

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN FAKULTAS EKONOMI DI UNIVERSITAS NEGERI  
JAKARTA**

**MELVIDA DWI AGUSTYA**

**8105132159**



*Building  
Future  
Leaders*

**Skripsi ini disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri  
Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2017**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER  
SATISFACTION FACULTY OF ECONOMICS AT UNIVERSITAS NEGERI  
JAKARTA***

***MELVIDA DWI AGUSTYA***

***8105132159***



*Building  
Future  
Leaders*

***Skripsi Is Written As Part Of Bachelor Degree In Education Economics  
Accomplishment***

***ECONOMIC EDUCATION STUDY PROGRAMS  
FACULTY OF ECONOMICS  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2017***

## ABSTRAK

**MELVIDA DWI AGUSTYA. 8105132159. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta.* Jakarta: Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Juli 2017.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta. Penelitian ini dilakukan selama tiga bulan terhitung mulai bulan April sampai dengan Juni 2017. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa/i Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Populasi terjangkau dari penelitian ini sebanyak 200 mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 127 mahasiswa dengan taraf kesalahan 5% berdasarkan tabel Isaac dan Michael dengan menggunakan teknik *Proportional Random Sampling*. Data variabel Y (Kepuasan Pelanggan) instrument yang digunakan adalah kuesioner dengan menggunakan model skala *likert*. Sedangkan data variabel X (Kualitas Pelayanan) instrumen yang digunakan adalah kuisisioner dengan menggunakan model skala *likert*. Sebelum digunakan, dilakukan uji coba validitas konstruk (*construct validity*) melalui proses validasi yaitu perhitungan koefisien korelasi skor butir dengan skor total dan uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*. Hasil reliabilitas variabel Y sebesar 0,855 dan membuktikan bahwa instrumen tersebut *reliabilitas* yang sangat tinggi sedangkan hasil reliabilitas variabel X sebesar 0,924 dan membuktikan bahwa instrumen tersebut memiliki *reliabilitas* yang sangat tinggi. Teknik analisis data menggunakan program Ms. Excel dimulai dengan pengujian hipotesis dan mencari uji persamaan regresi yaitu regresi linier sederhana yang memiliki persamaan regresi  $\hat{Y} = 5,56 + 0,351X$ . selanjutnya mencari uji normalitas galat taksiran dan menghasilkan  $L_{hitung} = 0,064$  pada taraf signifikan 0,05 dengan jumlah sampel 127,  $L_{tabel} = 0,079$  maka data berdistribusi normal. Kemudian mencari uji linieritas regresi menggunakan tabel distribusi F dengan dk pembilang  $(k-2) = 60$  dan dk penyebut  $(n-k) = 65$  dengan  $\alpha = 0,05$  diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 1,19 sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar 1,52 hal ini menunjukkan bahwa data tersebut berarti regresi linier. Uji hipotesis yaitu uji F dalam tabel ANAVA, uji hipotesis ini terdapat uji keberartian regresi diketahui  $F_{hitung} 90,29 > F_{tabel} 3,92$  dan perhitungan koefisien korelasi menghasilkan  $r_{xy}$  sebesar 0,648. Selanjut nya uji keberartian koefisien korelasi (uji t) diperoleh  $t_{hitung} 9,50 > t_{tabel} 1,97$ . Kemudian uji koefisien determinasi diperoleh hasil 41,94%, sisanya 58,06% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Kesimpulan penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta.

**Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan**

## ABSTRACT

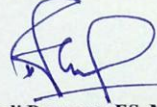
**MELVIDA DWI AGUSTYA. 8105132159. *The Influence Of Service Quality To Customer Satisfaction Faculty Of Economics At Universitas Negeri Jakarta. Jakarta: Economic Education Study Program, Faculty of Economics, Jakarta State University, July 2017.***

*This study aims to determine whether there is influence of service quality to customer satisfaction Faculty of Economics at Jakarta State University. This research was conducted for three months starting from April until June 2017. The research method used is survey method with quantitative approach. The population in this study is all students of Faculty of Economics, State University of Jakarta. The population of this research is 200 students of Faculty of Economics, State University of Jakarta. The sample used in this research is 127 students with 5% error rate based on Isaac and Michael table using Proportional Random Sampling technique. Data variable Y (Customer Satisfaction) instrument used is a questionnaire by using the Likert scale model. While the data variable X (Quality of Service) instrument used is a questionnaire using the Likert scale model. Prior to use, tested the validity of the construct (construct validity) through the validation process is the calculation of correlation coefficient score grain with total score and reliability test with Alpha Cronbach formula. The result of reliability of Y variable equal to 0,855 and prove that instrument is very high reliability while reliability variable X result 0,924 and prove that instrument have high reliability. Data analysis technique using Ms. program Excel starts with hypothesis testing and look for regression equation test that is simple linear regression having regression equation  $\hat{Y} = 5,56 + 0,351X$ . Then look for test of normality of estimation error and yield  $L_{hitung} = 0,064$  at significant level 0,05 with total sample 127,  $L_{tabel} = 0,079$  then data is normal distribution. Then look for regression linierity test using distribution table F with dk of numerator  $(k-2) = 60$  and dk denominator  $(nk) = 65$  with  $\alpha = 0,05$  obtained  $F_{hitung}$  equal to 1,19 whereas  $F_{tabel}$  equal to 1,52 this indicate that data It means linear regression. Hypothesis test that is F test in ANAVA table, this hypothesis test there is regression significance test known  $F_{count} 90,29 > F_{tabel} 3,92$  and calculation of correlation coefficient yielded  $r_{xy}$  equal to 0,648. Furthermore, the significance test of correlation coefficient (t test) obtained t count 9,50 >  $t_{tabel} 1,97$ . Then the determination coefficient test obtained results 41.94%, the remaining 58.06% influenced by other factors not examined. The conclusion of this research is there is a positive and significant influence between the quality of service to customer satisfaction Faculty of Economics at Jakarta State University.*



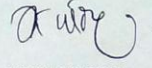
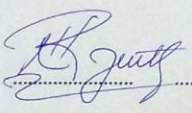
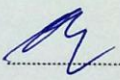
**Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi



**Dr. Dedi Purwana, ES, M.Bus**  
NIP. 196712071992031001

| Nama  | Jabatan       | Tanda Tangan  | Tanggal             |
|---|---------------|---|---------------------|
| 1. <u>Darma Rika S., S.Pd., M.SE</u><br>NIP. 198303242009122002 | Ketua         | <br>.....   | 25-07-2017<br>..... |
| 2. <u>Dewi Nurmalasari, MM</u><br>NIP. 198101142008122002       | Sekretaris    | <br>.....   | 25-07-2017<br>..... |
| 3. <u>Umi Widyastuti, SE, ME</u><br>NIP. 197612112000122001     | Penguji Ahli  | <br>..... | 28-07-2017<br>..... |
| 4. <u>Dr. Nuryetty Zain, MM</u><br>NIP. 195502221986022001      | Pembimbing I  | <br>..... | 25-07-2017<br>..... |
| 5. <u>Osly Usman, M.Bus</u><br>NIP. 197401152008011008          | Pembimbing II | <br>..... | 25-07-2017<br>..... |

Tanggal Lulus : 24-07-2017

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juli 2017

Yang Membuat Pernyataan,



Melvida Dwi Agustya

NIM. 8105132159

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui. (Q.S. Al-Baqarah 216)

Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain (Q.S. Al-Insyirah 67)

### PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah, atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.*

*Karya sederhana ini ku persembahkan untuk :*

1. Ibu dan Bapakku, yang telah mendukungku, memberiku motivasi dalam segala hal serta memberikan kasih sayang yang teramat besar yang tak mungkin bisa aku balas dengan apapun.
2. Dias Ayu serta Sahabat-sahabat baikku, yang telah menemani dan menyemangatiku selama pengerjaan skripsi ini.
3. Semua teman-temanku seangkatan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran A Angkatan 2013, kami turut menyeru ayo wisuda bareng biar lebih berkesan.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran kepada Praktikan dalam menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta”.

Skripsi yang ditulis ini merupakan salah satu persyaratan dalam mendapatkan gelar sarjana pendidikan pada Prodi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam kesempatan kali ini, Praktikan ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dan membimbing selama proses penyelesaian skripsi ini, antara lain kepada:

1. Dr. Nuryetty Zain, MM selaku Dosen Pembimbing satu yang telah banyak memberikan saran, motivasi dan arahan selama proses penyelesaian skripsi ini.
2. Osly Usman, M.Bus selaku Dosen Pembimbing dua yang telah banyak memberikan saran, motivasi dan arahan selama proses penyelesaian skripsi ini.
3. Suparno, M.Pd selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi.
4. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.



5. Orang tua, keluarga, sahabat dan teman-teman yang selalu memberikan motivasi dan dukungan moril dan materil.

Peneliti menyadari dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menambah pengetahuan peneltii dalam penyusunan skripsi yang baik serta agar penelitian skripsi ini menjadi berguna dan bermanfaat dalam dunia pekerjaan.

Jakarta, Juli 2017

Peneliti

## DAFTAR ISI

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| <b>ABSTRAK</b> .....                   | iii            |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> ..... | v              |
| <b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....   | vi             |
| <b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....        | vii            |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....            | viii           |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                | x              |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....              | xiv            |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....             | xv             |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....           | xvi            |
| <br><b>BAB I PENDAHULUAN</b>           |                |
| A. Latar Belakang Masalah .....        | 1              |
| B. Identifikasi Masalah .....          | 6              |
| C. Pembatasan Masalah .....            | 7              |
| D. Perumusan Masalah .....             | 7              |
| E. Kegunaan Penelitian .....           | 7              |
| <br><b>BAB II KAJIAN TEORETIK</b>      |                |
| A. Deskripsi Konseptual .....          | 9              |
| 1. Kepuasan Mahasiswa .....            | 9              |

|    |  |    |
|----|--|----|
| a. | Pengertian Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa) .....          | 9  |
| b. | Pengukuran Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa) .....          | 12 |
| c. | Pelanggan Perguruan Tinggi .....                         | 13 |
| 2. | Kualitas Pelayanan .....                                 | 15 |
| a. | Pengertian Kualitas Pelayanan .....                      | 15 |
| b. | Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan ..... | 18 |
| c. | Dimensi Kualitas Pelayanan .....                         | 19 |
| B. | Hasil Penelitian yang Relevan .....                      | 23 |
| C. | Kerangka Teoretik .....                                  | 26 |
| D. | Perumusan Hipotesis .....                                | 29 |

### **BAB III METODE PENELITIAN**

|    |   |    |
|----|---|----|
| A. | Tujuan Penelitian .....                                   | 30 |
| B. | Tempat dan Waktu Penelitian .....                         | 30 |
| C. | Metode Penelitian .....                                   | 31 |
| 1. | Metode .....  | 31 |
| 2. | Konstelasi Hubungan Antara Variabel .....                 | 31 |
| D. | Populasi dan Teknik Sampling .....                        | 32 |
| E. | Teknik Pengumpulan Data .....                             | 33 |
| 1. | Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa) .....                      | 33 |
| a. | Definisi Konseptual .....                                 | 33 |
| b. | Definisi Operasional .....                                | 34 |
| c. | Kisi-kisi Instrument Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa) ..... | 34 |
| d. | Validitas Instrumen Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa) .....  | 36 |
| 2. | Kualitas Pelayanan .....                                  | 38 |
| a. | Definisi Konseptual .....                                 | 38 |

|   |    |
|---|----|
| b. Definisi Operasional .....                       | 39 |
| c. Kisi-kisi Instrument Kualitas Pelayanan .....    | 39 |
| d. Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan .....     | 41 |
| F. Teknik Analisis Data .....                       | 44 |
| 1. Persamaan Regresi .....                          | 44 |
| 2. Uji Persyaratan Analisis .....                   | 45 |
| a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi .....      | 45 |
| b. Uji Linearitas Regresi .....                     | 46 |
| 3. Uji Hipotesis .....                              | 48 |
| a. Uji Keberartian Regresi .....                    | 48 |
| b. Uji Koefisien Korelasi .....                     | 49 |
| 4. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (uji t) ..... | 49 |
| 5. Uji Koefisien Determinasi .....                  | 50 |

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|   |    |
|---|----|
| A. Deskripsi Data .....                       | 52 |
| 1. Data Variabel Y (Kepuasan Mahasiswa) ..... | 52 |
| 2. Data Variabel X (Kualitas Pelayanan) ..... | 58 |
| B. Pengujian Hipotesis .....                  | 64 |
| 1. Uji Persamaan Regresi .....                | 64 |
| 2. Uji Persyaratan Analisis .....             | 65 |
| a. Uji Normalitas Galat Taksiran .....        | 65 |
| b. Uji Linearitas Regresi .....               | 66 |
| 3. Uji Hipotesis .....                        | 68 |
| a. Uji Keberartian Regresi .....              | 68 |
| b. Perhitungan Koefisien Korelasi .....       | 69 |

|   |           |
|---|-----------|
| 4. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (uji t) ..... | 69        |
| 5. Uji Koefisien Determinasi .....                  | 70        |
| C. Pembahasan .....                                 | 71        |
| <b>BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN</b>        |           |
| A. Kesimpulan .....                                 | 74        |
| B. Implikasi .....                                  | 76        |
| C. Saran .....                                      | 78        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                         | <b>81</b> |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>                      | <b>84</b> |

## DAFTAR TABEL

|  | Halaman |
|--|---------|
| Tabel III.1 Teknik Pengambilan Sampel .....                                | 33      |
| Tabel III.2 Tabel Instrument Variabel Y .....                              | 35      |
| Tabel III.3 Skala Penilaian Variabel Y .....                               | 35      |
| Tabel III.4 Tabel Instrument Variabel X .....                              | 40      |
| Tabel III.5 Skala Penilaian Variabel X .....                               | 41      |
| Tabel III.6 Daftar Analisis Varians (ANAVA) Regresi Linier Sederhana ..... | 47      |
| Tabel IV.1 Distribusi Frekuensi Variabel Y .....                           | 54      |
| Tabel IV.2 Rata-rata Hitung Skor Indikator Variabel Y .....                | 56      |
| Tabel IV.3 Rata-rata Hitung Skor Sub Indikator Variabel Y .....            | 57      |
| Tabel IV.4 Distribusi Frekuensi Variabel X .....                           | 59      |
| Tabel IV.5 Rata-rata Hitung Skor Dimensi Variabel X .....                  | 61      |
| Tabel IV.6 Rata-rata Hitung Skor Indikator Variabel X .....                | 62      |
| Tabel IV.7 Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran .....                       | 66      |
| Tabel IV.8 Tabel ANAVA untuk Uji Kelinieran atas Persamaan Regeresi ....   | 67      |
| Tabel IV.9 Pengujian Signifikansi Koefisien Korelasi Antara X dan Y .....  | 69      |

## DAFTAR GAMBAR

|   | Halaman |
|---|---------|
| Gambar IV.1 Grafik Histogram Variabel Y ..... | 55      |
| Gambar IV.2 Grafik Histogram Variabel X ..... | 60      |
| Gambar IV.3 Persamaan Regresi .....           | 65      |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   | Halaman |
|---|---------|
| Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Penelitian .....   | 85      |
| Lampiran 2 Surat Penerimaan Izin Penelitian .....   | 86      |
| Lampiran 3 Angket Uji Coba .....  | 87      |
| Lampiran 4 Tabulasi Uji Coba Variabel Y .....   | 91      |
| Lampiran 5 Perhitungan Validitas Variabel Y .....   | 92      |
| Lampiran 6 Langkah Perhitungan Validitas Variabel Y .....   | 93      |
| Lampiran 7 Perhitungan Kembali Uji Coba Variabel Y .....  | 94      |
| Lampiran 8 Data Hasil Perhitungan Kembali Uji Validitas Skor butir dengan<br>Skor Total Variabel Y .....  | 95      |
| Lampiran 9 Perhitungan Uji Coba Reliabilitas Variabel Y .....   | 96      |
| Lampiran 10 Tabulasi Uji Coba Variabel X .....  | 97      |
| Lampiran 11 Perhitungan Validitas Variabel X .....  | 98      |
| Lampiran 12 Langkah Perhitungan Validitas Variabel X .....  | 99      |
| Lampiran 13 Perhitungan Kembali Uji Coba Variabel X .....   | 100     |
| Lampiran 14 Data Hasil Perhitungan Kembali Uji Validitas Skor butir dengan<br>Skor Total Variabel X ..... | 101     |
| Lampiran 15 Perhitungan Uji Coba Reliabilitas Variabel X .....  | 102     |
| Lampiran 16 Angket Final .....  | 103     |
| Lampiran 17 Tabulasi Uji Final Variabel X .....   | 107     |
| Lampiran 18 Tabulasi Uji Final Variabel Y .....   | 109     |



|   |     |
|---|-----|
| Lampiran 19 Data Variabel X dan Y .....   | 112 |
| Lampiran 20 Perhitungan Menggambarkan Grafik Histogram Variabel Y ....  | 116 |
| Lampiran 21 Perhitungan Menggambarkan Grafik Histogram Variabel X ....  | 118 |
| Lampiran 22 Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan<br>Simpangan Baku Variabel X dan Y .....                 | 120 |
| Lampiran 23 Perhitungan Rata-rata, Varians dan<br>Simpangan Baku Variabel X dan Y .....                       | 124 |
| Lampiran 24 Data Berpasangan Variabel X dan Y .....   | 125 |
| Lampiran 25 Perhitungan Uji Linieritas Dengan Persamaan Regresi Linier ...                                    | 129 |
| Lampiran 26 Uji Persamaan Regresi .....   | 130 |
| Lampiran 27 Grafik Persamaan Regresi .....  | 134 |
| Lampiran 28 Tabel perhitungan Rata-rata, Varian dan<br>Simpangan Baku dalam Uji Persamaan Regresi .....       | 135 |
| Lampiran 29 Perhitungan perhitungan Rata-rata, Varian dan<br>Simpangan Baku dalam Uji Persamaan Regresi ..... | 139 |
| Lampiran 30 Uji Normalitas .....  | 140 |
| Lampiran 31 Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran .....   | 144 |
| Lampiran 32 Perhitungan Uji Kebereratian Regresi dan<br>Uji Kelinieritas Regresi .....                        | 145 |
| Lampiran 33 Perhitungan JK (G) .....  | 148 |
| Lampiran 34 Tabel ANAVA .....   | 152 |
| Lampiran 35 Uji Koefisien Korelasi .....  | 154 |
| Lampiran 36 Uji Signifikan .....  | 155 |

|   |     |
|---|-----|
| Lampiran 37 Perhitungan Koefisien Determinasi ..... | 156 |
| Lampiran 38 Data Indikator Variabel Y .....         | 157 |
| Lampiran 39 Data Sub Indikator Variabel Y .....     | 158 |
| Lampiran 40 Data Indikator Variabel X .....         | 159 |
| Lampiran 41 Data Sub Indikator Variabel X .....     | 160 |
| Lampiran 42 Tabel Issac dan Michael .....           | 162 |
| Lampiran 43 Tabel Product Moment .....              | 163 |
| Lampiran 44 Kartu Konsultasi Revisian SUP .....     | 164 |
| Lampiran 45 Kartu Konsultasi Revisian SHP .....     | 165 |
| Lampiran 46 Kartu Konsultasi Bimbingan .....        | 167 |

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Iklim kompetisi dalam dunia pendidikan tinggi Indonesia saat ini semakin terasa. Di sisi lain perubahan lingkungan yang demikian pesat semakin mendukung kompetisi yang sedang terjadi saat ini, baik kompetisi yang bersifat lokal, regional, maupun global. Perguruan Tinggi di Indonesia baik yang berstatus negeri maupun swasta tidak hanya bersaing dengan perguruan tinggi lokal, tetapi juga berbagai lembaga perguruan tinggi di tingkat nasional bahkan internasional.

Meningkatnya kuantitas perguruan tinggi ini menuntut masing-masing lembaga pendidikan harus memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut. Di sisi lain perguruan tinggi dituntut untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang prima akan berimplikasi pada peningkatan citra perguruan tinggi dan sebaliknya pelayanan yang buruk akan menurunkan citra perguruan tinggi itu sendiri.

Untuk mencapai keberhasilan dalam meningkatkan kuantitas perguruan tinggi masa kini, para pemimpin, dosen dan karyawan harus memperhatikan kepuasan pelanggan dari sudut pandang mahasiswa sebagai konsumen dalam bidang pendidikan. Bagi sebuah perguruan tinggi kepuasan akademik lebih di prioritaskan kepada mahasiswa. Oleh sebab itu, perguruan tinggi harus

menjadikan peningkatan kepuasan mahasiswa sebagai sasaran utama dalam meningkatkan kualitas pendidikan.

Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan mahasiswa sebagai suatu pelanggan dalam perguruan tinggi. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada mahasiswa untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga pendidikan. Dalam jangka panjang, pendidikan dapat meningkatkan mutu belajar bagi mahasiswa, dimana lembaga pendidikan memaksimalkan pengalaman pelanggan (mahasiswa) yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman mahasiswa yang kurang menyenangkan.

Setiap lembaga pendidikan dituntut untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya (mahasiswa) dengan penawaran dan pelayanan yang optimal, mengingat lembaga pendidikan harus mampu mempertahankan posisinya di tengah persaingan Kompetisi yang semakin ketat antar institusi pendidikan (Perguruan Tinggi) seperti sekarang ini. Begitu pula di lembaga pendidikan tinggi khususnya UNJ yang menyelenggarakan pendidikan dalam bentuk program kependidikan maupun non kependidikan. Dalam program kependidikan pemerintah mempercayai amanatnya kepada UNJ untuk menyediakan tenaga akademik yang profesional dan bermutu, selain itu UNJ menyelenggarakan program Non Kependidikan untuk jenjang Diploma (D3) dan Sarjana (S1). Program-program tersebut akan terus dikembangkan dan ditingkatkan kualitasnya guna menghadapi berbagai tantangan di masa depan.

Salah satu yang menyelenggarakan program UNJ dalam bentuk program kependidikan maupun non kependidikan yaitu Fakultas Ekonomi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta mulai berdiri sejak tanggal 2 Mei 2005 dengan dikuatkan oleh SK Rektor UNJ Nomor: 297/SP/2005 sebagai tindak lanjut dari Surat Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Nomor: 1193/D/T/2005 Perihal Pembukaan Fakultas Ekonomi tertanggal 11 April 2005. Fakultas Ekonomi mengelola jenjang pendidikan Diploma III (D3), Strata 1 (S1), dan Strata 2 (S2). Fakultas ekonomi memiliki 7 (tujuh) Program Studi yang terdiri dari tiga Program Studi Kependidikan dan empat Program Studi Non Kependidikan. Salah satu Program Studi Kependidikan yaitu Program Studi Pendidikan Ekonomi memiliki 2 (dua) Konsentrasi Kependidikan yaitu Pendidikan Akuntansi dan Pendidikan Ekonomi Koperasi.

Fakultas Ekonomi sendiri memiliki tantangan yang sangat besar dalam memberikan kualitas pelayanan dalam bidang pendidikan yang setara dengan perguruan tinggi lainnya demi mencapai kepuasan terhadap mahasiswanya. Lembaga pendidikan yang gagal memuaskan pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya mahasiswa yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan.

Kualitas suatu perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan

pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa. Bagi sebuah perguruan tinggi kepuasan layanan lebih diorientasikan kepada mahasiswa karena mahasiswa merupakan pelanggan primer dari perguruan tinggi. Perguruan tinggi sebagai industri jasa harus terus memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Berdasarkan hasil survei awal melalui observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan fakultas ekonomi dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu lingkungan kampus yang kurang bersih. Seperti yang kita ketahui lingkungan dan suasana kampus juga menjadi perhatian untuk tingkat kepuasan mahasiswa. Lingkungan yang baik adalah lingkungan yang dapat memberikan rasa kenyamanan, nyaman dan ketentraman akan membuat mahasiswa menjadi betah untuk selalu berada dikampus. Kampus yang bersih akan meningkatkan semangat belajar bagi mahasiswa, tapi sebaliknya jika lingkungan yang kotor akan mengganggu proses kegiatan belajar mahasiswa selama di kampus.

Selanjutnya, keinovatifan kinerja dosen dalam mengelola kegiatan perkuliahan di kelas juga menjadi pendukung tingkat kepuasan mahasiswa. Dosen yang memberikan materi kuliah di kelas dengan menggunakan metode pembelajaran yang inovatif dan bervariasi akan memberikan semangat belajar

bagi mahasiswa. Namun pada kenyataannya tidak banyak dosen yang memiliki keinovatifan dalam kegiatan belajar di kelas. Ketidakinovatifan terlihat dari cara mengajar dosen yang masih tradisional dengan menggunakan metode ceramah, bikin slide power point, kumpulin atau bikin kelompok lalu presentasi. Hal tersebut membuat mahasiswa menjadi jenuh dalam mengikuti proses kegiatan perkuliahan, mahasiswa menginginkan dosen yang mengajar dengan cara yang inovatif dan menyenangkan sehingga harapan mereka terhadap proses perkuliahan di kelas sesuai dengan keinginan mereka terhadap kinerja dosen.

Faktor lain yang mempengaruhi rendahnya kepuasan pelanggan adalah rendahnya fasilitas yang dimiliki Fakultas Ekonomi UNJ. Fakultas Ekonomi UNJ masih kurang dalam fasilitas yang dimilikinya salah satunya alat teknologi untuk praktek seperti komputer, mesin Tik manual di laboratorium. Mahasiswa sering mengeluh saat proses perkuliahan berlangsung di laboratorium komputer atau mesin tik manual saat di pakai untuk praktek terkadang mengalami eror sehingga proses perkuliahan terganggu dan mahasiswa tertinggal ketika dosen menerangkan langkah-langkah yang harus diikuti saat praktek komputer berlangsung. Hal ini mengakibatkan kepuasan mahasiswa menurun karena fasilitas yang dimiliki Fakultas Ekonomi masih kurang memadai.

Dalam mengevaluasi kepuasan dan ketidakpuasan mahasiswa terhadap suatu lembaga pendidikan tertentu, faktor penentu yang digunakan bisa berupa kombinasi dari dimensi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan akan

mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan (mahasiswa), semakin baik kualitas pelayanan maka pelanggan akan semakin puas. Sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan maka pelanggan semakin tidak puas.

Berdasarkan penjabaran di atas banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa antara lain lingkungan kampus yang kurang bersih, rendahnya keinovatifan kinerja dosen dalam kegiatan pembelajaran, rendahnya fasilitas yang dimiliki Fakultas Ekonomi UNJ, dan rendahnya kualitas pelayanan. Maka dari itu peneliti memiliki ketertarikan untuk meneliti masalah kepuasan pelanggan Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dikemukakan bahwa rendahnya kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh beberapa hal sebagai berikut:

1. Lingkungan kampus yang kurang bersih
2. Rendahnya keinovatifan kinerja dosen dalam kegiatan pembelajaran
3. Rendahnya fasilitas yang dimiliki Fakultas Ekonomi UNJ
4. Rendahnya kualitas pelayanan.



### **C. Pembatasan Masalah**

Dari identifikasi masalah diatas, maka diketahui bahwa masalah kepuasan pelanggan fakultas ekonomi demikian luas dan kompleks, karena masalah-masalah itu mengandung berbagai aspek, dimensi dan faktor-faktor yang cukup banyak dan rumit. Mengingat keterbatasan peneliti dari berbagai segi biaya, waktu dan tenaga, maka penelitian ini dibatasi hanya pada masalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Fakultas Ekonomi sebagai mahasiswa di Universitas Negeri Jakarta.

### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka peneliti merumuskan masalah yaitu “Apakah terdapat Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta ?”.

### **E. Kegunaan Penelitian**

Dengan dilakukan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

### 1. Bagi Peneliti

Sebagai bahan masukan untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang mendalam mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta.

### 2. Bagi Fakultas Ekonomi/Universitas

Sebagai bahan referensi dalam meningkatkan proses belajar mengajar yang dapat menambah bahan diskusi mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta bagi kalangan civitas akademika, khususnya Program Studi Pendidikan Ekonomi.

### 3. Bagi Pembaca

Sebagai sumber untuk menambah wawasan pembaca mengenai pentingnya peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta.

## BAB II

### KAJIAN TEORETIK

#### A. Deskripsi Konseptual

##### 1. Kepuasan Pelanggan

###### a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Fungsi manajemen pemasaran yang paling sering diperhatikan berupa kepuasan pelanggan. Dalam strategi pemasaran kepuasan pelanggan semakin besar dari waktu ke waktu. Pihak-pihak seperti pemasar, pelanggan, konsumeris, dan peneliti perilaku pelanggan sangat kuat dalam berhubungan langsung dengan persoalan kepuasan/ketidakpuasan perusahaan.

Menurut Hill, Brierley & McDougall kepuasan pelanggan merupakan ukuran kinerja, 'produk total' sebuah organisasi dibandingkan serangkaian keperluan pelanggan (*customer requirements*).<sup>1</sup> Pendapat tentang kepuasan pelanggan senada dengan Kotler yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.<sup>2</sup>

Bedasarkan definisi-definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan ukuran kinerja yang di rasakan oleh seseorang setelah

---

<sup>1</sup> Fandy Tjiptono, *Service Management*, (Yogyakarta: Andi, 2012), hal. 319

<sup>2</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2000), hal. 147

membandingkan kinerja (atau hasil), “produk total’ sebuah organisasi yang pelanggan bandingkan dengan harapannya.

Senada dengan pendapat Engel, et. Al, yang memberikan pengertian kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya sama dengan harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak mampu memenuhi harapan.<sup>3</sup> Pendapat ini didukung oleh Day dalam Tse dan Wilson Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau norma kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.<sup>4</sup>

Berdasarkan definisi-definisi tersebut kepuasan pelanggan adalah evaluasi purna beli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya sama dengan harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan pelanggan respon pelanggan terhadap evaluasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau norma kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Pendapat senada juga dikemukakan oleh Napitulupulu kepuasan pelanggan adalah hal pertama yang harus diupayakan dan dipenuhi oleh setiap

---

<sup>3</sup> Teguh Santoso, *Marketing Strategic*, (Jakarta: Suka Buku, 2011), hal. 59

<sup>4</sup> Teguh Santoso, *loc. cit*

penyedia barang dan jasa dalam aktivitas ekonomi.<sup>5</sup>Sedangkan Tjiptono berpendapat Kepuasan Pelanggan merupakan salah satu faktor penentu loyalitas pelanggan.<sup>6</sup> Pengertian kepuasan pelanggan tersebut di atas sejalan menurut pendapat Wikie kepuasan pelanggan merupakan tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.<sup>7</sup>

Berdasarkan definisi-definisi tersebut kepuasan pelanggan adalah hal pertama yang harus diupayakan dan dipenuhi oleh setiap penyedia barang dan jasa dalam aktivitas ekonomi yang menjadi faktor penentu loyalitas pelanggan terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Jadi dapat disimpulkan yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan merupakan perbandingan persepsi terhadap ukuran kinerja jasa yang sebelumnya pelanggan harapkan dengan kenyataan yang pelanggan rasakan. Pelanggan akan merasa puas bila yang mereka harapkan sesuai dengan kenyataan yang mereka rasakan dan akan sangat puas bila harapannya terlampaui, mereka juga akan merasa kecewa apabila yang mereka harapkan tidak sesuai dengan kenyataan. Sehingga kepuasan atau ketidakpuasan seorang pelanggan ditentukan dari sejauh mana perusahaan dapat membaca/memenuhi apa yang pelanggan butuhkan dan diharapkan.

---

<sup>5</sup> Paimin Napitulupulu, *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. (Bandung: PT Alumni cetakan ke-2, 2012), hal. 203

<sup>6</sup> Fandi Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. (Yogyakarta: Andi, 2002), hal. 125

<sup>7</sup> Teguh Santoso, *loc. cit*

## **b. Pengukuran Kepuasan Pelanggan**

*According to Giese dan Cote, While the literature contains significant differences in the definition of satisfaction, all the definitions share some common elements. When examined as a whole, three general components can be identified: 1) consumer satisfaction is a response (emotional or cognitive); 2) the response pertains to a particular focus (expectations, product, consumption experience, etc.); and 3) the response occurs at a particular time (after consumption, after choice, based on accumulated experience, etc).<sup>8</sup>*

Menurut pendapat tersebut dapat diartikan yaitu ada tiga komponen dalam membentuk kepuasan: 1) kepuasan konsumen adalah respons (emosional atau kognitif); 2) respon berkaitan dengan fokus tertentu (harapan, produk, pengalaman konsumsi, dll.); Dan 3) respon terjadi pada waktu tertentu (setelah konsumsi, setelah pilihan, berdasarkan akumulasi pengalaman, dll).

Sedangkan menurut *Rust and Oliver suggest that customer satisfaction or dissatisfaction - a "cognitive or affective reaction" - emerges as a response to a single or prolonged set of service encounters.<sup>9</sup>* Artinya Kepuasan pelanggan atau ketidakpuasan - sebuah "reaksi kognitif atau afektif" - muncul

---

<sup>8</sup> Hasil Penelitian Joan L. Giese dan Josep A. Cote, 2002 dalam Jurnal "*Defining Consumer Satisfaction*"

<sup>9</sup> Hasil penelitian Gloria K.Q Agyapong, 2011 dalam Jurnal "The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry – A Case of Vodafone (Ghana)"

sebagai respon terhadap satu atau dua rangkaian layanan yang berkepanjangan.

Lebih lanjut lagi menurut Sarmiadi menyatakan bahwa terdapat dua model kepuasan pelanggan yaitu, respon kognitif dan respon emosional/afektif. Model kognitif adalah respon yang mengukur perbedaan antara apa yang ingin diwujudkan oleh pelanggan dalam membeli suatu produk atau jasa, ekspektasi dan apa yang sesungguhnya ditawarkan oleh perusahaan. Sedangkan model afektif/emosional menyatakan bahwa penilaian pelanggan individual terhadap suatu produk atau jasa tidak semata-mata berdasarkan kebutuhan subjektif, aspirasi, dan pengalaman.<sup>10</sup>

### **c. Pelanggan Perguruan Tinggi**

Perguruan tinggi sebagai suatu lembaga penyedia jasa kependidikan tinggi dituntut untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan tentang perguruan tinggi sebagai suatu perusahaan yang menyediakan jasa.

Menurut Lewis dan Smith, pelanggan pendidikan tinggi terdiri dari:

- 1) Pelanggan internal akademik (mahasiswa, fakultas, program studi/jurusan).

---

<sup>10</sup> Hasil Penelitian Sarmiadi, 2008 dalam Jurnal “Analisis Kinerja Perusahaan Yang Dipengaruhi Oleh Kepuasan Kerja Karyawan Dan Kepuasan Pelanggan”

- 2) Pelanggan internal administratif (mahasiswa, pegawai, unit/divisi pelayanan).
- 3) Pelanggan eksternal langsung (sekolah, industri, universitas lain),
- 4) Pelanggan eksternal tidak langsung (parlemen, masyarakat luas, badan akreditasi, alumni, donor).<sup>11</sup>

Dalam sistem pendidikan tinggi (PTN maupun PTS), pelanggan adalah entitas atau pribadi paling penting dalam organisasi. Mahasiswa merupakan salah satu pelanggan perguruan tinggi. Mahasiswa tergolong kedalam pelanggan Pelanggan internal akademik dan Pelanggan internal administratif di perguruan tinggi karena mahasiswa berkomunikasi secara langsung dan intens dengan perguruan tinggi. Oleh sebab itu perguruan tinggi harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan mahasiswa agar mahasiswa puas atas yang diberikan oleh perguruan tinggi.

Berdasarkan penjelasan mengenai variabel kepuasan pelanggan, maka dapat kita simpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perbandingan persepsi terhadap ukuran kinerja yang sebelumnya pelanggan harapkan dengan kenyataan yang pelanggan rasakan. Pelanggan akan merasa puas bila yang mereka harapkan sesuai dengan kenyataan yang mereka rasakan dan akan sangat puas bila harapannya terlampaui, mereka juga akan merasa kecewa apabila yang mereka harapkan tidak sesuai dengan kenyataan.

---

<sup>11</sup> Hasil Penelitian Edi Kusnadi, 2008 dalam Jurnal “*Menentukan Karakteristik Kepuasan Mahasiswa Sebagai Pelanggan Internal Melalui Aplikasi Analisis Faktor*”.



Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan menggunakan indikator kepuasan pelanggan yaitu respons emosional dan respons kognitif.

## **2. Kualitas Pelayanan**

### **a. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas bersifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perguruan tinggi sebagai organisasi yang bergerak dibidang jasa dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin di pasar persaingan ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh.

Menurut Gronroos Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.<sup>12</sup> Menurut Soetopo Pelayanan sebagai suatu usaha membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), hal. 2

<sup>13</sup> Paimin Napitulupulu, *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*, (Bandung: PT Alumni cetakan ke-2, 2012), hal. 164

Berdasarkan definisi-definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan pelanggan.

Menurut Sinambala, kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customer*).<sup>14</sup> Menurut Goes dan Davis, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.<sup>15</sup>

Berdasarkan definisi tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan dalam kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapannya.

Menurut Lebouf menyatakan bahwa "Kualitas layanan merupakan kemampuan suatu layanan yang diberikan oleh pemberi layanan dalam memenuhi keinginan penerima layanan tersebut."<sup>16</sup> Menurut Tjiptono,dkk mengemukakan bahwa kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus

---

<sup>14</sup> Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hal. 6

<sup>15</sup> Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi, 2003), hal. 4

<sup>16</sup> Hasil Penelitian Emma Novirsari (2012) dalam Jurnal "Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Keliling Di Unit Pelayanan Terpadu (Upt) Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara (Dispendasu) Medan Utara."

tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.<sup>17</sup>

Wyckof dalam Nasution Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.<sup>18</sup> Berdasarkan definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu layanan yang diberikan oleh pemberi layanan dalam memenuhi keinginan penerima layanan. Kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan menentukan sejauhmana kualitas dari pelayanan tersebut.

Menurut Lupiyoadi, kualitas layanan akademik ialah nilai yang diberikan oleh pelanggan sejauhmana layanan akademik yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan.<sup>19</sup> Sependapat dengan Pakpahan, Kualitas pelayanan akademik merupakan perbandingan antara pelayanan akademik

---

<sup>17</sup> Hasil Penelitian Faris L. Lumentut dan Indrie D. Palandeng (2014) dalam Jurnal "Fasilitas, *Servicescape*, Dan Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Mcdonald's Manado."

<sup>18</sup> Hasil Penelitian Jarot Prianggono dan Dax E.S. Manupputy (2011) dalam Jurnal "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Di Samsat Balikpapan."

<sup>19</sup> Hasil penelitian Febriany Feibe Rosaline Tuerah (2015) dalam Jurnal "Analisis Kualitas Layanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa."

yang dirasakan pelanggan dengan kualitas pelayanan akademik yang diharapkan pelanggan.<sup>20</sup>

Menurut Rosita et al., layanan akademik dalam kurikulum pembelajaran adalah upaya sistematis pendidikan untuk memfasilitasi peserta didik menguasai isi kurikulum melalui proses pembelajaran sehingga mereka mampu mencapai kompetensi standar yang diterapkan.<sup>21</sup>

Berdasarkan definisi-definisi tersebut kualitas pelayanan ialah nilai yang diberikan oleh pelanggan sejauhmana layanan akademik yang dirasakan dengan kualitas pelayanan akademik yang diharapkan mahasiswa.

#### **b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Menurut Moenir terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu:

1. Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum.
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.

---

<sup>20</sup> *Ibid.*

<sup>21</sup> Hasil penelitian Hery Susanto (2014) dalam Jurnal “Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (Upbjj) Mataram.”

3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
4. Faktor keterampilan petugas.
5. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.<sup>22</sup>

Kelima faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan atau tindakan dengan atau tanpa tulisan.

### **c. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Pemikiran parasuraman ini dijelaskan lebih lanjut oleh Tjiptono dan Rahayu, Ukuran kualitas kepuasan konsumen atau pelanggan pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut yang dikatakan konsumen yakni:

1. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi.
2. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan yang terpercaya.

---

<sup>22</sup> Hasil Penelitian Teguh Sanjaya, Dkk Dalam Jurnal “Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap Kabupaten Banyuwangi.”

3. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* (jaminan) yakni kemampuan dan keramahan serta sopan santun aparat dalam mayakinkan kepercayaan konsumen.
5. Empati yaitu sikap tegas tetepi penuh perhatian dari aparat terhadap konsumen.<sup>23</sup>

Sejalan dengan Fitzsimmons dalam Budiman mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang kompleks, sehingga untuk menentukan sejauhmana kualitas dari pelayanan tersebut, dapat dilihat dari lima dimensi, yaitu:

1. *Reliability* (Handal), yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
2. *Responsiveness* (Pertanggungjawaban), yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
3. *Assurance* (Jaminan), yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
4. *Empathy* (Empati), yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

---

<sup>23</sup> Paimin Napitupulu, 2012, *op. cit.*, hal. 172

5. *Tangibles* (Terjamah), yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.<sup>24</sup>

Untuk mengevaluasi jasa yang bersifat intangible, konsumen umumnya menggunakan beberapa atribut atau faktor yang merupakan elemen-elemen layanan jasa dalam menciptakan layanan yang berkualitas menurut Umar adalah:

1. Keterandalan (*Reliability*) Pemasar dituntut untuk menyediakan produk yang handal. Produk jangan sampai mengalami kerusakan/kegagalan.
2. Cepat Tanggap (*Responsiveness*) Anggota perusahaan juga harus memperhatikan janji spesifik kepada konsumen, agar konsumen merasa puas, maka karyawan harus cepat tanggap akan kebutuhan konsumen tersebut, setelah mengetahui apa yang dibutuhkan konsumen, dengan cepat dan tepat karyawan harus membantu konsumen tersebut dalam memenuhi kebutuhannya. Unsur lain yang juga penting dalam elemen cepat tanggap ini adalah anggota perusahaan selalu siap membantu konsumen.
3. Kepastian (*Assurance*) Saat persaingan sangat kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian di bidang masing-masing. Faktor security,

---

<sup>24</sup> Lijan Poltak Sinambela, *op. cit.*, hal. 7

yaitu memberikan rasa aman dan terjamin kepada konsumen merupakan hal yang penting.

4. Memahami pelanggan (*Empathy*) Cara untuk mewujudkan sifat empathy, setiap anggota perusahaan hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon ataupun bertemu langsung.
5. Hal-hal yang terlihat (*Tangible*) Prasarana yang berkaitan dengan layanan konsumen juga harus diperhatikan oleh manajemen perusahaan. Bentuk gedung yang megah dengan segala fasilitasnya menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih suatu produk/jasa. Meliputi fasilitas fisik, lokasi gedung, penampilan karyawan, dan perlengkapan peralatan komunikasi.<sup>25</sup>

Jadi dari beberapa pendapat ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai lima dimensi yakni *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan Empati.

Berdasarkan penjelasan mengenai variabel kualitas pelayanan, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yaitu nilai yang diberikan oleh pelanggan sejauhmana layanan akademik yang dirasakan dengan kualitas pelayanan akademik yang diharapkan mahasiswa. Kualitas pelayanan

---

<sup>25</sup> Hasil penelitian Tutik Wahyuningsih, 2013 dalam Jurnal “Kepuasan Mahasiswa Fkip Uns Atas Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik”



akademik dapat di ukur melalui lima dimensi yakni *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan Empati.

## **B. Hasil Penelitian yang Relevan**

Penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan atau mahasiswa sudah dilakukan oleh para peneliti terdahulu. Terdapat variabel independen (bebas) yang terbukti mempengaruhi kepuasan pelanggan. Beberapa penelitian yang telah dilakukan, diantaranya:

1. Ajat Sudrajat, 2016, *Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Loyalitas Mahasiswa Di Universitas Singaperbangsa Karawang.*

Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas jasa pelayanan akademik, kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa Universitas Singaperbangsa Karawang dengan metode penelitian menggunakan deskriptif veripikatif dengan teknik analisis jalur, dengan respondennya adalah mahasiswa Universitas Singaperbangsa Karawang dengan jumlah populasi 3000 mahasiswa aktif yang sudah melakukan pembayaran registrasi ulang 2012 dan diambil sampel sebanyak 312 orang dengan taraf kesalahan 5%. Adapun hasil penelitian mengenai variabel kualitas jasa

pelayanan akademik, kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa pada skala cukup, pengaruh parsial secara langsung variabel kualitas jasa pelayanan akademik (X1) sebesar 6,3% ( $\rho^2_{yx1}$ ). Adapun variabel kepuasan mahasiswa (X2) sebesar 51% ( $\rho^2_{yx2}$ ) sedangkan pengaruh tidak langsung kedua variabel tersebut (X1, X2) terhadap loyalitas mahasiswa (Y) sebesar 5,2%. Pengaruh perilaku mahasiswa (X1) dan citra lembaga (X2) secara simultan terhadap keputusan menjadi mahasiswa (Y) sebesar 62,5%, sedangkan pengaruh variabel lain di luar model adalah sebesar 37,5%.

2. Hery Susanto, 2014, **Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (Upbjj) Mataram**

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Program Pascasarjana (PPs) Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram. Teknik analisis data dengan menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, secara parsial indikator dimensi keterandalan (*reliability*), *responsiveness* dan *assurance* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, hal ini disebabkan PPs-UT pada UPBJJ Mataram belum memberikan pelayanan seperti yang diharapkan oleh mahasiswa. Selanjutnya, pada indikator *tangibles* dan *empathy* secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan

terhadap kepuasan mahasiswa. Dari ke lima indikator tersebut, dimensi *emphaty* memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan mahasiswa Program Pascasarjana UT pada UPBJJ Mataram. Secara simultan, kualitas layanan akademik yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* mempunyai pengaruh signifikan yang sangat tinggi, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa PPs-UT pada UPBJJ Mataram.

3. I Nyoman Rinala, I Made Yudana, dan I Nyoman Natajaya, 2013. ***Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali.***

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan faktor-faktor kualitas pelayanan akademik dan menganalisis hubungan kausalitas kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa di STP Nusa Dua Bal. Penelitian ini merupakan penelitian explanatory dengan populasi adalah mahasiswa STP Nusa Dua Bali semester ganjil, tahun akademik 2011/2012. Data dikumpulkan dengan menggunakan seperangkat kuesioner yang diuji reliabilitas dan validitas untuk 30 responden. Sampel penelitian menggunakan purposive sampling dengan total 200 responden. Data dianalisis dengan *Struktur Equation Model* (SEM) yang terdiri dari *measurement model* dan *structural model* dari program AMOS versi 19. Hasil yang diperoleh dari analisis faktor

konfirmasi model pengukuran memberikan hasil koefisien lambda pada bukti fisik (0,915), keandalan (0,864), daya tanggap (0,915), dan empati (0,910). Ini berarti bahwa faktor bukti fisik, keandalan, daya tanggap, empati memiliki efek yang kuat, tapi faktor jaminan (0,494) memberikan efek yang lemah pada kualitas pelayanan akademik untuk mahasiswa di STP Nusa Dua Bali. Analisis *structural model* dengan menggunakan teknik *multiple regression analysis*, memberikan hasil bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yaitu 89,5%. Kepuasan mahasiswa berpengaruh positif tapi lemah terhadap loyalitas siswa yaitu 67,9%. Pengaruh langsung kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa tidak signifikan (08,7%).

### C. Kerangka Teoretik

Pada hakekatnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan dan mempertahankan para pelanggan. Semua usaha manajemen dalam TQM diarahkan pada satu tujuan utama, yaitu terciptanya kepuasan pelanggan. Apapun yang dilakukan manajemen tidak akan ada gunanya bila akhirnya tidak menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Dengan kualitas pelayanan yang baik maka dapat memacu timbulnya rasa puas dalam diri

pelanggan, begitu sebaliknya apabila kualitas pelayanan buruk maka pelanggan tidak akan mempunyai kepuasan dalam pelayanan.

Menurut Tjiptono, Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas pelayanan.<sup>26</sup> Senada dengan Hansler dan Brunell dalam Scheuing dan Christopher, 1993, pp. 165-166, Kualitas pelayanan yang dihasilkan suatu perusahaan sama dengan nilai (value) yang diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup para pelanggan. Semakin tinggi nilai yang diberikan maka semakin besar pula kepuasan pelanggan.<sup>27</sup>

Dari definisi diatas dapat disimpulkan kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan. Semakin tinggi nilai yang diberikan maka semakin besar pula kepuasan pelanggan.

Menurut Tjiptono, Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan.<sup>28</sup>

Senada dengan Yuliarmi dan Riyasa, Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas

---

<sup>26</sup> Fandy Tjiptono, *Service Management*, (Yogyakarta: Andi, 2012), hal. 157

<sup>27</sup> Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, 2003, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi), hal. 14

<sup>28</sup> Fandy Tjiptono, 2000, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi), hal. 54

memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan saksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.<sup>29</sup>

Dari definisi diatas maka Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan saksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan.

Dengan demikian, kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan. Jadi, jika semakin tinggi nilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka semakin besar pula kepuasan pelanggan.

---

<sup>29</sup> Hasil Penelitian Eswika Nilasari & Istianti (2015) dalam Jurnal “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo”

#### **D. Perumusan Hipotesis**

Berdasarkan kerangka teoretik diatas maka penelitian ini dapat dirumuskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan pelanggan Fakultas Ekonomi dengan kualitas pelayanan di Universitas Negeri Jakarta.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah-masalah yang telah peneliti rumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan pengetahuan yang tepat (sahih, benar, valid) dan dapat dipercaya (dapat diandalkan, reliabel) tentang pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang berlokasi di Gedung R, Kampus A UNJ Jalan Rawamangun Muka Jakarta Timur 13120 menjadi objek penelitian karena menurut pengamatan peneliti bahwa kepuasan pelanggan Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Waktu penelitian berlangsung selama tiga bulan, terhitung mulai bulan April sampai bulan Juni 2017. Waktu tersebut merupakan waktu yang efektif bagi peneliti untuk melakukan penelitian.



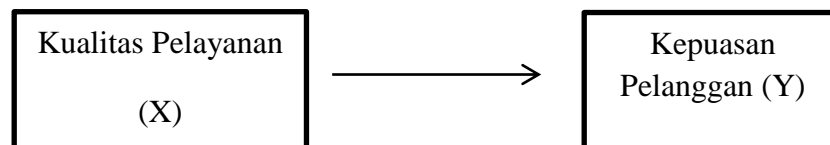
## C. Metode Penelitian

### 1. Metode

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan data primer untuk variabel bebas Kualitas Pelayanan (X) dan variabel terikat menggunakan data primer Kepuasan Pelanggan (Y). Metode ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai, yakni untuk memperoleh informasi yang bersangkutan dengan status gejala pada saat penelitian dilaksanakan.

### 2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel

Sesuai dengan hipotesis yang diajukan bahwa terdapat pengaruh positif antara Kualitas Pelayanan (variabel X) terhadap Kepuasan Pelanggan (variabel Y), maka konstelasi pengaruh variabel X terhadap Y dapat digambarkan sebagai berikut:



Keterangan:

X : Variabel Bebas

Y : Variabel Terikat

→ : Arah Hubungan

#### D. Populasi dan Teknik Sampling

Sugiyono berpendapat “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”<sup>30</sup> dan “Populasi terjangkau adalah batasan populasi yang sudah direncanakan oleh peneliti dalam rancangan penelitian,”<sup>31</sup> sedangkan “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakter yang dimiliki populasi.”<sup>32</sup>

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh mahasiswa/i Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang berjumlah 2.665 mahasiswa. Berdasarkan tabel Isaac dan Michael, populasi terjangkau dari penelitian ini sebanyak 200 mahasiswa dengan taraf kesalahan 5% akan diperoleh jumlah sampel sebanyak 127 mahasiswa.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Proportional Random Sampling* yaitu pengambilan sampel secara proporsi dilakukan dengan mengambil subyek dari setiap strata atau wilayah ditentukan seimbang dengan banyaknya subyek dalam masing-masing strata atau wilayah. Pengambilan sampel dilakukan dengan menyebar angket kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi UNJ.

---

<sup>30</sup> Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, (Bandung: CV Alfabeta, 2012), hal. 61

<sup>31</sup> Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi* (Jakarta: Raja Grafindo, 2005) hal. 120

<sup>32</sup> Sugiyono, *op. cit.*, hal. 62

**Table III. 1**  
**Teknik Pengambilan Sampel**

| <b>Populasi Kelas</b>               | <b>Jumlah Mahasiswa</b> | <b>Perhitungan</b>           | <b>Sampel</b>        |
|-------------------------------------|-------------------------|------------------------------|----------------------|
| Pendidikan Ekonomi                  | 34                      | $34/200 \times 127 = 21,59$  | 22                   |
| Pendidikan Administrasi Perkantoran | 34                      | $34/200 \times 127 = 21,59$  | 22                   |
| Pendidikan Tata Niaga               | 33                      | $33/200 \times 127 = 20,955$ | 21                   |
| Sekretaris                          | 33                      | $33/200 \times 127 = 20,955$ | 20                   |
| Manajemen                           | 33                      | $33/200 \times 127 = 20,955$ | 21                   |
| Akuntansi                           | 33                      | $33/200 \times 127 = 20,955$ | 21                   |
| <b>Jumlah</b>                       | <b>200 Mahasiswa</b>    |                              | <b>127 Mahasiswa</b> |

Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Kepuasan Pelanggan**

#### **a. Definisi Konseptual**

Kepuasan pelanggan merupakan perbandingan persepsi terhadap ukuran kinerja jasa yang sebelumnya pelanggan harapkan dengan kenyataan yang pelanggan rasakan terdiri dari indikator kepuasan pelanggan yaitu respon emosional dan respon kognitif.

**b. Definisi Operasional**

Kepuasan pelanggan merupakan data primer yang diukur dengan menggunakan instrumen penelitian yang terdiri dari indikator dan sub indikator kepuasan pelanggan yaitu respon emosional mempunyai sub indikator kebutuhan subjektif, aspirasi dan pengalaman, kemudian respon kognitif dengan sub indikator respon terhadap pelayanan dan ekspektasi. Instrumen ini diukur dengan menggunakan skala likert.

**c. Kisi-kisi Instrument Kepuasan Pelanggan**

Kisi-kisi dari instrumen yang terdapat dalam tabel dibawah ini, merupakan kisi-kisi instrument yang akan digunakan untuk mengukur variabel dependen Kepuasan Pelanggan dan juga untuk memberikan gambaran sejauh mana instrumen yang digunakan dapat mencerminkan dimensi dari Kepuasan Pelanggan. Kisi-kisi instrument Kepuasan Pelanggan dapat dilihat pada tabel III.2

**Tabel III.2**  
**Tabel Instrument Variabel Y**  
**(Kepuasan Pelanggan)**

| No            | Indikator        | Sub Indikator             | Item Uji Coba  |        | Drop          | Item Valid     |        |
|---------------|------------------|---------------------------|----------------|--------|---------------|----------------|--------|
|               |                  |                           | (+)            | (-)    |               | (+)            | (-)    |
| 1             | Respon Emosional | Kebutuhan subjektif       | 1, 2,          | 3, 4   |               | 1, 2,          | 3, 4   |
|               |                  | Aspirasi                  | 5, 6, 8        | 7      |               | 5, 6, 8        | 7      |
|               |                  | Pengalaman                | 9, 10, 12      | 11     | 10, 12        | 9              | 10     |
| 2             | Respon Kognitif  | Respon terhadap Pelayanan | 13             | 17, 18 |               | 11,            | 15, 16 |
|               |                  | Ekspektasi                | 14,16          | 15     |               | 12, 14         | 13     |
| <b>JUMLAH</b> |                  |                           | <b>18 item</b> |        | <b>2 item</b> | <b>16 item</b> |        |

Untuk mengisi instrument penelitian tersebut, peneliti menyediakan kolom alternative jawaban dari setiap butir pertanyaan dengan menggunakan skala likert. Responden dapat memilih jawaban yang paling sesuai dengan kondisi responden. Setiap jawaban bernilai 1 (satu) sampai dengan 5 (lima) sesuai dengan tingkat jawabannya. Skala penilaian Kepuasan Pelanggan dapat dilihat pada tabel III.3

**Tabel III.3**  
**Skala Penilaian Variabel Y**  
**(Kepuasan Pelanggan)**

| Pilihan Jawaban           | Bobot Skor Positif | Bobot Skor Negatif |
|---------------------------|--------------------|--------------------|
| Sangat Setuju (SS)        | 5                  | 1                  |
| Setuju (S)                | 4                  | 2                  |
| Ragu-ragu (RR)            | 3                  | 3                  |
| Tidak Setuju (TS)         | 2                  | 4                  |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 1                  | 5                  |

#### d. Validasi Instrumen Kepuasan Pelanggan

Proses pengembangan instrumen kepuasan pelanggan mengacu kepada faktor-faktor yang mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan dan disusun menggunakan skala *likert*, seperti yang terlihat pada tabel III.2 di atas.

Tahap selanjutnya, konsep instrument akan dikonsultasikan kepada dosen pembimbing mengenai validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir instrumen tersebut telah mengukur dimensi dari variabel kepuasan pelanggan. Setelah disetujui, selanjutnya instrumen di uji cobakan secara acak kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta sebanyak 30 orang.

Proses validitas dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen yaitu validitas butir yang menggunakan keefisien korelasi antara skor butir dengan skor total. Adapun rumus yang digunakan untuk uji validitas yaitu:<sup>33</sup>

$$r_{hitung} = \frac{\sum Y_i \cdot \sum Y_t}{\sqrt{(\sum Y_i^2) (\sum Y_t^2)}}$$

Keterangan:

$r_{hitung}$  = koefisien antara skor butir dengan skor total

---

<sup>33</sup> Djaali dan Pudji Muljono, *Pengukuran dalam Bidang Pendidikan* (Jakarta: Grasindo, 2008), hal.86

$$\sum Y_i^2 = \text{jumlah kuadrat deviasi skor butir dari } Y_i$$

$$\sum Y_t^2 = \text{jumlah kuadrat deviasi skor total dari } Y_i$$

Sedangkan rumus untuk menghitung varians butir dan varians total adalah sebagai berikut:<sup>34</sup>

$$S_t^2 = \frac{\sum Y_t^2}{n} - \frac{(\sum Y_t)^2}{n^2} \quad \text{dan} \quad S_i^2 = \frac{JKi}{n} - \frac{JKs}{n^2}$$

Keterangan:

$$S_i^2 = \text{jumlah varians butir}$$

$$S_t^2 = \text{jumlah varians total}$$

$$\sum Y_t^2 = \text{jumlah kuadrat deviasi skor total dari } Y_t$$

$$JKi = \text{jumlah kuadrat seluruh skor item}$$

$$JKs = \text{jumlah kuadrat subyek}$$

$$n = \text{jumlah sampel}$$

kriteria batas minimum butir pernyataan yang diterima adalah  $r$  tabel = 0,361 jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka butir pernyataan dianggap valid. Sebaliknya jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka butir pernyataan dianggap valid, didrop atau tidak digunakan.

Selanjutnya untuk menghitung reliabilitasnya, maka digunakan rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut:<sup>35</sup>

---

<sup>34</sup> Sugiyono, *op.cit*, hal. 365

$$r_{ii} = \left(\frac{K}{K-1}\right) \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right)$$

Keterangan :

$r_{ii}$  = reliabilitas instrumen

$k$  = banyaknya butir pernyataan yang valid

$\sum S_i^2$  = Jumlah varians butir

$S_t^2$  = varians total

Berdasarkan rumus diatas, reliabilitas terhadap butir-butir pernyataan yang telah dinyatakan valid dihitung sehingga didapatkan varians butir ( $S_i^2$ ). Kemudian dicari jumlah varians total ( $S_t^2$ ), selanjutnya dimasukan kedalam rumus *Alpha Cronbach* dan didapatkan hasil yaitu  $r_{ii}$ . Dengan demikian akan diketahui jumlah butir instrumen yang dapat dijadikan instrumen final yang dapat mengukur kepuasan pelanggan.

## 2. Kualitas Pelayanan

### a. Definisi Konseptual

Kualitas pelayanan ialah nilai yang diberikan oleh pelanggan sejauhmana layanan akademik yang dirasakan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan mahasiswa terdiri dari lima dimensi yakni *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan Empati.

---

<sup>35</sup> *ibid*



## **b. Definisi Operasional**

Kualitas pelayanan merupakan data primer yang diukur dengan menggunakan instrumen penelitian yang terdiri dari lima dimensi. Setiap dimensi kualitas pelayanan mempunyai indikator. Pertama, indikator dari *Tangibles* (bukti langsung) yaitu fasilitas fisik, lokasi gedung, penampilan karyawan dan perlengkapan peralatan komunikasi. Kedua, indikator dari *Reliability* (handal) yaitu kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan yang terpercaya. Ketiga, indikator dari *Responsiveness* (Pertanggungjawaban) yaitu membantu dan menyediakan pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap. Keempat, indikator dari *Assurance* (Jaminan) yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun karyawan dalam meyakinkan kepercayaan mahasiswa. Kelima, indikator dari *Empathy* (Empati) yaitu tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan mahasiswa.

## **c. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan**

Kisi-kisi dari instrumen yang terdapat dalam tabel dibawah ini, merupakan kisi-kisi instrument yang akan digunakan untuk mengukur variabel independen Kualitas Pelayanan, untuk memberikan gambaran sejauh mana instrumen yang digunakan dapat mencerminkan dimensi dari

kualitas pelayanan. Kisi-kisi instrument kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel III.4

**TABEL III.4**  
**Tabel Instrument Variabel X**  
**(Kualitas Pelayanan)**

| No            | Dimensi                             | Indikator  | Item Uji Coba           |          | Drop          | Item Valid           |         |
|---------------|-------------------------------------|--|-------------------------|----------|---------------|----------------------|---------|
|               |                                     |  | (+)                     | (-)      |               | (+)                  | (-)     |
| 1             | Tangibles (bukti langsung)          | Fasilitas fisik  | 1, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 11 | 2, 7, 10 | 6             | 1, 3, 4, 5, 7, 8, 10 | 2, 6, 9 |
|               |                                     | Lokasi gedung  | 12                      | 13       |               | 11                   | 12      |
|               |                                     | penampilan karyawan  | 14, 15                  | 16, 17   | 16, 17        | 13, 14               |         |
|               |                                     | Perlengkapan peralatan komunikasi  | 18, 19                  |          |               | 15, 16               |         |
| 2             | Reliability (handal)                | Kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan yang terpercaya                              | 20, 21, 22, 23          | 24, 25   |               | 17, 18, 19, 20       | 21, 22  |
| 3             | Responsiveness (pertanggungjawaban) | Membantu dan menyediakan pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap                           | 26, 28, 30              | 27, 29   | 28            | 23, 26               | 24, 25  |
| 4             | Assurance (jaminan)                 | Kemampuan dan keramahan serta sopan santun karyawan dalam meyakinkan kepercayaan mahasiswa | 31, 32, 33, 34, 35      |          | 33            | 27, 28, 29, 30       |         |
| 5             | Empaty (empati)                     | Tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan mahasiswa                         | 36, 38, 39              | 37       |               | 31, 33, 34           | 32      |
| <b>JUMLAH</b> |                                     |  | <b>39 item</b>          |          | <b>5 item</b> | <b>34 item</b>       |         |

Untuk mengisi instrument penelitian tersebut, peneliti menyediakan kolom alternative jawaban dari setiap butir pertanyaan dengan

menggunakan skala likert. Responden dapat memilih jawaban yang paling sesuai dengan kondisi responden. Setiap jawaban bernilai 1 (satu) sampai dengan 5 (lima) sesuai dengan tingkat jawabannya. Skala penilaian lingkungan kerja dapat dilihat pada tabel III.5

**TABEL III.5**  
**Skala Penilaian Variabel X**  
**(Kualitas Pelayanan)**

| <b>Pilihan Jawaban</b>    | <b>Bobot Skor Positif</b> | <b>Bobot Skor Negatif</b> |
|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Sangat Setuju (SS)        | <b>5</b>                  | <b>1</b>                  |
| Setuju (S)                | <b>4</b>                  | <b>2</b>                  |
| Ragu-ragu (RR)            | <b>3</b>                  | <b>3</b>                  |
| Tidak Setuju (TS)         | <b>2</b>                  | <b>4</b>                  |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | <b>1</b>                  | <b>5</b>                  |

#### **d. Validasi Instrumen Kualitas Pelayanan**

Proses pengembangan instrumen kualitas pelayanan mengacu kepada dimensi variabel kualitas pelayanan dan disusun menggunakan skala *likert*, seperti yang terlihat pada tabel III.4 di atas.

Tahap selanjutnya, konsep instrument akan dikonsultasikan kepada dosen pembimbing mengenai validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir instrumen tersebut telah mengukur dimensi dari variabel kualitas pelayanan. Setelah disetujui, selanjutnya instrumen di uji cobakan secara acak kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta sebanyak 30 orang.

Proses validitas dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen yaitu validitas butir yang menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total. Adapun rumus yang digunakan untuk uji validitas yaitu:<sup>36</sup>

$$r_{hitung} = \frac{\sum Y_i \cdot \sum Y_t}{\sqrt{(\sum Y_i^2) (\sum Y_t^2)}}$$

Keterangan:

$r_{hitung}$  = koefisien antara skor butir dengan skor total

$\sum Y_i^2$  = jumlah kuadrat deviasi skor butir dari  $Y_i$

$\sum Y_t^2$  = jumlah kuadrat deviasi skor total dari  $Y_i$

Sedangkan rumus untuk menghitung varians butir dan varians total adalah sebagai berikut:<sup>37</sup>

$$S_t^2 = \frac{\sum Y_t^2}{n} - \frac{(\sum Y_t)^2}{n^2} \quad \text{dan} \quad S_i^2 = \frac{JK_i}{n} - \frac{JK_s}{n^2}$$

Keterangan:

$S_i^2$  = jumlah varians butir

$S_t^2$  = jumlah varians total

$\sum Y_t^2$  = jumlah kuadrat deviasi skor total dari  $Y_t$

---

<sup>36</sup> Djaali dan Pudji Muljono, *Pengukuran dalam Bidang Pendidikan* (Jakarta: Grasindo, 2008), hal. 86

<sup>37</sup> Sugiyono, *op.cit*, hal. 365

$JKi$  = jumlah kuadrat seluruh skor item

$JKs$  = jumlah kuadrat subyek

$n$  = jumlah sampel

kriteria batas minimum butir pernyataan yang diterima adalah  $r$  tabel = 0,361 jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka butir pernyataan dianggap valid. Sebaliknya jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka butir pernyataan dianggap valid, didrop atau tidak digunakan.

Selanjutnya untuk menghitung reliabilitasnya, maka digunakan rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut:<sup>38</sup>

$$r_{ii} = \left( \frac{K}{K-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Keterangan :

$r_{ii}$  = reliabilitas instrumen

$k$  = banyaknya butir pernyataan yang valid

$\sum S_i^2$  = Jumlah varians butir

$S_t^2$  = varians total

Berdasarkan rumus diatas, reliabilitas terhadap butir-butir pernyataan yang telah dinyatakan valid dihitung sehingga didapatkan varians butir ( $S_i^2$ ). Kemudian dicari jumlah varians total ( $S_t^2$ ), selanjutnya dimasukan kedalam rumus *Alpha Cronbach* dan didapatkan hasil yaitu  $r_{ii}$ .

---

<sup>38</sup> *ibid*

Dengan demikian akan diketahui jumlah butir instrumen yang dapat dijadikan instrumen final yang dapat mengukur kualitas pelayanan.

## **F. Teknik Analisis Data**

Sesuai dengan metodologi dan tujuan penelitian, yaitu untuk mengetahui seberapa besar hubungan antar kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan maka teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah uji regresi dan korelasi dengan langkah-langkah sebagai berikut:

### **1. Persamaan Regresi**

Analisis regresi digunakan untuk memprediksikan seberapa jauh perubahan nilai variabel dependen (Y), bila nilai variabel independen (X) di manipulasi/dirubah-rubah atau dinaik-turunkan.<sup>39</sup> Adapun rumus perhitungan persamaan regresi linier sederhana dapat dicari dengan menggunakan rumus sebagai berikut:<sup>40</sup>

$$\hat{Y} = a + bX$$

Keterangan:

$\hat{Y}$  = variabel terikan (variabel Y) yang diprediksi

---

<sup>39</sup> Sugiyono, *op.cit*, hal. 260

<sup>40</sup> *Ibid*, hal. 261

a = bilangan konstanta

b = koefisien regresi

Dimana koefisien regresi a dan b dapat dicari dengan rumus sebagai berikut:<sup>41</sup>

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \quad b = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

## 2. Uji Persyaratan Analisis:

### a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak normal. Pengujian dilakukan terhadap galat taksiran Y atas X dengan menggunakan uji *Lilliefors* pada taraf signifikan ( $\alpha$ ) = 0,05. Rumus yang digunakan untuk menghitung normalitas adalah:<sup>42</sup>

$$L_o = |F(Z_i) - S(Z_i)|$$

Keterangan:

$L_o$  = L observasi (harga mutlak terbesar)

$F(Z_i)$  = Peluang angka baru

$S(Z_i)$  = Proporsi angka baru

---

<sup>41</sup> *Ibid*, hal. 262

<sup>42</sup> Sudjana, *Metode Statistika Keenam* (Bandung: Tarsito, 2002), hal. 466

❖ Hipotesis Statistik:

Ho: Galat Taksiran Regresi Y atas X ( $Y - \hat{Y}$ ) berdistribusi Normal

Hi: Galat Taksiran Regresi Y atas X tidak berdistribusi normal.

❖ Kriteria Pengujian:

Jika  $L_{tabel} > L_{hitung}$  maka terima Ho berarti galat taksiran regresi

Y atas X berdistribusi normal

**b. Uji Linearitas Regresi**

Salah satu asumsi dari analisis regresi adalah linearitas. Maksudnya apakah garis regresi antara X dan Y membentuk garis linear atau tidak.<sup>43</sup>

Rumus-rumus yang digunakan dalam uji linearitas:<sup>44</sup>

$$JK (T) = \sum Y^2$$

$$JK (a) = \frac{(\sum Y^2)}{n}$$

$$JK (b|a) = b \left\{ \sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{n} \right\}$$

$$= \frac{[n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)]^2}{n [n \sum X^2 - (\sum X)^2]}$$

$$JK (S) = JK (T) - JK (A) - JK (b|a)$$

$$JK (TC) = \sum_{xi} \left\{ \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{n_1} \right\}$$

---

<sup>43</sup> Sugiyono, *op.cit*, hal. 265

<sup>44</sup> *Ibid*, hal. 265



$$JK (G) = JK(S) - JK (TC)$$

Keterangan:

JK (T) = Jumlah Kuadrat total

JK (a) = Jumlah kuadrat koefisien

JK (b|a) = jumlah kuadrat regresi (b|a)

JK (S) = Jumlah kuadrat sisa

JK (TC) = Jumlah kuadrat tuna cocok

JK (G) = Jumlah kuadrat galat

Untuk mempermudah uji linearitas maka dapat digunakan daftar analisis varians (ANOVA) sebagai berikut:<sup>45</sup>

**Tabel III. 6**  
**Daftar Analisis Varians (ANOVA) Regresi Linear Sederhana**

| Sumber Varians | DK  | JK         | KT                               | F                             |
|----------------|-----|------------|----------------------------------|-------------------------------|
| Total          | N   | $\sum Y^2$ | $\sum Y^2$                       |                               |
| Koefisien (a)  | 1   | JK (a)     | JK (a)                           | $\frac{S_{reg}^2}{S_{sts}^2}$ |
| Regresi (b a)  | 1   | JK (b a)   | $S_{reg}^2 = JK (b a)$           |                               |
| Sisa           | n-2 | JK (S)     | $S_{sts}^2 = \frac{JK (S)}{n-2}$ |                               |
| Tuna Cocok     | k-2 | JK (TC)    | $S_{ts}^2 = \frac{JE(TC)}{k-2}$  | $\frac{S_{tc}^2}{S_G^2}$      |
| Galat          | n-k | JK (G)     | $S_G^2 = \frac{JK (G)}{n-k}$     |                               |

<sup>45</sup> *Ibid*, hal. 266

❖ **Hipotesis Statistik:**

Ho:  $Y = \alpha + \beta X$ , regersi linear

Hi:  $Y \neq \alpha + \beta X$ , regresi tidak linear

❖ **Kriteria Pengujian**

Terima Ho jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dan ditolak jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$

maka Regresi dinyatakan Linier jika Ho diterima.

**3. Uji Hipotesis**

**a. Uji Keberartian Regresi**

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah persamaan regresi yang diperoleh berarti atau tidak dengan

❖ **Hipotesis Statistik:**

Ho:  $\beta = 0$ , regresi Y atau X tidak berarti

Hi:  $\beta \neq 0$ , regresi Y atas X berarti

❖ **Kriteria Pengujian**

Ho diterima jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan ditolak jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$

berarti korelasi signifikan jika Hi diterima.

### b. Uji Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui besar kecilnya hubungan antara dua variabel yang diteliti digunakan koefisien korelasi *Product Moment* dengan rumus sebagai berikut:<sup>46</sup>

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{\sum x^2 \sum y^2}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = koefisien korelasi product moment

$n$  = jumlah responden

$\sum X$  = Jumlah skor variabel X

$\sum Y$  = Jumlah skor variabel Y

$\sum xy$  = jumlah skor dalam variabel X dan Y

### 4. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui keberartian hubungan dua variabel, dengan rumus:<sup>47</sup>

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{(1-r)^2}}$$

---

<sup>46</sup> *Ibid*, hal. 228

<sup>47</sup> *Ibid*, hal. 230

Keterangan:

$t$  = skor signifikan koefisien korelasi

$r$  = koefisien korelasi product moment

$n$  = banyaknya sampel data

❖ **Hipotesis statistik:**

$$H_0 : \rho = 0$$

$$H_1 : \rho \neq 0$$

❖ **Kriteria Penguji:**

1.  $H_0$ : ditolak jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , berarti ada korelasi signifikan.
2.  $H_0$ : diterima jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , berarti tidak ada korelasi signifikan

## 5. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah suatu angka koefisien yang menunjukkan besarnya variasi suatu variabel terhadap variabel lainnya. Serta untuk mengetahui besarnya variabel-variabel terikat (kepuasan pelanggan) yang disebabkan oleh variabel bebas (kualitas pelayanan).

Untuk mengetahui berapa besar variasi variabel Y ditentukan variabel X dengan menggunakan rumus koefisien determinasi sebagai berikut:

$$KD = (r_{xy})^2$$

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi

$(r_{xy})^2$  = Koefisien Korelasi Product Moment

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Data**

Deskripsi data hasil penelitian digunakan untuk memberikan penjelasan mengenai gambaran umum hasil pengolahan data yang di dapat dari dua variabel dalam penelitian ini yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X) dan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan (Y). Untuk dapat mendeskripsikan dan menguji pengaruh variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian ini, maka bab ini akan disajikan deskripsi data dari masing-masing variabel berdasarkan data yang telah diolah dari data mentah dengan menggunakan statistik deskripsi yaitu rata-rata dan simpangan baku atau standar deviasi dari variabel bebas dan variabel terikat. Untuk hasil perhitungan statistik deskriptif masing-masing variabel secara lengkap dapat diuraikan sebagai berikut:

##### **1. Data Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)**

Data kepuasan pelanggan diperoleh dari instrument penelitian yang berisi kuesioner dari pernyataan-pernyataan positif dan negatif dengan menggunakan model skala *Likert* dari indikator respon emosional dan respon kognitif. Variabel kepuasan pelanggan terdapat sub indikator yang pertama sub indikator dari respon

emosional yaitu kebutuhan subjektif, aspirasi dan pengalaman. Kedua, sub indikator dari respon kognitif yaitu respon terhadap pelayanan dan ekspektasi.

Jumlah item yang digunakan untuk kuesioner uji coba adalah sebanyak 18 item dengan jumlah drop sebanyak 2 item sehingga yang digunakan untuk kuesioner uji final sebanyak 16 item dengan perincian jumlah item yang digunakan dari indikator respon emosional terdiri dari 10 pernyataan dan indikator respon kognitif terdiri dari 6 pernyataan. Jumlah sampel penelitian yang digunakan untuk mengisi kuesioner ini berjumlah 127 responden dan mendapatkan skor tertinggi sebesar 70, skor terendahnya sebesar 31, skor rata-rata sebesar 42,46, skor varians ( $S^2$ ) sebesar 143,198 dan simpangan baku (SD) sebesar 11,966. (Proses perhitungan pada lampiran 23)

Berdasarkan data yang telah diperoleh, dapat dibuat distribusi frekuensi untuk variabel kepuasan pelanggan seperti yang dilihat pada tabel IV.1 dibawah ini, dimana rentan skor sebesar 39, banyaknya kelas interval 8 dicari dengan menggunakan rumus Sturges ( $K = 1 + 3,3 \log n$ ), panjang kelas interval 5. (Proses perhitungan pada lampiran 20)

**Table IV.1**  
**Distribusi Frekuensi Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)**

| Kelas Interval | Batas Bawah | Batas Atas | Frek. Absolut | Frek. Relatif |
|----------------|-------------|------------|---------------|---------------|
| 31 - 35        | 30,5        | 35,5       | 5             | 4%            |
| 36 - 40        | 35,5        | 40,5       | 10            | 8%            |
| 41 - 45        | 40,5        | 45,5       | 15            | 12%           |
| 46 - 50        | 45,5        | 50,5       | 25            | 20%           |
| 51 - 55        | 50,5        | 55,5       | 27            | 21%           |
| 56 - 60        | 55,5        | 60,5       | 23            | 18%           |
| 61 - 65        | 60,5        | 65,5       | 13            | 10%           |
| 66 - 70        | 65,5        | 70,5       | 9             | 7%            |
| Jumlah         |             |            | 127           | 100%          |

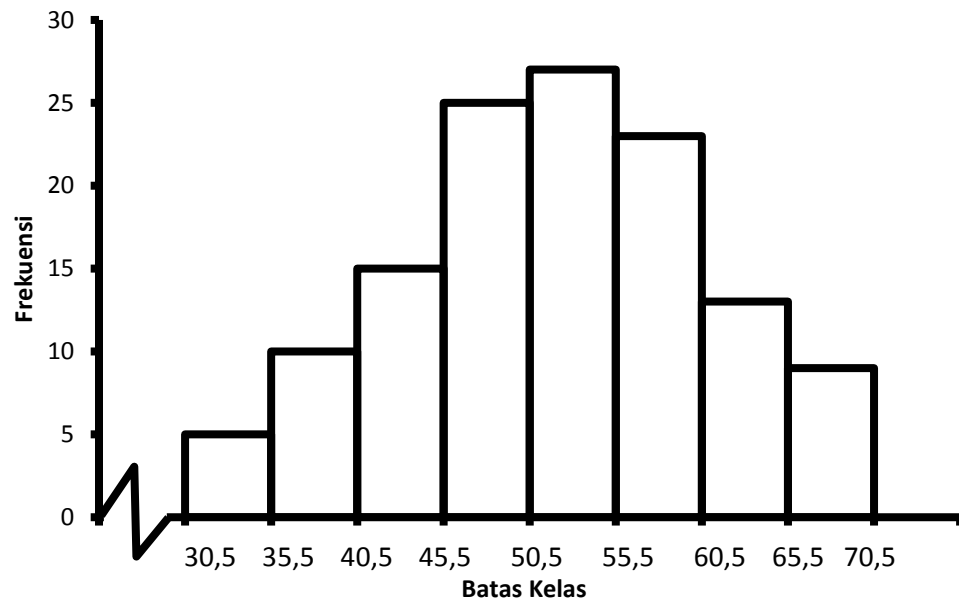
Sumber: data yang diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi pada tabel IV.1 diatas, dapat dilihat bahwa frekuensi tertinggi untuk variabel kepuasan pelanggan adalah 27 yang terletak pada kelas interval ke-5 (lima) yaitu 51-55 dengan frekuensi relatif sebesar 21%, sedangkan frekuensi terendah adalah 5 yang terletak pada kelas interval 31-35 dengan frekuensi relatif 4%. (Proses perhitungan pada lampiran 20)

Untuk mempermudah penafsiran data frekuensi absolut kepuasan pelanggan, maka data ini digambarkan sebagai berikut:



**Gambar IV.1**  
**Grafik Histogram Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)**



Berdasarkan grafik diatas terlihat jelas data yang memiliki frekuensi terbesar pada kelas interval ke-5 dengan batas bawah 50,5 dan batas atasnya 55,5. Sedangkan frekuensi terkecilnya pada kelas interval pertama dengan batas bawah 30,5 dan batas atas 35,5. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa mahasiswa fakultas ekonomi memberikan jawaban rata-rata pada skala 3 (ragu-ragu) dan 4 (setuju). Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan fakultas ekonomi termasuk dalam kategori sedang.

