

Kuesioner Penelitian
Persepsi Mahasiswa

Identitas Mahasiswa

Nama :

Fakultas :

Prodi :

Angkatan :

Jenis Kelamin :

PENTING : Kuesioner ini digunakan untuk mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa/i UMJ terhadap mutu layanan jasa yang terdapat di Universitas Muhammadiyah Jember.

PARTISIPASI DAN KERJA SAMA DARI SAUDARA SANGAT DIHARAPKAN
GUNA PERBAIKAN DAN PENINGKATAN MUTU LAYANAN JASA DI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

Petunjuk Pengisian :

*Berikan respon anda untuk setiap indikator yang ada pada kolom sebelah kiri dengan memberi lingkaran pada salah satu angka yang tersedia di kolom alternatif jawaban.

Skor 1 = Sangat tidak baik (STB)

Skor 2 = Tidak baik (TB)

Skor 3 = Baik (B)

Skor 4 = Sangat Baik (SB)

No	Indikator	Penilaian			
		STB	TB	B	SB
1.	Rencana pembelajaran telah terlaksana dengan baik				
2.	Adanya diskusi/Tanya jawab yang berlangsung setiap tatap muka				
3.	Materi yang disampaikan oleh dosen dapat diserap dengan baik				
4.	Materi yang diberikan oleh dosen up to date				

Reliability (Daya Tanggap)

No	Indikator	Penilaian			
		STB	TB	B	SB
1.	Dosen pembimbing mudah ditemui, apabila mahasiswa memerlukan bimbingan				
2.	Perpustakaan memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar				
3.	Kepala dan staff karyawan memberi pelayanan yang baik sesuai kebutuhan mahasiswa				
4.	Kepala dan staff karyawan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa				
5.	Kepala dan staff karyawan memberi kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik				

Responsiveness (Responsif)

No	Indikator	Penilaian			
		STB	TB	B	SB
1.	Kepala dan staff karyawan memiliki sikap sopan, santun, dan ramah				
2.	Kepala dan staff karyawan memiliki pengetahuan serta kemampuan dan kecakapan tinggi dalam menjalankan tugasnya				
3.	Kepala dan staff karyawan menyediakan keringanan administrasi (seperti: Penundaan pembayaran ukt)				

Assurance (Jaminan)

No	Indikator	Penilaian			
		STB	TB	B	SB
1.	Unit Kemahasiswaan memberkan info mengenai magang dan lowongan pekerjaan				
2.	Unit Kemahasiswaan memfasilitasi kegiatan minat dan bakat disemua bidang				
3.	Unit Kemahasiswaan menyediakan akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi maupun kurang mampu				

Emphaty (Empati)

No	Indikator	Penilaian			
		STB	TB	B	SB
1.	Ruang pelayanan dan ruang baca perpus nyaman dan terang				
2.	Ruang kelas memiliki pencahayaan yang baik				
3.	Ruang kelas memiliki fasilitas kursi, proyektor,dan lain lain yang baik dan lengkap				
4.	Ruang kelas bersih dan nyaman				
5.	Fasilitas audio visual dan tekhnologi informasi ruang kelas sudah baik				
6.	AC disemua ruangan berfungsi dan memberikan kenyamanan				
7.	Fasilitas WIFI yang mencakup seluruh Fakultas				
8.	Toilet yang bersih dan wangi				

Tangible (Bukti Langsung)

Kuesioner Penelitian
Harapan Mahasiswa

Identitas Mahasiswa

Nama :

Fakultas :

Prodi :

Angkatan :

Jenis Kelamin :

PENTING : Kuesioner ini digunakan untuk mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa/i UMJ terhadap mutu layanan jasa yang terdapat di Universitas Muhammadiyah Jember.

PARTISIPASI DAN KERJA SAMA DARI SAUDARA SANGAT DIHARAPKAN
GUNA PERBAIKAN DAN PENINGKATAN MUTU LAYANAN JASA DI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

Petunjuk Pengisian :

*Berikan respon anda untuk setiap indikator yang ada pada kolom sebelah kiri dengan memberi lingkaran pada salah satu angka yang tersedia di kolom alternatif jawaban.

Skor 1 = Sangat Tidak Penting (STP)

Skor 2 = Tidak Penting (TP)

Skor 3 = Penting (P)

Skor 4 = Sangat Penting (SP)

No	Indikator	Penilaian			
		STP	TP	P	SP
1.	Rencana pembelajaran telah terlaksana dengan baik				
2.	Adanya diskusi/Tanya jawab yang berlangsung setiap tatap muka				
3.	Materi yang disampaikan oleh dosen dapat diserap dengan baik				
4.	Materi yang diberikan oleh dosen up to date				

Reliability (Daya Tanggap)

No	Indikator	Penilaian			
		STP	TP	P	SP
1.	Dosen pembimbing mudah ditemui, apabila mahasiswa memerlukan bimbingan				
2.	Perpustakaan memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar				
3.	Kepala dan staff karyawan memberi pelayanan yang baik sesuai kebutuhan mahasiswa				
4.	Kepala dan staff karyawan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa				
5.	Kepala dan staff karyawan memberi kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik				

Responsiveness (Responsif)

No	Indikator	Penilaian			
		STP	TP	P	SP
1.	Kepala dan staff karyawan memiliki sikap sopan, santun, dan ramah				
2.	Kepala dan staff karyawan memiliki pengetahuan serta kemampuan dan kecakapan tinggi dalam menjalankan tugasnya				
3.	Kepala dan staff karyawan menyediakan keringanan administrasi (seperti: Penundaan pembayaran ukt)				

Assurance (Jaminan)

No	Indikator	Penilaian			
		STP	TP	P	SP
1.	Unit Kemahasiswaan memberkan info mengenai magang dan lowongan pekerjaan				
2.	Unit Kemahasiswaan memfasilitasi kegiatan minat dan bakat disemua bidang				
3.	Unit Kemahasiswaan menyediakan akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi maupun kurang mampu				

Emphaty (Empati)

No	Indikator	Penilaian			
		STP	TP	P	SP
1.	Ruang pelayanan dan ruang baca perpus nyaman dan terang				
2.	Ruang kelas memiliki pencahayaan yang baik				
3.	Ruang kelas memiliki fasilitas kursi, proyektor,dan lain lain yang baik dan lengkap				
4.	Ruang kelas bersih dan nyaman				
5.	Fasilitas audio visual dan tekhnologi informasi ruang kelas sudah baik				
6.	AC disemua ruangan berfungsi dan memberikan kenyamanan				
7.	Fasilitas WIFI yang mencakup seluruh Fakultas				
8.	Toilet yang bersih dan wangi				

Tangible (Bukti Langsung)

LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil rekap kuesoner (Harapan)

