

3/4/2021

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

SEMESTER GANJIL 2020/2021



GUGUS KENDALI MUTU
FAKULTAS BAHASA DAN SENI

Halaman Pengesahan

JUDUL	Laporan Kepuasan Mahasiswa terhadap kinerja dan layanan tenaga pendidik serta tenaga kependidikan Semester Ganjil 2020/2021
PELAKSANA	Arin Inayah
TEMPAT KEGIATAN	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
WAKTU KEGIATAN	Akhir Semester Ganjil 2020/2021

Banyuwangi, 04 Maret 2021

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Bahasa dan Seni

GKM FBS

Sutami Dwi Lestari, M.Pd

Arin Inayah, S.S., M.Pd

Daftar Isi

Halaman Pengesahan	ii
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel.....	iv
Daftar Grafik.....	iv
Daftar Lampiran.....	v
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan.....	1
1.3 Sasaran	2
1.4 Ruang Lingkup	2
II. PELAKSANAAN DAN HASIL SURVEI	2
2.1 Waktu Pelaksanaan.....	2
2.2 Teknik Survei.....	2
2.2.1 Survei terhadap Mengajar Dosen	2
2.2.2 Survei terhadap Layanan Administrasi AKademik.....	4
2.2.3 Survei terhadap Layanan Soft skill	4
2.2.4 Survei terhadap Aspek tangibles.....	5
2.2.5 Survei terhadap lima Aspek	5
2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	5
2.3.1 Kinerja Mengajar Dosen	6
2.3.2 Layanan Administrasi Akademik.....	6
2.3.3 Layanan SoftSkill	6
2.3.4 Aspek Tangible	6
2.3.5 Lima Aspek	6
2.4 Hasil Survei	7
2.4.1 Kinerja Mengajar Dosen	7
2.4.2 Layanan Administrasi Akademik.....	8
2.4.3 Hasil Survei terhadap Layanan Soft skill.....	9
2.4.4 Hasil Survei terhadap Aspek tangibles	10
2.4.5 Hasil Survei terhadap lima Aspek.....	10
III. ANALISIS.....	11
3.1. Kinerja Mengajar Dosen.....	11
3.2. Layanan Administrasi Akademik	13
3.3. Hasil Survei terhadap Layanan Soft skill.....	14

3.4. Hasil Survei terhadap Aspek tangibles	15
3.5. Hasil Survei terhadap lima Aspek	16
IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	17

Daftar Tabel

Tabel 1. Scoring survey kepuasan.....	2
Tabel 2. Daftar Pertanyaan Kepuasan terhadap Mengajar Dosen	2
Tabel 3. Daftar Pertanyaan Layanan Administrasi Akademik	4
Tabel 4. Daftar Kompetensi survey terhadap layanan Soft Skill	4
Tabel 5. Daftar Kompetensi survey terhadap Aspek Tangibles	5
Tabel 6. Daftar 5 aspek yang diukur.....	5
Tabel 7. Tabel Hasil Survey Kinerja Mengajar Dosen.....	7
Tabel 8. Hasil Survei layanan Administrasi Akademik.....	8
Tabel 9. Hasil Survei Kompetensi terhadap layanan Soft Skill	9
Tabel 10. Hasil survei Kompetensi terhadap Aspek Tangibles.....	10
Tabel 11. Hasil survei 5 aspek.....	10
Tabel 12. Persentase Kinerja Mengajar dosen.....	11
Tabel 13. Rekapitulasi Survei Layanan Softskill	14
Tabel 14. Persentase jawaban responden	14
Tabel 15. Rekapitulasi Hasil Survei Aspek Tangible	15
Tabel 16. Prosentase hasil survey Tangible.....	15
Tabel 17. Rekapitulasi Hasil Survei Lima Aspek.....	16
Tabel 18. Persentase Hasil Survei Lima Aspek	16

Daftar Grafik

Grafik 1. ASPEK PEDAGOGIK	11
Grafik 2. ASPEK KEPRIBADIAN	12
Grafik 3. ASPEK PROFESIONAL	12
Grafik 4. ASPEK SOSIAL	13
Grafik 5. Layanan Softskill	14
Grafik 6. Hasil Survei Tangible	16
Grafik 7. Hasil Survei lima Aspek	16

Daftar Lampiran

- LAMPIRAN 1. ANKET
- LAMPIRAN 2. TABULASI PERFORMA MENGAJAR DOSEN
- LAMPIRAN 3. TABULASI LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK
- LAMPIRAN 4. TABULASI LAYANAN SOFTSKILL
- LAMPIRAN 5. TABULASI LAYANAN PADA ASPEK TANGIBLE
- LAMPIRAN 6. TABULASI LAYANAN PADA 5 ASPEK

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan kualitas proses pendidikan, suatu program studi perlu melaksanakan monitoring dan evaluasi. Penjaminan mutu internal melaksanakan evaluasi terhadap proses pendidikan di Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas PGRI Banyuwangi secara berkala setiap semester.

Evaluasi diri di bidang pendidikan dilaksanakan dengan tujuan agar dapat menjadi acuan peningkatan pendidikan baik di tingkat universitas, fakultas maupun program studi dengan menerapkan siklus mutu yang berupa alur perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian dan peningkatan (PPEPP). Prodi di lingkup Fakultas Bahasa dan Seni dapat menetapkan kebijakan mutu pembelajaran, yang jelas dan terukur dengan memunculkan keunggulan yang akuntabel sehingga kegiatan pembelajaran dapat berlangsung dengan baik dan memuaskan mahasiswa sebagai stake holder utama. Dari proses evaluasi ini diharapkan dapat diperoleh umpan balik secara langsung dari mahasiswa sebagai masukan utama proses pendidikan yang diharapkan menjadi luaran dengan potensi unggul.

Evaluasi kepuasan mahasiswa diukur berdasarkan aspek kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty), dan bukti fisik (tangibles). Oleh karenanya, pada semester Ganjil 2020/2021 dilaksanakan dan disusun laporan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan

1.2 Tujuan

Tujuan penyusunan laporan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan adalah sebagai berikut.

- a. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen
- b. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik
- c. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan prasarana dan sarana pembelajaran
- d. Memberikan rekomendasi perbaikan dan peningkatan mutu pengajaran, Layanan administrasi akademik, dan sarana prasarana Pendidikan

1.3 Sasaran

Sasaran penyusunan laporan ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Bahasa dan Seni, yang aktif pada semester ganjil 2020/2021 sebagai responden serta perbaikan kualitas proses Pendidikan

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Evaluasi ini adalah kepuasan layanan proses pendidikan atau bidang akademik yang meliputi kepuasan mahasiswa terhadap dosen, layanan administrasi akademik, dan SARPRAS Pembelajaran di Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas PGRI Banyuwangi, Semester Ganjil Tahun Akademik 2020/2021

II. PELAKSANAAN DAN HASIL SURVEI

2.1 Waktu Pelaksanaan

Survei dilaksanakan pada tanggal 22 sampai 27 Februari 2021. Jumlah mahasiswa yang mengisi angket sebanyak 170 orang

2.2 Teknik Survei

Survei dilaksanakan menggunakan angket yang disebarakan kepada Mahasiswa melalui WA group tiap kelas. Data yang masuk dihimpun dan dianalisis.

Scoring survey antara lain

Tabel 1. Scoring survey kepuasan

NO	PERTANYAAN
5	Sangat baik/Sangat tinggi/Selalu
4	Baik/Tinggi/Sering
3	Biasa/Cukup/Kadang-kadang
2	Tidak baik/Rendah/Jarang
1	Buruk/sangat rendah/tidak pernah

2.2.1 Survei terhadap Mengajar Dosen

Tabel 2. Daftar Pertanyaan Kepuasan terhadap Mengajar Dosen

NO	PERTANYAAN
A PEDAGOGIK	
X1.1	Kesiapan memberikan Kuliah dan/atau Praktik Praktikum
X1.2	Keteraturan dan Ketertiban dalam Penyelenggaraan Perkuliahan

NO	PERTANYAAN
X1.3	Kemampuan menghidupkan suasana kelas
X1.4	Kejelasan penyampaian materi/jawaban atas pertanyaan
X1.5	Pemanfaatan media dan teknologi pembelajaran
X1.6	Keanekaragaman cara pengukuran hasil pembelajaran
X1.7	Pemberian umpan balik terhadap tugas
X1.8	Kesesuaian materi ujian dan/atau tugas dengan tujuan mata kuliah
X1.9	Kesesuaian nilai yang diberikan dengan hasil belajar
B PROFESIONAL	
X1.10	Kemampuan menjelaskan pokok bahasan secara tepat
X1.11	Kemampuan memberi contoh relevan dari konsep yang diajarkan
X1.12	Kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang yang diajarkan dengan topik lain
X1.13	Penguasaan akan isu-isu mutakhir dalam bidang yang diajarkan
X1.14	Penggunaan hasil – hasil penelitian untuk meningkatkan kualitas perkuliahan
X1.15	Perlibatan mahasiswa dalam penelitian dan/atau pengembangan /rekayasa/deasin yang dilakukan oleh dosen
X1.16	Kemampuan menggunakan teknologi komunikasi
C KEPRIBADIAN	
X1.17	Kewajiban sebagai pribadi dosen
X1.18	Kearifan dalam pengambilan keputusan
X1.19	Menjadi contoh dalam bersikap dan berperilaku
X1.20	Ssatunya kata dan Tindakan
X1.21	Kemampuan mengendalikan diri dalam berbagai situasi dan kondisi
X1.22	Adil dalam memperlakukan mahasiswa
D SOSIAL	
X1.23	Kemampuan menyampaikan pendapat
X1.24	Kemampuan menerima kritik,saran, dan pendapat orang lain
X1.25	Mengenal dengan baik mahasiswa yang mengikuti kuliahnya
X1.26	Mudah bergaul dengan sejawat, karyawan dan mahasiswa
X1.27	Toleransi terhadap keberagaman mahasiswa

2.2.2 Survei terhadap Layanan Administrasi Akademik

Tabel 3. Daftar Pertanyaan Layanan Administrasi Akademik

NO	PERTANYAAN
X2.1	Pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan akademik
X2.2	Kesesuaian persyaratan pelayanan akademik dengan jenis pelayanan
X2.3	Kejelasan/ kepastian pelayanan tenaga kependidikan
X2.4	Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan
X2.5	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan
X2.6	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memeberikan pelayanan
X2.7	Kecepatan Pelayanan
X2.8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan
X2.9	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan
X2.10	Ketetapan pelaksanaan jadwal waktu pelayanan tenaga pendidik
X2.11	Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayannan
X2.12	Kenyamanan pelayanan di lingkungan
X2.13	Keamanan pelayanan

2.2.3 Survei terhadap Layanan Soft skill

Tabel 4. Daftar Kompetensi survey terhadap layanan Soft Skill

NO	KOMPETENSI
X3.1	Kemampuan tenaga akademik dalam mengendalikan diri dalam berbagai situasi dan kondisi yang menekan
X3.2	Cenderung mengutamakan logika dari pada perasaan dalam menghadapi masalah
X3.3	Memiliki kemampuan bersikap sabar dalam negnhadapi berbagai situasi/kondisi
X3.4	Punya keyakinan yang kuat atau tidak mudah dipengaruhi oleh orang lain untuk berubah
X3.5	Dapat merasakan berbagai perasaan orang lain dan mengekspresikan dengan cara baik
X3.6	Memiliki kemampuan untuk memelihara kesesuaian antara kata dan perbuatan dalam berbagai situasi dan kondisi