Untuk memperoleh gambaran detail variabel kepuasan pelanggan dilakukan analisis deskripsif data berdasarkan indikator. Rata-rata hitung skor indikator dapat dilihat pada tabel berikut:

**Table IV.2**  
**Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Pelanggan**

| Indikator        | Item | Skor | Total Skor | Total Item | Mean    | %      |
|------------------|------|------|------------|------------|---------|--------|
| Respon Emosional | 1    | 438  | 4094       | 10         | 409.40  | 49.76% |
|                  | 2    | 457  |            |            |         |        |
|                  | 3    | 351  |            |            |         |        |
|                  | 4    | 363  |            |            |         |        |
|                  | 5    | 422  |            |            |         |        |
|                  | 6    | 405  |            |            |         |        |
|                  | 7    | 399  |            |            |         |        |
|                  | 8    | 423  |            |            |         |        |
|                  | 9    | 434  |            |            |         |        |
|                  | 10   | 402  |            |            |         |        |
| Respon Kognitif  | 11   | 445  | 2480       | 6          | 413.33  | 50.24% |
|                  | 12   | 435  |            |            |         |        |
|                  | 13   | 400  |            |            |         |        |
|                  | 14   | 412  |            |            |         |        |
|                  | 15   | 389  |            |            |         |        |
|                  | 16   | 399  |            |            |         |        |
| Total            |      |      | 6574       | 16         | 822.733 | 100%   |

Sumber: data diolah tahun 2017

Berdasarkan table IV.2 hasil rata-rata hitung skor masing-masing indikator dari kepuasan pelanggan terlihat bahwa indikator yang paling dominan atau tertinggi adalah respon kognitif yaitu sebesar 413,33 dengan presentase 50,24% dan skor indikator terendah adalah respon emosional yaitu sebesar 409,40 dengan presentase 49,76%. (Proses perhitungan pada lampiran 33)

**Table IV.3**  
**Rata-rata Hitung Skor Sub Indikator Kepuasan Pelanggan**

| Indikator        | Sub Indikator             | Item | Skor | Total Skor | Total Item | Mean   | %      |
|------------------|---------------------------|------|------|------------|------------|--------|--------|
| Respon Emosional | Kebutuhan Subjektif       | 1    | 438  | 1609       | 4          | 402.25 | 19.41% |
|                  |                           | 2    | 457  |            |            |        |        |
|                  |                           | 3    | 351  |            |            |        |        |
|                  |                           | 4    | 363  |            |            |        |        |
|                  | Aspirasi                  | 5    | 422  | 1649       | 4          | 412.25 | 19.89% |
|                  |                           | 6    | 405  |            |            |        |        |
|                  |                           | 7    | 399  |            |            |        |        |
|                  |                           | 8    | 423  |            |            |        |        |
|                  | Pengalaman                | 9    | 434  | 836        | 2          | 418.00 | 20.17% |
|                  |                           | 10   | 402  |            |            |        |        |
| Respon Kognitif  | Respon terhadap Pelayanan | 11   | 445  | 880        | 2          | 440.00 | 21.23% |
|                  |                           | 12   | 435  |            |            |        |        |
|                  | Ekspektasi                | 13   | 400  | 1600       | 4          | 400.00 | 19.30% |
|                  |                           | 14   | 412  |            |            |        |        |
|                  |                           | 15   | 389  |            |            |        |        |
|                  |                           | 16   | 399  |            |            |        |        |
| Total            |                           |      |      | 6574       | 16         | 2072.5 | 100%   |

Sumber: data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel IV.3 hasil rata-rata hitung skor masing-masing sub indikator dari kepuasan pelanggan terlihat bahwa sub indikator yang paling dominan atau tertinggi adalah respon terhadap pelayanan sebesar 440,00 dengan presentase sebesar 21,23% dan skor sub indikator terendah adalah kebutuhan subjektif sebesar 402,25 dengan presentase sebesar 19,41%. (Proses perhitungan pada lampiran 39)

## 2. Data Variabel X (Kualitas Pelayanan)

Data kualitas pelayanan diperoleh dari instrument penelitian yang berisi kuesioner dari pernyataan-pernyataan positif atau negatif dengan menggunakan model skala *Likert* dari dimensi *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (handal), *Responsiveness* (Pertanggungjawaban), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati). Setiap dimensi kualitas pelayanan mempunyai indikator. Pertama, indikator dari *Tangibles* (bukti langsung) yaitu fasilitas fisik, lokasi gedung, penampilan karyawan dan perlengkapan peralatan komunikasi. Kedua, indikator dari *Reliability* (handal) yaitu kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan yang terpercaya. Ketiga, indikator dari *Responsiveness* (Pertanggungjawaban) yaitu membantu dan menyediakan pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap. Keempat, indikator dari *Assurance* (Jaminan) yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun karyawan dalam meyakinkan kepercayaan mahasiswa. Kelima, indikator dari *Empathy* (Empati) yaitu tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan mahasiswa.

Jumlah item yang digunakan untuk kuesioner uji coba adalah sebanyak 39 item dengan jumlah drop sebanyak 5 item sehingga yang digunakan pada kuesioner uji final berjumlah 34 item dengan perincian jumlah item yang digunakan dari dimensi *Tangibles* (bukti langsung) terdiri dari 16 pernyataan, *Reliability* (handal) terdiri dari 6 pernyataan, *Responsiveness* (Pertanggungjawaban) terdiri dari 4 pernyataan, *Assurance* (Jaminan) terdiri dari

4 pernyataan, dan *Empathy* (Empati) terdiri dari 4 pernyataan. Jumlah sampel penelitian yang dipakai untuk mengisi kuesioner berjumlah 127 responden dan mendapatkan skor tertinggi sebesar 170, skor terendahnya sebesar 92, skor rata-rata sebesar 107,71, skor varians ( $S^2$ ) sebesar 696,648 dan simpangan baku (SD) sebesar 26,394. (Proses perhitungan pada lampiran 23)

Berdasarkan data yang telah diperoleh, dapat dibuat distribusi frekuensi untuk variabel kualitas pelayanan seperti yang dilihat pada tabel IV.4 dibawah ini, dimana rentan skor sebesar 78, banyaknya kelas interval 8 dicari dengan menggunakan rumus Sturges ( $K = 1 + 3,3 \log n$ ), panjang kelas interval 10. (Proses perhitungan pada lampiran 21)

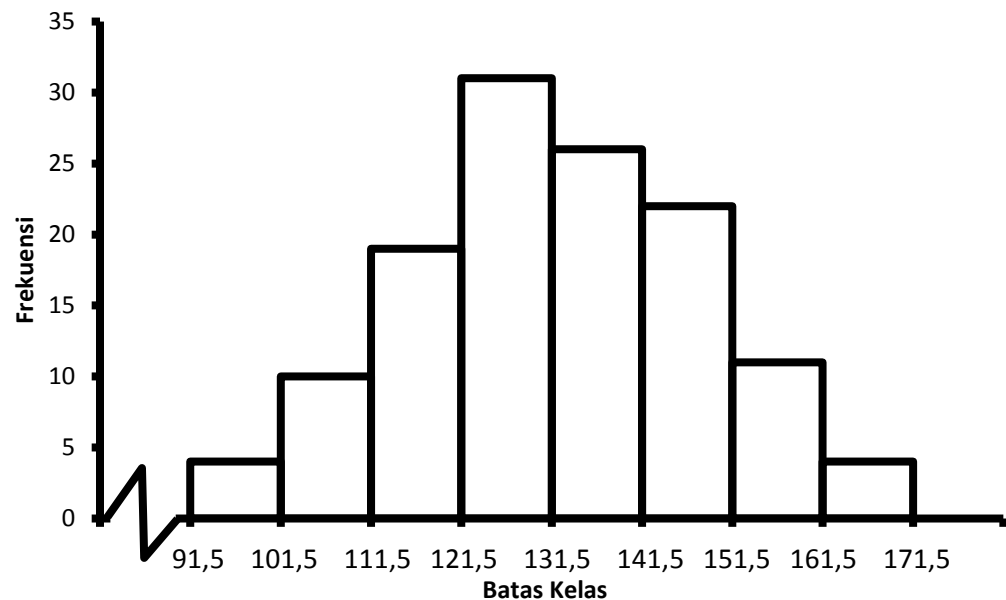
**Tabel IV. 4**  
**Distribusi Frekuensi Variabel X (Kualitas Pelayanan)**

| <b>Kelas Interval</b> | <b>Batas Bawah</b> | <b>Batas Atas</b> | <b>Frek. Absolut</b> | <b>Frek. Relatif</b> |
|-----------------------|--------------------|-------------------|----------------------|----------------------|
| 92 - 101              | 91.5               | 101.5             | 4                    | 3%                   |
| 102 - 111             | 101.5              | 111.5             | 10                   | 8%                   |
| 112 - 121             | 111.5              | 121.5             | 19                   | 15%                  |
| 122 - 131             | 121.5              | 131.5             | 31                   | 24%                  |
| 132 - 141             | 131.5              | 141.5             | 26                   | 20%                  |
| 142 - 151             | 141.5              | 151.5             | 22                   | 17%                  |
| 152 - 161             | 151.5              | 161.5             | 11                   | 9%                   |
| 162 - 171             | 161.5              | 171.5             | 4                    | 3%                   |
| Jumlah                |                    |                   | 127                  | 100%                 |

Sumber: data diolah 2017

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi pada tabel IV.4 diatas, dapat dilihat bahwa frekuensi tertinggi untuk variabel kualitas pelayanan adalah 31 yang terletak pada kelas interval ke-4 (empat) yaitu 122-131 dengan frekuensi relatif sebesar 24%, sedangkan frekuensi terendah adalah 4 yang terletak pada kelas interval 92-101 dan 162-171 dengan frekuensi relatif 3%. (Proses perhitungan pada lampiran 21)

**Gambar IV.2**  
**Grafik Histogram Variabel X (Kualitas Pelayanan)**



Berdasarkan grafik diatas terlihat jelas data yang memiliki frekuensi terbesar pada kelas interval ke-4 dengan batas bawah 121,5 dan batas atasnya 131,5. Sedangkan frekuensi terkecilnya pada kelas interval pertama dengan batas bawah 91,5 dan batas atas 101,5, sedangkan kelas interval ke-8 mempunyai batas bawah 161,5 dan batas atasnya 171,5. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa mahasiswa

fakultas ekonomi memberikan jawaban rata-rata pada skala 3 (ragu-ragu) dan 4 (setuju). Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan termasuk dalam kategori sedang.

Untuk memperoleh gambaran detail variabel kualitas pelayanan dilakukan analisis deskriptif data berdasarkan indikator. Rata-rata hitung skor indikator dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel IV. 5**  
**Rata-rata Hitung Skor Dimensi Kualitas Pelayanan**

| Indikator                            | Item | Skor | Total Skor | Total Item | Mean   | %      |
|--------------------------------------|------|------|------------|------------|--------|--------|
| <i>Tangibles</i><br>(Bukti Langsung) | 1    | 471  | 7876       | 16         | 492.25 | 20.04% |
|                                      | 2    | 444  |            |            |        |        |
|                                      | 3    | 522  |            |            |        |        |
|                                      | 4    | 477  |            |            |        |        |
|                                      | 5    | 525  |            |            |        |        |
|                                      | 6    | 470  |            |            |        |        |
|                                      | 7    | 497  |            |            |        |        |
|                                      | 8    | 488  |            |            |        |        |
|                                      | 9    | 495  |            |            |        |        |
|                                      | 10   | 488  |            |            |        |        |
|                                      | 11   | 502  |            |            |        |        |
|                                      | 12   | 453  |            |            |        |        |
|                                      | 13   | 545  |            |            |        |        |
|                                      | 14   | 507  |            |            |        |        |
|                                      | 15   | 516  |            |            |        |        |
|                                      | 16   | 476  |            |            |        |        |
| <i>Reliability</i><br>(Handal)       | 17   | 510  | 2985       | 6          | 497.50 | 20.26% |
|                                      | 18   | 512  |            |            |        |        |
|                                      | 19   | 506  |            |            |        |        |
|                                      | 20   | 485  |            |            |        |        |
|                                      | 21   | 477  |            |            |        |        |
|                                      | 22   | 495  |            |            |        |        |

| Indikator                                     | Item | Skor | Total Skor | Total Item | Mean   | %      |
|---|------|------|------------|------------|--------|--------|
| <i>Responsiveness</i><br>(pertanggungjawaban) | 23   | 487  | 1863       | 4          | 465.75 | 18.96% |
|   | 24   | 474  |            |            |        |        |
|   | 25   | 416  |            |            |        |        |
|   | 26   | 486  |            |            |        |        |
| <i>Assurance</i><br>(Jaminan)                 | 27   | 503  | 2048       | 4          | 512.00 | 20.85% |
|   | 28   | 526  |            |            |        |        |
|   | 29   | 520  |            |            |        |        |
|   | 30   | 499  |            |            |        |        |
| <i>Empathy</i><br>(Empati)                    | 31   | 481  | 1954       | 4          | 488.50 | 19.89% |
|   | 32   | 450  |            |            |        |        |
|   | 33   | 513  |            |            |        |        |
|   | 34   | 510  |            |            |        |        |
| Total   |      |      | 16726      | 34         | 2456   | 100%   |

Berdasarkan table IV.5 hasil rata-rata hitung skor masing-masing indikator dari kualitas pelayanan terlihat bahwa dimensi yang paling dominan atau tertinggi adalah *assurance* (jaminan) yaitu sebesar 512,00 dengan presentase 20,85% dan skor dimensi terendah adalah *responsiveness* (pertanggungjawaban) yaitu sebesar 465,75 dengan presentase 18,96%. (Proses perhitungan pada lampiran 40)

**Tabel IV. 6**  
**Rata-rata Hitung Skor Indikator Kualitas Pelayanan**

| Indikator                            | Sub Indikator   | Item | Skor | Total Skor | Total Item | Mean  | %      |
|--------------------------------------|-----------------|------|------|------------|------------|-------|--------|
| <i>Tangibles</i><br>(Bukti Langsung) | Fasilitas Fisik | 1    | 471  | 4877       | 10         | 487.7 | 12,34% |
|                                      |                 | 2    | 444  |            |            |       |        |
|                                      |                 | 3    | 522  |            |            |       |        |
|                                      |                 | 4    | 477  |            |            |       |        |
|                                      |                 | 5    | 525  |            |            |       |        |
|                                      |                 | 6    | 470  |            |            |       |        |



| Indikator                                     | Sub Indikator  | Item | Skor | Total Skor | Total Item | Mean   | %      |
|---|--|------|------|------------|------------|--------|--------|
|   |  | 7    | 497  |            |            |        |        |
|   |  | 8    | 488  |            |            |        |        |
|   |  | 9    | 495  |            |            |        |        |
|   |  | 10   | 488  |            |            |        |        |
|   | Lokasi Gedung  | 11   | 502  | 955        | 2          | 477.5  | 12,09% |
|   |  | 12   | 453  |            |            |        |        |
|   | Penampilan Karyawan  | 13   | 545  | 1052       | 2          | 526    | 13,31% |
|   |  | 14   | 507  |            |            |        |        |
| Perlengkapan, Peralatan, komunikasi           | 15   | 516  | 992  | 2          | 496        | 12,55% |        |
|   | 16   | 476  |      |            |            |        |        |
| <i>Reliability</i><br>(Handal)                | Kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan yang terpercaya                            | 17   | 510  | 2985       | 6          | 497.5  | 12,59% |
|   |  | 18   | 512  |            |            |        |        |
|   |  | 19   | 506  |            |            |        |        |
|   |  | 20   | 485  |            |            |        |        |
|   |  | 21   | 477  |            |            |        |        |
|   |  | 22   | 495  |            |            |        |        |
| <i>Responsiveness</i><br>(pertanggungjawaban) | Membantu dan menyediakan pelayanan yang cepat tepat dan tanggap                          | 23   | 487  | 1863       | 4          | 465.75 | 11,79% |
|   |  | 24   | 474  |            |            |        |        |
|   |  | 25   | 416  |            |            |        |        |
|   |  | 26   | 486  |            |            |        |        |
| <i>Assurance</i><br>(Jaminan)                 | Kemampuan dan keramahan serta sopan satu karyawan dalam meyakinkan kepercayaan mahasiswa | 27   | 503  | 2048       | 4          | 512    | 12,96% |
|   |  | 28   | 526  |            |            |        |        |
|   |  | 29   | 520  |            |            |        |        |
|   |  | 30   | 499  |            |            |        |        |
| <i>Empathy</i><br>(Empati)                    | Tingkat kemampuan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan mahasiswa                     | 31   | 481  | 1954       | 4          | 488.5  | 12,36% |
|   |  | 32   | 450  |            |            |        |        |
|   |  | 33   | 513  |            |            |        |        |
|   |  | 34   | 510  |            |            |        |        |

| Indikator | Sub Indikator | Item | Skor | Total Skor | Total Item | Mean    | %    |
|-----------|---------------|------|------|------------|------------|---------|------|
| Total     |               |      |      | 16726      | 34         | 3950.95 | 100% |

Berdasarkan tabel IV.6 hasil rata-rata hitung skor masing-masing indikator dari kualitas pelayanan terlihat bahwa indikator yang paling dominan atau tertinggi adalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun karyawan dalam meyakinkan kepercayaan mahasiswa sebesar 512 dengan presentase sebesar 12,96% dan skor indikator terendah adalah membantu dan menyediakan pelayanan yang cepat tepat dan tanggap sebesar 465,75 dengan presentase sebesar 11,79%. (Proses perhitungan pada lampiran 41)

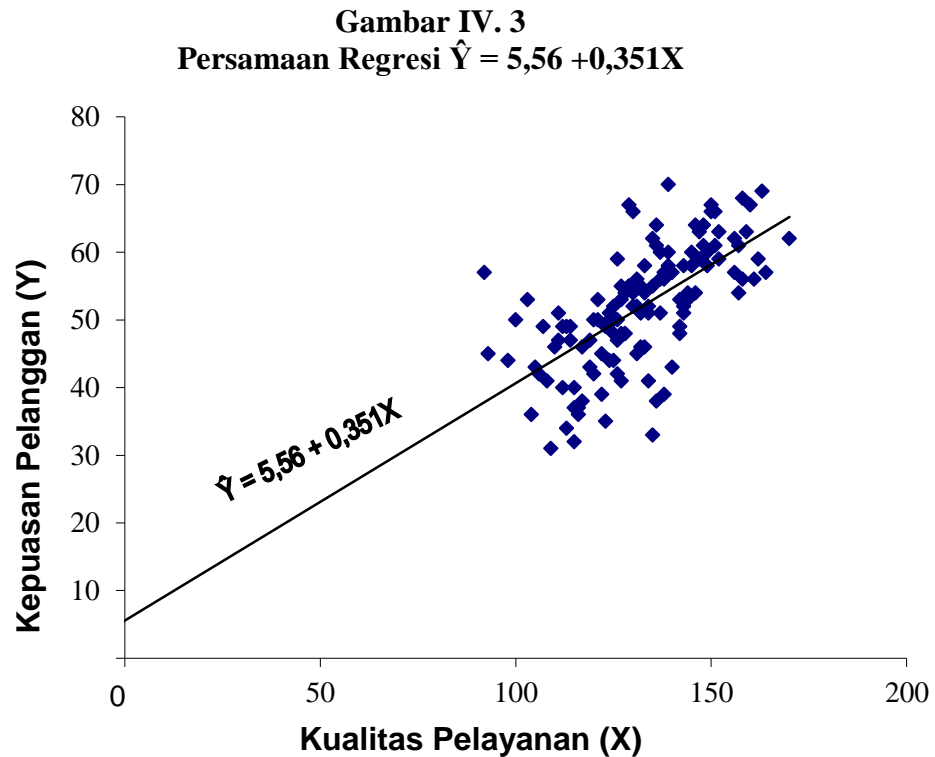
## **B. Pengujian Hipotesis**

### **1. Uji Persamaan Regresi**

Persamaan regresi yang dilakukan yaitu regresi linier sederhana. Persamaan regresi bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

Analisis regresi linier sederhana terhadap pasangan data penelitian antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan menghasilkan koefisien arah regresi 0,351 dan menghasilkan konstanta 5,56. Dengan demikian bentuk hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memiliki

persamaan regresi  $\hat{Y} = 5,56 + 0,351X$ . Persamaan regresi  $\hat{Y} = 5,56 + 0,351X$  dapat digambarkan pada grafik sebagai berikut:



Selanjutnya persamaan regresi diatas menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu skor kualitas pelayanan (X) akan menghasilkan kenaikan pada kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,351 pada konstanta 5,56.

## 2. Uji Persyaratan Analisi

### a. Uji Normalitas Galat Taksiran

Uji normalitas pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas galat taksiran regresi Y atas X dilakukan dengan Uji *Liliefors* pada taraf signifikan ( $\alpha = 0,05$ ). Untuk sampel 127 mahasiswa

dengan kriteria pengujian berdistribusi normal  $L_{hitung} < L_{tabel}$  dan jika sebaliknya, maka galat taksiran tidak berdistribusi normal.

Hasil perhitungan Uji *Liliefors* menyimpulkan bahwa taksiran regresi Y atas X berdistribusi Normal. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil  $L_{hitung} = 0,064$  pada taraf signifikansi 0,05 dengan jumlah sampel 127,  $L_{tabel} = 0,079$ . (Proses perhitungan pada lampiran 30)

Ini berarti bahwa  $L_{hitung} < L_{tabel}$  dan data berdistribusi normal dan penelitian dapat dilanjutkan pada pengujian Hipotesis.

**Tabel IV. 7**  
**Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran**

| No. | Galat Taksiran | $L_{hitung}$ | $L_{tabel}$ | Keputusan | Keterangan |
|-----|----------------|--------------|-------------|-----------|------------|
| 1   | Y atas X       | 0,064        | 0,079       | Terima Ho | Normal     |

Sumber: data yang diolah tahun 2017

#### **b. Uji Linieritas Regresi**

Uji kelinieran regresi digunakan untuk mengetahui apakah persamaan regresi yang digunakan linier atau tidak. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan tabel ANAVA bersama dengan pengujian keberartian regresi seperti terlihat dibawah ini.

Dari hasil perhitungan, maka diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 1,19 dan  $F_{tabel}$  sebesar 1,52 ini berarti nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka pengujian hipotesis

statistikanya adalah  $H_0$  diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresinya berbentuk linier.

**Tabel IV.8**  
**Tabel ANAVA Untuk Pengujian Kelinieran atas Persamaan Regresi**  
 $\hat{Y} = 5,56 + 0,351X$

| Sumber Varians   | Dk  | Jumlah Kuadrat (JK) | Rata-rata Jumlah Kuadrat (RJK) | $F_{hitung}$ | $F_{tabel}$ |
|------------------|-----|---------------------|--------------------------------|--------------|-------------|
| Total            | 127 | 350198.00           |                                |              |             |
| Regresi (a)      | 1   | 340295.09           |                                |              |             |
| Regresi (b/a)    | 1   | 4153.17             | 4153.17                        |              | 3,92        |
| Sisa             | 125 | 5749.75             | 46.00                          | 90,29*)      |             |
| Tuna Cocok       | 60  | 3013.33             | 50.22                          |              | 1.52        |
| Galat Kekeliruan | 65  | 2736.42             | 42.10                          | 1,19 ns)     |             |

Keterangan:

\*) Persamaan regresi berarti karena  $F_{hitung} (90,29) > F_{tabel} (3,92)$

<sup>ns)</sup> Persamaan regresi linier karena  $F_{hitung} (1,19) < F_{tabel} (1,52)$

Pada tabel distribusi F dengan menggunakan dk pembilang satu dan dk penyebut  $(n-2) = 125$  pada  $\alpha = 0,05$  diperoleh  $F_{hitung} = 90,29$  sedangkan  $F_{tabel} 3,92$ . Dari hasil pengujian seperti ditunjukkan pada tabel IV.8 menunjukkan bahwa  $F_{hitung} 1,19 < F_{tabel} 1,52$  sehingga regresi berarti.

Untuk tabel distribusi F yang digunakan untuk mengukur linieritas regresi dengan dk pembilang  $(k-2) = 60$  dan dk penyebut  $(n-k) = 65$ , dengan  $\alpha = 0,05$  diperoleh  $F_{hitung} = 1,19$  sedangkan  $F_{tabel} = 1,52$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $F_h < F_t$  yang berarti regresi linier.

### 3. Uji Hipotesis Penelitian

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui keberartian tidaknya hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang telah dibentuk melalui persamaan regresi sederhana. Pengujian ini dilakukan bersama dengan pengujian linieritas regresi dengan menggunakan tabel ANAVA seperti pada tabel IV.8.

#### a. Uji Keberartian Regresi

Dalam uji hipotesis ini terdapat uji keberartian regresi yang bertujuan untuk mengetahui apakah persamaan regresi Y atas X membentuk garis yang berarti atau tidak. Adapun kriteria pengujian yaitu regresi dinyatakan sangat berarti jika berhasil menolak  $H_0$ . Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak berarti regresi dinyatakan sangat berarti (signifikan).

Dari hasil perhitungan keberartiann regresi ini memperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 90,29 dan  $F_{tabel}$  sebesar 3,92. Ini berarti nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka pengujian hipotesis statistiknya adalah  $H_0$  ditolak, sehingga dapat kita simpulkan bahwa model persamaan regresi adalah berarti (signifikan). (Proses perhitungan pada lampiran 34)

### b. Perhitungan Koefisien Korelasi

Perhitungan koefisien korelasi ini digunakan untuk mengetahui besar atau kuatnya hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan maka digunakan rumus koefisien korelasi *product moment* dari Pearson. Hasil perhitungan koefisien korelasi antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di peroleh koefisien korelasi  $r_{xy}$  sebesar 0,648 (Proses perhitungan pada lampiran 35). Untuk Uji signifikan koefisien korelasi disajikan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel IV. 9**  
**Pengujian Signifikansi Koefisien Korelasi Antara X dan Y**

| <b>Korelasi antara</b> | <b>Koefisien Korelasi</b> | <b>t<sub>hitung</sub></b> | <b>t<sub>tabel</sub></b> |
|------------------------|---------------------------|---------------------------|--------------------------|
| X dan Y                | 0,648                     | 9,50                      | 1,97                     |

Berdasarkan pengujian signifikan korelasi antara data kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan sebagaimana terlihat pada tabel IV.9 diatas, di peroleh diperoleh  $t_{hitung} = 9,50 > t_{tabel} = 1,97$  , maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

#### 4. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji t)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan signifikan atau tidak dengan menggunakan uji-t pada taraf signifikan  $\alpha = 0,05$  dengan  $db = n-2$ . Adapun

kriteria pengujiannya adalah jika signifikannya positif,  $H_0$  diterima jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka korelasi yang terjadi tidak mempunyai arti dan jika  $H_0$  ditolak jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka korelasi yang terjadi mempunyai arti. Namun, jika yang terjadi adalah signifikan negatif,  $H_0$  diterima jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka korelasi yang terjadi tidak mempunyai arti dan jika  $H_0$  ditolak jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka korelasi yang terjadi mempunyai arti. Hasil perhitungan menunjukkan signifikan positif  $t_{hitung}$  sebesar 9,50 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,97 (Proses perhitungan pada lampiran 36). Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa terjadi korelasi yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan yang berarti bahwa koefisien dapat digeneralisasikan atau dapat berlaku pada populasi dimana sampel tersebut diambil.

### **5. Uji Koefisien Determinasi**

Uji koefisien determinasi, dilakukan untuk mengetahui besarnya persentase variabel X terhadap variabel Y. Koefisien determinasi  $KD = KD = r_{xy}^2 \times 100\% = (0,648)^2 \times 100\% = 41,94\%$ . Hal ini berarti tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi dengan kualitas pelayanan sebesar 41,94%. (Proses perhitungan pada lampiran 37)



### C. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, hasil yang diperoleh nilai koefisien dari model persamaan regresi  $\hat{Y} = 5,56 + 0,351X$  adalah berdistribusi normal, berbentuk linier dan berarti. Persamaan regresi ini menjelaskan bahwa setiap kenaikan satu skor kualitas pelayanan (X) akan mengakibatkan kenaikan skor kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,351 pada konstanta 5,56.

Selanjutnya perhitungan uji linieritas regresi yang bertujuan untuk mengetahui apakah kedua variabel mempunyai pengaruh yang linier atau tidak secara signifikan, hasil perhitungan menunjukkan  $F_{hitung}$  sebesar  $1,19 < F_{tabel}$  sebesar 1,52 ini berarti  $H_0$  diterima dan model regresi linier.

Uji keberartian regresi ini digunakan untuk mengetahui apakah persamaan regresi yang di peroleh berarti atau tidak, hasil yang di peroleh dari perhitungan  $F_{hitung}$  sebesar 90,29 dan  $F_{tabel}$  sebesar 3,92 sehingga dalam perhitungan ini dapat kita ketahui  $F_{hitung}$  sebesar  $90,29 > F_{tabel}$  sebesar 3,92 dengan ini dapat kita simpulkan bahwa persamaan regresi adalah berarti.

Berdasarkan perhitungan koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan diketahui hubungannya bersifat positif yang berarti jika kualitas pelayanan naik, maka kepuasan mahasiswanya pun akan naik, begitupun sebaliknya. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan memiliki nilai korelasi sebesar 0,648, maka keeratan hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan tergolong kuat. Hal ini diketahui jika

mahasiswa merasakan kualitas pelayanan tinggi, maka tingkat kepuasan pelanggannya pun tinggi, begitupun sebaliknya.

Hasil penelitian diatas menunjukkan adanya pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan fakultas ekonomi. Hal ini dapat dilihat dari  $t_{hitung}$  sebesar  $9,50 > t_{tabel}$  sebesar  $1,97$ , maka dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  jatuh pada daerah penolakan dan dinyatakan terdapat pengaruh yang signifikan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Jika kualitas pelayanan yang tinggi maka tingkat kepuasan pelanggan pun tinggi, begitu pula sebaliknya. Mahasiswa fakultas ekonomi tersebut akan merasa puas ketika kualitas pelayanan yang diterimanya sesuai dengan harapan atau kualitas pelayanannya tinggi. Sehingga mahasiswa fakultas ekonomi ini merasa kualitas pelayanannya tinggi dan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi.

Kualitas pelayanan sangat berperan penting dalam tingkat kepuasan pelanggan. Pengukuran dan penilaian kualitas pelayanan ini berdasarkan *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (handal), *Responsiveness* (Pertanggungjawaban), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati). Apabila kualitas pelayanan mempunyai penilaian yang tinggi maka mahasiswa akan merasakan tingkat kepuasan yang tinggi. Karena mereka akan merasakan puas apabila pelayanan yang diberikan berkualitas baik.

Besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dapat diketahui dengan melihat hasil perhitungan uji koefisien determinasi menghasilkan KD sebesar 41,94%. Hasil ini menunjukkan variasi

kepuasan pelanggan fakultas ekonomi sebesar 41,94% ditentukan oleh kualitas pelayanan dan sisanya 58,06% dipengaruhi oleh faktor lain yaitu kinerja dosen, lingkungan, fasilitas dan lain-lain.

Dalam penelitian ini, hasil perhitungan yang telah dikemukakan diatas maka dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan fakultas ekonomi di Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti menyadari dalam melakukan penelitian ini tidak sepenuhnya sampai pada tingkat keakuratan penelitian ini, tidak sepenuhnya mutlak. Dari hasil uji hipotesis peneliti juga menyadari bahwa peneliti memiliki beberapa kelemahan diantaranya keterbatasan variabel penelitian. Dalam penelitian ini hanya meneliti dua variabel yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Sedangkan pada variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan tetapi juga dipengaruhi oleh faktor lainnya.

## BAB V

### KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Penelitian yang telah dilaksanakan ini berhasil memberikan kesimpulan secara empiris berdasarkan pengolahan data statistik, deskripsi, analisis, dan interpretasi data yang telah dilakukan dan diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta. Dengan demikian dapat disimpulkan dalam penelitian ini, jika kualitas pelayanan semakin baik atau tinggi maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa. Begitupun sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan maka akan semakin rendah tingkat kepuasan mahasiswa tersebut.
2. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yang pertama adalah mencari persamaan regresi. Analisis tersebut antara kualitas pelayanan (variabel X) dan kepuasan pelanggan (variabel Y) yang memiliki persamaan regresi yaitu  $\hat{Y} = 5,56 + 0,351X$ .

3. Berdasarkan uji persyaratan analisis dengan uji normalitas galat taksiran dengan rumus *Liliefors*, memperoleh data berdistribusi normal, yaitu  $L_{hitung} = 0,064$  sedangkan  $L_{tabel} = 0,079$ . Ini berarti  $L_{hitung} < L_{tabel}$ .
4. Pehitungan uji keberartian regresi disimpulkan bahwa model persamaan regresi adalah berarti (signifikan) karena  $F_{hitung}$  sebesar  $90,29 > F_{tabel}$  sebesar  $3,92$ , sedangkan untuk linier  $F_{hitung}$  sebesar  $1,19 < F_{tabel}$  sebesar  $1,52$ .
5. Untuk uji koefisien korelasi dengan menggunakan rumus korelasi *Product Moment* dari Pearson dihasilkan koefisien korelasi sebesar  $0,648$  yang berarti terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa.
6. Berdasarkan uji koefisien determinasi dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan fakultas ekonomi dipengaruhi oleh beberapa faktor dan salah satu faktor yang mempengaruhinya adalah kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mendapatkan bahwa kepuasan pelanggan fakultas ekonomi sebesar  $41,94\%$  ditentukan oleh kualitas pelayanan dan sisanya  $58,06\%$  dipengaruhi oleh faktor lain.

## **B. Implikasi**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta. Dengan demikian implikasi yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian ini adalah:

1. Berdasarkan hasil pengolahan data dari indikator kualitas pelayanan data skor yang terbesar adalah *Assurances* (Jaminan). Ini berarti *Assurances* (Jaminan) memberikan pengaruh yang besar dan tinggi terhadap kualitas pelayanan. Dengan adanya jaminan yang diberikan dari karyawan pelayanan membuat mahasiswa merasa senang dan percaya atas pelayanan yang diberikan sehingga karyawan pelayanan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Semakin berkualitas pelayanan atas jaminan yang diberikan maka semakin besar pula tingkat kepuasan mahasiswa.
2. Indikator *Responsiveness* (Ketanggapan) lebih rendah dibandingkan dengan keempat indikator kualitas pelayanan yang lainnya. Hal tersebut dapat terjadi karena mahasiswa merasa bahwa pelayanan di fakultas ekonomi dalam memberikan pelayanan masih kurang tanggap dan lambat dalam melayani kebutuhan mahasiswa. Namun, dengan adanya *Assurances* (Jaminan) yang diberikan dapat membuat mahasiswa merasa puas dan senang atas layanannya.
3. Sub indikator yang terbesar dalam kualitas pelayanan adalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun karyawan dalam meyakinkan

kepercayaan mahasiswa. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat dipercaya oleh mahasiswa, mahasiswa akan merasa percaya atas pelayanan akademik apabila mereka mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka. dengan adanya rasa percaya akan membantu meningkatkan kualitas pelayanannya. Sedangkan sub indikator terendah dalam kualitas pelayanan adalah membantu dan menyediakan pelayanan yang cepat tepat dan tanggap. Kualitas pelayanan khususnya dalam memberikan pelayanan yang cepat tepat dan tanggap, karena mahasiswa menyukai karyawan yang memberikan pelayanan yang cepat tepat dan tanggap sehingga kebutuhan yang mereka dapat cepat terpenuhi. Namun, pada kenyataan mahasiswa masih merasakan pelayanan di FE masih kurang tanggap dan lambat dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

4. Respon kognitif merupakan indikator yang memiliki nilai terbesar dari variabel kepuasan pelanggan. Respon kognitif salah satu respon yang mengukur perbedaan antara apa yang ingin diwujudkan oleh mahasiswa dalam pelayanannya, ekspektasi dan apa yang sesungguhnya ditawarkan oleh perguruan tinggi. Mahasiswa mengharapkan pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang mereka inginkan dan yang ditawarkan oleh perguruan tinggi. Sedangkan respon emosional memiliki nilai lebih rendah dari respon kognitif dari indikator kepuasan pelanggan. Hal ini dapat terjadi karena mahasiswa merasa kurang puas atas pelayanan yang

diberikan fakultas ekonomi sesuai dengan pengalaman yang mereka rasakan sebelumnya.

5. Adapun sub indikator terbesar dan terkecil dari indikator respon kognitif dan paling berpengaruh dalam kepuasan pelanggan. Yang pertama sub indikator yang terbesar adalah respon terhadap pelayanan, dan yang kedua sub indikator yang terkecil adalah ekspektasi.
6. Meskipun hasil penelitian ini berhasil menguji hipotesis, akan tetapi penelitian menyadari bahwa kualitas pelayanan masih harus ditingkatkan agar kepuasan pelanggan fakultas ekonomi puas atas pelayanan yang diberikan. Tetapi, penelitian ini telah membuktikan secara empiris bahwa kualitas pelayanan akademik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan fakultas ekonomi. Namun pihak fakultas tetap harus memperhatikan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa karena tidak hanya kualitas pelayanan saja yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

### **C. Saran**

Berdasarkan kesimpulan serta implikasi yang telah diuraikan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran kepada Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta sebagai berikut:

1. Penelitian ini memberikan informasi yaitu kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Namun, masih banyak faktor lain yang



mempengaruh kepuasan mahasiswa yaitu kinerja dosen, lingkungan, fasilitas dan lain-lain. Oleh karena itu diharapkan dalam penelitian selanjutnya untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa selain yang diteliti dalam penelitian ini agar diperoleh gambaran dan penjelasan yang lebih menyeluruh dan lengkap.

2. Dilihat dari dimensi kualitas pelayanan yang paling rendah adalah *responsiveness* (ketanggapan), sebaiknya pihak prodi dan fakultas diharapkan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa agar mahasiswa dapat merasakan kepuasan atas pelayanan yang telah diberikan dan disediakan demi menunjang proses kegiatan belajar. Staf pada bagian pelayanan diharapkan dapat meningkatkan pelayanannya dari berbagai aspek terutama dalam penanganan yang cepat tepat dan tanggap sesuai pada saat mahasiswa mengajukan keluhan atas permasalahan yang mereka alami mengenai kelengkapan administrasi. Serta menunjukkan sikap empati, rasa membantu dengan tulus dan ikhlas sebagai staf yang bertugas melayani mahasiswa dalam menyelesaikan seputar administrasi kemahasiswaan.
3. Bagi mahasiswa, hendaknya menyampaikan informasi dengan jelas kepada staf pelayanan untuk memperoleh data atau informasi yang dibutuhkan agar sesuai dengan yang diharapkan. Untuk mendapatkan data atau informasi yang dibutuhkan mahasiswa harus mengikuti prosedur

yang telah ditetapkan oleh staf pelayanan akademik, serta memaklumi apabila terjadi kesalahan dan keterlambatan dalam memperoleh data atau informasi yang dibutuhkan karena staf pelayanan melayani banyak mahasiswa yang harus dipenuhi kebutuhan administrasinya.

**DAFTAR PUSTAKA**

Djaali dan Pudji Muljono. *Pengukuran dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: Grasindo. 2008.

Eswika Nilasari & Istianti dalam Jurnal “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo*”. 2015.

Faris L. Lumentut dan Indrie D. Palandeng dalam Jurnal “*Fasilitas, Servicescape, Dan Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Mcdonald’s Manado*”. 2014.

Febriany Feibe Rosaline Tuerah dalam Jurnal “*Analisis Kualitas Layanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa*”. 2015.

Gloria K.Q Agyapong dalam Jurnal “*The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry – A Case of Vodafone (Ghana)*”. 2011.

Hery Susanto dalam Jurnal “*Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (Upbjj) Mataram*”. 2014.

Jarot Prianggono dan Dax E.S. Manupputy dalam Jurnal “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Di Samsat Balikpapan*”. 2011.

Joan L. Giese dan Josep A. Cote dalam Jurnal “*Defining Consumer Satisfaction*”. 2002.

Kusnadi, Edi dalam Jurnal “*Menentukan Karakteristik Kepuasan Mahasiswa Sebagai Pelanggan Internal Melalui Aplikasi Analisis Faktor*”. 2008.

- Napitulupulu, Paimin. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: PT Alumni cetakan ke-2. 2012.
- Novirsari, Emma dalam Jurnal “*Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Keliling Di Unit Pelayanan Terpadu (Upt) Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara (Dispendasus) Medan Utara*”. 2011.
- Prasetyo, Bambang dan Jannah, Lina Miftahul. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo. 2005.
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2013.
- Santoso, Teguh. *Marketing Strategic*. Jakarta: Suka Buku. 2011.
- Sarmiadi dalam Jurnal “*Analisis Kinerja Perusahaan Yang Dipengaruhi Oleh Kepuasan Kerja Karyawan Dan Kepuasan Pelanggan*”. 2008.
- Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara. 2007.
- Sudjana. *Metode Statistika Keenam*. Bandung: Tarsito. 2002.
- Sugiyono. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta. 2012.
- Teguh Sanjaya, Dkk Dalam Jurnal “*Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap Kabupaten Banyuwangi*.”
- Tjiptono, Fandy & Diana, Anastasia. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi. 2003.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi. 2000.

\_\_\_\_\_. *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi.  
2002.

\_\_\_\_\_. *Service Management*. Yogyakarta: Andi. 2012.

Tutik Wahyuningsih dalam Jurnal “*Kepuasan Mahasiswa Fkip Uns Atas Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik*”. 2013.

# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## LAMPIRAN 1

## SURAT PERMOHONAN IZIN PENELITIAN



*Building  
Future  
Leaders*

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon/Faximile : Rektor : (021) 4893854, PRI : 4895130, PR II : 4893918, PR III : 4892926, PR IV : 4893982  
BUK : 4750930, BAKHUM : 4759081, BK : 4752180  
Bagian UHT : Telepon, 4893726, Bagian Keuangan : 4892414, Bagian Kepegawaian : 4890536, Bagian Humas : 4898486  
Laman : www.unj.ac.id

Nomor : 2352/UN39.12/KM/2017  
Lamp. : -  
Hal : Permohonan Izin Mengadakan Penelitian  
untuk Penulisan Skripsi

26 April 2017

Yth. Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Jakarta

Kami mohon kesediaan Saudara untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Nama : Melvida Dwi Agustya  
Nomor Registrasi : 8105132159  
Program Studi : Pendidikan Ekonomi  
Fakultas : Ekonomi Universitas Negeri Jakarta  
No. Telp/HP : 083894629160

Dengan ini kami mohon diberikan ijin mahasiswa tersebut, untuk dapat mengadakan penelitian guna mendapatkan data yang diperlukan dalam rangka penulisan skripsi dengan judul :

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta”**

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.

Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan,  
dan Hubungan Masyarakat



Woro Sasmoyo, SH  
NIP. 19630403 198510 2 001

Tembusan :  
1. Dekan Fakultas Ekonomi  
2. Koordinator Prodi Pendidikan Ekonomi

## LAMPIRAN 2

## SURAT PENERIMAAN IZIN PENELITIAN



*Building  
Future  
Leaders*

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227/4706285, Fax: (021) 4706285



AN ISO 9001:2008 CERTIFIED COMPANY  
www.ias.com

Nomor: 872/UN39.6/FE/V/2017  
Lamp : -  
Hal : Izin Penelitian

8 Mei 2017

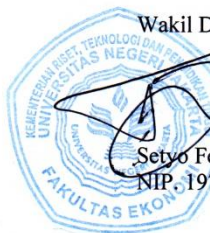
Yth. Kepala BAKHUM  
Universitas Negeri Jakarta  
di  
Jakarta

Dengan hormat,  
Menanggapi surat Saudara tertanggal 26 April 2017 tentang permohonan izin penelitian, maka dengan ini kami memberikan izin penelitian dalam rangka penulisan skripsi dengan judul: "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta*" kepada:

Nama : Melvida Dwi Agustya  
Nomor Registrasi : 8105132159  
Strata : S1  
Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Atas perhatian yang diberikan, kami sampaikan terima kasih.

Wakil Dekan I,



Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si  
NIP. 197206171999031001

Tembusan:

1. Dekan (sebagai laporan)
2. Koordinator Prodi. S1 Pendidikan Ekonomi



**LAMPIRAN 3****Angket Uji Coba “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Fakultas Ekonomi Di Universitas Negeri Jakarta”****Data Responden**

Nomer responden :  
 Nama responden :  
 Jenis kelamin : Laki-laki/Perempuan  
 Prodi/Konsentrasi :

**Petunjuk Pengisian :**

- Baca setiap pernyataan dengan teliti.
- Berikan tanda check list (√) pada salah satu jawaban untuk setiap pernyataan.
- Kriteria jawaban
 

|    |                 |     |                       |
|----|-----------------|-----|-----------------------|
| SS | : Sangat Setuju | TS  | : Tidak Setuju        |
| S  | : Setuju        | STS | : Sangat Tidak Setuju |
| RR | : Ragu-ragu     |     |                       |

**Instrument Variabel Kepuasan Pelanggan**

| No                      | Pernyataan  | Alternative Jawaban |   |    |    |     |
|-------------------------|---|---------------------|---|----|----|-----|
|                         |   | SS                  | S | RR | TS | STS |
| <b>Respon emosional</b> |   |                     |   |    |    |     |
| 1                       | Saya merasa puas atas pelayanan Fakultas Ekonomi secara subjektif.                |                     |   |    |    |     |
| 2                       | Saya merasa kebutuhan subjektif saya sudah terpenuhi.                             |                     |   |    |    |     |
| 3                       | Saya merasa kurang puas atas pelayanan Fakultas Ekonomi.                          |                     |   |    |    |     |
| 4                       | Saya merasa kebutuhan subjektivitas saya tidak terpenuhi dengan baik.             |                     |   |    |    |     |
| 5                       | Saya menyampaikan aspirasi saya terhadap pelayanan Fakultas Ekonomi.              |                     |   |    |    |     |
| 6                       | Fakultas Ekonomi selalu memenuhi aspirasi dari setiap mahasiswa Fakultas Ekonomi. |                     |   |    |    |     |
| 7                       | Fakultas Ekonomi tidak peduli terhadap aspirasi mahasiswa.                        |                     |   |    |    |     |
| 8                       | Pihak pelayanan Fakultas Ekonomi selalu   |                     |   |    |    |     |

|                        |   |  |  |  |  |  |
|------------------------|---|--|--|--|--|--|
|                        | meminta mahasiswa untuk menyampaikan aspirasinya.   |  |  |  |  |  |
| 9                      | Saya senang menjadi mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta  |  |  |  |  |  |
| 10                     | Saya pernah mempunyai pengalaman menyenangkan atas pelayanan pihak Fakultas.  |  |  |  |  |  |
| 11                     | Saya tidak suka dengan lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang sangat membosankan                           |  |  |  |  |  |
| 12                     | Saya mempunyai pengalaman buruk terhadap pelayanan akademik di Fakultas Ekonomi.  |  |  |  |  |  |
| <b>Respon Kognitif</b> |   |  |  |  |  |  |
| 13                     | Saya memberikan respon positif terhadap segala upaya dalam peningkatan pelayanan Fakultas Ekonomi.                              |  |  |  |  |  |
| 14                     | Saya merasa Fakultas Ekonomi merupakan salah satu Fakultas terbaik di Universitas Negeri Jakarta sesuai dengan yang dijanjikan. |  |  |  |  |  |
| 15                     | Saya merasa sarana yang ada di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta jauh dari harapan.                                   |  |  |  |  |  |
| 16                     | Pelayanan fakultas ekonomi sesuai dengan ekspektasi saya.   |  |  |  |  |  |
| 17                     | Saya merasa kebersihan di Fakultas Ekonomi tidak sesuai dengan peraturan yang ditetapkan.                                       |  |  |  |  |  |
| 18                     | Saya merasa kinerja staf administrasi tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.  |  |  |  |  |  |

### Instrument Variabel Kualitas Pelayanan

| No                                | Pernyataan   | Alternative Jawaban |   |    |    |     |
|-----------------------------------|--|---------------------|---|----|----|-----|
|                                   |  | SS                  | S | RR | TS | STS |
| <b>Tangibles (bukti langsung)</b> |  |                     |   |    |    |     |
| 1                                 | Fasilitas yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi sangat lengkap.                             |                     |   |    |    |     |
| 2                                 | Ketersediaan ruang kuliah di FE tidak cukup memadai.                                       |                     |   |    |    |     |
| 3                                 | Ruang kuliah sejuk dan nyaman.   |                     |   |    |    |     |
| 4                                 | Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih.                                  |                     |   |    |    |     |
| 5                                 | Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapih.  |                     |   |    |    |     |
| 6                                 | Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi.                  |                     |   |    |    |     |
| 7                                 | Fasilitas yang diberikan oleh FE kurang memadai.   |                     |   |    |    |     |
| 8                                 | Fakultas Ekonomi memiliki perpustakaan yang lengkap.                                       |                     |   |    |    |     |
| 9                                 | Ketersediaan buku referensi di perpustakaan FE.  |                     |   |    |    |     |
| 10                                | Saya merasa kecewa atas fasilitas yang diberikan oleh FE.                                  |                     |   |    |    |     |
| 11                                | Saya merasa puas dengan fasilitas yang diberikan FE.                                       |                     |   |    |    |     |
| 12                                | Lokasi gedung yang strategis.  |                     |   |    |    |     |
| 13                                | Lokasi gedung tidak berarturan.  |                     |   |    |    |     |
| 14                                | Tenaga kependidikan berpenampilan rapih dan bersih.  |                     |   |    |    |     |
| 15                                | Staf akademik datang tepat waktu di ruang pelayanan.                                       |                     |   |    |    |     |
| 16                                | Penampilan staf pengajar dan karyawan tidak sopan.   |                     |   |    |    |     |
| 17                                | Penampilan staf pengajar dan karyawan tidak rapih.   |                     |   |    |    |     |
| 18                                | Jumlah perlengkapan (buku absen, pulpen, map, dll) penunjang proses pelayanan yang memadai |                     |   |    |    |     |
| 19                                | Perlengkapan yang digunakan selalu diperbaharui.   |                     |   |    |    |     |
| <b>Reliability (handal)</b>       |  |                     |   |    |    |     |
| 20                                | Karyawan FE handal dalam menyediakan pelayanan.  |                     |   |    |    |     |
| 21                                | Karyawan dapat dipercaya.  |                     |   |    |    |     |
| 22                                | Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan oleh dosen.                                    |                     |   |    |    |     |
| 23                                | Dosen datang tepat waktu saat mengajar di kelas.   |                     |   |    |    |     |

|  |   |  |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|--|
| 24   | Karyawan tidak handal dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.  |  |  |  |  |  |
| 25   | Cara pengajaran dosen FE tidak sesuai dengan harapan mahasiswa.   |  |  |  |  |  |
| <b>Responsiveness (pertanggungjawaban)</b> |   |  |  |  |  |  |
| 26   | Petugas perpustakaan FE bertindak cepat dalam melayani mahasiswa.   |  |  |  |  |  |
| 27   | Karyawan FE tidak tanggap dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa.   |  |  |  |  |  |
| 28   | FE menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu.  |  |  |  |  |  |
| 29   | Ketersediaan waktu dosen untuk berkonsultasi yang terbatas untuk mahasiswa.   |  |  |  |  |  |
| 30   | Karyawan FE membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik.   |  |  |  |  |  |
| <b>Assurance (Jaminan)</b>                 |   |  |  |  |  |  |
| 31   | Staf pengajar serta karyawan FE sangat ramah tamah dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.                         |  |  |  |  |  |
| 32   | Pegawai di FE memiliki keterampilan yang sesuai di bidangnya masing-masing.   |  |  |  |  |  |
| 33   | Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh FE melalui dosen Pembimbing Akademik (PA).                                |  |  |  |  |  |
| 34   | Staf pengajar menyampaikan kuliah sesuai dengan bidang keahlian/pengalamannya.  |  |  |  |  |  |
| 35   | Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah diterapkan FE berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali. |  |  |  |  |  |
| <b>Empathy (Empati)</b>                    |   |  |  |  |  |  |
| 36   | Staf administrasi memberikan perhatian yang tulus terhadap mahasiswa FE dalam memberikan pelayanan.                     |  |  |  |  |  |
| 37   | Fakultas Ekonomi tidak mengutamakan kepentingan konsumen.   |  |  |  |  |  |
| 38   | Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan di bidang akademik/mata kuliah.                              |  |  |  |  |  |
| 39   | Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa.  |  |  |  |  |  |



## LAMPIRAN 5

## PERHITUNGAN VALIDITAS VARIABEL Y (Kepuasan Pelanggan)

Data Hasil Perhitungan Uji Validitas Skor Butir dengan Skor Total  
Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

| No. Butir | $\sum X$ | $\sum X^2$ | $\sum X.X_t$ | $\sum X^2$ | $\sum x.x_t$ | $\sum x_t^2$ | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | Kesimp. |
|-----------|----------|------------|--------------|------------|--------------|--------------|--------------|-------------|---------|
| 1         | 109      | 407        | 6559         | 10.97      | 69.87        | 9337.87      | 0.565        | 0.361       | Valid   |
| 2         | 103      | 363        | 6190         | 9.37       | 58.07        | 9337.87      | 0.5079       | 0.361       | Valid   |
| 3         | 87       | 277        | 5273         | 24.70      | 93.60        | 9337.87      | 0.5042       | 0.361       | Valid   |
| 4         | 92       | 302        | 5597         | 19.87      | 119.93       | 9337.87      | 0.7203       | 0.361       | Valid   |
| 5         | 94       | 320        | 5698         | 25.47      | 101.87       | 9337.87      | 0.5404       | 0.361       | Valid   |
| 6         | 93       | 303        | 5614         | 14.70      | 77.40        | 9337.87      | 0.5404       | 0.361       | Valid   |
| 7         | 100      | 342        | 6007         | 8.67       | 53.67        | 9337.87      | 0.488        | 0.361       | Valid   |
| 8         | 93       | 307        | 5628         | 18.70      | 91.40        | 9337.87      | 0.566        | 0.361       | Valid   |
| 9         | 122      | 504        | 7305         | 7.87       | 41.93        | 9337.87      | 0.4          | 0.361       | Valid   |
| 10        | 110      | 418        | 6585         | 14.67      | 36.33        | 9337.87      | 0.254        | 0.361       | Drop    |
| 11        | 90       | 300        | 5517         | 30.00      | 159.00       | 9337.87      | 0.7771       | 0.361       | Valid   |
| 12        | 81       | 241        | 4729         | 22.30      | -93.20       | 9337.87      | -0.528       | 0.361       | Drop    |
| 13        | 120      | 490        | 7197         | 10.00      | 53.00        | 9337.87      | 0.449        | 0.361       | Valid   |
| 14        | 118      | 472        | 7074         | 7.87       | 49.07        | 9337.87      | 0.4683       | 0.361       | Valid   |
| 15        | 87       | 281        | 5318         | 28.70      | 138.60       | 9337.87      | 0.6926       | 0.361       | Valid   |
| 16        | 94       | 322        | 5701         | 27.47      | 104.87       | 9337.87      | 0.5356       | 0.361       | Valid   |
| 17        | 98       | 348        | 5953         | 27.87      | 118.73       | 9337.87      | 0.6021       | 0.361       | Valid   |
| 18        | 95       | 333        | 5777         | 32.17      | 121.33       | 9337.87      | 0.573        | 0.361       | Valid   |

## LAMPIRAN 6

### LANGKAH PERHITUNGAN VALIDITAS VARIABEL Y (Kepuasan Pelanggan)

#### Langkah-langkah Perhitungan Validitas Menggunakan MS.Excel

#### Disertai Contoh untuk Nomor Butir 1

#### Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

1. Kolom  $\Sigma X_t$  : Jumlah skor total : 1.786
2. Kolom  $\Sigma X_t^2$  : Jumlah kuadrat skor total : 107.722
3. Kolom  $\Sigma X_t^2$  :  $\Sigma X_t^2 - \frac{(\Sigma X_t)^2}{n} = 107.722 - \frac{(1.786)^2}{30} = 1395,467$
4. Kolom  $\Sigma X_i$  : Jumlah skor tiap butir : 109
5. Kolom  $\Sigma X_i^2$  : Jumlah kuadrat skor tiap butir  $= 2^2 + 3^2 + 4^2 + \dots + 4^2 = 407$
6. Kolom  $\Sigma X_i^2$  :  $\Sigma X_i^2 - \frac{(\Sigma X_i)^2}{n} = 407 - \frac{(109)^2}{30} = 10,97$
7. Kolom  $\Sigma X_i X_t$  :

Jumlah hasil kali skor tiap butir dengan skor total yang berpasangan

$$(2 \times 52) + (3 \times 48) + (4 \times 56) + \dots + (4 \times 51) = 6.559$$

8. Kolom  $\Sigma X_i X_t / n$  :  $\Sigma X_i X_t - \frac{(\Sigma X_i)(\Sigma X_t)}{n} = 6.559 - \frac{109 \times 1786}{30} = 69,867$
9. Kolom Rhitung :  $\frac{\Sigma X_i X_t / n}{\sqrt{\Sigma X_i^2 \cdot \Sigma X_t^2}} = \frac{69,867}{\sqrt{10,97 \times 1395,467}} = 1,87$
10. Kriteria valid adalah 0,361 atau lebih, kurang dari 0,361 dinyatakan drop.

LAMPIRAN 7

PERHITUNGAN KEMBALI UJI COBA VARIABEL Y (Kepuasan Pelanggan)

| No Responden | Perhitungan Kembali Data Uji Coba Variabel Y (Kepuasan Mahasiswa) |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | rt    | rt2   |
|--------------|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|              | 1   | 2     | 3     | 4     | 5     | 6     | 7     | 8     | 9     | 10    | 11    | 12    | 13    | 14    | 15    | 16    |       |       |
| 1            | 2   | 3     | 2     | 3     | 2     | 4     | 4     | 2     | 4     | 3     | 3     | 4     | 2     | 2     | 4     | 2     | 46    | 2116  |
| 2            | 3   | 3     | 3     | 2     | 2     | 2     | 3     | 2     | 3     | 1     | 4     | 4     | 1     | 1     | 3     | 4     | 41    | 1681  |
| 3            | 4   | 4     | 2     | 2     | 2     | 3     | 3     | 2     | 4     | 1     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 50    | 2500  |
| 4            | 4   | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 2     | 4     | 57    | 3249  |
| 5            | 4   | 4     | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 2     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     | 51    | 2601  |
| 6            | 3   | 4     | 3     | 3     | 2     | 3     | 3     | 2     | 4     | 3     | 5     | 5     | 2     | 3     | 4     | 2     | 51    | 2601  |
| 7            | 3   | 3     | 2     | 2     | 2     | 2     | 3     | 3     | 5     | 2     | 4     | 3     | 2     | 2     | 2     | 2     | 42    | 1764  |
| 8            | 4   | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 2     | 3     | 4     | 53    | 2809  |
| 9            | 3   | 3     | 2     | 2     | 3     | 4     | 4     | 4     | 5     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     | 56    | 3136  |
| 10           | 3   | 3     | 2     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 5     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 53    | 2809  |
| 11           | 3   | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 5     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 56    | 3136  |
| 12           | 3   | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 56    | 3136  |
| 13           | 4   | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 5     | 4     | 5     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 66    | 4356  |
| 14           | 4   | 4     | 5     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 5     | 4     | 4     | 4     | 5     | 65    | 4225  |
| 15           | 4   | 4     | 2     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 66    | 4356  |
| 16           | 3   | 3     | 2     | 3     | 3     | 2     | 3     | 2     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 2     | 4     | 3     | 48    | 2304  |
| 17           | 4   | 4     | 4     | 4     | 2     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 2     | 59    | 3481  |
| 18           | 4   | 4     | 2     | 2     | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 2     | 2     | 50    | 2500  |
| 19           | 3   | 3     | 2     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 2     | 4     | 4     | 2     | 2     | 2     | 2     | 46    | 2116  |
| 20           | 4   | 3     | 2     | 4     | 5     | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 2     | 4     | 4     | 4     | 56    | 3136  |
| 21           | 4   | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 59    | 3481  |
| 22           | 4   | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 60    | 3600  |
| 23           | 4   | 3     | 3     | 4     | 4     | 2     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 2     | 4     | 2     | 53    | 2809  |
| 24           | 4   | 3     | 3     | 4     | 4     | 2     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 2     | 4     | 3     | 54    | 2916  |
| 25           | 4   | 4     | 2     | 2     | 4     | 4     | 2     | 3     | 4     | 2     | 4     | 4     | 2     | 4     | 2     | 2     | 49    | 2401  |
| 26           | 5   | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 3     | 5     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     | 61    | 3721  |
| 27           | 4   | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 2     | 4     | 3     | 3     | 56    | 3136  |
| 28           | 4   | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 2     | 4     | 2     | 2     | 55    | 3025  |
| 29           | 3   | 3     | 2     | 2     | 1     | 2     | 3     | 1     | 4     | 1     | 3     | 3     | 2     | 4     | 1     | 1     | 36    | 1296  |
| 30           | 4   | 2     | 4     | 2     | 2     | 3     | 3     | 4     | 3     | 2     | 3     | 3     | 1     | 2     | 2     | 4     | 44    | 1936  |
| $\sum Xi$    | 103   | 103   | 87    | 92    | 94    | 93    | 100   | 93    | 122   | 90    | 120   | 118   | 87    | 94    | 98    | 95    | 1595  | 86333 |
| $\sum Xi^2$  | 407   | 363   | 277   | 302   | 320   | 303   | 342   | 307   | 504   | 300   | 490   | 472   | 281   | 322   | 348   | 333   | 86333 | 86333 |
| $\sum XiXt$  | 5864  | 5537  | 4716  | 5019  | 5099  | 5023  | 5373  | 5033  | 6533  | 4956  | 6439  | 6330  | 4776  | 5111  | 5342  | 5182  | 86333 | 86333 |
| $S_i^2$      | 0.38  | 0.32  | 0.85  | 0.69  | 0.88  | 0.51  | 0.30  | 0.64  | 0.27  | 1.03  | 0.34  | 0.27  | 0.93  | 0.95  | 0.96  | 1.11  |       |       |
| rhitung      | 0.531   | 0.508 | 0.465 | 0.732 | 0.513 | 0.523 | 0.489 | 0.523 | 0.425 | 0.798 | 0.477 | 0.513 | 0.718 | 0.552 | 0.637 | 0.591 |       |       |



**LAMPIRAN 8**

**DATA HASIL PERHITUNGAN KEMBALI UJI VALIDITAS SKOR BUTIR  
DENGAN SKOR TOTAL VARIABEL Y (Kepuasan Pelanggan)**

Data Hasil Perhitungan Kembali Uji Validitas Skor Butir dengan Skor Total  
Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

$$\sum Y_t = 1595$$

$$\sum Y_t^2 = 86333$$

| No. Butir | $\sum X$ | $\sum X^2$ | $\sum X \cdot X_t$ | $\sum x^2$ | $\sum x \cdot x_t$ | $\sum x_t^2$ | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | Kesimp. |
|-----------|----------|------------|--------------------|------------|--------------------|--------------|--------------|-------------|---------|
| 1         | 109      | 407        | 5864               | 10.97      | 68.83              | 1532.17      | 0.531        | 0.361       | Valid   |
| 2         | 103      | 363        | 5537               | 9.37       | 60.83              | 1532.17      | 0.508        | 0.361       | Valid   |
| 3         | 87       | 277        | 4716               | 24.70      | 90.50              | 1532.17      | 0.465        | 0.361       | Valid   |
| 4         | 92       | 302        | 5019               | 19.87      | 127.67             | 1532.17      | 0.732        | 0.361       | Valid   |
| 5         | 94       | 320        | 5099               | 25.47      | 101.33             | 1532.17      | 0.513        | 0.361       | Valid   |
| 6         | 93       | 303        | 5023               | 14.70      | 78.50              | 1532.17      | 0.523        | 0.361       | Valid   |
| 7         | 100      | 342        | 5373               | 8.67       | 56.33              | 1532.17      | 0.489        | 0.361       | Valid   |
| 8         | 93       | 307        | 5033               | 18.70      | 88.50              | 1532.17      | 0.523        | 0.361       | Valid   |
| 9         | 122      | 504        | 6533               | 7.87       | 46.67              | 1532.17      | 0.425        | 0.361       | Valid   |
| 10        | 90       | 300        | 4956               | 30.00      | 171.00             | 1532.17      | 0.798        | 0.361       | Valid   |
| 11        | 120      | 490        | 6439               | 10.00      | 59.00              | 1532.17      | 0.477        | 0.361       | Valid   |
| 12        | 118      | 472        | 6330               | 7.87       | 56.33              | 1532.17      | 0.513        | 0.361       | Valid   |
| 13        | 87       | 281        | 4776               | 28.70      | 150.50             | 1532.17      | 0.718        | 0.361       | Valid   |
| 14        | 94       | 322        | 5111               | 27.47      | 113.33             | 1532.17      | 0.552        | 0.361       | Valid   |
| 15        | 98       | 348        | 5342               | 27.87      | 131.67             | 1532.17      | 0.637        | 0.361       | Valid   |
| 16        | 95       | 333        | 5182               | 32.17      | 131.17             | 1532.17      | 0.591        | 0.361       | Valid   |

## LAMPIRAN 9

## PERHITUNGAN UJI COBA RELIABILITAS VARIABEL Y (Kepuasan Pelanggan)

## Data Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y

## Kepuasan Mahasiswa

| No.    | $\sum Xi$ | $\sum Xi^2$ | $(\sum Xi)^2/n$ | $Si^2$ |
|--------|-----------|-------------|-----------------|--------|
| 1      | 109       | 407         | 396.03          | 0.37   |
| 2      | 103       | 363         | 353.63          | 0.31   |
| 3      | 87        | 277         | 252.30          | 0.82   |
| 4      | 92        | 302         | 282.13          | 0.66   |
| 5      | 94        | 320         | 294.53          | 0.85   |
| 6      | 93        | 303         | 288.30          | 0.49   |
| 7      | 100       | 342         | 333.33          | 0.29   |
| 8      | 93        | 307         | 288.30          | 0.62   |
| 9      | 122       | 504         | 496.13          | 0.26   |
| 10     | 90        | 300         | 270.00          | 1.00   |
| 11     | 120       | 490         | 480.00          | 0.33   |
| 12     | 118       | 472         | 464.13          | 0.26   |
| 13     | 87        | 281         | 252.30          | 0.96   |
| 14     | 94        | 322         | 294.53          | 0.92   |
| 15     | 98        | 348         | 320.13          | 0.93   |
| 16     | 95        | 333         | 300.83          | 1.07   |
| $\sum$ |           |             |                 | 10.15  |

- 1 Menghitung Varians tiap butir dengan rumus  
Contoh butir ke-1

$$Si^2 = \frac{\sum Xi^2 - \frac{(\sum Xi)^2}{n}}{n}$$

$$= \frac{407 - \frac{109^2}{30}}{30} = 0.37$$

- 2 Menghitung Varians Total

$$St^2 = \frac{\sum Xi^2 - \frac{(\sum Xi)^2}{n}}{n}$$

$$= \frac{86333 - \frac{1595^2}{30}}{30} = 51.07$$

- 3 Menghitung Reliabilitas

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum Si^2}{st^2} \right)$$

$$= \frac{16}{16-1} \left( 1 - \frac{10.15}{51.07} \right) = 0.855$$

## Kesimpulan

Dari perhitungan di atas menunjukkan bahwa  $r_{11}$  termasuk dalam kategori (0.800 - 1.000). Maka instrumen memiliki reliabilitas yang sangat tinggi.

## Tabel Interpretasi

| Besarnya nilai r | Interpretasi  |
|------------------|---------------|
| 0.800 - 1.000    | Sangat Tinggi |
| 0.600 - 0.799    | Tinggi        |
| 0.400 - 0.599    | Cukup         |
| 0.200 - 0.399    | Rendah        |



## LAMPIRAN 11

## PERHITUNGAN VALIDITAS VARIABEL X (Kualitas Pelayanan)

| Data Hasil Perhitungan Uji Validitas Skor Butir dengan Skor Total<br>Variabel X (Kualitas Pelayanan Akademik) |          |            |              |            |              |              |              |             |         |
|---|----------|------------|--------------|------------|--------------|--------------|--------------|-------------|---------|
| No. Butir   | $\sum X$ | $\sum X^2$ | $\sum X.X_t$ | $\sum x^2$ | $\sum x.x_t$ | $\sum x_t^2$ | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | Kesimp. |
| 1   | 98       | 342        | 13738        | 21.87      | 227.07       | 16536279.47  | 0.6301       | 0.361       | Valid   |
| 2   | 84       | 266        | 11822        | 30.80      | 241.20       | 16536279.47  | 0.5639       | 0.361       | Valid   |
| 3   | 118      | 480        | 16392        | 15.87      | 123.73       | 16536279.47  | 0.40306      | 0.361       | Valid   |
| 4   | 91       | 307        | 12758        | 30.97      | 212.13       | 16536279.47  | 0.4946       | 0.361       | Valid   |
| 5   | 115      | 455        | 16034        | 14.17      | 179.33       | 16536279.47  | 0.6182       | 0.361       | Valid   |
| 6   | 119      | 489        | 16503        | 16.97      | 96.87        | 16536279.47  | 0.3051       | 0.361       | Drop    |
| 7   | 90       | 290        | 12639        | 20.00      | 231.00       | 16536279.47  | 0.6702       | 0.361       | Valid   |
| 8   | 103      | 379        | 14470        | 25.37      | 269.73       | 16536279.47  | 0.6949       | 0.361       | Valid   |
| 9   | 108      | 406        | 15083        | 17.20      | 193.40       | 16536279.47  | 0.605        | 0.361       | Valid   |
| 10  | 103      | 373        | 14389        | 19.37      | 188.73       | 16536279.47  | 0.556        | 0.361       | Valid   |
| 11  | 105      | 381        | 14666        | 13.50      | 190.00       | 16536279.47  | 0.671        | 0.361       | Valid   |
| 12  | 96       | 346        | 13459        | 38.80      | 223.80       | 16536279.47  | 0.466        | 0.361       | Valid   |
| 13  | 73       | 213        | 10335        | 35.37      | 270.73       | 16536279.47  | 0.591        | 0.361       | Valid   |
| 14  | 126      | 538        | 17467        | 8.80       | 95.80        | 16536279.47  | 0.419        | 0.361       | Valid   |
| 15  | 113      | 441        | 15696        | 15.37      | 117.07       | 16536279.47  | 0.3875       | 0.361       | Valid   |
| 16  | 110      | 428        | 15279        | 24.67      | 113.67       | 16536279.47  | 0.297        | 0.361       | Drop    |
| 17  | 118      | 472        | 16314        | 7.87       | 45.73        | 16536279.47  | 0.212        | 0.361       | Drop    |
| 18  | 115      | 449        | 15955        | 8.17       | 100.33       | 16536279.47  | 0.4556       | 0.361       | Valid   |
| 19  | 99       | 339        | 13757        | 12.30      | 108.20       | 16536279.47  | 0.4003       | 0.361       | Valid   |
| 20  | 108      | 400        | 15001        | 11.20      | 111.40       | 16536279.47  | 0.432        | 0.361       | Valid   |
| 21  | 116      | 454        | 16083        | 5.47       | 90.47        | 16536279.47  | 0.502        | 0.361       | Valid   |
| 22  | 103      | 373        | 14397        | 19.37      | 196.73       | 16536279.47  | 0.58         | 0.361       | Valid   |
| 23  | 98       | 338        | 13678        | 17.87      | 167.07       | 16536279.47  | 0.513        | 0.361       | Valid   |
| 24  | 100      | 350        | 13923        | 16.67      | 136.33       | 16536279.47  | 0.433        | 0.361       | Valid   |
| 25  | 94       | 328        | 13180        | 33.47      | 220.53       | 16536279.47  | 0.4946       | 0.361       | Valid   |
| 26  | 108      | 408        | 15077        | 19.20      | 187.40       | 16536279.47  | 0.5549       | 0.361       | Valid   |
| 27  | 103      | 369        | 14328        | 15.37      | 127.73       | 16536279.47  | 0.4228       | 0.361       | Valid   |
| 28  | 124      | 524        | 17173        | 11.47      | 77.53        | 16536279.47  | 0.2971       | 0.361       | Drop    |
| 29  | 82       | 248        | 11485        | 23.87      | 179.93       | 16536279.47  | 0.47791      | 0.361       | Valid   |
| 30  | 110      | 418        | 15291        | 14.67      | 125.67       | 16536279.47  | 0.42578      | 0.361       | Valid   |
| 31  | 113      | 439        | 15694        | 13.37      | 115.07       | 16536279.47  | 0.4084       | 0.361       | Valid   |
| 32  | 116      | 458        | 16112        | 9.47       | 119.47       | 16536279.47  | 0.50382      | 0.361       | Valid   |
| 33  | 109      | 411        | 15083        | 14.97      | 55.53        | 16536279.47  | 0.1863       | 0.361       | Drop    |
| 34  | 118      | 476        | 16381        | 11.87      | 112.73       | 16536279.47  | 0.42463      | 0.361       | Valid   |
| 35  | 118      | 478        | 16387        | 13.87      | 118.73       | 16536279.47  | 0.4137       | 0.361       | Valid   |
| 36  | 111      | 423        | 15449        | 12.30      | 145.80       | 16536279.47  | 0.5394       | 0.361       | Valid   |
| 37  | 93       | 307        | 12943        | 18.70      | 121.40       | 16536279.47  | 0.364        | 0.361       | Valid   |
| 38  | 112      | 434        | 15605        | 15.87      | 163.93       | 16536279.47  | 0.534        | 0.361       | Valid   |
| 39  | 116      | 460        | 16130        | 11.47      | 137.47       | 16536279.47  | 0.527        | 0.361       | Valid   |

## LAMPIRAN 12

## LANGKAH PERHITUNGAN VALIDITAS VARIABEL X (Kualitas Pelayanan)

## Langkah-langkah Perhitungan Validitas

## Disertai Contoh untuk Nomor Butir 1

## Variabel X (Kualitas Pelayanan)

1. Kolom  $\Sigma X_t$  : Jumlah skor total : 4.136
2. Kolom  $\Sigma X_t^2$  : Jumlah kuadrat skor total : 17.106.496
3. Kolom  $\Sigma X_t^2$  :  $\Sigma X_t^2 - \frac{(\Sigma X_t)^2}{n} = 17.106.496 - \frac{(4.136)^2}{30} = 16536279,47$
4. Kolom  $\Sigma X_i$  : Jumlah skor tiap butir : 98
5. Kolom  $\Sigma X_i^2$  : Jumlah kuadrat skor tiap butir  $= 2^2 + 2^2 + 3^2 + \dots + 42^2 = 342$
6. Kolom  $\Sigma X_i^2$  :  $\Sigma X_i^2 - \frac{(\Sigma X_i)^2}{n} = 342 - \frac{(98)^2}{30} = 21,86$
7. Kolom  $\Sigma X_i X_t$  :  
Jumlah hasil kali skor tiap butir dengan skor total yang berpasangan  
$$(2 \times 136) + (2 \times 127) + (3 \times 140) + \dots + (2 \times 121) = 13.738$$
8. Kolom  $\Sigma X_i X_t / n$  :  $\Sigma X_i X_t - \frac{(\Sigma X_i)(\Sigma X_t)}{n} = 13.738 - \frac{98 \times 4136}{30} = 227,067$
9. Kolom Rhitung :  $\frac{\Sigma X_i X_t / n}{\sqrt{\Sigma X_i^2 \cdot \Sigma X_t^2}} = \frac{227,067}{\sqrt{21,86 \times 16536279,47}} = 0,0558$
10. Kriteria valid adalah 0,361 atau lebih, kurang dari 0,361 dinyatakan drop.



## LAMPIRAN 14

**DATA HASIL PERHITUNGAN KEMBALI UJI VALIDITAS SKOR BUTIR  
DENGAN SKOR TOTAL VARIABEL X (Kualitas Pelayanan)**

Data Hasil Perhitungan Kembali Uji Validitas Skor Butir dengan Skor Total  
Variabel X (Kualitas Pelayanan)

| $\sum Y_t$   | 3556     |            |              |            |              |              |              |             |         |
|--------------|----------|------------|--------------|------------|--------------|--------------|--------------|-------------|---------|
| $\sum Y_t^2$ | 426748   |            |              |            |              |              |              |             |         |
| No. Butir    | $\sum X$ | $\sum X^2$ | $\sum X.X_t$ | $\sum x^2$ | $\sum x.x_t$ | $\sum x_t^2$ | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | Kesimp. |
| 1            | 98       | 342        | 11838        | 21.87      | 221.73       | 5243.47      | 0.655        | 0.361       | Valid   |
| 2            | 84       | 266        | 10193        | 30.80      | 236.20       | 5243.47      | 0.588        | 0.361       | Valid   |
| 3            | 118      | 480        | 14104        | 15.87      | 117.07       | 5243.47      | 0.406        | 0.361       | Valid   |
| 4            | 91       | 307        | 10984        | 30.97      | 197.47       | 5243.47      | 0.49         | 0.361       | Valid   |
| 5            | 115      | 455        | 13807        | 14.17      | 175.67       | 5243.47      | 0.645        | 0.361       | Valid   |
| 6            | 90       | 290        | 10887        | 20.00      | 219.00       | 5243.47      | 0.676        | 0.361       | Valid   |
| 7            | 103      | 379        | 12462        | 25.37      | 253.07       | 5243.47      | 0.694        | 0.361       | Valid   |
| 8            | 108      | 406        | 12979        | 17.20      | 177.40       | 5243.47      | 0.591        | 0.361       | Valid   |
| 9            | 103      | 373        | 12392        | 19.37      | 183.07       | 5243.47      | 0.574        | 0.361       | Valid   |
| 10           | 105      | 381        | 12631        | 13.50      | 185.00       | 5243.47      | 0.695        | 0.361       | Valid   |
| 11           | 96       | 346        | 11594        | 38.80      | 214.80       | 5243.47      | 0.476        | 0.361       | Valid   |
| 12           | 73       | 213        | 8908         | 35.37      | 255.07       | 5243.47      | 0.592        | 0.361       | Valid   |
| 13           | 126      | 533        | 15026        | 3.80       | 90.80        | 5243.47      | 0.423        | 0.361       | Valid   |
| 14           | 113      | 442        | 13512        | 16.37      | 117.73       | 5243.47      | 0.415        | 0.361       | Valid   |
| 15           | 115      | 449        | 13721        | 8.17       | 89.67        | 5243.47      | 0.433        | 0.361       | Valid   |
| 16           | 99       | 339        | 11831        | 12.30      | 96.20        | 5243.47      | 0.379        | 0.361       | Valid   |
| 17           | 108      | 400        | 12903        | 11.20      | 101.40       | 5243.47      | 0.418        | 0.361       | Valid   |
| 18           | 116      | 454        | 13831        | 5.47       | 81.13        | 5243.47      | 0.479        | 0.361       | Valid   |
| 19           | 103      | 373        | 12395        | 19.37      | 186.07       | 5243.47      | 0.584        | 0.361       | Valid   |
| 20           | 98       | 338        | 11784        | 17.87      | 167.73       | 5243.47      | 0.548        | 0.361       | Valid   |
| 21           | 100      | 350        | 11980        | 16.67      | 126.67       | 5243.47      | 0.428        | 0.361       | Valid   |
| 22           | 94       | 328        | 11348        | 33.47      | 205.87       | 5243.47      | 0.491        | 0.361       | Valid   |
| 23           | 108      | 408        | 12982        | 19.20      | 180.40       | 5243.47      | 0.569        | 0.361       | Valid   |
| 24           | 103      | 369        | 12317        | 15.37      | 108.07       | 5243.47      | 0.381        | 0.361       | Valid   |
| 25           | 82       | 248        | 9885         | 23.87      | 165.27       | 5243.47      | 0.467        | 0.361       | Valid   |
| 26           | 110      | 418        | 13156        | 14.67      | 117.33       | 5243.47      | 0.423        | 0.361       | Valid   |
| 27           | 113      | 439        | 13509        | 13.37      | 114.73       | 5243.47      | 0.433        | 0.361       | Valid   |
| 28           | 116      | 458        | 13860        | 9.47       | 110.13       | 5243.47      | 0.494        | 0.361       | Valid   |
| 29           | 118      | 476        | 14086        | 11.87      | 99.07        | 5243.47      | 0.397        | 0.361       | Valid   |
| 30           | 118      | 478        | 14101        | 13.87      | 114.07       | 5243.47      | 0.423        | 0.361       | Valid   |
| 31           | 111      | 423        | 13292        | 12.30      | 134.80       | 5243.47      | 0.531        | 0.361       | Valid   |
| 32           | 93       | 307        | 11140        | 18.70      | 116.40       | 5243.47      | 0.372        | 0.361       | Valid   |
| 33           | 112      | 434        | 13430        | 15.87      | 154.27       | 5243.47      | 0.535        | 0.361       | Valid   |
| 34           | 116      | 460        | 13880        | 11.47      | 130.13       | 5243.47      | 0.531        | 0.361       | Valid   |

## LAMPIRAN 15

## PERHITUNGAN UJI COBA RELIABILITAS VARIABEL X (Kualitas Pelayanan)

Data Hasil Uji Reliabilitas Variabel X  
Kualitas Pelayanan Akademik

| No.    | $\sum Xi$ | $\sum Xi^2$ | $(\sum Xi)^2/n$ | $Si^2$ |
|--------|-----------|-------------|-----------------|--------|
| 1      | 98        | 342         | 320.13          | 0.73   |
| 2      | 84        | 266         | 235.20          | 1.03   |
| 3      | 118       | 480         | 464.13          | 0.53   |
| 4      | 91        | 307         | 276.03          | 1.03   |
| 5      | 115       | 455         | 440.83          | 0.47   |
| 6      | 90        | 290         | 270.00          | 0.67   |
| 7      | 103       | 379         | 353.63          | 0.85   |
| 8      | 108       | 406         | 388.80          | 0.57   |
| 9      | 103       | 373         | 353.63          | 0.65   |
| 10     | 105       | 381         | 367.50          | 0.45   |
| 11     | 96        | 346         | 307.20          | 1.29   |
| 12     | 73        | 213         | 177.63          | 1.18   |
| 13     | 126       | 533         | 529.20          | 0.13   |
| 14     | 113       | 442         | 425.63          | 0.55   |
| 15     | 115       | 449         | 440.83          | 0.27   |
| 16     | 99        | 339         | 326.70          | 0.41   |
| 17     | 108       | 400         | 388.80          | 0.37   |
| 18     | 116       | 454         | 448.53          | 0.18   |
| 19     | 103       | 373         | 353.63          | 0.65   |
| 20     | 98        | 338         | 320.13          | 0.60   |
| 21     | 100       | 350         | 333.33          | 0.56   |
| 22     | 94        | 328         | 294.53          | 1.12   |
| 23     | 108       | 408         | 388.80          | 0.64   |
| 24     | 103       | 369         | 353.63          | 0.51   |
| 25     | 82        | 248         | 224.13          | 0.80   |
| 26     | 110       | 418         | 403.33          | 0.49   |
| 27     | 113       | 439         | 425.63          | 0.45   |
| 28     | 116       | 458         | 448.53          | 0.32   |
| 29     | 118       | 476         | 464.13          | 0.40   |
| 30     | 118       | 478         | 464.13          | 0.46   |
| 31     | 111       | 423         | 410.70          | 0.41   |
| 32     | 93        | 307         | 288.30          | 0.62   |
| 33     | 112       | 434         | 418.13          | 0.53   |
| ...    | ...       | ...         | ...             | ...    |
| 34     | 116       | 460         | 448.53          | 0.38   |
| $\sum$ |           |             |                 | 17.98  |

- 1 Menghitung Varians tiap butir dengan rumus  
Contoh butir ke-1

$$Si^2 = \frac{\sum Xi^2 - \frac{(\sum Xi)^2}{n}}{n}$$

$$= \frac{342 - \frac{98^2}{30}}{30} = 0.73$$

- 2 Menghitung Varians Total

$$St^2 = \frac{\sum Xi^2 - \frac{(\sum Xi)^2}{n}}{n}$$

$$= \frac{426748 - \frac{3556^2}{30}}{30} = 174.78$$

- 3 Menghitung Reliabilitas

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum Si^2}{st^2} \right)$$

$$= \frac{34}{34-1} \left( 1 - \frac{17.98}{174.78} \right) = 0.924$$

## Kesimpulan

Dari perhitungan di atas menunjukkan bahwa  $r_{11}$  termasuk dalam kategori (0.800 - 1.000). Maka instrumen memiliki reliabilitas yang sangat tinggi.

