

LAMPIRAN I:

Pengantar Kuesioner

LAMPIRAN 1**KUESIONER PENELITIAN**

Dengan Hormat,

Dengan ini perkenalkan diri saya :

Nama : Siti Amina

Nim : 1510411040

Program Studi : Manajemen

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Jember

Saat ini saya sedang melakukan penelitian tentang kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember dengan menggunakan metode *servqual* meliputi lima dimensi *servqual* yaitu, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Adapun penelitian ini di tujuhan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana S1 pada Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember. maka dari itu mohon bantuan saudara/i untuk mengisi kuesioner yang saya bagikan ini sesuai dengan pendapat saudara/i.

Dengan pengisian kuesioner ini identitas responden dirahasiakan dan hanya diketahui oleh peneliti. Oleh karena itu pendapat saudara/i yang sebenarnya akan sangat membantu saya dalam melakukan penelitian ini. Atas perhatian dan kesediaan saudara/i, saya ucapan terimakasih.

Hormat saya,

Siti amina
Nim : 15.1041.1040

LAMPIRAN II: Petunjuk Pengisian Kuesioner Penelitian

LAMPIRAN II

Petunjuk Pengisian:

1. No Responden :
2. Usia :
3. Jenis Kelamin :
4. Petunjuk Pengisian

Pilihlah jawaban berikut sesuai dengan jawaban yang anda yakini dengan cara memberikan tanda (X) atau tanda centang (✓) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat anda !

Keterangan jawaban :

- SS = Jika anda **Sangat Setuju** terhadap pernyataan tersebut
S = Jika anda **Setuju** terhadap pernyataan tersebut
N = jika anda **Netral** terhadap pernyataan tersebut
TS = Jika anda **Tidak Setuju** terhadap pernyataan tersebut
STS = Jika anda **Sangat Tidak Setuju** terhadap pernyataan tersebut

5. Keterangan Jawaban

- | | |
|---------------------------|----------|
| Sangat Setuju (SS) | : Skor 5 |
| Setuju (S) | : Skor 4 |
| Netral (N) | : Skor 3 |
| Tidak Setuju (TS) | : Skor 2 |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | : Skor 1 |



LAMPIRAN III :

Kuesioner Penelitian

LAMPIRAN III

- Kuesioner Pernyataan kinerja terkait dengan dimensi *Servqual* pada FE Unmuh Jember.

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	<u>Tangible (bukti fisik)</u> FE Unmuh Jember memiliki peralatan dan teknologi terbaru (modern)					
2.	FE Unmuh Jember mempunyai ruangan yang bersih dan nyaman					
3.	Jajaran FE Unmuh Jember berpakaian dan berpenampilan rapi					
4.	Material dan fasilitas fisik lain yang terkait layanan di FE Unmuh Jember tampak menarik					
5.	<u>Reliability (Kehandalan)</u> Bila FE Unmuh Jember berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu yang disepakati,mereka merealisasikan dengan cepat					
6.	Bila Mahasiswa mendapatkan masalah, Dosen ataupun Karyawan FE Unmuh Jember menunjukkan sikap simpatik untuk menyelesaikan					
7.	FE Unmuh Jember dapat diandalkan untuk memberikan layanan dengan cepat					
8.	<u>Responsiveness (Daya Tanggap)</u> Karyawan FE Unmuh Jember memberitahu mahasiswa kapan pastinya layanan akan disampaikan					
9.	Karyawan di FE Unmuh Jember memberikan layanan kepada mahasiswa dengan cepat					
10.	Jajaran FE Unmuh Jember selalu bersedia membantu para mahasiswa					
11.	<u>Assurance (Jaminan)</u> FE Unmuh Jember memiliki karyawan yang melayani setiap mahasiswa dengan ramah					

12.	Jajaran FE Unmuh Jember selalu bersikap sopan				
13.	FE Unmuh Jember sangat menjamin keamanan mahasiswa				
14.	<u>Empaty (Empati)</u> FE Unmuh Jember memberikan perhatian individual kepada semua mahasiswa				
15.	FE Unmuh Jember memiliki karyawan yang dapat memahami setiap keinginan mahasiswa				
16.	Jajaran FE Unmuh Jember selalu memperhatikan kepentingan mahasiswa				

1. Kuesioner pernyataan harapan terkait dengan dimensi *Servqual* pada FE Unmuh Jember

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	<u>Tangible (bukti fisik)</u> FE Unmuh Jember harus memiliki peralatan dan teknologi terbaru (modern)					
2.	FE Unmuh Jember harus mempunyai ruangan yang bersih dan nyaman					
3.	Jajaran FE Unmuh Jember harus berpakaian dan berpenampilan rapi					
4.	Material dan fasilitas fisik lain yang terkait layanan di FE Unmuh Jember harus tampak menarik					
5.	<u>Reliability (Kehandalan)</u> Bila FE Unmuh Jember berjanji untuk melakukan sesuatu sesuatu pada waktu yang disepakati, maka harus merealisasikan dengan cepat					
6.	Bila Mahasiswa mendapatkan masalah, Dosen ataupun karyawan di FE Unmuh Jember harus menunjukkan sikap simpatik untuk menyelesaiannya					
7.	FE Unmuh Jember harus dapat diandalkan untuk memberikan layanan dengan tepat					

