

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA BAGIAN TATA
USAHA BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN
MAHASISWA MENGGUNAKAN METODE IPA
(*Important Performance Analysis*) DAN KANO
(Studi Kasus Pada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Medan)**

Diajukan Kepada:

Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Untuk memenuhi Persyaratan

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Teknik



Oleh:

Yophi Faturrachman (10660008)

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI S1
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2015



PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/D.ST/PP.01.1/3115/2015

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Tata Usaha Berdasarkan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode IPA (*Important Performance Analysis*) Dan Kano (Studi Kasus Pada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Medan).

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :
Nama : Yophi Fathurrachman
NIM : 10660008
Telah dimunaqasyahkan pada : 30 September 2015
Nilai Munaqasyah : A -
Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang

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

Penguji I

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

Penguji II

Syaeful Arjef, M.T.

Yogyakarta, 5 Oktober 2015
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Sains dan Teknologi
Dekan



Dr. Maizer Said Nahdi, M.Si.
NIP. 19550427 198403 2 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yophi Faturrachman

NIM : 10660008

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul: “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Tata Usaha Berdasarkan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode IPA (*Importance Performnce Analysis*) dan Kano”, merupakan hasil pekerjaan penyusun sendiri dan sepanjang pengetahuan penyusun tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, dan atau telah digunakan sebagai persyaratan penyelesaian Tugas Akhir di Perguruan Tinggi lain, kecuali bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai bahan acuan. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab penyusun.

Yogyakarta, 18 September 2015

Yang menyatakan,



Yophi Faturrachman

NIM. 10660008

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Surat 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 : Yophi Faturrachman

NIM : 10660008

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Tata Usaha Berdasarkan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dan Kano (Studi Kasus Pada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Medan)

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 Program Studi Teknik Industri.

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

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 17 September 2015

Dosen Pembimbing



Kifayah Amar, Ph. D

NIP: 19740621 200604 2 001

HALAMAN MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا. فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Karena sesungguhnya bersama kesulitan itu pasti ada kemudahan. Dan sesungguhnya bersama dengan kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al In Syirah ayat 5-6)

“Sekali Berarti Setelah Itu Mati”

PERSEMBAHAN

Atas berkah dan rahmat Allah Subhanahu Wata'ala

Karyaku ini aku persembahkan untuk:

Ayahanda dan Ibunda tercinta

Adik-adikku ku yang aku banggakan

dan

Almamaterku

Program Studi Teknik Industri

Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan lancar.

Tugas Akhir ini berjudul “Analisis Kualitas Pada Bagian Tata Usaha Berdasarkan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dan Kano”. Pembuatan tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi strata satu, Program Studi Teknik Industri, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

Dalam penyusunan tugas akhir ini telah banyak mendapat kritik, saran, serta dukungan yang diberikan oleh orang-orang yang telah banyak membantu atas tersusunnya laporan ini baik secara moril maupun materiel, atas bantuan tersebut penulis mengucapkan terima kasih setulus-tulusnya kepada :

1. Kifayah Amar, Ph.D selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah membantu dalam penyusunan laporan dan memberikan pengarahan serta bimbingan sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.
2. Kedua orang tua Bapak Herdi Ramon, Ibu Elfa Yetti, dan Adik Difha Aulia Lutfi, Alm. Farhan Abdul Hadi serta Muhammad Raisha Alfarisi yang selalu memberikan doa, dorongan semangat dan dukungan.
3. Sahabat-sahabat sekaligus keluargaku Dimas R.W., Hermawan S., Mahfut, Thahir Rozy N.P.P., Indro Prakoso, Mufan Ihsan, Triatmojo P.W., Muflikhul Amin, Imam Ulin N., Priyanto, Khairul Anwar dan Nico Nureva yang telah banyak membantu dan mendukung dalam pembuatan Tugas Akhir ini.
4. Saudara-saudaraku M. Tri Zuhri Andriano, Nurbudiman Rasyid, Rizky Ramadhan dan Yodi Rizmanto yang telah mendukung selama ini.
5. Temanku tercinta Hafsyah Siti Zahara yang selalu membantu dan mendukung dalam pembuatan Tugas Akhir ini.

6. Sahabat-sahabatku seperjuangan Roqi'ul Ma'arif Syam, Malik Akbar, Sofy, Heri, Ahmad, Rahmat, Apri, Andi dan Anwar yang selalu mengkritisi.
7. Teman-teman seperjuangan Teknik Industri UIN SUKA 10' yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu.
8. Seluruh pihak yang membantu dalam penyusunan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini tidak terlepas dari kelemahan dan kesalahan. Besar harapan penulis kepada pembaca untuk memberikan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan penulisan laporan dimasa mendatang

Yogyakarta, 18 September 2015

Penulis

Yophi Faturrachman

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1 Kepuasan Pelanggan	10
2.2.2 Kualitas	13
2.2.3 Metode Importance Performance Analysis	15
2.2.4 Model Kano	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24

3.1 Obyek Penelitian	24
3.2 Data Penelitian	24
3.2.1 Data Primer	24
3.2.2 Data Sekunder	25
3.3 Metode Pengumpulan	25
3.3.1 Penentuan Sumber Data	25
3.3.2 Metode Pengumpulan Data	26
3.4 Metode Pengolahan Data	30
3.4.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	30
3.5 Metode Analisis Data	32
3.6 Kerangka Alir Penelitian	35
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Hasil Penelitian	36
4.1.1 Pengumpulan Data	36
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Pilot Study</i>	38
4.2.1 Hasil Uji Validitas <i>Pilot Study</i>	38
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas <i>Pilot Study</i>	47
4.3 Pengklasifikasian Atribut Berdasarkan Model Kano	52
4.4 Pengklasifikasian Atribut Berdasarkan Model IPA	59
4.5 Integrasi Atribut <i>Importance Performance Matrix</i> dan Kano	66
4.6 Analisis Atribut-atribut Pelayanan yang harus Diprioritaskan.....	68
4.7 Usulan Perbaikan	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Posisi Penelitian	8
Tabel 2.2 Kategori Kano	22
Tabel 3.1 Dimensi dan Atribut Instrumen SERVQUAL	28
Tabel 4.1 Atribut-Atribut pelayanan	36
Tabel 4.2 Uji Validitas Tingkat Harapan Pelayanan	38
Tabel 4.3 Uji Validitas Tingkat Kenyataan Pelayanan	40
Tabel 4.4 Uji Validitas Fungsional Kano	43
Tabel 4.5 Uji Validitas Disfungsional Kano	45
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Tingkat Harapan Pelayanan	47
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Tingkat Kenyataan Pelayanan	48
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Kuesioner Fungsional Kano	49
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Kuesioner Disfungsional	51
Tabel 4.10 Kategori Kano	52
Tabel 4.11 Pemetaan Kategori Kano Pada Setiap Atribut	54
Tabel 4.12 Kategori Kano Pada Setiap Atribut	57
Tabel 4.13 Nilai Rata-rata Tingkat Harapan dan Kinerja	59
Tabel 4.14 Atribut-atribut Kuadran A	63
Tabel 4.15 Atribut-atribut Kuadran B	63
Tabel 4.16 Atribut-atribut Kuadran C	64
Tabel 4.17 Atribut-atribut Kuadran D.....	65
Tabel 4.18 Integrasi Atribut Importance Performance Matrix dan Kano	66
Tabel 4.19 Urutan Prioritas Perbaikan	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Diagram <i>Cartesius</i>	18
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	35
Gambar 4.1 Diagram Matriks IPA	62
Gambar 4.2 Diagram Integrasi IPA dan Kano	68



DAFTAR LAMPIRAN

Profil Universitas Negeri Medan	76
Kuisisioner Penelitian	80
Uji Validitas & Reliabilitas <i>Pilot Study</i>	88
Data Kuisisioner Yang Diharapkan	117
Data Kuisisioner Yang Dirasakan	120
Data Kuisisioner Kano	123
Data Kategori Kano	129
Tabel R	133
Surat Tanda Telah Penelitian	134

**Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Tata Usaha Berdasarkan Tingkat
Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode IPA
(Importance Performnce Analysis) dan Kano**

**Yophi Faturrachman
10660008**

Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

ABSTRAK

Keberadaan tata usaha harus dioptimalkan fungsinya untuk mewujudkan suasana dan proses pembelajaran yang baik, hal ini merupakan bagian untuk mencerdaskan kehidupan bangsa, tak terkecuali pelayanan tata usaha Universitas Negeri Medan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya apa saja yang harus dilakukan oleh Universitas Negeri Medan berdasarkan metode Important Performance Analysis (IPA) dan Kano.