No	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	T
1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	4	4	2	3	3	3	3	4	3	65
2	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	1	4	4	2	3	3	3	3	4	3	73
3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	2	4	4	2	3	3	3	3	4	3	75
4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	2	4	3	3	3	4	4	78
5	4	3	4	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	2	4	4	3	3	4	4	75
6	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	2	4	4	3	3	4	4	76
7	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	77
8	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	79
9	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	79
10	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	77
11	3	3	3	4	4	2	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	79
12	3	3	3	4	2	2	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	77
13	3	4	3	3	2	3	2	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	77
14	3	4	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	77
15	4	4	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	80
16	4	4	3	3	4	3	1	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	79
17	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	81

18	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	78
19	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	79
20	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	81
21	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	81
22	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	81
23	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	81
24	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	82
25	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	83
26	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	84
27	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	83
28	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	83
29	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	80
30	3	4	4	4	4	2	2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	80
31	3	3	4	4	4	2	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	80
32	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	82
33	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	81
34	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	77
35	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	82
36	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	82
37	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	82
38	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	82

39	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	83
40	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	83
41	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	83
42	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	83
43	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	83
44	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	83
45	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	81
46	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	85
47	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	82
48	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	84
49	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	84
50	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	83
51	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	86
52	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	86
53	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85
54	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87
55	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
56	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
57	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87
58	4	4	3	4	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
59	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84

60	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
61	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
63	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
64	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	85
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	82
66	4	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	80
67	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	81
68	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	82
69	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	84
70	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	83
71	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	84
72	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	83
73	4	4	3	3	4	1	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	80
74	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	83
75	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	82
76	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	81
77	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	81
78	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	81
79	3	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	81
80	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	83

81	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	82
82	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	82
83	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	82
84	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	83
85	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	82
86	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	82
87	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	83
88	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	84
89	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	82
90	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	83
91	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	84
92	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	82
93	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	83
94	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	84
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	83
96	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	82
97	4	3	4	4	2	4	3	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	79
98	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	82
99	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	83
100	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	81
101	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	82

102	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	83
103	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	83
104	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	81
105	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	83
106	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	83
107	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	82
108	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	84
109	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	84
110	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	84
111	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	3	3	83
112	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	2	4	3	3	4	4	3	3	80
113	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	4	4	4	2	2	4	3	3	4	4	3	3	79
114	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	4	4	4	2	2	4	3	3	4	4	3	4	80
115	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	77

Lampiran 2 Hasil rekap kuesioner (Persepsi)

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	T
1	2	1	2	1	2	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	1	1	2	2	2	3	2	56
2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	1	4	2	3	1	1	2	2	2	4	2	57
3	1	2	2	3	2	3	3	1	2	4	3	3	1	1	3	3	1	1	2	2	2	3	3	51
4	2	1	4	2	4	3	3	3	3	4	3	4	1	1	4	4	1	3	2	4	2	4	2	64
5	2	2	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	1	1	3	3	1	1	4	1	2	1	2	57
6	1	3	2	3	3	2	4	1	1	3	3	4	1	1	3	4	1	1	1	1	2	1	2	48
7	2	1	2	3	2	3	1	3	2	4	3	4	1	1	3	3	1	1	4	1	2	1	2	50
8	2	2	1	4	4	4	2	4	2	4	1	4	1	1	3	1	1	1	4	2	2	1	2	53
9	2	2	2	4	1	2	2	1	2	4	4	2	3	3	3	2	1	4	1	2	4	1	1	53
10	2	1	2	3	3	4	2	3	2	4	3	4	4	3	3	2	1	4	2	2	4	4	1	63
11	1	2	2	1	4	3	2	3	3	4	3	4	2	1	3	2	2	3	2	4	4	2	1	58
12	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	4	2	1	3	3	3	3	1	4	4	2	1	57
13	2	1	2	3	2	3	2	1	2	3	3	4	2	1	3	2	4	3	4	4	4	2	1	58
14	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	4	2	4	2	1	4	4	2	2	54
15	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	4	2	1	4	2	1	2	4	4	4	2	2	60
16	2	1	4	3	3	3	2	2	2	1	3	3	2	1	4	4	1	2	4	2	1	2	2	54
17	1	2	2	4	4	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	4	1	2	4	2	1	2	1	57
18	2	3	2	4	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	4	1	2	4	2	1	2	1	60

19	2	1	2	1	3	3	2	4	2	3	4	3	1	3	4	3	1	2	1	2	1	2	1	51
20	4	2	2	4	3	3	2	4	4	3	4	2	4	3	4	2	1	2	1	1	1	2	1	59
21	1	1	1	1	2	2	4	4	2	3	4	4	2	4	4	2	1	2	1	1	1	2	1	50
22	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	4	2	1	4	4	2	4	2	2	2	1	2	2	60
23	2	2	1	4	4	3	2	3	2	3	4	2	1	4	4	2	2	2	1	2	1	2	2	55
24	1	1	2	2	3	1	2	2	2	3	4	4	1	4	3	3	2	2	2	2	1	2	2	51
25	2	2	1	4	2	2	3	4	2	2	3	4	1	4	3	4	2	3	2	1	3	2	3	59
26	1	1	2	3	3	3	3	3	2	4	3	4	1	3	3	4	2	3	1	1	2	2	2	56
27	2	2	1	4	2	2	2	3	2	4	3	4	1	3	3	4	4	2	4	1	4	1	3	61
28	1	1	2	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	2	71
29	2	2	1	2	2	2	2	3	3	4	4	1	1	3	3	4	2	2	4	4	4	1	4	60
30	1	3	3	2	3	1	2	3	2	4	4	4	1	3	4	4	1	2	4	4	4	1	2	62
31	2	1	1	4	2	3	2	4	2	4	4	4	1	1	2	4	2	2	4	4	4	1	2	60
32	2	3	3	4	3	2	2	3	2	4	4	4	1	1	4	4	4	2	4	4	2	3	2	67
33	1	1	1	3	2	4	2	3	2	4	4	4	1	4	4	4	2	2	4	4	1	4	1	62
34	2	2	2	4	3	2	2	2	2	4	4	4	1	3	3	4	2	2	4	4	1	4	1	62
35	1	1	1	2	2	3	2	3	2	4	4	4	1	3	3	2	2	2	2	4	1	3	1	53
36	2	2	2	4	3	3	2	3	2	3	4	4	1	3	3	3	4	2	2	1	1	4	1	59
37	1	1	1	4	2	2	2	3	2	2	4	4	1	3	4	4	2	2	2	1	1	4	1	53
38	1	2	2	4	2	3	2	3	4	2	4	4	1	3	4	2	2	2	2	1	3	4	1	58
39	2	1	1	4	2	3	2	3	3	3	4	4	1	3	4	3	2	3	1	2	2	4	1	58