2.2.4 Survei terhadap Aspek tangibles

Tabel 5. Daftar Kompetensi survey terhadap Aspek Tangibles

NO	KOMPETENSI
X4.1	Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi
X4.2	Ruang kuliah sejuk dan nyaman
X4.3	Saran pembelajaran yang tersedia diruang kuliah
X4.4	Program Studi memiliki ruang baca
X4.5	Laboratorium yang relevan dengan membutuhkan keilmuan bagi mahasiswa
X4.6	Ketersediaan buku referensi diruang baca
X4.7	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih
X4.8	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa
X4.9	Fasilitas olahraga yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa

2.2.5 Survei terhadap lima Aspek

Tabel 6. Daftar 5 aspek yang diukur

NO	ASPEK YANG DIUKUR
X5.1	Keandalan (reliability) : kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan
X5.2	Daya tanggap (responsiveness) : kemampuan dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
X5.3	Kepastian (assurance) : kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
X5.4	Empati (empathy) : kesedian/kepedulian dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa
X5.5	Tangible : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana

2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

Proses uji Validitas dan Reliabilitas digunakan untuk menganalisa kebenaran dan reliable untuk penggunaan survey selanjutnya. Uji Analisa menggunakan aplikasi Ms. Excel

Dengan paparan hasil adalah sebagai berikut

2.3.1 Kinerja Mengajar Dosen

Jumlah	720	622	713	565	745	688	643	690	596	594	596	688	631	592	599	521	650	725	703	715	724	712	700	579	745	755	687		
Rhitung	0.41	0.33	0.57	0.23	0.47	0.48	0.72	0.42	0.5	0.37	0.5	0.2	0.14	0.49	0.32	0.51	0.42	0.51	0.63	0.52	0.46	0.61	0.62	0.26	0.48	0.57	0.36	Rtabel	
Validitas	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Tidak	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	0.150575
Varians	0.58	0.81	0.82	0.86	0.59	0.94	0.96	1.12	0.46	1.12	1.2	1.05	1.16	1.1	1.07	0.95	1.1	0.55	0.84	0.63	0.57	0.33	0.7	0.91	0.43	0.52	0.5		
Jumlah Varians	21.87768883		r_{ac}		0.83479915		Reliabel																						
Varians total	111.5529412																												

2.3.2 Layanan Administrasi Akademik

Jumlah	596	688	631	592	599	521	650	725	703	715	724	712	631	R TABEL
Rhitung	0.608	0.405	0.526	0.581	0.356	0.58	0.551	0.62	0.365	0.257	0.341	0.472	0.526	
Validitas	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	0.15058
Varians	1.198	1.051	1.165	1.103	1.067	0.948	1.105	0.551	0.84	0.626	0.572	0.331	1.165	
Jumlah Varians	11.72234598			r_{ac}		0.714196078		Reliabel						
Varians total	34.40240167													

2.3.3 Layanan SoftSkill

Jumlah	720	671	711	640	730	656	Rtabel
Rhitung	0.458	0.645	0.611	0.428	0.61	0.421	
Validitas	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	0.150575
Varians	0.583	0.737	0.742	0.986	0.469	1.199	
Jumlah Varians	4.716	r_{ac}		0.442468409		Tidak Reliabel	
Varians total	7.47						

2.3.4 Aspek Tangible

Jumlah	599	521	650	725	703	715	724	712	700	Rtabel
Rhitung	0.1902	-0.022	-0.054	0.0603	0.308	0.1717	0.1492	0.1986	0.2073	
Validitas	Valid	Tidak Valid	Tidak Valid	Tidak Valid	Valid	Valid	Tidak Valid	Valid	Valid	0.150575
Varians	1.0675	0.9485	1.1048	0.5508	0.8396	0.626	0.5717	0.3312	0.6961	
Jumlah Varians	6.7361	r_{ac}		1.158123401		Reliabel				
Varians total	193.03									

2.3.5 Lima Aspek

Jumlah	596	688	631	592	599	Rtabel	
Rhitung	0.56	0.56	0.58	0.61	0.51		
Validitas	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	0.150575	
Varians	1.2	1.05	1.16	1.1	1.07		
Jumlah Varians	5.58	r_{ac}		0.44870534		Tidak Reliabel	
Varians total	8.92						

2.4 Hasil Survei

2.4.1 Kinerja Mengajar Dosen

Tabel 7. Tabel Hasil Survey Kinerja Mengajar Dosen

NO	PERTANYAAN	SKOR				
		5	4	3	2	1
A PEDAGOGIK						
X1.1	Kesiapan memberikan Kuliah dan/atau Praktik Praktikum	74	62	34	0	0
X1.2	Keteraturan dan Ketertiban dalam Penyelenggaraan Perkuliahan	35	56	65	14	0
X1.3	Kemampuan menghidupkan suasana kelas	83	43	38	6	0
X1.4	Kejelasan penyampaian materi/jawaban atas pertanyaan	24	36	82	27	1
X1.5	Pemanfaatan media dan teknologi pembelajaran	95	45	30	0	0
X1.6	Keanekaragaman cara pengukuran hasil pembelajaran	69	50	46	0	5
X1.7	Pemberian umpan balik terhadap tugas	51	43	68	4	4
X1.8	Kesesuaian materi ujian dan/atau tugas dengan tujuan mata kuliah	72	58	24	10	6
X1.9	Kesesuaian nilai yang diberikan dengan hasil belajar	14	62	90	4	0
B PROFESIONAL						
X1.10	Kemampuan menjelaskan pokok bahasan secara tepat	31	55	60	15	9
X1.11	Kemampuan memberi contoh relevan dari konsep yang diajarkan	42	34	68	20	6
X1.12	Kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang yang diajarkan dengan topik lain	72	50	37	6	5
X1.13	Penguasaan akan isu-isu mutakhir dalam bidang yang diajarkan	50	52	37	31	0
X1.14	Penggunaan hasil – hasil penelitian untuk meningkatkan kualitas perkuliahan	34	47	61	23	5
X1.15	Perlibatan mahasiswa dalam penelitian dan/atau pengembangan	36	44	69	15	6

NO	PERTANYAAN	SKOR				
		5	4	3	2	1
	/rekayasa/deasin yang dilakukan oleh dosen					
X1.16	Kemampuan menggunakan teknologi komunikasi	18	30	69	51	2
C KEPRIBADIAN						
X1.17	Kewajiban sebagai pribadi dosen	58	43	54	11	4
X1.18	Kearifan dalam pengambilan keputusan	75	65	30	0	0
X1.19	Menjadi contoh dalam bersikap dan berperilaku	74	62	34	0	0
X1.20	Ssatunya kata dan Tindakan	35	56	65	14	0
X1.21	Kemampuan mengendalikan diri dalam berbagai situasi dan kondisi	83	43	38	6	0
X1.22	Adil dalam memperlakukan mahasiswa	24	36	82	27	1
D SOSIAL		95	45	30	0	0
X1.23	Kemampuan mnyampaikan pendapat	69	50	46	0	5
X1.24	Kemampuan menerima kritik,saran, dan pendapat orang lain	51	43	68	4	4
X1.25	Mengenal dengan baik mahasiswa yang mengikuti kuliahnya	72	58	24	10	6
X1.26	Mudah bergaul dengan sejawat, karyawan dan mahasiswa	14	62	90	4	0
X1.27	Toleransi terhadap keberagaman mahasiswa					

2.4.2 Layanan Administrasi Akademik

Tabel 8. Hasil Survei layanan Administrasi Akademik

NO	PERTANYAAN	SKOR				
		5	4	3	2	1
X2.1	Pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan akademik	42	34	68	20	6
X2.2	Kesesuaian persyaratan pelayanan akademik dengan jenis pelayanan	72	50	37	6	5

NO	PERTANYAAN	SKOR				
		5	4	3	2	1
X2.3	Kejelasan/ kepastian pelayanan tenaga kependidikan	50	52	37	31	0
X2.4	Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	34	47	61	23	5
X2.5	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	36	44	69	15	6
X2.6	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memeberikan pelayanan	18	30	69	51	2
X2.7	Kecepatan Pelayanan	58	43	54	11	4
X2.8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	75	65	30	0	0
X2.9	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	80	37	49	4	0
X2.10	Ketetapan pelaksanaan jadwal waktu pelayanan tenaga pendidik	74	57	39	0	0
X2.11	Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	73	70	26	0	1
X2.12	Kenyamanan pelayanan di lingkungan	47	108	15	0	0
X2.13	Keamanan pelayanan	50	52	37	31	0

2.4.3 Hasil Survei terhadap Layanan Soft skill

Tabel 9. Hasil Survei Kompetensi terhadap layanan Soft Skill

NO	KOMPETENSI	SKOR				
		5	4	3	2	1
X3.1	Kemampuan tenaga akademik dalam mengendalikan diri dalam berbagai situasi dan kondisi yang menekan	74	62	34	0	0
X3.2	Cenderung mengutamakan logika dari pada perasaan dalam menghadapi masalah	57	48	64	1	0
X3.3	Memiliki kemampuan bersikap sabar dalam neghhadapi berbagai situasi/kondisi	78	48	41	3	0
X3.4	Punya keyakinan yang kuat atau tidak mudah dipengaruhi oleh orang lain untuk berubah	48	52	54	14	2

NO	KOMPETENSI	SKOR				
		5	4	3	2	1
X3.5	Dapat merasakan berbagai perasaan orang lain dan mengekspresikan dengan cara baik	72	76	22	0	0
X3.6	Memiliki kemampuan untuk memelihara kesesuaian antara kata dan perbuatan dalam berbagai situasi dan kondisi	61	49	40	15	5

2.4.4 Hasil Survei terhadap Aspek tangibles

Tabel 10. Hasil survei Kompetensi terhadap Aspek Tangibles

NO	KOMPETENSI	SKOR				
		5	4	3	2	1
X4.1	Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi	36	44	69	15	6
X4.2	Ruang kuliah sejuk dan nyaman	18	30	69	51	2
X4.3	Saran pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah	58	43	54	11	4
X4.4	Program Studi memiliki ruang baca	75	65	30	0	0
X4.5	Laboratorium yang relevan dengan membutuhkan keilmuan bagi mahasiswa	80	37	49	4	0
X4.6	Ketersediaan buku referensi di ruang baca	74	57	39	0	0
X4.7	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	73	70	26	0	1
X4.8	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa	47	108	15	0	0
X4.9	Fasilitas olahraga yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa	70	50	50	0	0

2.4.5 Hasil Survei terhadap lima Aspek

Tabel 11. Hasil survei 5 aspek

NO	ASPEK YANG DIUKUR	SKOR				
		5	4	3	2	1
X5.1	Keandalan (reliability) : kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan	42	34	68	20	6
X5.2	Daya tanggap (responsiveness) : kemampuan dari dosen, tenaga	72	50	37	6	5

NO	ASPEK YANG DIUKUR	SKOR				
		5	4	3	2	1
	kependidikan dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat					
X5.3	Kepastian (assurance) : kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	50	52	37	31	0
X5.4	Empati (empathy) : kesedian/kepedulian dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	34	47	61	23	5
X5.5	Tangible : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana	36	44	69	15	6

