tangibles		PS - ES	Keterangan
	Skor Persepsi (PS)	Skor Harapan (ES)		
1	45	43	+2	Puas
2	41	38	+3	Puas
3	42	48	-6	Tidak Puas
4	47	49	-2	Tidak Puas
5	43	50	-7	Tidak Puas
6	41	42	-1	Tidak Puas
7	37	41	-4	Tidak Puas
8	43	45	-2	Tidak Puas
9	40	48	-8	Tidak Puas
10	48	60	-12	Tidak Puas
11	37	50	-13	Tidak Puas
12	36	44	-8	Tidak Puas
13	37	42	-5	Tidak Puas
14	36	45	-9	Tidak Puas
15	40	49	-9	Tidak Puas
16	41	40	+1	Puas
17	40	38	+2	Puas
18	39	45	-6	Tidak Puas
19	36	53	-17	Tidak Puas
20	38	60	-22	Tidak Puas
21	43	56	-13	Tidak Puas
22	48	56	-8	Tidak Puas
23	58	60	-2	Tidak Puas
24	48	54	-6	Tidak Puas
25	41	50	-9	Tidak Puas
26	50	55	-5	Tidak Puas
27	43	48	-5	Tidak Puas
28	36	42	-6	Tidak Puas
29	30	46	-16	Tidak Puas
30	42	42	0	Netral
31	45	56	-11	Tidak Puas
32	40	50	-10	Tidak Puas
33	49	50	-1	Tidak Puas
34	41	58	-17	Tidak Puas
35	49	57	-8	Tidak Puas
36	41	55	-14	Tidak Puas
37	42	52	-10	Tidak Puas
38	48	48	0	Netral
39	34	47	-13	Tidak Puas
40	42	49	-7	Tidak Puas

41	45	42	+3	Puas
42	34	40	-6	Tidak Puas
43	34	39	-5	Tidak Puas
44	45	47	-2	Tidak Puas
45	40	48	-8	Tidak Puas
46	50	53	-3	Tidak Puas
47	37	53	-16	Tidak Puas
48	36	44	-8	Tidak Puas
49	47	53	-6	Tidak Puas
50	38	60	-22	Tidak Puas
51	43	56	-13	Tidak Puas
52	48	56	-8	Tidak Puas
53	43	60	-17	Tidak Puas
54	46	54	-8	Tidak Puas
55	41	54	-13	Tidak Puas
56	50	55	-5	Tidak Puas
57	43	48	-5	Tidak Puas
58	38	45	-7	Tidak Puas
59	57	54	+3	Puas
60	31	48	-17	Tidak Puas
61	39	51	-12	Tidak Puas
62	40	48	-8	Tidak Puas
63	42	59	-17	Tidak Puas
64	51	57	-6	Tidak Puas
65	39	51	-12	Tidak Puas
66	39	45	-6	Tidak Puas
67	26	49	-23	Tidak Puas
68	44	50	-6	Tidak Puas
69	40	57	-17	Tidak Puas
70	44	59	-15	Tidak Puas
71	38	46	-8	Tidak Puas
72	38	48	-10	Tidak Puas
73	38	40	-2	Tidak Puas
74	38	38	0	Netral
75	43	50	-7	Tidak Puas
76	43	44	-1	Tidak Puas
77	39	45	-6	Tidak Puas
78	35	46	-11	Tidak Puas
79	44	45	-1	Tidak Puas
80	36	45	-9	Tidak Puas
81	37	49	-12	Tidak Puas
82	38	42	-4	Tidak Puas
83	40	48	-8	Tidak Puas
84	42	59	-17	Tidak Puas