8.	<u>Responsiveness (Daya Tanggap)</u> Karyawan FE Unmuh Jember harus memberitahu mahasiswa kapan pastinya layanan akan disampaikan				
9.	Karyawan di FE Unmuh Jember harus memberikan layanan kepada mahasiswa dengan cepat				
10.	Jajaran FE Unmuh Jember harus selalu bersedia membantu para mahasiswa				
11.	<u>Assurance (Jaminan)</u> FE Unmuh Jember harus memiliki karyawan yang melayani setiap mahasiswa dengan ramah				
12.	Jajaran FE Unmuh Jember harus selalu bersikap sopan				
13.	FE Unmuh Jember harus menjamin keamanan mahasiswa				
14.	<u>Empathy (Empati)</u> FE Unmuh Jember harus memberikan perhatian individual kepada semua mahasiswa				
15.	Karyawan FE Unmuh Jember harus dapat memahami setiap keinginan mahasiswa				
16.	Jajaran FE Unmuh Jember harus selalu memperhatikan kepentingan mahasiswa				

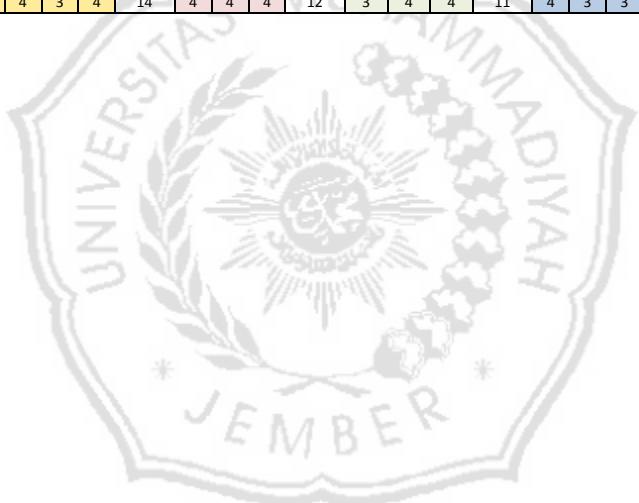


LAMPIRAN IV: Rekapitulasi Kuesioner

Rekapitulasi Kuesioner Kinerja

No. Res. Kinerja	tangible				total	reliability			total	responsiveness			total	assurance			total	empaty			total
	1	2	3	4		1	2	3		1	2	3		1	2	3		1	2	3	
1	2	3	3	2	10	2	4	2	8	3	2	3	8	3	3	4	10	3	3	2	8
2	2	3	3	2	10	2	4	2	8	3	2	3	8	3	3	2	8	3	3	2	8
3	2	2	3	3	10	3	3	4	10	3	4	4	11	4	4	4	12	3	3	3	9
4	3	4	3	3	13	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	3	9
5	3	4	3	3	13	3	3	4	10	3	3	3	9	3	4	4	11	3	3	3	9
6	2	3	3	2	10	2	4	2	8	3	2	3	8	3	3	2	8	3	3	2	8
7	2	4	4	4	14	3	4	3	10	4	4	4	12	2	4	4	10	2	4	3	9
8	2	4	4	3	13	3	4	4	11	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	3	11
9	3	4	3	4	14	4	2	3	9	3	3	4	10	3	3	4	10	4	3	3	10
10	3	4	4	3	14	3	3	3	9	4	4	5	13	4	4	4	12	3	4	2	9
11	5	5	5	4	19	3	4	5	12	4	4	4	12	4	4	3	11	3	3	4	10
12	2	4	4	4	14	2	2	4	8	2	2	4	8	4	4	4	12	2	2	2	6
13	3	3	3	3	12	4	5	4	13	5	5	4	14	4	4	5	13	4	4	5	13
14	5	4	4	4	17	4	3	3	10	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12
15	4	4	4	5	17	5	4	4	13	5	5	4	14	4	3	4	11	4	4	4	12
16	5	5	5	5	20	4	4	4	12	4	5	5	14	4	4	5	13	5	5	5	15
17	3	3	3	3	12	4	3	3	10	4	4	4	12	4	3	4	11	3	3	3	9
18	4	4	5	5	18	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
19	3	4	4	3	14	2	3	2	7	3	2	3	8	3	3	3	9	4	4	4	12
20	2	3	3	4	12	2	3	2	7	3	3	2	8	2	2	3	7	3	4	3	10
21	2	3	3	2	10	2	3	2	7	3	2	3	8	3	3	4	10	3	3	2	8
22	2	3	3	2	10	2	4	2	8	3	2	3	8	3	3	4	10	3	3	2	8