Tabel Interpretasi

| Besarnya nilai r | Interpretasi  |
|------------------|---------------|
| 0.800 - 1.000    | Sangat Tinggi |
| 0.600 - 0.799    | Tinggi        |
| 0.400 - 0.599    | Cukup         |
| 0.200 - 0.399    | Rendah        |



**LAMPIRAN 16****Angket Final “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Fakultas Ekonomi Di Universitas Negeri Jakarta”****Data Responden**

Nomer responden :  
 Nama responden :  
 Jenis kelamin : Laki-laki/Perempuan  
 Prodi/Konsentrasi :

**Petunjuk Pengisian :**

- Baca setiap pernyataan dengan teliti.
- Berikan tanda check list (√) pada salah satu jawaban untuk setiap pernyataan.
- Kriteria jawaban
 

|    |                 |     |                       |
|----|-----------------|-----|-----------------------|
| SS | : Sangat Setuju | TS  | : Tidak Setuju        |
| S  | : Setuju        | STS | : Sangat Tidak Setuju |
| RR | : Ragu-ragu     |     |                       |

**Instrument Variabel Kepuasan Pelanggan**

| No                      | Pernyataan  | Alternative Jawaban |   |    |    |     |
|-------------------------|---|---------------------|---|----|----|-----|
|                         |   | SS                  | S | RR | TS | STS |
| <b>Respon emosional</b> |   |                     |   |    |    |     |
| 1                       | Saya merasa puas atas pelayanan Fakultas Ekonomi secara subjektif.                |                     |   |    |    |     |
| 2                       | Saya merasa kebutuhan subjektif saya sudah terpenuhi.                             |                     |   |    |    |     |
| 3                       | Saya merasa kurang puas atas pelayanan Fakultas Ekonomi.                          |                     |   |    |    |     |
| 4                       | Saya merasa kebutuhan subjektivitas saya tidak terpenuhi dengan baik.             |                     |   |    |    |     |
| 5                       | Saya menyampaikan aspirasi saya terhadap pelayanan Fakultas Ekonomi.              |                     |   |    |    |     |
| 6                       | Fakultas Ekonomi selalu memenuhi aspirasi dari setiap mahasiswa Fakultas Ekonomi. |                     |   |    |    |     |
| 7                       | Fakultas Ekonomi tidak peduli terhadap aspirasi mahasiswa.                        |                     |   |    |    |     |
| 8                       | Pihak pelayanan Fakultas Ekonomi selalu meminta mahasiswa untuk menyampaikan      |                     |   |    |    |     |

|                        |   |  |  |  |  |  |
|------------------------|---|--|--|--|--|--|
|                        | aspirasinya.  |  |  |  |  |  |
| 9                      | Saya senang menjadi mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta  |  |  |  |  |  |
| 10                     | Saya tidak suka dengan lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang sangat membosankan                           |  |  |  |  |  |
| <b>Respon Kognitif</b> |   |  |  |  |  |  |
| 11                     | Saya memberikan respon positif terhadap segala upaya dalam peningkatan pelayanan Fakultas Ekonomi.                              |  |  |  |  |  |
| 12                     | Saya merasa Fakultas Ekonomi merupakan salah satu Fakultas terbaik di Universitas Negeri Jakarta sesuai dengan yang dijanjikan. |  |  |  |  |  |
| 13                     | Saya merasa sarana yang ada di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta jauh dari harapan.                                   |  |  |  |  |  |
| 14                     | Pelayanan fakultas ekonomi sesuai dengan ekspektasi saya.   |  |  |  |  |  |
| 15                     | Saya merasa kebersihan di Fakultas Ekonomi tidak sesuai dengan peraturan yang ditetapkan.                                       |  |  |  |  |  |
| 16                     | Saya merasa kinerja staf administrasi tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.  |  |  |  |  |  |

### Instrument Variabel Kualitas Pelayanan

| No   | Pernyataan   | Alternative Jawaban |   |    |    |     |
|--|--|---------------------|---|----|----|-----|
|  |  | SS                  | S | RR | TS | STS |
| <b>Tangibles (bukti langsung)</b>          |  |                     |   |    |    |     |
| 1  | Fasilitas yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi sangat lengkap.                             |                     |   |    |    |     |
| 2  | Ketersediaan ruang kuliah di FE tidak cukup memadai.                                       |                     |   |    |    |     |
| 3  | Ruang kuliah sejuk dan nyaman.   |                     |   |    |    |     |
| 4  | Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih.                                  |                     |   |    |    |     |
| 5  | Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapih.  |                     |   |    |    |     |
| 6  | Fasilitas yang diberikan oleh FE kurang memadai.   |                     |   |    |    |     |
| 7  | Fakultas Ekonomi memiliki perpustakaan yang lengkap.                                       |                     |   |    |    |     |
| 8  | Ketersedian buku referensi di perpustakaan FE.   |                     |   |    |    |     |
| 9  | Saya merasa kecewa atas fasilitas yang diberikan oleh FE.                                  |                     |   |    |    |     |
| 10   | Saya merasa puas dengan fasilitas yang diberikan FE.                                       |                     |   |    |    |     |
| 11   | Lokasi gedung yang strategis.  |                     |   |    |    |     |
| 12   | Lokasi gedung tidak beraturan.   |                     |   |    |    |     |
| 13   | Tenaga kependidikan berpenampilan rapih dan bersih.  |                     |   |    |    |     |
| 14   | Staf akademik datang tepat waktu di ruang pelayanan.                                       |                     |   |    |    |     |
| 15   | Jumlah perlengkapan (buku absen, pulpen, map, dll) penunjang proses pelayanan yang memadai |                     |   |    |    |     |
| 16   | Perlengkapan yang digunakan selalu diperbaharui.   |                     |   |    |    |     |
| <b>Reliability (handal)</b>                |  |                     |   |    |    |     |
| 17   | Karyawan FE handal dalam menyediakan pelayanan.  |                     |   |    |    |     |
| 18   | Karyawan dapat dipercaya.  |                     |   |    |    |     |
| 19   | Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan oleh dosen.                                    |                     |   |    |    |     |
| 20   | Dosen datang tepat waktu saat mengajar di kelas.   |                     |   |    |    |     |
| 21   | Karyawan tidak handal dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.                       |                     |   |    |    |     |
| 22   | Cara pengajaran dosen FE tidak sesuai dengan harapan mahasiswa.                            |                     |   |    |    |     |
| <b>Responsiveness (pertanggungjawaban)</b> |  |                     |   |    |    |     |
| 23   | Petugas perpustakaan FE bertindak cepat  |                     |   |    |    |     |

|                            |   |  |  |  |  |  |
|----------------------------|---|--|--|--|--|--|
|                            | dalam melayani mahasiswa.   |  |  |  |  |  |
| 24                         | Karyawan FE tidak tanggap dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa.   |  |  |  |  |  |
| 25                         | Ketersediaan waktu dosen untuk berkonsultasi yang terbatas untuk mahasiswa.   |  |  |  |  |  |
| 26                         | Karyawan FE membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik.   |  |  |  |  |  |
| <b>Assurance (Jaminan)</b> |   |  |  |  |  |  |
| 27                         | Staf pengajar serta karyawan FE sangat ramah tamah dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.                         |  |  |  |  |  |
| 28                         | Pegawai di FE memiliki keterampilan yang sesuai di bidangnya masing-masing.   |  |  |  |  |  |
| 29                         | Staf pengajar menyampaikan kuliah sesuai dengan bidang keahlian/pengalamannya.  |  |  |  |  |  |
| 30                         | Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah diterapkan FE berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali. |  |  |  |  |  |
| <b>Empathy (Empati)</b>    |   |  |  |  |  |  |
| 31                         | Staf administrasi memberikan perhatian yang tulus terhadap mahasiswa FE dalam memberikan pelayanan.                     |  |  |  |  |  |
| 32                         | Fakultas Ekonomi tidak mengutamakan kepentingan konsumen.   |  |  |  |  |  |
| 33                         | Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan di bidang akademik/mata kuliah.                              |  |  |  |  |  |
| 34                         | Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa.  |  |  |  |  |  |





## LAMPIRAN 18

## TABULASI UJI FINAL VARIABEL Y

| Data Penelitian                 |                  |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |       |
|---------------------------------|------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|-------|
| Variabel Y (Kepuasan Mahasiswa) |                  |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |       |
| No.                             | Butir Pernyataan |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    | Skor  |
| Resp.                           | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | Total |
| 1                               | 2                | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1  | 4  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 40    |
| 2                               | 4                | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 2  | 61    |
| 3                               | 4                | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4  | 5  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 61    |
| 4                               | 4                | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 50    |
| 5                               | 5                | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 1  | 4  | 53    |
| 6                               | 2                | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3  | 2  | 2  | 1  | 4  | 2  | 1  | 39    |
| 7                               | 4                | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 48    |
| 8                               | 3                | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4  | 2  | 5  | 3  | 3  | 4  | 3  | 52    |
| 9                               | 4                | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 54    |
| 10                              | 3                | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3  | 2  | 3  | 2  | 4  | 5  | 5  | 52    |
| 11                              | 3                | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2  | 2  | 4  | 2  | 2  | 4  | 3  | 44    |
| 12                              | 3                | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3  | 4  | 48    |
| 13                              | 4                | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4  | 4  | 5  | 2  | 3  | 4  | 4  | 58    |
| 14                              | 4                | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 54    |
| 15                              | 3                | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2  | 4  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 45    |
| 16                              | 5                | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 5 | 2 | 2  | 2  | 3  | 3  | 5  | 4  | 4  | 52    |
| 17                              | 4                | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 61    |
| 18                              | 2                | 2 | 3 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5  | 2  | 5  | 5  | 2  | 2  | 3  | 53    |
| 19                              | 3                | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 3  | 2  | 59    |
| 20                              | 2                | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 2  | 54    |
| 21                              | 2                | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 38    |
| 22                              | 4                | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 57    |
| 23                              | 4                | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 49    |
| 24                              | 3                | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 48    |
| 25                              | 2                | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 60    |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 26 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 53 |
| 27 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 51 |
| 28 | 3 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 41 |
| 29 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 54 |
| 30 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 54 |
| 31 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 57 |
| 32 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 69 |
| 33 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 64 |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 47 |
| 35 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 56 |
| 36 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 56 |
| 37 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 41 |
| 38 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 44 |
| 39 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 59 |
| 40 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 62 |
| 41 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 38 |
| 42 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 33 |
| 43 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 67 |
| 44 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 50 |
| 45 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 2 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 47 |
| 46 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 50 |
| 47 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 42 |
| 48 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 51 |
| 49 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 58 |
| 50 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 45 |
| 51 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 51 |
| 52 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 43 |
| 53 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 60 |
| 54 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 55 |
| 55 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 31 |
| 56 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 41 |
| 57 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 55 |
| 58 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 51 |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 52 |
| 60 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 56 |
| 61 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 51 |
| 62 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 43 |
| 63 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 61 |
| 64 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 66 |
| 65 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 63 |
| 66 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 59 |
| 67 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 50 |
| 68 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 42 |
| 69 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 58 |
| 70 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 66 |
| 71 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 55 |
| 72 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 54 |
| 73 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 49 |
| 74 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 56 |
| 75 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 57 |
| 76 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 48 |
| 77 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 5 | 49 |
| 78 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 53 |
| 79 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 47 |
| 80 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 44 |
| 81 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 42 |
| 82 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 55 |
| 83 | 4 | 5 | 2 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 52 |
| 84 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 57 |
| 85 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 48 |



|     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |      |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 86  | 4   | 5   | 3   | 5   | 3   | 5   | 3   | 4   | 5   | 3   | 4   | 5   | 5   | 4   | 3   | 3   | 64   |
| 87  | 3   | 5   | 3   | 2   | 3   | 2   | 4   | 2   | 5   | 3   | 4   | 2   | 3   | 2   | 2   | 1   | 46   |
| 88  | 3   | 4   | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   | 2   | 3   | 1   | 4   | 4   | 4   | 2   | 2   | 2   | 46   |
| 89  | 3   | 5   | 2   | 4   | 3   | 5   | 3   | 5   | 3   | 2   | 5   | 3   | 5   | 5   | 3   | 4   | 60   |
| 90  | 5   | 2   | 2   | 3   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 3   | 4   | 4   | 3   | 63   |
| 91  | 5   | 2   | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 3   | 4   | 2   | 1   | 2   | 3   | 39   |
| 92  | 5   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 5   | 3   | 5   | 4   | 3   | 3   | 1   | 56   |
| 93  | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 3   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 70   |
| 94  | 5   | 5   | 2   | 2   | 3   | 4   | 5   | 3   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 3   | 3   | 62   |
| 95  | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   | 2   | 4   | 2   | 4   | 2   | 4   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 45   |
| 96  | 4   | 5   | 2   | 3   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 3   | 5   | 5   | 5   | 5   | 3   | 4   | 67   |
| 97  | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 4   | 4   | 53   |
| 98  | 2   | 5   | 2   | 3   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 36   |
| 99  | 4   | 4   | 2   | 3   | 4   | 5   | 3   | 5   | 3   | 5   | 3   | 5   | 4   | 3   | 3   | 3   | 59   |
| 100 | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 50   |
| 101 | 4   | 4   | 3   | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 57   |
| 102 | 4   | 5   | 2   | 3   | 2   | 5   | 2   | 1   | 4   | 2   | 5   | 2   | 2   | 1   | 2   | 4   | 46   |
| 103 | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 3   | 2   | 3   | 4   | 3   | 5   | 3   | 4   | 58   |
| 104 | 3   | 5   | 3   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 46   |
| 105 | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 4   | 4   | 5   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 49   |
| 106 | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 5   | 5   | 5   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 49   |
| 107 | 3   | 2   | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 4   | 2   | 3   | 3   | 4   | 43   |
| 108 | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 2   | 4   | 2   | 3   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 35   |
| 109 | 4   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 4   | 3   | 37   |
| 110 | 2   | 5   | 2   | 5   | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   | 49   |
| 111 | 5   | 5   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 4   | 2   | 4   | 2   | 3   | 3   | 5   | 3   | 3   | 51   |
| 112 | 2   | 3   | 2   | 3   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 68   |
| 113 | 5   | 3   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 2   | 5   | 4   | 63   |
| 114 | 5   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 5   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 1   | 47   |
| 115 | 3   | 2   | 2   | 2   | 4   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 40   |
| 116 | 2   | 4   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 37   |
| 117 | 3   | 1   | 3   | 1   | 3   | 1   | 2   | 1   | 3   | 1   | 3   | 1   | 3   | 2   | 2   | 2   | 32   |
| 118 | 3   | 5   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 55   |
| 119 | 2   | 3   | 2   | 1   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 34   |
| 120 | 5   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 5   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 62   |
| 121 | 1   | 4   | 3   | 2   | 1   | 3   | 1   | 3   | 1   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 36   |
| 122 | 3   | 3   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 3   | 58   |
| 123 | 4   | 5   | 2   | 2   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 64   |
| 124 | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 4   | 5   | 4   | 3   | 5   | 4   | 3   | 2   | 50   |
| 125 | 4   | 3   | 4   | 3   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 3   | 4   | 5   | 4   | 67   |
| 126 | 3   | 5   | 2   | 5   | 3   | 3   | 5   | 4   | 5   | 3   | 5   | 3   | 5   | 5   | 5   | 5   | 66   |
| 127 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 60   |
| Σ   | 438 | 457 | 351 | 363 | 422 | 405 | 399 | 423 | 434 | 402 | 445 | 435 | 400 | 412 | 389 | 399 | 6574 |

## LAMPIRAN 19

## DATA VARIABEL X DAN Y

**Hasil Data Mentah Variabel X (Kualitas Pelayanan)  
dan Varibel Y (Kepuasan Pelanggan)**

| <b>NO.</b> | <b>VARIABEL X</b> | <b>VARIABEL Y</b> |
|------------|-------------------|-------------------|
| 1          | 115               | 40                |
| 2          | 136               | 61                |
| 3          | 157               | 61                |
| 4          | 125               | 50                |
| 5          | 121               | 53                |
| 6          | 122               | 39                |
| 7          | 125               | 48                |
| 8          | 134               | 52                |
| 9          | 128               | 54                |
| 10         | 143               | 52                |
| 11         | 125               | 44                |
| 12         | 128               | 48                |
| 13         | 145               | 58                |
| 14         | 130               | 54                |
| 15         | 93                | 45                |
| 16         | 131               | 52                |
| 17         | 148               | 61                |
| 18         | 144               | 53                |
| 19         | 147               | 59                |
| 20         | 146               | 54                |
| 21         | 136               | 38                |
| 22         | 156               | 57                |
| 23         | 112               | 49                |
| 24         | 128               | 48                |
| 25         | 145               | 60                |
| 26         | 142               | 53                |
| 27         | 124               | 51                |
| 28         | 108               | 41                |
| 29         | 157               | 54                |
| 30         | 144               | 54                |
| 31         | 164               | 57                |
| 32         | 163               | 69                |

|           |     |    |
|-----------|-----|----|
| <b>33</b> | 146 | 64 |
| <b>34</b> | 119 | 47 |
| <b>35</b> | 158 | 56 |
| <b>36</b> | 161 | 56 |
| <b>37</b> | 134 | 41 |
| <b>38</b> | 98  | 44 |
| <b>39</b> | 152 | 59 |
| <b>40</b> | 156 | 62 |
| <b>41</b> | 117 | 38 |
| <b>42</b> | 135 | 33 |
| <b>43</b> | 160 | 67 |
| <b>44</b> | 126 | 50 |
| <b>45</b> | 114 | 47 |
| <b>46</b> | 124 | 50 |
| <b>47</b> | 126 | 42 |
| <b>48</b> | 143 | 51 |
| <b>49</b> | 143 | 58 |
| <b>50</b> | 131 | 45 |
| <b>51</b> | 137 | 51 |
| <b>52</b> | 140 | 43 |
| <b>53</b> | 139 | 60 |
| <b>54</b> | 129 | 55 |
| <b>55</b> | 109 | 31 |
| <b>56</b> | 127 | 41 |
| <b>57</b> | 132 | 55 |
| <b>58</b> | 132 | 51 |
| <b>59</b> | 125 | 52 |
| <b>60</b> | 131 | 56 |
| <b>61</b> | 134 | 51 |
| <b>62</b> | 119 | 43 |
| <b>63</b> | 151 | 61 |
| <b>64</b> | 151 | 66 |
| <b>65</b> | 152 | 63 |
| <b>66</b> | 162 | 59 |
| <b>67</b> | 120 | 50 |
| <b>68</b> | 120 | 42 |
| <b>69</b> | 133 | 58 |
| <b>70</b> | 130 | 66 |
| <b>71</b> | 129 | 55 |

|            |     |    |
|------------|-----|----|
| <b>72</b>  | 133 | 54 |
| <b>73</b>  | 142 | 49 |
| <b>74</b>  | 137 | 56 |
| <b>75</b>  | 140 | 57 |
| <b>76</b>  | 127 | 48 |
| <b>77</b>  | 107 | 49 |
| <b>78</b>  | 127 | 53 |
| <b>79</b>  | 126 | 47 |
| <b>80</b>  | 124 | 44 |
| <b>81</b>  | 106 | 42 |
| <b>82</b>  | 127 | 55 |
| <b>83</b>  | 130 | 52 |
| <b>84</b>  | 138 | 57 |
| <b>85</b>  | 142 | 48 |
| <b>86</b>  | 136 | 64 |
| <b>87</b>  | 132 | 46 |
| <b>88</b>  | 133 | 46 |
| <b>89</b>  | 137 | 60 |
| <b>90</b>  | 147 | 63 |
| <b>91</b>  | 138 | 39 |
| <b>92</b>  | 138 | 56 |
| <b>93</b>  | 139 | 70 |
| <b>94</b>  | 135 | 62 |
| <b>95</b>  | 122 | 45 |
| <b>96</b>  | 129 | 67 |
| <b>97</b>  | 103 | 53 |
| <b>98</b>  | 104 | 36 |
| <b>99</b>  | 126 | 59 |
| <b>100</b> | 121 | 50 |
| <b>101</b> | 92  | 57 |
| <b>102</b> | 110 | 46 |
| <b>103</b> | 139 | 58 |
| <b>104</b> | 117 | 46 |
| <b>105</b> | 123 | 49 |
| <b>106</b> | 114 | 49 |
| <b>107</b> | 105 | 43 |
| <b>108</b> | 123 | 35 |
| <b>109</b> | 116 | 37 |
| <b>110</b> | 113 | 49 |

|            |     |    |
|------------|-----|----|
| <b>111</b> | 111 | 51 |
| <b>112</b> | 158 | 68 |
| <b>113</b> | 159 | 63 |
| <b>114</b> | 111 | 47 |
| <b>115</b> | 112 | 40 |
| <b>116</b> | 115 | 37 |
| <b>117</b> | 115 | 32 |
| <b>118</b> | 135 | 55 |
| <b>119</b> | 113 | 34 |
| <b>120</b> | 170 | 62 |
| <b>121</b> | 116 | 36 |
| <b>122</b> | 149 | 58 |
| <b>123</b> | 148 | 64 |
| <b>124</b> | 100 | 50 |
| <b>125</b> | 150 | 67 |
| <b>126</b> | 150 | 66 |
| <b>127</b> | 149 | 60 |

## LAMPIRAN 20

## PROSES PERHITUNGAN MENGGAMBAR GRAFIK HISTOGRAM Y

## Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram

## Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

1. Menentukan Rentang  
Rentang = Data terbesar – data terkecil

$$= 70 - 31$$

$$= 39$$

2. Banyaknya Interval Kelas

$$K = 1 + (3,3) \text{ Log } n$$

$$= 1 + (3,3) \text{ Log } 127$$

$$= 1 + (3,3) 2,104$$

$$= 1 + 6,94$$

$$= 7,94 \text{ (Dibulatkan menjadi 8)}$$

3. Panjang Kelas Interval

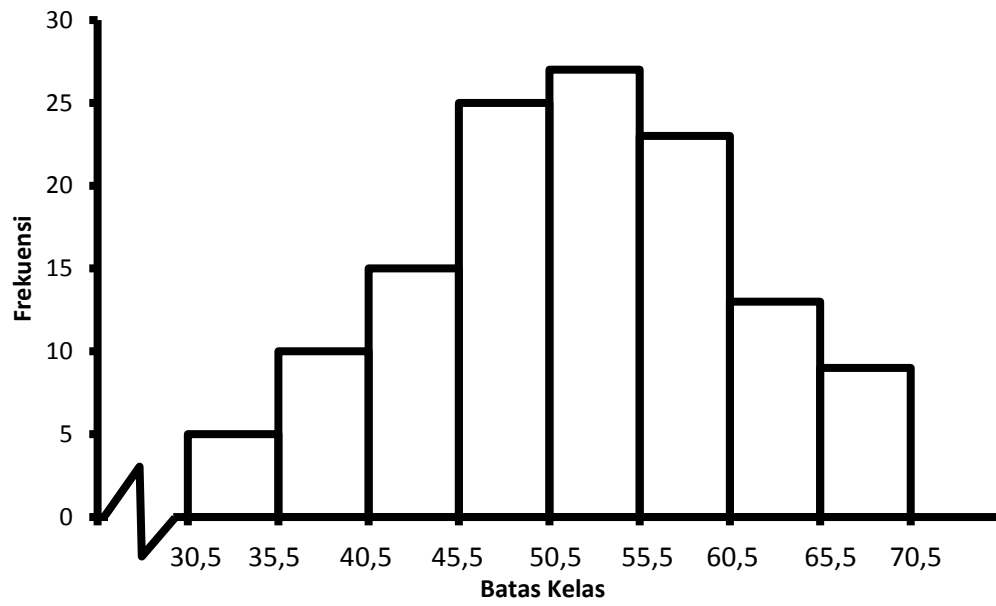
$$P = 39/8$$

$$= 4,88 \text{ (Dibulatkan menjadi 5)}$$

4. Distribusi Frekuensi

| Kelas Interval | Batas Bawah | Batas Atas | Frek. Absolut | Frek. Relatif |
|----------------|-------------|------------|---------------|---------------|
| 31 – 35        | 30,5        | 35,5       | 5             | 4%            |
| 36 – 40        | 35,5        | 40,5       | 10            | 8%            |
| 41 – 45        | 40,5        | 45,5       | 15            | 12%           |
| 46 – 50        | 45,5        | 50,5       | 25            | 20%           |
| 51 – 55        | 50,5        | 55,5       | 27            | 21%           |
| 56 – 60        | 55,5        | 60,5       | 23            | 18%           |
| 61 - 65        | 60,5        | 65,5       | 13            | 10%           |
| 66 - 70        | 65,5        | 70,5       | 9             | 7%            |
| Jumlah         |             |            | 127           | 100%          |

## 5. Grafik Histogram



## LAMPIRAN 21

## PROSES PERHITUNGAN MENGGAMBAR GRAFIK HISTOGRAM X

## Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram

## Variabel X (Kualitas Pelayanan)

- Menentukan Rentang  
Rentang = Data terbesar – data terkecil

$$= 170 - 92$$

$$= 78$$

- Banyaknya Interval Kelas

$$K = 1 + (3,3) \text{ Log } n$$

$$= 1 + (3,3) \text{ Log } 127$$

$$= 1 + (3,3) 2,104$$

$$= 1 + 6,94$$

$$= 7,94 \text{ (Dibulatkan menjadi 8)}$$

- Panjang Kelas Interval

$$P = 78/8$$

$$= 7,95 \text{ (Dibulatkan menjadi 10)}$$

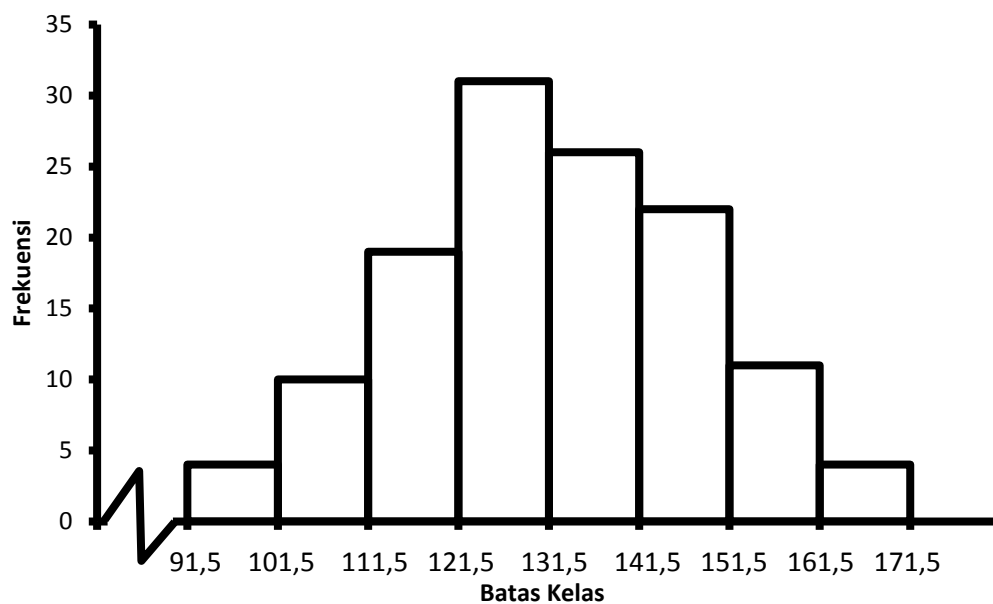
- Distribusi Frekuensi

| Kelas Interval | Batas Bawah | Batas Atas | Frek. Absolut | Frek. Relatif |
|----------------|-------------|------------|---------------|---------------|
| 92 - 101       | 91,5        | 101,5      | 4             | 3%            |
| 102 - 111      | 101,5       | 111,5      | 10            | 8%            |
| 112 - 121      | 111,5       | 121,5      | 19            | 15%           |
| 122 - 131      | 121,5       | 131,5      | 31            | 24%           |
| 132 - 141      | 131,5       | 141,5      | 26            | 20%           |
| 142 - 151      | 141,5       | 151,5      | 22            | 17%           |
| 152 - 161      | 151,5       | 161,5      | 11            | 9%            |



| Kelas Interval | Batas Bawah | Batas Atas | Frek. Absolut | Frek. Relatif |
|----------------|-------------|------------|---------------|---------------|
| 162 - 171      | 161,5       | 171,5      | 4             | 3%            |
| Jumlah         |             |            | 127           | 100%          |

### 5. Grafik Histogram



## LAMPIRAN 22

**PERHITUNGAN RATA-RATA, VARIANS DAN SIMPANGAN BAKU VARIABEL  
X DAN Y**

**Tabel Perhitungan Rata-rata,  
Varians dan Simpangan Baku, Variabel X dan Y**

| No. | X   | Y  | $X - \bar{X}$ | $Y - \bar{Y}$ | $(X - \bar{X})^2$ | $(Y - \bar{Y})^2$ |
|-----|-----|----|---------------|---------------|-------------------|-------------------|
| 1   | 115 | 40 | 7.29          | -2.46         | 53.16             | 6.04              |
| 2   | 136 | 61 | 28.29         | 18.54         | 800.40            | 343.85            |
| 3   | 157 | 61 | 49.29         | 18.54         | 2429.64           | 343.85            |
| 4   | 125 | 50 | 17.29         | 7.54          | 298.99            | 56.90             |
| 5   | 121 | 53 | 13.29         | 10.54         | 176.66            | 111.16            |
| 6   | 122 | 39 | 14.29         | -3.46         | 204.24            | 11.95             |
| 7   | 125 | 48 | 17.29         | 5.54          | 298.99            | 30.73             |
| 8   | 134 | 52 | 26.29         | 9.54          | 691.23            | 91.07             |
| 9   | 128 | 54 | 20.29         | 11.54         | 411.74            | 133.25            |
| 10  | 143 | 52 | 35.29         | 9.54          | 1245.48           | 91.07             |
| 11  | 125 | 44 | 17.29         | 1.54          | 298.99            | 2.38              |
| 12  | 128 | 48 | 20.29         | 5.54          | 411.74            | 30.73             |
| 13  | 145 | 58 | 37.29         | 15.54         | 1390.64           | 241.59            |
| 14  | 130 | 54 | 22.29         | 11.54         | 496.90            | 133.25            |
| 15  | 93  | 45 | -14.71        | 2.54          | 216.34            | 6.47              |
| 16  | 131 | 52 | 23.29         | 9.54          | 542.49            | 91.07             |
| 17  | 148 | 61 | 40.29         | 18.54         | 1623.39           | 343.85            |
| 18  | 144 | 53 | 36.29         | 10.54         | 1317.06           | 111.16            |
| 19  | 147 | 59 | 39.29         | 16.54         | 1543.81           | 273.68            |
| 20  | 146 | 54 | 38.29         | 11.54         | 1466.23           | 133.25            |
| 21  | 136 | 38 | 28.29         | -4.46         | 800.40            | 19.86             |
| 22  | 156 | 57 | 48.29         | 14.54         | 2332.05           | 211.51            |
| 23  | 112 | 49 | 4.29          | 6.54          | 18.42             | 42.81             |
| 24  | 128 | 48 | 20.29         | 5.54          | 411.74            | 30.73             |
| 25  | 145 | 60 | 37.29         | 17.54         | 1390.64           | 307.77            |
| 26  | 142 | 53 | 34.29         | 10.54         | 1175.90           | 111.16            |
| 27  | 124 | 51 | 16.29         | 8.54          | 265.41            | 72.99             |
| 28  | 108 | 41 | 0.29          | -1.46         | 0.08              | 2.12              |
| 29  | 157 | 54 | 49.29         | 11.54         | 2429.64           | 133.25            |
| 30  | 144 | 54 | 36.29         | 11.54         | 1317.06           | 133.25            |
| 31  | 164 | 57 | 56.29         | 14.54         | 3168.71           | 211.51            |
| 32  | 163 | 69 | 55.29         | 26.54         | 3057.13           | 704.55            |

|           |     |    |       |        |         |        |
|-----------|-----|----|-------|--------|---------|--------|
| <b>33</b> | 146 | 64 | 38.29 | 21.54  | 1466.23 | 464.11 |
| <b>34</b> | 119 | 47 | 11.29 | 4.54   | 127.49  | 20.64  |
| <b>35</b> | 158 | 56 | 50.29 | 13.54  | 2529.22 | 183.42 |
| <b>36</b> | 161 | 56 | 53.29 | 13.54  | 2839.97 | 183.42 |
| <b>37</b> | 134 | 41 | 26.29 | -1.46  | 691.23  | 2.12   |
| <b>38</b> | 98  | 44 | -9.71 | 1.54   | 94.26   | 2.38   |
| <b>39</b> | 152 | 59 | 44.29 | 16.54  | 1961.72 | 273.68 |
| <b>40</b> | 156 | 62 | 48.29 | 19.54  | 2332.05 | 381.94 |
| <b>41</b> | 117 | 38 | 9.29  | -4.46  | 86.33   | 19.86  |
| <b>42</b> | 135 | 33 | 27.29 | -9.46  | 744.82  | 89.43  |
| <b>43</b> | 160 | 67 | 52.29 | 24.54  | 2734.38 | 602.37 |
| <b>44</b> | 126 | 50 | 18.29 | 7.54   | 334.57  | 56.90  |
| <b>45</b> | 114 | 47 | 6.29  | 4.54   | 39.58   | 20.64  |
| <b>46</b> | 124 | 50 | 16.29 | 7.54   | 265.41  | 56.90  |
| <b>47</b> | 126 | 42 | 18.29 | -0.46  | 334.57  | 0.21   |
| <b>48</b> | 143 | 51 | 35.29 | 8.54   | 1245.48 | 72.99  |
| <b>49</b> | 143 | 58 | 35.29 | 15.54  | 1245.48 | 241.59 |
| <b>50</b> | 131 | 45 | 23.29 | 2.54   | 542.49  | 6.47   |
| <b>51</b> | 137 | 51 | 29.29 | 8.54   | 857.98  | 72.99  |
| <b>52</b> | 140 | 43 | 32.29 | 0.54   | 1042.73 | 0.30   |
| <b>53</b> | 139 | 60 | 31.29 | 17.54  | 979.15  | 307.77 |
| <b>54</b> | 129 | 55 | 21.29 | 12.54  | 453.32  | 157.33 |
| <b>55</b> | 109 | 31 | 1.29  | -11.46 | 1.67    | 131.26 |
| <b>56</b> | 127 | 41 | 19.29 | -1.46  | 372.16  | 2.12   |
| <b>57</b> | 132 | 55 | 24.29 | 12.54  | 590.07  | 157.33 |
| <b>58</b> | 132 | 51 | 24.29 | 8.54   | 590.07  | 72.99  |
| <b>59</b> | 125 | 52 | 17.29 | 9.54   | 298.99  | 91.07  |
| <b>60</b> | 131 | 56 | 23.29 | 13.54  | 542.49  | 183.42 |
| <b>61</b> | 134 | 51 | 26.29 | 8.54   | 691.23  | 72.99  |
| <b>62</b> | 119 | 43 | 11.29 | 0.54   | 127.49  | 0.30   |
| <b>63</b> | 151 | 61 | 43.29 | 18.54  | 1874.14 | 343.85 |
| <b>64</b> | 151 | 66 | 43.29 | 23.54  | 1874.14 | 554.29 |
| <b>65</b> | 152 | 63 | 44.29 | 20.54  | 1961.72 | 422.03 |
| <b>66</b> | 162 | 59 | 54.29 | 16.54  | 2947.55 | 273.68 |
| <b>67</b> | 120 | 50 | 12.29 | 7.54   | 151.08  | 56.90  |
| <b>68</b> | 120 | 42 | 12.29 | -0.46  | 151.08  | 0.21   |
| <b>69</b> | 133 | 58 | 25.29 | 15.54  | 639.65  | 241.59 |
| <b>70</b> | 130 | 66 | 22.29 | 23.54  | 496.90  | 554.29 |
| <b>71</b> | 129 | 55 | 21.29 | 12.54  | 453.32  | 157.33 |
| <b>72</b> | 133 | 54 | 25.29 | 11.54  | 639.65  | 133.25 |
| <b>73</b> | 142 | 49 | 34.29 | 6.54   | 1175.90 | 42.81  |

|            |     |    |        |       |         |        |
|------------|-----|----|--------|-------|---------|--------|
| <b>74</b>  | 137 | 56 | 29.29  | 13.54 | 857.98  | 183.42 |
| <b>75</b>  | 140 | 57 | 32.29  | 14.54 | 1042.73 | 211.51 |
| <b>76</b>  | 127 | 48 | 19.29  | 5.54  | 372.16  | 30.73  |
| <b>77</b>  | 107 | 49 | -0.71  | 6.54  | 0.50    | 42.81  |
| <b>78</b>  | 127 | 53 | 19.29  | 10.54 | 372.16  | 111.16 |
| <b>79</b>  | 126 | 47 | 18.29  | 4.54  | 334.57  | 20.64  |
| <b>80</b>  | 124 | 44 | 16.29  | 1.54  | 265.41  | 2.38   |
| <b>81</b>  | 106 | 42 | -1.71  | -0.46 | 2.92    | 0.21   |
| <b>82</b>  | 127 | 55 | 19.29  | 12.54 | 372.16  | 157.33 |
| <b>83</b>  | 130 | 52 | 22.29  | 9.54  | 496.90  | 91.07  |
| <b>84</b>  | 138 | 57 | 30.29  | 14.54 | 917.57  | 211.51 |
| <b>85</b>  | 142 | 48 | 34.29  | 5.54  | 1175.90 | 30.73  |
| <b>86</b>  | 136 | 64 | 28.29  | 21.54 | 800.40  | 464.11 |
| <b>87</b>  | 132 | 46 | 24.29  | 3.54  | 590.07  | 12.56  |
| <b>88</b>  | 133 | 46 | 25.29  | 3.54  | 639.65  | 12.56  |
| <b>89</b>  | 137 | 60 | 29.29  | 17.54 | 857.98  | 307.77 |
| <b>90</b>  | 147 | 63 | 39.29  | 20.54 | 1543.81 | 422.03 |
| <b>91</b>  | 138 | 39 | 30.29  | -3.46 | 917.57  | 11.95  |
| <b>92</b>  | 138 | 56 | 30.29  | 13.54 | 917.57  | 183.42 |
| <b>93</b>  | 139 | 70 | 31.29  | 27.54 | 979.15  | 758.63 |
| <b>94</b>  | 135 | 62 | 27.29  | 19.54 | 744.82  | 381.94 |
| <b>95</b>  | 122 | 45 | 14.29  | 2.54  | 204.24  | 6.47   |
| <b>96</b>  | 129 | 67 | 21.29  | 24.54 | 453.32  | 602.37 |
| <b>97</b>  | 103 | 53 | -4.71  | 10.54 | 22.17   | 111.16 |
| <b>98</b>  | 104 | 36 | -3.71  | -6.46 | 13.75   | 41.69  |
| <b>99</b>  | 126 | 59 | 18.29  | 16.54 | 334.57  | 273.68 |
| <b>100</b> | 121 | 50 | 13.29  | 7.54  | 176.66  | 56.90  |
| <b>101</b> | 92  | 57 | -15.71 | 14.54 | 246.76  | 211.51 |
| <b>102</b> | 110 | 46 | 2.29   | 3.54  | 5.25    | 12.56  |
| <b>103</b> | 139 | 58 | 31.29  | 15.54 | 979.15  | 241.59 |
| <b>104</b> | 117 | 46 | 9.29   | 3.54  | 86.33   | 12.56  |
| <b>105</b> | 123 | 49 | 15.29  | 6.54  | 233.83  | 42.81  |
| <b>106</b> | 114 | 49 | 6.29   | 6.54  | 39.58   | 42.81  |
| <b>107</b> | 105 | 43 | -2.71  | 0.54  | 7.34    | 0.30   |
| <b>108</b> | 123 | 35 | 15.29  | -7.46 | 233.83  | 55.60  |
| <b>109</b> | 116 | 37 | 8.29   | -5.46 | 68.75   | 29.78  |
| <b>110</b> | 113 | 49 | 5.29   | 6.54  | 28.00   | 42.81  |
| <b>111</b> | 111 | 51 | 3.29   | 8.54  | 10.83   | 72.99  |
| <b>112</b> | 158 | 68 | 50.29  | 25.54 | 2529.22 | 652.46 |
| <b>113</b> | 159 | 63 | 51.29  | 20.54 | 2630.80 | 422.03 |

|               |              |             |       |        |                 |                  |
|---------------|--------------|-------------|-------|--------|-----------------|------------------|
| <b>114</b>    | 111          | 47          | 3.29  | 4.54   | 10.83           | 20.64            |
| <b>115</b>    | 112          | 40          | 4.29  | -2.46  | 18.42           | 6.04             |
| <b>116</b>    | 115          | 37          | 7.29  | -5.46  | 53.16           | 29.78            |
| <b>117</b>    | 115          | 32          | 7.29  | -10.46 | 53.16           | 109.34           |
| <b>118</b>    | 135          | 55          | 27.29 | 12.54  | 744.82          | 157.33           |
| <b>119</b>    | 113          | 34          | 5.29  | -8.46  | 28.00           | 71.52            |
| <b>120</b>    | 170          | 62          | 62.29 | 19.54  | 3880.21         | 381.94           |
| <b>121</b>    | 116          | 36          | 8.29  | -6.46  | 68.75           | 41.69            |
| <b>122</b>    | 149          | 58          | 41.29 | 15.54  | 1704.97         | 241.59           |
| <b>123</b>    | 148          | 64          | 40.29 | 21.54  | 1623.39         | 464.11           |
| <b>124</b>    | 100          | 50          | -7.71 | 7.54   | 59.42           | 56.90            |
| <b>125</b>    | 150          | 67          | 42.29 | 24.54  | 1788.56         | 602.37           |
| <b>126</b>    | 150          | 66          | 42.29 | 23.54  | 1788.56         | 554.29           |
| <b>127</b>    | 149          | 60          | 41.29 | 17.54  | 1704.97         | 307.77           |
| <b>Jumlah</b> | <b>13679</b> | <b>5392</b> |       |        | <b>87777.64</b> | <b>18042.384</b> |

