

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA BAGIAN TATA USAHA
BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN
PENDEKATAN *LEAN SERVPERF*
(*LEAN SERVICE* DAN *SERVICE PERFORMANCE*)
(Studi Kasus pada Fakultas SAINTEK UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)**

**Skripsi
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana S – 1
Program Studi Teknik Industri**



**Diajukan oleh :
Muzakiyah
06660019**

**KEPADA
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2011**



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

FM-UINSK-BM-05-07/R0

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/D.ST/PP.01.1/849/2011

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Tata Usaha Berdasarkan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Pendekatan Lean Servperf (*Lean Service Dan Service Performance*)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Muzakiyah

NIM : 06660019

Telah dimunaqasyahkan pada : 2 Mei 2011

Nilai Munaqasyah : A -

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang

Siti Husna AINU Syukri, M.T
NIP. 19761127 200604 2 001

Penguji I

Kifayah Amar, Ph.D
NIP.19740621 200604 2 001

Penguji II

Cahyono Sigit Pramudyo, M.T
NIP. 19801025 200604 1 001

Yogyakarta, 9 Mei 2011
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Sains dan Teknologi
Dekan



Prof. Drs. H. Akh. Minhaji, M.A, Ph.D
NIP. 19580919 198603 1 002



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Persetujuan Skripsi / Tugas Akhir

Lamp : -

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama	: Muzakiyah
NIM	: 06660019
Judul Skripsi	: Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Bagian Tata Usaha Berdasarkan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Pendekatan <i>LEAN SERVPERF</i> (<i>Lean Service</i> dan <i>Service Performance</i>)

sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Bidang Teknik Industri.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 12 April 2011

Pembimbing I

Siti Husna AINU Syukri, S.T, M.T

NIP. 19761127 200604 2 001



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Persetujuan Skripsi / Tugas Akhir
Lamp : -

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama	: Muzakiyah
NIM	: 06660019
Judul Skripsi	: Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Bagian Tata Usaha Berdasarkan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Pendekatan <i>LEAN SERVPERF (Lean Service dan Service Performance)</i>

sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Bidang Teknik Industri.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 12 April 2011
Pembimbing II

Ira Setyaningsih, S.T., M.Sc
NIP. 19790326 200604 2 002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muzakiyah
NIM : 06660019
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya, bahwa skripsi saya yang berjudul :

Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Bagian Tata Usaha Berdasarkan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Pendekatan *LEAN SERVPERF (Lean Service dan Service Performance)*

Adalah asli hasil penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi hasil karya orang lain.

Yogyakarta, 12 April 2011

Yang menyatakan

METERAI
TEMPEL
PALAS MEMANGKOTI BANGSA
TOL
20

B216EAAF404103002

ENAM RIBU RUPIAH
6000

DJP

Muzakiyah

NIM : 06660019

KATA PENGANTAR



Asslamu'alaikum Wr. Wb.

Syukur alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, Tuhan semesta alam yang menciptakan hukum dan mekanisme yang sempurna di dunia, atas segala nikmat, rahmat, hidayah, serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA BAGIAN TATA USAHA BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN PENDEKATAN LEAN SERVPERF (*LEAN SERVICE* DAN *SERVICE PERFORMANCE*)”** (Studi Kasus pada Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta), sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan ini tidak lepas dari bantuan, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Berkenaan dengan terselesaikannya skripsi ini, penulis ingin menyapa sebagai tanda bahagia dengan mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas semua pertolongan, nikmat, rahmat, hidayah, serta inayah-Nya yang diberikan kepada penulis.

2. Orang tuaku, Ibu (Hj. Fathonah Almh) hanya kiriman do'a tiada henti yang bisa kuberikan, Abah (H.Muhakam) dan Mama (Hj. Saidah) atas semua kesabaran, nasehat, do'a yang tiada henti terucap, dukungan moril dan materiil yang penulis sangat butuhkan, dan limpahan kasih sayang tanpa syarat.
3. Bapak KH. Jirjis Ali dan Ibu Nyai Hj. Luthfia Baidlowi, selaku pengasuh Asrama gedung Putih, Pondok Pesantren Ali Maksum Krapyak, atas semua petuah dan do'anya, serta Ibu Nyai Hanifah Ali, Mas Hilmy dan Mbak Nunung sekeluarga atas segala bantuan, dukungan dan do'anya.
4. Seluruh keluarga besar Bani Masyhadi dan Bani Thoha, terimakasih amat besar atas tiap jendela hati, yang bermurah hati memberikan do'a dan dukungannya.
5. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga, Prof. Dr. Minhaji.
6. Dosen pembimbing Ibu Siti Husna AINU Syukri, S.T., M.T. dan Ibu Ira Setyaningsih, S.T., M.Sc. dengan segala kesabaran telah membantu penulis dalam pengerjaan skripsi ini.
7. Kepala Bagian Tata Usaha Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga, Ibu Yuli Annisah, M.Si. yang telah memberi ijin penulis untuk melakukan penelitian di TU sehingga penelitian ini bisa berjalan dengan lancar.
8. Seluruh Dosen Program Studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga yang telah membimbing penulis selama belajar di UIN Sunan Kalijaga.
9. Seluruh *staff* TU atas bantuan dalam penelitian ini dan kesediannya "wara-wiri" untuk mengurus segala keperluan mahasiswa.