40	2	3	3	4	2	2	3	2	3	3	4	4	1	3	4	2	2	2	2	2	1	4	1	59
41	2	1	1	4	2	2	3	4	4	3	4	4	1	3	4	2	2	3	1	2	1	4	3	60
42	1	1	2	3	4	2	4	3	2	2	3	4	4	3	3	2	2	2	2	4	1	1	4	59
43	2	2	1	3	3	4	3	3	2	4	3	4	2	4	3	3	2	2	2	4	1	1	3	61
44	1	4	2	4	3	3	3	3	2	4	3	4	2	1	3	3	2	2	2	4	1	1	1	58
45	2	1	1	4	3	2	3	3	2	4	3	4	2	1	3	3	2	2	2	2	1	2	1	53
46	2	2	2	3	3	2	4	3	3	4	3	4	1	1	4	2	3	2	2	2	1	2	1	56
47	1	1	1	1	2	2	2	3	3	4	3	4	1	1	4	2	2	2	2	2	1	4	2	50
48	1	4	3	3	3	1	2	3	2	4	3	4	1	3	3	2	1	2	2	2	1	4	2	56
49	2	1	1	3	3	2	2	3	2	4	3	4	1	3	3	2	1	2	2	4	2	1	1	52
50	2	2	3	2	2	3	2	3	4	4	3	4	3	3	2	3	2	2	3	4	2	1	1	60
51	2	1	1	4	4	1	2	2	3	4	3	3	4	1	4	2	2	2	4	4	2	1	3	59
52	2	4	2	4	4	3	2	2	4	4	3	4	2	3	3	4	2	2	2	4	2	1	3	66
53	1	2	1	2	2	2	2	2	2	4	3	4	1	1	3	4	2	2	2	4	2	1	3	52
54	1	1	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	1	3	3	4	4	3	2	4	1	1	3	64
55	2	2	1	4	4	2	4	2	2	3	4	4	1	1	3	2	2	3	2	2	1	2	3	56
56	2	2	2	4	4	3	2	3	2	3	4	4	1	3	3	3	2	2	2	2	1	1	3	58
57	1	1	1	2	2	2	2	4	2	3	4	4	1	3	4	3	2	2	2	2	1	1	3	52
58	2	4	2	4	4	3	2	3	2	3	4	4	1	3	4	3	2	2	2	2	1	1	3	61
59	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	4	4	2	3	4	3	4	2	2	2	1	4	3	57
60	2	2	3	4	4	3	3	4	2	2	4	4	2	4	4	3	2	3	2	2	1	4	3	67

61	1	3	1	4	4	4	3	3	2	3	4	4	2	4	4	2	2	3	2	4	1	4	3	67
62	2	2	4	4	4	3	2	4	2	3	1	4	4	4	4	3	2	3	2	4	1	4	4	70
63	1	1	2	2	3	2	3	2	4	3	3	3	2	1	4	3	1	1	1	4	1	2	3	52
64	2	2	1	4	2	2	3	2	3	2	3	3	2	1	4	3	1	1	1	4	1	2	3	52
65	1	2	2	4	2	2	4	2	3	2	3	3	1	1	4	3	1	1	1	2	1	2	2	49
66	2	1	1	4	2	4	3	2	4	3	2	3	1	1	4	3	2	4	1	2	1	1	3	54
67	1	2	2	4	2	3	3	2	4	3	2	4	1	1	4	4	4	4	2	2	1	1	3	59
68	2	2	1	2	2	4	3	2	4	4	2	3	2	1	3	4	4	3	3	1	2	4	2	60
69	2	1	2	4	3	3	3	3	4	2	2	2	4	1	3	4	1	3	4	1	1	2	3	58
70	2	2	1	4	2	4	3	2	2	3	2	4	2	3	3	4	1	4	1	4	2	2	3	60
71	3	3	2	4	3	2	4	2	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	1	2	1	2	1	56
72	2	1	1	4	3	2	1	2	3	3	2	2	4	3	3	3	1	1	1	2	2	2	1	49
73	1	2	2	4	4	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	4	1	1	1	2	2	4	1	54
74	2	2	1	3	4	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	1	1	1	2	2	4	1	54
75	2	1	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	3	1	1	1	2	1	2	2	54
76	2	2	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	4	1	1	3	2	1	2	2	53
77	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	3	4	4	1	2	2	1	2	2	52
78	1	1	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	4	3	2	1	2	4	1	2	1	51
79	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	1	4	4	1	1	2	1	1	2	1	52
80	2	2	1	3	2	3	3	2	3	1	4	4	2	1	4	3	1	1	2	1	2	2	1	50
81	4	1	2	3	2	3	3	2	3	3	4	4	2	3	4	3	1	1	2	4	2	4	1	61

82	4	2	1	3	3	3	3	2	3	2	4	4	2	1	4	3	1	1	2	4	2	4	1	59
83	4	1	2	3	2	2	2	2	3	3	4	4	1	1	4	3	1	3	4	2	2	1	1	55
84	2	1	1	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	1	4	3	1	1	4	2	2	1	1	52
85	2	2	1	3	2	2	4	2	2	2	3	3	2	1	4	3	2	1	4	2	2	2	1	52
86	2	3	2	4	4	3	3	3	3	2	3	4	2	1	4	4	1	1	1	2	2	2	1	57
87	1	1	2	1	2	2	3	2	4	2	2	2	2	1	4	4	1	1	1	2	2	2	1	45
88	2	2	2	4	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	4	4	1	1	1	2	1	2	1	49
89	2	3	1	4	3	2	3	2	3	2	3	4	2	1	4	4	1	4	1	2	1	2	1	55
90	1	1	2	2	4	2	3	2	3	4	3	4	1	1	3	3	1	1	1	2	1	2	1	48
91	2	2	2	4	4	2	4	2	4	4	3	3	4	1	4	4	1	1	1	2	4	2	4	64
92	2	3	1	4	3	2	2	2	4	2	3	3	4	1	4	4	2	1	1	2	4	2	1	57
93	2	1	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	1	3	3	2	1	4	2	4	2	1	56
94	1	2	2	4	4	2	2	2	4	3	3	3	4	1	4	3	2	1	1	4	1	2	2	57
95	2	1	2	1	3	3	2	2	3	3	2	3	4	1	4	3	2	1	1	1	2	2	2	50
96	2	2	2	3	2	2	2	2	4	3	2	3	4	1	4	3	4	1	2	1	2	2	2	55
97	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	4	2	1	1	2	2	2	56
98	1	1	1	3	3	2	2	2	4	3	4	3	2	2	4	3	4	1	2	1	2	2	2	54
99	2	2	2	3	4	4	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	4	1	2	4	2	1	2	63
100	2	3	2	3	2	4	3	2	4	3	4	3	1	3	4	3	4	1	2	4	2	1	2	62
101	2	1	2	3	2	3	2	2	4	3	4	3	1	4	4	4	4	1	4	4	2	1	2	62
102	3	2	2	3	2	3	4	2	4	3	2	3	2	4	4	4	4	1	1	4	2	1	2	62