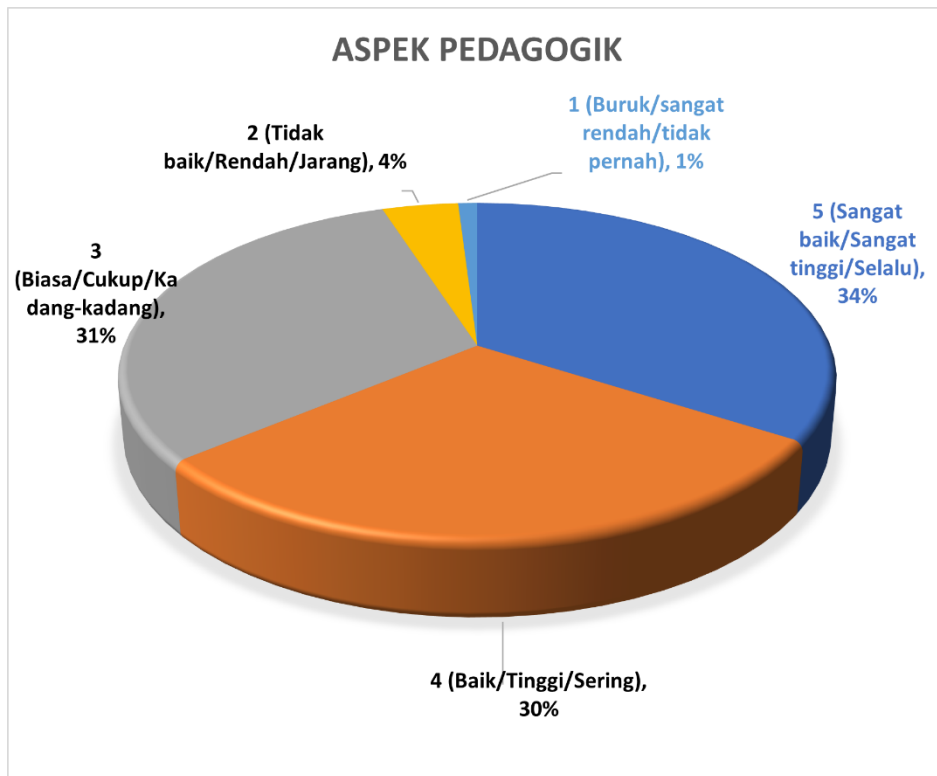
III. ANALISIS

3.1. Kinerja Mengajar Dosen

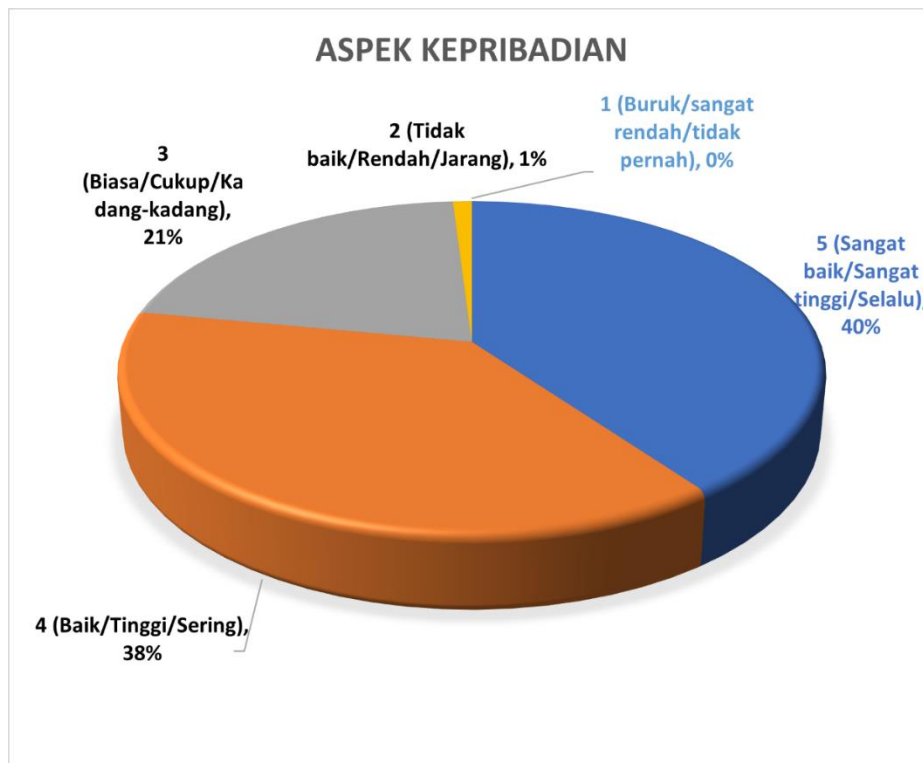
Tabel 12. Persentase Kinerja Mengajar dosen

ASPEK	PENILAIAN DARI 170 RESPONEDEN				
	5	4	3	2	1
A PEDAGOGIK	34%	30%	31%	4%	1%
B PROFESIONAL	24%	26%	34%	13%	3%
C KEPRIBADIAN	40%	38%	21%	1%	0%
D SOSIAL	37%	37%	23%	2%	1%

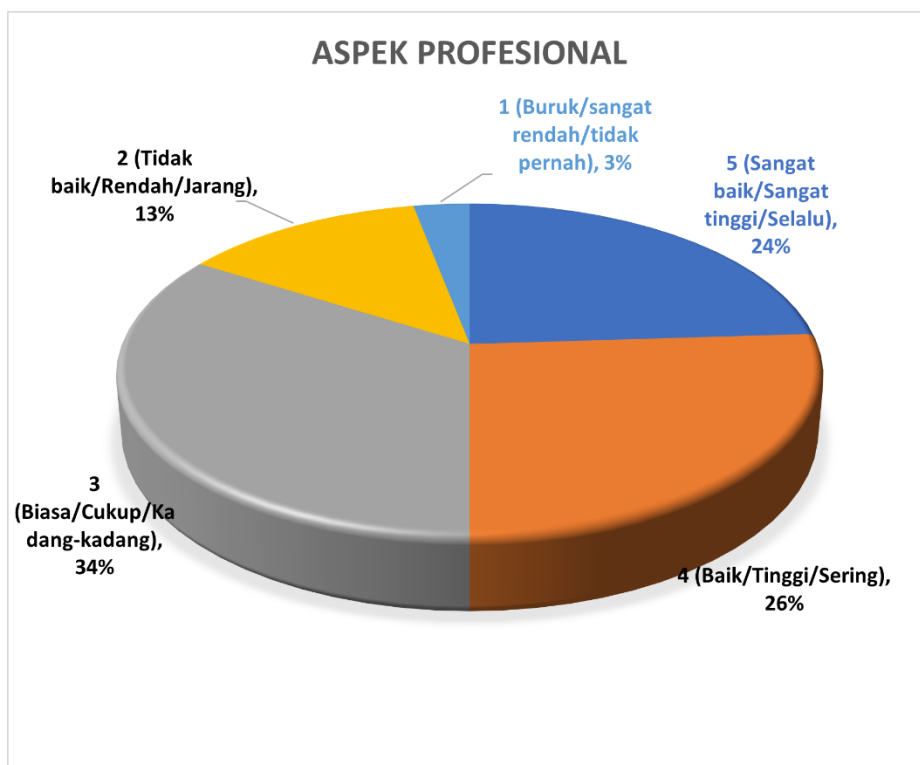
Grafik 1. ASPEK PEDAGOGIK



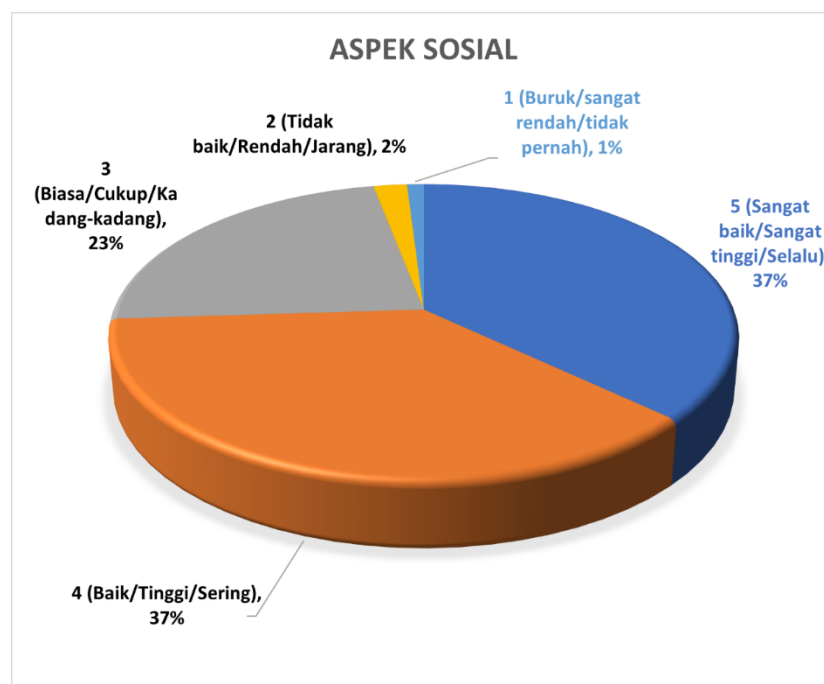
Grafik 2. ASPEK KEPERIBADIAN



Grafik 3. ASPEK PROFESIONAL



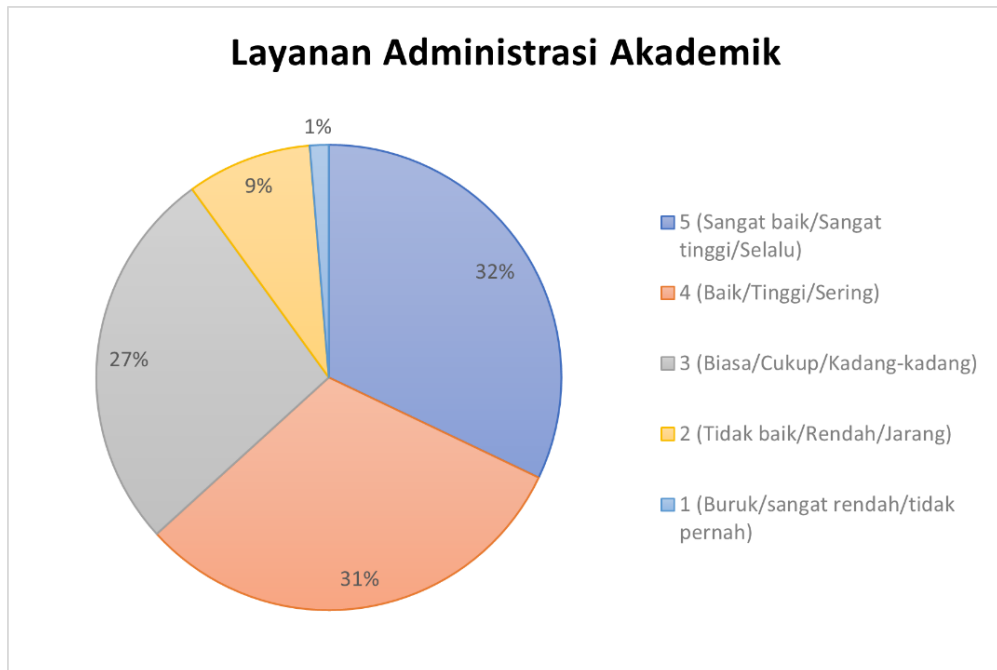
Grafik 4. ASPEK SOSIAL



3.2. Layanan Administrasi Akademik

Layanan Administrasi Akademik		
5 (Sangat baik/Sangat tinggi/Selalu)	32%	55/32%
4 (Baik/Tinggi/Sering)	31%	53/31%
3 (Biasa/Cukup/Kadang-kadang)	27%	46/27%
2 (Tidak baik/Rendah/Jarang)	9%	15/9%

