

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Program Studi Teknik Industri, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Nilai ekspektasi, nilai persepsi dan nilai servqual pada masing masing dimensi adalah sebagai berikut :
  - a. Dimensi *tangibles* nilai ekspektasi 4.30, nilai persepsi 3.02 sehingga diperoleh nilai servqual -1.28, menunjukkan bahwa atribut pelayanan yang telah diberikan masih belum memuaskan mahasiswa.
  - b. Dimensi *reliability* nilai ekspektasi 4.45, nilai persepsi 2.13 dan nilai servqual -1.32. berdasarkan nilai servqual tersebut, maka mahasiswa masih belum merasa puas terhadap pelayanan atribut-atribut yang terdapat pada dimensi ini.
  - c. Dimensi *Responsiveness* nilai ekspektasi 4.35, nilai persepsi 2.98 dan nilai servqual -1,35, menunjukkan bahwa mahasiswa belum merasa puas terhadap atribut yang terdapat pada atribut ini.
  - d. Dimensi *Assurance* nilai ekspektasi 4.57, nilai persepsi 2.97 dan nilai servqual -1.60, menunjukkan bahwa dimensi ini merupakan

dimensi dengan nilai minus paling tinggi, sehingga merupakan dimensi yang paling perlu mendapat perhatian.

- e. Dimensi Empathy nilai ekspektasi 4.40, nilai persepsi 3.24 dan nilai servqual -0.86. Atribut ini memiliki nilai servqual paling rendah jika dibandingkan dengan dimensi lainnya.

2. Berdasarkan grafik *Importance-Performance* dan indeks *PGCV*, maka diperoleh atribut pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas untuk segera diperbaiki adalah :

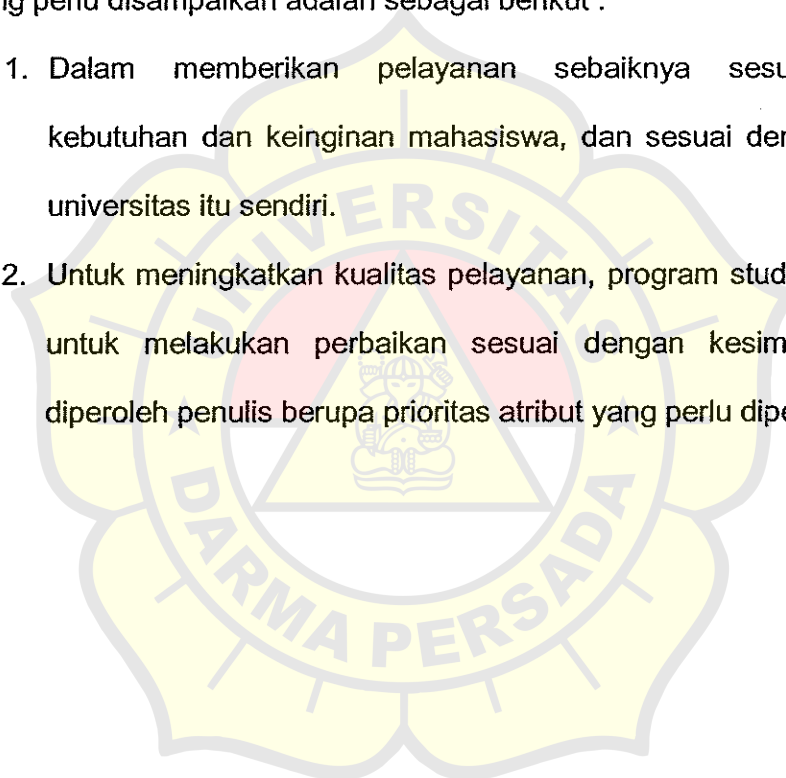
- Kelengkapan ruangan yang dimiliki program studi seperti ruang work shop, ruang seminar, perpustakaan, laboratorium, dll (P4, 10.72)
- Tersedianya beasiswa bagi mahasiswa berprestasi (P13, 10.49)
- Fasilitas ruang mahasiswa yang bersih dan tertata rapi (P3, 9.80)
- Suasana pembelajaran yang nyaman dan kondusif (P14, 9.80)
- Dosen tanggap terhadap kegiatan organisasi mahasiswa (12, 9.39)
- Tersedianya dosen yang berkompeten sesuai dengan jalur pendidikan (P6, 8.74)
- Tersedianya fasilitas keamanan yang memadai (P2, 8.74)
- Kesopanan dan kejujuran dalam pelayanan (P15, 8.71)
- Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi dengan baik dan mudah dipahami (P8, 8.66)

- Dosen tanggap dalam memberikan bantuan terhadap mahasiswa baik dalam proses belajar atau bimbingan KP dan skripsi (P11, 8.44)

## 6.2. Saran

Adapun saran-saran penulis untuk Program Studi Teknik Industri yang perlu disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Dalam memberikan pelayanan sebaiknya sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mahasiswa, dan sesuai dengan kondisi universitas itu sendiri.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, program studi disarankan untuk melakukan perbaikan sesuai dengan kesimpulan yang diperoleh penulis berupa prioritas atribut yang perlu diperbaiki.