103	2	4	3	3	2	4	4	2	4	3	4	3	2	4	4	4	2	1	1	4	2	3	2	67
104	2	1	2	4	3	3	4	4	3	1	2	4	2	3	4	4	4	2	2	4	1	2	1	62
105	1	1	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	4	1	4	4	1	2	2	2	1	2	1	55
106	2	2	1	4	4	4	4	3	2	4	3	3	2	1	4	4	1	2	2	2	1	2	3	60
107	1	1	2	4	3	3	4	4	2	4	3	3	2	3	4	4	1	3	2	2	2	2	3	62
108	2	3	1	2	4	2	2	3	2	4	3	3	2	3	4	4	2	3	2	4	4	1	3	63
109	1	3	2	3	3	3	2	4	2	4	1	4	1	1	4	4	2	3	2	3	4	4	2	62
110	2	1	1	1	3	2	2	2	2	4	4	2	4	1	3	4	2	2	2	4	4	1	2	55
111	2	4	2	3	4	2	2	2	3	4	2	3	4	1	4	4	2	2	2	4	3	1	2	62
112	2	2	1	3	2	3	2	4	2	4	3	3	1	1	4	4	4	2	2	4	4	1	2	60
113	1	1	1	1	4	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4	4	4	2	2	4	4	1	2	57
114	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	4	3	2	1	4	4	4	2	2	1	3	2	2	56
115	1	1	1	3	2	2	2	3	4	3	4	2	4	1	3	4	4	2	1	3	3	1	2	56

Lampiran 3 Perhitungan Uji Validitas (Harapan)

1. RELIABILITY HARAPAN

Correlations

		H1	H2	H3	H4	Total
H1	Pearson Correlation	1	-.003	.046	-.036	.472**
	Sig. (2-tailed)		.972	.628	.702	.000
	N	115	115	115	115	115
H2	Pearson Correlation	-.003	1	.107	-.041	.528**
	Sig. (2-tailed)	.972		.253	.665	.000
	N	115	115	115	115	115
H3	Pearson Correlation	.046	.107	1	.084	.604**
	Sig. (2-tailed)	.628	.253		.374	.000
	N	115	115	115	115	115
H4	Pearson Correlation	-.036	-.041	.084	1	.472**
	Sig. (2-tailed)	.702	.665	.374		.000
	N	115	115	115	115	115
Total	Pearson Correlation	.472**	.528**	.604**	.472**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	115	115	115	115	115

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

2. RESPONSIVENESS HARAPAN

Correlations

		H5	H6	H7	H8	H9	Total
H5	Pearson Correlation	1	-.058	.077	-.086	-.020	.377**
	Sig. (2-tailed)		.536	.414	.363	.828	.000
	N	115	115	115	115	115	115
H6	Pearson Correlation	-.058	1	.175	-.003	-.133	.546**
	Sig. (2-tailed)	.536		.061	.976	.158	.000
	N	115	115	115	115	115	115
H7	Pearson Correlation	.077	.175	1	-.140	-.015	.586**
	Sig. (2-tailed)	.414	.061		.134	.875	.000
	N	115	115	115	115	115	115
H8	Pearson Correlation	-.086	-.003	-.140	1	-.039	.337**
	Sig. (2-tailed)	.363	.976	.134		.682	.000
	N	115	115	115	115	115	115
H9	Pearson Correlation	-.020	-.133	-.015	-.039	1	.206*
	Sig. (2-tailed)	.828	.158	.875	.682		.027
	N	115	115	115	115	115	115
Total	Pearson Correlation	.377**	.546**	.586**	.337**	.206*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.027	
	N	115	115	115	115	115	115

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

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

3. ASSURANCE HARAPAN

Correlations

		H10	H11	H12	Total
H10	Pearson Correlation	1	-.131	-.105	.559**
	Sig. (2-tailed)		.162	.263	.000
	N	115	115	115	115
H11	Pearson Correlation	-.131	1	.465**	.617**
	Sig. (2-tailed)	.162		.000	.000
	N	115	115	115	115
H12	Pearson Correlation	-.105	.465**	1	.635**
	Sig. (2-tailed)	.263	.000		.000
	N	115	115	115	115
Total	Pearson Correlation	.559**	.617**	.635**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	115	115	115	115

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

4. EMPHATY HARAPAN

Correlations

		H13	H14	H15	Total
H13	Pearson Correlation	1	.835**	-.869**	.821**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	115	115	115	115
H14	Pearson Correlation	.835**	1	-.788**	.934**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	115	115	115	115
H15	Pearson Correlation	-.869**	-.788**	1	-.607**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	115	115	115	115
Total	Pearson Correlation	.821**	.934**	-.607**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	115	115	115	115

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

5. TANGIBLE HARAPAN

Correlations

		H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	Total
H16	Pearson Correlation	1	-.668**	.883**	.713**	-.742**	-.655**	.899**	.836**	.655**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
H17	Pearson Correlation	-.668**	1	-.581**	-.456**	.901**	.871**	-.743**	-.451**	.024
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.797
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
H18	Pearson Correlation	.883**	-.581**	1	.845**	-.735**	-.634**	.913**	.836**	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
H19	Pearson Correlation	.713**	-.456**	.845**	1	-.627**	-.534**	.790**	.658**	.707**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
H20	Pearson Correlation	-.742**	.901**	-.735**	-.627**	1	.883**	-.825**	-.594**	-.170
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.069
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
H21	Pearson Correlation	-.655**	.871**	-.634**	-.534**	.883**	1	-.728**	-.509**	-.040
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.673
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
H22	Pearson Correlation	.899**	-.743**	.913**	.790**	-.825**	-.728**	1	.742**	.583**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000

N		115	115	115	115	115	115	115	115	115
H23	Pearson Correlation	.836**	-.451**	.836**	.658**	-.594**	-.509**	.742**	1	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
N		115	115	115	115	115	115	115	115	115
Total	Pearson Correlation	.655**	.024	.741**	.707**	-.170	-.040	.583**	.745**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.797	.000	.000	.069	.673	.000	.000	
N		115	115	115	115	115	115	115	115	115

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



Lampiran 4 Perhitungan Uji Validitas (Persepsi)

1. RELIABILITY PERSEPSI

Correlations

		H1	H2	H3	H4	Total
H1	Pearson Correlation	1	.090	.071	.187*	.503**
	Sig. (2-tailed)		.337	.449	.045	.000
	N	115	115	115	115	115
H2	Pearson Correlation	.090	1	.193*	.297**	.685**
	Sig. (2-tailed)	.337		.039	.001	.000
	N	115	115	115	115	115
H3	Pearson Correlation	.071	.193*	1	.023	.517**
	Sig. (2-tailed)	.449	.039		.807	.000
	N	115	115	115	115	115
H4	Pearson Correlation	.187*	.297**	.023	1	.678**
	Sig. (2-tailed)	.045	.001	.807		.000
	N	115	115	115	115	115
Total	Pearson Correlation	.503**	.685**	.517**	.678**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	115	115	115	115	115