1 (Buruk/sangat rendah/tidak pernah)	1%	2/1%
---------------------------------------------	----	------



3.3. Hasil Survei terhadap Layanan Soft skill

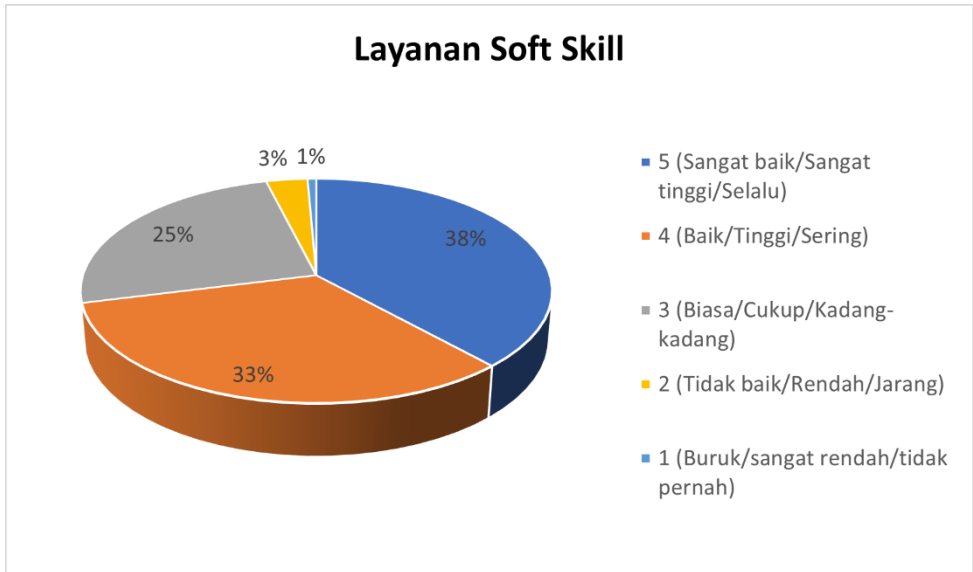
Tabel 13. Rekapitulasi Survei Layanan Softskill

	5	4	3	2	1
X3.1	74	62	34	0	0
X3.2	57	48	64	1	0
X3.3	78	48	41	3	0
X3.4	48	52	54	14	2
X3.5	72	76	22	0	0
X3.6	61	49	40	15	5
	65	55.83	42.5	5.5	1.167
	38%	33%	25%	3%	1%

Tabel 14. Persentase jawaban responden

	Layanan Soft Skill	
5 (Sangat baik/Sangat tinggi/Selalu)	38%	65
4 (Baik/Tinggi/Sering)	33%	55.83333
3 (Biasa/Cukup/Kadang-kadang)	25%	42.5
2 (Tidak baik/Rendah/Jarang)	3%	5.5
1 (Buruk/sangat rendah/tidak pernah)	1%	1.166667

Grafik 5. Layanan Softskill



3.4. Hasil Survei terhadap Aspek tangibles

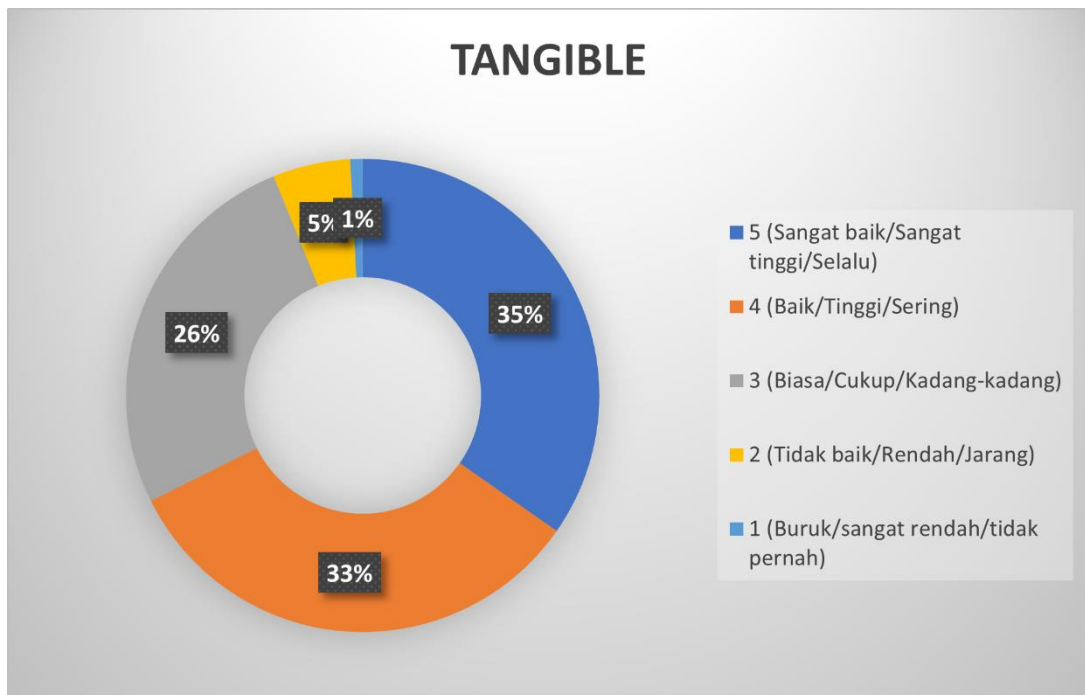
Tabel 15. Rekapitulasi Hasil Survei Aspek Tangible

	5	4	3	2	1
X4.1	36	44	69	15	6
X4.2	18	30	69	51	2
X4.3	58	43	54	11	4
X4.4	75	65	30	0	0
X4.5	80	37	49	4	0
X4.6	74	57	39	0	0
X4.7	73	70	26	0	1
X4.8	47	108	15	0	0
X4.9	70	50	50	0	0
	59	56	44.556	9	1.4444
	35%	33%	26%	5%	1%

Tabel 16. Prosentase hasil survey Tangible

	TANGIBLE	
5 (Sangat baik/Sangat tinggi/Selalu)	35%	59
4 (Baik/Tinggi/Sering)	33%	56
3 (Biasa/Cukup/Kadang-kadang)	26%	44.55556
2 (Tidak baik/Rendah/Jarang)	5%	9
1 (Buruk/sangat rendah/tidak pernah)	1%	1.444444

Grafik 6. Hasil Survei Tangible



3.5. Hasil Survei terhadap lima Aspek

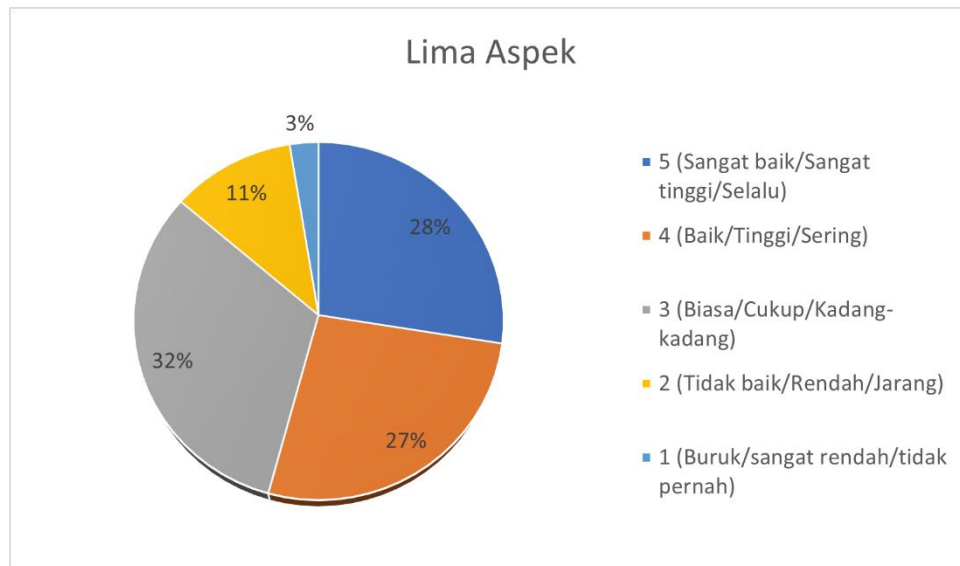
Tabel 17. Rekapitulasi Hasil Survei Lima Aspek

	5	4	3	2	1
X5.1	42	34	68	20	6
X5.2	72	50	37	6	5
X5.3	50	52	37	31	0
X5.4	34	47	61	23	5
X5.5	36	44	69	15	6
	46.8	45.4	54.4	19	4.4
	28%	27%	32%	11%	3%

Tabel 18. Persentase Hasil Survei Lima Aspek

Lima Aspek	
5 (Sangat baik/Sangat tinggi/Selalu)	28% 46.8
4 (Baik/Tinggi/Sering)	27% 45.4
3 (Biasa/Cukup/Kadang-kadang)	32% 54.4
2 (Tidak baik/Rendah/Jarang)	11% 19
1 (Buruk/sangat rendah/tidak pernah)	3% 4.4

Grafik 7. Hasil Survei lima Aspek



IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

ASPEK	KEKUATAN	KELEMAHAN	REKOMENDASI
KINERJA DOSEN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesiapan memberikan Kuliah dan/atau Praktik Praktikum 2. Keteraturan dan Ketertiban dalam Penyelenggaraan Perkuliahan 3. Kemampuan menghidupkan suasana kelas 4. Kejelasan penyampaian materi/jawaban atas pertanyaan 5. Pemanfaatan media dan teknologi pembelajaran 6. Keanekaragaman cara pengukuran hasil pembelajaran 7. Pemberian umpan balik terhadap tugas 8. Kesesuaian materi ujian dan/atau tugas dengan tujuan mata kuliah 9. Kesesuaian nilai yang diberikan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kejelasan penyampaian materi/jawaban atas pertanyaan 2. Pemanfaatan media dan teknologi pembelajaran 3. Keanekaragaman cara pengukuran hasil pembelajaran 4. Pemberian umpan balik terhadap tugas 5. Kesesuaian materi ujian dan/atau tugas dengan tujuan mata kuliah 6. Kesesuaian nilai yang diberikan dengan hasil belajar <p>PROFESIONAL</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Kemampuan menjelaskan pokok bahasan secara tepat 8. Kemampuan memberi contoh relevan dari konsep yang diajarkan 9. Kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan frekuensi pelatihan atau workshop untuk dosen 2. Medatangkan pakar dalam bidang kinerja dosen