## LAMPIRAN 23

## PERHITUNGAN RATA-RATA, VARIAN DAN SIMPANGAN BAKU

## Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku

Variabel X

Variabel Y

Rata-rata :

$$\begin{aligned}\bar{X} &= \frac{\Sigma X}{n} \\ &= \frac{13679}{127} \\ &= 107.71\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\bar{Y} &= \frac{\Sigma Y}{n} \\ &= \frac{5392}{127} \\ &= 42.46\end{aligned}$$

Varians :

$$\begin{aligned}S^2 &= \frac{\Sigma(X-\bar{X})^2}{n-1} \\ &= \frac{87777.64}{126} \\ &= 696.648\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}S^2 &= \frac{\Sigma(Y-\bar{Y})^2}{n-1} \\ &= \frac{18042.38}{126} \\ &= 143.198\end{aligned}$$

Simpangan Baku :

$$\begin{aligned}SD &= \sqrt{S^2} \\ &= \sqrt{696.648} \\ &= 26.394\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}SD &= \sqrt{S^2} \\ &= \sqrt{143.198} \\ &= 11.966\end{aligned}$$

## LAMPIRAN 24

## DATA BERPASANGAN VARIABEL X DAN Y

## Data Berpasangan Variabel X dan Variabel Y

| No. Resp | K  | n | X   | Y  | X <sup>2</sup> | Y <sup>2</sup> | XY   |
|----------|----|---|-----|----|----------------|----------------|------|
| 1        | 1  | 1 | 92  | 57 | 8464           | 3249           | 5244 |
| 2        | 2  | 1 | 93  | 45 | 8649           | 2025           | 4185 |
| 3        | 3  | 1 | 98  | 44 | 9604           | 1936           | 4312 |
| 4        | 4  | 1 | 100 | 50 | 10000          | 2500           | 5000 |
| 5        | 5  | 1 | 103 | 53 | 10609          | 2809           | 5459 |
| 6        | 6  | 1 | 104 | 36 | 10816          | 1296           | 3744 |
| 7        | 7  | 1 | 105 | 43 | 11025          | 1849           | 4515 |
| 8        | 8  | 1 | 106 | 42 | 11236          | 1764           | 4452 |
| 9        | 9  | 1 | 107 | 49 | 11449          | 2401           | 5243 |
| 10       | 10 | 1 | 108 | 41 | 11664          | 1681           | 4428 |
| 11       | 11 | 1 | 109 | 31 | 11881          | 961            | 3379 |
| 12       | 12 | 1 | 110 | 46 | 12100          | 2116           | 5060 |
| 13       | 13 | 2 | 111 | 51 | 12321          | 2601           | 5661 |
| 14       |    |   | 111 | 47 | 12321          | 2209           | 5217 |
| 15       | 14 | 2 | 112 | 49 | 12544          | 2401           | 5488 |
| 16       |    |   | 112 | 40 | 12544          | 1600           | 4480 |
| 17       | 15 | 2 | 113 | 49 | 12769          | 2401           | 5537 |
| 18       |    |   | 113 | 34 | 12769          | 1156           | 3842 |
| 19       | 16 | 2 | 114 | 47 | 12996          | 2209           | 5358 |
| 20       |    |   | 114 | 49 | 12996          | 2401           | 5586 |
| 21       | 17 | 3 | 115 | 40 | 13225          | 1600           | 4600 |
| 22       |    |   | 115 | 37 | 13225          | 1369           | 4255 |
| 23       |    |   | 115 | 32 | 13225          | 1024           | 3680 |
| 24       | 18 | 2 | 116 | 37 | 13456          | 1369           | 4292 |
| 25       |    |   | 116 | 36 | 13456          | 1296           | 4176 |
| 26       | 19 | 2 | 117 | 38 | 13689          | 1444           | 4446 |
| 27       |    |   | 117 | 46 | 13689          | 2116           | 5382 |
| 28       | 20 | 2 | 119 | 47 | 14161          | 2209           | 5593 |
| 29       |    |   | 119 | 43 | 14161          | 1849           | 5117 |
| 30       | 21 | 2 | 120 | 50 | 14400          | 2500           | 6000 |
| 31       |    |   | 120 | 42 | 14400          | 1764           | 5040 |

|           |    |   |     |    |       |      |      |
|-----------|----|---|-----|----|-------|------|------|
| <b>32</b> | 22 | 2 | 121 | 53 | 14641 | 2809 | 6413 |
| <b>33</b> |    |   | 121 | 50 | 14641 | 2500 | 6050 |
| <b>34</b> | 23 | 2 | 122 | 39 | 14884 | 1521 | 4758 |
| <b>35</b> |    |   | 122 | 45 | 14884 | 2025 | 5490 |
| <b>36</b> | 24 | 2 | 123 | 49 | 15129 | 2401 | 6027 |
| <b>37</b> |    |   | 123 | 35 | 15129 | 1225 | 4305 |
| <b>38</b> | 25 | 3 | 124 | 51 | 15376 | 2601 | 6324 |
| <b>39</b> |    |   | 124 | 50 | 15376 | 2500 | 6200 |
| <b>40</b> |    |   | 124 | 44 | 15376 | 1936 | 5456 |
| <b>41</b> | 26 | 4 | 125 | 50 | 15625 | 2500 | 6250 |
| <b>42</b> |    |   | 125 | 48 | 15625 | 2304 | 6000 |
| <b>43</b> |    |   | 125 | 44 | 15625 | 1936 | 5500 |
| <b>44</b> |    |   | 125 | 52 | 15625 | 2704 | 6500 |
| <b>45</b> | 27 | 4 | 126 | 50 | 15876 | 2500 | 6300 |
| <b>46</b> |    |   | 126 | 42 | 15876 | 1764 | 5292 |
| <b>47</b> |    |   | 126 | 47 | 15876 | 2209 | 5922 |
| <b>48</b> |    |   | 126 | 59 | 15876 | 3481 | 7434 |
| <b>49</b> | 28 | 4 | 127 | 41 | 16129 | 1681 | 5207 |
| <b>50</b> |    |   | 127 | 48 | 16129 | 2304 | 6096 |
| <b>51</b> |    |   | 127 | 53 | 16129 | 2809 | 6731 |
| <b>52</b> |    |   | 127 | 55 | 16129 | 3025 | 6985 |
| <b>53</b> | 29 | 3 | 128 | 54 | 16384 | 2916 | 6912 |
| <b>54</b> |    |   | 128 | 48 | 16384 | 2304 | 6144 |
| <b>55</b> |    |   | 128 | 48 | 16384 | 2304 | 6144 |
| <b>56</b> | 30 | 3 | 129 | 55 | 16641 | 3025 | 7095 |
| <b>57</b> |    |   | 129 | 55 | 16641 | 3025 | 7095 |
| <b>58</b> |    |   | 129 | 67 | 16641 | 4489 | 8643 |
| <b>59</b> | 31 | 3 | 130 | 54 | 16900 | 2916 | 7020 |
| <b>60</b> |    |   | 130 | 66 | 16900 | 4356 | 8580 |
| <b>61</b> |    |   | 130 | 52 | 16900 | 2704 | 6760 |
| <b>62</b> | 32 | 3 | 131 | 52 | 17161 | 2704 | 6812 |
| <b>63</b> |    |   | 131 | 45 | 17161 | 2025 | 5895 |
| <b>64</b> |    |   | 131 | 56 | 17161 | 3136 | 7336 |
| <b>65</b> | 33 | 3 | 132 | 55 | 17424 | 3025 | 7260 |
| <b>66</b> |    |   | 132 | 51 | 17424 | 2601 | 6732 |
| <b>67</b> |    |   | 132 | 46 | 17424 | 2116 | 6072 |
| <b>68</b> | 34 | 3 | 133 | 58 | 17689 | 3364 | 7714 |
| <b>69</b> |    |   | 133 | 54 | 17689 | 2916 | 7182 |
| <b>70</b> |    |   | 133 | 46 | 17689 | 2116 | 6118 |



|            |    |   |     |    |       |      |       |
|------------|----|---|-----|----|-------|------|-------|
| <b>71</b>  | 35 | 3 | 134 | 52 | 17956 | 2704 | 6968  |
| <b>72</b>  |    |   | 134 | 41 | 17956 | 1681 | 5494  |
| <b>73</b>  |    |   | 134 | 51 | 17956 | 2601 | 6834  |
| <b>74</b>  | 36 | 3 | 135 | 33 | 18225 | 1089 | 4455  |
| <b>75</b>  |    |   | 135 | 62 | 18225 | 3844 | 8370  |
| <b>76</b>  |    |   | 135 | 55 | 18225 | 3025 | 7425  |
| <b>77</b>  | 37 | 3 | 136 | 61 | 18496 | 3721 | 8296  |
| <b>78</b>  |    |   | 136 | 38 | 18496 | 1444 | 5168  |
| <b>79</b>  |    |   | 136 | 64 | 18496 | 4096 | 8704  |
| <b>80</b>  | 38 | 3 | 137 | 51 | 18769 | 2601 | 6987  |
| <b>81</b>  |    |   | 137 | 56 | 18769 | 3136 | 7672  |
| <b>82</b>  |    |   | 137 | 60 | 18769 | 3600 | 8220  |
| <b>83</b>  | 39 | 3 | 138 | 57 | 19044 | 3249 | 7866  |
| <b>84</b>  |    |   | 138 | 39 | 19044 | 1521 | 5382  |
| <b>85</b>  |    |   | 138 | 56 | 19044 | 3136 | 7728  |
| <b>86</b>  | 40 | 3 | 139 | 60 | 19321 | 3600 | 8340  |
| <b>87</b>  |    |   | 139 | 70 | 19321 | 4900 | 9730  |
| <b>88</b>  |    |   | 139 | 58 | 19321 | 3364 | 8062  |
| <b>89</b>  | 41 | 2 | 140 | 43 | 19600 | 1849 | 6020  |
| <b>90</b>  |    |   | 140 | 57 | 19600 | 3249 | 7980  |
| <b>91</b>  | 42 | 3 | 142 | 53 | 20164 | 2809 | 7526  |
| <b>92</b>  |    |   | 142 | 49 | 20164 | 2401 | 6958  |
| <b>93</b>  |    |   | 142 | 48 | 20164 | 2304 | 6816  |
| <b>94</b>  | 43 | 3 | 143 | 52 | 20449 | 2704 | 7436  |
| <b>95</b>  |    |   | 143 | 51 | 20449 | 2601 | 7293  |
| <b>96</b>  |    |   | 143 | 58 | 20449 | 3364 | 8294  |
| <b>97</b>  | 44 | 2 | 144 | 53 | 20736 | 2809 | 7632  |
| <b>98</b>  |    |   | 144 | 54 | 20736 | 2916 | 7776  |
| <b>99</b>  | 45 | 2 | 145 | 58 | 21025 | 3364 | 8410  |
| <b>100</b> |    |   | 145 | 60 | 21025 | 3600 | 8700  |
| <b>101</b> | 46 | 2 | 146 | 54 | 21316 | 2916 | 7884  |
| <b>102</b> |    |   | 146 | 64 | 21316 | 4096 | 9344  |
| <b>103</b> | 47 | 2 | 147 | 59 | 21609 | 3481 | 8673  |
| <b>104</b> |    |   | 147 | 63 | 21609 | 3969 | 9261  |
| <b>105</b> | 48 | 2 | 148 | 61 | 21904 | 3721 | 9028  |
| <b>106</b> |    |   | 148 | 64 | 21904 | 4096 | 9472  |
| <b>107</b> | 49 | 2 | 149 | 58 | 22201 | 3364 | 8642  |
| <b>108</b> |    |   | 149 | 60 | 22201 | 3600 | 8940  |
| <b>109</b> | 50 | 2 | 150 | 67 | 22500 | 4489 | 10050 |

|               |           |            |              |             |                |               |               |
|---------------|-----------|------------|--------------|-------------|----------------|---------------|---------------|
| <b>110</b>    |           |            | 150          | 66          | 22500          | 4356          | 9900          |
| <b>111</b>    | 51        | 2          | 151          | 61          | 22801          | 3721          | 9211          |
| <b>112</b>    |           |            | 151          | 66          | 22801          | 4356          | 9966          |
| <b>113</b>    | 52        | 2          | 152          | 59          | 23104          | 3481          | 8968          |
| <b>114</b>    |           |            | 152          | 63          | 23104          | 3969          | 9576          |
| <b>115</b>    | 53        | 2          | 156          | 57          | 24336          | 3249          | 8892          |
| <b>116</b>    |           |            | 156          | 62          | 24336          | 3844          | 9672          |
| <b>117</b>    | 54        | 2          | 157          | 61          | 24649          | 3721          | 9577          |
| <b>118</b>    |           |            | 157          | 54          | 24649          | 2916          | 8478          |
| <b>119</b>    | 55        | 2          | 158          | 56          | 24964          | 3136          | 8848          |
| <b>120</b>    |           |            | 158          | 68          | 24964          | 4624          | 10744         |
| <b>121</b>    | 56        | 1          | 159          | 63          | 25281          | 3969          | 10017         |
| <b>122</b>    | 57        | 1          | 160          | 67          | 25600          | 4489          | 10720         |
| <b>123</b>    | 58        | 1          | 161          | 56          | 25921          | 3136          | 9016          |
| <b>124</b>    | 59        | 1          | 162          | 59          | 26244          | 3481          | 9558          |
| <b>125</b>    | 60        | 1          | 163          | 69          | 26569          | 4761          | 11247         |
| <b>126</b>    | 61        | 1          | 164          | 57          | 26896          | 3249          | 9348          |
| <b>127</b>    | 62        | 1          | 170          | 62          | 28900          | 3844          | 10540         |
| <b>Jumlah</b> | <b>62</b> | <b>127</b> | <b>16726</b> | <b>6574</b> | <b>2236570</b> | <b>350198</b> | <b>877639</b> |

**LAMPIRAN 25****PERHITUNGAN UJI LINIERITAS DENGAN PERSAMAAN REGRESI LINIER****Diketahui :**

$$N = 127$$

$$\Sigma X = 16.726$$

$$\Sigma X^2 = 2.236.570$$

$$\Sigma Y = 6.574$$

$$\Sigma Y^2 = 350.198$$

$$\Sigma XY = 877.639$$

Dimasukan ke dalam rumus

$$\begin{aligned} a &= \frac{(\Sigma Y)(\Sigma X^2) - (\Sigma X)(\Sigma XY)}{n \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2} \\ &= \frac{(6.574)(2.236.570) - (16.726)(877.639)}{127 \times 2.236.570 - (16.726)^2} \\ &= \frac{14.703.211.180 - 14.679.389.914}{284.044.390 - 279.759.076} \\ &= \frac{23.821.266}{4.285.314} \\ &= 5,55881 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} b &= \frac{n(\Sigma XY) - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{n \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2} \\ &= \frac{(127)(877.639) - (16.726)(6.574)}{127 \times 2.236.570 - (16.726)^2} \\ &= \frac{111.460.153 - 109.956.724}{284.044.390 - 279.759.076} \\ &= \frac{1.503.429}{4.285.314} \\ &= 0,35083 \end{aligned}$$

**Jadi persamaannya adalah :  $\hat{Y} = 5,56 + 0,351 X$**

## LAMPIRAN 26

PERHITUNGAN  $\hat{Y} = a + bX$ 

| N  | X   | $\hat{Y} = 5,56 + 0,351X$ |   |       |   | $\hat{Y}$ |        |
|----|-----|---------------------------|---|-------|---|-----------|--------|
| 1  | 92  | 5.56                      | + | 0.351 | . | 92        | 37.835 |
| 2  | 93  | 5.56                      | + | 0.351 | . | 93        | 38.186 |
| 3  | 98  | 5.56                      | + | 0.351 | . | 98        | 39.940 |
| 4  | 100 | 5.56                      | + | 0.351 | . | 100       | 40.642 |
| 5  | 103 | 5.56                      | + | 0.351 | . | 103       | 41.695 |
| 6  | 104 | 5.56                      | + | 0.351 | . | 104       | 42.045 |
| 7  | 105 | 5.56                      | + | 0.351 | . | 105       | 42.396 |
| 8  | 106 | 5.56                      | + | 0.351 | . | 106       | 42.747 |
| 9  | 107 | 5.56                      | + | 0.351 | . | 107       | 43.098 |
| 10 | 108 | 5.56                      | + | 0.351 | . | 108       | 43.449 |
| 11 | 109 | 5.56                      | + | 0.351 | . | 109       | 43.800 |
| 12 | 110 | 5.56                      | + | 0.351 | . | 110       | 44.150 |
| 13 | 111 | 5.56                      | + | 0.351 | . | 111       | 44.501 |
| 14 | 111 | 5.56                      | + | 0.351 | . | 111       | 44.501 |
| 15 | 112 | 5.56                      | + | 0.351 | . | 112       | 44.852 |
| 16 | 112 | 5.56                      | + | 0.351 | . | 112       | 44.852 |
| 17 | 113 | 5.56                      | + | 0.351 | . | 113       | 45.203 |
| 18 | 113 | 5.56                      | + | 0.351 | . | 113       | 45.203 |
| 19 | 114 | 5.56                      | + | 0.351 | . | 114       | 45.554 |
| 20 | 114 | 5.56                      | + | 0.351 | . | 114       | 45.554 |
| 21 | 115 | 5.56                      | + | 0.351 | . | 115       | 45.905 |
| 22 | 115 | 5.56                      | + | 0.351 | . | 115       | 45.905 |
| 23 | 115 | 5.56                      | + | 0.351 | . | 115       | 45.905 |
| 24 | 116 | 5.56                      | + | 0.351 | . | 116       | 46.255 |
| 25 | 116 | 5.56                      | + | 0.351 | . | 116       | 46.255 |
| 26 | 117 | 5.56                      | + | 0.351 | . | 117       | 46.606 |
| 27 | 117 | 5.56                      | + | 0.351 | . | 117       | 46.606 |
| 28 | 119 | 5.56                      | + | 0.351 | . | 119       | 47.308 |
| 29 | 119 | 5.56                      | + | 0.351 | . | 119       | 47.308 |
| 30 | 120 | 5.56                      | + | 0.351 | . | 120       | 47.659 |
| 31 | 120 | 5.56                      | + | 0.351 | . | 120       | 47.659 |
| 32 | 121 | 5.56                      | + | 0.351 | . | 121       | 48.010 |
| 33 | 121 | 5.56                      | + | 0.351 | . | 121       | 48.010 |
| 34 | 122 | 5.56                      | + | 0.351 | . | 122       | 48.360 |
| 35 | 122 | 5.56                      | + | 0.351 | . | 122       | 48.360 |

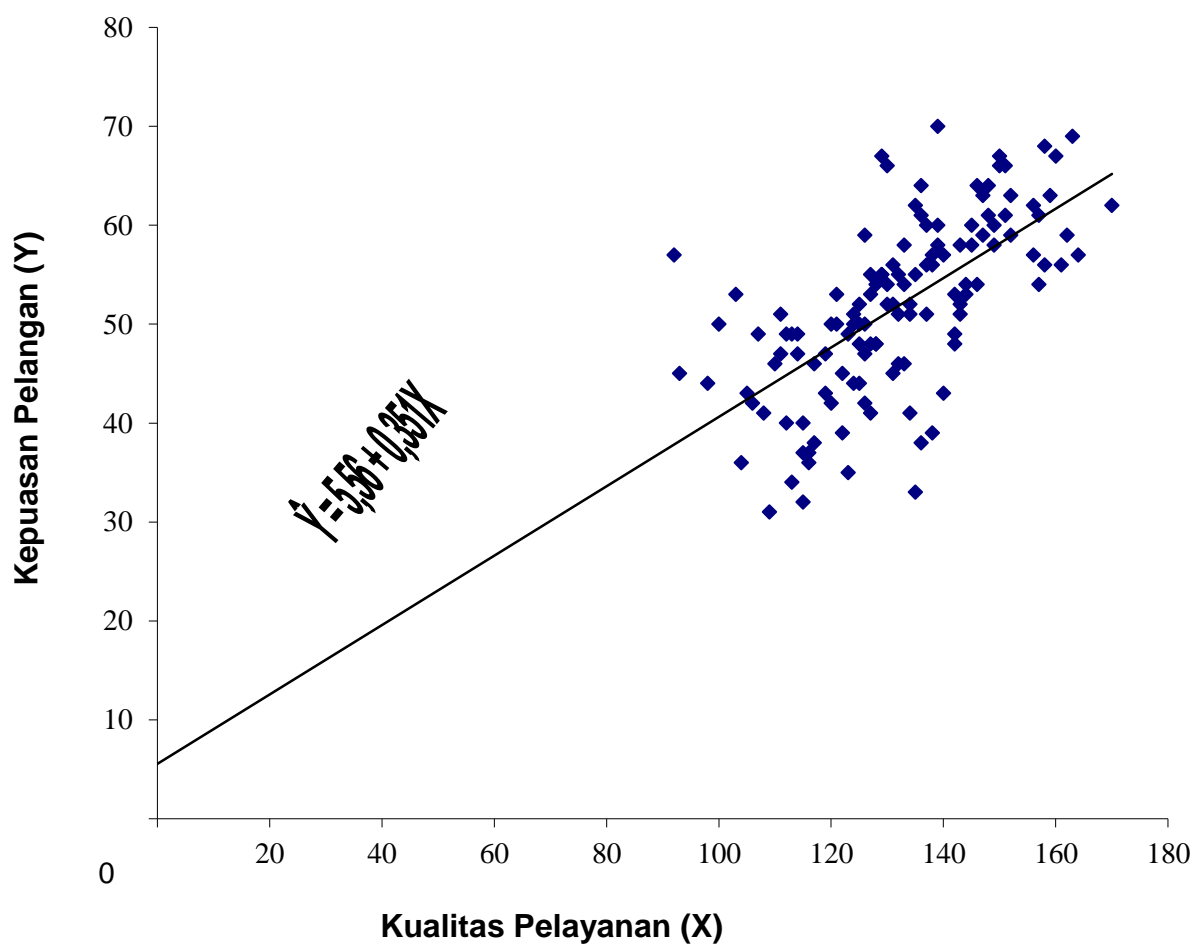
|           |     |      |         |       |        |
|-----------|-----|------|---------|-------|--------|
| <b>36</b> | 123 | 5.56 | + 0.351 | . 123 | 48.711 |
| <b>37</b> | 123 | 5.56 | + 0.351 | . 123 | 48.711 |
| <b>38</b> | 124 | 5.56 | + 0.351 | . 124 | 49.062 |
| <b>39</b> | 124 | 5.56 | + 0.351 | . 124 | 49.062 |
| <b>40</b> | 124 | 5.56 | + 0.351 | . 124 | 49.062 |
| <b>41</b> | 125 | 5.56 | + 0.351 | . 125 | 49.413 |
| <b>42</b> | 125 | 5.56 | + 0.351 | . 125 | 49.413 |
| <b>43</b> | 125 | 5.56 | + 0.351 | . 125 | 49.413 |
| <b>44</b> | 125 | 5.56 | + 0.351 | . 125 | 49.413 |
| <b>45</b> | 126 | 5.56 | + 0.351 | . 126 | 49.764 |
| <b>46</b> | 126 | 5.56 | + 0.351 | . 126 | 49.764 |
| <b>47</b> | 126 | 5.56 | + 0.351 | . 126 | 49.764 |
| <b>48</b> | 126 | 5.56 | + 0.351 | . 126 | 49.764 |
| <b>49</b> | 127 | 5.56 | + 0.351 | . 127 | 50.115 |
| <b>50</b> | 127 | 5.56 | + 0.351 | . 127 | 50.115 |
| <b>51</b> | 127 | 5.56 | + 0.351 | . 127 | 50.115 |
| <b>52</b> | 127 | 5.56 | + 0.351 | . 127 | 50.115 |
| <b>53</b> | 128 | 5.56 | + 0.351 | . 128 | 50.465 |
| <b>54</b> | 128 | 5.56 | + 0.351 | . 128 | 50.465 |
| <b>55</b> | 128 | 5.56 | + 0.351 | . 128 | 50.465 |
| <b>56</b> | 129 | 5.56 | + 0.351 | . 129 | 50.816 |
| <b>57</b> | 129 | 5.56 | + 0.351 | . 129 | 50.816 |
| <b>58</b> | 129 | 5.56 | + 0.351 | . 129 | 50.816 |
| <b>59</b> | 130 | 5.56 | + 0.351 | . 130 | 51.167 |
| <b>60</b> | 130 | 5.56 | + 0.351 | . 130 | 51.167 |
| <b>61</b> | 130 | 5.56 | + 0.351 | . 130 | 51.167 |
| <b>62</b> | 131 | 5.56 | + 0.351 | . 131 | 51.518 |
| <b>63</b> | 131 | 5.56 | + 0.351 | . 131 | 51.518 |
| <b>64</b> | 131 | 5.56 | + 0.351 | . 131 | 51.518 |
| <b>65</b> | 132 | 5.56 | + 0.351 | . 132 | 51.869 |
| <b>66</b> | 132 | 5.56 | + 0.351 | . 132 | 51.869 |
| <b>67</b> | 132 | 5.56 | + 0.351 | . 132 | 51.869 |
| <b>68</b> | 133 | 5.56 | + 0.351 | . 133 | 52.220 |
| <b>69</b> | 133 | 5.56 | + 0.351 | . 133 | 52.220 |
| <b>70</b> | 133 | 5.56 | + 0.351 | . 133 | 52.220 |
| <b>71</b> | 134 | 5.56 | + 0.351 | . 134 | 52.570 |
| <b>72</b> | 134 | 5.56 | + 0.351 | . 134 | 52.570 |
| <b>73</b> | 134 | 5.56 | + 0.351 | . 134 | 52.570 |
| <b>74</b> | 135 | 5.56 | + 0.351 | . 135 | 52.921 |

|            |     |      |         |       |        |
|------------|-----|------|---------|-------|--------|
| <b>75</b>  | 135 | 5.56 | + 0.351 | . 135 | 52.921 |
| <b>76</b>  | 135 | 5.56 | + 0.351 | . 135 | 52.921 |
| <b>77</b>  | 136 | 5.56 | + 0.351 | . 136 | 53.272 |
| <b>78</b>  | 136 | 5.56 | + 0.351 | . 136 | 53.272 |
| <b>79</b>  | 136 | 5.56 | + 0.351 | . 136 | 53.272 |
| <b>80</b>  | 137 | 5.56 | + 0.351 | . 137 | 53.623 |
| <b>81</b>  | 137 | 5.56 | + 0.351 | . 137 | 53.623 |
| <b>82</b>  | 137 | 5.56 | + 0.351 | . 137 | 53.623 |
| <b>83</b>  | 138 | 5.56 | + 0.351 | . 138 | 53.974 |
| <b>84</b>  | 138 | 5.56 | + 0.351 | . 138 | 53.974 |
| <b>85</b>  | 138 | 5.56 | + 0.351 | . 138 | 53.974 |
| <b>86</b>  | 139 | 5.56 | + 0.351 | . 139 | 54.325 |
| <b>87</b>  | 139 | 5.56 | + 0.351 | . 139 | 54.325 |
| <b>88</b>  | 139 | 5.56 | + 0.351 | . 139 | 54.325 |
| <b>89</b>  | 140 | 5.56 | + 0.351 | . 140 | 54.675 |
| <b>90</b>  | 140 | 5.56 | + 0.351 | . 140 | 54.675 |
| <b>91</b>  | 142 | 5.56 | + 0.351 | . 142 | 55.377 |
| <b>92</b>  | 142 | 5.56 | + 0.351 | . 142 | 55.377 |
| <b>93</b>  | 142 | 5.56 | + 0.351 | . 142 | 55.377 |
| <b>94</b>  | 143 | 5.56 | + 0.351 | . 143 | 55.728 |
| <b>95</b>  | 143 | 5.56 | + 0.351 | . 143 | 55.728 |
| <b>96</b>  | 143 | 5.56 | + 0.351 | . 143 | 55.728 |
| <b>97</b>  | 144 | 5.56 | + 0.351 | . 144 | 56.079 |
| <b>98</b>  | 144 | 5.56 | + 0.351 | . 144 | 56.079 |
| <b>99</b>  | 145 | 5.56 | + 0.351 | . 145 | 56.430 |
| <b>100</b> | 145 | 5.56 | + 0.351 | . 145 | 56.430 |
| <b>101</b> | 146 | 5.56 | + 0.351 | . 146 | 56.780 |
| <b>102</b> | 146 | 5.56 | + 0.351 | . 146 | 56.780 |
| <b>103</b> | 147 | 5.56 | + 0.351 | . 147 | 57.131 |
| <b>104</b> | 147 | 5.56 | + 0.351 | . 147 | 57.131 |
| <b>105</b> | 148 | 5.56 | + 0.351 | . 148 | 57.482 |
| <b>106</b> | 148 | 5.56 | + 0.351 | . 148 | 57.482 |
| <b>107</b> | 149 | 5.56 | + 0.351 | . 149 | 57.833 |
| <b>108</b> | 149 | 5.56 | + 0.351 | . 149 | 57.833 |
| <b>109</b> | 150 | 5.56 | + 0.351 | . 150 | 58.184 |
| <b>110</b> | 150 | 5.56 | + 0.351 | . 150 | 58.184 |
| <b>111</b> | 151 | 5.56 | + 0.351 | . 151 | 58.535 |
| <b>112</b> | 151 | 5.56 | + 0.351 | . 151 | 58.535 |
| <b>113</b> | 152 | 5.56 | + 0.351 | . 152 | 58.885 |

|            |     |      |         |       |        |
|------------|-----|------|---------|-------|--------|
| <b>114</b> | 152 | 5.56 | + 0.351 | . 152 | 58.885 |
| <b>115</b> | 156 | 5.56 | + 0.351 | . 156 | 60.289 |
| <b>116</b> | 156 | 5.56 | + 0.351 | . 156 | 60.289 |
| <b>117</b> | 157 | 5.56 | + 0.351 | . 157 | 60.640 |
| <b>118</b> | 157 | 5.56 | + 0.351 | . 157 | 60.640 |
| <b>119</b> | 158 | 5.56 | + 0.351 | . 158 | 60.990 |
| <b>120</b> | 158 | 5.56 | + 0.351 | . 158 | 60.990 |
| <b>121</b> | 159 | 5.56 | + 0.351 | . 159 | 61.341 |
| <b>122</b> | 160 | 5.56 | + 0.351 | . 160 | 61.692 |
| <b>123</b> | 161 | 5.56 | + 0.351 | . 161 | 62.043 |
| <b>124</b> | 162 | 5.56 | + 0.351 | . 162 | 62.394 |
| <b>125</b> | 163 | 5.56 | + 0.351 | . 163 | 62.745 |
| <b>126</b> | 164 | 5.56 | + 0.351 | . 164 | 63.095 |
| <b>127</b> | 170 | 5.56 | + 0.351 | . 170 | 65.200 |

## LAMPIRAN 27

## GRAFIK PERSAMAAN REGRESI





## LAMPIRAN 28

Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku

Regresi  $\hat{Y} = 5,56 + 0,351X$

| No. | X   | Y  | $\hat{Y}$ | $(Y - \hat{Y})$ | $(Y - \hat{Y}) - \overline{(Y - \hat{Y})}$ | $[(Y - \hat{Y}) - \overline{(Y - \hat{Y})}]^2$ |
|-----|-----|----|-----------|-----------------|--|--|
| 1   | 92  | 57 | 37.84     | 19.1646         | 19.1646                                    | 367.2804                                       |
| 2   | 93  | 45 | 38.19     | 6.8137          | 6.8137                                     | 46.4269  |
| 3   | 98  | 44 | 39.94     | 4.0596          | 4.0596                                     | 16.4801  |
| 4   | 100 | 50 | 40.64     | 9.3579          | 9.3579                                     | 87.5703  |
| 5   | 103 | 53 | 41.69     | 11.3054         | 11.3054                                    | 127.8121                                       |
| 6   | 104 | 36 | 42.05     | -6.0454         | -6.0454                                    | 36.5473  |
| 7   | 105 | 43 | 42.40     | 0.6037          | 0.6037                                     | 0.3645   |
| 8   | 106 | 42 | 42.75     | -0.7471         | -0.7471                                    | 0.5582   |
| 9   | 107 | 49 | 43.10     | 5.9021          | 5.9021                                     | 34.8344  |
| 10  | 108 | 41 | 43.45     | -2.4488         | -2.4488                                    | 5.9964   |
| 11  | 109 | 31 | 43.80     | -12.7996        | -12.7996                                   | 163.8297                                       |
| 12  | 110 | 46 | 44.15     | 1.8496          | 1.8496                                     | 3.4209   |
| 13  | 111 | 51 | 44.50     | 6.4987          | 6.4987                                     | 42.2336  |
| 14  | 111 | 47 | 44.50     | 2.4987          | 2.4987                                     | 6.2437   |
| 15  | 112 | 49 | 44.85     | 4.1479          | 4.1479                                     | 17.2051  |
| 16  | 112 | 40 | 44.85     | -4.8521         | -4.8521                                    | 23.5428  |
| 17  | 113 | 49 | 45.20     | 3.7971          | 3.7971                                     | 14.4178  |
| 18  | 113 | 34 | 45.20     | -11.2029        | -11.2029                                   | 125.5056                                       |
| 19  | 114 | 47 | 45.55     | 1.4462          | 1.4462                                     | 2.0916   |
| 20  | 114 | 49 | 45.55     | 3.4462          | 3.4462                                     | 11.8766  |
| 21  | 115 | 40 | 45.90     | -5.9046         | -5.9046                                    | 34.8642  |
| 22  | 115 | 37 | 45.90     | -8.9046         | -8.9046                                    | 79.2918  |
| 23  | 115 | 32 | 45.90     | -13.9046        | -13.9046                                   | 193.3377                                       |
| 24  | 116 | 37 | 46.26     | -9.2554         | -9.2554                                    | 85.6629  |
| 25  | 116 | 36 | 46.26     | -10.2554        | -10.2554                                   | 105.1738                                       |
| 26  | 117 | 38 | 46.61     | -8.6063         | -8.6063                                    | 74.0677  |
| 27  | 117 | 46 | 46.61     | -0.6063         | -0.6063                                    | 0.3676   |
| 28  | 119 | 47 | 47.31     | -0.3079         | -0.3079                                    | 0.0948   |
| 29  | 119 | 43 | 47.31     | -4.3079         | -4.3079                                    | 18.5582  |
| 30  | 120 | 50 | 47.66     | 2.3412          | 2.3412                                     | 5.4814   |

|           |     |    |       |          |          |          |
|-----------|-----|----|-------|----------|----------|----------|
| <b>31</b> | 120 | 42 | 47.66 | -5.6588  | -5.6588  | 32.0216  |
| <b>32</b> | 121 | 53 | 48.01 | 4.9904   | 4.9904   | 24.9042  |
| <b>33</b> | 121 | 50 | 48.01 | 1.9904   | 1.9904   | 3.9617   |
| <b>34</b> | 122 | 39 | 48.36 | -9.3604  | -9.3604  | 87.6175  |
| <b>35</b> | 122 | 45 | 48.36 | -3.3604  | -3.3604  | 11.2925  |
| <b>36</b> | 123 | 49 | 48.71 | 0.2887   | 0.2887   | 0.0834   |
| <b>37</b> | 123 | 35 | 48.71 | -13.7113 | -13.7113 | 187.9986 |
| <b>38</b> | 124 | 51 | 49.06 | 1.9379   | 1.9379   | 3.7555   |
| <b>39</b> | 124 | 50 | 49.06 | 0.9379   | 0.9379   | 0.8797   |
| <b>40</b> | 124 | 44 | 49.06 | -5.0621  | -5.0621  | 25.6248  |
| <b>41</b> | 125 | 50 | 49.41 | 0.5871   | 0.5871   | 0.3447   |
| <b>42</b> | 125 | 48 | 49.41 | -1.4129  | -1.4129  | 1.9964   |
| <b>43</b> | 125 | 44 | 49.41 | -5.4129  | -5.4129  | 29.2997  |
| <b>44</b> | 125 | 52 | 49.41 | 2.5871   | 2.5871   | 6.6930   |
| <b>45</b> | 126 | 50 | 49.76 | 0.2362   | 0.2362   | 0.0558   |
| <b>46</b> | 126 | 42 | 49.76 | -7.7638  | -7.7638  | 60.2759  |
| <b>47</b> | 126 | 47 | 49.76 | -2.7638  | -2.7638  | 7.6383   |
| <b>48</b> | 126 | 59 | 49.76 | 9.2362   | 9.2362   | 85.3082  |
| <b>49</b> | 127 | 41 | 50.11 | -9.1146  | -9.1146  | 83.0757  |
| <b>50</b> | 127 | 48 | 50.11 | -2.1146  | -2.1146  | 4.4715   |
| <b>51</b> | 127 | 53 | 50.11 | 2.8854   | 2.8854   | 8.3256   |
| <b>52</b> | 127 | 55 | 50.11 | 4.8854   | 4.8854   | 23.8672  |
| <b>53</b> | 128 | 54 | 50.47 | 3.5346   | 3.5346   | 12.4932  |
| <b>54</b> | 128 | 48 | 50.47 | -2.4654  | -2.4654  | 6.0783   |
| <b>55</b> | 128 | 48 | 50.47 | -2.4654  | -2.4654  | 6.0783   |
| <b>56</b> | 129 | 55 | 50.82 | 4.1837   | 4.1837   | 17.5037  |
| <b>57</b> | 129 | 55 | 50.82 | 4.1837   | 4.1837   | 17.5037  |
| <b>58</b> | 129 | 67 | 50.82 | 16.1837  | 16.1837  | 261.9136 |
| <b>59</b> | 130 | 54 | 51.17 | 2.8329   | 2.8329   | 8.0254   |
| <b>60</b> | 130 | 66 | 51.17 | 14.8329  | 14.8329  | 220.0153 |
| <b>61</b> | 130 | 52 | 51.17 | 0.8329   | 0.8329   | 0.6937   |
| <b>62</b> | 131 | 52 | 51.52 | 0.4821   | 0.4821   | 0.2324   |
| <b>63</b> | 131 | 45 | 51.52 | -6.5179  | -6.5179  | 42.4833  |
| <b>64</b> | 131 | 56 | 51.52 | 4.4821   | 4.4821   | 20.0890  |
| <b>65</b> | 132 | 55 | 51.87 | 3.1312   | 3.1312   | 9.8047   |
| <b>66</b> | 132 | 51 | 51.87 | -0.8688  | -0.8688  | 0.7547   |
| <b>67</b> | 132 | 46 | 51.87 | -5.8688  | -5.8688  | 34.4423  |
| <b>68</b> | 133 | 58 | 52.22 | 5.7804   | 5.7804   | 33.4132  |
| <b>69</b> | 133 | 54 | 52.22 | 1.7804   | 1.7804   | 3.1699   |

