

Lampiran

Lampiran 1

a. Instrumen Angket Mahasiswa Febi dan Bisnis Islam

KOLOM B	KOLOM C				
	TINGKAT KEPENTINGAN				
	TP	KP	CP	P	SP
ITEM-ITEM PELAYANAN	1	2	3	4	5
KEPERCAAN ATAU KEHANDALAN (<i>RELIABILITY</i>)					
1. Pegawai memberikan kemudahan pelayanan terhadap mahasiswa					
2. Mahasiswa dapat menemui langsung pegawai yang bertugas pada bagian administrasi akademik					
3. Pegawai menjelaskan kepada mahasiswa tentang alur pelayanan administrasi akademik					
4. Pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur (sop) yang telah ditetapkan					
DAYA TANGGAP (<i>RESPONSIVENESS</i>)					
5. Pegawai menyambut mahasiswa dengan ramah					
6. Pegawai memberikan informasi yang jelas terkait dengan pelayanan administrasi akademik					
7. Pegawai menanyakan kebutuhan mahasiswa saat memasuki ruang tata usaha					
8. Pegawai menyelesaikan pekerjaan dengan cepat					
9. Pegawai bersedia membantu mahasiswa saat memberikan pelayanan					
10. Pegawai menyediakan ruang tunggu bagi mahasiswa					
KEYAKINAN (<i>ASSURANCE</i>)					

11. Pegawai memenuhi layanan administrasi akademik yang dibutuhkan mahasiswa					
12. Pegawai berada ditempat kerjanya pada jam kantor					
13. Pegawai bertanggung jawab dan memberikan jaminan layanan ulang jika belum sesuai dengan harapan mahasiswa					
14. Pegawai menyelesaikan administrasi dengan cepat					
15. Pegawai mengarahkan mahasiswa ke bagian layanan administrasi akademik yang dibutuhkan mahasiswa					
16. Pegawai menyelesaikan layanan administrasi akademik yang dibutuhkan mahasiswa sesuai dengan waktu yang ditentukan					
17. Pegawai memperhatikan dengan seksama kebutuhan layanan akademik mahasiswa					
EMPATI (EMPATY)					
18. Pegawai peduli terhadap masalah administrasi akademik mahasiswa					
19. Pegawai bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam pelayanan administrasi akademik					
20. Pegawai memberikan respon positif terhadap keluhan mahasiswa dalam pelayanan administrasi akademik					
21. Pegawai memberikan penjelasan yang mudah dimengerti oleh mahasiswa					
22. Pegawai memenuhi janji penyelesaian layanan administrasi akademik mahasiswa					
23. Pegawai berlaku adil kepada seluruh mahasiswa					
24. Pegawai berusaha mempermudah					

prosedur pelayanan administrasi akademik mahasiswa					
BERWUJUD (TANGIBLES)					
25. Pegawai senantiasa berpakaian rapi					
26. Pegawai menyediakan vorm layanan administrasi akademi					
27. Pegawai mudah ditemui					
28. Pegawai administrasi dapat dihubungi oleh mahasiswa melalui telepon					
29. Pegawai administrasi dapat dihubungi oleh mahasiswa melalui pesan singkatp					
30. Ketersediaan sistem pelayanan penawaran matakuliah					
31. Ketersediaan sistem pelayanan registrasi mahasiswa					
32. Ketersediaan sistem pelayanan pembuatan kartu mahasiswa					
33. Ketersediaan sistem pelayanan pembuatan buku kontrol ikut seminar mahasiswa					
34. Ketersediaan sistem pelayanan surat izin observasi mahasiswa					
35. Ketersediaan sistem pelayanan surat pengantar penelitian					
36. Ketersediaan sistem pelayanan surat pindah prodi mahasiswa					
37. Ketersediaan sistem pelayanan surat cuti mahasiswa					
38. Ketersediaan layanan pengaduan administrasi akademik					

Lampiran 2

b. Instrumen Wawancara Mahasiswa Fakultas Tarbiyah

1. Bagaimana pendapat anda tentang Efisiensi pegawai dalam menyelesaikan complain.?
2. Bagaimana pendapat anda tentang Respon cepat pegawai dalam menanggapi permintaan bantuan mahasiswa.?
3. Bagaimana pendapat anda tentang Tanggung jawab dan pemenuhan layanan sesuai dengan prosedur administrasi.?
4. Bagaimana pendapat anda tentang Kenyamanan jam pelayanan administratif sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.?
5. Bagaimana pendapat anda tentang Kerahasiaan data informasi mahasiswa.?
6. Bagaimana pendapat anda tentang Ketetapan waktu jam buka dan tutup pelayanan administrasi.?
7. Bagaimana pendapat anda tentang Pelayanan pemberian informasi terkait kemahasiswaan tepat waktu.?
8. Bagaimana pendapat anda tentang kesediaan pegawai dalam membantu menyelesaikan persoalan mahasiswa.?
9. Bagaimana tanggapan anda tentang kesukarelan pegawai dalam membantu mahasiswa.?
10. Bagaimana pendapat anda ketetapan waktu jam buka dan tutup pelayanan administrative.?
11. Bagaimana pendapat anda tentang pemberian pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa.?
12. Bagaimana pendapat anda tentang kesediaan pegawai membantu dan mendampingi mahasiswa saat memberikan pelayanan.?
13. Bagaimana pendapat anda tentang pegawai tidak mempersulit mahasiswa saat memberikan pelayanan.?
14. Bagaimana pendapat anda tentang sikap pegawai selalu senyum dan ramah saat memberikan pelayanan.?