ASPEK	KEKUATAN	KELEMAHAN	REKOMENDASI
	<p>dengan hasil belajar</p> <p>PROFESIONAL</p> <p>10. Kemampuan menjelaskan pokok bahasan secara tepat</p> <p>11. Kemampuan memberi contoh relevan dari konsep yang diajarkan</p> <p>12. Kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang yang diajarkan dengan topik lain</p> <p>13. Penguasaan akan isu-isu mutakhir dalam bidang yang diajarkan</p> <p>14. Penggunaan hasil – hasil penelitian untuk meningkatkan kualitas perkuliahan</p> <p>15. Perlibatan mahasiswa dalam penelitian dan/atau pengembangan /rekayasa/deasin yang dilakukan oleh dosen</p> <p>16. Kemampuan menggunakan teknologi komunikasi</p> <p>KEPRIBADIAN</p> <p>17. Kewajiban sebagai pribadi dosen</p> <p>18. Kearifan dalam pengambilan keputusan</p> <p>19. Menjadi contoh dalam bersikap dan berperilaku</p> <p>20. Sifatnya kata dan Tindakan</p>	<p>yang diajarkan dengan topik lain</p> <p>10. Penguasaan akan isu-isu mutakhir dalam bidang yang diajarkan</p> <p>11. Penggunaan hasil – hasil penelitian untuk meningkatkan kualitas perkuliahan</p>	

ASPEK	KEKUATAN	KELEMAHAN	REKOMENDASI
	21. Kemampuan mengendalikan diri dalam berbagai situasi dan kondisi 22. Adil dalam memperlakukan mahasiswa SOSIAL 23. Kemampuan menyampaikan pendapat 24. Kemampuan menerima kritik, saran, dan pendapat orang lain 25. Mengenal dengan baik mahasiswa yang mengikuti kuliahnya 26. Mudah bergaul dengan sejawat, karyawan dan mahasiswa		
LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIS	1. Kesesuaian persyaratan pelayanan akademik dengan jenis pelayanan 2. Kecepatan Pelayanan 3. Keadilan untuk mendapatkan pelayanan 4. Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan 5. Ketetapan pelaksanaan jadwal waktu pelayanan tenaga pendidik 6. Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	1. Pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan akademik 2. Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan 3. Keamanan pelayanan	1. Peningkatan sosialisasi tentang Proses akademik 2. Medatangka n tenaga ahli atau praktisi untuk memberikan pelatihan pada bidang terkait

ASPEK	KEKUATAN	KELEMAHAN	REKOMENDASI
LAYANAN SOFTSKILL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan tenaga akademik dalam mengendalikan diri dalam berbagai situasi dan kondisi yang menekan 2. Memiliki kemampuan bersikap sabar dalam menghadapi berbagai situasi/kondisi 3. Dapat merasakan berbagai perasaan orang lain dan mengekspresikan dengan cara baik 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Punya keyakinan yang kuat atau tidak mudah dipengaruhi oleh orang lain untuk berubah 	Menstimulasi tendik untuk memberikan pelayanan terbaik
TANGIBLE	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saran pembelajaran yang tersedia diruang kuliah 2. Program Studi memiliki ruang baca 3. Laboratorium yang relevan dengan membutuhkan keilmuan bagi mahasiswa 4. Ketersediaan buku referensi diruang baca 5. Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih 6. Fasilitas olahraga yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi 2. Ruang kuliah sejuk dan nyaman 	Meningkatkan kenyamanan dan keberlanjutan dalam pemeliharaan sarana dan prasarana
LIMA ASPEK	<ol style="list-style-type: none"> 1. Daya tanggap (responsiveness) : kemampuan dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam membantu 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keandalan (reliability : kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan 	Pelaksanaan workshop Pelatihan dari tenaga ahli

ASPEK	KEKUATAN	KELEMAHAN	REKOMENDASI
	<p>mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat</p> <p>2. Kepastian (assurance) : kemampuan dosen, tenaga</p> <p>3. kependidikan dan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan</p>	<p>2. Empati (empathy) : kesedian/kepedulian dosen,</p> <p>3. tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberi</p> <p>4. perhatian kepada mahasiswa</p> <p>5. Tangible : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan,</p> <p>6. aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana</p>	

LAMPIRAN 1. ANGKET

Link Angket

<https://forms.gle/inyDkVqYjWtXMasW8>

ANGKET KEPUASAN MAHASISWA PBI

PETUNJUK UMUM :

- Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik Prodi Pendidikan Bahasa Inggris Fakultas Bahasa dan Seni Universitas PGRI Banyuwangi.
- Partisipasi Saudara untuk mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi Prodi Pendidikan Bahasa Inggris guna mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan akademik kedepan.
- Jawaban Saudara dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun.
- Instrumen ini terdiri dari seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur: 1) Reliability; 2) Responsiveness; 3) Assurance; 4) Empathy; 5) Tangible
- Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara centang skor sesuai panduan skoring dibawah.

SKORING

- 5 = Sangat baik/Sangat tinggi/Selalu
- 4 = Baik/Tinggi/Sering
- 3 = Biasa/Cukup/Kadang-kadang
- 2 = Tidak baik/Rendah/Jarang
- 1 = Buruk/sangat rendah/tidak pernah

* Required

1. ANGKATAN *

2. JENIS KELAMIN

Mark only one oval.

- PEREMPUAN
 PRIA

KINERJA MENGAJAR DOSEN

RANAH PEDAGOGIK

SKORING

- 5 = Sangat baik/Sangat tinggi/Selalu
- 4 = Baik/Tinggi/Sering
- 3 = Biasa/Cukup/Kadang-kadang
- 2 = Tidak baik/Rendah/Jarang
- 1 = Buruk/sangat rendah/tidak pernah

3. X1.1 *

Kesiapan memberikan Kuliah dan/atau Praktik Praktikum

Mark only one oval.

Sangat Rendah/Tidak Pernah

- 1
2
3
4
5

Sangat Baik/Sangat Tinggi/Selalu

4. X1.2 *

Keteraturan dan Keterlibatan dalam Penyelenggaraan Perkuliahan

Mark only one oval.

Sangat Rendah/Tidak Pernah

- 1
2
3
4
5

Sangat Baik/Sangat Tinggi/Selalu

ANGKET KEPUASAN MAHASISWA PBI

yulisugianto.8012@gmail.com [Switch account](#)

* Required

KINERJA MENGAJAR DOSEN

RANAH PEDAGOGIK

SKORING

- 5 = Sangat baik/Sangat tinggi/Selalu
- 4 = Baik/Tinggi/Sering
- 3 = Biasa/Cukup/Kadang-kadang
- 2 = Tidak baik/Rendah/Jarang
- 1 = Buruk/sangat rendah/tidak pernah

X1.1 *

Kesiapan memberikan Kuliah dan/atau Praktik Praktikum

1 2 3 4 5

Sangat Rendah/Tidak Pernah Sangat Baik/Sangat Tinggi/Selalu

No Resp	ITEM ASPEK																											TOTAL
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1.16	X1.17	X1.18	X1.19	X1.20	X1.21	X1.22	X1.23	X1.24	X1.25	X1.26	X1.27	
142	3	3	5	3	5	5	3	2	3	1	2	4	4	2	3	2	3	3	5	5	4	4	3	3	5	5	5	95
143	3	3	4	3	3	4	3	5	3	3	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	91
144	4	3	5	3	5	5	4	1	4	3	1	5	4	4	5	2	1	4	5	5	3	4	4	1	5	5	4	99
145	5	4	3	5	5	5	5	4	4	1	3	4	5	4	1	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	111
146	3	3	5	2	5	5	5	5	3	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	116
147	4	5	5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	5	5	4	3	4	5	4	102
148	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	90
149	3	3	5	3	4	3	3	5	3	2	3	4	2	3	2	2	2	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	95
150	4	4	3	3	5	4	2	5	3	2	3	3	3	1	3	2	3	3	3	5	5	4	3	3	5	5	4	93
151	3	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	2	2	4	2	4	5	5	5	4	5	5	1	4	5	4	110
152	3	3	3	4	4	1	1	1	4	3	5	5	4	3	3	3	5	5	3	3	4	4	3	3	4	4	3	91
153	3	4	4	3	4	5	4	5	4	3	3	5	5	3	3	3	5	5	3	3	4	3	3	3	4	4	3	101
154	3	3	2	3	5	5	3	2	3	1	3	4	4	2	3	2	3	4	3	5	4	4	3	3	3	5	3	90
155	3	3	3	4	3	4	3	5	3	3	2	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	90
156	4	3	5	3	5	5	4	3	4	5	1	5	3	4	5	2	1	4	5	5	5	4	4	1	3	5	4	102
157	4	4	5	5	5	3	5	4	4	1	4	3	5	4	1	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	108
158	5	5	5	2	5	5	4	5	4	4	3	4	3	3	5	3	5	3	5	5	4	4	5	3	5	5	4	113
159	5	5	5	3	5	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	2	3	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	109
160	5	4	4	2	5	3	3	4	3	4	3	1	2	3	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	89
161	5	3	3	3	4	4	3	5	3	2	4	5	2	4	2	2	2	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	102
162	4	4	3	3	5	4	5	4	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	5	5	4	4	3	5	5	2	97
163	4	5	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	2	2	4	2	3	4	5	5	5	5	5	1	5	5	4	111
164	4	3	3	5	3	1	1	1	4	3	5	5	5	3	5	3	5	5	3	3	4	4	3	3	4	4	3	95
165	3	4	4	3	5	5	3	5	4	3	2	5	5	3	3	3	5	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	102
166	3	4	5	5	5	5	5	4	3	1	4	4	5	4	1	4	4	5	3	4	5	4	5	1	5	5	4	107
167	5	4	4	2	5	3	3	4	3	4	3	1	2	3	3	1	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	88
168	5	3	3	3	4	4	3	5	3	2	4	5	2	4	2	1	2	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	101
169	4	4	3	1	5	4	5	4	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	5	5	4	4	3	5	5	2	95
170	4	5	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	2	2	4	3	3	4	5	5	5	5	1	5	5	5	4	112
Jumlah	720	622	713	565	745	688	643	690	596	594	596	688	631	592	599	521	650	725	703	715	724	712	700	579	745	755	687	
Rhitung	0.41	0.33	0.57	0.23	0.47	0.48	0.72	0.42	0.5	0.37	0.5	0.2	0.14	0.49	0.32	0.51	0.42	0.51	0.63	0.52	0.46	0.61	0.62	0.26	0.48	0.57	0.36	RTabel
Validitas	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Tidak	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	0.150575
Varians	0.58	0.81	0.82	0.86	0.59	0.94	0.96	1.12	0.46	1.12	1.2	1.05	1.16	1.1	1.07	0.95	1.1	0.55	0.84	0.63	0.57	0.33	0.7	0.91	0.43	0.52	0.5	
Jumlah Varians	21.87768883		r _{ac}		0.83479915						Reliabel																	
Varians total	111.5529412																											

LAMPIRAN 3. TABULASI LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK

NO RESPONDEN	ITEM PERTANYAAN													JUMLAH
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X1.13	
1	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	43
2	3	3	4	3	3	2	2	4	4	5	5	4	4	46
3	2	5	3	5	4	4	3	4	3	4	4	3	3	47
4	3	3	4	2	3	5	3	3	2	4	3	4	4	43
5	3	5	2	2	3	2	4	5	4	4	5	5	2	46
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
8	3	5	5	5	3	3	3	5	3	3	4	4	5	51
9	5	5	5	3	3	3	5	5	3	3	4	4	5	53
10	5	5	5	3	3	3	5	5	3	3	4	4	5	53
11	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	59
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
13	4	3	3	5	5	3	5	5	5	5	4	5	3	55
14	3	2	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	54
15	2	5	4	3	2	2	3	3	4	5	5	4	4	46
16	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	3	53
17	2	4	4	2	3	3	3	4	5	5	4	4	4	47
18	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	46
19	3	5	4	4	5	3	3	4	5	5	5	4	4	54
20	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	56
21	5	4	3	5	5	3	5	5	5	5	4	4	3	56
22	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	4	52
23	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	41
24	3	5	2	3	2	3	2	5	5	4	5	4	2	45
25	3	3	3	3	4	3	3	3	5	5	5	4	3	47
26	5	5	2	2	4	3	5	5	5	5	5	5	2	53
27	5	5	5	3	3	3	5	5	3	3	4	4	5	53
28	5	5	5	3	3	3	5	5	3	3	4	4	5	53