23	3	4	5	4	16	4	4	4	12	4	3	2	9	4	4	3	11	2	3	3	8
24	4	4	4	3	15	3	3	4	10	3	4	3	10	4	4	5	13	3	3	3	9
25	2	3	3	3	11	2	2	3	7	2	3	3	8	3	3	2	8	2	3	3	8
26	4	4	4	3	15	4	4	3	11	3	4	3	10	4	4	4	12	4	4	4	12
27	4	4	4	4	16	3	4	3	10	4	3	3	10	4	4	4	12	4	4	4	12
28	4	4	4	4	16	3	4	3	10	4	3	3	10	4	4	4	12	4	4	4	12
29	5	4	3	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	4	10
30	4	4	4	4	16	3	3	3	9	3	4	5	12	5	4	3	12	3	3	4	10
31	3	4	2	4	13	4	2	3	9	3	2	2	7	4	4	3	11	3	4	2	9
32	2	4	4	1	11	3	3	4	10	4	3	3	10	4	4	3	11	3	2	3	8
33	4	3	4	3	14	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
34	3	4	3	3	13	4	3	4	11	4	4	4	12	3	3	4	10	4	3	3	10
35	4	5	5	4	18	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12
36	5	5	5	3	18	3	4	3	10	3	4	3	10	4	4	3	11	3	3	3	9
37	5	5	5	4	19	4	5	4	13	4	4	5	13	5	5	5	15	5	5	4	14
38	4	3	3	3	13	4	3	3	10	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	3	9
39	5	5	4	4	18	5	5	3	13	4	5	5	14	4	3	3	10	3	2	2	7
40	3	5	3	3	14	3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	4	10	3	3	3	9
41	3	4	3	3	13	4	3	3	10	3	3	4	10	3	4	4	11	3	3	3	9
42	3	4	3	3	13	4	3	3	10	3	3	4	10	3	4	4	11	3	3	3	9
43	4	4	4	4	16	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
44	4	4	5	4	17	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	12	5	4	5	14
45	3	4	3	3	13	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9
46	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
47	4	3	3	3	13	3	2	3	8	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9
48	3	3	3	3	12	4	3	4	11	3	3	3	9	3	3	4	10	2	2	3	7
49	3	3	4	3	13	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	9
50	3	3	5	3	14	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	4	2	3	9
51	4	3	3	4	14	3	3	4	10	2	3	4	9	4	3	4	11	3	4	4	11
52	4	5	5	4	18	5	4	4	13	4	3	4	11	4	4	5	13	3	4	4	11
53	3	4	5	3	15	4	4	3	11	3	3	4	10	3	4	4	11	4	4	4	12
54	4	4	4	4	16	3	4	4	11	4	4	4	12	3	3	3	9	3	2	2	7
55	5	4	5	4	18	5	4	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	12
56	3	5	3	3	14	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	3	9	3	4	3	10
57	5	4	5	4	18	4	4	4	12	4	5	5	14	4	5	5	14	4	5	4	13
58	5	4	5	4	18	5	4	5	14	4	5	4	13	4	4	5	13	5	5	5	15
59	5	4	5	4	18	5	4	5	14	4	5	4	13	4	4	5	13	5	5	5	15
60	3	4	3	3	13	3	3	4	10	3	4	3	10	4	3	4	11	3	3	3	9
61	3	3	3	4	13	3	4	4	11	4	3	4	11	4	4	4	12	4	2	2	8