## DAFTAR PUSTAKA

C Ryanata, *Upaya peningkatan kualitas pelayanan hypermarket menggunakan metode PGCV (potential gain in customer value) indeks = Efforts to improve service quality in hypermarket using index PGCV (Potential Gain in Customer Value)*. Tugas Akhir Teknik Industri FT UI, 2010

Christianto Roberto, *Analisis Peningkatan Jasa Pelayanan Purna Jual Mesin Photo Copy Xerox Dengan Metode Servqual Di PT.X*. Tugas Akhir Teknik Industri FT UNSADA, 2008

Maulana Aziz, *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment Di Universitas Dharma Persada Jurusan Teknik Industri*. Tugas Akhir Teknik Industri FT UNSADA, 2012

Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Penerbit PT Salemba Empat, 2001

Vincent Gasperz, *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001

Zeithaml, Valarie A, Parasuraman, A and Berry Leonard L, *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations*. New York, The Free Press, 1990

[http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/21138/1/sti-okt2006-7%20\(8\).pdf](http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/21138/1/sti-okt2006-7%20(8).pdf)

<http://debbiechintya.wordpress.com/2010/04/28/potential-gain-in-customervalue/>

# LAMPIRAN I

## Rancangan Kuesioner



**KUESIONER PENELITIAN**  
**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA PADA PROGRAM STUDI TEKNIK**  
**INDUSTRI**

*(Studi Universitas Darma Persada Jurusan Teknik Industri)*

**Kepada Yth,**

**Mahasiswa Teknik Industri Unsada**

Dalam rangka tugas akhir studi penelitian terhadap kepuasan pelayanan pada Program Studi Teknik Industri, saya membutuhkan masukan penilaian dari anda sebagai pelanggan (mahasiswa) Program Studi Teknik Industri. Saya sangat menghargai ketersediaan anda untuk meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Saya harap di waktu yang akan datang Program Studi Teknik Industri dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya kepada anda.

**Identitas Responden**

Nama :

Periode / Angkatan :

Tanggal Pengisian :

**Petunjuk Umum Pengisian :**

1. Lengkapilah identitas diri Anda pada bagian awal dari kuesioner ini.

2. Untuk bagian kuesioner ini, pilihlah salah satu jawaban yang menurut pendapat anda paling benar untuk setiap pertanyaan yang diberikan. Pada kolom **Tingkat Harapan (ekspektasi)** berkenaan dengan harapan atau tuntutan anda terhadap atribut-atribut pelayanan yang dinyatakan dalam kuesioner ini. Sedangkan pada kolom **Tingkat Kepuasan (persepsi)** merupakan penilaian anda terhadap kinerja pelayanan Program Studi Teknik Industri

3. Berikan tanda cek (√) pada kolom yang tersedia.

- Kolom harapan

Sangat tidak diharapkan : 1

Tidak diharapkan : 2

Ragu-ragu : 3

Cukup diharapkan : 4

Sangat diharapkan : 5

- Kolom persepsi

Sangat tidak sesuai dengan harapan : 1

Tidak sesuai dengan harapan : 2

Ragu-ragu : 3

Cukup sesuai dengan harapan : 4

Sangat sesuai dengan harapan : 5

4. Jawablah semua pertanyaan yang ada dalam kuesioner ini.



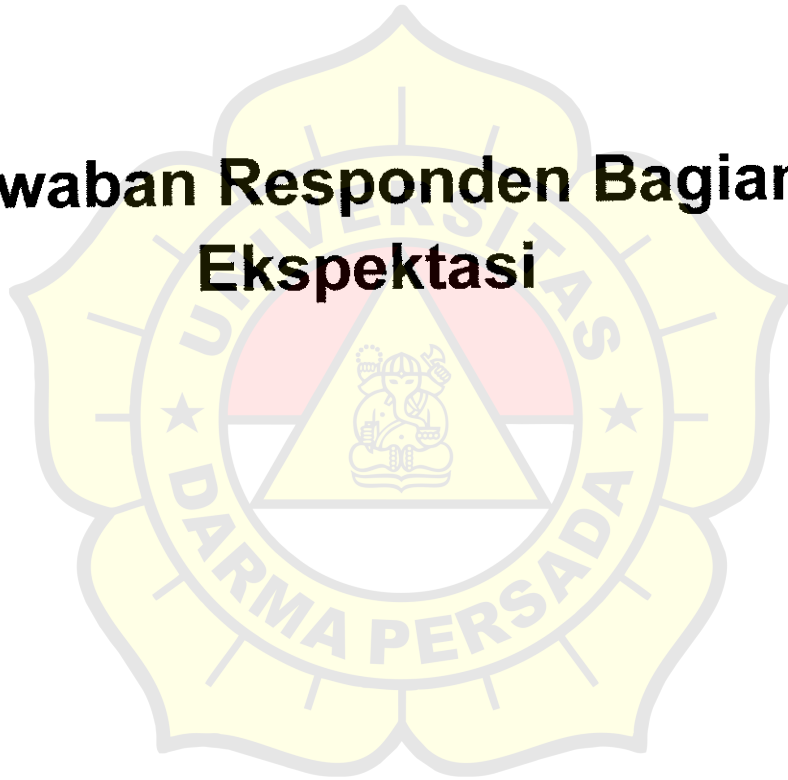


	EMPATHY										
17	Pelayanan yang diberikan secara rata tanpa memandang status sosial dan lain-lainnya										
18	Keramahan, kesopanan dan komunikasi yang harmonis dari seluruh jajaran Teknik Industri										