Metode IPA digunakan untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap suatu perusahaan dengan membandingkan antara harapan dan kinerja. Analisis tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen menghasilkan suatu diagram kartesius yang dapat menunjukkan letak faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen. Sedangkan metode Kano digunakan mengukur tingkat preferensi konsumen terhadap atribut layanan selanjutnya dikelompokkan dalam kategori Kano. Selanjutnya metode IPA dan Kano diintegrasikan untuk menentukan prioritas atribut yang harus di perbaiki.

Berdasarkan pengolahan data menggunakan metode IPA didapatkan hasil atribut-atribut yang berada pada kuadran I yaitu atribut A13, A15, A23, A24 dan A25. Dengan menggunakan metode Kano dihasilkan atribut-atribut yang termasuk pada kategori one-dimensional yaitu atribut A1, A4, A25 dan A27. Dan penggabungan metode IPA dan Kano dihasilkan atribut yang mendapat prioritas untuk ditingkatkan yaitu atribut A13, A15, A23, A24 dan A25. Setelah dilakukan perbaikan atribut secara bertahap diharapkan kepuasan pelanggan meningkat.

Kata Kunci: Tata Usaha, IPA, KANO, Atribut, *One Dimensional*, *Must be*, Kuadran, Kualitas.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di dalam UU RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, pasal 1. menjelaskan bahwa Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Dalam hal ini Universitas Negeri Medan mempunyai fungsi yang sangat penting dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Oleh karena itu Universitas Negeri Medan perlu untuk merancang serta mewujudkan suasana dan proses pembelajaran yang baik. Dalam hal ini Tata usaha merupakan salah satu bagian yang memiliki fungsi pendukung terwujudnya suasana dan proses pembelajaran yang baik. Bentuk dukungan ini dilakukan melalui pelayanan kegiatan belajar-mengajar serta administrasi kampus.

Pada dasarnya Tata Usaha merupakan industri jasa yang tujuannya untuk memberikan kepuasan kepada para konsumen melalui pelayanan yang cepat, baik dan ramah sehingga akan terjalin hubungan yang baik antara pihak Tata Usaha dengan mahasiswa. Dalam arti luas yang dimaksud

dengan kepuasan adalah perasaan seorang konsumen setelah membandingkan antara realita yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Pada 11 Desember 2013 presiden Susilo Bambang Yudhoyono telah menandatangani peraturan presiden (Perpres) Nomor 88/2013 tentang pengajuan pemberian tunjangan kinerja pegawai pada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud). Dalam hal ini pegawai Tata Usaha mendapatkan tunjangan kinerja untuk meningkatkan prestasi kerja, salah satunya adalah peningkatan pelayanan untuk mahasiswa.

Mengingat pentingnya kualitas pelayanan tata usaha dalam mewujudkan suasana dan proses yang baik, maka perlu diadakan penelitian terlebih dahulu tentang bagaimana kualitas pelayanan yang telah dilaksanakan oleh bagian Tata Usaha, apakah sudah memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa sebagai konsumen. Sehingga mahasiswa dapat merasa puas dengan pelayanan yang mengutamakan kepentingan dan keinginan mahasiswa.

Dari uraian diatas menunjukkan bahwa penelitian terhadap kualitas pelayanan Tata Usaha perlu dilakukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan mahasiswa dan tingkat prefensi mahasiswa pada bidang Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Medan, dengan mengambil judul “ Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Tata Usaha Berdasarkan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Menggunakan metode IPA (*Important Performance Analysis*) dan Kano “.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat diperoleh rumusan masalah sebagai berikut : ” Bagaimana upaya yang harus dilakukan Fakultas Ilmu Pengetahuan Sosial untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa Tata Usaha berdasarkan metode IPA (*Important Performance Analysis*) dan Kano?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Mengukur tingkat kualitas pelayanan di bagian Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Medan berdasarkan kepuasan mahasiswa, selaku konsumen.
2. Mengidentifikasi atribut apa saja yang perlu dilakukan perbaikan untuk lebih dapat meningkatkan kualitas kinerja pelayanan Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial.
3. Mengusulkan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan pada pihak Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial.

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian tetap fokus pada satu permasalahan yang akan dibahas dan agar penelitian ini dapat terarah maka perlu adanya batasan masalah, adapun batasan masalah penelitian ini adalah obyek yang diteliti adalah mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Medan minimal semester 2.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada petugas Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Medan sebagai bahan untuk evaluasi kualitas layanan yang telah diberikan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada masa mendatang.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam mempelajari tugas akhir ini maka diperlukan sistematika penulisan yang sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan. Yang diharapkan dapat memberikan gambaran secara umum tentang tugas akhir ini.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang konsep-konsep dan prinsip dasar yang digunakan oleh peneliti sebelumnya untuk memecahkan masalah yang dirumuskan dalam penelitian yang nantinya akan dijadikan sebagai bahan acuan bagi penelitian ini.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Menjelaskan tentang lokasi penelitian, waktu penelitian, jenis data, metode pengumpulan data, metode analisis data yang digunakan dalam penelitian dan diagram alir penelitian.

BAB IV : PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS HASIL

Mengidentifikasi data dari hasil yang diperoleh selama penelitian kemudian mengolahnya dengan metode yang telah ditentukan dilanjutkan dengan menganalisis hasil pengolahan data-data tersebut secara komprehensif.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Menampilkan hasil identifikasi pengolahan data penelitian dan memberikan rekomendasi atau saran untuk perbaikan berkelanjutan sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Pada penelitian ini tidak hanya mempertimbangkan tingkat kepentingan produk/jasa saja, tetapi juga perlu mempertimbangkan apakah suatu produk/jasa tersebut dapat berfungsi dengan baik (*fungsional*) atau tidak dapat berfungsi dengan baik (*disfungsional*).

1. Berdasarkan analisis dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* diketahui pelayanan yang diberikan petugas tata usaha Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Medan sebesar 56% sudah berkinerja tinggi. Hal ini di karenakan terdapat 15 atribut yang berada pada kuadran berkinerja tinggi, kuadran berkinerja tinggi tersebut adalah kuadran pertahankan prestasi (Kuadran B) dan kuadran berlebihan (Kuadran D). Terdapat 7 atribut yang berada pada kuadran pertahankan prestasi dan 8 atribut yang kinerjanya berlebihan tetapi tidak terlalu diharapkan oleh mahasiswa.

2. Urutan prioritas perbaikan layanan tata usaha Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Medan adalah atribut A13, A15, A23, A24, A25, A4, A8, A11, A12, A16, A17, A19, A1, A2, A3, A5, A6, A20, A22, A7, A9, A10, A14, A18, A21, A26 dan A27. Setelah dilakukannya perbaikan pada masing-masing atribut secara bertahap diharapkan nilai kepuasan dapat meningkat.

3. Perbaikan yang perlu dilakukan oleh Fakultas Ilmu Sosial Universitas

Negeri Medan untuk meningkatkan kualitas tata usaha yaitu:

- a. Petugas harus tanggap dalam merespon semua keluhan mahasiswa sehingga tidak terjadi diskomunikasi.
- b. Petugas mentoleransi semua kesulitan yang dihadapi mahasiswa dalam memenuhi setiap kebutuhannya.
- c. Petugas harus sabar menghadapi semua keluhan dari mahasiswa dan membantu mencari solusi dengan baik .
- d. Petugas dituntut sabar dalam melayani mahasiswa dalam hal ini bertutur kata yang baik serta ramah dalam berbicara.
- e. Petugas harus tulus dalam memberi pelayanan kepada mahasiswa baik secara tindakan ataupun perkataan.

5.2 Saran

Saran yang diberikan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu:

1. Pihak Universitas Negeri Medan dapat melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan melaksanakan saran perbaikan berdasarkan hasil penelitian. Perbaikan dilaksanakan secara berkala berdasarkan urutan prioritas perbaikan.
2. Pihak Universitas Negeri Medan sebaiknya melakukan pengukuran kualitas pelayanan secara berkala, agar perkembangan kualitas pelayanan dapat diketahui secara meningkat.

3. Pada penelitian selanjutnya dalam penyebaran kuesioner hendaknya harus mewakili dari semua jurusan yang ada di fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Medan.
4. Bentuk kuesioner lebih ringkas untuk memudahkan para responden dalam pengisian kuesioner tersebut.