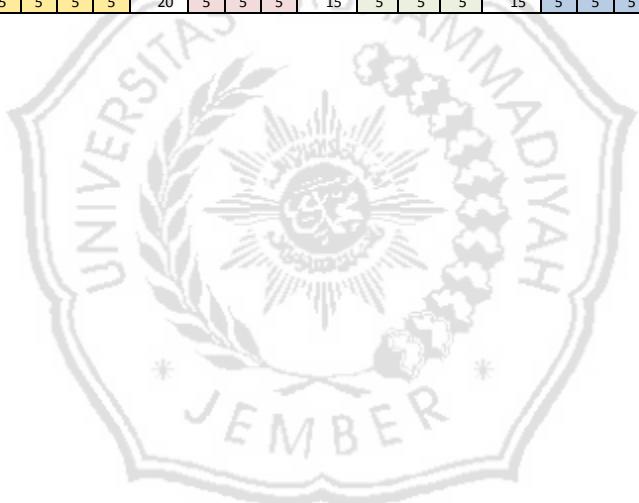
62	3	4	3	3	13	3	3	4	10	3	5	4	12	5	4	4	13	4	3	3	10
63	3	4	3	3	13	3	3	4	10	4	4	4	12	4	3	4	11	3	3	3	9
64	4	4	4	3	15	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	3	9
65	3	4	3	3	13	4	3	4	11	3	4	3	10	3	4	4	11	3	3	3	9
66	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
67	4	4	3	3	14	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	4	11	3	3	3	9
68	4	4	4	4	16	4	3	4	11	3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9
69	3	4	3	3	13	3	3	4	10	3	4	3	10	4	3	4	11	3	4	3	10
70	3	4	4	3	14	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	4	11	4	4	3	11
71	3	5	3	3	14	3	4	4	11	4	3	4	11	4	4	3	11	3	3	3	9
72	3	4	3	3	13	3	4	4	11	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	3	11
73	4	5	4	4	17	3	4	4	11	4	3	4	11	4	4	5	13	4	4	5	13
74	4	5	4	4	17	3	4	4	11	4	3	4	11	4	4	5	13	4	4	5	13
75	3	4	3	4	14	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	3	9
76	4	4	3	3	14	3	3	4	10	3	4	3	10	4	4	4	12	3	3	3	9
77	3	4	3	3	13	3	3	4	10	3	4	3	10	4	4	4	12	3	3	3	9
78	4	4	4	3	15	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	3	9
79	3	4	3	3	13	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
80	4	4	4	3	15	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	3	9
81	3	4	3	3	13	3	3	4	10	3	4	3	10	4	4	4	12	3	3	3	9
82	3	4	3	4	14	3	3	4	10	3	3	3	9	3	4	4	11	3	3	3	9
83	3	4	3	3	13	3	3	4	10	3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9
84	4	4	3	3	14	3	3	3	9	3	4	4	11	3	3	4	10	3	3	3	9
85	3	4	3	4	14	4	4	4	12	3	4	4	11	4	3	3	10	3	3	3	9



Rekapitulasi Kuesioner Harapan

No.res.Harapa n	tangible				tota l	reliability			tota l	responsivenes s			tota l	assurance			tota l	empaty			tota l
	1	2	3	4		1	2	3		1	2	3		1	2	3		1	2	3	
1	5	5	5	5	20	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
2	5	5	5	5	20	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	4	10
3	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
4	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
5	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
6	5	5	5	5	20	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	11	4	3	4	11
7	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
8	2	3	4	4	13	3	4	3	10	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
9	5	5	4	3	17	3	4	4	11	4	3	4	11	3	5	5	13	4	3	5	12
10	4	5	4	4	17	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
11	4	4	4	4	16	4	3	4	11	4	4	3	11	3	4	4	11	5	5	5	15
12	4	4	4	4	16	4	2	2	8	4	4	2	10	4	4	4	12	2	2	2	6
13	4	4	5	5	18	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
14	5	4	4	4	17	4	5	4	13	4	4	4	12	5	4	4	13	5	4	4	13
15	3	4	4	4	15	5	4	4	13	4	4	5	13	4	4	5	13	4	4	4	12
16	5	5	5	4	19	5	5	4	14	4	5	5	14	4	4	4	12	5	5	5	15
17	4	4	3	5	16	4	5	5	14	4	5	5	14	3	5	5	13	3	4	5	12
18	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
19	4	5	5	4	18	5	4	4	13	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12
20	4	4	3	3	14	3	4	4	11	4	5	5	14	4	4	4	12	4	4	4	12
21	4	3	5	5	17	5	4	4	13	4	4	3	11	4	3	3	10	4	3	3	10
22	5	5	5	5	20	4	4	4	12	4	4	3	11	3	4	3	10	4	3	3	10
23	4	3	4	4	15	3	2	4	9	3	4	3	10	2	4	3	9	3	3	3	9
24	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
25	4	3	2	3	12	4	3	2	9	3	4	10	4	3	2	9	4	3	2	9	
26	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
27	4	4	4	5	17	4	4	4	12	4	5	5	14	5	5	5	15	4	4	4	12
28	4	4	4	3	15	3	3	4	10	3	4	3	10	4	3	4	11	3	4	3	10
29	5	4	4	4	17	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	4	11	4	3	4	11
30	3	4	4	4	15	5	4	4	13	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	12
31	5	3	4	4	16	4	4	3	11	4	2	4	10	4	4	3	11	4	2	3	9
32	4	4	4	4	16	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
33	5	5	4	4	18	5	5	5	15	4	5	4	13	5	5	5	15	5	5	5	15
34	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
35	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
36	3	4	3	4	14	3	4	4	11	4	3	4	11	4	4	3	11	4	4	3	11
37	5	4	5	4	18	5	4	5	14	5	5	5	15	5	4	4	13	4	4	5	13
38	5	5	4	3	17	3	3	4	10	4	3	3	10	3	3	3	9	3	4	3	10
39	5	5	4	4	18	4	4	5	13	5	4	4	13	5	3	3	11	4	5	5	14
40	5	5	4	3	17	5	5	5	15	5	5	3	13	4	4	5	13	3	5	4	12
41	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
42	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
43	5	5	5	4	19	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	5	15	5	4	4	13
44	4	4	4	5	17	4	4	5	13	4	4	5	13	4	4	5	13	4	5	4	13
45	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
46	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
47	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
48	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
49	4	4	3	4	15	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	3	9
50	3	3	5	4	15	3	3	3	9	5	5	4	14	3	4	3	10	3	3	5	11
51	5	5	4	4	18	3	4	4	11	3	5	5	13	4	5	5	14	4	4	5	13
52	4	5	4	4	17	3	5	4	12	4	3	4	11	4	4	5	13	3	4	4	11
53	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
54	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
55	5	5	4	5	19	4	4	5	13	4	5	4	13	4	5	4	13	5	4	5	14
56	4	5	5	5	19	5	4	4	13	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15
57	5	4	5	4	18	5	4	5	14	4	5	4	13	5	4	5	14	4	4	4	12
58	5	5	5	5	20	5	4	5	14	4	5	5	14	4	4	4	12	5	5	5	15
59	5	5	5	5	20	5	4	5	14	4	5	5	14	4	4	5	13	5	5	5	15
60	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
61	4	5	5	4	18	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15