85	51	57	-6	Tidak Puas
86	29	41	-12	Tidak Puas
87	39	51	-12	Tidak Puas
88	41	45	-4	Tidak Puas
89	29	49	-20	Tidak Puas
90	44	50	-6	Tidak Puas
91	40	55	-15	Tidak Puas
92	47	58	-11	Tidak Puas
93	46	48	-2	Tidak Puas
94	48	50	-2	Tidak Puas
95	47	39	+8	Puas
96	47	52	-5	Tidak Puas
97	37	55	-18	Tidak Puas
98	41	56	-15	Tidak Puas
99	42	53	-11	Tidak Puas
100	37	60	-23	Tidak Puas
101	48	50	-2	Tidak Puas
102	48	48	0	Netral
103	45	60	-15	Tidak Puas
104	50	55	-5	Tidak Puas
105	48	52	-4	Tidak Puas
106	44	60	-16	Tidak Puas
107	52	55	-3	Tidak Puas
108	41	57	-16	Tidak Puas
109	42	43	-1	Tidak Puas
110	39	42	-3	Tidak Puas
111	43	46	-3	Tidak Puas
112	38	40	-2	Tidak Puas
113	41	44	-3	Tidak Puas
114	42	42	0	Netral
115	43	42	+1	Puas
116	44	48	-4	Tidak Puas
117	40	41	-1	Tidak Puas
118	39	43	-4	Tidak Puas
119	40	43	-3	Tidak Puas
120	41	45	-4	Tidak Puas
121	44	50	-6	Tidak Puas
122	49	54	-5	Tidak Puas
123	50	51	-1	Tidak Puas
124	44	56	-12	Tidak Puas
125	48	55	-7	Tidak Puas
126	41	60	-19	Tidak Puas
127	40	59	-19	Tidak Puas
128	41	60	-19	Tidak Puas

129	46	60	-14	Tidak Puas
130	45	60	-15	Tidak Puas
131	40	55	-15	Tidak Puas
132	45	60	-15	Tidak Puas
133	37	59	-22	Tidak Puas
134	37	60	-23	Tidak Puas
135	39	58	-19	Tidak Puas
136	38	53	-15	Tidak Puas
137	32	57	-25	Tidak Puas
138	28	42	-14	Tidak Puas
139	44	60	-16	Tidak Puas
140	20	57	-37	Tidak Puas
141	35	51	-16	Tidak Puas
142	39	60	-21	Tidak Puas
143	36	57	-21	Tidak Puas
144	34	50	-16	Tidak Puas
145	41	51	-10	Tidak Puas
146	47	53	-6	Tidak Puas
147	41	58	-17	Tidak Puas
148	42	52	-10	Tidak Puas
149	41	52	-11	Tidak Puas
150	49	48	+1	Puas
151	43	42	+1	Puas
152	37	44	-7	Tidak Puas
153	45	48	-3	Tidak Puas
154	43	60	-17	Tidak Puas
155	40	56	-16	Tidak Puas
156	24	60	-36	Tidak Puas
157	39	42	-3	Tidak Puas
158	43	54	-11	Tidak Puas
159	42	50	-8	Tidak Puas
160	51	55	-4	Tidak Puas
161	47	52	-5	Tidak Puas
162	44	48	-4	Tidak Puas
163	39	50	-11	Tidak Puas
164	51	56	-5	Tidak Puas
165	48	48	0	Netral
166	46	48	-2	Tidak Puas
167	44	51	-7	Tidak Puas
168	37	53	-16	Tidak Puas
169	36	52	-16	Tidak Puas
170	42	49	-7	Tidak Puas
171	44	45	-1	Tidak Puas
172	46	55	-9	Tidak Puas

173	42	56	-14	Tidak Puas
174	46	49	-3	Tidak Puas
175	46	57	-11	Tidak Puas
176	36	40	-4	Tidak Puas
177	49	54	-5	Tidak Puas
178	48	57	-9	Tidak Puas
179	57	56	+1	Puas
180	52	57	-5	Tidak Puas
181	36	39	-3	Tidak Puas
182	51	51	0	Netral
183	46	52	-6	Tidak Puas
184	49	49	0	Netral
185	44	55	-11	Tidak Puas
186	51	53	-2	Tidak Puas