DAFTAR PUSTAKA

- Bakhtiar, A., Susanty, A., dan Massay, F. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Dan Model Kano*. J@TI Undip , 77-84.
- Gaspersz, V. 2002. *Total Quality Management*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Hermanto, W. 2009. *Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Terminal Peti Kemas Semarang*. Among Makarti, Vol.2, No.4. H: 74 - 87.
- Hidayatullah, C. Juniar. 2006. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Bus Malam Cepat Safari Dharma-Raya*. Malang: Jurusan Manajemen Pemasaran FE Universitas Brawijaya.
- Hurun'in. 2014. *Pengukuran Kualitas Pelayanan di Hotel Grand Rosela Yogyakarta dengan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) dan Fishbone Chart*. Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Kitcharoen, K. 2004. *The Importance-Performance Analysis of Service Quality in Administrative Departments of Private Universities in Thailand*. ABAC Journal Vol. 24.
- Kotler, P. 2002. *Marketing Management*, 3. Millennium Edition, New Jersey:Prentice Hall International

Martilla, J. A. and James, J. C. 1977. *Importance Performance Anaysis*. Journal of Marketing. 41(1): 77-79.

Muzakiyah. 2011. *Analnsisi Kualitas Pelayanan Pada Bagian Tata Usaha Berdasarkan Tingkat Kepuasan Mahasiswa*. Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

Nugraha dan Amaranti, R. 2012. *Analisis Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualititas Layanan Akademik di Perguruan Tinggi*. issn 2089-3582 , 283-289.

Nuha. 2013. *Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Zone Of Tolerance, Kano dan Qfd dalam Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Perhotelan*. Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

Parasuraman A, Zeithml, V.A dan Berry, L 1990. *Delevery Quality Service*. New York: the Free Press.

Parasuraman A, Zeithml, V.A dan Berry, L 1993. *More On Improving Service Quality Measurement*. Prentice Hall: New York.

Parasuraman A, Zeithml, V.A dan Malhorta, A. 2005. *E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale For Assessing Electronic Service Quality*. Journal of Retailing64 (1), 12-40.

- Prawira, D. J., Iqbal, M., Kurniawati, A. 2012. *Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Maskapai Penerbangan X Menggunakan Integrasi QFD dan Model Kano*. Jurnal Teknik Industri 13(2).
- Priyatno, D. 2011. *Buku Saku Spps Analisis Statistik Data*. Yogyakarta : Mediakom.
- Puspitasari, Nia Budi, Henry Suliantoro dan Laila Kusumawardhani. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) Dan Model Kano*. J@TI Undip, Vol V, No 3, September 2010, hlm 185-198, Semarang.
- Ramadhan, E., Setyanto dan Efranto. 2013. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Penerapan Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Model Kano*. Teknik Industri Universitas Brawijaya , 183-193.
- Satriotomo, D. 2011. *Efektifitas Layanan Jalan Tol Kota Semarang Dalam Memenuhi Kebutuhan Pengguna*. Semarang: Tesis Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Setiawan, N. 2007. *Penentuan Ukuran Sampel Memakai Rumus Slovin Dan Tabel Krejcie-Morgan: Telaah Konsep Dan Aplikasinya*: Fakultas Peternakan Universitas Padjadjaran.
- Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi, 1987, *Metode Penelitian Survei*, LP3E.

Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada.

Soedjono, M. 2012. *Analisis Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Menggunakan Integrasi Konsep Servqual, Kano dan QFD di Warung Ipang Cabang Mayjend Sungkono Surabaya*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol. 1, No 1.

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis, cetakan kesembilan*,. Bandung:CV Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Metode Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Cetakan ketujuhbelas. Bandung: CV Alfabeta.

Supranto, J. 1992. *Sampling dan Pemeriksaan*. Jakarta:Universitas Indonesia.

Tjiptono F. 1997, *Strategi Pemasaran Edisi II*, ANDI, Yogyakarta.

Tjiptono, F., 2001, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, F. dan G, C. 2007. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Walden, D. 1993. *Kano's Methods for Understanding Customer-difined Quality*. Center for Quality of Management Journal Volume 2 Number 4.

Widodo, A. 2013. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Poliklinik Uin Sunan Kalijaga Melalui Integrasi Importance Performance Analysis (ipa) dan Quality*

Function Deployment (Qfd) : Skripsi Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

Wijaya, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.

Wu, Hsin-Hung, Yung-Tai Tang dan Jyh-Wei Shyu. (2010). *An Integrated Approach Of Kano's Model And Importance-Performance Analysis In Identifying Key Success Factors*. African Journal of Business Management Vol. 4 (15), pp. 3238-3250, Taiwan.

Yamit, Z., 2002, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonosia, Yogyakarta.

Yunarto, S. 2009. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Tugurejo Semarang*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Diponegoro.

LAMPIRAN



PROFIL

1. Profil Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Medan

Fakultas Ilmu Sosial (FIS) Universitas Negeri Medan mempunyai visi “menjadi fakultas yang unggul dalam pengembangan pendidikan, ilmu-ilmu sosial dan dan budaya”. Dalam hal ini dijelaskan maksud dari Unggul di bidang pendidikan adalah fakultas beserta program studi yang dinaungi FIS digerakkan untuk menyelenggarakan pendidikan tinggi yang berkualitas untuk menghasilkan calon guru profesional pada bidang pendidikan ilmu-ilmu sosial dan budaya. Serta unggul di bidang ilmu sosial dan budaya maksudnya adalah bahwa fakultas beserta program studi di lingkungan FIS mengemban tanggung jawab untuk menyelenggarakan pendidikan, pengembangan ilmu sosial dan budaya melalui penelitian, dan penerapannya melalui pengabdian kepada masyarakat. Upaya untuk keunggulan tersebut diwujudkan melalui penyelenggaraan pendidikan berkualitas, penelitian dasar dan terapan yang seimbang berbasis kebutuhan riil stakeholders dan kepentingan pengembangan ilmu pengetahuan, serta pengabdian kepada masyarakat baik yang bersifat *non profit oriented* maupun *income generate*.

Untuk mewujudkan visi- visi tersebut maka ditetapkan 4 misi, yakni: (1) Mengajarkan pendidikan ilmu sosial dan budaya melalui proses pembelajaran yang berbasis kompetensi secara profesional, (2) Mengembangkan ilmu sosial dan budaya melalui kegiatan penelitian secara individual maupun

kelembagaan, (3) Mengaplikasikan pendidikan ilmu sosial dan budaya untuk masyarakat luas melalui kegiatan pengabdian dan kerjasama dengan berbagai kalangan, (4) Mendorong usaha-usaha penciptaan masyarakat yang agamis, bermoral, disiplin, profesional, dan memiliki etos kerja yang tinggi dalam kehidupan bermasyarakat khususnya dalam penerapan pendidikan ilmu sosial dan budaya.

- Motto : Kerjakan sesuatu dengan ikhlas dan benar
- Budaya : Kerja keras, jujur, santun, koperatif, saling menghargai dan kompetitif
- Komitmen : Keterwujudan Visi, Keterlaksanaan Misi, Ketercapaian Tujuan, Ketepatan sasaran, Kecukupan dan kesesuaian kebijakan, Keandalan Program, Kebermaknaan Kegiatan, Keruntutan Prosedur, Keberlanjutan Indikator (8K).

2. Struktur Organisasi Fakultas Ilmu Sosial

Dekan	: Dr. Restu, MS
Pembantu Dekan I	: Dra. Nurmala Berutu, M.Pd
Pembantu Dekan II	: Drs. Sugiharto, M.Si
Pembantu Dekan III	: Drs. Liber Siagian, M.Si
Ketua Jurusan PPKn	: Dra. Yusna Melianti, MH
Sekteraris Jurusan	: Parlaungan G. Siahaan, SH.M.Hum
Ketua Jurusan Geografi	: Drs. Walbiden Lumbantoruan, M.Si
Sekretaris Jurusan	: Drs. Asnidar, M.Si
Ketua Jurusan Sejarah	: Dra. Lukitaningsih, M.Hum

Sekretaris Jurusan : Dra. Hafnita Sari Dewi Lubis, M.Si

Ketua Jurusan Antropologi : Dra. Puspitawati, M.Si

Kepala Lab. SIG dan

Komputer : Drs. Alinurman, M.Si

Kepala Lab. Geografi Fisik : Drs. Nahor M. Simanungkalit, M.Si

Kepala Lab. PPKn : Dr. Deny Setiawan, M.Si

Kepala Lab. Sejarah : Pristi Suhendro Lukitoyo, M.Si

Kepala Lab. Antropologi : Dra. Trisni Andayani, M.Si

Tata Usaha

Kepala Bagian : Drs. Edy Supratman

Kasubbag Pendidikan : Enni, SE

Kasubbag Umum dan

Perlengkapan : Albert Benedictus Tinambunan, S.Sos

Kasubbag Keuangan dan

Kepegawaian : Azmaini, SH

Kasubbag Kemahasiswaan : Naswin, SE



KUESIONER

Kepada Yth.