10. Seseorang yang kelak akan mendampingi, semoga bisa menjadi imam dunia akhirat dan untuk seseorang yang telah menorehkan warna kehidupan selama hampir 4 tahun dan selama penyelesaian skripsi ini, terima kasih untuk inspirasi yang tersirat karena telah menyetatkan ke jalan yang benar.
11. Si Blacky, Rio dan Bebby yang selalu setia setiap saat hingga terselesaikannya skripsi ini.
12. Sayangku Na'ma, Cintaku Mamah, dan Kasihku Che-che, yang selalu siap memberuikan bantuan, motivasi dan dukungannya, untuk tempat berkeluh kesah, dan waktu kebersamaan selama hampir 5 tahun yang tak akan pernah terulang.
13. Keluarga Kecilku di Jogja (Phytyx, Olyp, Zahro, Indro, Munyp, Zikril, dan Qfly), Terima kasih karena telah mengenalkan Kota Jogja dengan berjuta kenangan di dalamnya.
14. Teman-teman terbaikku di Pekalongan (Nita, Ani, Ane, Aam dan Adib) yang selalu mengingatkan, menghibur dan semua waktu untuk menggila bersama. Jangan pernah bosan dengan segala keluh kesahku kawan !!!
15. Keluarga dan teman-teman baruku nan jauh disana (Mama betty sekeluarga untuk curahan do'a dan dukungan yang selalu diberikan), (Cici, Prisil, Pipit dan Iik untuk solusi dan motivasinya).
16. Teman-teman seperjuangan di UIN (Arfan, Uki, Dika, Bhe-bhe, Tyas, dll), serta keluarga Besar Teknik Industri, khususnya angkatan 2006 (Mas Dayat, Ocha, Niezar, Wawan, Ucup, Darul, Ebid, Yosi, Wulan, Frida, Ipul, Afif, Mu'in, dll) atas kebersamaannya berjuang selama belajar di UIN Sunan Kalijaga.

17. Teman-teman Asrama Gedung Putih (Nunk, Eyya, Salma, Risa, Nay, Sulfa, Ratna, Mbak azza, Mbak dina, Nurina, Iis, Nelyz, Isqi, Wahyu, Menon, Asni, dll) atas semua kebersamaan, bantuan dan dukungannya.
18. Teman-teman KKN Angkatan 70 UIN di Jember (Hana, Atik, Nisa, Ziya, Udin, Hendro, Hary, Uzi, Abik, Eky, dll), Semoga kita bisa terus berkembang.
19. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala bantuannya.

Akhirnya, penulis berharap karya ini dapat bermanfaat baik bagi diri penulis maupun bagi orang lain.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, April 2011

Penyusun

Muzakiyah

06660019

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk Orang tuaku, Ibu (Hj. Fathonah) yang sudah tenang dan bahagia disana, Abah (H. Muhakam) dan Mama (Hj. Saidah), serta keluarga besarku yang selalu menyayangiku tanpa syarat.

Without you, I'm nothing...

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
Latar Belakang Masalah	1
Rumusan Masalah	3
Tujuan	3

Batasan Masalah	4
Batasan Masalah	4
Manfaat Penelitian	4
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI	5
2.1. Kajian Pustaka	5
2.2. Dasar Teori	8
2.2.1. Jasa	8
2.2.2. Karakteristik Jasa	9
2.2.3. Kualitas Jasa	11
2.2.4. Dimensi Kualitas Jasa	12
2.3. Pelanggan	13
2.3.1 Pengertian Pelanggan	13
2.3.2. Pengertian Kepuasan Pelanggan	14
2.3.3. Mengukur Kepuasan Pelanggan	16
2.4. <i>Service Performance</i>	17

2.5. <i>Lean Service</i>	18
2.6. <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1. Objek Penelitian	23
3.2. Data Penelitian	23
3.2.1. Data Primer	23
3.2.2. Data Sekunder	24
3.3. Pengumpulan Data	24
3.3.1 Penentuan Sumber Data	24
3.3.2. Alat Penelitian	26
3.3.3. Metode yang Digunakan dalam Penelitian	27
3.3.4. Metode Pengumpulan Data	27
3.3.5. Pembuatan Kuesioner	28
3.3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas	31
3.4. Tahap Penelitian	33
3.5. Diagram Alir Penelitian	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1. Profil Perguruan Tinggi	39
4.1.1 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	39
4.1.2. Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta ..	40
4.1.3. Tata Usaha Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	
42	
4.2. Pengumpulan Data	43
4.2.1. Pengumpulan Data I	43
4.2.2. Pengumpulan Data II	44
4.3. Pengolahan Data	45
4.3.1. Uji Kecukupan Data	45
4.3.2. Uji Validitas Kuesioner	47
4.3.3. Uji Reliabilitas Kuesioner	54
4.3.4. Pengukuran Service Performance	55
4.3.5. Pengukuran Lean Service	58