LAMPIRAN 7 – GAMBARAN KEPUASAN PER DIMENSI PADA MAHASISWA YANG PUAS

Lampiran 7.1. Dimensi Reliability

No.	Dimensi Reliability		PS - ES	Keterangan
	Skor Persepsi (PS)	Skor Harapan (ES)		
1	27	29	-2	Tidak Puas
2	36	33	+3	Puas
3	32	32	0	Netral
4	35	35	0	Netral
5	37	34	+3	Puas
6	36	39	-3	Tidak Puas
7	35	35	0	Netral
8	34	34	0	Netral
9	23	18	+5	Puas
10	27	26	+1	Puas
11	31	26	+5	Puas
12	27	25	+2	Puas
13	31	27	+4	Puas
14	32	27	+5	Puas
15	18	16	+2	Puas
16	20	29	-9	Tidak Puas
17	22	26	-4	Tidak Puas
18	27	23	+4	Puas
19	24	26	-2	Tidak Puas
20	27	30	-3	Tidak Puas
21	32	30	+2	Puas
22	34	32	+2	Puas
23	33	26	+7	Puas
24	30	27	+3	Puas
25	33	28	+5	Puas
26	16	11	+5	Puas
27	33	35	-2	Tidak Puas
28	35	30	+5	Puas
29	36	34	+2	Puas
30	40	36	+4	Puas
31	38	37	+1	Puas
32	33	35	-2	Tidak Puas
33	34	32	+2	Puas

Lampiran 7.2. Dimensi Responsiveness

No.	Dimensi Responsiveness		PS - ES	Keterangan
	Skor Persepsi (PS)	Skor Harapan (ES)		
1	35	34	+1	Puas
2	43	38	+5	Puas
3	40	38	+2	Puas
4	50	49	+1	Puas
5	43	40	+3	Puas
6	48	47	+1	Puas
7	50	47	+3	Puas
8	46	45	+1	Puas
9	26	26	0	Netral
10	34	34	0	Netral
11	37	38	-1	Tidak Puas
12	36	35	+1	Puas
13	39	36	+3	Puas
14	40	40	0	Netral
15	31	28	+3	Puas
16	29	27	+2	Puas
17	38	29	+9	Puas
18	36	36	0	Netral
19	32	27	+5	Puas
20	36	29	+7	Puas
21	38	35	+3	Puas
22	38	36	+2	Puas
23	38	33	+5	Puas
24	37	40	-3	Tidak Puas
25	37	33	+4	Puas
26	18	15	+3	Puas
27	45	47	-2	Tidak Puas
28	45	36	+9	Puas
29	46	46	0	Netral
30	46	47	-1	Tidak Puas
31	45	44	+1	Puas
32	45	45	0	Netral
33	38	38	0	Netral

Lampiran 7.3. Dimensi Assurance

No.	Dimensi Assurance		PS - ES	Keterangan
	Skor Persepsi (PS)	Skor Harapan (ES)		
1	42	35	+7	Puas
2	48	51	-3	Tidak Puas
3	44	43	+1	Puas
4	52	52	0	Netral
5	49	50	-1	Tidak Puas
6	51	48	+3	Puas
7	52	52	0	Netral
8	50	50	0	Netral
9	26	25	+1	Puas
10	40	37	+3	Puas
11	45	37	+8	Puas
12	41	37	+4	Puas
13	43	38	+5	Puas
14	43	41	+2	Puas
15	33	29	+4	Puas
16	35	30	+5	Puas
17	36	37	-1	Tidak Puas
18	37	38	-1	Tidak Puas
19	37	37	0	Netral
20	37	39	-2	Tidak Puas
21	43	38	+5	Puas
22	44	47	-3	Tidak Puas
23	42	37	+5	Puas
24	39	44	-5	Tidak Puas
25	41	38	+3	Puas
26	23	22	+1	Puas
27	50	48	+2	Puas
28	49	44	+5	Puas
29	50	46	+4	Puas
30	49	50	-1	Tidak Puas
31	49	47	+2	Puas
32	50	48	+2	Puas
33	46	48	-2	Tidak Puas