## **LAMPIRAN II**

### **Jawaban Responden Bagian Ekspektasi**



Jawaban Responden Bagian Ekspektasi

Responden	PERNYATAAN																									
	Tangibles						Reliability						Responsiveness						Assurance						Empathy	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18								
1	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4								
2	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5								
3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4								
4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4								
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5								
6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4								
7	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4								
8	2	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2								
9	3	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	5	4	3	4	3	3								
10	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3								
11	3	3	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3								
12	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3								
13	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3								
14	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3								
15	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3								
16	3	5	3	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	3								
17	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3								
18	1	2	2	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	2	2	2	1								
19	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3								
20	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3								
21	3	5	4	1	4	4	4	5	4	5	4	1	4	3	5	4	3	3								
22	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4								
23	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4								
24	5	3	1	5	4	5	4	3	5	1	4	5	5	5	5	5	5	3								
25	3	5	4	3	5	5	3	5	3	4	5	4	3	4	5	3	3	4								
26	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3								
27	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3								
28	3	1	3	5	4	5	4	1	2	4	3	5	5	5	5	5	4	3								

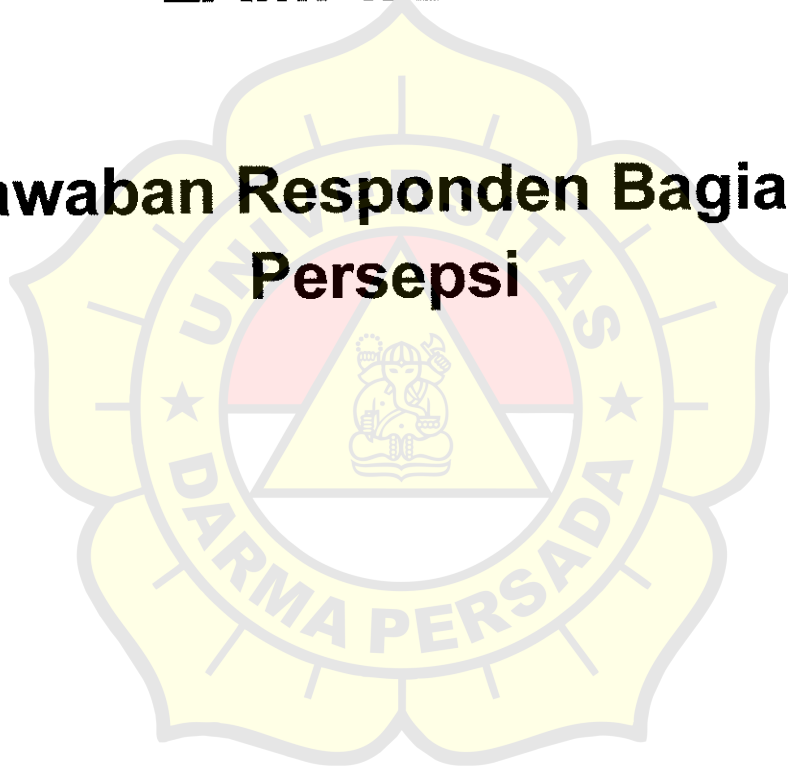


62	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5
63	3	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2
64	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4
65	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
66	4	3	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
67	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4
68	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
71	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
72	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5
73	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5
74	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5
75	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5



## **LAMPIRAN III**

### **Jawaban Responden Bagian Persepsi**



Jawaban Responden Bagian persepsi

Responden	PERNYATAAN																									
	Tangibles						Reliability						Responsiveness						Assurance						Empathy	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18								
1	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4								
2	2	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4								
3	4	4	2	3	4	2	4	2	4	5	4	3	2	4	2	4	4	5								
3	1	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3								
4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3								
5	2	2	5	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2								
6	3	5	2	2	4	2	2	2	3	4	2	3	2	4	3	4	3	3								
7	2	3	1	1	2	2	2	3	3	1	1	2	3	3	2	4	3	3								
8	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4								
9	3	4	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	4								
10	4	5	2	3	2	3	4	3	3	1	2	2	3	2	3	2	2	2								
11	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4								
12	4	2	3	2	2	2	3	2	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2								
13	3	4	2	2	4	2	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2								
14	4	3	4	2	4	3	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3								
15	3	4	2	2	4	2	4	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2								
16	4	3	2	2	3	3	3	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2								
17	4	2	2	2	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2								
18	2	1	1	3	1	1	1	2	1	3	1	2	3	2	2	2	2	2								
19	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3								
20	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3								
21	4	1	2	1	3	1	2	1	1	3	1	1	1	1	2	3	1	1								
22	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3								
23	5	4	4	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	4	4	2	2	2								
24	4	2	2	4	2	2	4	3	1	4	1	2	3	2	2	4	3	3								
25	4	5	4	4	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4								
26	4	2	2	1	2	2	4	1	1	2	2	1	2	2	4	2	4	4								
27	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4								
28	4	3	3	3	4	4	4	4	1	4	4	3	3	4	3	4	4	4								





62	3	4	4	2	3	4	2	4	2	4	3	2	4	2	4	2	4	2	4	4	5
63	3	1	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
64	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3
65	3	2	5	3	2	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2
66	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
67	4	2	3	2	2	2	3	2	3	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2
68	3	4	2	2	4	2	4	2	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2
69	4	3	4	2	4	3	4	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	4	2	2	4	2	4	2	4	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
71	4	2	2	1	2	2	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
72	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	3	3	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
74	4	3	3	3	3	4	3	2	3	2	4	4	4	3	3	2	2	3	4	4	3
75	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



## **LAMPIRAN IV**

### **Tabel R Product Moment**



Lampiran :

