

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA PADA  
LABORATORIUM FISIKA DASAR FMIPA UGM DENGAN  
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE-PERFORMANCE*  
*ANALYSIS*



Oleh:  
Nurahkhim  
13051195

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
YOGYAKARTA

2017

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA PADA  
LABORATORIUM FISIKA DASAR FMIPA UGM DENGAN  
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE-PERFORMANCE*  
*ANALYSIS*

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada :  
Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta  
Sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat  
Sarjana Strata Satu (S1)



Oleh:  
Nurahkhim  
13051195

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
YOGYAKARTA

2017

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA PADA  
LABORATORIUM FISIKA DASAR FMIPA UGM DENGAN  
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE-PERFORMANCE*  
*ANALYSIS*



Oleh:  
Nurahkhim  
13051195

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi untuk diajukan dan dipertahankan di depan Tim Penguji Akhir Skripsi Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Mercu Buana Yogyakarta.

Yogyakarta, 07 Juli 2017  
Dosen Pembimbing

Titik Desi Harsoyo, SE, M.Si.

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL

Analisis Kepuasan Mahasiswa Pada Laboratorium Fisika Dasar FMIPA UGM  
Dengan Menggunakan Metode *Importance-Performance Analysis*

Oleh:  
Nurakhim  
13051195

Telah dipertanggungjawabkan dan diterima

Oleh Tim Penguji pada tanggal

09 Agustus 2017

Mengetahui

Dekan

Dosen Pembimbing

( Drs. Raswan Udjang, M.Si )

(Titik Desi Harsoyo, SE, M.Si.)

Dosen Penguji,

1.

(Audita Nuvriasari, SE., MM)

2.

(Dr. Asep Rokhyadi PS, SE., M.Si.)

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurahkhim

NIM : 13051195

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Mahasiswa Pada Laboratorium Fisika Dasar FMIPA UGM Dengan Menggunakan Metode *Importance-Performance Analysis*

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 01 Agustus 2017

Yang menyatakan,

Nurahkhim  
13051195

## HALAMAN MOTTO

Mekipun anak tidak akan pernah bisa membalas semua jasa orang tua, tetaplah berusaha memberikan yang terbaik bagi mereka (kedua orang tua kita).

Allah Subhanahu wa Ta'ala berfirman:

وَأَعْبُدُوا اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا ۚ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا

“Sembahlah Allah dan janganlah kamu mempersekutukan-Nya dengan sesuatupun. Dan berbuat baiklah kepada dua orang ibu-bapa ... ” [an-Nisâ`/4:36].

## Persembahan

Alhamdulillah, atas rahmat dan hidayahNya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Karya sederhana ini ku persembahkan untuk:

Ibu dan Bapakku yang telah mendukungku, memberiku motivasi dalam segala hal serta memberikan kasih sayang yang teramat besar yang tak mungkin bisa ku balas dengan apapun.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, serta pentunjuk-Nya sehingga tugas akhir dengan judul “**Analisis Kepuasan Mahasiswa Pada Laboratorium Fisika Dasar Fmipa Ugm Dengan Menggunakan Metode *Importance-Performance Analysis***” dapat diselesaikan dengan baik. Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis telah banyak mendapatkan arahan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs.Raswan Udjang, M.Si selaku Dekan Fakultas Matematika Ekonomi Universitas Mercubuana Yogyakarta.
2. Drs. Subarjo, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mercubuana Yogyakarta.
3. Titik Desi Harsoyo, SE, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah berkenan meluangkan waktu dan pikiran dalam penyelesaian tugas akhir ini.
4. Staf Laboratorium Fisika Dasar Mas Riyanto, Pak Sriyanta, Pak Junadi, Pak Suyanto, Pak Jamhari dan Pak Supriyanto atas bantuan dalam penyelesaian tugas akhir yang senantiasa menghibur.
5. Kedua Orang Tua, kakak dan adik adik saya yang selalu memberi dukungan serta nasihat yang berharga.
6. Rekan-rekan satu bimbingan Anto, dan Veny.
7. Sahabat Arif Eko Zudanto, Abdul Fandi, Tyas & Martha, yang selalu memberi semangat.
8. Teman-teman Manajemen 2013, KKL Malang, Edutrip Trini, Manajemen 2014 yang tidak dapat disebutkan satu persatu.



Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua terutama perkembangan ilmu pengetahuan

Yogyakarta, 01 Agustus 2017

Penulis,

Nurahkhim

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul</b> .....	i
<b>Persetujuan Skripsi</b> .....	iii
<b>Pengesahan Skripsi</b> .....	iv
<b>Pernyataan</b> .....	v
<b>Halaman Motto</b> .....	vi
<b>Persembahan</b> .....	vii
<b>Kata Pengantar</b> .....	viii
<b>Daftar Isi</b> .....	x
<b>Daftar Tabel</b> .....	xiv
<b>Daftar Gambar</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah .....	6
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
A. Pengertian Jasa.....	9
B. Karakteristik Jasa .....	11
C. Kualitas Pelayanan .....	14
D. Indikator Kualitas Pelayanan .....	21
E. Kepuasan Pelanggan.....	24

F. Kerangka Pemikiran .....	28
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	30
B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	30
1. Variabel Penelitian .....	30
2. Definisi Operasional Variabel .....	31
a. Bukti Fisik.....	31
b. Keandalan .....	32
c. Daya Tanggap .....	32
d. Empati.....	32
e. Jaminan .....	33
C. Populasi dan Sampel .....	33
1. Populasi .....	33
2. Sampel .....	34
D. Teknik Pengumpulan Data.....	36
1. Pertimbangan Penelitian.....	36
2. Instrumen Penelitian.....	36
E. Uji Instrumen.....	38
1. Uji Validitas.....	38
2. Uji Reliabilitas.....	38
F. Metode Analisis Data.....	40
1. Prosedur Pengumpulan Data .....	40
2. Tahapan Analisa Data.....	40
4. Analisis statistik deskriptif .....	41
5. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	41

<b>BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK AMATAN .....</b>	<b>46</b>
A. Gambaran Umum FMIPA UGM .....	46
1. Sejarah Singkat .....	46
2. Tujuan Pendidikan .....	51
a. Visi .....	51
b. Misi .....	52
c. Tujuan .....	53
d. Sasaran .....	54
3. Struktur Organisasi .....	54
a. Fakultas .....	54
b. Jurusan .....	55
c. Senat Fakultas .....	55
d. Unit-unit penunjang .....	56
4. Staf Pengajar .....	56
a. Guru Besar .....	56
b. Lektor Kepala .....	57
c. Lektor .....	58
d. Asisten Ahli .....	59
e. Tenaga Pengajar .....	59
f. Asisten Dosen .....	59
B. Aturan dan Tata Tertib Praktikum Fisika Dasar .....	60
1. Umum .....	60
2. Test .....	60
3. Praktikum .....	60
4. Penulisan Laporan .....	61

C. Pemasaran Laboratorium Fisika Dasar .....	61
<b>BAB V HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>63</b>
A. Hasil Uji Instrumen Validitas dan Reliabilitas .....	63
1. Uji Validitas.....	63
2. Uji Reliabilitas.....	65
B. Hasil Penelitian .....	66
1. Analisis Deskriptif Responden .....	66
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	67
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	68
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Semester.....	68
2. Pemetaan ke dalam Diagram Kartesius .....	69
C. Pembahasan .....	74
1. Kuadran A ( <i>improve</i> ).....	75
2. Kuadran B ( <i>maintenance</i> ).....	76
3. Kuadran C ( <i>low priority</i> ) .....	78
4. Kuadran D ( <i>over</i> ).....	79
D. Implikasi Penelitian.....	81
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>84</b>
A. Kesimpulan .....	84
B. Saran .....	85

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Alokasi dari jumlah sampel responden .....	35
Tabel III.2 Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi .....	39
Tabel V.1 Uji Validitas Instrumen .....	64
Tabel V.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	66
Tabel V.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Prodi .....	67
Tabel V.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
Tabel V.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Semester .....	69
Tabel V.6 Koordinat Diagram Kartesius Beserta Kuadran.....	70
Tabel V.7 Pembagian Kelas Analisis Destriptif Mean .....	72
Tabel V.8 Hasil Pengelompokkan Responden Berdasarkan Rentang Skala...	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	<b>Model <i>Customer Satisfaction</i></b> .....	25
Gambar II.2	Kerangka Pemikiran .....	28
Gambar III.1	Matriks <i>Importance Performance Analysis</i> .....	44
Gambar V.1	Diagram Kartesius .....	74