62	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
63	5	5	3	5	18	5	4	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
64	4	5	3	5	17	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	15
65	4	5	4	4	17	4	5	5	14	5	5	5	15	4	4	5	13	4	4	4	12
66	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
67	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
68	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
69	4	4	3	4	15	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
70	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
71	4	4	4	5	17	5	5	4	14	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15
72	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
73	4	4	3	5	16	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
74	4	4	3	5	16	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
75	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
76	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
77	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
78	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
79	5	5	3	5	18	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	14
80	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
81	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
82	4	4	5	5	18	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
83	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
84	4	4	4	4	16	4	4	5	13	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	12
85	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15



Rekapitulasi Kuesioner Umur dan Harapan

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

1. jenis kelamin keterangan :
 1 = laki-laki
 2= prempuan

2. umur keterangan :
 1= 20-22
 2= 23-25

43	2	1
44	2	1
45	2	1
46	2	1
47	2	2
48	2	2
49	2	1
50	1	1
51	2	1
52	1	1
53	2	1
54	1	1
55	2	1
56	1	1
57	1	1
58	1	1
59	1	2
60	1	2
61	1	1
62	1	2
63	2	2
64	2	1
65	2	1
66	2	1
67	2	1
68	2	1
69	2	1
70	2	1
71	2	1
72	2	1
73	1	2
74	1	1
75	1	1
76	1	1
77	2	1
78	1	1
79	1	1
80	1	1
81	1	1
82	2	1
83	2	1
84	2	1
85	2	1



LAMPIRAN V:
FREKUENSI JENIS KELAMIN
DAN UMUR

Frekuansi Jenis Kelamin

jenis_kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	38	44,7	44,7	44,7
	prempuan	47	55,3	55,3	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Frekuensi Umur

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-22	76	89,4	89,4	89,4
	23-25	9	10,6	10,6	100,0
	Total	85	100,0	100,0	



LAMPIRAN VI: FREKUENSI PERNYATAAN RESPONDEN

Frekuensi Pernyataan Responden Kinerja

1. Tangible (bukti fisik)

p1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	12	14,1	14,1
	N	35	41,2	55,3
	S	27	31,8	87,1
	SS	11	12,9	100,0
	Total	85	100,0	100,0

p2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1,2	1,2
	N	17	20,0	21,2
	S	55	64,7	85,9
	SS	12	14,1	100,0
	Total	85	100,0	100,0

p3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1,2	1,2
	N	42	49,4	50,6
	S	27	31,8	82,4
	SS	15	17,6	100,0
	Total	85	100,0	100,0

p4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,2	1,2
	TS	5	5,9	5,9
	N	43	50,6	50,6
	S	33	38,8	96,5
	SS	3	3,5	100,0
	Total	85	100,0	100,0

2. Reliability (keandalan)

p2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	9	10,6	10,6
	N	42	49,4	49,4
	S	28	32,9	92,9
	SS	6	7,1	7,1
	Total	85	100,0	100,0

p2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	5,9	5,9
	N	41	48,2	48,2
	S	36	42,4	42,4
	SS	3	3,5	3,5
	Total	85	100,0	100,0

p2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	7	8,2	8,2
	N	26	30,6	30,6
	S	47	55,3	94,1
	SS	5	5,9	5,9
	Total	85	100,0	100,0