NO RESPONDEN	ITEM PERTANYAAN													JUMLAH
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X1.13	
29	3	3	5	3	3	2	4	4	3	4	3	3	5	45
30	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	41
31	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	49
32	3	3	3	2	3	5	3	3	2	4	3	4	3	41
33	3	5	2	4	3	2	4	4	4	4	4	5	2	46
34	5	5	3	3	5	5	4	4	5	5	4	4	3	55
35	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	57
36	3	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	56
37	5	5	5	4	4	3	5	4	5	3	4	4	5	56
38	5	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	53
39	4	3	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	55
40	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	61
41	4	4	3	5	4	3	5	5	5	5	5	4	3	55
42	3	2	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	51
43	4	5	4	5	2	5	3	5	4	5	5	5	4	56
44	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	5	3	49
45	4	4	4	2	3	3	4	4	5	5	4	4	4	50
46	2	4	5	4	5	3	4	4	4	3	3	4	5	50
47	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	51
48	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	56
49	5	4	3	5	5	3	5	4	5	5	4	4	3	55
50	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	4	52
51	3	3	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	47
52	3	5	2	3	2	3	2	5	4	4	5	4	2	44
53	3	3	3	3	4	3	3	4	5	5	5	4	3	48
54	5	5	2	2	4	2	5	5	5	5	5	5	2	52
55	5	5	5	3	5	4	5	5	3	3	4	4	5	56
56	5	5	5	3	3	3	4	4	3	3	4	4	5	51

NO RESPONDEN	ITEM PERTANYAAN													JUMLAH
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X1.13	
57	2	5	4	3	2	2	3	3	4	4	5	4	4	45
58	4	3	3	3	3	4	5	4	4	5	5	5	3	51
59	2	4	4	2	3	3	3	3	5	5	4	4	4	46
60	2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	46
61	3	5	4	4	5	3	3	4	5	5	3	4	4	52
62	3	4	5	4	3	4	4	5	3	4	5	4	5	53
63	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	57
64	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	4	49
65	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	40
66	3	4	2	3	2	3	2	4	5	4	5	4	2	43
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	3	44
68	5	4	2	2	4	3	4	5	5	5	4	5	2	50
69	5	5	4	3	3	3	5	5	3	3	4	4	4	51
70	3	5	5	3	3	3	5	5	3	3	4	3	5	50
71	3	4	4	2	3	3	3	4	3	5	4	4	4	46
72	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	44
73	3	5	3	4	5	2	3	4	5	5	5	4	3	51
74	4	3	5	4	3	4	3	5	5	4	4	4	5	53
75	3	4	3	3	5	3	5	3	5	5	4	4	3	50
76	3	4	4	5	4	2	3	4	5	5	5	5	4	53
77	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3	3	3	2	38
78	4	5	2	4	2	2	2	5	5	4	5	4	2	46
79	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	5	4	3	45
80	4	5	2	2	4	2	3	4	5	5	5	5	2	48
81	5	5	5	3	5	3	5	5	3	3	4	4	5	55
82	2	5	5	3	3	3	5	5	3	3	4	4	5	50
83	4	4	5	4	3	4	4	5	3	4	5	4	5	54
84	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	43

NO RESPONDEN	ITEM PERTANYAAN													JUMLAH
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X1.13	
85	3	3	4	3	3	2	2	4	4	5	5	4	4	46
86	2	5	3	5	4	4	3	4	3	4	4	3	3	47
87	3	3	4	2	3	5	3	3	2	4	3	4	4	43
88	3	5	2	2	3	2	4	5	4	4	5	5	2	46
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
91	3	5	5	5	3	3	3	5	3	3	4	4	5	51
92	5	5	5	3	3	3	5	5	3	3	4	4	5	53
93	5	5	5	3	3	3	5	5	3	3	4	4	5	53
94	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	59
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
96	4	3	3	5	5	3	5	5	5	5	4	5	3	55
97	3	2	4	5	3	2	5	5	5	5	5	5	4	53
98	2	5	4	3	2	2	3	3	4	5	5	4	4	46
99	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	3	53
100	2	4	4	2	3	2	3	4	5	5	4	4	4	46
101	2	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	45
102	1	5	4	4	5	2	1	4	5	5	5	4	4	49
103	4	4	5	4	1	4	4	5	5	4	5	4	5	54
104	5	4	3	5	5	3	5	5	5	5	4	4	3	56
105	3	4	4	4	4	2	3	4	5	4	5	5	4	51
106	3	1	2	3	4	2	4	3	4	3	3	4	2	38
107	3	5	2	3	2	2	2	5	5	4	5	4	2	44
108	3	3	3	1	4	2	3	3	5	5	5	4	3	44
109	5	5	2	2	4	2	5	5	5	5	5	5	2	52
110	5	5	5	3	3	3	5	5	3	3	4	4	5	53
111	5	5	5	3	3	3	5	5	3	3	4	4	5	53
112	3	3	5	3	3	2	4	4	3	4	3	3	5	45

NO RESPONDEN	ITEM PERTANYAAN													JUMLAH
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X1.13	
113	1	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	39
114	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	49
115	3	3	3	2	3	5	3	3	2	4	1	4	3	39
116	1	5	2	4	3	2	4	4	4	4	4	5	2	44
117	5	5	3	3	5	5	4	4	5	5	4	4	3	55
118	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	57
119	1	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	54
120	5	5	5	4	4	3	5	4	5	3	4	4	5	56
121	5	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	53
122	4	3	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	55
123	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	61
124	4	4	3	5	4	3	5	5	5	5	5	4	3	55
125	3	2	4	4	1	4	5	4	5	5	4	4	4	49
126	4	5	4	5	2	5	3	5	4	5	5	5	4	56
127	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	5	3	49
128	4	4	4	2	3	2	4	4	5	5	4	4	4	49
129	2	4	5	4	5	2	4	4	4	3	3	4	5	49
130	3	3	4	4	5	4	1	4	4	4	5	4	4	49
131	4	4	5	4	1	4	4	5	5	4	5	4	5	54
132	5	4	3	5	5	3	5	4	5	5	4	4	3	55
133	3	4	4	4	4	2	3	4	5	4	5	5	4	51
134	3	1	5	3	4	2	4	3	4	3	3	4	5	44
135	3	5	2	3	2	2	2	5	4	4	5	4	2	43
136	3	3	3	1	4	2	3	4	5	5	5	4	3	45
137	5	5	2	2	4	2	5	5	5	5	5	5	2	52
138	5	5	5	3	5	4	5	5	3	3	4	4	5	56
139	5	5	5	3	3	3	4	4	3	3	4	4	5	51
140	2	5	4	3	2	2	3	3	4	4	5	4	4	45

NO RESPONDEN	ITEM PERTANYAAN												JUMLAH	
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12		X1.13
141	4	1	3	3	3	4	5	4	4	5	5	5	3	49
142	2	4	4	2	3	2	3	3	5	5	4	4	4	45
143	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	45
144	1	5	4	4	5	2	1	4	5	5	3	4	4	47
145	3	4	5	4	1	4	4	5	3	4	5	4	5	51
146	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	57
147	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	5	5	4	48
148	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	3	4	2	39
149	3	4	2	3	2	2	2	4	5	4	5	4	2	42
150	3	3	3	1	3	2	3	3	3	5	5	4	3	41
151	5	4	2	2	4	2	4	5	5	5	4	5	2	49
152	5	5	4	3	3	3	5	5	3	3	4	4	4	51
153	3	5	5	3	3	3	5	5	3	3	4	3	5	50
154	3	4	4	2	3	2	3	4	3	5	4	4	4	45
155	2	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	43
156	1	5	3	4	5	2	1	4	5	5	5	4	3	47
157	4	3	5	4	1	4	3	5	5	4	4	4	5	51
158	3	4	3	3	5	3	5	3	5	5	4	4	3	50
159	3	4	4	5	4	2	3	4	5	5	5	5	4	53
160	3	1	2	3	3	2	4	3	4	3	3	3	2	36
161	4	5	2	4	2	2	2	5	5	4	5	4	2	46
162	3	3	3	1	4	3	3	3	3	5	5	4	3	43
163	4	5	2	2	4	2	3	4	5	5	5	5	2	48
164	5	5	5	3	5	3	5	5	3	3	4	4	5	55
165	2	5	5	3	3	3	5	5	3	3	4	4	5	50
166	4	4	5	4	1	4	4	5	3	4	5	4	5	52
167	3	1	2	3	3	1	4	3	4	3	3	3	2	35
168	4	5	2	4	2	1	2	5	5	4	5	4	2	45

NO RESPONDEN	ITEM PERTANYAAN													JUMLAH
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X1.13	
169	3	3	3	1	4	3	3	3	3	5	5	4	3	43
170	4	5	2	2	4	3	3	4	5	5	5	5	2	49
Jumlah	596	688	631	592	599	521	650	725	703	715	724	712	631	R TABEL
Rhitung	0.608	0.405	0.526	0.581	0.356	0.58	0.551	0.62	0.365	0.257	0.341	0.472	0.526	0.15058
Validitas	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	
Varians	1.198	1.051	1.165	1.103	1.067	0.948	1.105	0.551	0.84	0.626	0.572	0.331	1.165	
Jumlah Varians	11.72234598			r_{ac}	0.714196078				Reliabel					
Varians total	34.40240167													

LAMPIRAN 4. TABULASI LAYANAN SOFTSKILL

NO RESPONDEN	KOMPETENSI						JUMLAH
	K3.1	K3.2	K3.3	K3.4	K3.5	K3.6	
1	4	3	3	5	3	3	21
2	3	4	4	3	5	5	24
3	3	4	5	5	5	5	27
4	4	3	3	4	3	3	20
5	5	5	4	3	5	4	26
6	5	4	5	2	4	4	24
7	3	3	3	3	3	3	18
8	3	3	4	3	5	5	23
9	5	5	5	5	5	5	30
10	5	4	5	5	5	5	29
11	4	3	3	4	3	3	20
12	4	5	3	4	5	3	24
13	4	3	3	4	3	3	20
14	5	3	5	3	5	5	26
15	5	5	5	5	5	5	30
16	5	3	5	2	5	5	25
17	5	3	5	3	4	5	25
18	4	3	2	3	4	4	20
19	5	4	4	3	5	5	26
20	4	3	5	3	5	5	25
21	3	3	4	4	3	4	21
22	5	3	5	3	5	5	26
23	5	4	5	5	5	5	29
24	5	3	5	2	5	5	25
25	5	5	5	3	4	3	25
26	4	4	4	2	4	3	21
27	5	3	5	3	4	3	23
28	5	4	3	3	5	4	24
29	5	5	5	2	5	5	27
30	4	3	3	4	3	1	18
31	5	4	4	3	5	5	26
32	5	3	3	4	3	3	21
33	4	5	4	3	5	4	25
34	4	4	5	3	4	4	24
35	4	3	4	4	3	3	21
36	3	3	4	3	5	4	22
37	5	4	4	5	4	4	26
38	5	4	5	3	5	3	25
39	4	5	5	4	3	4	25
40	5	5	3	4	5	4	26
41	5	3	5	4	5	1	23