Lampiran 7.4. Dimensi Empathy

No.	Dimensi Empathy		PS - ES	Keterangan
	Skor Persepsi (PS)	Skor Harapan (ES)		
1	39	36	+3	Puas
2	47	49	-2	Tidak Puas
3	47	46	+1	Puas
4	60	57	+3	Puas
5	47	48	-1	Tidak Puas
6	55	53	+2	Puas
7	58	56	+2	Puas
8	52	52	0	Netral
9	28	25	+3	Puas
10	39	42	-3	Tidak Puas
11	44	41	+3	Puas
12	44	38	+6	Puas
13	46	45	+1	Puas
14	51	45	+6	Puas
15	36	35	+1	Puas
16	37	29	+8	Puas
17	44	34	+10	Puas
18	42	35	+7	Puas
19	39	33	+6	Puas
20	44	35	+9	Puas
21	46	41	+5	Puas
22	51	51	0	Netral
23	47	42	+5	Puas
24	47	45	+2	Puas
25	46	43	+3	Puas
26	22	24	-2	Tidak Puas
27	54	52	+2	Puas
28	54	42	+12	Puas
29	54	56	-2	Tidak Puas
30	57	56	+1	Puas
31	55	53	+2	Puas
32	54	52	+2	Puas
33	52	51	+1	Puas

Lampiran 7.5. Dimensi Tangibles

No.	Dimensi Tangibles		PS - ES	Keterangan
	Skor Persepsi (PS)	Skor Harapan (ES)		
1	43	34	+9	Puas
2	53	53	0	Netral
3	48	47	+1	Puas
4	54	56	-2	Tidak Puas
5	53	51	+2	Puas
6	58	55	+3	Puas
7	54	55	-1	Tidak Puas
8	51	48	+3	Puas
9	26	26	0	Netral
10	44	36	+8	Puas
11	47	38	+9	Puas
12	45	39	+6	Puas
13	44	39	+5	Puas
14	49	41	+8	Puas
15	36	36	0	Netral
16	37	38	-1	Tidak Puas
17	36	45	-9	Tidak Puas
18	39	39	0	Netral
19	42	38	+4	Puas
20	40	44	-4	Tidak Puas
21	44	48	-4	Tidak Puas
22	49	45	+4	Puas
23	48	40	+8	Puas
24	50	42	+8	Puas
25	51	40	+11	Puas
26	23	19	+4	Puas
27	53	48	+5	Puas
28	51	47	+4	Puas
29	53	50	+3	Puas
30	56	52	+4	Puas
31	55	55	0	Netral
32	53	47	+6	Puas
33	51	45	+6	Puas

LAMPIRAN 8 – GAMBARAN KEPUASAN PER DIMENSI PADA MAHASISWA YANG NETRAL

Lampiran 8.1. Dimensi Reliability

No.	Dimensi Reliability		PS - ES	Keterangan
	Skor Persepsi (PS)	Skor Harapan (ES)		
1	31	30	+1	Puas
2	40	40	0	Netral
3	28	28	0	Netral
4	32	29	+3	Puas
5	25	25	0	Netral
6	40	40	0	Netral

Lampiran 8.2. Dimensi Responsiveness

No.	Dimensi Responsiveness		PS - ES	Keterangan
	Skor Persepsi (PS)	Skor Harapan (ES)		
1	34	41	-7	Tidak Puas
2	50	50	0	Netral
3	39	37	+2	Puas
4	37	40	-3	Tidak Puas
5	33	33	0	Netral
6	48	48	0	Netral

Lampiran 8.3. Dimensi Assurance

No.	Dimensi Assurance		PS - ES	Keterangan
	Skor Persepsi (PS)	Skor Harapan (ES)		
1	40	43	-3	Tidak Puas
2	49	54	-5	Tidak Puas
3	41	43	-2	Tidak Puas
4	44	44	0	Netral
5	37	36	+1	Puas
6	48	49	-1	Tidak Puas

Lampiran 8.4. Dimensi Empathy

No.	Dimensi Empathy		PS - ES	Keterangan
	Skor Persepsi (PS)	Skor Harapan (ES)		
1	42	41	+1	Puas
2	58	57	+1	Puas
3	43	46	-3	Tidak Puas
4	45	44	+1	Puas
5	40	39	+1	Puas
6	54	52	+2	Puas