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

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

RESPONSIVENESS PERSEPSI

Correlations

		H5	H6	H7	H8	H9	Total
H5	Pearson Correlation	1	.013	.002	.144	-.155	.299**
	Sig. (2-tailed)		.892	.984	.125	.098	.001
	N	115	115	115	115	115	115
H6	Pearson Correlation	.013	1	.153	.128	.038	.485**
	Sig. (2-tailed)	.892		.102	.173	.688	.000
	N	115	115	115	115	115	115
H7	Pearson Correlation	.002	.153	1	-.077	.089	.438**
	Sig. (2-tailed)	.984	.102		.413	.346	.000
	N	115	115	115	115	115	115
H8	Pearson Correlation	.144	.128	-.077	1	-.264**	.178
	Sig. (2-tailed)	.125	.173	.413		.004	.058
	N	115	115	115	115	115	115
H9	Pearson Correlation	-.155	.038	.089	-.264**	1	.190*
	Sig. (2-tailed)	.098	.688	.346	.004		.042
	N	115	115	115	115	115	115
Total	Pearson Correlation	.299**	.485**	.438**	.178	.190*	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.058	.042	
	N	115	115	115	115	115	115

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

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

2. ASSURANCE PERSEPSI

		H10	H11	H12	Total
H10	Pearson Correlation	1	-.012	.098	.620**
	Sig. (2-tailed)		.903	.299	.000
	N	115	115	115	115
H11	Pearson Correlation	-.012	1	.088	.596**
	Sig. (2-tailed)	.903		.350	.000
	N	115	115	115	115
H12	Pearson Correlation	.098	.088	1	.611**
	Sig. (2-tailed)	.299	.350		.000
	N	115	115	115	115
Total	Pearson Correlation	.620**	.596**	.611**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	115	115	115	115

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

3. EMPHATY PERSEPSI

		H13	H14	H15	Total
H13	Pearson Correlation	1	-.129	-.012	.594**
	Sig. (2-tailed)		.168	.902	.000
	N	115	115	115	115
H14	Pearson Correlation	-.129	1	-.096	.638**
	Sig. (2-tailed)	.168		.307	.000
	N	115	115	115	115
H15	Pearson Correlation	-.012	-.096	1	.277**
	Sig. (2-tailed)	.902	.307		.003
	N	115	115	115	115
Total	Pearson Correlation	.594**	.638**	.277**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	
	N	115	115	115	115

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

TANGIBLE PERSEPSI

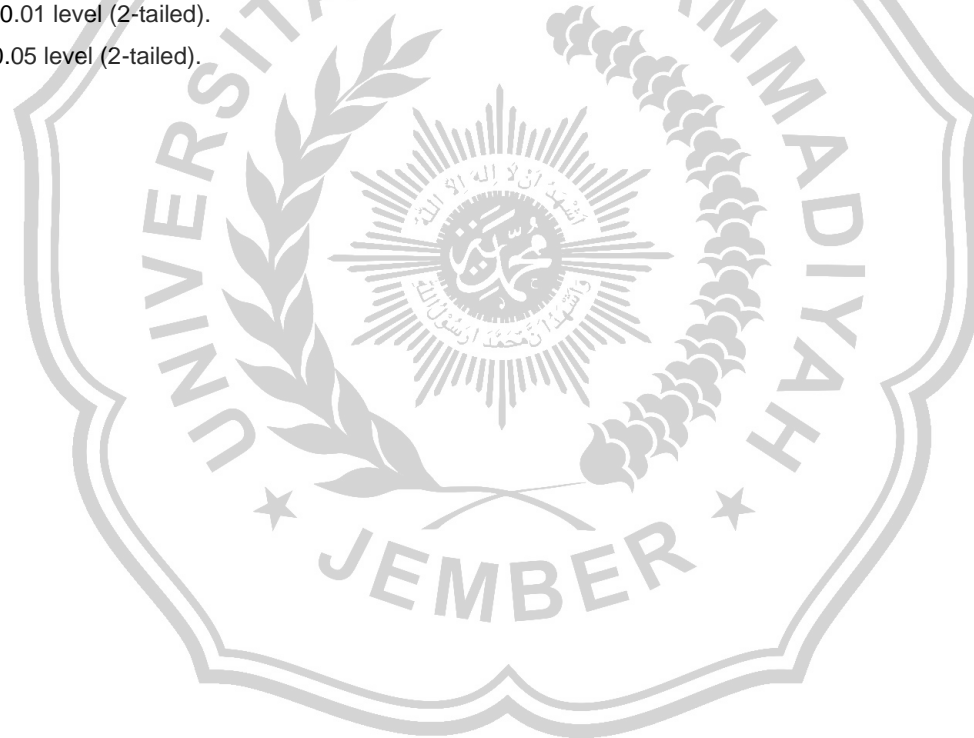
Correlations

		H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	Total
H16	Pearson Correlation	1	.102	-.041	.084	.056	.127	-.123	.109	.333**
	Sig. (2-tailed)		.278	.660	.372	.549	.177	.192	.246	.000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
H17	Pearson Correlation	.102	1	.104	.070	.172	.180	-.084	.140	.537**
	Sig. (2-tailed)	.278		.269	.457	.066	.054	.372	.136	.000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
H18	Pearson Correlation	-.041	.104	1	.002	.074	.109	.080	.206*	.421**
	Sig. (2-tailed)	.660	.269		.986	.432	.246	.393	.027	.000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
H19	Pearson Correlation	.084	.070	.002	1	.123	.181	-.103	.014	.432**
	Sig. (2-tailed)	.372	.457	.986		.192	.053	.275	.883	.000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
H20	Pearson Correlation	.056	.172	.074	.123	1	.232*	-.123	.145	.550**
	Sig. (2-tailed)	.549	.066	.432	.192		.013	.189	.121	.000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
H21	Pearson Correlation	.127	.180	.109	.181	.232*	1	-.157	-.005	.531**
	Sig. (2-tailed)	.177	.054	.246	.053	.013		.095	.955	.000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
H22	Pearson Correlation	-.123	-.084	.080	-.103	-.123	-.157	1	-.192*	.112
	Sig. (2-tailed)	.192	.372	.393	.275	.189	.095		.040	.235

N		115	115	115	115	115	115	115	115	115
H23	Pearson Correlation	.109	.140	.206*	.014	.145	-.005	-.192*	1	.373**
	Sig. (2-tailed)	.246	.136	.027	.883	.121	.955	.040		.000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115
Total	Pearson Correlation	.333**	.537**	.421**	.432**	.550**	.531**	.112	.373**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.235	.000	
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115

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

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



Lampiran 5 Perhitungan Uji Reliabilitas (Harapan)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	115	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	115	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.176	23