Tabel Nilai r Product Moment

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

# **LAMPIRAN V**

## **Uji Validitas Ekspektasi**



Uji Validitas Nilai Ekspektasi

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	1																		
2	0.353	1																	
3	0.211	0.628	1																
4	0.139	0.017	0.113	1															
5	0.385	0.562	0.703	0.111	1														
6	0.292	0.307	0.287	0.350	0.392	1													
7	0.465	0.575	0.530	0.214	0.578	0.395	1												
8	0.302	0.964	0.632	0.023	0.525	0.279	0.528	1											
9	0.045	0.370	0.251	0.108	0.211	0.192	0.264	0.440	1										
10	0.030	0.224	0.402	0.027	0.256	0.214	0.281	0.250	0.319	1									
11	0.104	0.379	0.267	0.106	0.283	0.825	0.294	0.349	0.262	0.280	1								
12	-0.187	0.236	0.173	0.077	0.116	0.016	0.253	0.310	0.495	0.119	-0.040	1							
13	0.304	0.243	0.250	0.769	0.283	0.526	0.430	0.204	0.080	-0.008	0.240	0.060	1						
14	0.269	0.235	0.223	0.344	0.413	0.673	0.400	0.222	0.260	0.097	0.409	0.202	0.513	1					
15	0.317	0.231	0.257	0.304	0.249	0.776	0.263	0.228	0.235	0.202	0.625	0.055	0.461	0.583	1				
16	0.335	0.314	0.466	0.137	0.338	0.510	0.451	0.328	0.329	0.258	0.383	0.197	0.342	0.611	0.621	1			
17	0.356	0.402	0.429	0.133	0.288	0.609	0.493	0.411	0.364	0.317	0.539	0.185	0.336	0.557	0.755	0.811	1		
18	0.808	0.410	0.346	0.166	0.372	0.423	0.427	0.371	-0.009	0.048	0.294	-0.356	0.366	0.237	0.447	0.373	0.379	1	
	0.538	0.719	0.680	0.364	0.651	0.715	0.725	0.713	0.484	0.411	0.590	0.256	0.573	0.631	0.681	0.709	0.765	0.593	1



## **LAMPIRAN VI**

### **Uji Validitas Persepsi**

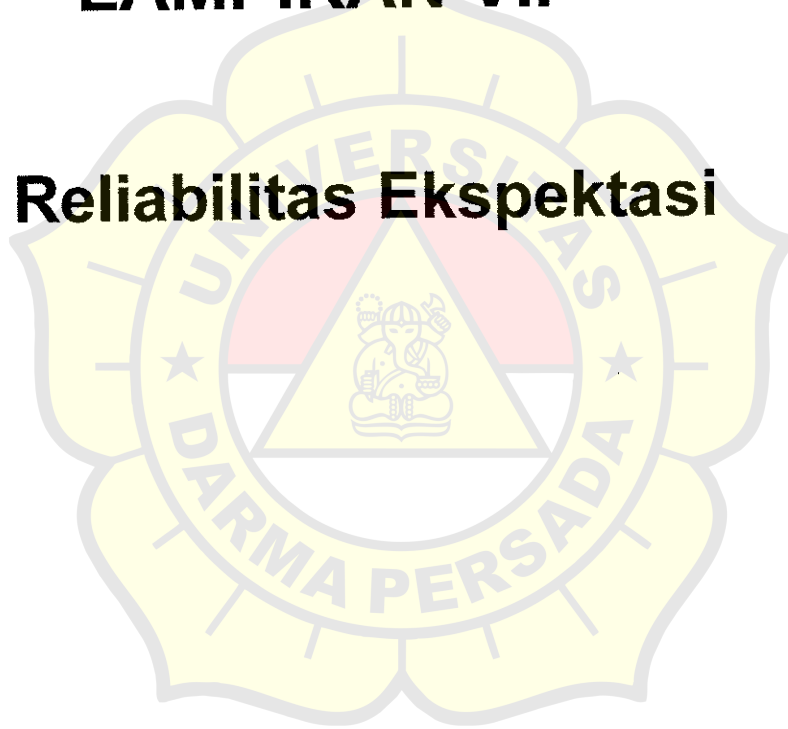


Uji Validitas Nilai Persepsi

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	1																		
2	0.113	1																	
3	0.442	0.054	1																
4	0.179	0.082	0.300	1															
5	0.139	0.247	0.205	0.283	1														
6	0.168	0.140	0.383	0.557	0.527	1													
7	0.483	0.147	0.067	0.179	0.573	0.397	1												
8	-0.051	0.115	0.419	0.598	0.475	0.697	0.250	1											
9	0.065	0.214	0.156	0.368	0.560	0.571	0.493	0.580	1										
10	-0.238	0.215	0.143	0.136	0.286	0.347	0.167	0.487	0.385	1									
11	0.123	-0.070	0.334	0.342	0.487	0.473	0.167	0.539	0.204	0.397	1								
12	0.186	0.135	0.416	0.588	0.460	0.799	0.224	0.534	0.400	0.153	0.536	1							
13	0.061	0.177	0.446	0.493	0.430	0.584	0.174	0.716	0.444	0.436	0.603	0.490	1						
14	0.005	0.063	0.157	0.600	0.354	0.698	0.383	0.667	0.556	0.323	0.149	0.378	0.583	1					
15	-0.064	0.381	0.250	0.181	0.594	0.401	0.151	0.623	0.354	0.363	0.556	0.333	0.709	0.299	1				
16	0.367	0.088	0.066	0.152	0.466	0.366	0.697	0.248	0.365	0.441	0.316	0.280	0.266	0.347	0.181	1			
17	-0.110	0.176	0.128	0.288	0.635	0.485	0.164	0.569	0.283	0.213	0.500	0.370	0.465	0.338	0.579	0.107	1		
18	-0.026	0.089	0.167	0.167	0.245	0.533	0.149	0.442	-0.026	0.202	0.422	0.437	0.297	0.310	0.456	0.306	0.512	1	
	0.235	0.320	0.476	0.590	0.734	0.835	0.520	0.828	0.642	0.519	0.663	0.712	0.773	0.647	0.687	0.540	0.624	0.521	1