3. Responsiveness (daya tanggap)

p3.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3,5	3,5
	N	46	54,1	54,1
	S	31	36,5	94,1
	SS	5	5,9	5,9
	Total	85	100,0	100,0

p3.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	8	9,4	9,4
	N	34	40,0	40,0
	S	34	40,0	89,4
	SS	9	10,6	10,6
	Total	85	100,0	100,0

p3.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3,5	3,5
	N	37	43,5	43,5
	S	38	44,7	44,7
	SS	7	8,2	8,2
	Total	85	100,0	100,0

4. Assurance (jaminan)

**p4.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2,4	2,4
	N	30	35,3	35,3
	S	49	57,6	57,6
	SS	4	4,7	4,7
	Total	85	100,0	100,0

p4.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1,2	1,2
	N	31	36,5	36,5
	S	50	58,8	58,8
	SS	3	3,5	3,5
	Total	85	100,0	100,0

p.4.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3,5	3,5
	N	18	21,2	21,2
	S	53	62,4	87,1
	SS	11	12,9	100,0
	Total	85	100,0	100,0

5. Empaty (empati)

p5.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	5,9	5,9
	N	50	58,8	58,8
	S	25	29,4	94,1
	SS	5	5,9	100,0
	Total	85	100,0	100,0

p5.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	7	8,2	8,2
	N	45	52,9	52,9
	S	28	32,9	32,9
	SS	5	5,9	5,9
	Total	85	100,0	100,0

p5.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	11	12,9	12,9	12,9
	N	47	55,3	55,3	68,2
	S	20	23,5	23,5	91,8
	SS	7	8,2	8,2	100,0
	Total	85	100,0	100,0	



Frekuensi Pernyataan Responden harapan

1. Tangible (bukti fisik)

p1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1,2	1,2
	N	4	4,7	4,7
	S	37	43,5	43,5
	SS	43	50,6	50,6
	Total	85	100,0	100,0

p2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	6	7,1	7,1
	S	34	40,0	40,0
	SS	45	52,9	52,9
	Total	85	100,0	100,0

p3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1,2	1,2
	N	10	11,8	11,8
	S	36	42,4	42,4
	SS	38	44,7	44,7
	Total	85	100,0	100,0

p4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	6	7,1	7,1
	S	38	44,7	44,7
	SS	41	48,2	48,2
	Total	85	100,0	100,0

2. Reliability (keandalan)

p2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	11	12,9	12,9
	S	31	36,5	36,5
	SS	43	50,6	50,6
	Total	85	100,0	100,0

p2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2,4	2,4
	N	6	7,1	7,1
	S	40	47,1	47,1
	SS	37	43,5	43,5
	Total	85	100,0	100,0

p2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2,4	2,4
	N	4	4,7	4,7
	S	37	43,5	43,5
	SS	42	49,4	49,4
	Total	85	100,0	100,0

3. Responsiveness(daya tanggap)

p3.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	7	8,2	8,2
	S	42	49,4	49,4
	SS	36	42,4	42,4
	Total	85	100,0	100,0

p3.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1,2	1,2
	N	7	8,2	8,2
	S	31	36,5	36,5
	SS	46	54,1	54,1
	Total	85	100,0	100,0

p3.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1,2	1,2
	N	9	10,6	10,6
	S	32	37,6	37,6
	SS	43	50,6	50,6
	Total	85	100,0	100,0

4. Assurance (jaminan)

p4.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1,2	1,2
	N	7	8,2	8,2
	S	38	44,7	44,7
	SS	39	45,9	45,9
	Total	85	100,0	100,0

p4.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	6	7,1	7,1
	S	40	47,1	47,1
	SS	39	45,9	45,9
	Total	85	100,0	100,0

p4.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1,2	1,2
	N	8	9,4	9,4
	S	31	36,5	36,5
	SS	45	52,9	52,9
	Total	85	100,0	100,0

5. Empaty (empati)

p5.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1,2	1,2
	N	9	10,6	10,6
	S	37	43,5	43,5
	SS	38	44,7	44,7
	Total	85	100,0	100,0

p5.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2,4	2,4
	N	10	11,8	11,8
	S	34	40,0	54,1
	SS	39	45,9	100,0
	Total	85	100,0	100,0

p5.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2,4	2,4
	N	8	9,4	9,4
	S	32	37,6	49,4
	SS	43	50,6	100,0
	Total	85	100,0	100,0



LAMPIRAN VII: UJI VALIDITAS

Validitas
Kuesioner Kinerja

1. Tangible (bukti fisik)

Correlations

		p1	p2	p3	p4	total_t angible
p1	Pearson Correlation	1	,473 **	,558 **	,568 **	,864 **
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	85	85	85	85	85
p2	Pearson Correlation	,473 **	1	,384 **	,370 **	,685 **
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	85	85	85	85	85
p3	Pearson Correlation	,558 **	,384 **	1	,430 **	,778 **
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	85	85	85	85	85
p4	Pearson Correlation	,568 **	,370 **	,430 **	1	,760 **
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	85	85	85	85	85
total_tang ible	Pearson Correlation	,864 **	,685 **	,778 **	,760 **	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	85	85	85	85	85