Saudara/I Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Medan

Dengan hormat,

Seiring dengan meningkatkan tingkat pendidikan serta perkembangan ilmu pengetahuan, mahasiswa lebih kritis dalam menilai kinerja layanan bagian tata usaha atau administrasi kampus, sehingga mereka menuntut pelayanan yang baik dan bermutu. Pelayanan di bagian tata usaha atau administrasi idealnya lebih bersahabat, cepat dan akurat. Ini berarti orientasi layanan bagian tata usaha harus berdasarkan kebutuhan mahasiswa. Tata usaha merupakan salah satu bagian yang memiliki fungsi pendukung terwujudnya misi lembaga induk Universitas Negeri Medan. Dukungan ini dilakukan melalui pelayanan yang mendukung aktivitas pengajaran dan administrasi kampus, seperti dalam bentuk pengelolaan Kartu Rencana Studi dan Kartu Hasil Studi, pemberian informasi beasiswa sekaligus pengelolaan administrasi lainnya.

Sehubungan dengan pelaksanaan penelitian saya dengan judul “ Analisis Kualitas Layanan Pada Bagian Tata Usaha Berdasarkan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode IPA (*Important Performance Analysis*) dan KANO “, maka saya memohon kesediaan Saudara/I untuk meluangkan waktunya guna mengisi kuisisioner penelitian ini. Hasil dari penelitian ini adalah sebagai bahan penyusunan Tugas Akhir saya Yophi Faturrachman program studi Teknik Industri, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Semua keterangan dan jawaban yang saya peroleh di kuisisioner yang Saudara/I isi digunakan semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian. Identitas dan data Saudara/I dijamin kerahasiaannya. Atas perhatian dan bantuan yang Saudara/I berikan saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Yophi Faturrachman

A. Identitas Responden

Berilah tanda **X** pada salah satu pilihan di bawah ini

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Semester : I III V VII Lainnya ...

Jurusan : Pendidikan Geografi

Pendidikan Sejarah

Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

Pendidikan Antropologi

B. Harapan dan Persepsi Terhadap Kualitas Layanan

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

Keterangan Nilai Skala :

1 : Sangat Tidak Baik

2 : Tidak Baik

3 : Cukup

4 : Baik

5 : Sangat Baik

1. Atribut yang bersifat Tangibles (Bukti Fisik)

No	Pernyataan	HARAPAN (EXPECTATION)					DIRASAKAN (PERCEIVED)				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Kondisi kantor bersih dan nyaman										
2	Penataan ruang kantor rapi										
3	Kemudahan memperoleh informasi bagi mahasiswa										
4	Adanya sarana komunikasi online										
5	Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa										
6	Kesopanan sikap petugas yang ditunjukkan										
7	Tutur kata petugas yang disampaikan										

2. Atribut yang bersifat Reliability (Kehandalan)

No	Pernyataan	HARAPAN (EXPECTATION)					DIRASAKAN (PERCEIVED)				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Disiplin waktu pelayanan (Jam buka dan tutup)										
2	Proses pelayanan cepat dan tidak berbelit-belit terkait kebutuhan mahasiswa										
3	Petugas dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan akurat										
4	Kejelasan informasi yang diberikan petugas kepada mahasiswa										
5	Ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa										

3. Atribut yang bersifat Responsiveness (Daya Tanggap)

No	Pernyataan	HARAPAN (EXPECTATION)					DIRASAKAN (PERCEIVED)				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Ketanggapan petugas dalam merespon keluhan mahasiswa										
2	Petugas memperlihatkan antusiasme dalam bekerja										
3	Toleransi petugas ketika mahasiswa mengalami kesulitan										
4	Pertanggungjawaban petugas terhadap pekerjaannya										

4. Atribut yang bersifat Assurance (Jaminan)

No	Pernyataan	HARAPAN (EXPECTATION)					DIRASAKAN (PERCEIVED)				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Kredibilitas petugas/karyawan TU di mata mahasiswa										
2	Rasa percaya mahasiswa bahwa penyelesaian yang dijanjikan segera dipenuhi										
3	Petugas memiliki pengalaman kerja yang cukup										
4	Penguasaan (tingkat kemampuan)										

MODEL KANO

Petunjuk pengisian kuisioner : berilah tanda centang (✓) pada kotak yang saudara anggap tepat

Berfungsi	Tidak Berfungsi
Kondisi kantor bersih dan nyaman <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	Kondisi kantor <i>tidak</i> bersih dan nyaman <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
Penataan ruang kantor rapi <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	Penataan ruang kantor <i>tidak</i> rapi <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
Kemudahan memperoleh informasi bagi mahasiswa <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	<i>Tidak</i> mendapat Kemudahan memperoleh informasi bagi mahasiswa <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
Jumlah loket pelayanan yang memadai <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	Jumlah loket pelayanan <i>tidak</i> memadai <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
Adanya fasilitas ruang tunggu <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	<i>Tidak</i> adanya fasilitas ruang tunggu <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
Adanya sarana komunikasi online <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	<i>Tidak</i> adanya sarana komunikasi online <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	Petugas <i>tidak</i> menunjukkan Keramahan dalam melayani mahasiswa <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
Kesopanan sikap petugas yang ditunjukkan <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	Kesopanan sikap petugas yang <i>tidak</i> ditunjukkan <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
Tutur kata petugas yang disampaikan <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	Petugas <i>tidak</i> menyampaikan tutur kata yang baik <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
Disiplin waktu pelayanan (jam buka dan tutup) <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	<i>Tidak</i> disiplin waktu pelayanan (jam buka dan tutup) <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka

Berfungsi	Tidak Berfungsi
Proses pelayanan cepat dan tidak berbelit-belit terkait kebutuhan mahasiswa <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	Proses pelayanan <i>tidak</i> cepat dan berbelit-belit terkait kebutuhan mahasiswa <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
Petugas dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan akurat <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	Petugas <i>tidak</i> dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan akurat <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
Kejelasan informasi yang diberikan petugas kepada mahasiswa <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	<i>Tidak</i> adanya kejelasan informasi yang diberikan petugas kepada mahasiswa <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
Ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	<i>Tidak</i> adanya ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
Ketanggapan petugas dalam merespon keluhan mahasiswa <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	<i>Tidak</i> cepatnya ketanggapan petugas dalam merespon keluhan mahasiswa <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
Petugas memperlihatkan antusiasme dalam bekerja <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	Petugas <i>tidak</i> memperlihatkan antusiasme dalam bekerja <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
Toleransi petugas ketika mahasiswa mengalami kesulitan <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	petugas <i>tidak</i> menoleransi ketika mahasiswa mengalami kesulitan <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
Pertanggungjawaban petugas terhadap pekerjaannya <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	<i>Tidak</i> adanya pertanggungjawaban petugas terhadap pekerjaannya <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
Petugas/karyawan TU memiliki kredibilitas yang baik di mata mahasiswa <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	Petugas/karyawan TU <i>tidak</i> memiliki kredibilitas yang baik di mata mahasiswa <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
Rasa percaya mahasiswa bahwa penyelesaian yang dijanjikan segera dipenuhi <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	<i>Tidak</i> adanya rasa percaya mahasiswa bahwa penyelesaian yang dijanjikan segera dipenuhi <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
Petugas memiliki pengalaman kerja yang cukup <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	Petugas <i>tidak</i> memiliki pengalaman kerja yang cukup <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka

Berfungsi	Tidak Berfungsi
Penguasaan (tingkat kemampuan) kerja petugas <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	Petugas <i>tidak</i> menguasai (tingkat kemampuan) kerja <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
Jaminan tidak adanya kesalahan dalam menyelesaikan pekerjaan <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	<i>Tidak</i> ada jaminan kesalahan dalam menyelesaikan pekerjaan <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
Petugas mampu menjawab pertanyaan mahasiswa <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	Petugas <i>tidak</i> mampu menjawab pertanyaan mahasiswa <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
Petugas memiliki pengetahuan yang luas <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	Petugas <i>tidak</i> memiliki pengetahuan yang luas <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
Kesabaran petugas dalam menanggapi keluhan mahasiswa <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	Petugas <i>tidak</i> memiliki kesabaran dalam menanggapi keluhan mahasiswa <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
Kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	Petugas <i>tidak</i> memiliki kesabaran dalam memberikan pelayanan <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
Ketulusan petugas dalam menangani mahasiswa <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	Petugas <i>tidak</i> tulus dalam menangani mahasiswa <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
Pemahaman petugas terhadap kebutuhan spesifik mahasiswa <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	<i>Tidak</i> adanya pemahaman petugas terhadap kebutuhan spesifik mahasiswa <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka
Petugas memberikan solusi terhadap komplain mahasiswa <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	Petugas <i>tidak</i> memberikan solusi terhadap komplain mahasiswa <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka

Berfungsi	Tidak Berfungsi
Pelayanan terhadap semua mahasiswa <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka	Petugas <i>tidak</i> melayani semua mahasiswa <input type="checkbox"/> Suka <input type="checkbox"/> Mengharapkan <input type="checkbox"/> Netral <input type="checkbox"/> Toleransi <input type="checkbox"/> Tidak Suka



1. Uji Validitas dan Reabilitas Tingkat Layanan yang Diharapkan

a. Tangible

Correlations													
		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	TOTAL
VAR00001	Pearson Correlation	1	.934**	.765**	.897**	.893**	.869**	.761**	.717**	.807**	.831**	.770**	.876**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00002	Pearson Correlation	.934**	1	.774**	.835**	.829**	.834**	.664**	.747**	.834**	.871**	.767**	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00003	Pearson Correlation	.765**	.774**	1	.602**	.750**	.756**	.559**	.745**	.697**	.699**	.842**	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00004	Pearson Correlation	.897**	.835**	.602**	1	.893**	.750**	.608**	.627**	.627**	.831**	.667**	.751**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00005	Pearson Correlation	.893**	.829**	.750**	.893**	1	.834**	.602**	.567**	.614**	.722**	.704**	.742**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00006	Pearson Correlation	.869**	.834**	.756**	.750**	.834**	1	.824**	.632**	.772**	.702**	.657**	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00007	Pearson Correlation	.761**	.664**	.559**	.608**	.602**	.824**	1	.646**	.814**	.602**	.632**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00008	Pearson Correlation	.717**	.747**	.745**	.627**	.567**	.632**	.646**	1	.803**	.878**	.877**	.826**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00009	Pearson Correlation	.807**	.834**	.697**	.627**	.614**	.772**	.814**	.803**	1	.835**	.787**	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00010	Pearson Correlation	.831**	.871**	.699**	.831**	.722**	.702**	.602**	.878**	.835**	1	.855**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00011	Pearson Correlation	.770**	.767**	.842**	.667**	.704**	.657**	.632**	.877**	.787**	.855**	1	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.876**	.859**	.860**	.751**	.742**	.831**	.790**	.826**	.862**	.823**	.823**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).													

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.965	.965	7

b. Reliability

		Correlations					
		Variables					
	Variables	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	TOTAL
VAR00012	Pearson Correlation	1	.887*	.931*	.826*	.681*	.899*
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
VAR00013	Pearson Correlation	.887*	1	.873*	.923*	.907*	.899*
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
VAR00014	Pearson Correlation	.931*	.873*	1	.815*	.728*	.909*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
VAR00015	Pearson Correlation	.826*	.923*	.815*	1	.943*	.924*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
VAR00016	Pearson Correlation	.681*	.907*	.728*	.943*	1	.837*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.899*	.899*	.909*	.924*	.837*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.963	.966	5

c. Responsiveness

Correlations						
		VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	TOTAL
VAR00017	Pearson Correlation	1	.916**	.910**	.933**	.971**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
VAR00018	Pearson Correlation	.916**	1	.785**	.850**	.935**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
VAR00019	Pearson Correlation	.910**	.785**	1	.893**	.902**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
VAR00020	Pearson Correlation	.933**	.850**	.893**	1	.935**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.971**	.935**	.902**	.935**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						

VAR00026	Pearson Correlation	.855**	.882**	.834**	.847**	.776**	1	.866**	.898**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00027	Pearson Correlation	.888**	.866**	.961**	.959**	.832**	.866**	1	.952**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.910**	.917**	.929**	.963**	.841**	.898**	.952**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

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

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.978	.979	6

e. Empathy

Correlations									
		VAR00028	VAR00029	VAR00030	VAR00031	VAR00032	VAR00033	VAR00034	TOTAL
VAR00028	Pearson Correlation	1	.939**	.937**	.697**	.876**	.765**	.819**	.894**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00029	Pearson Correlation	.939**	1	.945**	.742**	.866**	.868**	.872**	.915**

	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00030	Pearson Correlation	.937**	.945**	1	.822**	.945**	.893**	.913**	.956**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00031	Pearson Correlation	.697**	.742**	.822**	1	.896**	.840**	.697**	.858**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00032	Pearson Correlation	.876**	.866**	.945**	.896**	1	.922**	.872**	.935**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00033	Pearson Correlation	.765**	.868**	.893**	.840**	.922**	1	.940**	.923**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00034	Pearson Correlation	.819**	.872**	.913**	.697**	.872**	.940**	1	.923**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.894**	.915**	.956**	.858**	.935**	.923**	.923**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).									

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.974	.977	5

2. Uji Validitas dan Reabilitas Tingkat Layanan yang Dirasakan

a. Tangible

Correlations													
		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	TOTAL
VAR00001	Pearson Correlation	1	.173	-.222	.898**	.350	.089	.256	.199	.199	-.101	-.128	.490**
	Sig. (2-tailed)		.362	.239	.000	.058	.641	.171	.293	.292	.596	.502	.006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00002	Pearson Correlation	.173	1	-.014	.177	-.069	.280	.411*	.112	.321	.224	.168	.413*
	Sig. (2-tailed)	.362		.943	.348	.717	.133	.024	.554	.083	.234	.375	.023
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00003	Pearson Correlation	-.222	-.014	1	-.247	-.068	-.184	-.157	.111	.417*	.398*	.594**	.265
	Sig. (2-tailed)	.239	.943		.187	.722	.331	.407	.561	.022	.029	.001	.157
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00004	Pearson Correlation	.898**	.177	-.247	1	.320	.229	.330	.197	.237	-.215	-.192	.439*
	Sig. (2-tailed)	.000	.348	.187		.085	.223	.075	.297	.208	.254	.309	.015
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00005	Pearson Correlation	.350	-.069	-.068	.320	1	.185	-.075	.293	.022	.119	-.066	.347
	Sig. (2-tailed)	.058	.717	.722	.085		.329	.693	.116	.906	.531	.728	.060

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00006	Pearson Correlation	.089	.280	-.184	.229	.185	1	.382*	.251	.183	.097	.180	.396*
	Sig. (2-tailed)	.641	.133	.331	.223	.329		.037	.182	.334	.611	.342	.030
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00007	Pearson Correlation	.256	.411*	-.157	.330	-.075	.382*	1	.609**	.342	-.173	.000	.302
	Sig. (2-tailed)	.171	.024	.407	.075	.693	.037		.000	.064	.360	1.000	.105
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00008	Pearson Correlation	.199	.112	.111	.197	.293	.251	.609**	1	.287	.055	-.180	.425*
	Sig. (2-tailed)	.293	.554	.561	.297	.116	.182	.000		.124	.773	.341	.019
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00009	Pearson Correlation	.199	.321	.417*	.237	.022	.183	.342	.287	1	.582**	.492**	.590**
	Sig. (2-tailed)	.292	.083	.022	.208	.906	.334	.064	.124		.001	.006	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00010	Pearson Correlation	-.101	.224	.398*	-.215	.119	.097	-.173	.055	.582**	1	.521**	.497**
	Sig. (2-tailed)	.596	.234	.029	.254	.531	.611	.360	.773	.001		.003	.005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00011	Pearson Correlation	-.128	.168	.594**	-.192	-.066	.180	.000	-.180	.492**	.521**	1	.371*
	Sig. (2-tailed)	.502	.375	.001	.309	.728	.342	1.000	.341	.006	.003		.044
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.490**	.413*	.265	.439*	.347	.396*	.302	.425*	.590**	.497**	.371*	1
	Sig. (2-tailed)	.006	.023	.157	.015	.060	.030	.105	.019	.001	.005	.044	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).													
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).													