NO RESPONDEN	KOMPETENSI						JUMLAH
	K3.1	K3.2	K3.3	K3.4	K3.5	K3.6	
42	5	5	5	5	5	4	27
43	5	4	4	5	5	4	27
44	5	4	5	2	5	3	24
45	4	4	5	4	4	5	26
46	4	3	4	3	4	4	22
47	4	4	5	5	5	5	28
48	3	3	5	4	4	5	24
49	3	3	4	4	3	5	22
50	4	3	5	3	3	5	23
51	4	4	5	5	4	4	26
52	4	3	5	2	5	5	24
53	4	5	5	4	4	3	25
54	5	4	4	2	4	3	22
55	5	3	5	3	4	4	24
56	5	4	3	3	5	4	24
57	4	5	5	2	4	5	25
58	5	3	3	4	3	1	19
59	4	4	4	3	5	5	25
60	5	3	2	3	5	4	22
61	5	4	4	3	5	4	25
62	3	3	5	3	5	5	24
63	3	3	4	3	3	4	20
64	4	3	5	3	5	5	25
65	5	4	3	5	5	5	27
66	3	3	5	2	5	5	23
67	4	5	5	3	4	3	24
68	4	3	4	2	4	3	20
69	3	3	5	3	4	3	21
70	4	4	3	3	5	4	23
71	3	5	5	3	5	5	26
72	3	3	3	4	4	1	18
73	3	4	4	3	4	5	23
74	3	3	2	3	5	5	21
75	3	3	3	4	3	4	20
76	4	3	5	3	5	5	25
77	4	4	5	5	5	3	26
78	5	5	5	2	5	5	27
79	5	5	5	3	5	3	26
80	5	4	4	2	5	3	23
81	5	3	3	3	4	4	22
82	4	4	3	3	5	4	23

NO RESPONDEN	KOMPETENSI						JUMLAH
	K3.1	K3.2	K3.3	K3.4	K3.5	K3.6	
83	4	5	5	3	5	5	27
84	4	3	3	5	3	1	19
85	3	4	4	3	5	5	24
86	3	4	5	5	5	5	27
87	5	4	4	2	5	3	23
88	5	3	3	3	4	4	22
89	4	4	3	1	5	4	21
90	4	5	5	3	5	5	27
91	5	5	5	5	5	5	30
92	5	3	3	4	4	5	24
93	5	3	3	4	4	5	24
94	5	3	3	4	4	5	24
95	5	5	5	4	5	5	29
96	5	5	5	5	5	5	30
97	5	5	5	4	5	3	27
98	5	5	5	5	5	4	29
99	3	4	5	5	4	4	25
100	5	5	5	5	5	3	28
101	4	5	5	4	4	4	26
102	4	3	3	3	4	4	21
103	4	5	5	5	4	4	27
104	5	5	4	5	4	5	28
105	5	5	5	4	4	3	26
106	4	5	4	5	5	4	27
107	3	4	3	3	4	2	19
108	5	5	4	5	4	2	25
109	3	5	5	5	4	3	25
110	5	5	5	5	5	2	27
111	5	3	3	4	4	5	24
112	5	3	3	4	4	5	24
113	4	3	4	3	3	5	22
114	4	4	4	4	4	2	22
115	4	4	4	4	3	3	22
116	3	2	4	1	4	3	17
117	4	4	4	4	5	2	23
118	4	5	5	4	4	3	25
119	5	4	4	5	5	4	27
120	4	4	4	4	4	5	25
121	4	5	3	4	4	5	25
122	5	4	4	4	4	4	25
123	5	5	5	4	5	4	28

NO RESPONDEN	KOMPETENSI						JUMLAH
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	
124	4	5	5	4	5	5	28
125	5	5	5	5	4	3	27
126	4	5	5	4	4	4	26
127	5	4	5	5	5	4	28
128	5	5	4	4	5	3	26
129	4	5	5	4	4	4	26
130	4	4	3	3	4	5	23
131	4	4	4	5	4	4	25
132	5	5	4	5	4	5	28
133	4	5	5	4	4	3	25
134	4	5	4	5	5	4	27
135	3	4	3	3	4	5	22
136	5	4	4	5	4	2	24
137	4	5	5	5	4	3	26
138	5	5	5	5	5	2	27
139	5	3	3	4	4	5	24
140	4	3	3	4	4	5	23
141	3	4	4	5	4	4	24
142	4	4	5	5	5	3	26
143	3	5	5	4	4	4	25
144	4	3	4	3	4	4	22
145	4	5	5	3	4	4	25
146	5	3	4	5	4	5	26
147	5	5	5	4	4	3	26
148	3	3	4	5	5	4	24
149	3	3	3	3	4	2	18
150	4	5	4	5	4	2	24
151	3	3	5	5	4	3	23
152	5	5	5	4	5	2	26
153	5	3	3	4	4	4	23
154	5	3	3	4	3	5	23
155	4	3	5	4	4	4	24
156	4	3	3	3	3	4	20
157	4	5	5	5	4	3	26
158	5	5	4	4	4	5	27
159	3	5	5	4	4	3	24
160	4	5	5	5	5	4	28
161	3	4	3	3	3	2	18
162	5	5	4	5	4	2	25
163	3	3	5	5	4	3	23
164	4	5	5	5	5	2	26

NO RESPONDEN	KOMPETENSI						JUMLAH
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	
165	5	3	3	4	4	5	24
166	5	3	3	4	4	5	24
167	5	3	4	5	4	5	26
168	3	4	3	3	3	2	18
169	5	5	4	5	4	2	25
170	3	3	5	5	4	3	23
Jumlah	720	671	711	640	730	656	Rtabel
Rhitung	0.458	0.645	0.611	0.428	0.61	0.421	0.150575
Validitas	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	
Varians	0.583	0.737	0.742	0.986	0.469	1.199	
Jumlah Varians	4.716	r_{ac}	0.442468409			Tidak Reliabel	
Varians total	7.47						

LAMPIRAN 5. TABULASI LAYANAN PADA ASPEK TANGIBLE

NO RESPONDEN	ITEM PERTANYAAN									JUMLAH
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	
1	3	5	5	5	5	5	4	5	5	42
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
3	5	3	5	5	5	5	4	5	5	42
4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	41
5	2	2	3	3	4	5	5	4	3	31
6	3	4	5	5	5	5	5	5	5	42
7	3	3	3	4	5	5	4	4	5	36
8	4	3	4	4	3	3	3	4	3	31
9	5	3	3	4	5	5	5	4	4	38
10	3	4	4	5	5	4	5	4	5	39
11	5	3	5	5	5	5	4	4	5	42
12	4	3	3	4	5	4	5	5	4	45
13	4	3	4	3	4	3	3	4	4	42
14	2	3	2	5	5	4	5	4	5	41
15	4	3	3	3	5	5	5	4	4	31
16	4	3	5	5	5	5	5	5	5	42
17	3	3	5	5	3	3	4	4	3	36
18	3	3	5	5	3	3	4	4	3	31
19	3	2	4	4	3	4	3	3	4	38
20	3	3	3	4	4	4	4	4	4	39
21	4	4	3	4	4	4	4	3	4	41
22	3	5	3	3	2	4	3	4	3	37
23	3	2	4	4	4	4	4	5	5	32
24	5	5	4	4	5	5	4	4	5	35
25	5	4	5	5	4	4	5	5	5	36
26	5	3	5	4	4	4	4	4	3	42
27	4	3	5	4	5	3	4	4	3	33
28	3	3	4	5	4	4	4	4	5	33
29	3	4	4	5	5	5	4	5	5	30
30	4	5	5	4	5	5	4	5	4	33
31	4	3	5	5	5	5	4	5	5	34
32	3	4	5	4	5	5	4	4	5	30
33	2	5	3	5	4	5	5	5	3	35
34	3	3	3	5	5	4	4	5	4	41
35	3	3	4	4	5	5	4	4	4	42
36	5	3	4	4	4	3	3	4	3	36
37	5	4	3	4	4	4	5	4	4	35
38	3	4	4	5	5	4	5	4	5	36
39	5	3	5	4	5	5	4	4	5	40
40	4	3	3	4	5	4	5	5	4	41
41	4	3	4	3	4	3	3	4	4	41
42	2	3	2	5	4	4	5	4	5	39
43	4	3	3	4	5	5	5	4	4	37
44	4	2	5	5	5	5	5	5	5	36
45	5	4	5	5	3	3	4	4	3	36
46	3	3	4	4	3	3	4	4	3	33

NO RESPONDEN	ITEM PERTANYAAN									JUMLAH
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	
47	2	2	3	3	4	4	5	4	3	37
48	3	4	5	4	4	5	5	5	4	39
49	3	3	3	3	5	5	4	4	3	40
50	3	3	4	4	3	4	3	4	3	37
51	5	3	3	4	5	5	3	4	4	32
52	3	4	4	5	3	4	5	4	5	34
53	5	4	5	5	5	5	4	4	5	37
54	4	3	3	3	3	4	5	5	4	41
55	4	3	4	3	3	3	3	4	4	36
56	2	3	2	4	5	4	5	4	5	31
57	3	3	3	3	3	5	5	4	3	30
58	4	3	4	5	5	5	4	5	5	39
59	3	3	5	5	3	3	4	4	3	33
60	3	3	5	5	3	3	4	3	3	31
61	3	3	3	4	3	5	4	4	3	36
62	4	3	3	4	3	3	3	3	3	37
63	5	2	3	4	5	5	5	4	4	42
64	3	4	3	5	5	4	4	4	5	34
65	5	3	5	3	5	5	4	4	5	31
66	4	2	3	4	5	5	5	5	4	34
67	3	2	4	3	4	3	3	3	4	32
68	2	2	2	5	5	4	5	4	5	40
69	4	3	3	3	3	5	5	4	4	33
70	4	2	3	4	5	5	5	5	5	32
71	5	3	5	5	3	3	4	4	3	32
72	3	3	5	5	3	3	4	4	3	29
73	3	4	4	5	3	4	5	4	5	37
74	3	2	4	4	3	4	3	3	4	37
75	3	2	2	4	4	5	5	4	4	39
76	4	4	3	4	3	4	4	3	5	37
77	3	5	3	3	2	4	3	4	3	29
78	3	2	4	5	4	4	5	5	5	34
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	34
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	38
81	3	3	3	5	3	3	4	4	3	35
82	3	3	5	5	3	3	4	4	3	33
83	3	3	5	5	3	3	4	4	3	37
84	3	5	5	5	5	5	4	5	5	30
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	33
86	5	3	5	5	5	5	4	5	5	34
87	3	2	5	5	5	5	5	5	5	30
88	2	2	3	3	4	5	5	4	3	37
89	3	4	5	5	5	5	5	5	5	45
90	3	2	3	4	5	5	4	4	5	45
91	4	2	4	4	3	3	3	4	3	31
92	5	2	1	4	5	5	5	4	4	33