## DAFTAR PUSTAKA

- Gronross Christian, *Service Management and Marketing: A Moment of Truth* (Singapore: Maxwell Macmillan International, 1990) hal. 203
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip. (2007). *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan*,
- Lovelock, C., dan Gummesson. (2011). *Pemasaran Jasa (Seventh ed.)*. Erlangga.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Muafi dan Yuni Siswanti, 2007, *Anteseden Ekuitas Merek Perguruan Tinggi: SEM dengan Pendekatan Two Step*, Manajemen Usahawan Indonesia, no. 03, TH XXXVI, Maret, 2007, p. 27 – 34.
- Notoatmodjo, S. 2007. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta : Rineka Cipta
- Parasuraman, A., (2001). *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*, Jurnal of Marketing, Vol 60.



- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. 2007., *Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Future Research*. Journal of Marketing. Pengendalian. Jakarta: Salemba Empat.
- Rangkuti, Freddy. 2001. *Analisis SWOT Teknik Membelah Kasus Bisnis*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Andi, Yogyakarta.
- Zeithaml, Valarie A. Mry Jo Bitner. (2000). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*, Second Edition Hill. . New York: McGraw

# **LAMPIRAN**

- Lampiran A : Kuisisioner Penelitian**
- Lampiran B : Tabulasi Data**
- Lampiran C : Hasil Output Spss Uji Validitas dan Uji Reabilitas  
Harapan**
- Lampiran D : Hasil Output Spss Uji Validitas dan Uji Reabilitas  
Harapan**
- Lampiran E : Diagram Kartesius**

**Lampiran A : Kuisisioner Penelitian**  
**KUESIONER KEPUASAN PRAKTIKAN PADA LABORATORIUM FISIKA DASAR**  
**FAKULTAS MIPA UNIVERSITAS GADJAH MADA**

Saya membutuhkan kesediaan anda untuk mengisi kuisisioner ini untuk kepentingan penelitian skripsi. Evaluasi ini akan digunakan untuk peningkatan kualitas pelayanan di Laboratorium Fisika Dasar Fakultas MIPA Universitas Gadjah Mada. Oleh karena itu dimohon untuk menjawab kuisisioner ini dengan jujur sesuai dengan yang anda rasakan.

Nama : \_\_\_\_\_ NIM : \_\_\_\_\_

Prodi : \_\_\_\_\_

Jenis Kelamin : 1. Laki-laki  
2. Perempuan

Semester : \_\_\_\_\_

Silahkan melingkari pilihan jawaban sesuai dengan penilaian anda.

Keterangan :	STP (Sangat Tidak Penting) = 1	STB (Sangat Tidak Baik) = 1
	TP (Tidak Penting) = 2	TB (Tidak Baik) = 2
	CP (Cukup Penting) = 3	CB (Cukup Baik) = 3
	P (Penting) = 4	B (Baik) = 4
	SP (Sangat Penting) = 5	SB (Sangat Baik) = 5

Variabel kualitas pelayanan		Harapan Anda					Yang Anda Rasakan				
Bukti Fisik ( <i>Tangibility</i> )		STP	TP	CP	P	SP	STB	TB	CB	B	SB
BF1	Kebersihan ruangan praktikum laboratorium	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
BF2	Kebersihan peralatan di laboratorium	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
BF3	Kebersihan fasilitas penunjang (misalnya toilet)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
BF4	Kelengkapan informasi mengenai tata tertib, buku petunjuk penggunaan lab dan peralatan laboratorium	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
BF5	Kerapian penampilan asisten laboratorium	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )		STP	TP	CP	P	SP	STB	TB	CB	B	SB
KH1	Kompetensi asisten laboratorium dalam memberikan penjelasan kepada praktikan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
KH2	Kemampuan asisten laboratorium dalam menjawab pertanyaan praktikan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
KH3	Kesesuaian jadwal laboratorium dengan pelaksanaan praktikum	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