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H1	77.90	7.666	.158	.135
H2	78.02	7.947	.037	.171
H3	77.98	8.210	-.055	.198
H4	77.90	7.175	.359	.073
H5	78.09	7.606	.087	.152
H6	78.13	7.272	.162	.118
H7	78.12	7.827	-.003	.186
H8	78.06	7.461	.138	.132
H9	78.04	8.007	.014	.178
H10	78.07	8.346	-.106	.216
H11	78.03	7.578	.103	.146
H12	77.96	7.709	.131	.142
H13	78.10	7.894	.054	.166
H14	78.25	6.699	.288	.051
H15	78.06	8.917	-.278	.275
H16	77.98	8.859	-.274	.261
H17	78.07	6.662	.414	.019
H18	78.04	8.410	-.125	.220
H19	78.00	8.912	-.291	.266
H20	78.03	7.472	.211	.116
H21	77.97	7.131	.354	.070
H22	78.03	8.999	-.317	.274
H23	77.96	8.393	-.118	.216

Lampiran 6 Perhitungan Uji Reliabilitas (Persepsi)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	115	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	115	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.285	23

Item-Total Statistics

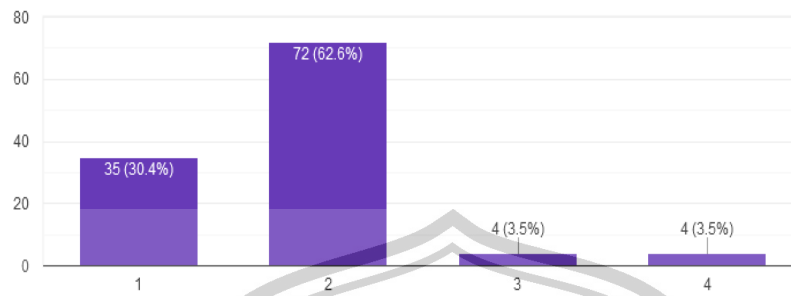
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H1	55.32	24.343	.040	.283
H2	55.27	23.234	.136	.258
H3	55.30	23.526	.125	.263
H4	53.97	22.973	.140	.255
H5	54.32	23.360	.136	.259
H6	54.47	23.006	.211	.243
H7	54.54	25.584	-.143	.324
H8	54.50	23.375	.151	.257
H9	54.43	25.264	-.104	.317
H10	53.96	23.972	.058	.279
H11	53.94	24.619	-.020	.297
H12	53.70	23.894	.099	.270
H13	55.14	25.402	-.138	.343
H14	54.95	22.015	.154	.245
H15	53.55	24.969	-.039	.296
H16	53.90	24.217	.031	.285
H17	55.07	22.627	.110	.262
H18	55.18	22.730	.198	.241
H19	54.97	23.464	.047	.284
H20	54.51	21.147	.240	.212
H21	55.16	23.835	.003	.299
H22	54.95	24.050	-.015	.305
H23	55.20	22.863	.178	.246

Lampiran 7 Foto Kegiatan Pelaksanaan Penelitian Secara Online



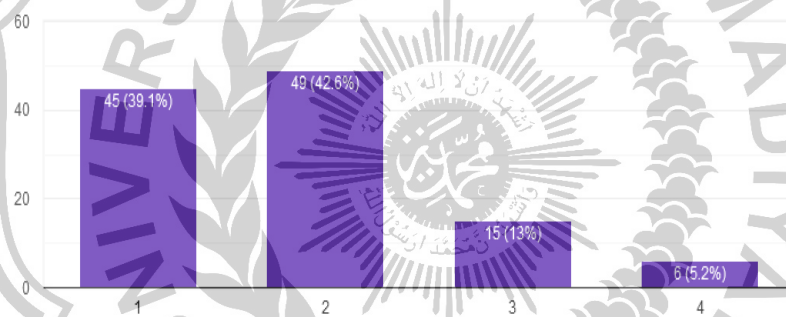
Rencana pembelajaran telah terlaksana dengan baik

115 responses



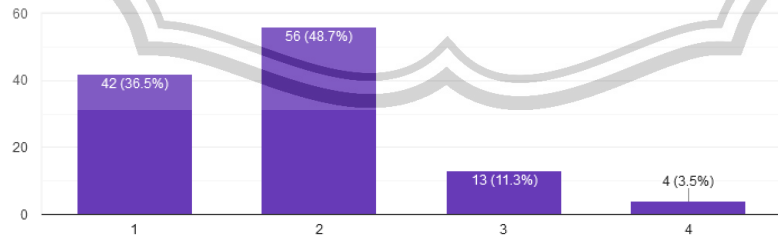
Rencana pembelajaran telah terlaksana dengan baik

115 responses



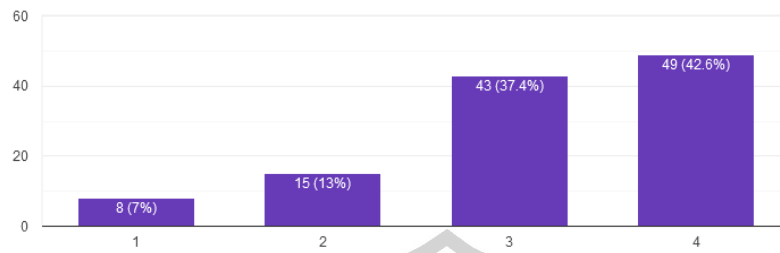
Adanya diskusi/tanya jawab yang berlangsung setiap tatap muka

115 responses



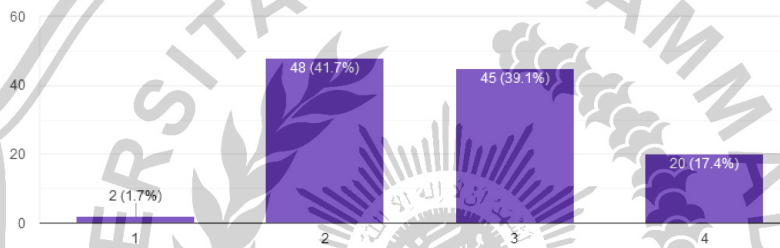
Materi yang disampaikan oleh dosen dapat diserap dengan baik

115 responses



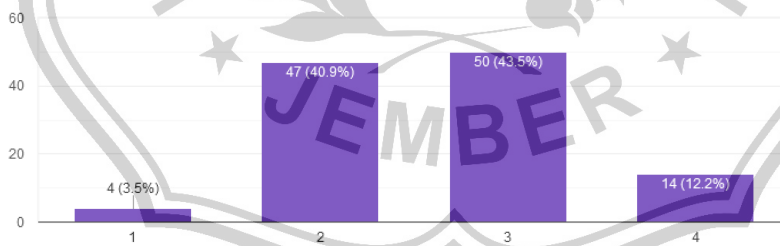
Dospem mudah ditemui, apabila mahasiswa memerlukan bimbingan