BAB V ANALISA DAN HASIL PEMBAHASAN 60

5.1. Uji Kecukupan Data 60

5.1.1. Identifikasi Karakteristik Responden 60

5.2. Uji Validitas dan Reliabilitas 61

5.2.1. Uji Validitas 61

5.2.2. Uji Reliabilitas 61

5.3. Analisis Pengukuran *Service Performance* 62

5.4. Analisis Pengukuran *Lean Service* 62

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN 75

6.1. Kesimpulan 75

6.2. Saran 77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Posisi Penelitian	7
Tabel 2.2. Prinsip-prinsip Lean Manufacturing dan Lean Service	20
Tabel 3.1. Definisi dan Elemen Dimensi Kualitas	29
Tabel 3.2. Instrumen Pernyataan Kuesioner	29
Tabel 4.1. Uji Validitas Skala Kinerja Untuk Atribut Tangibles.....	48
Tabel 4.2. Uji Validitas Skala Kinerja Untuk Atribut Reliability.....	48
Tabel 4.3. Uji Validitas Skala Kinerja Untuk Atribut Responsiveness	49
Tabel 4.4. Uji Validitas Skala Kinerja Untuk Atribut Assurance.....	49
Tabel 4.5. Uji Validitas Skala Kinerja Untuk Atribut Empathy	50
Tabel 4.6. Uji Validitas Skala Kepentingan Untuk Atribut Tangibles	51
Tabel 4.7. Uji Validitas Skala Kepentingan Untuk Atribut Reliability	51
Tabel 4.8. Uji Validitas Skala Kepentingan Untuk Atribut Responsiveness	52
Tabel 4.9. Uji Validitas Skala Kepentingan Untuk Atribut Assurance	52
Tabel 4.10. Uji Validitas Skala Kepentingan Untuk Atribut Empathy.....	53
Tabel 4.11. Uji Reliabilitas Untuk Skala Kinerja	54
Tabel 4.12. Uji Reliabilitas Untuk Skala Kepentingan	55
Tabel 4.13. Skor Skala Kepentingan dan Skala Kinerja	55
Tabel 4.14. Atribut Kepentingan Tinggi dan Kinerja Rendah	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan	15
Gambar 2.2. Peta Kuadran	21
Gambar 3.1. Diagram Alir Penelitian	38
Gambar 4.1. Jenis Kelamin	45
Gambar 4.2. Program Studi / Jurusan	45
Gambar 4.3. Semester	46
Gambar 4.1. Hasil Pengolahan Peta Kuadran	57

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Terbuka
- Lampiran 2. Kuesioner Tertutup
- Lampiran 3. Jumlah Mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi
- Lampiran 4. Pengumpulan Data Kuesioner
- Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA BAGIAN TATA USAHA
BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN
PENDEKATAN LEAN SERVPERF
(*LEAN SERVICE* DAN *SERVICE PERFORMANCE*)**

MUZAKIYAH

06660019

Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan hasil (outcome) yang dirasakan atas penggunaannya produk atau jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Pelayanan di bagian Tata Usaha idealnya lebih bersahabat, cepat dan akurat. Ini berarti orientasi layanan di bagian Tata Usaha harus didasarkan pada kebutuhan mahasiswa. Dalam penelitian ini metode yang digunakan dengan menggunakan Pendekatan Lean ServPerf (Lean Service dan Service Performance). Service Performance digunakan untuk menganalisis tingkat instrumen kinerja pelayanan bagian Tata Usaha. Lean Service digunakan untuk menghilangkan waste aktivitas yang tidak bernilai tambah. Hasil dari penelitian ini, terdapat 14 atribut pelayanan yang perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bagian Tata Usaha Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Kata kunci : Kepuasan pelanggan, Service Performance, Lean Service

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perguruan tinggi adalah suatu pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi dan penelitian serta pengabdian ke masyarakat. Penelitian merupakan kegiatan dalam upaya menghasilkan pengetahuan empirik, teori, konsep, metodologi, model atau informasi baru yang memperkaya ilmu pengetahuan, teknologi dan atau kesenian. Pengabdian kepada masyarakat merupakan kegiatan yang memanfaatkan ilmu pengetahuan dalam upaya memberikan sumbangan demi kemajuan masyarakat (Soeasminah, 1992).

Lembaga pendidikan, dalam hal ini UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta mempunyai fungsi yang sangat penting dalam masyarakat terutama perannya dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Dalam kondisi seperti ini UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sangat perlu untuk dapat mengenali dan memenuhi kebutuhan konsumen dalam pelayanan dan sarana pendidikan. Tata Usaha merupakan salah satu bagian yang memiliki fungsi pendukung terwujudnya misi lembaga induk UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dukungan ini dilakukan melalui pelayanan yang mendukung aktivitas pengajaran dan administrasi kampus, seperti dalam bentuk pengelolaan KRS (Kartu Rencana Studi) dan KHS (Kartu Hasil Studi), informasi beasiswa sekaligus pengelolaan administrasinya, dan lain-lain.