KH4	Kejelasan informasi yang diberikan oleh asisten laboratorium	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>		<b>STP</b>	<b>TP</b>	<b>CP</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>	<b>STB</b>	<b>TB</b>	<b>CB</b>	<b>B</b>	<b>SB</b>
DT1	Kesediaan asisten laboratorium untuk membantu praktikan selama praktikum	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
DT2	Kesediaan asisten laboratorium untuk memberikan informasi mengenai tata cara praktikum	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
DT3	Kesigapan asisten laboratorium dalam melayani praktikan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
DT4	Kecepatan asisten laboratorium dalam menyelesaikan keluhan praktikan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>		<b>STP</b>	<b>TP</b>	<b>CP</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>	<b>STB</b>	<b>TB</b>	<b>CB</b>	<b>B</b>	<b>SB</b>
EM1	Kesabaran asisten laboratorium dalam menanggapi masalah praktikan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
EM2	Kepedulian asisten laboratorium kepada praktikan selama praktikum berlangsung	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
EM3	Keramahan asisten laboratorium kepada praktikan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

EM4	Kesopanan sikap dan tutur kata asisten laboratorium	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>Jaminan (Assurance)</b>		<b>STP</b>	<b>TP</b>	<b>CP</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>	<b>STB</b>	<b>TB</b>	<b>CB</b>	<b>B</b>	<b>SB</b>
JM1	Konsentrasi asisten laboratorium selama praktikum berlangsung	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
JM2	Kepercayaan praktikan terhadap kemampuan asisten dalam menjalankan tugasnya	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
JM3	Keamanan dalam penggunaan alat di laboratorium	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
JM4	Kemampuan asisten laboratorium dalam memberikan materi praktikum kepada praktikan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

*\*Terimakasih atas partisipasi anda\**

**Lampiran B : Tabulasi Data**

**Harapan**

No.	Bukti Fisik					Kehandalan				Daya Tanggap				Empati				Jaminan			
	p1	p2	p3	p4	p5	p1	p2	p3	p4	p1	p2	p3	p4	p1	p2	p3	p4	p1	p2	p3	p4
1	4	4	4	4	4	3	3	3	2	5	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3	4
2	3	4	4	5	4	3	4	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4
3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	4	3	3	2	2	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3
7	3	3	3	3	4	3	3	2	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
8	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3
9	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	2	3	2	2
10	2	3	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
11	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4
12	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	2
13	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
14	2	2	3	2	2	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3
15	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	4	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
17	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	4	3
18	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
19	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3
20	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3
21	4	3	4	4	5	2	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
22	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4
23	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2



24	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
26	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
27	4	4	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4
28	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3
30	3	3	3	4	4	2	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4
31	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
33	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
34	4	5	4	5	5	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
35	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3
36	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2
37	2	3	2	2	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
40	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
41	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
42	3	3	4	3	4	2	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3
43	3	3	2	2	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2
44	4	3	4	3	4	3	2	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4
45	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
46	5	4	5	5	4	2	2	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3
49	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
50	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4

53	4	4	4	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
54	2	2	3	2	2	4	4	4	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3
55	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	2	4	5	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4
58	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2
59	2	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
60	2	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3
61	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3	3	2	3	2	2
63	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3
64`	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
65	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4
66	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
67	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
68	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2
69	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3
70	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3
71	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2
72	5	4	3	3	4	3	3	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	3	4	5	3
73	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
74	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
75	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3
76	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
78	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3
80	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2

<b>82</b>	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3		
<b>83</b>	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5		
<b>84</b>	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3		
<b>85</b>	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4		
<b>86</b>	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2		
<b>87</b>	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	2	4	3	2	2	3	3	3	3		
<b>88</b>	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5		
<b>89</b>	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4		
<b>90</b>	4	3	3	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	4		
<b>91</b>	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3		
<b>92</b>	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3		
<b>93</b>	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4		
<b>94</b>	2	3	2	4	3	3	3	2	3	4	5	4	4	3	2	2	3	3	4	4	3		
<b>95</b>	4	2	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3		
<b>96</b>	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	2	2	3	4	4	5		
<b>97</b>	2	3	4	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	2		
<b>98</b>	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4		
<b>99</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	3	4	3		
<b>100</b>	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3		
<b>Σ</b>	326	317	331	334	342	325	309	311	315	324	324	321	330	344	342	321	326	329	332	330	324	6857	
Rata rata	3.26	3.17	3.31	3.34	3.42	3.25	3.09	3.11	3.15	3.24	3.24	3.21	3.3	3.44	3.42	3.21	3.26	3.29	3.32	3.3	3.24	68.57	3.27