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

2. Reliability (keandalan)

Correlations

		p2.1	p2.2	p2.3	total_reliability
p2.1	Pearson Correlation	1	,339**	,505**	,833**
	Sig. (2-tailed)		,002	,000	,000
	N	85	85	85	85
p2.2	Pearson Correlation	,339**	1	,203	,656**
	Sig. (2-tailed)	,002		,062	,000
	N	85	85	85	85
p2.3	Pearson Correlation	,505**	,203	1	,766**
	Sig. (2-tailed)	,000	,062		,000
	N	85	85	85	85
total_reliability	Pearson Correlation	,833**	,656**	,766**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	85	85	85	85

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

3. Responsiveness (daya tanggap)

Correlations

		p3.1	p3.2	p3.3	total_responsiveness
p3.1	Pearson Correlation	1	,516**	,466**	,789**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	85	85	85	85
p3.2	Pearson Correlation	,516**	1	,540**	,858**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	85	85	85	85
p3.3	Pearson Correlation	,466**	,540**	1	,810**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	85	85	85	85
total_responsiveness	Pearson Correlation	,789**	,858**	,810**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	85	85	85	85

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

4. Assurance (jaminan)

Correlations

		p4.1	p4.2	p.4.3	total_assurance
p4.1	Pearson Correlation	1	,593**	,297**	,779**
	Sig. (2-tailed)		,000	,006	,000
	N	85	85	85	85
p4.2	Pearson Correlation	,593**	1	,471**	,847**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	85	85	85	85
p4.3	Pearson Correlation	,297**	,471**	1	,765**
	Sig. (2-tailed)	,006	,000		,000
	N	85	85	85	85
total_assurance	Pearson Correlation	,779**	,847**	,765**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	85	85	85	85

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

5. Empathy (empati)

Correlations

		p5.1	p5.2	p5.3	total_empathy
p5.1	Pearson Correlation	1	,652**	,655**	,865**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	85	85	85	85
p5.2	Pearson Correlation	,652**	1	,679**	,881**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	85	85	85	85
p5.3	Pearson Correlation	,655**	,679**	1	,894**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	85	85	85	85
total_empathy	Pearson Correlation	,865**	,881**	,894**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	85	85	85	85

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

Uji Validitas

Kuesioner Harapan

1. Tangible (bukti fisik)

		Correlations				
		p1	p2	p3	p4	total_t angible
p1	Pearson Correlation	1	,677**	,451**	,349**	,797**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,001	,000
p2	N	85	85	85	85	85
	Pearson Correlation	,677**	1	,447**	,394**	,807**
p3	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	85	85	85	85	85
p4	Pearson Correlation	,451**	,447**	1	,456**	,780**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
total_t angible	N	85	85	85	85	85
	Pearson Correlation	,349**	,394**	,456**	1	,704**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000		,000
	N	85	85	85	85	85

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

2. Reliability (keandalan)

Correlations

		p2.1	p2.2	p2.3	total_reliability
p2.1	Pearson Correlation	1	,660**	,636**	,865**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	85	85	85	85
p2.2	Pearson Correlation	,660**	1	,729**	,901**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	85	85	85	85
p2.3	Pearson Correlation	,636**	,729**	1	,889**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	85	85	85	85
total_reliability	Pearson Correlation	,865**	,901**	,889**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	85	85	85	85

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



3. Responsiveness (daya tanggap)

		Correlations			
		p3.1	p3.2	p3.3	total_responsiveness
p3.1	Pearson Correlation	1	,663**	,605**	,854**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	85	85	85	85
p3.2	Pearson Correlation	,663**	1	,662**	,890**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	85	85	85	85
p3.3	Pearson Correlation	,605**	,662**	1	,875**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	85	85	85	85
total_responsiveness	Pearson Correlation	,854**	,890**	,875**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	85	85	85	85

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

4. Assurance (jaminan)

Correlations

		p4.1	p4.2	p4.3	total_assurance
p4.1	Pearson Correlation	1	,571 **	,602 **	,829 **
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	85	85	85	85
p4.2	Pearson Correlation	,571 **	1	,794 **	,891 **
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	85	85	85	85
p4.3	Pearson Correlation	,602 **	,794 **	1	,913 **
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	85	85	85	85
total_assurance	Pearson Correlation	,829 **	,891 **	,913 **	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	85	85	85	85

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

5. Empathy (empati)

Correlations

		p5.1	p5.2	p5.3	total_empathy
p5.1	Pearson Correlation	1	,742 **	,715 **	,894 **
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	85	85	85	85
p5.2	Pearson Correlation	,742 **	1	,778 **	,925 **
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	85	85	85	85
p5.3	Pearson Correlation	,715 **	,778 **	1	,914 **
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	85	85	85	85
total_empathy	Pearson Correlation	,894 **	,925 **	,914 **	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	85	85	85	85