Seiring dengan meningkatnya tingkat pendidikan serta perkembangan ilmu pengetahuan, mahasiswa menjadi lebih kritis dalam menilai pelayanan bagian Tata Usaha atau administrasi kampus dan mereka menuntut pelayanan yang bermutu. Mereka menganggap persepsi konsumen mengenai kepuasan adalah hak yang harus mereka terima. Pelayanan di bagian Tata Usaha idealnya lebih bersahabat, cepat dan akurat. Ini berarti orientasi layanan di bagian Tata Usaha harus didasarkan pada kebutuhan mahasiswa, antisipasi perkembangan teknologi informasi dan pelayanan yang ramah, kesan kaku pelayanan di bagian Tata Usaha harus dieliminir sehingga bagian Tata Usaha berkesan lebih profesional.

Mengingat pentingnya kualitas pelayanan, maka perlu dikaji terlebih dahulu bagaimana kualitas pelayanan yang telah dilaksanakan oleh bagian Tata Usaha, apakah sudah memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa sebagai konsumen? Pelayanan yang mengutamakan kepentingan (harapan) konsumen seperti inilah yang membuat konsumen terpenuhi keinginannya, merasa puas, dan merasa dihargai.

Dari uraian diatas menunjukkan bahwa penelitian terhadap kualitas pelayanan perlu dilakukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk meneliti tingkat kepentingan konsumen (dalam hal ini adalah mahasiswa) dan kinerja pelayanan bagian Tata Usaha Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, dengan mengambil judul "Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Tata Usaha Berdasarkan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Pendekatan Lean ServPerf (*Lean Service* dan *Service*

Performance)” Studi kasus di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan di bagian Tata Usaha Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga berdasarkan kepuasan mahasiswa, selaku konsumen?
2. Atribut apa saja yang perlu dilakukan perbaikan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan di bagian Tata Usaha Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga?
3. Rekomendasi apa saja yang diberikan kepada pihak Fakultas Sains dan Teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagian Tata Usaha?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan di bagian Tata Usaha Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga berdasarkan kepuasan mahasiswa, selaku konsumen.
2. Untuk mengetahui atribut apa saja yang perlu dilakukan perbaikan untuk lebih dapat meningkatkan kualitas kinerja pelayanan Tata Usaha Fakultas Sains dan Teknologi.

3. Dapat memberikan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan kepada pihak Tata Usaha Fakultas Sains dan Teknologi.

1.4 Batasan Masalah dan Asumsi

Untuk memfokuskan dan memperjelas penelitian sehingga mudah untuk dipahami, maka perlu adanya batasan masalah dan asumsi penelitian.

1.4.1 Batasan Masalah

Individu yang dijadikan sampel adalah mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta minimal semester 3 yang dijadikan sumber data. Karena mahasiswa semester 3 sudah bisa merasakan kinerja dari pelayanan Tata Usaha.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain adalah :

1. Dapat dijadikan masukan kepada pihak Fakultas Sains dan Teknologi dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa.
2. Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisa *Lean SERVPERF* yang telah dilakukan, maka ada beberapa kesimpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut :

1. Tingkat kualitas pelayanan di bagian Tata Usaha Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berdasarkan tingkat kepuasan mahasiswa selaku konsumen, dibuktikan berdasarkan hasil penyebaran kuesioner bahwa sebagian besar mahasiswa merasa kurang puas dengan pelayanan karyawan TU. Itu terbukti dari banyaknya atribut yang perlu dilakukan perbaikan dari hasil pengolahan data.
2. Atribut-atribut pelayanan yang perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bagian Tata Usaha Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta adalah sebagai berikut :
 - a. Kemudahan memperoleh informasi bagi mahasiswa.
 - b. Profesionalisme sikap petugas dalam melayani mahasiswa.
 - c. Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa.
 - d. Kesopanan sikap petugas yang ditunjukkan.
 - e. Disiplin waktu pelayanan (Jam buka dan tutup).
 - f. Proses pelayanan cepat dan tidak berbeli-belit terkait dengan kebutuhan mahasiswa.

- g. Petugas dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat.
 - h. Petugas dapat menyelesaikan pekerjaan dengan akurat.
 - i. Ketanggapan petugas dalam merespon keluhan mahasiswa.
 - j. Toleransi petugas ketika mahasiswa mengalami kesulitan.
 - k. Rasa percaya mahasiswa bahwa penyelesaian yang dijanjikan akan segera dipenuhi.
 - l. Kesabaran petugas dalam menanggapi keluhan mahasiswa.
 - m. Kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan.
 - n. Petugas memberikan solusi terhadap komplain mahasiswa.
3. Rekomendasi yang diberikan kepada pihak Fakultas Sains dan Teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagian Tata Usaha adalah sebagai berikut :
- Menambah kecepatan *bandwith* agar koneksi internet universitas lebih cepat
 - Memberikan pelatihan kepada karyawan tentang tata cara berkomunikasi yang baik dan prosedur-prosedur yang baik dalam melayani mahasiswa selaku konsumen.
 - Memberikan pelatihan teknis yang lebih baik karena kemajuan teknologi yang sangat pesat. Sehingga pelatihan bertujuan untuk meningkatkan kompetensi karyawan.
 - Memberikan penghargaan kepada karyawan yang menunjukkan prestasi luar biasa agar memotivasi karyawan lain untuk bekerja lebih profesional lagi.