## Kinerja

No.	Bukti Fisik					Kehandalan				Daya Tanggap				Empati				Jaminan			
	p1	p2	p3	p4	p5	p1	p2	p3	p4	p1	p2	p3	p4	p1	p2	p3	p4	p1	p2	p3	p4
1	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3
2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3
3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	3	3	3	3	2	4	4	5
7	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4
9	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
10	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3
11	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	5	3	5	4
12	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	4	4	3	3	4
13	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5
14	3	4	4	3	5	4	5	5	5	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	5	4	4	3	4	3	5	4	5
16	5	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
17	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
18	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
19	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
20	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3
21	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3
23	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
24	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
25	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3
27	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3





90	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3		
91	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	2	3	4	3	4	3	5	4		
92	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3		
93	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4		
94	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4		
95	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4		
96	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	2	5	4		
97	4	4	3	3	3	4	2	2	3	4	3	4	3	4	2	2	3	2	3	4	3		
98	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	4		
99	4	3	3	4	3	5	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3		
100	4	3	4	2	4	3	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3		
Σ	329	338	329	331	325	333	344	332	333	330	341	323	319	297	308	325	317	330	311	340	345	6880	
Rata rata	3.29	3.38	3.29	3.31	3.25	3.33	3.44	3.32	3.33	3.3	3.41	3.23	3.19	2.97	3.08	3.25	3.17	3.3	3.11	3.4	3.45	68.8	3.28

**Lampiran C : Hasil Output Spss Uji Validitas dan Uji Reabilitas Harapan  
Bukti Fisik (X1)**

**Scale: Bukti Fisik**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,885	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BF1	13,33	6,713	,680	,871
BF1	13,40	6,731	,808	,850
BF1	13,20	5,959	,748	,855
BF1	13,17	6,075	,705	,866
BF1	13,17	6,006	,726	,861



## Kehandalan (X2)

### Scale: Kehandalan

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,847	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	9,33	3,402	,784	,761
p2	9,43	4,599	,672	,820
p3	9,53	4,051	,645	,823
p4	9,40	4,041	,672	,811

## Daya Tanggap (X3)

### Scale: Daya Tanggap

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,684	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	9,87	2,257	,394	,666
p2	9,97	2,033	,499	,597
p3	9,90	2,369	,492	,611
p4	9,97	2,033	,499	,597

## Jaminan (X4)

### Scale: Jaminan

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,740	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	9,60	2,248	,637	,618
p2	9,63	2,792	,413	,742
p3	9,60	2,455	,447	,735
p4	9,67	2,299	,655	,611

## Empati (X5)

### Scale: Empati

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,799	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	9,83	2,282	,532	,789
p2	9,97	2,378	,572	,768
p3	10,13	1,913	,799	,649
p4	10,17	2,282	,561	,774

**Lampiran D : Hasil Output Spss Uji Validitas dan Uji Reabilitas Kinerja  
Bukti Fisik (X1)**

**Scale: Bukti Fisik**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,894	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	13,67	6,230	,788	,861
p2	13,50	7,224	,714	,876
p3	13,70	7,045	,783	,862
p4	13,77	6,806	,813	,854
p5	13,63	7,344	,621	,896

## Kehandalan (X2)

### Scale: Kehandalan

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,899	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	10,17	4,902	,697	,898
p2	10,17	4,420	,817	,855
p3	10,30	4,355	,803	,860
p4	10,27	4,202	,793	,865

## Daya Tanggap (X3)

### Scale: Daya Tanggap

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,850	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	9,97	3,068	,829	,767
p2	9,80	2,924	,623	,840
p3	9,90	2,714	,702	,806
p4	9,83	3,040	,648	,826

## Jaminan (X4)

### Scale: Jaminan

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,819	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	10,30	4,424	,456	,851
p2	10,37	3,964	,647	,769
p3	10,27	3,375	,755	,713
p4	10,17	3,730	,721	,734



## Empati (X5)

### Scale: Empati

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,813	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	10,07	2,754	,586	,786
p2	9,93	2,478	,650	,757
p3	9,73	2,340	,602	,793
p4	9,87	2,878	,777	,731

Lampiran E : Diagram Kartesius