## **LAMPIRAN VII**

### **Uji Reliabilitas Ekspektasi**





Pemisahan Item Ganjil dan Genap untuk Uji Reliabilitas Ekspektasi

Resp	Item Ganjil										Jumlah	Resp	Item Genap										Jumlah
	1	3	5	7	9	11	13	15	17	2			4	6	8	10	12	14	16	18			
1	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	39					
2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	42					
3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	41					
4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	43					
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45					
6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44					
7	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	42					
8	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	42					
9	3	5	5	5	4	3	5	5	3	3	3	3	3	5	4	4	3	38					
10	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	43					
11	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	38					
12	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	36					
13	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	36					
14	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	39					
15	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	37					
16	3	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	3	40					
17	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	42					
18	1	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	1	21					
19	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	43					
20	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	43					
21	3	4	4	4	5	5	1	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	35					
22	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	41					
23	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	34					
24	5	1	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	3	35					
25	3	4	5	3	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	4	3	4	37					
26	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	39					
27	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	40					
28	3	3	4	4	2	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	3	32					

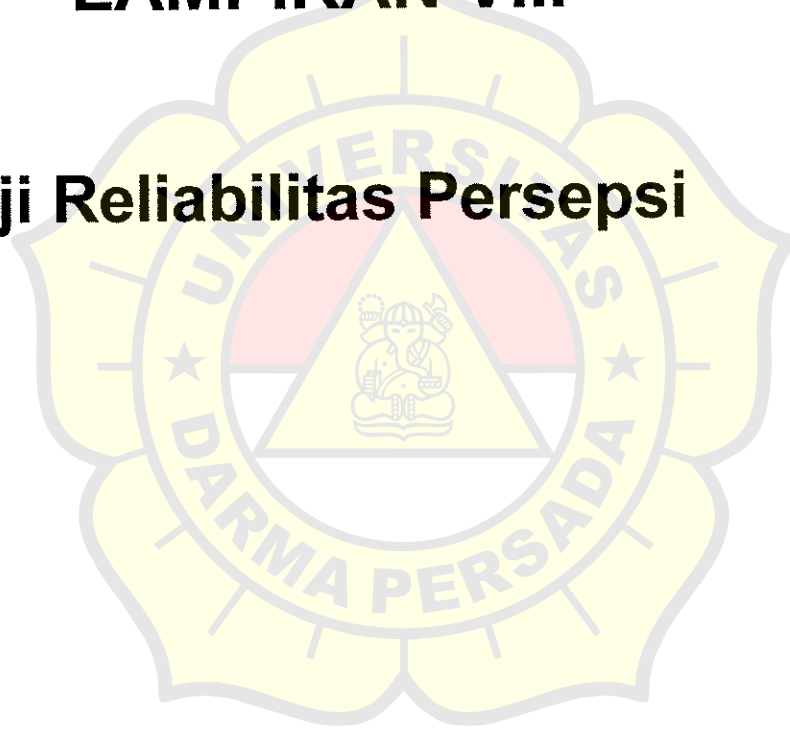
29	5	5	5	5	5	4	4	5	4	43	29	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	42	
30	5	4	4	5	4	3	3	4	5	37	30	4	3	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	36
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
32	3	5	4	5	4	5	5	5	5	41	32	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	42
33	3	5	4	4	4	5	5	5	5	40	33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	42	
34	3	5	5	5	4	3	5	3	3	36	34	5	5	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	3	3	37	
35	3	5	5	5	5	5	5	5	5	43	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	43	
36	5	3	4	5	5	5	5	5	5	42	36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	42	
37	3	5	5	5	5	5	4	5	5	42	37	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	42	
38	1	2	3	3	4	4	3	3	2	25	38	2	4	3	2	4	4	4	4	4	3	2	4	3	2	1	25	
39	3	5	5	5	5	5	5	4	5	42	39	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	3	41	
40	3	5	5	5	5	5	5	5	5	43	40	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	3	38	
41	3	4	4	5	5	5	5	5	5	41	41	3	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	38	
42	3	4	4	4	4	4	4	5	3	35	42	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	37	
43	3	5	5	5	4	4	4	4	4	38	43	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	36	
44	3	4	4	4	4	4	4	5	5	38	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	37	
45	3	5	4	4	4	5	4	4	5	39	45	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	37	
46	4	4	4	5	4	4	4	5	4	38	46	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	39	
47	5	4	4	5	4	5	5	5	5	42	47	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	43	
48	4	5	5	5	4	5	5	5	5	43	48	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	
49	4	4	5	5	5	5	5	5	4	42	49	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	42	
50	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44	50	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	42	
51	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44	51	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	5	5	40	
52	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44	52	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	41	
53	4	3	4	4	2	4	5	5	4	35	53	1	5	5	1	4	3	5	5	4	3	5	5	5	4	4	33	
54	5	5	5	5	5	4	5	5	4	43	54	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	42	
55	4	4	4	5	4	3	3	4	5	36	55	4	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	3	36	
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	56	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	44	
57	4	5	4	5	3	5	5	5	5	41	57	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42	
58	4	5	4	4	4	4	5	5	5	41	58	5	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	41	
59	5	5	5	5	4	3	5	5	3	38	59	5	5	3	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
60	5	5	5	5	3	5	5	5	5	43	60	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	3	5	5	5	5	40	
61	4	3	4	5	5	5	5	5	5	41	61	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	4	5	42	