- Memberikan peringatan atau sanksi bagi karyawan yang tidak mematuhi peraturan
- Mengurangi beban kerja karyawan sehingga nantinya diharapkan dapat menurunkan tingkat stres kerja karyawan.
- Menambah jumlah loket untuk masing-masing jurusan
- Menambah jumlah karyawan sehingga dapat mengurangi beban pekerjaan karyawan yang terlalu banyak.
- Perlu diadakannya proses curah pendapat antara karyawan dengan atasan dalam suasana dialogis. Konseling yang akurat, relevan dan tepat waktu sangat membantu motivasi karyawan. Karena karyawan merasa dilibatkan dalam memajukan Tata Usaha kampus.
- Konsistensi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang dijanjikan dengan tepat waktu
- Memberikan kegiatan pelatihan guna meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang lebih baik sehingga karyawan tidak perlu melempar komplain karena tidak memahami maksud dan keinginan mahasiswa.

6.2 Saran

Pada bagian ini, ada beberapa hal yang ingin kami sarankan kepada pihak manajemen Tata Usaha Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, yaitu sebagai berikut :

1. Mengimplementasikan rekomendasi terhadap tiap indikator kinerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk mencapai kinerja yang optimal.
3. Menerapkan pelayanan prima 3S (Salam, Senyum, Sapa) yang mulai diterapkan pada instansi-instansi pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, A. M. 2010, Analisa dan Pengukuran Kinerja Perusahaan Menggunakan Metode *Performance Prism* dan *Fuzzy AHP*, Skripsi S-1, UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
- Arifin, B. 2008, Analisis Dampak *Service Performance* dan Kepuasan Sebagai *Moderating Variable* Terhadap Loyalitas Nasabah, Skripsi S-1, UII, Yogyakarta.
- Asrikusuma, T. M. 2000, Analisis Kualitas Pelayanan (*Service Performance Quality*) Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar Surakarta, Tesis S-2, UNDIP, Semarang.
- Dharmayanti D. 2006, Jurnal Manajemen Pemasaran : Analisis Dampak *Service Performance* dan Kepuasan Sebagai *Moderating Variable* Terhadap Loyalitas Nasabah, 35-43.
- Gasperz, V. 2001, *Total Quality Management*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gasperz, V. 2007, *Lean Six Sigma for Manufacturing and Service Industries*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hadi, S. 2005, Analisis Butir Untuk Instrument Angket, Tes dan Skala Nilai dengan BASICA, ANDI, Yogyakarta.
- Kisworo, B. 2008, Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan SERVQUAL di Unit Instalasi Radiologi Rumah Sakit Bersalin Bunda Mulya Bogor, Skripsi S-1, UII, Yogyakarta.

- Kotler, P. 1999, *Marketing* Jilid I, Erlangga, Jakarta.
- Prakoso, D. D. 2010, Usulan Perbaikan Kinerja dan Pelayanan dengan Pendekatan *Lean Sigma* dan *Work Load Analysis*, Skripsi S-1, UII, Yogyakarta.
- Rinaldi, D. 2010, Pengukuran dan Peningkatan Kinerja dengan Penerapan *Balanced Scorecard* pada Perusahaan Jasa di Yogyakarta, Skripsi S-1, UII, Yogyakarta.
- Setiawan, N. 2007, Penentuan Ukuran Sampel Memakai Rumus Slovin dan Tabel Krejcie-Morgan : Telaah Konsep dan Aplikasinya, UNPAD, Bandung.
- Soeasminah, 1992, Perpustakaan Kepustakaan dan Pustakawan, Gama Media, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2003, Statistik Untuk Penelitian, Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J. 1997, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono F. 1997, Strategi Pemasaran Edisi II, ANDI, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2001, Strategi Pemasaran, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2005, *Service, Quality & Satisfaction*, ANDI, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2008, *Service Management* – Mewujudkan layanan prima. ANDI, Yogyakarta.
- Yamit, Z. 2002, Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Ekonosia, Yogyakarta.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Terbuka

Kepada

Yth.Saudara/I Mahasiswa Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb,

Segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayahNya kepada kita semua. Sholawat dan salam untuk Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya.

Seiring dengan meningkatnya tingkat pendidikan serta perkembangan ilmu pengetahuan, mahasiswa menjadi lebih kritis dalam menilai penampilan bagian tata usaha atau administrasi kampus dan mereka menuntut pelayanan yang bermutu. Pelayanan di bagian tata usaha idealnya lebih bersahabat, cepat dan akurat. Ini berarti orientasi layanan bagian tata usaha harus didasarkan pada kebutuhan mahasiswa. Tata usaha merupakan salah satu bagian yang memiliki fungsi pendukung terwujudnya misi lembaga induk UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dukungan ini dilakukan melalui pelayanan yang mendukung aktivitas pengajaran dan administrasi kampus, seperti dalam bentuk pengelolaan KRS (Kartu Rencana Studi) dan KHS (Kartu Hasil Studi), pemberian informasi beasiswa sekaligus pengelolaan administrasinya, dan lain-lain.

Sehubungan dengan penyusunan Tugas Akhir saya yang berjudul **"Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Bagian Tata Usaha Berdasarkan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Pendekatan *Lean SERVPERF (Lean Service dan Service Performance)***, maka saya mohon kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuisisioner ini sesuai dengan penilaian Saudara/i.