Lampiran 8.5. Dimensi Tangibles

No.	Dimensi Tangibles		PS - ES	Keterangan
	Skor Persepsi (PS)	Skor Harapan (ES)		
1	43	35	+8	Puas
2	59	55	+4	Puas
3	44	41	+3	Puas
4	43	44	-1	Tidak Puas
5	38	40	-2	Tidak Puas
6	55	56	-1	Tidak Puas

**LAMPIRAN 9 – TABULASI SILANG KEPUASAN MAHASISWA
DENGAN DATA PENUNJANG**

Lampiran 9.1. Tabulasi Silang Kepuasan Mahasiswa Dengan Faktor Harga

Q1	Puas		Netral		Tidak Puas	
	J	%	J	%	J	%
Sangat mahal	4	12.1%	0	0%	28	15.1%
Mahal	24	72.7%	6	100%	139	74.7%
Murah	5	15.2%	0	0%	19	10.2%
Sangat murah	0	0%	0	0%	0	0%
Total	33	100%	6	100%	186	100%

Lampiran 9.2. Tabulasi Silang Kepuasan Mahasiswa Dengan Faktor Persepsi

Terhadap Kewajaran dan Keadilan

Q2	Puas		Netral		Tidak Puas	
	J	%	J	%	J	%
Sangat puas	5	15.2%	0	0%	9	4.8%
Puas	17	51.5%	4	66.7%	88	47.4%
Tidak Puas	7	21.2%	2	33.3%	75	40.3%
Sangat Tidak Puas	4	12.1%	0	0%	14	7.5%
Total	33	100%	6	100%	186	100%

Lampiran 9.3. Tabulasi Silang Kepuasan Mahasiswa Dengan Faktor Emosi

Mahasiswa

Q3	Puas		Netral		Tidak Puas	
	J	%	J	%	J	%
Sangat senang	4	12.1%	0	0%	19	10.2%
Senang	19	57.6%	5	83.3%	136	73.1%
Tidak Senang	6	18.2%	1	16.7%	31	16.7%
Sangat tidak senang	4	12.1%	0	0%	0	0%
Total	33	100%	6	100%	186	100%

Lampiran 9.4. Tabulasi Silang Kepuasan Mahasiswa Dengan Faktor Penilaian Pihak lain

Q4	Puas		Netral		Tidak Puas	
	J	%	J	%	J	%
Iya	17	51.5%	4	66.7%	108	58.0%
Tidak	16	48.5%	2	33.3%	78	42.0%
Total	33	100%	6	100%	186	100%

Lampiran 9.5. Tabulasi Silang Kepuasan Mahasiswa Dengan Faktor Atribut Kegagalan Jasa

Q5	Puas		Netral		Tidak Puas	
	J	%	J	%	J	%
Diri sendiri	23	69.7%	2	33.3%	122	65.6%
Pihak lain (dosen)	9	27.3%	4	66.7%	58	31.2%
Lainnya	1	3.0%	0	0%	6	3.2%
Total	33	100%	6	100%	186	100%

Lampiran 9.6. Tabulasi Silang Kepuasan Mahasiswa Dengan Faktor Atribut Keberhasilan Jasa

Q6	Puas		Netral		Tidak Puas	
	J	%	J	%	J	%
Diri sendiri	20	60.6%	2	33.3%	123	66.1%
Pihak lain (dosen)	12	36.4%	4	66.7%	62	33.3%
Lainnya	1	3.0%	0	0%	1	0.6%
Total	33	100%	6	100%	186	100%

Lampiran 9.7. Tabulasi Silang Kepuasan Mahasiswa dan Tahun Angkatan

Angkatan	Puas		Netral		Tidak Puas		Total	
	J	%	J	%	J	%	J	%
≤ 2007	8	11.4%	3	4.3%	59	84.3%	70	100%
2008	6	15.0%	2	5.0%	32	80.0%	40	100%
2009	6	15.0%	0	0%	34	85.0%	40	100%
2010	5	14.3%	0	0%	30	85.7%	35	100%
2011	8	20.0%	1	2.5%	31	77.5%	40	100%