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.722	.739	7

b. Reliability

Correlations							
		VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	TOTAL
VAR00012	Pearson Correlation	1	.512**	.417*	.237	.275	.569**
	Sig. (2-tailed)		.004	.022	.207	.141	.001
	N	30	30	30	30	30	30
VAR00013	Pearson Correlation	.512**	1	.224	.554**	.335	.545**
	Sig. (2-tailed)	.004		.234	.001	.070	.002
	N	30	30	30	30	30	30
VAR00014	Pearson Correlation	.417*	.224	1	.207	.168	.383*
	Sig. (2-tailed)	.022	.234		.273	.374	.037
	N	30	30	30	30	30	30
VAR00015	Pearson Correlation	.237	.554**	.207	1	.366*	.524**
	Sig. (2-tailed)	.207	.001	.273		.047	.003
	N	30	30	30	30	30	30
VAR00016	Pearson Correlation	.275	.335	.168	.366*	1	.412*
	Sig. (2-tailed)	.141	.070	.374	.047		.024
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.569**	.545**	.383*	.524**	.412*	1

	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.037	.003	.024	
	N	30	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.714	.711	5

c. Responsiveness

Correlations						
		VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	TOTAL
VAR00017	Pearson Correlation	1	.481**	.461*	-.084	.640**
	Sig. (2-tailed)		.007	.010	.658	.000
	N	30	30	30	30	30
VAR00018	Pearson Correlation	.481**	1	.544**	.227	.578**
	Sig. (2-tailed)	.007		.002	.228	.001
	N	30	30	30	30	30
VAR00019	Pearson Correlation	.461*	.544**	1	.463*	.751**
	Sig. (2-tailed)	.010	.002		.010	.000
	N	30	30	30	30	30
VAR00020	Pearson Correlation	-.084	.227	.463*	1	.384*
	Sig. (2-tailed)	.658	.228	.010		.036
	N	30	30	30	30	30

TOTAL	Pearson Correlation	.640**	.578**	.751**	.384*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.036	
	N	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.726	.726	4

d. Assurance

Correlations									
		VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024	VAR00025	VAR00026	VAR00027	TOTAL
VAR00021	Pearson Correlation	1	.600**	.587**	.360	.497**	.562**	.590**	.718**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.051	.005	.001	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00022	Pearson Correlation	.600**	1	.645**	.307	.613**	.410*	.556**	.654**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.099	.000	.024	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00023	Pearson Correlation	.587**	.645**	1	.582**	.618**	.595**	.692**	.733**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.001	.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00024	Pearson Correlation	.360	.307	.582**	1	.327	.400*	.458*	.574**
	Sig. (2-tailed)	.051	.099	.001		.078	.029	.011	.001

	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00025	Pearson Correlation	.497**	.613**	.618**	.327	1	.464**	.548**	.580**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.000	.078		.010	.002	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00026	Pearson Correlation	.562**	.410*	.595**	.400*	.464**	1	.756**	.561**
	Sig. (2-tailed)	.001	.024	.001	.029	.010		.000	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00027	Pearson Correlation	.590**	.556**	.692**	.458*	.548**	.756**	1	.800**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000	.011	.002	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.718**	.654**	.733**	.574**	.580**	.561**	.800**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.001	.001	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).									
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).									

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.873	.872	6

e. Empathy

		Correlations							
		VAR00028	VAR00029	VAR00030	VAR00031	VAR00032	VAR00033	VAR00034	TOTAL
VAR00028	Pearson Correlation	1	.951**	.751**	.297	.374*	.387*	.367*	.602**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.111	.042	.035	.046	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00029	Pearson Correlation	.951**	1	.794**	.298	.477**	.370*	.454*	.661**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.109	.008	.044	.012	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00030	Pearson Correlation	.751**	.794**	1	.331	.513**	.486**	.534**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.074	.004	.006	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00031	Pearson Correlation	.297	.298	.331	1	.143	.105	.147	.333
	Sig. (2-tailed)	.111	.109	.074		.450	.580	.439	.072
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00032	Pearson Correlation	.374*	.477**	.513**	.143	1	.605**	.603**	.607**
	Sig. (2-tailed)	.042	.008	.004	.450		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00033	Pearson Correlation	.387*	.370*	.486**	.105	.605**	1	.583**	.711**
	Sig. (2-tailed)	.035	.044	.006	.580	.000		.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00034	Pearson Correlation	.367*	.454*	.534**	.147	.603**	.583**	1	.654**
	Sig. (2-tailed)	.046	.012	.002	.439	.000	.001		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.602**	.661**	.799**	.333	.607**	.711**	.654**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.072	.000	.000	.000	

	N	30	30	30	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).									
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).									

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.873	.869	5

3. Uji Validitas dan Reabilitas Model Kano Atribut Berfungsi

a. Tangible

Correlations													
		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	TOTAL
VAR00001	Pearson Correlation	1	.824**	.419*	-.052	.450*	.201	.181	.214	-.024	.322	.121	.385*
	Sig. (2-tailed)		.000	.021	.784	.013	.286	.339	.256	.901	.083	.525	.036
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00002	Pearson Correlation	.824**	1	.213	.073	.590**	.280	.192	.106	-.093	.291	.186	.447*
	Sig. (2-tailed)	.000		.259	.703	.001	.133	.310	.576	.626	.119	.325	.013
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00003	Pearson Correlation	.419*	.213	1	.182	.422*	-.003	.134	.522**	.465**	.336	.417*	.369*
	Sig. (2-tailed)	.021	.259		.337	.020	.988	.480	.003	.010	.070	.022	.045
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00004	Pearson Correlation	-.052	.073	.182	1	.385*	.124	.142	.424*	.271	.197	.302	.455*
	Sig. (2-tailed)	.784	.703	.337		.036	.513	.453	.020	.148	.297	.105	.012

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).									
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).									

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.718	.717	7

b. Reliability

Correlations							
		VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	TOTAL
VAR00012	Pearson Correlation	1	.309	.435*	.579**	.486**	.473**
	Sig. (2-tailed)		.096	.016	.001	.006	.008
	N	30	30	30	30	30	30
VAR00013	Pearson Correlation	.309	1	.621**	.300	.258	.416*
	Sig. (2-tailed)	.096		.000	.108	.169	.022
	N	30	30	30	30	30	30
VAR00014	Pearson Correlation	.435*	.621**	1	.598**	.514**	.581**
	Sig. (2-tailed)	.016	.000		.000	.004	.001
	N	30	30	30	30	30	30
VAR00015	Pearson Correlation	.579**	.300	.598**	1	.710**	.656**
	Sig. (2-tailed)	.001	.108	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
VAR00016	Pearson Correlation	.486**	.258	.514**	.710**	1	.733**

	Sig. (2-tailed)	.006	.169	.004	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.473**	.416*	.581**	.656**	.733**	1
	Sig. (2-tailed)	.008	.022	.001	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.824	.822	5

c. Responsiveness

Correlations						
		VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	TOTAL
VAR00017	Pearson Correlation	1	.648**	.552**	.485**	.735**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.007	.000
	N	30	30	30	30	30
VAR00018	Pearson Correlation	.648**	1	.443*	.680**	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000		.014	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
VAR00019	Pearson Correlation	.552**	.443*	1	.618**	.615**
	Sig. (2-tailed)	.002	.014		.000	.000
	N	30	30	30	30	30

VAR00020	Pearson Correlation	.485**	.680**	.618**	1	.691**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.735**	.834**	.615**	.691**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.838	.842	4

d. Assurance

Correlations									
		VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024	VAR00025	VAR00026	VAR00027	TOTAL
VAR00021	Pearson Correlation	1	.582**	.717**	.584**	.516**	.146	.233	.783**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.001	.003	.440	.214	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00022	Pearson Correlation	.582**	1	.501**	.261	.379*	.429*	.129	.591**
	Sig. (2-tailed)	.001		.005	.164	.039	.018	.498	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00023	Pearson Correlation	.717**	.501**	1	.632**	.520**	.196	.237	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005		.000	.003	.298	.207	.000

	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00024	Pearson Correlation	.584**	.261	.632**	1	.513**	.073	.612**	.687**
	Sig. (2-tailed)	.001	.164	.000		.004	.703	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00025	Pearson Correlation	.516**	.379*	.520**	.513**	1	.007	.198	.676**
	Sig. (2-tailed)	.003	.039	.003	.004		.970	.293	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00026	Pearson Correlation	.146	.429*	.196	.073	.007	1	.154	.262
	Sig. (2-tailed)	.440	.018	.298	.703	.970		.418	.161
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00027	Pearson Correlation	.233	.129	.237	.612**	.198	.154	1	.419*
	Sig. (2-tailed)	.214	.498	.207	.000	.293	.418		.021
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.783**	.591**	.719**	.687**	.676**	.262	.419*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.161	.021	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).									
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).									