Hasil dari penelitian ini adalah sebagai bahan penyusunan Tugas Akhir serta sebagai masukan kepada pihak Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagian tata usaha. Atas perhatian dan bantuan Saudara/i saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Hormat Saya,
Muzakiyah

Identitas Responden

Nama :

NIM :

Semester :

Petunjuk Pengisian

1. Responden dimohon untuk memberi pernyataan sesuai dengan keinginan konsumen terhadap pelayanan tata usaha Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga berdasarkan dimensi kualitas layanan
2. Responden dimohon untuk mengisi pada lembar yang telah disediakan

KUESIONER TERBUKA

1. *Tangibles* (Bukti fisik) yaitu tampilan atau wujud fisik dari gedung (kantor), fasilitas, perkakas, personel (karyawan) dan alat komunikasi. Pelayanan seperti apakah yang sdra/i harapkan?

Jawab:.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. *Reliability* (Kehandalan) yaitu kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Pelayanan seperti apakah yang sdra/i harapkan?

Jawab:.....
.....
.....
.....
.....

3. *Responsiveness* (Daya tanggap) yaitu kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap (kesigapan atau kepekaan petugas). Pelayanan seperti apakah yang sdra/i harapkan?

Jawab:.....
.....
.....
.....
.....
.....

4. *Assurance* (Jaminan) yaitu berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*). Pelayanan seperti apakah yang sdra/i harapkan?

Jawab:.....
.....
.....
.....
.....
.....

5. *Empathy* (Empati) yaitu kepedulian, perhatian individu yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan. Pelayanan seperti apakah yang sdra/i harapkan?

Jawab:.....
.....
.....
.....
.....
.....

Lampiran 2. Kuesioner Tertutup

Kepada

Yth.Saudara/I Mahasiswa Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb,

Segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayahNya kepada kita semua. Sholawat dan salam untuk Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya.

Seiring dengan meningkatnya tingkat pendidikan serta perkembangan ilmu pengetahuan, mahasiswa menjadi lebih kritis dalam menilai penampilan bagian tata usaha atau administrasi kampus dan mereka menuntut pelayanan yang bermutu. Pelayanan di bagian tata usaha idealnya lebih bersahabat, cepat dan akurat. Ini berarti orientasi layanan bagian tata usaha harus didasarkan pada kebutuhan mahasiswa. Tata usaha merupakan salah satu bagian yang memiliki fungsi pendukung terwujudnya misi lembaga induk UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dukungan ini dilakukan melalui pelayanan yang mendukung aktivitas pengajaran dan administrasi kampus, seperti dalam bentuk pengelolaan KRS (Kartu Rencana Studi) dan KHS (Kartu Hasil Studi), pemberian informasi beasiswa sekaligus pengelolaan administrasinya, dan lain-lain.

Sehubungan dengan penyusunan Tugas Akhir saya yang berjudul **"Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Bagian Tata Usaha Berdasarkan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Pendekatan *Lean SERVPERF (Lean Service dan Service Performance)***, maka saya mohon kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuisisioner ini sesuai dengan penilaian Saudara/i.

Hasil dari penelitian ini adalah sebagai bahan penyusunan Tugas Akhir serta sebagai masukan kepada pihak Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagian tata usaha. Atas perhatian dan bantuan Saudara/i saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Hormat Saya,

Muzakiyah

Identitas Responden

Jenis Kelamin :

Semester :

Prodi/Jurusan :

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (X) pada salah satu skala yang tersedia baik untuk skala kepentingan maupun skala kinerja untuk setiap pernyataan yang ada.

Keterangan Nilai skala :

Skala Kepentingan

1 = Sangat tidak penting

2 = Tidak penting

3 = Cukup penting

4 = Penting

5 = Sangat penting

Skala Kinerja

1 = Sangat tidak baik

2 = Tidak baik

3 = Cukup baik

4 = Baik

5 = Sangat baik

KUESIONER TERTUTUP

1. Atribut yang bersifat *Tangibles* (Bukti Fisik)

[illegible]

2. Atribut yang bersifat *Reliability* (Kehandalan)

[illegible]

3. Atribut yang bersifat *Responsiveness* (Daya tanggap)

[illegible]

4. Atribut yang bersifat Assurance (Jaminan)

[illegible]

[illegible]

5. Atribut yang bersifat *Empathy* (Empati)

[illegible]

Lampiran 3. Jumlah Mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi

REKAPITULASI MAHASISWA AKTIF

SEMESTER GASAL 2010/2011

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

NO	ANGKATAN	JUMLAH
1	2002	1
2	2003	3
3	2004	33
4	2005	134
5	2006	317
6	2007	461
7	2008	629
8	2009	415
9	2010	616

Lampiran 4. Pengumpulan Data Kuesioner

A. Skala Kepentingan

No	<i>Tangibles</i>											<i>Reliability</i>					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	1	2	3	4	5	6
1	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	2	4	3	2	4	5	2	4	3	3	4	1	3	4	3	4
6	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4
7	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	3	3	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5
17	5	5	4	5	4	4	3	3	5	4	4	5	4	5	5	4	5
18	4	4	3	5	4	4	3	5	5	3	3	5	5	4	4	4	4
19	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5
22	4	5	3	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5