|            |     |    |       |          |          |          |
|------------|-----|----|-------|----------|----------|----------|
| <b>70</b>  | 133 | 46 | 52.22 | -6.2196  | -6.2196  | 38.6833  |
| <b>71</b>  | 134 | 52 | 52.57 | -0.5704  | -0.5704  | 0.3254   |
| <b>72</b>  | 134 | 41 | 52.57 | -11.5704 | -11.5704 | 133.8746 |
| <b>73</b>  | 134 | 51 | 52.57 | -1.5704  | -1.5704  | 2.4662   |
| <b>74</b>  | 135 | 33 | 52.92 | -19.9213 | -19.9213 | 396.8563 |
| <b>75</b>  | 135 | 62 | 52.92 | 9.0787   | 9.0787   | 82.4237  |
| <b>76</b>  | 135 | 55 | 52.92 | 2.0787   | 2.0787   | 4.3212   |
| <b>77</b>  | 136 | 61 | 53.27 | 7.7279   | 7.7279   | 59.7207  |
| <b>78</b>  | 136 | 38 | 53.27 | -15.2721 | -15.2721 | 233.2366 |
| <b>79</b>  | 136 | 64 | 53.27 | 10.7279  | 10.7279  | 115.0882 |
| <b>80</b>  | 137 | 51 | 53.62 | -2.6229  | -2.6229  | 6.8797   |
| <b>81</b>  | 137 | 56 | 53.62 | 2.3771   | 2.3771   | 5.6505   |
| <b>82</b>  | 137 | 60 | 53.62 | 6.3771   | 6.3771   | 40.6672  |
| <b>83</b>  | 138 | 57 | 53.97 | 3.0262   | 3.0262   | 9.1582   |
| <b>84</b>  | 138 | 39 | 53.97 | -14.9738 | -14.9738 | 224.2132 |
| <b>85</b>  | 138 | 56 | 53.97 | 2.0262   | 2.0262   | 4.1057   |
| <b>86</b>  | 139 | 60 | 54.32 | 5.6754   | 5.6754   | 32.2104  |
| <b>87</b>  | 139 | 70 | 54.32 | 15.6754  | 15.6754  | 245.7187 |
| <b>88</b>  | 139 | 58 | 54.32 | 3.6754   | 3.6754   | 13.5087  |
| <b>89</b>  | 140 | 43 | 54.68 | -11.6754 | -11.6754 | 136.3153 |
| <b>90</b>  | 140 | 57 | 54.68 | 2.3246   | 2.3246   | 5.4037   |
| <b>91</b>  | 142 | 53 | 55.38 | -2.3771  | -2.3771  | 5.6505   |
| <b>92</b>  | 142 | 49 | 55.38 | -6.3771  | -6.3771  | 40.6672  |
| <b>93</b>  | 142 | 48 | 55.38 | -7.3771  | -7.3771  | 54.4213  |
| <b>94</b>  | 143 | 52 | 55.73 | -3.7279  | -3.7279  | 13.8973  |
| <b>95</b>  | 143 | 51 | 55.73 | -4.7279  | -4.7279  | 22.3532  |
| <b>96</b>  | 143 | 58 | 55.73 | 2.2721   | 2.2721   | 5.1624   |
| <b>97</b>  | 144 | 53 | 56.08 | -3.0787  | -3.0787  | 9.4787   |
| <b>98</b>  | 144 | 54 | 56.08 | -2.0787  | -2.0787  | 4.3212   |
| <b>99</b>  | 145 | 58 | 56.43 | 1.5704   | 1.5704   | 2.4662   |
| <b>100</b> | 145 | 60 | 56.43 | 3.5704   | 3.5704   | 12.7479  |
| <b>101</b> | 146 | 54 | 56.78 | -2.7804  | -2.7804  | 7.7307   |
| <b>102</b> | 146 | 64 | 56.78 | 7.2196   | 7.2196   | 52.1224  |
| <b>103</b> | 147 | 59 | 57.13 | 1.8688   | 1.8688   | 3.4922   |
| <b>104</b> | 147 | 63 | 57.13 | 5.8688   | 5.8688   | 34.4423  |
| <b>105</b> | 148 | 61 | 57.48 | 3.5179   | 3.5179   | 12.3758  |
| <b>106</b> | 148 | 64 | 57.48 | 6.5179   | 6.5179   | 42.4833  |
| <b>107</b> | 149 | 58 | 57.83 | 0.1671   | 0.1671   | 0.0279   |
| <b>108</b> | 149 | 60 | 57.83 | 2.1671   | 2.1671   | 4.6963   |

|               |     |    |       |         |         |         |
|---------------|-----|----|-------|---------|---------|---------|
| <b>109</b>    | 150 | 67 | 58.18 | 8.8163  | 8.8163  | 77.7264 |
| <b>110</b>    | 150 | 66 | 58.18 | 7.8163  | 7.8163  | 61.0938 |
| <b>111</b>    | 151 | 61 | 58.53 | 2.4654  | 2.4654  | 6.0783  |
| <b>112</b>    | 151 | 66 | 58.53 | 7.4654  | 7.4654  | 55.7325 |
| <b>113</b>    | 152 | 59 | 58.89 | 0.1146  | 0.1146  | 0.0131  |
| <b>114</b>    | 152 | 63 | 58.89 | 4.1146  | 4.1146  | 16.9298 |
| <b>115</b>    | 156 | 57 | 60.29 | -3.2887 | -3.2887 | 10.8158 |
| <b>116</b>    | 156 | 62 | 60.29 | 1.7113  | 1.7113  | 2.9284  |
| <b>117</b>    | 157 | 61 | 60.64 | 0.3604  | 0.3604  | 0.1299  |
| <b>118</b>    | 157 | 54 | 60.64 | -6.6396 | -6.6396 | 44.0840 |
| <b>119</b>    | 158 | 56 | 60.99 | -4.9904 | -4.9904 | 24.9042 |
| <b>120</b>    | 158 | 68 | 60.99 | 7.0096  | 7.0096  | 49.1344 |
| <b>121</b>    | 159 | 63 | 61.34 | 1.6588  | 1.6588  | 2.7515  |
| <b>122</b>    | 160 | 67 | 61.69 | 5.3079  | 5.3079  | 28.1741 |
| <b>123</b>    | 161 | 56 | 62.04 | -6.0429 | -6.0429 | 36.5167 |
| <b>124</b>    | 162 | 59 | 62.39 | -3.3937 | -3.3937 | 11.5175 |
| <b>125</b>    | 163 | 69 | 62.74 | 6.2554  | 6.2554  | 39.1304 |
| <b>126</b>    | 164 | 57 | 63.10 | -6.0954 | -6.0954 | 37.1540 |
| <b>127</b>    | 170 | 62 | 65.20 | -3.2004 | -3.2004 | 10.2426 |
| <b>Jumlah</b> |     |    |       |         |         | 5749.75 |

## LAMPIRAN 29

## PERHITUNGAN RATA-RATA, VARIANS DAN SIMPANGAN BAKU

$$\text{REGRESI } \hat{Y} = 5,56 + 0,351X$$

1. Rata-rata  $= \overline{Y - \hat{Y}} = \frac{\Sigma(Y - \hat{Y})}{n} = \frac{0,00}{127} = 0,0000$
2. Varians  $= S^2 = \frac{\Sigma(Y - \hat{Y}) - \overline{(Y - \hat{Y})}^2}{n-1} = \frac{5749,746}{126} = 45,633$
3. Simpangan baku :  $S = \sqrt{S^2} = \sqrt{45,633} = 6,7552$

## LAMPIRAN 30

## PERHITUNGAN NORMALITAS GALAT TAKSIRAN Y ATAS X

## Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Y Atas X

$$\text{Regresi } \hat{Y} = 5,56 + 0,351X$$

| No. | $(Y - \hat{Y})$<br>$(X_i)$ | $(Y - \hat{Y}) - (Y - \hat{Y})$<br>$(X_i - X_i)$ | $Z_i$   | $Z_t$  | $F(z_i)$ | $S(z_i)$ | $[F(z_i) - S(z_i)]$ |
|-----|----------------------------|--|---------|--------|----------|----------|---------------------|
| 1   | -19.9213                   | -19.9213   | -2.9490 | 0.4984 | 0.0016   | 0.0079   | 0.006               |
| 2   | -15.2721                   | -15.2721   | -2.2608 | 0.4881 | 0.0119   | 0.0157   | 0.004               |
| 3   | -14.9738                   | -14.9738   | -2.2166 | 0.4864 | 0.0136   | 0.0236   | 0.010               |
| 4   | -13.9046                   | -13.9046   | -2.0584 | 0.4798 | 0.0202   | 0.0315   | 0.011               |
| 5   | -13.7113                   | -13.7113   | -2.0297 | 0.4783 | 0.0217   | 0.0394   | 0.018               |
| 6   | -12.7996                   | -12.7996   | -1.8948 | 0.4706 | 0.0294   | 0.0472   | 0.018               |
| 7   | -11.6754                   | -11.6754   | -1.7284 | 0.4573 | 0.0427   | 0.0551   | 0.012               |
| 8   | -11.5704                   | -11.5704   | -1.7128 | 0.4564 | 0.0436   | 0.0630   | 0.019               |
| 9   | -11.2029                   | -11.2029   | -1.6584 | 0.4505 | 0.0495   | 0.0709   | 0.021               |
| 10  | -10.2554                   | -10.2554   | -1.5182 | 0.4345 | 0.0655   | 0.0787   | 0.013               |
| 11  | -9.3604                    | -9.3604  | -1.3857 | 0.4162 | 0.0838   | 0.0866   | 0.003               |
| 12  | -9.2554                    | -9.2554  | -1.3701 | 0.4147 | 0.0853   | 0.0945   | 0.009               |
| 13  | -9.1146                    | -9.1146  | -1.3493 | 0.4099 | 0.0901   | 0.1024   | 0.012               |
| 14  | -8.9046                    | -8.9046  | -1.3182 | 0.4049 | 0.0951   | 0.1102   | 0.015               |
| 15  | -8.6063                    | -8.6063  | -1.2740 | 0.3980 | 0.1020   | 0.1181   | 0.016               |
| 16  | -7.7638                    | -7.7638  | -1.1493 | 0.3729 | 0.1271   | 0.1260   | 0.001               |
| 17  | -7.3771                    | -7.3771  | -1.0921 | 0.3621 | 0.1379   | 0.1339   | 0.004               |
| 18  | -6.6396                    | -6.6396  | -0.9829 | 0.3365 | 0.1635   | 0.1417   | 0.022               |
| 19  | -6.5179                    | -6.5179  | -0.9649 | 0.3315 | 0.1685   | 0.1496   | 0.019               |
| 20  | -6.3771                    | -6.3771  | -0.9440 | 0.3264 | 0.1736   | 0.1575   | 0.016               |
| 21  | -6.2196                    | -6.2196  | -0.9207 | 0.3212 | 0.1788   | 0.1654   | 0.013               |
| 22  | -6.0954                    | -6.0954  | -0.9023 | 0.3159 | 0.1841   | 0.1732   | 0.011               |
| 23  | -6.0454                    | -6.0454  | -0.8949 | 0.3133 | 0.1867   | 0.1811   | 0.006               |
| 24  | -6.0429                    | -6.0429  | -0.8946 | 0.3133 | 0.1867   | 0.1890   | 0.002               |
| 25  | -5.9046                    | -5.9046  | -0.8741 | 0.3078 | 0.1922   | 0.1969   | 0.005               |
| 26  | -5.8688                    | -5.8688  | -0.8688 | 0.3051 | 0.1949   | 0.2047   | 0.010               |
| 27  | -5.6588                    | -5.6588  | -0.8377 | 0.2967 | 0.2033   | 0.2126   | 0.009               |

|    |         |         |         |        |        |        |       |
|----|---------|---------|---------|--------|--------|--------|-------|
| 28 | -5.4129 | -5.4129 | -0.8013 | 0.2881 | 0.2119 | 0.2205 | 0.009 |
| 29 | -5.0621 | -5.0621 | -0.7494 | 0.2704 | 0.2296 | 0.2283 | 0.001 |
| 30 | -4.9904 | -4.9904 | -0.7387 | 0.2673 | 0.2327 | 0.2362 | 0.004 |
| 31 | -4.8521 | -4.8521 | -0.7183 | 0.2612 | 0.2388 | 0.2441 | 0.005 |
| 32 | -4.7279 | -4.7279 | -0.6999 | 0.2549 | 0.2451 | 0.2520 | 0.007 |
| 33 | -4.3079 | -4.3079 | -0.6377 | 0.2357 | 0.2643 | 0.2598 | 0.004 |
| 34 | -3.7279 | -3.7279 | -0.5519 | 0.2088 | 0.2912 | 0.2677 | 0.023 |
| 35 | -3.3937 | -3.3937 | -0.5024 | 0.1915 | 0.3085 | 0.2756 | 0.033 |
| 36 | -3.3604 | -3.3604 | -0.4975 | 0.1879 | 0.3121 | 0.2835 | 0.029 |
| 37 | -3.2887 | -3.2887 | -0.4868 | 0.1844 | 0.3156 | 0.2913 | 0.024 |
| 38 | -3.2004 | -3.2004 | -0.4738 | 0.1808 | 0.3192 | 0.2992 | 0.020 |
| 39 | -3.0787 | -3.0787 | -0.4558 | 0.1736 | 0.3264 | 0.3071 | 0.019 |
| 40 | -2.7804 | -2.7804 | -0.4116 | 0.1591 | 0.3409 | 0.3150 | 0.026 |
| 41 | -2.7638 | -2.7638 | -0.4091 | 0.1554 | 0.3446 | 0.3228 | 0.022 |
| 42 | -2.6229 | -2.6229 | -0.3883 | 0.1480 | 0.3520 | 0.3307 | 0.021 |
| 43 | -2.4654 | -2.4654 | -0.3650 | 0.1406 | 0.3594 | 0.3386 | 0.021 |
| 44 | -2.4654 | -2.4654 | -0.3650 | 0.1406 | 0.3594 | 0.3465 | 0.013 |
| 45 | -2.4488 | -2.4488 | -0.3625 | 0.1406 | 0.3594 | 0.3543 | 0.005 |
| 46 | -2.3771 | -2.3771 | -0.3519 | 0.1368 | 0.3632 | 0.3622 | 0.001 |
| 47 | -2.1146 | -2.1146 | -0.3130 | 0.1217 | 0.3783 | 0.3701 | 0.008 |
| 48 | -2.0787 | -2.0787 | -0.3077 | 0.1179 | 0.3821 | 0.3780 | 0.004 |
| 49 | -1.5704 | -1.5704 | -0.2325 | 0.0910 | 0.4090 | 0.3858 | 0.023 |
| 50 | -1.4129 | -1.4129 | -0.2092 | 0.0793 | 0.4207 | 0.3937 | 0.027 |
| 51 | -0.8688 | -0.8688 | -0.1286 | 0.0478 | 0.4522 | 0.4016 | 0.051 |
| 52 | -0.7471 | -0.7471 | -0.1106 | 0.0438 | 0.4562 | 0.4094 | 0.047 |
| 53 | -0.6063 | -0.6063 | -0.0897 | 0.0319 | 0.4681 | 0.4173 | 0.051 |
| 54 | -0.5704 | -0.5704 | -0.0844 | 0.0319 | 0.4681 | 0.4252 | 0.043 |
| 55 | -0.3079 | -0.3079 | -0.0456 | 0.0160 | 0.4840 | 0.4331 | 0.051 |
| 56 | 0.1146  | 0.1146  | 0.0170  | 0.0040 | 0.5040 | 0.4409 | 0.063 |
| 57 | 0.1671  | 0.1671  | 0.0247  | 0.0080 | 0.5080 | 0.4488 | 0.059 |
| 58 | 0.2362  | 0.2362  | 0.0350  | 0.0120 | 0.5120 | 0.4567 | 0.055 |
| 59 | 0.2887  | 0.2887  | 0.0427  | 0.0160 | 0.5160 | 0.4646 | 0.051 |
| 60 | 0.3604  | 0.3604  | 0.0534  | 0.0199 | 0.5199 | 0.4724 | 0.047 |
| 61 | 0.4821  | 0.4821  | 0.0714  | 0.0279 | 0.5279 | 0.4803 | 0.048 |
| 62 | 0.5871  | 0.5871  | 0.0869  | 0.0319 | 0.5319 | 0.4882 | 0.044 |
| 63 | 0.6037  | 0.6037  | 0.0894  | 0.0319 | 0.5319 | 0.4961 | 0.036 |
| 64 | 0.8329  | 0.8329  | 0.1233  | 0.0478 | 0.5478 | 0.5039 | 0.044 |
| 65 | 0.9379  | 0.9379  | 0.1388  | 0.0517 | 0.5517 | 0.5118 | 0.040 |
| 66 | 1.4462  | 1.4462  | 0.2141  | 0.0832 | 0.5832 | 0.5197 | 0.064 |

|     |        |        |        |        |        |        |       |
|-----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| 67  | 1.5704 | 1.5704 | 0.2325 | 0.0910 | 0.5910 | 0.5276 | 0.063 |
| 68  | 1.6588 | 1.6588 | 0.2456 | 0.0948 | 0.5948 | 0.5354 | 0.059 |
| 69  | 1.7113 | 1.7113 | 0.2533 | 0.0987 | 0.5987 | 0.5433 | 0.055 |
| 70  | 1.7804 | 1.7804 | 0.2636 | 0.1026 | 0.6026 | 0.5512 | 0.051 |
| 71  | 1.8496 | 1.8496 | 0.2738 | 0.1064 | 0.6064 | 0.5591 | 0.047 |
| 72  | 1.8688 | 1.8688 | 0.2766 | 0.1064 | 0.6064 | 0.5669 | 0.039 |
| 73  | 1.9379 | 1.9379 | 0.2869 | 0.1103 | 0.6103 | 0.5748 | 0.035 |
| 74  | 1.9904 | 1.9904 | 0.2946 | 0.1141 | 0.6141 | 0.5827 | 0.031 |
| 75  | 2.0262 | 2.0262 | 0.3000 | 0.1141 | 0.6141 | 0.5906 | 0.024 |
| 76  | 2.0787 | 2.0787 | 0.3077 | 0.1179 | 0.6179 | 0.5984 | 0.019 |
| 77  | 2.1671 | 2.1671 | 0.3208 | 0.1255 | 0.6255 | 0.6063 | 0.019 |
| 78  | 2.2721 | 2.2721 | 0.3363 | 0.1293 | 0.6293 | 0.6142 | 0.015 |
| 79  | 2.3246 | 2.3246 | 0.3441 | 0.1331 | 0.6331 | 0.6220 | 0.011 |
| 80  | 2.3412 | 2.3412 | 0.3466 | 0.1331 | 0.6331 | 0.6299 | 0.003 |
| 81  | 2.3771 | 2.3771 | 0.3519 | 0.1368 | 0.6368 | 0.6378 | 0.001 |
| 82  | 2.4654 | 2.4654 | 0.3650 | 0.1406 | 0.6406 | 0.6457 | 0.005 |
| 83  | 2.4987 | 2.4987 | 0.3699 | 0.1406 | 0.6406 | 0.6535 | 0.013 |
| 84  | 2.5871 | 2.5871 | 0.3830 | 0.1480 | 0.6480 | 0.6614 | 0.013 |
| 85  | 2.8329 | 2.8329 | 0.4194 | 0.1591 | 0.6591 | 0.6693 | 0.010 |
| 86  | 2.8854 | 2.8854 | 0.4271 | 0.1628 | 0.6628 | 0.6772 | 0.014 |
| 87  | 3.0262 | 3.0262 | 0.4480 | 0.1700 | 0.6700 | 0.6850 | 0.015 |
| 88  | 3.1312 | 3.1312 | 0.4635 | 0.1772 | 0.6772 | 0.6929 | 0.016 |
| 89  | 3.4462 | 3.4462 | 0.5102 | 0.1950 | 0.6950 | 0.7008 | 0.006 |
| 90  | 3.5179 | 3.5179 | 0.5208 | 0.1985 | 0.6985 | 0.7087 | 0.010 |
| 91  | 3.5346 | 3.5346 | 0.5232 | 0.1985 | 0.6985 | 0.7165 | 0.018 |
| 92  | 3.5704 | 3.5704 | 0.5285 | 0.1985 | 0.6985 | 0.7244 | 0.026 |
| 93  | 3.6754 | 3.6754 | 0.5441 | 0.2054 | 0.7054 | 0.7323 | 0.027 |
| 94  | 3.7971 | 3.7971 | 0.5621 | 0.2123 | 0.7123 | 0.7402 | 0.028 |
| 95  | 4.0596 | 4.0596 | 0.6010 | 0.2258 | 0.7258 | 0.7480 | 0.022 |
| 96  | 4.1146 | 4.1146 | 0.6091 | 0.2258 | 0.7258 | 0.7559 | 0.030 |
| 97  | 4.1479 | 4.1479 | 0.6140 | 0.2291 | 0.7291 | 0.7638 | 0.035 |
| 98  | 4.1837 | 4.1837 | 0.6193 | 0.2291 | 0.7291 | 0.7717 | 0.043 |
| 99  | 4.1837 | 4.1837 | 0.6193 | 0.2291 | 0.7291 | 0.7795 | 0.050 |
| 100 | 4.4821 | 4.4821 | 0.6635 | 0.2454 | 0.7454 | 0.7874 | 0.042 |
| 101 | 4.8854 | 4.8854 | 0.7232 | 0.2642 | 0.7642 | 0.7953 | 0.031 |
| 102 | 4.9904 | 4.9904 | 0.7387 | 0.2673 | 0.7673 | 0.8031 | 0.036 |
| 103 | 5.3079 | 5.3079 | 0.7858 | 0.2823 | 0.7823 | 0.8110 | 0.029 |
| 104 | 5.6754 | 5.6754 | 0.8402 | 0.2996 | 0.7996 | 0.8189 | 0.019 |
| 105 | 5.7804 | 5.7804 | 0.8557 | 0.3023 | 0.8023 | 0.8268 | 0.024 |



|     |         |         |        |        |        |        |       |
|-----|---------|---------|--------|--------|--------|--------|-------|
| 106 | 5.8688  | 5.8688  | 0.8688 | 0.3051 | 0.8051 | 0.8346 | 0.030 |
| 107 | 5.9021  | 5.9021  | 0.8737 | 0.3078 | 0.8078 | 0.8425 | 0.035 |
| 108 | 6.2554  | 6.2554  | 0.9260 | 0.3212 | 0.8212 | 0.8504 | 0.029 |
| 109 | 6.3771  | 6.3771  | 0.9440 | 0.3264 | 0.8264 | 0.8583 | 0.032 |
| 110 | 6.4987  | 6.4987  | 0.9620 | 0.3315 | 0.8315 | 0.8661 | 0.035 |
| 111 | 6.5179  | 6.5179  | 0.9649 | 0.3315 | 0.8315 | 0.8740 | 0.043 |
| 112 | 6.8137  | 6.8137  | 1.0087 | 0.3413 | 0.8413 | 0.8819 | 0.041 |
| 113 | 7.0096  | 7.0096  | 1.0377 | 0.3485 | 0.8485 | 0.8898 | 0.041 |
| 114 | 7.2196  | 7.2196  | 1.0687 | 0.3554 | 0.8554 | 0.8976 | 0.042 |
| 115 | 7.4654  | 7.4654  | 1.1051 | 0.3643 | 0.8643 | 0.9055 | 0.041 |
| 116 | 7.7279  | 7.7279  | 1.1440 | 0.3729 | 0.8729 | 0.9134 | 0.040 |
| 117 | 7.8163  | 7.8163  | 1.1571 | 0.3749 | 0.8749 | 0.9213 | 0.046 |
| 118 | 8.8163  | 8.8163  | 1.3051 | 0.4032 | 0.9032 | 0.9291 | 0.026 |
| 119 | 9.0787  | 9.0787  | 1.3440 | 0.4099 | 0.9099 | 0.9370 | 0.027 |
| 120 | 9.2362  | 9.2362  | 1.3673 | 0.4131 | 0.9131 | 0.9449 | 0.032 |
| 121 | 9.3579  | 9.3579  | 1.3853 | 0.4162 | 0.9162 | 0.9528 | 0.037 |
| 122 | 10.7279 | 10.7279 | 1.5881 | 0.4429 | 0.9429 | 0.9606 | 0.018 |
| 123 | 11.3054 | 11.3054 | 1.6736 | 0.4525 | 0.9525 | 0.9685 | 0.016 |
| 124 | 14.8329 | 14.8329 | 2.1958 | 0.4857 | 0.9857 | 0.9764 | 0.009 |
| 125 | 15.6754 | 15.6754 | 2.3205 | 0.4898 | 0.9898 | 0.9843 | 0.006 |
| 126 | 16.1837 | 16.1837 | 2.3957 | 0.4936 | 0.9936 | 0.9921 | 0.001 |
| 127 | 19.1646 | 19.1646 | 2.8370 | 0.4977 | 0.9977 | 1.0000 | 0.002 |

Dari perhitungan, didapatkan nilai  $L_{hitung}$  terbesar = 0,064,  $L_{tabel}$  untuk  $n = 127$  dengan taraf signifikan 0,05 adalah 0,079.  $L_{hitung} < L_{tabel}$ . Dengan demikian dapat disimpulkan data berdistribusi Normal.

## LAMPIRAN 31

## LANGKAH PERHITUNGAN UJI NORMALITAS GALAT TAKSIRAN

$$\text{REGRESI } \hat{Y} = 5,56 + 0,351X$$

1. Kolom
- $\hat{Y}$

$$\begin{aligned}\hat{Y} &= 5,56 + 0,351X \\ &= 5,51 + 0,351(92) = 37,84\end{aligned}$$

2. Kolom
- $Y - \hat{Y}$

$$Y - \hat{Y} = 57 - 37,84 = 19,16$$

3. Kolom
- $(Y - \hat{Y}) - \overline{(Y - \hat{Y})}$

$$(Y - \hat{Y}) - \overline{(Y - \hat{Y})} = 19,16 - 0,0000 = 19,16$$

4. Kolom
- $\{(Y - \hat{Y}) - \overline{(Y - \hat{Y})}\}^2 = 19,16^2 = 367,28$

5. Kolom
- $Y - \hat{Y}$
- atau
- $(X_i)$
- yang sudah diurutkan dari data terkecil

6. Kolom
- $(Y - \hat{Y}) - \overline{(Y - \hat{Y})}$
- atau
- $(X_i - \overline{X_i})$
- yang sudah diurutkan dari data terkecil

7. Kolom
- $Z_i$

$$Z_i = \frac{(X_i - \overline{X_i})}{s} = \frac{-19,92}{6,76} = -2,949$$

8. Kolom
- $Z_t$

Dari kolom  $Z_i$  kemudian dikonsultasikan tabel distribusi  $Z$  contoh : - 2,07 ; pada sumbu menurun cari angka 2,0; lalu pada sumbu mendatar angka 7 diperoleh nilai  $Z_t = 0,4984$ .

9. Kolom
- $F(z_i)$

$$\begin{aligned}F(z_i) &= 0,5 + Z_t, \text{ jika } Z_i (+) \text{ \& } = 0,5 - Z_t, \text{ jika } Z_i (-) \\ Z_i &= -2,07, \text{ maka } 0,5 - Z_t = 0,5 - 0,4808 = 0,0016\end{aligned}$$

10. Kolom
- $S(z_i) = \frac{\text{Nomor Responden}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{1}{27} = 0,008$

11. Kolom
- $[F(z_i) - S(Z_i)]$

$$\text{Nilai mutlak antara } F(z_i) - S(z_i) = [0,002 - 0,008] = 0,006$$

## LAMPIRAN 32

**PERHITUNGAN UJI KEBERARTIAN REGRESI DAN PERHITUNGAN UJI  
KELINIERAN REGRESI**

## a. Perhitungan Uji Keberartian Regresi

| <b>Perhitungan Uji Keberartian Regresi</b>   |   |   |       |
|--|---|---|-------|
| 1. Mencari Jumlah Kuadrat Total JK (T)   |   |   |       |
| $JK (T) = \Sigma Y^2$ $= 350198$   |   |   |       |
| 2. Mencari jumlah kuadrat regresi a JK (a)   |   |   |       |
| $JK (a) = \frac{(\Sigma Y)^2}{n}$ $= \frac{6574^2}{127}$ $= 340295.09$   |   |   |       |
| 3. Mencari jumlah kuadrat regresi b JK (b/a)   |   |   |       |
| $JK (b) = b \left\{ \Sigma XY - \frac{(\Sigma X) (\Sigma Y)}{N} \right\}$ $= 0.351 \left\{ 877639 - \frac{(16726) (6574)}{127} \right\}$ $= 4153.17$ |   |   |       |
| 4. Mencari jumlah kuadrat residu JK (S)  |   |   |       |
| $JK (S) = JK (T) - JK (a) - JK (b/a)$ $= 350198 - 340295.09 - 4153.17$ $= 5749.746$  |   |   |       |
| 5. Mencari Derajat Kebebasan   |   |   |       |
| $dk_{(T)}$   | = | n | = 127 |
| $dk_{(a)}$   | = | 1 |       |
| $dk_{(b/a)}$   | = | 1 |       |

|                                     |   |  |  |      |
|-------------------------------------|---|--|--|------|
|                                     | $dk_{(res)} = n - 2 = 125$  |  |  |      |
| 6. Mencari Rata-rata Jumlah Kuadrat |   |  |  |      |
|                                     | $RJK_{(b/a)} = \frac{JK_{(b/a)}}{dk_{(b/a)}} = \frac{4153.17}{1} = 4153.17$   |  |  |      |
|                                     | $RJK_{(res)} = \frac{JK_{(res)}}{dk_{(res)}} = \frac{5749.75}{125} = 46.00$   |  |  |      |
| 7. Kriteria Pengujian               |   |  |  |      |
|                                     | Terima $H_0$ jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka regresi tidak berarti   |  |  |      |
|                                     | Tolak $H_0$ jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka regresi berarti  |  |  |      |
| 8. Pengujian                        |   |  |  |      |
|                                     | $F_{hitung} = \frac{RJK_{(b/a)}}{RJK_{(res)}} = \frac{4153.17}{46.00} = 90.29$  |  |  |      |
| 9. Kesimpulan                       |   |  |  |      |
|                                     | Berdasarkan hasil perhitungan $F_{hitung} = 90.29$ , dan $F_{tabel(0,05;1/125)} =$  |  |  | 3.92 |
|                                     | sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi adalah <b>berarti (signifikan)</b> |  |  |      |
|                                     |   |  |  |      |
|                                     |   |  |  |      |

## b. Perhitungan Uji Kelinieran Regresi

## Perhitungan Uji Kelinieran Regresi

## 1. Mencari Jumlah Kuadrat Kekeliruan JK (G)

$$JK(G) = \sum \left\{ \sum Y_k^2 - \frac{\sum Y_k^2}{n_k} \right\}$$

$$= 2736.417$$

## 2. Mencari Jumlah Kuadrat Tuna cocok JK (TC)

$$JK(TC) = JK(S) - JK(G)$$

$$= 5749.746 - 2736.417$$

$$= 3013.329$$

## 3. Mencari Derajat Kebebasan

$$k = 62$$

$$dk_{(TC)} = k - 2 = 60$$

$$dk_{(G)} = n - k = 65$$

## 4. Mencari rata-rata jumlah kuadrat

$$RJK_{(TC)} = \frac{3013.33}{60} = 50.22$$

$$RJK_{(G)} = \frac{2736.42}{65} = 42.10$$

## 5. Kriteria Pengujian

Tolak  $H_0$  jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka regresi tidak linier

Terima  $H_0$  jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka regresi linier

## 6. Pengujian

$$F_{hitung} = \frac{RJK_{(TC)}}{RJK_{(G)}} = \frac{50.22}{42.10} = 1.19$$

## 7. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan  $F_{hitung} = 1.19$ , dan  $F_{tabel(0,05;37/39)} = 1.52$  sehingga  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi adalah **linier**

## LAMPIRAN 33

## PERHITUNGAN JK (G)

## Perhitungan JK (G)

| No. | K  | n <sub>i</sub> | X   | Y  | Y <sup>2</sup> | XY   | ΣYk <sup>2</sup> | $\frac{(\Sigma Yk)^2}{n}$ | $\left\{ \frac{\Sigma Yk^2}{n} - \frac{(\Sigma Yk)^2}{n} \right\}$ |
|-----|----|----------------|-----|----|----------------|------|------------------|---------------------------|--|
| 1   | 1  | 1              | 92  | 57 | 3249           | 5244 |                  |                           |  |
| 2   | 2  | 1              | 93  | 45 | 2025           | 4185 |                  |                           |  |
| 3   | 3  | 1              | 98  | 44 | 1936           | 4312 |                  |                           |  |
| 4   | 4  | 1              | 100 | 50 | 2500           | 5000 |                  |                           |  |
| 5   | 5  | 1              | 103 | 53 | 2809           | 5459 |                  |                           |  |
| 6   | 6  | 1              | 104 | 36 | 1296           | 3744 |                  |                           |  |
| 7   | 7  | 1              | 105 | 43 | 1849           | 4515 |                  |                           |  |
| 8   | 8  | 1              | 106 | 42 | 1764           | 4452 |                  |                           |  |
| 9   | 9  | 1              | 107 | 49 | 2401           | 5243 |                  |                           |  |
| 10  | 10 | 1              | 108 | 41 | 1681           | 4428 |                  |                           |  |
| 11  | 11 | 1              | 109 | 31 | 961            | 3379 |                  |                           |  |
| 12  | 12 | 1              | 110 | 46 | 2116           | 5060 |                  |                           |  |
| 13  | 13 | 2              | 111 | 51 | 2601           | 5661 | 4810             | 4802.00                   | 8.00   |
| 14  |    |                | 111 | 47 | 2209           | 5217 |                  |                           |  |
| 15  | 14 | 2              | 112 | 49 | 2401           | 5488 | 4001             | 3960.50                   | 40.50  |
| 16  |    |                | 112 | 40 | 1600           | 4480 |                  |                           |  |
| 17  | 15 | 2              | 113 | 49 | 2401           | 5537 | 3557             | 3444.50                   | 112.50   |
| 18  |    |                | 113 | 34 | 1156           | 3842 |                  |                           |  |
| 19  | 16 | 2              | 114 | 47 | 2209           | 5358 | 4610             | 4608.00                   | 2.00   |
| 20  |    |                | 114 | 49 | 2401           | 5586 |                  |                           |  |
| 21  | 17 | 3              | 115 | 40 | 1600           | 4600 | 3993             | 3960.33                   | 32.67  |
| 22  |    |                | 115 | 37 | 1369           | 4255 |                  |                           |  |
| 23  |    |                | 115 | 32 | 1024           | 3680 |                  |                           |  |
| 24  | 18 | 2              | 116 | 37 | 1369           | 4292 | 2665             | 2664.50                   | 0.50   |
| 25  |    |                | 116 | 36 | 1296           | 4176 |                  |                           |  |
| 26  | 19 | 2              | 117 | 38 | 1444           | 4446 | 3560             | 3528.00                   | 32.00  |
| 27  |    |                | 117 | 46 | 2116           | 5382 |                  |                           |  |
| 28  | 20 | 2              | 119 | 47 | 2209           | 5593 | 4058             | 4050.00                   | 8.00   |
| 29  |    |                | 119 | 43 | 1849           | 5117 |                  |                           |  |
| 30  | 21 | 2              | 120 | 50 | 2500           | 6000 | 4264             | 4232.00                   | 32.00  |
| 31  |    |                | 120 | 42 | 1764           | 5040 |                  |                           |  |

|    |    |   |     |    |      |      |       |          |        |
|----|----|---|-----|----|------|------|-------|----------|--------|
| 32 | 22 | 2 | 121 | 53 | 2809 | 6413 | 5309  | 5304.50  | 4.50   |
| 33 |    |   | 121 | 50 | 2500 | 6050 |       |          |        |
| 34 | 23 | 2 | 122 | 39 | 1521 | 4758 | 3546  | 3528.00  | 18.00  |
| 35 |    |   | 122 | 45 | 2025 | 5490 |       |          |        |
| 36 | 24 | 2 | 123 | 49 | 2401 | 6027 | 3626  | 3528.00  | 98.00  |
| 37 |    |   | 123 | 35 | 1225 | 4305 |       |          |        |
| 38 | 25 | 3 | 124 | 51 | 2601 | 6324 | 7037  | 7008.33  | 28.67  |
| 39 |    |   | 124 | 50 | 2500 | 6200 |       |          |        |
| 40 |    |   | 124 | 44 | 1936 | 5456 |       |          |        |
| 41 | 26 | 4 | 125 | 50 | 2500 | 6250 | 9444  | 9409.00  | 35.00  |
| 42 |    |   | 125 | 48 | 2304 | 6000 |       |          |        |
| 43 |    |   | 125 | 44 | 1936 | 5500 |       |          |        |
| 44 |    |   | 125 | 52 | 2704 | 6500 |       |          |        |
| 45 | 27 | 4 | 126 | 50 | 2500 | 6300 | 9954  | 9801.00  | 153.00 |
| 46 |    |   | 126 | 42 | 1764 | 5292 |       |          |        |
| 47 |    |   | 126 | 47 | 2209 | 5922 |       |          |        |
| 48 |    |   | 126 | 59 | 3481 | 7434 |       |          |        |
| 49 | 28 | 4 | 127 | 41 | 1681 | 5207 | 9819  | 9702.25  | 116.75 |
| 50 |    |   | 127 | 48 | 2304 | 6096 |       |          |        |
| 51 |    |   | 127 | 53 | 2809 | 6731 |       |          |        |
| 52 |    |   | 127 | 55 | 3025 | 6985 |       |          |        |
| 53 | 29 | 3 | 128 | 54 | 2916 | 6912 | 7524  | 7500.00  | 24.00  |
| 54 |    |   | 128 | 48 | 2304 | 6144 |       |          |        |
| 55 |    |   | 128 | 48 | 2304 | 6144 |       |          |        |
| 56 | 30 | 3 | 129 | 55 | 3025 | 7095 | 10539 | 10443.00 | 96.00  |
| 57 |    |   | 129 | 55 | 3025 | 7095 |       |          |        |
| 58 |    |   | 129 | 67 | 4489 | 8643 |       |          |        |
| 59 | 31 | 3 | 130 | 54 | 2916 | 7020 | 9976  | 9861.33  | 114.67 |
| 60 |    |   | 130 | 66 | 4356 | 8580 |       |          |        |
| 61 |    |   | 130 | 52 | 2704 | 6760 |       |          |        |
| 62 | 32 | 3 | 131 | 52 | 2704 | 6812 | 7865  | 7803.00  | 62.00  |
| 63 |    |   | 131 | 45 | 2025 | 5895 |       |          |        |
| 64 |    |   | 131 | 56 | 3136 | 7336 |       |          |        |
| 65 | 33 | 3 | 132 | 55 | 3025 | 7260 | 7742  | 7701.33  | 40.67  |
| 66 |    |   | 132 | 51 | 2601 | 6732 |       |          |        |
| 67 |    |   | 132 | 46 | 2116 | 6072 |       |          |        |
| 68 | 34 | 3 | 133 | 58 | 3364 | 7714 | 8396  | 8321.33  | 74.67  |
| 69 |    |   | 133 | 54 | 2916 | 7182 |       |          |        |
| 70 |    |   | 133 | 46 | 2116 | 6118 |       |          |        |

|     |    |   |     |    |      |       |       |          |        |
|-----|----|---|-----|----|------|-------|-------|----------|--------|
| 71  | 35 | 3 | 134 | 52 | 2704 | 6968  | 6986  | 6912.00  | 74.00  |
| 72  |    |   | 134 | 41 | 1681 | 5494  |       |          |        |
| 73  |    |   | 134 | 51 | 2601 | 6834  |       |          |        |
| 74  | 36 | 3 | 135 | 33 | 1089 | 4455  | 7958  | 7500.00  | 458.00 |
| 75  |    |   | 135 | 62 | 3844 | 8370  |       |          |        |
| 76  |    |   | 135 | 55 | 3025 | 7425  |       |          |        |
| 77  | 37 | 3 | 136 | 61 | 3721 | 8296  | 9261  | 8856.33  | 404.67 |
| 78  |    |   | 136 | 38 | 1444 | 5168  |       |          |        |
| 79  |    |   | 136 | 64 | 4096 | 8704  |       |          |        |
| 80  | 38 | 3 | 137 | 51 | 2601 | 6987  | 9337  | 9296.33  | 40.67  |
| 81  |    |   | 137 | 56 | 3136 | 7672  |       |          |        |
| 82  |    |   | 137 | 60 | 3600 | 8220  |       |          |        |
| 83  | 39 | 3 | 138 | 57 | 3249 | 7866  | 7906  | 7701.33  | 204.67 |
| 84  |    |   | 138 | 39 | 1521 | 5382  |       |          |        |
| 85  |    |   | 138 | 56 | 3136 | 7728  |       |          |        |
| 86  | 40 | 3 | 139 | 60 | 3600 | 8340  | 11864 | 11781.33 | 82.67  |
| 87  |    |   | 139 | 70 | 4900 | 9730  |       |          |        |
| 88  |    |   | 139 | 58 | 3364 | 8062  |       |          |        |
| 89  | 41 | 2 | 140 | 43 | 1849 | 6020  | 5098  | 5000.00  | 98.00  |
| 90  |    |   | 140 | 57 | 3249 | 7980  |       |          |        |
| 91  | 42 | 3 | 142 | 53 | 2809 | 7526  | 7514  | 7500.00  | 14.00  |
| 92  |    |   | 142 | 49 | 2401 | 6958  |       |          |        |
| 93  |    |   | 142 | 48 | 2304 | 6816  |       |          |        |
| 94  | 43 | 3 | 143 | 52 | 2704 | 7436  | 8669  | 8640.33  | 28.67  |
| 95  |    |   | 143 | 51 | 2601 | 7293  |       |          |        |
| 96  |    |   | 143 | 58 | 3364 | 8294  |       |          |        |
| 97  | 44 | 2 | 144 | 53 | 2809 | 7632  | 5725  | 5724.50  | 0.50   |
| 98  |    |   | 144 | 54 | 2916 | 7776  |       |          |        |
| 99  | 45 | 2 | 145 | 58 | 3364 | 8410  | 6964  | 6962.00  | 2.00   |
| 100 |    |   | 145 | 60 | 3600 | 8700  |       |          |        |
| 101 | 46 | 2 | 146 | 54 | 2916 | 7884  | 7012  | 6962.00  | 50.00  |
| 102 |    |   | 146 | 64 | 4096 | 9344  |       |          |        |
| 103 | 47 | 2 | 147 | 59 | 3481 | 8673  | 7450  | 7442.00  | 8.00   |
| 104 |    |   | 147 | 63 | 3969 | 9261  |       |          |        |
| 105 | 48 | 2 | 148 | 61 | 3721 | 9028  | 7817  | 7812.50  | 4.50   |
| 106 |    |   | 148 | 64 | 4096 | 9472  |       |          |        |
| 107 | 49 | 2 | 149 | 58 | 3364 | 8642  | 6964  | 6962.00  | 2.00   |
| 108 |    |   | 149 | 60 | 3600 | 8940  |       |          |        |
| 109 | 50 | 2 | 150 | 67 | 4489 | 10050 | 8845  | 8844.50  | 0.50   |



|            |    |     |       |      |        |        |      |         |         |
|------------|----|-----|-------|------|--------|--------|------|---------|---------|
| <b>110</b> |    |     | 150   | 66   | 4356   | 9900   |      |         |         |
| <b>111</b> | 51 | 2   | 151   | 61   | 3721   | 9211   | 8077 | 8064.50 | 12.50   |
| <b>112</b> |    |     | 151   | 66   | 4356   | 9966   |      |         |         |
| <b>113</b> | 52 | 2   | 152   | 59   | 3481   | 8968   | 7450 | 7442.00 | 8.00    |
| <b>114</b> |    |     | 152   | 63   | 3969   | 9576   |      |         |         |
| <b>115</b> | 53 | 2   | 156   | 57   | 3249   | 8892   | 7093 | 7080.50 | 12.50   |
| <b>116</b> |    |     | 156   | 62   | 3844   | 9672   |      |         |         |
| <b>117</b> | 54 | 2   | 157   | 61   | 3721   | 9577   | 6637 | 6612.50 | 24.50   |
| <b>118</b> |    |     | 157   | 54   | 2916   | 8478   |      |         |         |
| <b>119</b> | 55 | 2   | 158   | 56   | 3136   | 8848   | 7760 | 7688.00 | 72.00   |
| <b>120</b> |    |     | 158   | 68   | 4624   | 10744  |      |         |         |
| <b>121</b> | 56 | 1   | 159   | 63   | 3969   | 10017  |      |         |         |
| <b>122</b> | 57 | 1   | 160   | 67   | 4489   | 10720  |      |         |         |
| <b>123</b> | 58 | 1   | 161   | 56   | 3136   | 9016   |      |         |         |
| <b>124</b> | 59 | 1   | 162   | 59   | 3481   | 9558   |      |         |         |
| <b>125</b> | 60 | 1   | 163   | 69   | 4761   | 11247  |      |         |         |
| <b>126</b> | 61 | 1   | 164   | 57   | 3249   | 9348   |      |         |         |
| <b>127</b> | 62 | 1   | 170   | 62   | 3844   | 10540  |      |         |         |
| <b>Σ</b>   | 62 | 127 | 16726 | 6574 | 350198 | 877639 |      |         | 2736.42 |