62	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44	62	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	42
63	3	2	3	3	4	4	3	3	2	27	63	2	4	3	2	4	3	2	4	3	3	3	2	2	4	25
64	5	5	5	3	5	5	5	4	5	42	64	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	42	
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	65	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	42	
66	4	4	4	5	5	5	5	5	5	42	66	3	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	39	
67	4	4	4	4	5	4	5	4	3	37	67	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37	
68	5	5	5	5	4	4	4	4	4	40	68	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	37	
69	4	4	4	4	4	4	5	5	5	39	69	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	38	
70	4	5	4	4	4	4	4	5	5	39	70	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	39	
71	4	4	4	4	4	4	5	4	4	38	71	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	36	
72	4	4	4	5	4	5	5	5	5	41	72	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	41	
73	5	5	5	5	3	5	5	5	5	43	73	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	38	
74	5	4	5	5	3	5	5	5	4	41	74	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	40	
75	5	5	5	5	3	5	5	5	5	43	75	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	41	



## **LAMPIRAN VIII**

### **Uji Reliabilitas Persepsi**



Pemisahan Item Ganjil dan Genap untuk Uji Reliabilitas Persepsi

Resp	Item Ganjil										Jumlah	Resp	Item Genap										Jumlah
	1	3	5	7	9	11	13	15	17	2			4	6	8	10	12	14	16	18			
1	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	30	1	2	4	3	3	4	29				
2	3	4	3	2	2	5	3	4	4	4	4	30	2	4	2	4	4	2	31				
3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	25	3	1	3	3	2	3	24				
4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	29	4	2	3	4	4	3	29				
5	3	5	2	2	3	3	4	3	3	4	3	27	5	2	3	3	4	3	25				
6	3	2	4	2	2	4	3	4	4	4	4	28	6	5	2	2	2	3	24				
7	2	1	2	2	3	1	2	3	4	4	4	20	7	3	1	2	3	3	21				
8	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	32	8	4	3	4	4	4	34				
9	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	21	9	4	3	3	2	3	28				
10	4	2	2	4	4	1	2	2	2	3	3	23	10	5	3	3	3	3	27				
11	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	33	11	3	4	4	4	4	34				
12	4	3	2	3	3	4	2	2	2	2	2	25	12	2	2	2	2	2	22				
13	3	2	4	4	4	3	2	3	3	3	3	28	13	4	2	2	2	3	23				
14	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	29	14	3	2	3	2	3	23				
15	3	2	4	4	3	2	2	3	3	3	3	26	15	4	2	2	2	3	22				
16	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	25	16	3	2	3	1	2	20				
17	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	32	17	2	2	3	2	4	24				
18	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	15	18	1	3	1	2	3	18				
19	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	41	19	5	5	4	5	4	38				
20	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	21	20	1	2	2	2	2	20				
21	4	2	3	2	2	3	1	3	3	3	3	23	21	1	1	1	1	1	10				
22	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	31	22	3	3	4	3	3	29				
23	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	31	23	4	3	3	4	2	29				
24	4	2	2	4	1	4	2	2	2	2	4	25	24	2	4	2	3	1	21				
25	4	4	5	3	3	3	3	4	5	4	5	34	25	5	4	3	5	3	35				
26	4	2	2	4	1	2	1	2	2	2	2	20	26	2	1	2	1	2	20				
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	27	3	2	3	4	4	29				

28	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	34	28	3	3	3	4	4	1	4	3	3	4	29
29	4	3	3	3	3	2	4	4	3	2	4	28	29	3	3	3	4	2	2	4	3	3	3	27
30	3	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	37	30	3	3	3	5	5	5	4	4	5	4	38
31	3	2	4	2	2	4	4	4	3	4	4	28	31	5	2	2	2	2	3	2	2	3	3	24
32	2	1	2	2	3	1	4	4	2	3	4	20	32	3	1	2	3	3	3	1	3	2	3	21
33	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	32	33	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	34
34	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	21	34	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4	28
35	4	2	2	4	4	1	2	2	2	2	23	35	35	5	3	3	3	3	3	2	3	3	2	27
36	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	30	36	36	2	4	3	4	4	3	3	3	4	29	
37	3	4	3	2	2	5	4	4	3	4	30	37	37	4	2	4	4	4	4	4	2	2	5	31
38	3	2	4	3	3	3	2	2	2	3	25	38	38	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	24
39	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	4	29	39	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	29
40	3	5	2	2	3	3	4	3	4	3	27	40	40	2	3	3	4	2	3	3	2	2	2	25
41	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	33	41	41	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	34
42	4	3	2	3	3	4	2	2	2	2	25	42	42	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	22
43	3	2	4	4	4	3	2	3	2	3	28	43	43	4	2	2	2	2	3	3	2	2	2	23
44	4	4	4	4	3	2	2	3	2	3	29	44	44	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	23
45	3	2	4	4	3	2	2	3	2	3	26	45	45	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	22
46	4	2	2	4	1	2	1	2	1	2	20	46	46	2	1	2	1	1	2	2	2	2	4	20
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	47	47	3	2	3	4	4	4	2	3	4	4	29
48	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34	48	48	3	3	3	4	4	1	4	3	4	4	29
49	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	28	49	49	3	3	3	4	2	2	4	3	3	3	27
50	3	2	5	5	5	4	4	4	4	4	37	50	50	3	3	3	5	5	5	4	4	5	4	38
51	4	2	2	4	1	2	1	2	1	2	20	51	51	2	1	2	2	1	2	2	2	4	4	20
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	52	52	3	2	3	4	4	4	2	3	4	4	29
53	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34	53	53	3	3	3	4	4	1	4	3	4	4	29
54	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	28	54	54	3	3	3	4	2	2	4	3	3	3	27
55	3	2	5	5	5	5	4	4	4	4	37	55	55	3	3	3	5	5	5	4	4	5	4	38
56	3	2	4	2	2	4	3	4	4	4	28	56	56	5	2	2	2	2	3	2	2	3	3	24
57	2	1	2	2	3	1	2	3	1	2	20	57	57	3	1	2	3	3	3	1	3	2	3	21
58	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	32	58	58	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	34
59	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	21	59	59	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	28