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.827	.826	6

e. Empathy

		Correlations							
		VAR00028	VAR00029	VAR00030	VAR00031	VAR00032	VAR00033	VAR00034	TOTAL
VAR00028	Pearson Correlation	1	.715**	.755**	.752**	.455*	.332	.023	.425*
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.011	.073	.903	.019
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00029	Pearson Correlation	.715**	1	.617**	.579**	.445*	.204	.068	.362*
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.014	.280	.722	.049
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00030	Pearson Correlation	.755**	.617**	1	.597**	.454*	.390*	.019	.576**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.012	.033	.919	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00031	Pearson Correlation	.752**	.579**	.597**	1	.529**	.338	.154	.387*
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001		.003	.068	.415	.035
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00032	Pearson Correlation	.455*	.445*	.454*	.529**	1	.180	.103	.515**
	Sig. (2-tailed)	.011	.014	.012	.003		.342	.589	.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00033	Pearson Correlation	.332	.204	.390*	.338	.180	1	.411*	.577**
	Sig. (2-tailed)	.073	.280	.033	.068	.342		.024	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00034	Pearson Correlation	.023	.068	.019	.154	.103	.411*	1	.200
	Sig. (2-tailed)	.903	.722	.919	.415	.589	.024		.290
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.425*	.362*	.576**	.387*	.515**	.577**	.200	1

	Sig. (2-tailed)	.019	.049	.001	.035	.004	.001	.290	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).									
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).									

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.802	.806	5

4. Uji Validitas dan Reabilitas Model Kano Atribut Tidak Berfungsi

a. Tangible

Correlations													
		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	TOTAL
VAR00001	Pearson Correlation	1	.867**	.478**	.678**	.694**	.748**	.814**	.661**	.807**	.689**	.609**	.594**
	Sig. (2-tailed)		.000	.008	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00002	Pearson Correlation	.867**	1	.725**	.694**	.649**	.861**	.790**	.719**	.933**	.579**	.702**	.748**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00003	Pearson Correlation	.478**	.725**	1	.768**	.582**	.597**	.575**	.646**	.770**	.460*	.764**	.758**
	Sig. (2-tailed)	.008	.000		.000	.001	.000	.001	.000	.000	.011	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00004	Pearson Correlation	.678**	.694**	.768**	1	.735**	.626**	.596**	.812**	.777**	.675**	.690**	.747**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00005	Pearson Correlation	.694**	.649**	.582**	.735**	1	.627**	.747**	.639**	.682**	.814**	.545**	.691**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00006	Pearson Correlation	.748**	.861**	.597**	.626**	.627**	1	.881**	.644**	.790**	.351	.407*	.538**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.057	.026	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00007	Pearson Correlation	.814**	.790**	.575**	.596**	.747**	.881**	1	.510**	.717**	.507**	.440*	.533**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.001	.000	.000		.004	.000	.004	.015	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00008	Pearson Correlation	.661**	.719**	.646**	.812**	.639**	.644**	.510**	1	.753**	.531**	.560**	.612**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.004		.000	.003	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00009	Pearson Correlation	.807**	.933**	.770**	.777**	.682**	.790**	.717**	.753**	1	.681**	.814**	.756**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00010	Pearson Correlation	.689**	.579**	.460*	.675**	.814**	.351	.507**	.531**	.681**	1	.776**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.011	.000	.000	.057	.004	.003	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00011	Pearson Correlation	.609**	.702**	.764**	.690**	.545**	.407*	.440*	.560**	.814**	.776**	1	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.002	.026	.015	.001	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.594**	.748**	.758**	.747**	.691**	.538**	.533**	.612**	.756**	.770**	.827**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.002	.002	.000	.000	.000	.000	

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).												

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.941	.946	7

b. Reliability

Correlations							
		VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	TOTAL
VAR00012	Pearson Correlation	1	.887**	.902**	.693**	.903**	.851**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
VAR00013	Pearson Correlation	.887**	1	.861**	.844**	.929**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
VAR00014	Pearson Correlation	.902**	.861**	1	.893**	.926**	.952**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
VAR00015	Pearson Correlation	.693**	.844**	.893**	1	.828**	.889**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30

VAR00016	Pearson Correlation	.903**	.929**	.926**	.828**	1	.937**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.851**	.866**	.952**	.889**	.937**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.968	.970	5

c. Responsiveness

		Correlations				
		VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	TOTAL
VAR00017	Pearson Correlation	1	.913**	.957**	.918**	.889**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
VAR00018	Pearson Correlation	.913**	1	.954**	.833**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
VAR00019	Pearson Correlation	.957**	.954**	1	.873**	.921**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000

	N	30	30	30	30	30
VAR00020	Pearson Correlation	.918**	.833**	.873**	1	.878**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.889**	.871**	.921**	.878**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.973	.975	4

d. Assurance

Correlations									
		VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024	VAR00025	VAR00026	VAR00027	TOTAL
VAR00021	Pearson Correlation	1	.841**	.928**	.711**	.937**	.588**	.794**	.839**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00022	Pearson Correlation	.841**	1	.945**	.863**	.792**	.788**	.858**	.939**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00023	Pearson Correlation	.928**	.945**	1	.812**	.872**	.700**	.890**	.918**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000

	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00024	Pearson Correlation	.711**	.863**	.812**	1	.826**	.852**	.826**	.900**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00025	Pearson Correlation	.937**	.792**	.872**	.826**	1	.623**	.786**	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00026	Pearson Correlation	.588**	.788**	.700**	.852**	.623**	1	.832**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00027	Pearson Correlation	.794**	.858**	.890**	.826**	.786**	.832**	1	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.839**	.939**	.918**	.900**	.843**	.786**	.831**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).									

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.960	.970	6

	N	30	30	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.961	.963	5



1. Data Kuesioner Harapan (*expectation*)

	Tangible							Reliability					Responsiveness				Assurance						Emphaty					
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21	A22	A23	A24	A25	A26	A27	
1	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
2	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	
5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
7	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
8	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
12	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
14	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
16	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
19	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
23	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	
24	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	3	
25	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
28	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	3	4	3	5	3	4	3	4	2	3	4	4	3	3	

93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
95	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5

2. Data Kuesioner Yang Dirasakan (*perceived*)

	Tangible							Reliability					Responsiveness				Assurance						Emphaty				
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	14	A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21	A22	A23	A24	A25	A26	A27
1	4	3	1	3	1	1	2	3	3	1	1	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1
2	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
3	3	3	3	5	4	4	4	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4
6	4	4	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4
7	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	2	3	3
8	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2
9	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
10	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
11	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
12	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	3	3	4	3	3	3
13	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2
14	4	3	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
15	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5
16	5	5	4	5	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3
18	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	5	4	5	3	3	5	3	4	3	3	5	5	3	3	4
19	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	2	3	2	3	3
21	3	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	3	5	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
22	5	5	5	3	1	2	1	3	1	1	5	2	1	3	1	2	3	3	4	5	2	4	1	1	1	2	1
23	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5

88	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
89	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
90	4	4	3	4	2	2	2	2	4	4	2	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	2	2	2	3	3	
91	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	
92	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	
93	3	2	3	3	2	3	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	
94	4	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	
95	4	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
96	3	3	3	4	3	4	3	3	5	3	3	3	3	4	3	5	5	3	3	3	3	3	4	3	4	5	3	3

3. Data Kuesioner Tingkat Berfungsi

	Tangible							Reliability					Responsiveness				Assurance						Emphaty				
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21	A22	A23	A24	A25	A26	A27
1	2	2	1	3	2	3	3	2	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	3	1	3	3	2	1	1
2	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	1	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2
4	2	1	2	1	2	3	3	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
5	1	3	3	1	4	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2
7	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4
8	1	3	2	2	3	3	2	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	1	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	1	1	3	3	1	1	1
10	1	3	2	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	1	1	1	1	3	2	2	3	2	3	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
12	1	1	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
13	2	2	2	1	3	1	2	3	1	1	3	2	1	2	1	2	3	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
14	3	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	3	3	2	3	2	1	3	2	2	2	2	3	2
15	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	2	3	4	4	2	2	2	2	2
16	1	1	2	1	3	2	2	1	3	2	2	2	3	3	3	2	1	1	2	2	3	2	2	3	3	3	2
17	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2
18	1	3	2	1	2	2	3	1	1	2	2	2	2	1	1	3	1	1	1	1	3	2	2	2	2	1	1
19	1	2	2	1	1	1	1	3	3	2	1	2	1	1	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2