115 responses



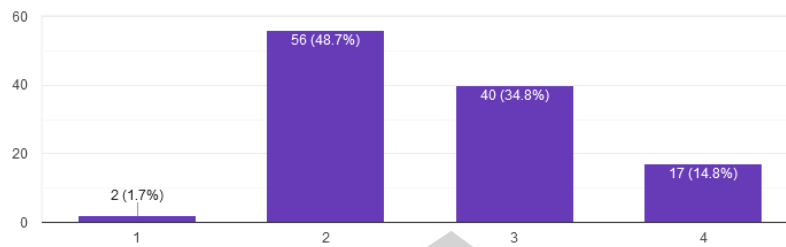
Perpustakaan memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar

115 responses



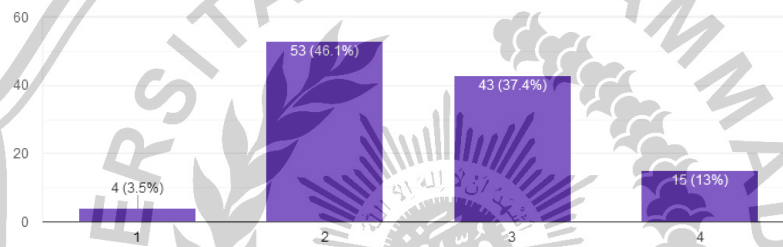
Kepala dan staff karyawan memberi pelayanan yang baik sesuai kebutuhan mahasiswa

115 responses



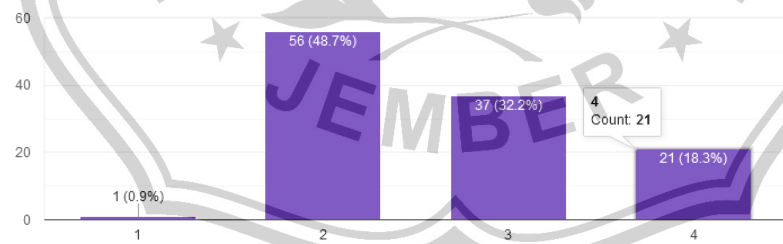
Kepala dan staff karyawan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa

115 responses



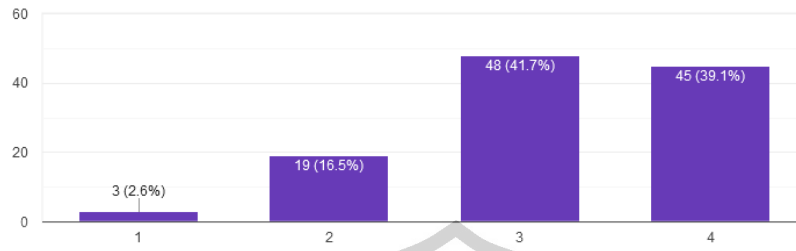
Kepala dan staff karyawan memberi kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik

115 responses



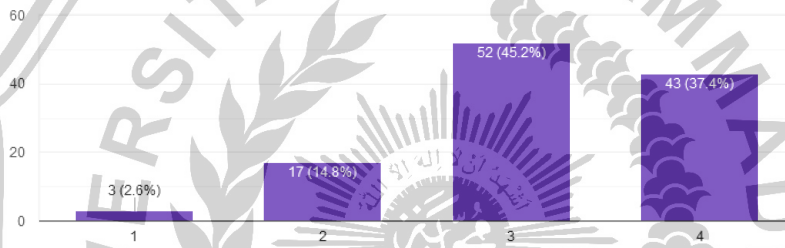
Kepala dan staff karyawan memiliki sikap sopan, santun, dan ramah

115 responses



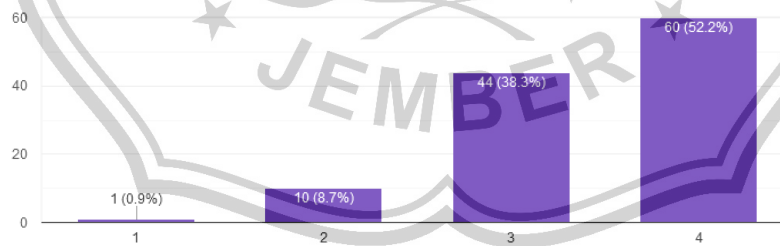
Kepala dan staff karyawan memiliki pengetahuan serta kemampuan dan kecakapan tinggi dalam menjalankan tugasnya

115 responses



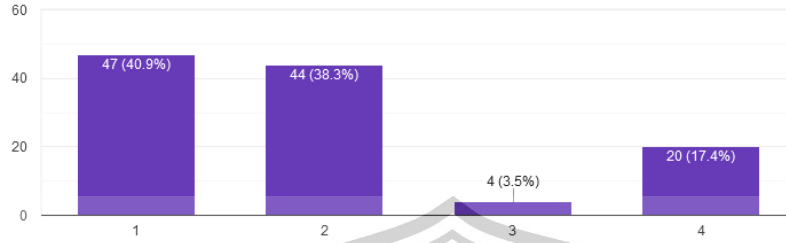
Kepala dan staff karyawan menyediakan keringanan administrasi (Seperti: Penundaan pembayaran UKT)

115 responses



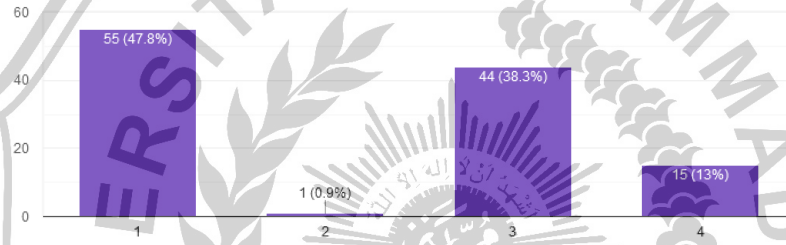
Unit kemahasiswaan menyediakan akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi maupun kurang mampu

115 responses



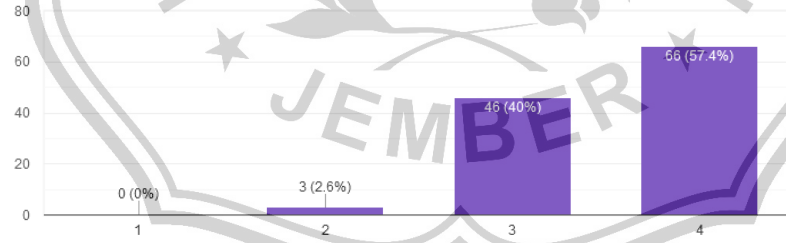
Unit Kemahasiswaan memfasilitasi kegiatan minat dan bakat di semua bidang