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

LAMPIRAN VIII: UJI REABILITAS

Uji Reabilitas Kineja

1. Tangible (bukti fisik)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases	Valid	85
	Excluded ^a	0
	Total	85

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,776	4

2. Reliability (keandalan)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases	Valid	85
	Excluded ^a	0
	Total	85

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,622	3

3. Responsiveness (daya tanggap)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Valid	85	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	85	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,753	3

4. Assurance (jaminan)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Valid	85	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	85	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,704	3

5. Empaty (empati)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	85	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	85	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,853	3

Uji Reabilitas Harapan

1. Tangible (bukti fisik)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases	Valid	85 100,0
	Excluded ^a	0 ,0
	Total	85 100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,773	4

2. Reliability (keandalan)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases	Valid	85 100,0
	Excluded ^a	0 ,0
	Total	85 100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,862	3

3. Responsiveness (daya tanggap)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases	Valid	85 100,0
	Excluded ^a	0 ,0
	Total	85 100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,842	3

4. Assurance (jaminan)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases	Valid	85 100,0
	Excluded ^a	0 ,0
	Total	85 100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,849	3

5. Empaty (empati)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	85	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	85	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,897	3

LAMPIRAN IX: r tabel



r Tabel

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

DAFTAR PUSTAKA

- Anuraga, Ririh., 2017. **Analisis Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Jaya Abadi, Jl. Mataram No.603 di Semarang.**
- Berry, L L., & Zeithaml, V.A., 1985. *The Service Quality Puzzle. Business Horizons*, Vol. 31(5):35-43
- Cannon, 2008. **Pemasaran dasar dan Pendekatan Manajerial Global.** Edisi keenam belas. Jakarta. Selemba empat.
- Dharmmesta, Handoko, 2000. **Manajemen Pemasaran, Analisis Prilaku Konsumen.** Edisi pertama cetakkan ketiga. Yogyakarta
- Gray.Amstrong.Philip Kotler. 2002. **Dasar-dasar Pemasaran. Jilid 1.** (Penerjemah Alexander Sindoro dan Benjamin Mulah). Jakarta Prehalindo
- Gultom, 2008. **Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Dipoliklinik Rumah Sakit Azza Tahun 2008.** Universitas Indonesia
- Irine. 2009. **Atribut Kewirausahaan Dan Perkembangan Industri Usaha Furniture Keluarga Dijawa Timur.** (ON-LINE), diakses pada tanggal 15 Maret 2014.
- Istianto, dan tyra, M. 2011. **Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap kepuasan Konsumen Pelanggan Rumah Makan ketty Resto. Jurnal ekonomi dan informasi akuntansi.**
- J.Supranto. 2001. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pasar.Cet 2** Jakarta: P.T Rineka Cipta.
- Khusaini, Ahmad. 2016. **Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di SPA CLUB area Yogyakarta.**
- Kotler, 2008. **Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan**, Yogyakarta: Ar Ruzz Media Group.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A., 2006. **Manajemen Pemasaran.** Jakarta. Selemba Empat.
- Lupiyoadi, R., 2004. **Manajemen Pemasaran Jasa.** Jakarta. Selemba Empat

- Maksum, Ali., 2012. **Metodologi Penelitian Dalam Olahraga**. Surabaya: Unesa University Press
- Mulyono, 2008. **Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan**. Yogyakarta: . Ar Ruzz Media Group.
- M. Nur Nasution. 2004. **Manajemen Jasa Terpadu**. Bogor. Ghalia Indonesia
- Putra, 2008. **Analisis Kepuasan Pelanggan Event Organizer XYZ Menggunakan Metode Service Quality**
- Risaldi, M., 2018. **Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Kemahasiswaan (BAAK) dstt Ibnu Sina Menggunakan Metode Servqual**.
- Sugiyono. 2010. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D**. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. 2017. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D**. Penerbit Alfabeta Bandung
- Suharsimi, Arikunto. 2002. **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek**. Jakarta: PT. Renika Cipta.
- Tjiptono, F., Ph.D. Gregorius Chandra. 1983. *Service Quality dan Satisfaction edisi 4*. Yogyakarta. Penerbit Andi .
- Tjiptono, F.,1997. **Strategi Pemasaran Jasa**. Edisi 4. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Tjiptono, F.,2008,**Strategi Pemasaran**. Edisi 3.Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tse. D.K. dan Wilton, P.C., 1988. *Models of Consumer Satisfaction Formation: AnExtention. Jurnal of Marketing Research. Vol.25:204-212*
- Wantara, 2008. **Pengaruh kualitas layanan dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Universitas Muhammadiyah Di Jawa Timur.**
- Yazid, 2001. **Pemasaran Jasa Konsep Dan Implementasi**. Edisi kedua. Yogyakarta: Ekonesia

DOKUMENTASI