20	2	2	3	3	3	3	3	4	4	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	4	3	2	3	3	3	3	
21	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	1	1	1	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	
23	1	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	1	3	2	1	1	2	
24	2	1	3	1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
25	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
26	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	
27	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	
28	1	1	3	4	3	2	1	3	3	1	2	1	2	1	3	1	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	
29	2	1	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	1	1	
30	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2
32	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1
33	3	2	4	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
34	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	
35	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
36	3	1	3	1	1	1	1	1	3	1	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	3	
37	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
38	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
39	1	3	3	1	2	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
40	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	
41	1	1	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
42	2	2	3	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
43	1	3	2	1	2	2	2	3	2	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	1	3	2	2	3	2	3	2	
44	1	1	2	2	1	1	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
46	3	3	1	3	4	3	3	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
48	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
49	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
51	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	

84	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
85	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
87	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
88	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3
89	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3
90	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2
91	3	3	2	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	1	3	2	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	4	4	2	1	2	3	4	2	2	2	4	2	2	3
93	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3
94	2	3	1	3	1	1	1	3	3	1	3	1	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1
95	3	3	2	4	1	3	3	4	4	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2
96	1	2	2	1	1	3	3	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	3	1	2	1	1	2	2	1

4. Data Kuesioner Tingkat Tidak Berfungsi

	Tangible							Reliability					Responsiveness				Assurance						Empathy				
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	14	A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21	A22	A23	A24	A25	A26	A27
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	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	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	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	3	3	3	3	3	4	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4
7	3	3	3	3	4	4	3	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	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	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	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	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	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4

43	O	I	M	O	M	I	M	I	I	A	M	A	I	A	M	O	I	A	A	O	I	I	I	I	I	I	I
44	A	A	I	I	A	A	I	I	I	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
45	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
46	M	M	A	M	I	I	M	A	A	O	O	O	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
47	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
48	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	O	M	O	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
49	O	I	M	O	O	O	O	A	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
50	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
51	O	O	O	O	O	M	O	M	M	O	M	M	M	O	M	M	O	M	O	M	M	O	M	M	M	M	M
52	M	M	M	M	M	O	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	O	M	M	M	M	M	M
53	O	O	M	O	O	O	O	O	M	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
54	O	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	O	O	O	O	M	M	M
55	A	O	A	O	A	O	O	O	O	A	O	O	O	O	O	O	O	A	O	O	O	O	O	O	O	O	O
56	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
57	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
58	O	M	O	O	O	O	A	M	O	O	O	O	A	O	O	A	O	O	O	O	O	O	O	O	O	M	O
59	O	O	O	O	O	O	M	A	O	A	A	O	O	M	O	M	O	M	M	M	M	M	M	O	O	M	O
60	O	I	M	M	O	O	O	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	O	O	O
61	M	I	M	A	M	M	M	I	O	M	O	O	I	M	M	O	A	O	M	A	A	A	M	M	I	I	I
62	O	A	O	I	O	O	O	A	O	O	O	O	M	O	I	O	M	M	O	A	M	I	O	O	O	O	O
63	A	I	O	O	O	O	O	A	O	O	O	O	O	O	O	O	A	A	A	O	A	A	O	O	A	A	A
64	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
65	M	A	M	M	M	I	I	I	A	I	O	M	M	I	O	I	I	I	I	I	I	I	M	O	A	I	I
66	M	M	I	M	M	M	M	M	M	O	M	M	I	A	O	M	M	I	O	I	A	O	M	M	M	I	I
67	M	M	I	I	M	I	I	M	M	M	M	I	I	I	M	I	M	I	M	I	M	M	M	M	I	I	I
68	O	O	M	A	O	O	O	M	M	I	M	M	M	M	O	O	O	O	O	O	M	M	M	M	M	M	M
69	I	I	I	A	M	O	M	M	O	M	M	I	I	I	M	M	M	I	I	I	M	M	O	I	I	M	M
70	O	O	O	O	O	O	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	O	O	M	O	M	M	M	M	M	M
71	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
72	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
73	M	M	M	M	M	O	O	M	M	I	I	M	I	I	M	M	I	M	M	M	M	M	M	M	I	M	M
74	O	M	O	O	O	M	M	O	M	O	O	M	M	O	O	O	O	O	M	M	O	O	O	O	O	O	O

75	O	O	M	M	M	M	M	M	M	O	O	O	O	M	M	O	M	O	M	O	M	O	O	O	O	M	M
76	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	O	O	M	M	M	O	M	M	M	I	I	I	I
77	O	O	O	M	M	O	O	O	M	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
78	O	O	M	I	I	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
79	O	I	M	O	O	M	M	M	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
80	M	O	M	M	O	O	O	M	M	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
81	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
82	O	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
83	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
84	O	O	M	M	O	O	O	O	O	O	M	O	M	O	O	O	M	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
85	O	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
86	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
87	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
88	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
89	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
90	M	M	M	M	M	M	M	M	M	O	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
91	M	M	M	O	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
92	O	M	M	M	M	M	O	M	M	M	M	M	M	M	M	O	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
93	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
94	M	M	O	M	O	O	O	M	M	O	M	O	M	M	M	O	O	M	M	M	M	M	M	M	M	M	O
95	I	I	I	I	A	I	I	M	M	O	I	M	I	I	I	M	M	I	M	M	I	I	I	M	I	I	I
96	A	I	M	O	O	M	M	O	M	A	O	A	M	M	M	A	O	O	M	M	O	M	O	A	M	I	A

TABEL R

N	α		N	α		N	α	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.990	27	0.381	0.487	55	0.255	0.345
4	0.950	0.959	28	0.374	0.478	60	0.254	0.330
5	0.878	0.917	29	0.367	0.470	65	0.244	0.317
6	0.811	0.874	30	0.361	0.463	70	0.235	0.306
7	0.754	0.834	31	0.355	0.456	75	0.227	0.296
8	0.707	0.798	32	0.349	0.449	80	0.220	0.286
9	0.666	0.765	33	0.344	0.442	85	0.213	0.278
10	0.632	0.735	34	0.339	0.436	90	0.207	0.270
11	0.602	0.708	35	0.334	0.430	95	0.202	0.263
12	0.576	0.684	36	0.329	0.424	100	0.195	0.256
13	0.553	0.661	37	0.325	0.418	125	0.176	0.230
14	0.532	0.641	38	0.320	0.416	150	0.159	0.210
15	0.514	0.623	39	0.316	0.406	175	0.148	0.194
16	0.497	0.606	40	0.312	0.403	200	0.136	0.181
17	0.482	0.590	41	0.308	0.398	300	0.113	0.148
18	0.468	0.575	42	0.304	0.393	400	0.098	0.128
19	0.456	0.561	43	0.301	0.389	500	0.088	0.115
20	0.444	0.549	44	0.297	0.384	600	0.080	0.105
21	0.433	0.537	45	0.294	0.380	700	0.074	0.097
22	0.423	0.526	46	0.291	0.376	800	0.070	0.091
23	0.413	0.515	47	0.288	0.342	900	0.065	0.086
24	0.404	0.505	48	0.284	0.366	1000	0.062	0.081
25	0.398	0.496	49	0.281	0.364			
26	0.388	0.486	50	0.279	0.361			

Surat Tanda Telah Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI MEDAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL

Jl. Willem Iskandar Psr V Kotak Pos No. 1589, Medan 20221
 Telp. (061) 6625973, 6613276, 6618754, 6613365, Fax. (061) 6614002
 Laman : www.unimed.ac.id

No. : 0379/UN.33.3.4/ LL/2015 Medan, 26 Pebruari 2015
 Lamp. : -
 Hal. : Selesai Melaksanakan Penelitian

Yth. : Bapak Arya Wirabhuna, ST.,M.Sc
 Ketua Jurusan Teknik Industri
 Fakultas Sains Dan Teknologi
 Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga – Yogyakarta
 Di Yogyakarta

Schubungan surat Bapak No. UIN.02/K.TIN/PP.00.9/013/2015, tanggal 21 Pebruari 2015, perihal Ijin Penelitian Tugas Akhir, dengan hormat, diberitahukan bahwa mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : Yophi Faturrachman
 NIM : 10660008
 Jurusan : Teknik Industri
 Judul Penelitian : Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Tata Usaha Berdasarkan Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode IPA (Important Perfomance Analysis) dan KANO

telah melasanakan penelitian di Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Medan.

Demikian kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.



Bagaian Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial
 Kepala


 Drs. Edy Supratman
 NIP.196012031986031002