115 responses



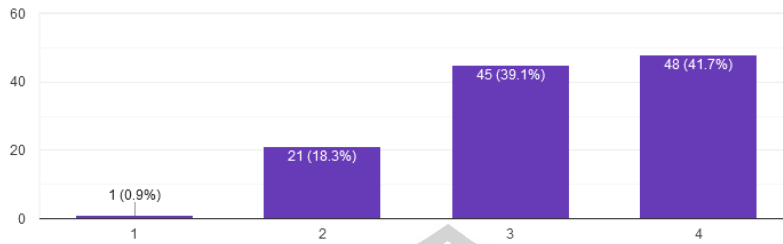
Unit kemahasiswaan memberikan info mengenai magang dan lowongan kerja

115 responses



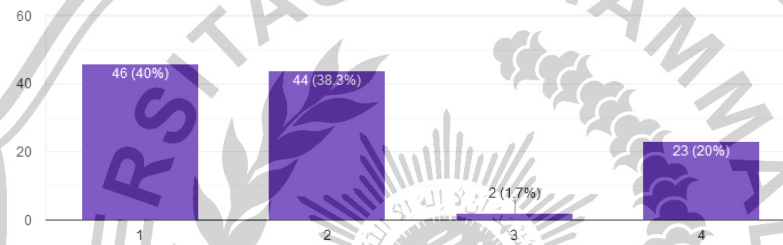
Ruang pelayanan dan ruang baca perpustakaan nyaman dan terang

115 responses



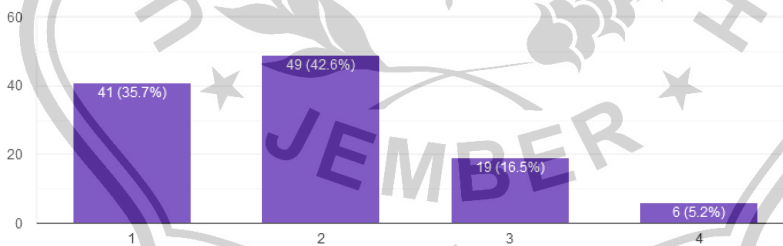
Ruang kelas memiliki pencahayaan yang baik

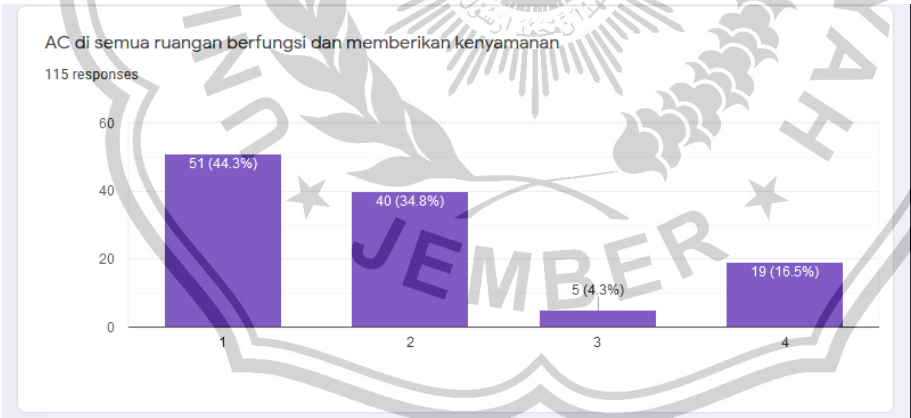
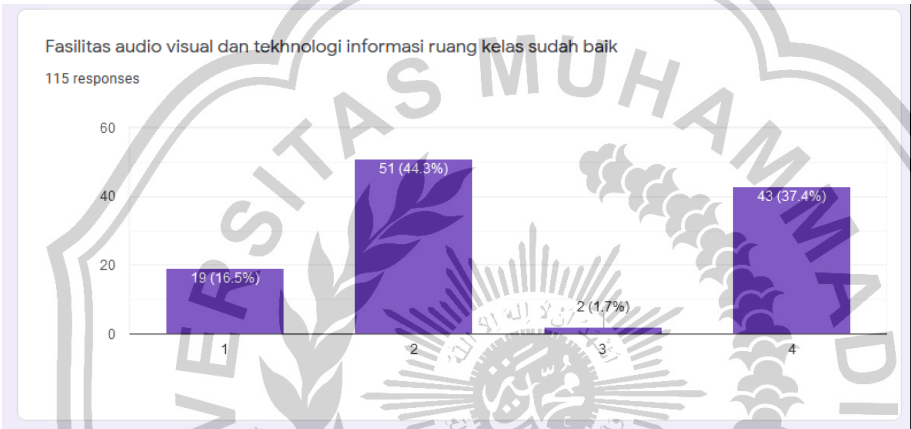
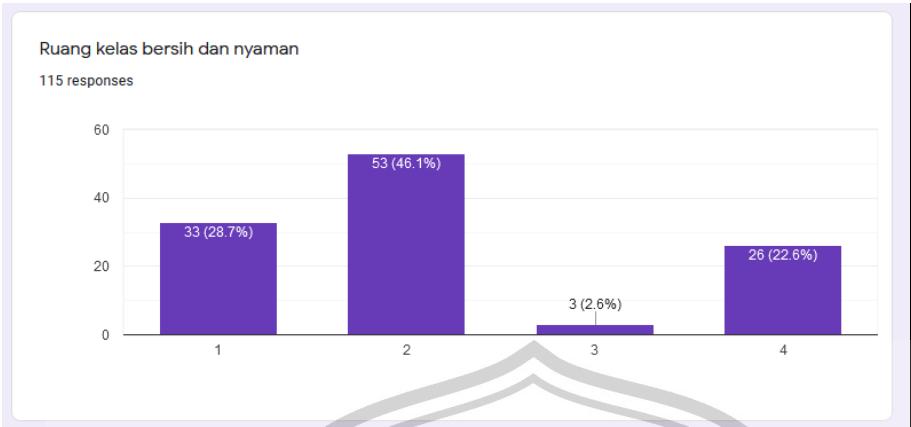
115 responses



Ruang kelas memiliki fasilitas kursi, proyektor, dan lain-lain yang baik dan lengkap

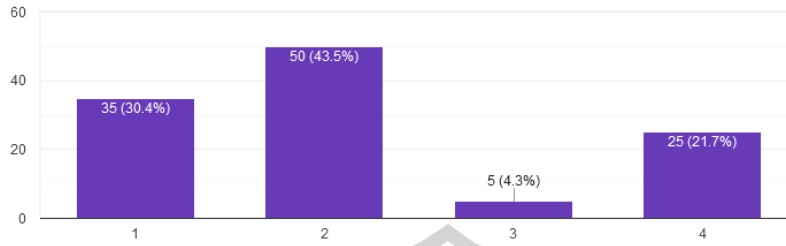
115 responses





Fasilitas WIFI yang mencakup seluruh fakultas

115 responses



Toilet yang bersih dan wangi

115 responses