## LAMPIRAN 34

## TABEL ANAVA UNTUK UJI KEBERARTIAN DAN UJI KELINIERAN REGRESI

Tabel Anava untuk Uji Keberartian dan Uji Kelinieran Regersi

| Sumber Varians   | dk    | Jumlah Kuadrat (JK)   | Rata-rata Jumlah Kuadrat (RJK) | F <sub>hitung</sub>        | F <sub>tabel</sub>      |
|------------------|-------|---|--------------------------------|----------------------------|-------------------------|
| Total            | n     | $\Sigma Y^2$  | $\square$                      | -                          |                         |
| Regresi (a)      | 1     | $\frac{(\Sigma Y)^2}{n}$  | -                              |                            |                         |
| Regresi (b/a)    | 1     | $b \left\{ \Sigma XY - \frac{(\Sigma X)(\Sigma Y)}{N} \right\}$ | JK(b)<br>1                     | $S^2_{reg}$<br>$S^2_{res}$ | Fo > Ft<br>Maka regresi |
| Residu           | n - 2 | JK (S)  | $\frac{JK(S)}{n-2}$            |                            | Berarti                 |
| Tuna Cocok       | k - 2 | JK (TC)   | $\frac{JK(TC)}{k-2}$           | $S^2_{TC}$                 | Fo < Ft<br>Maka         |
| Galat Kekeliruan | n - k | JK (G)  | $\frac{JK(G)}{n-k}$            | $S^2_G$                    | Regresi Linier          |

| <b>Sumber Varians</b> | <b>dk</b> | <b>Jumlah Kuadrat (JK)</b> | <b>Rata-rata Jumlah Kuadrat (RJK)</b> | <b>F<sub>hitung</sub></b> | <b>F<sub>tabel</sub></b> |
|-----------------------|-----------|----------------------------|---------------------------------------|---------------------------|--------------------------|
| Total                 | 127       | 350198.00                  |                                       |                           |                          |
| Regresi (a)           | 1         | 340295.09                  |                                       |                           |                          |
| Regresi (b/a)         | 1         | 4153.17                    | 4153.17                               |                           | 3,92                     |
| Sisa                  | 125       | 5749.75                    | 46.00                                 | 90,29 *)                  |                          |
| Tuna Cocok            | 60        | 3013.33                    | 50.22                                 |                           | 1.52                     |
| Galat Kekeliruan      | 65        | 2736.42                    | 42.10                                 | 1,19 ns)                  |                          |

Keterangan :

\*) Persamaan regresi berarti karena  $F_{hitung} (90,29) > F_{tabel} (3,92)$

<sup>ns)</sup> Persamaan regresi linier karena  $F_{hitung} (1,19) < F_{tabel} (1,52)$

**LAMPIRAN 35****PERHITUNGAN KOEFISIEN KORELASI *PRODUCT MOMENT***

Diketahui :

$$N = 127$$

$$\Sigma X = 16.726$$

$$\Sigma X^2 = 2.236.570$$

$$\Sigma Y = 6.574$$

$$\Sigma Y^2 = 350.198$$

$$\Sigma XY = 877.639$$

Dimasukkan dalam rumus :

$$\begin{aligned} r_{xy} &= \frac{n \Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{n \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\}\{n \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}} \\ &= \frac{127 \cdot 877.639 - (16.726)(6.574)}{\sqrt{\{127 \cdot 2.236.570 - (16.726)^2\}\{127 \cdot 350.198 - (6.574)^2\}}} \\ &= \frac{111.460.153 - 109.956.724}{\sqrt{4.285.314 \times 1.257.670}} \\ &= \frac{1.503.429}{2321532,007} \\ &= 0,648 \end{aligned}$$

Kesimpulan :

Pada perhitungan product moment di atas diperoleh  $r_{hitung} (p_{xy}) = 0,648$  karena  $p > 0$ , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat **hubungan yang positif** antara variabel X terhadap variabel Y.

**LAMPIRAN 36****PERHITUNGAN UJI SIGNIFIKANSI**

Menghitung Uji Signifikansi Koefisien Korelasi menggunakan Uji(t), yaitu dengan rumus :

$$\begin{aligned}
 t_h &= \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \\
 &= \frac{0,648 \sqrt{125}}{\sqrt{1-0,419}} \\
 &= \frac{0,648 \times 11,2}{\sqrt{0,581}} \\
 &= \frac{7,240}{0,76} \\
 &= \mathbf{9,50}
 \end{aligned}$$

**Kesimpulan :**

$T_{\text{tabel}}$  pada taraf signifikansi 0,05 dengan dk  $(n-2) = (127-2) = 125$  sebesar 1,97

**Kriteria pengujian :**

$H_0$  : ditolak jika  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ .

$H_0$  : diterima jika  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ .

**Dari hasil pengujian :**

$t_{\text{hitung}} (9,50) > t_{\text{tabel}} (1,97)$ , maka terdapat **hubungan yang signifikan** antara variabel X dengan variabel Y.

**LAMPIRAN 37****PERHITUNGAN UJI KOEFISIEN DETERMINASI**

Untuk mencari seberapa besar variasi variabel Y yang ditentukan oleh variabel X, maka digunakan Uji Koefisien Determinasi dengan rumus:

$$\begin{aligned} \text{KD} &= r_{xy}^2 \times 100\% \\ &= 0,648^2 \times 100\% \\ &= 0,4194 \times 100\% \\ &= 41,94\% \end{aligned}$$

Dari hasil tersebut diinterpretasikan bahwa variasi Kepuasan Mahasiswa ditentukan oleh Kualitas Pelayanan Akademik sebesar 41,94%.

## LAMPIRAN 38

## DATA INDIKATOR VARIABEL Y (Kepuasan Pelanggan)

## Rata-rata Hitung Skor Indikator Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

| Indikator        | Item | Skor | Total Skor | Total Item | Mean    | %      |
|------------------|------|------|------------|------------|---------|--------|
| Respon Emosional | 1    | 438  | 4094       | 10         | 409.40  | 49.76% |
|                  | 2    | 457  |            |            |         |        |
|                  | 3    | 351  |            |            |         |        |
|                  | 4    | 363  |            |            |         |        |
|                  | 5    | 422  |            |            |         |        |
|                  | 6    | 405  |            |            |         |        |
|                  | 7    | 399  |            |            |         |        |
|                  | 8    | 423  |            |            |         |        |
|                  | 9    | 434  |            |            |         |        |
|                  | 10   | 402  |            |            |         |        |
| Respon Kognitif  | 11   | 445  | 2480       | 6          | 413.33  | 50.24% |
|                  | 12   | 435  |            |            |         |        |
|                  | 13   | 400  |            |            |         |        |
|                  | 14   | 412  |            |            |         |        |
|                  | 15   | 389  |            |            |         |        |
|                  | 16   | 399  |            |            |         |        |
| Total            |      |      | 6574       | 16         | 822.733 | 100%   |

## LAMPIRAN 39

## DATA SUB INDIKATOR VARIABEL Y (Kepuasan Pelanggan)

## Rata-rata Hitung Skor Sub Indikator Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

| Indikator        | Sub Indikator             | Item | Skor | Total Skor | Total Item | Mean   | %      |
|------------------|---------------------------|------|------|------------|------------|--------|--------|
| Respon Emosional | Kebutuhan Subjektif       | 1    | 438  | 1609       | 4          | 402.25 | 19.41% |
|                  |                           | 2    | 457  |            |            |        |        |
|                  |                           | 3    | 351  |            |            |        |        |
|                  |                           | 4    | 363  |            |            |        |        |
|                  | Aspirasi                  | 5    | 422  | 1649       | 4          | 412.25 | 19.89% |
|                  |                           | 6    | 405  |            |            |        |        |
|                  |                           | 7    | 399  |            |            |        |        |
|                  |                           | 8    | 423  |            |            |        |        |
|                  | Pengalaman                | 9    | 434  | 836        | 2          | 418.00 | 20.17% |
|                  |                           | 10   | 402  |            |            |        |        |
| Respon Kognitif  | Respon terhadap Pelayanan | 11   | 445  | 880        | 2          | 440.00 | 21.23% |
|                  |                           | 12   | 435  |            |            |        |        |
|                  | Ekspektasi                | 13   | 400  | 1600       | 4          | 400.00 | 19.30% |
|                  |                           | 14   | 412  |            |            |        |        |
|                  |                           | 15   | 389  |            |            |        |        |
|                  |                           | 16   | 399  |            |            |        |        |
| Total            |                           |      |      | 6574       | 16         | 2072.5 | 100%   |



## LAMPIRAN 40

## DATA INDIKATOR VARIABEL X (Kualitas Pelayanan)

## Rata-rata Hitung Skor Indikator Variabel X (Kualitas Pelayanan)

| Indikator                              | Item | Skor | Total Skor | Total Item | Mean   | %      |
|--|------|------|------------|------------|--------|--------|
| Tangibles<br>(Bukti Langsung)          | 1    | 471  | 7876       | 16         | 492.25 | 20.04% |
|  | 2    | 444  |            |            |        |        |
|  | 3    | 522  |            |            |        |        |
|  | 4    | 477  |            |            |        |        |
|  | 5    | 525  |            |            |        |        |
|  | 6    | 470  |            |            |        |        |
|  | 7    | 497  |            |            |        |        |
|  | 8    | 488  |            |            |        |        |
|  | 9    | 495  |            |            |        |        |
|  | 10   | 488  |            |            |        |        |
|  | 11   | 502  |            |            |        |        |
|  | 12   | 453  |            |            |        |        |
|  | 13   | 545  |            |            |        |        |
|  | 14   | 507  |            |            |        |        |
|  | 15   | 516  |            |            |        |        |
|  | 16   | 476  |            |            |        |        |
| Reliability<br>(Handal)                | 17   | 510  | 2985       | 6          | 497.50 | 20.26% |
|  | 18   | 512  |            |            |        |        |
|  | 19   | 506  |            |            |        |        |
|  | 20   | 485  |            |            |        |        |
|  | 21   | 477  |            |            |        |        |
|  | 22   | 495  |            |            |        |        |
| Responsiveness<br>(pertanggungjawaban) | 23   | 487  | 1863       | 4          | 465.75 | 18.96% |
|  | 24   | 474  |            |            |        |        |
|  | 25   | 416  |            |            |        |        |
|  | 26   | 486  |            |            |        |        |
| Assurance<br>(Jaminan)                 | 27   | 503  | 2048       | 4          | 512.00 | 20.85% |
|  | 28   | 526  |            |            |        |        |
|  | 29   | 520  |            |            |        |        |
|  | 30   | 499  |            |            |        |        |
| Empathy<br>(Empati)                    | 31   | 481  | 1954       | 4          | 488.50 | 19.89% |
|  | 32   | 450  |            |            |        |        |
|  | 33   | 513  |            |            |        |        |
|  | 34   | 510  |            |            |        |        |
| Total                                  |      |      | 16726      | 34         | 2456   | 100%   |

## LAMPIRAN 41

## DATA SUB INDIKATOR VARIABEL X (Kualitas Pelayanan)

## Rata-rata Hitung Skor Sub Indikator Variabel X (Kualitas Pelayanan)

| Indikator                     | Sub Indikator   | Item     | Skor | Total Skor | Total Item | Mean  | %      |
|-------------------------------|---|----------|------|------------|------------|-------|--------|
| Tangibles<br>(Bukti Langsung) | Fasilitas Fisik   | 1        | 471  | 4877       | 10         | 487.7 | 12,34% |
|                               |   | 2        | 444  |            |            |       |        |
|                               |   | 3        | 522  |            |            |       |        |
|                               |   | 4        | 477  |            |            |       |        |
|                               |   | 5        | 525  |            |            |       |        |
|                               |   | 6        | 470  |            |            |       |        |
|                               |   | 7        | 497  |            |            |       |        |
|                               |   | 8        | 488  |            |            |       |        |
|                               |   | 9        | 495  |            |            |       |        |
|                               |   | 10       | 488  |            |            |       |        |
|                               | Lokasi  | 11       | 502  | 955        | 2          | 477.5 | 12,09% |
|                               |   | Gedung   | 12   |            |            |       |        |
|                               | Penampilan  | 13       | 545  | 1052       | 2          | 526   | 13,31% |
|                               |   | Karyawan | 14   |            |            |       |        |
|                               | Perlengkapan,<br>peralatan,<br>komunikasi                                       | 15       | 516  | 992        | 2          | 496   | 12,55% |
|                               |   | 16       | 476  |            |            |       |        |
| Reliability<br>(Handal)       | Kemampuan<br>dan<br>keandalan<br>menyediakan<br>pelayanan<br>yang<br>terpercaya | 17       | 510  | 2985       | 6          | 497.5 | 12,59% |
|                               |   | 18       | 512  |            |            |       |        |
|                               |   | 19       | 506  |            |            |       |        |
|                               |   | 20       | 485  |            |            |       |        |

|  |   |    |     |       |    |         |        |
|--|---|----|-----|-------|----|---------|--------|
|  |   | 21 | 477 |       |    |         |        |
|  |   | 22 | 495 |       |    |         |        |
| Responsiveness<br>(pertanggungjawaban) | Membantu dan menyediakan pelayanan yang cepat tepat dan tanggap                           | 23 | 487 | 1863  | 4  | 465.75  | 11,79% |
|  |   | 24 | 474 |       |    |         |        |
|  |   | 25 | 416 |       |    |         |        |
|  |   | 26 | 486 |       |    |         |        |
|  |   |    |     |       |    |         |        |
| Assurance<br>(Jaminan)                 | Kemampuan dan keramahan serta sopan satun karyawan dalam meyakinkan kepercayaan mahasiswa | 27 | 503 | 2048  | 4  | 512     | 12,96% |
|  |   | 28 | 526 |       |    |         |        |
|  |   | 29 | 520 |       |    |         |        |
|  |   | 30 | 499 |       |    |         |        |
| Empathy<br>(Empati)                    | Tingkat kemampuan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan mahasiswa                      | 31 | 481 | 1954  | 4  | 488.5   | 12,36% |
|  |   | 32 | 450 |       |    |         |        |
|  |   | 33 | 513 |       |    |         |        |
|  |   | 34 | 510 |       |    |         |        |
| Total                                  |   |    |     | 16726 | 34 | 3950.95 | 100%   |

## LAMPIRAN 42

TABEL ISAAC MACHAEL

| N   | S   |     |     | N    | S   |     |     | N       | S   |     |     |
|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|---------|-----|-----|-----|
|     | 1%  | 5%  | 10% |      | 1%  | 5%  | 10% |         | 1%  | 5%  | 10% |
| 10  | 10  | 10  | 10  | 280  | 197 | 115 | 138 | 2800    | 537 | 310 | 247 |
| 15  | 15  | 14  | 14  | 290  | 202 | 158 | 140 | 3000    | 543 | 312 | 248 |
| 20  | 19  | 19  | 19  | 300  | 207 | 161 | 143 | 3500    | 558 | 317 | 251 |
| 25  | 24  | 23  | 23  | 320  | 216 | 167 | 147 | 4000    | 569 | 320 | 254 |
| 30  | 29  | 28  | 27  | 340  | 225 | 172 | 151 | 4500    | 578 | 323 | 255 |
| 35  | 33  | 32  | 31  | 360  | 234 | 177 | 155 | 5000    | 586 | 326 | 257 |
| 40  | 38  | 36  | 35  | 380  | 242 | 182 | 158 | 6000    | 598 | 329 | 259 |
| 45  | 42  | 40  | 39  | 400  | 250 | 186 | 162 | 7000    | 606 | 332 | 261 |
| 50  | 47  | 44  | 42  | 420  | 257 | 191 | 165 | 8000    | 613 | 334 | 263 |
| 55  | 51  | 48  | 46  | 440  | 265 | 195 | 168 | 9000    | 618 | 335 | 263 |
| 60  | 55  | 51  | 49  | 460  | 272 | 198 | 171 | 10000   | 622 | 336 | 263 |
| 65  | 59  | 55  | 53  | 480  | 279 | 202 | 173 | 15000   | 635 | 340 | 266 |
| 70  | 63  | 58  | 56  | 500  | 285 | 205 | 176 | 20000   | 642 | 342 | 267 |
| 80  | 71  | 65  | 62  | 600  | 315 | 221 | 187 | 40000   | 653 | 345 | 269 |
| 85  | 75  | 68  | 65  | 650  | 329 | 227 | 191 | 50000   | 655 | 346 | 269 |
| 90  | 79  | 72  | 68  | 700  | 341 | 233 | 195 | 75000   | 658 | 346 | 270 |
| 95  | 83  | 75  | 71  | 750  | 352 | 238 | 199 | 100000  | 659 | 347 | 270 |
| 100 | 87  | 78  | 73  | 800  | 363 | 243 | 202 | 150000  | 661 | 347 | 270 |
| 110 | 94  | 84  | 78  | 850  | 373 | 247 | 205 | 200000  | 661 | 347 | 270 |
| 120 | 102 | 89  | 83  | 900  | 382 | 251 | 208 | 250000  | 662 | 348 | 270 |
| 130 | 109 | 95  | 88  | 950  | 391 | 255 | 211 | 300000  | 662 | 348 | 270 |
| 140 | 116 | 100 | 92  | 1000 | 399 | 258 | 213 | 350000  | 662 | 348 | 270 |
| 150 | 122 | 105 | 97  | 1050 | 414 | 265 | 217 | 400000  | 662 | 348 | 270 |
| 160 | 129 | 110 | 101 | 1100 | 427 | 270 | 221 | 450000  | 663 | 348 | 270 |
| 170 | 135 | 114 | 105 | 1200 | 440 | 275 | 224 | 500000  | 663 | 348 | 270 |
| 180 | 142 | 119 | 108 | 1300 | 450 | 279 | 227 | 550000  | 663 | 348 | 270 |
| 190 | 148 | 123 | 112 | 1400 | 460 | 283 | 229 | 600000  | 663 | 348 | 270 |
| 200 | 154 | 127 | 115 | 1500 | 469 | 286 | 232 | 650000  | 663 | 348 | 270 |
| 210 | 160 | 131 | 118 | 1600 | 477 | 289 | 234 | 700000  | 663 | 348 | 270 |
| 220 | 165 | 135 | 122 | 1700 | 485 | 292 | 235 | 750000  | 663 | 348 | 271 |
| 230 | 171 | 139 | 125 | 1800 | 492 | 294 | 237 | 800000  | 663 | 348 | 271 |
| 240 | 176 | 142 | 127 | 1900 | 498 | 297 | 238 | 850000  | 663 | 348 | 271 |
| 250 | 182 | 146 | 130 | 2000 | 510 | 301 | 241 | 900000  | 663 | 348 | 271 |
| 260 | 187 | 149 | 133 | 2200 | 520 | 304 | 243 | 950000  | 663 | 348 | 271 |
| 270 | 192 | 152 | 135 | 2600 | 529 | 307 | 245 | 1000000 | 664 | 349 | 272 |

## LAMPIRAN 43

## TABEL PRODUCT MOMENT



NILAI-NILAI  $r$  PRODUCT MOMENT

| N  | Tarf Signifikan |       | N  | Tarf Signifikan |       | N    | Tarf Signifikan |       |
|----|-----------------|-------|----|-----------------|-------|------|-----------------|-------|
|    | 5%              | 1%    |    | 5%              | 1%    |      | 5%              | 1%    |
| 3  | 0,997           | 0,999 | 27 | 0,381           | 0,487 | 55   | 0,266           | 0,345 |
| 4  | 0,950           | 0,990 | 28 | 0,374           | 0,478 | 60   | 0,254           | 0,330 |
| 5  | 0,878           | 0,959 | 29 | 0,367           | 0,470 | 65   | 0,244           | 0,317 |
| 6  | 0,811           | 0,917 | 30 | 0,361           | 0,463 | 70   | 0,235           | 0,306 |
| 7  | 0,754           | 0,874 | 31 | 0,355           | 0,456 | 75   | 0,227           | 0,296 |
| 8  | 0,707           | 0,834 | 32 | 0,349           | 0,449 | 80   | 0,220           | 0,286 |
| 9  | 0,666           | 0,798 | 33 | 0,344           | 0,442 | 85   | 0,213           | 0,278 |
| 10 | 0,632           | 0,765 | 34 | 0,339           | 0,436 | 90   | 0,207           | 0,270 |
| 11 | 0,602           | 0,735 | 35 | 0,334           | 0,430 | 95   | 0,202           | 0,263 |
| 12 | 0,576           | 0,708 | 36 | 0,329           | 0,424 | 100  | 0,195           | 0,256 |
| 13 | 0,553           | 0,684 | 37 | 0,325           | 0,418 | 125  | 0,176           | 0,230 |
| 14 | 0,532           | 0,661 | 38 | 0,320           | 0,413 | 150  | 0,159           | 0,210 |
| 15 | 0,514           | 0,641 | 39 | 0,316           | 0,408 | 175  | 0,148           | 0,194 |
| 16 | 0,497           | 0,623 | 40 | 0,312           | 0,403 | 200  | 0,138           | 0,181 |
| 17 | 0,482           | 0,606 | 41 | 0,308           | 0,398 | 300  | 0,113           | 0,148 |
| 18 | 0,468           | 0,590 | 42 | 0,304           | 0,393 | 400  | 0,098           | 0,128 |
| 19 | 0,456           | 0,575 | 43 | 0,301           | 0,389 | 500  | 0,088           | 0,115 |
| 20 | 0,444           | 0,561 | 44 | 0,297           | 0,384 | 600  | 0,080           | 0,105 |
| 21 | 0,433           | 0,549 | 45 | 0,294           | 0,380 | 700  | 0,074           | 0,097 |
| 22 | 0,423           | 0,537 | 46 | 0,291           | 0,376 | 800  | 0,070           | 0,091 |
| 23 | 0,413           | 0,526 | 47 | 0,288           | 0,372 | 900  | 0,065           | 0,086 |
| 24 | 0,404           | 0,515 | 48 | 0,284           | 0,368 | 1000 | 0,062           | 0,081 |
| 25 | 0,396           | 0,505 | 49 | 0,281           | 0,364 |      |                 |       |
| 26 | 0,388           | 0,496 | 50 | 0,279           | 0,361 |      |                 |       |

Sumber: Sugiyono.2008. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta. Hal. 373

## LAMPIRAN 44




## KARTU KONSULTASI REVISIAN SUP


**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung 8, Jalan Rayaegeri Mark, Jakarta 13222  
 Telp: (021) 471 2214/26381, Fax: (021) 4703841  
 Email: unj@unj.ac.id


**FORMAT SARAN DAN PERBAIKAN SEMINAR USULAN PENELITIAN**  
**FAKULTAS EKONOMI - UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

1. Nama Mahasiswa  
 2. No. Registrasi  
 3. Jurusan/Program Studi  
 4. Tanggal Ujian Skripsi


Melvinda Dwi Agustya  
 0105130150  
 Pendidikan Administrasi Perkantoran  
 10 April 2017

| NO   | NAMA PENGUJI/PEMBERI SARAN   | MASALAH SARAN PERBAIKAN   | HALAMAN | TANDA TANGAN PEMBERI SARAN  |
|--|------------------------------|---|---------|---|
| 1  | Dimi Widayastuti, SE, ME     | - Mengganti paprika menjadi Malesiwa<br>FE di UNJ<br>- Perbaikan Indikator pada Amekun                            |         |    |
| 2  | Pessi Nurrahseri, MM         | - Mengganti paprika menjadi Malesiwa<br>FE di UNJ   |         |    |
| 3  | Diana Rika Suwanarinda, M.Si | - Mengganti paprika menjadi Malesiwa<br>FE di UNJ<br>- Menambahkan Jenis Indikator variabel<br>Kualitas Pelayanan |         |  |
| Sudah diperbaiki sesuai saran<br>SETUJU DIPERBANYAK => |                              | Paraf Pembimbing I  |         | Paraf Pembimbing II   |

Pada waktu konsultasi perbaikan/penyempurnaan skripsi, kartu ini harus diperlihatkan kepada Pembimbing (I dan II)  
 Tanggal perbaikan/penyempurnaan skripsi ..... setelah tanggal ujian  
 Kartu ini harus dilampirkan pada waktu meminta tanda tangan Tim Penguji untuk penyerahan skripsi

## LAMPIRAN 45


## KARTU KONSULTASI REVISIAN SHP



*Building  
Future  
Leaders!*

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI


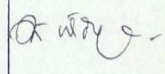

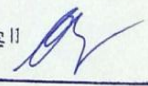
Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun, Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 47212274-706285, Fax (021) 4706285  
Email: www.unj.ac.id



INSTITUT AKADEMI STATISTIKA  
JALAN PASAR  
KAMPUS BARU

**FORMAT SARAN DAN PERBAIKAN SEMINAR HASIL PENELITIAN**  
**FAKULTAS EKONOMI - UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

1. Nama Mahasiswa : M. Elvinda, Dwi Agustyk  
2. No. Registrasi : 8105132159  
3. Program Studi : Pendidikan Ekonomi  
4. Tanggal Ujian Skripsi : 10 Juli 2017

| NO  | NAMA PENGUII/PEMBERI SARAN     | MASALAH SARAN PERBAIKAN  | HALAMAN   | TANDA TANGAN<br>PEMBERI SARAN   |
|---|--------------------------------|--|---|---|
| 1   | Darna Rika Swaramarinda, M. SE | - Memperbaiki Penulisan Daftar Isi, Daftar Tabel dan Daftar Gambar<br>- Memperbaiki Tabel Teknik pengambilan Sampel  |   |   |
| 2   |                                | - Memperbaiki Teknik Penulisan   |   |   |
| 3   |                                | - Memberikan Saran di Dimensi yang terendah  |   |   |
| 4   |                                | - Perda variabel kuadrat Pelayanan   |   |   |
| 5   |                                |  |   |   |
| 6   |                                |  |   |   |
| 7   | Umi. Widyastuti, SE, ME        | - Menghilangkan tulisan "Akademik"<br>- Memperbaiki Tabel Instrumen Variabel Y<br>- Memperbaiki Definisi Operasional dan Definisi konseptual di variabel x dan Y |   |  |
| 8   |                                |  |   |   |
| 9   |                                |  |   |   |
| 10  |                                |  |   |   |
| Sudah diperbaiki sesuai saran<br>=> SETUJU DIPERBANYAK => |                                | Paraf Pembimbing I    | Paraf Pembimbing II  |   |

Catatan :

- Pada waktu konsultasi perbaikan/penyempurnaan skripsi, kartu ini harus diperlihatkan kepada Pembimbing (I dan II)
- Target perbaikan/penyempurnaan skripsi ..... setelah tanggal ujian
- Kartu ini harus dilampirkan pada waktu meminta tanda tangan Tim Penguji untuk penyerahan skripsi



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
 UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
 FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung B, Jalan Pawooningr, Suka, Jakarta 15221  
 Telp: (021) 4721274-706285 Fax: (021) 4706285  
 E-mail: www.unj.ac.id

**FORMAT SARAN DAN PERBAIKAN SEMINAR HASIL PENELITIAN  
 FAKULTAS EKONOMI - UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

: Melvick, Dwi Agustya  
 : 6105132159  
 : Pendidikan Ekonomi  
 : 10 Juli 2017

1. Nama Mahasiswa
2. No. Registrasi
3. Program Studi
4. Tanggal Ujian Skripsi

| NO   | NAMA PENGUJI/PEMBERI SARAN | MASALAH SARAN PERBAIKAN   | HALAHJAN            | TANDA TANGAN<br>PEMBERI SARAN |
|--|----------------------------|---|---------------------|-------------------------------|
| 1  | Dewi Nurmalasari, S.Pd, MM | - Memperbaiki Teknik Penulisan<br>- Memperbaiki Teknik Pengambilan Sampel |                     |                               |
| 2  |                            |   |                     |                               |
| 3  |                            |   |                     |                               |
| 4  |                            |   |                     |                               |
| 5  |                            |   |                     |                               |
| 6  |                            |   |                     |                               |
| 7  |                            |   |                     |                               |
| 8  |                            |   |                     |                               |
| 9  |                            |   |                     |                               |
| 10   |                            |   |                     |                               |
| Sudah diperbaiki sesuai saran<br><== SETUJU: DIPERBANYAK ==> |                            | Paraf Pembimbing I  | Paraf Pembimbing II |                               |


- Catatan :
1. Pada waktu konsultasi perbaikan/penyempurnaan skripsi, kartu ini harus diperlihatkan kepada Pembimbing I dan II
  2. Target perbaikan/penyempurnaan skripsi . . . . . setelah tanggal ujian
  3. Kartu ini harus dilampirkan pada waktu meminta tanda tangan Tim Penguji untuk penyerahan skripsi



LAMPIRAN 46


KARTU KONSULTASI BIMBINGAN

1. BIMBINGAN DP 1



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Mula, Jakarta 13220  
 Telepon: (021) 4712374/706285, Fax: (021) 4706285  
 Email: www.unj.ac.id



IAS  
 INTEGRATED ASSESSMENT SERVICE  
 156 661 3466 (Gedung R)  
 CERTIFICATE NO. IAS/156/2016

**KARTU KONSULTASI PEMBIMBINGAN PENULISAN SKRIPSI**


1. Nama Mahasiswa : Melvick Dwi Agusty  
 2. No. Registrasi : 8105132159  
 3. Program Studi : Pendidikan Ekonomi  
 4. Dosen Pembimbing I : Dr. Nugroho Gunawan, NIP. 195502221984022001  
 5. Dosen Pembimbing II : Diky Leman, NIP. 1972101152008011008

| NO | TGL/BLN/THN | MATERI KONSULTASI                             | SARAN PEMBIMBING  | TANDA TANGAN       |                    |
|----|-------------|---|---|--------------------|--------------------|
|    |             |   |   | DP I               | DP II              |
| 1  | 6/2/2019    | Pengajuan Judul Skripsi                       | Judul Skripsi tidak boleh sama 5 huruf terakhir                       | <i>(Signature)</i> | <i>(Signature)</i> |
| 2  | 10/2/2019   | Bimbingan Teori                               | Memabahkan Teori Pendukung, Teori Penghubung dan teori pendukung      | <i>(Signature)</i> | <i>(Signature)</i> |
| 3  | 20/2/2019   | Revisi Pembahasan                             | Perbaiki rumus  | <i>(Signature)</i> | <i>(Signature)</i> |
| 4  | 22/2/2019   | Bimbingan Bab 1, 2, 3                         |   | <i>(Signature)</i> | <i>(Signature)</i> |
| 5  | 27/3/2019   | Revisi Bab 1, 2, 3                            |   | <i>(Signature)</i> | <i>(Signature)</i> |
| 6  | 3/3/2019    | Bimbingan Metode                              |   | <i>(Signature)</i> | <i>(Signature)</i> |
| 7  | 13/4/2019   | Bimbingan revisi Sektar SUP                   |   | <i>(Signature)</i> | <i>(Signature)</i> |
| 8  | 16/5/2019   | Mengantar Peulas: Mengant Mahasiswa FE di UNS | Menganti peulas ganti dengan sama penguyi menged. Mahasiswa FE di UNS | <i>(Signature)</i> | <i>(Signature)</i> |
| 9  | 6/7/2019    | Bimbingan Bab 4 dan 5                         | Mengant Peulas: Mengant Mahasiswa FE di UNS                           | <i>(Signature)</i> | <i>(Signature)</i> |
| 10 | 13/7/2019   | Bimbingan revisi sektion SHP                  | Mengant Peulas: Mengant Mahasiswa FE di UNS                           | <i>(Signature)</i> | <i>(Signature)</i> |
| 11 |             |   |   |                    |                    |
| 12 |             |   |   |                    |                    |
| 13 |             |   |   |                    |                    |
| 14 |             |   |   |                    |                    |

SETUJUT JNTUK UJIAN SKRIPSI


Catatan :  
 1. Kartu ini dibawa dan diandatangani oleh pembimbing pada saat konsultasi  
 2. Kartu ini dibawa pada saat ujian skripsi, apabila diperlukan dapat dipergunakan sebagai bukti pembimbingan

## 2. BIMBINGAN DP 2



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4712274706285, Fax: (021) 4706285  
Email: www.fe.unj.ac.id



**KARTU KONSULTASI PEMBIMBINGAN PENULISAN SKRIPSI**

1. Nama Mahasiswa : Melvick Dwi Agustya

2. No. Registrasi : 8105132159

3. Program Studi : Pendidikan Ekonomi

4. Dosen Pembimbing I : Dr. Nursetty ZainumM.P.

5. Dosen Pembimbing II : Osly Heron M.B.S. NIP.

6. Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta

| NO                         | TGL/BLN/THN | MATERI KONSULTASI   | SARAN PEMBIMBING   | TANDA TANGAN |       |
|----------------------------|-------------|---|--|--------------|-------|
|                            |             |   |  | DP I         | DP II |
| 1                          | 15/2/2017   | Konsultasi Syarat Pengajuan Judul Skripsi                             | Judul Skripsi tidak boleh sama 3 tahun terakhir              |              |       |
| 2                          | 1/2/2017    | Pengajuan Judul Skripsi   | Diperkuat lagi Teori Pendukung                               |              |       |
| 3                          | 10/2/2017   | ACC Judul Skripsi dan Bimbingan Pemetaan Indikator dan Pemetaan Teori | Menambahkan Teori Pendukung, Perhitungan dan Teori Indikator |              |       |
| 4                          |             |   |  |              |       |
| 5                          | 22/2/2017   | Revisi pemetaan Indikator dan teori; ACC pemetaan Indikator dan teori | -  |              |       |
| 6                          |             |   |  |              |       |
| 7                          | 16/3/2017   | Bimbingan BAB 1, 2, 3 dan menentukan populasi                         | Perbaiki Teknik Penulisan                                    |              |       |
| 8                          | 21/3/2017   | Revisi BAB 1, 2, 3 dan turunan  |  |              |       |
| 9                          | 17/4/2017   | Konsultasi Saran dan Perbaiki SUP                                     | Mengganti Populasi Sesuai dengan Saran Penguji               |              |       |
| 10                         | 15/5/2017   | Bimbingan BAB 1, 2, 3 mengganti populasi menjadi FE di UNJ            |  |              |       |
| 11                         |             |   |  |              |       |
| 12                         | 09/5/2017   | Bimbingan Kuesioner   | Memperbaiki kalimat dalam pernyataan                         |              |       |
| 13                         | 19/6/2017   | Bimbingan BAB 4 dan 5   | Memperbaiki Teknik Penulisan                                 |              |       |
| 14                         | 17/7/2017   | Bimbingan Setelah STP   |  |              |       |
| SETUJU UNTUK UJIAN SKRIPSI |             |   |  |              |       |

Catatan :

1. Kartu ini dibawa dan ditandatangani oleh pembimbing pada saat konsultasi
2. Kartu ini dibawa pada saat ujian skripsi, apabila diperlukan dapat dipergunakan sebagai bukti pembimbingan

## RIWAYAT HIDUP



**MELVIDA DWI AGUSTYA**, lahir di Jakarta pada hari Senin, tanggal 14 Agustus 1995. Anak pertama dari tiga bersaudara. Beralamat di Jl. Kemayoran Barat RT 010 RW 006 Kel. Kemayoran Kec. Kemayoran Jakarta Pusat 10620. Pendidikan formal yang dijalani dimulai dari TK AT Taqwa pada tahun 1999-2001, SDN Kebon Kosong 14 Pagi Jakarta Pusat pada tahun 2001-2007, MTs Negeri 9 Jakarta Pusat usat pada tahun 2007-2010, SMAN 5 Jakarta Pusat pada tahun 2010-2013.

Pada tahun 2013 melalui Jalur SNMPT Undangan diterima menjadi Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta, Fakultas Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Konsentrasi Pendidikan Administrasi Perkantoran.

Selama perkuliahan memiliki pengalaman Kuliah Kerja Lapangan (KKL) pada tahun 2015 di Malang, Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Cibinong Kec. Jatiluhur Purwakarta pada tahun 2016, Praktik Kerja Lapangan (PKL) di SAMSAT JAKARTA PUSAT pada tahun 2016 bagian Satuan Pelaksana Penetapan PKB dan BBN-KB dan mengajar di SMK Negeri 31 Jakarta Pusat sebagai guru mata pelajaran Pengantar Administrasi Perkantoran pada tahun 2016. Selain itu peneliti memiliki pengalaman organisasi yaitu Staff *Danus* Econo Channel periode 2014-2015.