60	4	2	2	4	4	1	2	2	2	23	60	5	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	27
61	3	2	3	3	3	4	4	4	4	30	61	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	29
62	3	4	3	2	2	5	3	4	4	30	62	4	2	4	4	4	2	4	4	2	2	5	31
63	3	2	4	3	3	3	2	2	3	25	63	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	24
64	3	3	4	3	4	3	2	3	4	29	64	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	29
65	3	5	2	2	3	3	4	3	2	27	65	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	25
66	4	4	4	4	3	4	3	3	4	33	66	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	34
67	4	3	2	3	3	4	2	2	2	25	67	2	2	2	2	4	2	4	2	2	4	2	22
68	3	2	4	4	4	3	2	3	3	28	68	4	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	23
69	4	4	4	4	3	2	2	3	3	29	69	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	23
70	3	2	4	4	3	2	2	3	3	26	70	4	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	22
71	4	2	2	4	1	2	1	2	2	20	71	2	1	2	1	2	2	2	2	2	4	4	20
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	72	3	2	3	4	4	2	3	4	4	4	4	29
73	4	3	4	4	4	4	3	4	4	34	73	3	3	4	4	1	4	3	3	3	4	4	29
74	4	3	3	3	3	3	3	3	2	28	74	3	3	4	2	2	4	4	3	3	3	3	27
75	3	2	5	5	5	5	4	4	4	37	75	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	38



## **LAMPIRAN IX**

**Perhitungan Nilai Ekspektasi  
Responden Terhadap Kualitas  
Pelayanan Program Studi Teknik  
Industri**





Perhitungan Nilai Ekspektasi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Program Studi Teknik Industri

No	Pelayanan	Sangat tidak diharapkan	Tidak diharapkan	ragu- ragu	Cukup diharapkan	sangat diharapkan	Jumlah	Jumlah Bobot	Nilai Ekspektasi
	<b>TANGIBLES</b>								
1	Kelengkapan Sarana Prasarana dalam proses belajar mengajar (White board, infocus, spidol)	2	1	29	21	22	75	285	3.80
2	Tersedianya fasilitas kewanitaan yang memadai	2	3	4	18	48	75	332	4.43
3	Fasilitas ruang mahasiswa yang bersih dan tertata rapi	1	3	6	22	43	75	328	4.37
4	Kelengkapan ruangan yang dimiliki program studi seperti ruang work shop, ruang seminar, perpustakaan, laboratorium, dll)	1	0	6	26	42	75	333	4.44
5	Tersedianya Akses Wifi (internet)	0	0	3	34	38	75	335	4.47
	<b>RELIABILITY</b>								
6	Tersedianya dosen yang berkompeten sesuai dengan jalur pendidikan	0	0	9	18	48	75	339	4.52
7	Ketetapan dan kedisiplinan waktu Dosen dalam mengajar	0	0	5	18	52	75	347	4.63
8	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi dengan baik dan mudah dipahami	2	3	4	21	45	75	329	4.39
9	Kemudahan administrasi bagi setiap Mahasiswa (mengurus krs, kprs, transkrip nilai, dll)	2	3	4	29	36	74	316	4.27
	<b>RESPONSIVENESS</b>								
10	Karyawan tanggap dalam memberikan informasi terhadap mahasiswa ( seperti jadwal mata kuliah, jadwal ujian, dll)	1	5	4	33	32	75	315	4.20

11	Dosen tanggap dalam memberikan bantuan terhadap mahasiswa baik dalam proses belajar atau bimbingan KP dan skripsi	0	0	6	24	45	75	339	4.52
12	Dosen tanggap terhadap kegiatan organisasi mahasiswa	0	0	13	29	33	75	320	4.27
	<b>ASSURANCE</b>								
13	Tersedianya beasiswa bagi mahasiswa berprestasi	1	0	6	12	56	75	347	4.63
14	Suasana pembelajaran yang nyaman dan kondusif	0	0	3	33	39	75	336	4.48
15	Kesopanan dan kejujuran dalam pelayanan	0	0	7	16	52	75	345	4.60
16	Segala permasalahan mahasiswa dapat terselesaikan dengan cepat	0	3	1	22	49	75	342	4.56
	<b>EMPATHY</b>								
17	Pelayanan yang diberikan secara rata tanpa memandang status sosial dan lain-lainnya	0	3	7	16	49	75	336	4.48
18	Keramahan, kesopanan dan komunikasi yang harmonis dari seluruh jajaran Teknik Industri	2	3	29	21	20	75	279	3.72