NO RESPONDEN	ITEM PERTANYAAN									JUMLAH
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	
93	1	4	4	5	5	4	5	4	5	33
94	5	3	5	5	5	5	4	4	5	42
95	4	2	3	4	5	4	5	5	4	45
96	4	2	4	3	4	3	3	4	4	42
97	2	2	2	5	5	4	5	4	5	40
98	4	2	3	3	5	5	5	4	4	31
99	4	2	5	5	5	5	5	5	5	42
100	3	3	5	5	3	3	4	4	3	35
101	3	3	5	5	3	3	4	4	3	30
102	3	2	4	4	3	4	3	3	4	35
103	3	3	3	4	4	4	4	4	4	37
104	4	4	3	4	4	4	4	3	4	41
105	3	5	3	3	2	4	1	4	3	36
106	3	2	4	4	4	4	4	5	5	31
107	5	5	4	4	5	5	4	4	5	34
108	5	4	5	5	4	4	5	5	5	35
109	5	3	5	4	4	4	4	4	3	41
110	4	3	5	4	5	3	4	4	3	33
111	3	3	4	5	4	4	4	4	5	33
112	3	4	4	5	5	5	4	5	5	30
113	4	5	5	4	5	5	4	5	4	33
114	4	3	5	5	5	5	5	4	5	34
115	1	4	5	4	5	5	4	4	5	28
116	2	5	3	5	4	5	5	5	3	35
117	3	3	3	5	5	4	4	5	4	41
118	3	2	4	4	4	5	4	4	4	42
119	5	2	4	4	4	3	3	4	3	36
120	5	4	1	4	4	4	5	4	4	35
121	1	4	4	5	5	4	5	4	5	36
122	5	3	5	4	5	5	4	4	5	40
123	4	2	3	4	5	4	5	5	4	41
124	4	2	4	3	4	3	3	4	4	41
125	2	2	2	5	4	4	5	4	5	37
126	4	2	3	4	5	5	5	4	4	37
127	4	2	5	5	5	5	5	5	5	36
128	5	4	5	5	3	3	4	4	3	35
129	3	3	4	4	3	3	4	4	3	32
130	2	2	3	3	4	4	5	4	3	35
131	3	4	5	4	4	5	5	5	4	37
132	3	2	3	3	5	5	4	4	3	40
133	3	2	4	4	3	4	3	4	3	36
134	5	2	1	4	5	5	3	4	4	31
135	1	4	4	5	3	4	5	4	5	33
136	5	4	5	5	5	5	4	4	5	36
137	4	2	3	3	3	4	5	5	4	41
138	4	2	4	3	3	3	3	4	4	36

NO RESPONDEN	ITEM PERTANYAAN									JUMLAH
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	
139	2	2	2	4	5	4	5	4	5	31
140	3	2	3	3	3	5	5	4	3	30
141	4	2	4	5	5	5	4	5	5	39
142	3	3	5	5	3	3	4	4	3	32
143	3	3	5	5	3	3	4	3	3	30
144	3	2	3	4	3	5	4	4	3	33
145	4	2	3	4	3	3	3	3	3	35
146	5	2	1	4	5	5	5	4	4	42
147	1	4	3	5	5	4	4	4	5	33
148	5	3	5	3	5	5	4	4	5	30
149	4	2	3	4	5	5	5	5	4	33
150	3	2	4	3	4	3	3	3	4	31
151	2	2	2	5	5	4	5	4	5	39
152	4	3	3	3	3	5	5	4	4	33
153	4	2	3	4	5	5	5	5	5	32
154	5	3	5	5	3	3	4	4	3	31
155	3	3	5	5	3	3	4	4	3	28
156	1	4	4	5	3	4	5	4	5	35
157	3	1	4	3	4	3	3	3	4	35
158	2	1	2	5	5	4	5	4	5	39
159	4	3	3	3	3	5	5	4	4	37
160	4	3	3	4	5	5	5	5	5	29
161	3	2	4	4	3	4	3	3	4	30
162	3	2	2	4	4	5	5	4	4	33
163	4	4	3	4	3	4	4	3	5	34
164	3	5	3	3	2	4	3	4	3	30
165	3	2	4	5	4	4	5	5	5	37
166	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
167	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
168	3	3	3	5	3	3	4	4	3	31
169	3	3	5	5	3	3	4	4	3	33
170	3	3	5	5	3	3	4	4	3	33
Jumlah	599	521	650	725	703	715	724	712	700	Rtabel
Rhitung	0.1902	-0.022	-0.054	0.0603	0.308	0.1717	0.1492	0.1986	0.2073	0.150575
Validitas	Valid	Tidak Valid	Tidak Valid	Tidak Valid	Valid	Valid	Tidak Valid	Valid	Valid	
Varians	1.0675	0.9485	1.1048	0.5508	0.8396	0.626	0.5717	0.3312	0.6961	
Jumlah Varians	6.7361	r _{ac}	0.752207103			Reliabel				
Varians total	18.052									

LAMPIRAN 6. TABULASI LAYANAN PADA 5 ASPEK

NOMOR RESPONDEN	ITEM SURVEY					JUMLAH
	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	
1	3	3	4	3	3	16
2	3	3	4	3	3	16
3	2	5	3	5	4	19
4	3	3	4	2	3	15
5	3	5	2	2	3	15
6	5	5	5	5	5	25
7	5	5	5	5	5	25
8	3	5	5	5	3	21
9	5	5	5	3	3	21
10	5	5	5	3	3	21
11	4	3	5	5	3	20
12	5	5	5	5	5	25
13	4	3	3	5	5	20
14	3	2	4	5	3	17
15	2	5	4	3	2	16
16	4	3	3	3	3	16
17	2	4	4	2	3	15
18	2	4	4	4	4	18
19	3	5	4	4	5	21
20	4	4	5	4	3	20
21	5	4	3	5	5	22
22	3	4	4	4	4	19
23	3	3	2	3	4	15
24	3	5	2	3	2	15
25	3	3	3	3	4	16
26	5	5	2	2	4	18
27	5	5	5	3	3	21
28	5	5	5	3	3	21
29	3	3	5	3	3	17
30	3	2	2	3	3	13
31	4	5	3	4	4	20
32	3	3	3	2	3	14
33	3	5	2	4	3	17
34	5	5	3	3	5	21
35	3	5	4	4	5	21
36	3	5	5	5	5	23
37	5	5	5	4	4	23
38	5	5	4	4	3	21
39	4	3	4	5	3	19
40	5	4	5	5	4	23
41	4	4	3	5	4	20
42	3	2	4	4	3	16
43	4	5	4	5	2	20
44	4	4	3	3	3	17

NOMOR RESPONDEN	ITEM SURVEY					JUMLAH
	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	
45	4	4	4	2	3	17
46	2	4	5	4	5	20
47	3	3	4	4	5	19
48	4	4	5	4	3	20
49	5	4	3	5	5	22
50	3	4	4	4	4	19
51	3	3	5	3	4	18
52	3	5	2	3	2	15
53	3	3	3	3	4	16
54	5	5	2	2	4	18
55	5	5	5	3	5	23
56	5	5	5	3	3	21
57	2	5	4	3	2	16
58	4	3	3	3	3	16
59	2	4	4	2	3	15
60	2	4	4	4	3	17
61	3	5	4	4	5	21
62	3	4	5	4	3	19
63	5	4	3	5	5	22
64	3	4	4	4	4	19
65	3	3	2	3	4	15
66	3	4	2	3	2	14
67	3	3	3	3	3	15
68	5	4	2	2	4	17
69	5	5	4	3	3	20
70	3	5	5	3	3	19
71	3	4	4	2	3	16
72	2	4	4	4	4	18
73	3	5	3	4	5	20
74	4	3	5	4	3	19
75	3	4	3	3	5	18
76	3	4	4	5	4	20
77	3	3	2	3	3	14
78	4	5	2	4	2	17
79	3	3	3	3	4	16
80	4	5	2	2	4	17
81	5	5	5	3	5	23
82	2	5	5	3	3	18
83	4	4	5	4	3	20
84	3	3	4	3	3	16
85	3	3	4	3	3	16
86	2	5	3	5	4	19
87	3	3	4	2	3	15
88	3	5	2	2	3	15

NOMOR RESPONDEN	ITEM SURVEY					JUMLAH
	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	
89	5	5	5	5	5	25
90	5	5	5	5	5	25
91	3	5	5	5	3	21
92	5	5	5	3	3	21
93	5	5	5	3	3	21
94	4	3	5	5	3	20
95	5	5	5	5	5	25
96	4	3	3	5	5	20
97	3	2	4	5	3	17
98	2	5	4	3	2	16
99	4	3	3	3	3	16
100	2	4	4	2	3	15
101	2	4	4	4	4	18
102	1	5	4	4	5	19
103	4	4	5	4	1	18
104	5	4	3	5	5	22
105	3	4	4	4	4	19
106	3	1	2	3	4	13
107	3	5	2	3	2	15
108	3	3	3	1	4	14
109	5	5	2	2	4	18
110	5	5	5	3	3	21
111	5	5	5	3	3	21
112	3	3	5	3	3	17
113	1	2	2	3	3	11
114	4	5	3	4	4	20
115	3	3	3	2	3	14
116	1	5	2	4	3	15
117	5	5	3	3	5	21
118	3	5	4	4	5	21
119	1	5	5	5	5	21
120	5	5	5	4	4	23
121	5	5	4	4	3	21
122	4	3	4	5	3	19
123	5	4	5	5	4	23
124	4	4	3	5	4	20
125	3	2	4	4	1	14
126	4	5	4	5	2	20
127	4	4	3	3	3	17
128	4	4	4	2	3	17
129	2	4	5	4	5	20
130	3	3	4	4	5	19
131	4	4	5	4	1	18
132	5	4	3	5	5	22

NOMOR RESPONDEN	ITEM SURVEY					JUMLAH
	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	
133	3	4	4	4	4	19
134	3	1	5	3	4	16
135	3	5	2	3	2	15
136	3	3	3	1	4	14
137	5	5	2	2	4	18
138	5	5	5	3	5	23
139	5	5	5	3	3	21
140	2	5	4	3	2	16
141	4	1	3	3	3	14
142	2	4	4	2	3	15
143	2	4	4	4	3	17
144	1	5	4	4	5	19
145	3	4	5	4	1	17
146	5	4	3	5	5	22
147	3	4	4	4	4	19
148	3	3	2	3	4	15
149	3	4	2	3	2	14
150	3	3	3	1	3	13
151	5	4	2	2	4	17
152	5	5	4	3	3	20
153	3	5	5	3	3	19
154	3	4	4	2	3	16
155	2	4	4	4	4	18
156	1	5	3	4	5	18
157	4	3	5	4	1	17
158	3	4	3	3	5	18
159	3	4	4	5	4	20
160	3	1	2	3	3	12
161	4	5	2	4	2	17
162	3	3	3	1	4	14
163	4	5	2	2	4	17
164	5	5	5	3	5	23
165	2	5	5	3	3	18
166	4	4	5	4	1	18
167	3	1	2	3	3	12
168	4	5	2	4	2	17
169	3	3	3	1	4	14
170	4	5	2	2	4	17
Jumlah	596	688	631	592	599	Rtabel
Rhitung	0.56	0.56	0.58	0.61	0.51	
Validitas	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	0.150575
Varians	1.2	1.05	1.16	1.1	1.07	
Jumlah Varians	5.58	r _{ac} 0.44870534				Tidak Reliabel
Varians total	8.92					