23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
27	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
29	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
30	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	4	4	3	5	5	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	3
34	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	3	5	4
35	5	4	5	5	3	2	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4
36	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
37	4	4	3	5	5	4	2	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4
38	4	5	4	5	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	4	4	5
39	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3
40	4	5	5	3	4	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5
41	5	4	4	5	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	3
42	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5
44	4	4	5	5	5	5	2	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5
45	4	3	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	5	4	5	4
46	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3
47	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	3
48	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5

77	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
79	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3
80	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
81	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
84	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5
86	3	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
88	2	5	4	5	5	4	3	3	5	5	5	4	4	5	4	4	3
89	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5
90	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
91	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
92	5	4	4	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4
93	5	4	5	4	3	5	3	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4
94	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
95	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	4	3	4	2	1	2	1	1	2	3	4	5	5	5	5	5	5
97	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4
98	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	5
99	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
100	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5
Rata-rata	4.41	4.33	4.17	4.71	4.55	4.44	4.01	4.2	4.59	4.45	4.41	4.49	4.57	4.43	4.45	4.58	4.45

No	<i>Responsiveness</i>				<i>Assurance</i>							<i>Empathy</i>						
	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	4	3	3	4	5	5	5	2	3	3	2	4	4	4
6	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5
9	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4
13	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5
16	4	3	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5	4	5	5
18	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
19	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
21	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
22	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5
23	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5

[illegible]

53	5	4	5	4	5	4	3	5	5	4	4	4	3	5	5	2	3	5
54	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
55	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
56	4	5	4	5	1	5	4	5	2	4	3	5	3	5	5	4	1	3
57	4	2	4	2	2	3	4	4	4	3	5	4	3	2	3	4	2	2
58	2	4	3	2	3	4	4	4	3	5	4	3	2	3	4	3	3	3
59	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
60	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5
61	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	5	5
62	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
63	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4
69	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5
70	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
74	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
77	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
78	5	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	4	5	3	3	4	5	3
79	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4

80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
83	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4
84	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
85	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	1	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4
89	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4
90	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
91	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
92	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3
93	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	2	3	4	4	5	5	1	2
94	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
97	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4
98	4	3	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5
99	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5
100	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	3	4
Rata-rata	4.5	4.26	4.52	4.55	4.12	4.44	4.08	4.49	4.25	4.41	4.38	4.47	4.51	4.4	4.45	4.33	4.46	4.54

B. Skala Kinerja

[illegible]

[illegible]

[illegible]

81	3	3	3	2	1	2	1	3	1	1	1	2	2	3	2	2	1
82	3	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
83	4	4	3	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	4	4
84	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
85	3	4	3	2	2	2	3	1	1	2	3	3	2	2	2	4	4
86	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1
87	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3
88	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	3	3	2
89	4	5	4	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2
90	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
91	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3
92	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4
93	4	3	5	3	3	4	2	2	3	3	4	3	2	3	3	2	2
94	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3
95	2	1	2	3	2	2	1	3	2	3	3	2	3	2	4	3	2
96	4	3	4	2	1	2	1	1	2	3	4	3	4	2	3	4	3
97	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
98	4	4	4	2	2	2	1	3	4	2	3	5	4	3	2	3	3
99	3	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
100	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
Rata-rata	3.65	3.54	3.46	2.92	2.9	2.81	2.56	2.79	2.73	2.9	2.99	2.89	2.74	2.85	2.89	2.97	3.01

[illegible]

27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
28	2	2	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3
29	3	2	2	2	3	2	4	5	4	4	5	5	3	2	4	3	2	2
30	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	2	2	3	3	4	3
31	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	3
32	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
33	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
34	1	2	2	3	1	1	2	3	3	2	3	1	1	2	3	2	2	3
35	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	2	1	2	3	3
36	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2
37	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	4
38	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	1	1	1	2	3	3	2
39	4	3	5	5	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4
40	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	2	2	3	1	2	3	2	3
41	3	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2
42	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	1	2	2
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
44	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2
46	4	4	5	5	4	5	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4
47	4	5	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	4	3	3	4
48	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
49	2	3	3	4	3	2	4	4	4	4	3	2	3	1	4	3	4	1
50	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
51	5	5	4	3	2	4	2	3	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1
52	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
53	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	3	5	3	5	4	3	5	5
54	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	4

55	2	4	2	3	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2
56	4	2	3	5	3	2	3	4	5	3	4	3	4	4	3	1	1	3
57	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2
58	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2
59	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
60	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3
61	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4	5	4	3	5	3	2
65	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3	2
66	2	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	2	2	3	4	3	2	4
67	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4
69	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	2	4
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	4
71	4	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	1
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
75	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
76	2	1	2	3	2	2	3	4	4	2	2	3	2	1	3	2	1	2
77	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4
78	2	2	1	4	3	3	4	5	5	3	5	4	5	2	5	2	3	3
79	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
80	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
81	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
82	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1