## **LAMPIRAN X**

**Perhitungan Nilai Persepsi  
Responden Terhadap Kualitas  
Pelayanan Program Studi Teknik  
Industri**





10	Karyawan tanggap dalam memberikan informasi terhadap mahasiswa ( seperti jadwal mata kuliah, jadwal ujian, dll)	6	17	27	21	4	75	225	3.00
11	Dosen tanggap dalam memberikan bantuan terhadap mahasiswa baik dalam proses belajar atau bimbingan KP dan skripsi	6	15	24	23	7	75	235	3.13
12	Dosen tanggap terhadap kegiatan organisasi mahasiswa	6	24	24	21	0	75	210	2.80
	<b>ASSURANCE</b>								
13	Tersedianya beasiswa bagi mahasiswa berprestasi	5	30	20	20	0	75	205	2.73
14	Suasana pembelajaran yang nyaman dan kondusif	1	21	44	9	0	75	211	2.81
15	Kesopanan dan kejujuran dalam pelayanan	0	20	27	28	0	75	233	3.11
16	Segala permasalahan mahasiswa dapat terselesaikan dengan cepat	0	12	39	20	4	75	241	3.21
	<b>EMPATHY</b>								
17	Pelayanan yang diberikan secara rata tanpa memandang status sosial dan lain-lainnya	0	19	16	39	1	75	247	3.29
18	Keramahan, kesopanan dan komunikasi yang harmonis dari seluruh jajaran Teknik Industri	1	19	23	29	3	75	239	3.19



## Standard Normal Probabilities

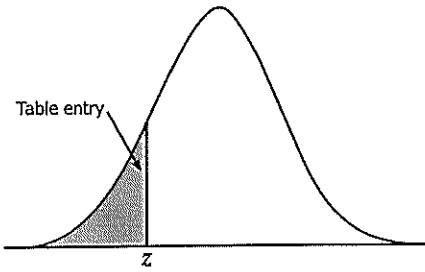


Table entry for  $z$  is the area under the standard normal curve to the left of  $z$ .

$z$	.00	.01	.02	.03	.04	.05	.06	.07	.08	.09
-3.4	.0003	.0003	.0003	.0003	.0003	.0003	.0003	.0003	.0003	.0002
-3.3	.0005	.0005	.0005	.0004	.0004	.0004	.0004	.0004	.0004	.0003
-3.2	.0007	.0007	.0006	.0006	.0006	.0006	.0006	.0005	.0005	.0005
-3.1	.0010	.0009	.0009	.0009	.0008	.0008	.0008	.0008	.0007	.0007
-3.0	.0013	.0013	.0013	.0012	.0012	.0011	.0011	.0011	.0010	.0010
-2.9	.0019	.0018	.0018	.0017	.0016	.0016	.0015	.0015	.0014	.0014
-2.8	.0026	.0025	.0024	.0023	.0023	.0022	.0021	.0021	.0020	.0019
-2.7	.0035	.0034	.0033	.0032	.0031	.0030	.0029	.0028	.0027	.0026
-2.6	.0047	.0045	.0044	.0043	.0041	.0040	.0039	.0038	.0037	.0036
-2.5	.0062	.0060	.0059	.0057	.0055	.0054	.0052	.0051	.0049	.0048
-2.4	.0082	.0080	.0078	.0075	.0073	.0071	.0069	.0068	.0066	.0064
-2.3	.0107	.0104	.0102	.0099	.0096	.0094	.0091	.0089	.0087	.0084
-2.2	.0139	.0136	.0132	.0129	.0125	.0122	.0119	.0116	.0113	.0110
-2.1	.0179	.0174	.0170	.0166	.0162	.0158	.0154	.0150	.0146	.0143
-2.0	.0228	.0222	.0217	.0212	.0207	.0202	.0197	.0192	.0188	.0183
-1.9	.0287	.0281	.0274	.0268	.0262	.0256	.0250	.0244	.0239	.0233
-1.8	.0359	.0351	.0344	.0336	.0329	.0322	.0314	.0307	.0301	.0294
-1.7	.0446	.0436	.0427	.0418	.0409	.0401	.0392	.0384	.0375	.0367
-1.6	.0548	.0537	.0526	.0516	.0505	.0495	.0485	.0475	.0465	.0455
-1.5	.0668	.0655	.0643	.0630	.0618	.0606	.0594	.0582	.0571	.0559
-1.4	.0808	.0793	.0778	.0764	.0749	.0735	.0721	.0708	.0694	.0681
-1.3	.0968	.0951	.0934	.0918	.0901	.0885	.0869	.0853	.0838	.0823
-1.2	.1151	.1131	.1112	.1093	.1075	.1056	.1038	.1020	.1003	.0985
-1.1	.1357	.1335	.1314	.1292	.1271	.1251	.1230	.1210	.1190	.1170
-1.0	.1587	.1562	.1539	.1515	.1492	.1469	.1446	.1423	.1401	.1379
-0.9	.1841	.1814	.1788	.1762	.1736	.1711	.1685	.1660	.1635	.1611
-0.8	.2119	.2090	.2061	.2033	.2005	.1977	.1949	.1922	.1894	.1867
-0.7	.2420	.2389	.2358	.2327	.2296	.2266	.2236	.2206	.2177	.2148
-0.6	.2743	.2709	.2676	.2643	.2611	.2578	.2546	.2514	.2483	.2451
-0.5	.3085	.3050	.3015	.2981	.2946	.2912	.2877	.2843	.2810	.2776
-0.4	.3446	.3409	.3372	.3336	.3300	.3264	.3228	.3192	.3156	.3121
-0.3	.3821	.3783	.3745	.3707	.3669	.3632	.3594	.3557	.3520	.3483
-0.2	.4207	.4168	.4129	.4090	.4052	.4013	.3974	.3936	.3897	.3859
-0.1	.4602	.4562	.4522	.4483	.4443	.4404	.4364	.4325	.4286	.4247
-0.0	.5000	.4960	.4920	.4880	.4840	.4801	.4761	.4721	.4681	.4641