83	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	2
84	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3
85	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3
86	3	2	3	2	1	1	2	2	2	4	3	2	2	2	4	3	2	4
87	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	2	2	1	1	2	1	2	3	1	3	3	2	2	2	3	2	1	3
89	2	3	3	3	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	4	3	2	2
90	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
91	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
92	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3
93	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	1	2	3
94	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3
95	1	2	2	1	2	3	3	3	2	3	4	1	2	1	2	3	2	1
96	1	3	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
98	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	4	4	3	2	3	2	3	4
99	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4
100	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	3	4
Rata-rata	2.88	2.83	2.72	3.06	2.78	2.82	3.01	3.21	2.94	2.95	3	2.74	2.76	2.76	3.13	2.8	2.89	2.98

Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

A. Skala Kepentingan

1. Dimensi *Tangibles*

- Uji Validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	44.9429	25.350	.519	.635	.879
Q2	44.9714	24.617	.629	.763	.872
Q3	45.2000	24.988	.492	.584	.882
Q4	44.5714	26.664	.537	.756	.878
Q5	44.7143	24.739	.633	.856	.872
Q6	44.9429	24.291	.634	.747	.871
Q7	45.2000	24.812	.515	.757	.880
Q8	45.1714	23.676	.595	.624	.875
Q9	44.6286	25.829	.656	.536	.872
Q10	44.7714	24.593	.744	.829	.866
Q11	44.8857	24.281	.780	.898	.863

- Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.884	.892	11

2. Dimensi *Reliability*

- Uji Validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	23.4000	6.894	.782	.727	.879
Q2	23.5143	5.610	.710	.804	.888
Q3	23.6571	6.408	.677	.482	.885
Q4	23.6000	6.365	.642	.521	.892
Q5	23.5429	6.020	.888	.877	.854
Q6	23.5714	6.311	.749	.818	.875

- Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.897	.908	6

3. Dimensi *Responsiveness*

- Uji Validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	13.7143	3.151	.715	.536	.815
Q2	14.0286	2.676	.768	.598	.792
Q3	13.7143	3.210	.683	.482	.828
Q4	13.6571	3.173	.657	.460	.837

- Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.858	.859	4

4. Dimensi Assurance

- Uji Validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	27.3143	11.692	.819	.816	.827
Q2	27.1143	13.928	.509	.434	.867
Q3	27.5429	11.373	.650	.624	.855
Q4	27.2571	12.961	.642	.594	.852
Q5	27.3429	12.703	.453	.273	.884
Q6	27.1429	12.891	.823	.765	.836
Q7	27.2571	12.079	.788	.833	.832

- Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.869	.883	7

5. Dimensi *Empathy*

- Uji Validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	27.7714	9.534	.683	.751	.893
Q2	27.6857	9.928	.730	.754	.888
Q3	27.7714	9.240	.830	.704	.875
Q4	27.8000	8.812	.764	.632	.884
Q5	27.9143	9.904	.631	.549	.898
Q6	27.6571	10.350	.698	.558	.892
Q7	27.6286	9.887	.699	.584	.890

- Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.903	.906	7

B. Skala Kinerja

1. Dimensi *Tangibles*

- Uji Validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	30.5714	73.311	.752	.854	.930
Q2	30.7143	75.034	.639	.872	.934
Q3	30.6286	78.299	.452	.555	.940
Q4	31.2857	66.328	.871	.908	.924
Q5	31.3143	69.398	.767	.812	.929
Q6	31.3714	71.417	.754	.818	.929
Q7	31.6571	73.173	.628	.610	.934
Q8	31.3429	71.526	.641	.708	.934
Q9	31.5143	70.316	.801	.788	.927
Q10	31.4000	68.776	.908	.909	.923
Q11	31.3429	69.114	.813	.848	.926

- Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.936	.935	11

2. Dimensi *Reliability*

- Uji Validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	15.0571	27.585	.780	.712	.963
Q2	15.2857	25.504	.916	.871	.949
Q3	15.0571	26.644	.905	.826	.950
Q4	14.9714	27.323	.880	.793	.953
Q5	14.9714	25.499	.909	.881	.949
Q6	14.9429	25.526	.874	.839	.954

- Uji reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.961	.961	6

3. Dimensi *Responsiveness*

- Uji Validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	8.6286	10.417	.852	.760	.932
Q2	8.4286	10.017	.884	.830	.922
Q3	8.7714	9.770	.856	.763	.931
Q4	8.3714	9.593	.878	.825	.924

- Uji reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.944	.945	4

4. Dimensi Assurance

- Uji Validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	17.7714	36.946	.874	.844	.957
Q2	17.8571	38.361	.826	.852	.960
Q3	17.5429	37.550	.894	.857	.955
Q4	17.5429	37.667	.910	.862	.954
Q5	17.7714	38.887	.858	.777	.958
Q6	17.7429	36.961	.905	.848	.954
Q7	17.7143	38.739	.815	.789	.961

- Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.963	.963	7

5. Dimensi *Empathy*

- Uji Validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	17.5429	38.314	.788	.776	.958
Q2	17.5714	37.840	.900	.893	.950
Q3	17.5429	37.432	.887	.821	.951
Q4	17.1429	36.538	.791	.771	.960
Q5	17.4857	37.904	.917	.852	.949
Q6	17.2571	36.432	.872	.826	.952
Q7	17.1714	37.029	.885	.833	.951

- Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.960	.961	7