15. Bagaimana pendapat anda tentang sikap pegawai saat berbicara dengan cara sopan dan lemah lembut saat memberikan pelayanan.?
16. Bagaimana pendapat anda tentang pegawai administrasi tidak mengerjakan pekerjaan lain saat memberikan pelayanan.?
17. Bagaimana pendapat anda tentang pegawai selalu memastikan kebutuhan mahasiswa terselesaikan sesuai harapan mahasiswa.?
18. Bagaimana pendapat anda terhadap pegawai administrasi yang selalu menjawab pertanyaan mahasiswa.?
19. Bagaimana pendapat anda tentang pegawai yang siap menjelaskan kepada mahasiswa saat mahasiswa kurang paham terhadap pertanyaan mahasiswa.?
20. Bagaimana pendapat anda tentang pegawai administrasi yang mempedulikan mahasiswa saat bertatap muka saat pelayanan telah berlangsung.?
21. Bagaimana pendapat anda tentang kepedulian pegawai terhadap permasalahan administrasi mahasiswa.?
22. Bagaimana pendapat anda terhadap sikap positif seluruh anggota manajemen dan staf administrasi.?
23. Bagaimana pendapat anda mengenai kemampuan seluruh staf untuk dapat berkomunikasi dengan baik.?
24. Bagaimana pendapat anda tentang perlakuan dan penghormatan yang sama dari pihak administrasi kepada mahasiswa.?
25. Bagaimana pendapat anda mengenai jaminan kenyamanan mahasiswa dalam mendapat pelayanan administrasi.?
26. Bagaimana pendapat anda mengenai ketersediaan sistem prosedur pelayanan penawaran matakuliah mahasiswa.?
27. Bagaimana pendapat anda mengenai ketersediaan sistem prosedur pelayanan registrasi mahasiswa.?
28. Bagaimana pendapat anda mengenai ketersediaan sistem prosedur pelayanan KHS.?
29. Bagaimana pendapat anda ketersediaan sistem prosedur pelayanan KRS.?

30. Bagaimana pendapat anda mengenai ketersediaan sistem prosedur pelayanan pembuatan kartu mahasiswa.?
31. Bagaimana pendapat anda mengenai ketersediaan sistem prosedur pelayanan pembuatan buku kontrol ikut seminar.?
32. Bagaimana pendapat anda mengenai ketersediaan sistem prosedur pelayanan surat aktif kuliah.?
33. Bagaimana pendapat anda mengenai ketersediaan sistem prosedur pelayanan surat izin observasi.?
34. Bagaimana pendapat anda mengenai ketersediaan sistem prosedur pelayanan surat pengantar penelitian.?
35. Bagaimana pendapat anda mengenai ketersediaan sistem prosedur pelayanan administrasi yang sistematis dan jelas.?
36. Bagaimana pendapat anda mengenai ketersediaan sistem prosedur pelayanan surat pindah prodi.?
37. Bagaimana pendapat anda Mengenai ketersediaan sistem prosedur pelayanan surat cuti.?
38. Bagaimana pendapat anda terkait kemudahan pegawai dalam administrasi dalam dihubungi melalui media sosial, seperti telpon, sms, chat (Facebook, whatsapp, dll).?
39. Bagaimana pendapat anda tentang layanan pengaduan administrasi akademik.?

Note: Pertanyaan dapat berkembang sesuai dengan jawaban informan

Lampiran 3

c. Instrumen Angket Kepuasan Mahasiswa

Kategori jawaban :

TP : Tidak Puas

KP : Kurang Puas

CP : Cukup Puas

P : Puas

SP : Sangat Puas

NO	KOLOM A INDIKATOR KEPUASAN	KOLM B PENILAIAN MAHASISWA				
		TP	KP	CP	P	SP
		1	2	3	4	5
<i>Aspek Tangibles</i>						
1	Ruang kuliah tertata dengan rapi dan bersih					
2	Sarana pembelajaran yang tersedia diruang kuliah					
3	Ruang kuliah sejuk dan nyaman					
4	Pengawaimudahditemuiolehmahasiswa					
5	Pegawairamahdalamlayanimahasiswa					
6	Pegawaiberpenampilanrapisaatmelayanimahasiswa					
<i>Responsiveness</i>						
7	Pegawaiselalumenanyakanapakebutuhanmahasiswa					
8	Pegawai memberikan arahan yang baik kepada mahasiswa					
9	Informasi yang diberikanolehpegawaikepadamahasiswa selalujelas					
10	Pegawai membantu mahasiswa ketika mengalami masalah di bagain akademik					
11	Pegawai merespon mahasiswa dengan baik					

12	Pegawai selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman					
Reliability						
13	Pelayanan yang diberikan kepada siswa setelah selesai dan dengan cepat					
14	Pegawai selalu bersikap adil dalam melayani sesuai urutan					
15	Jika ditanyai tentang informasi yang kurang jelas pegawai bersedia menjelaskan informasinya					
16	Pegawai datang tepat waktu					
17	Pegawai tepat waktu dalam memberikan janji kepada mahasiswa					
18	Jadwal kuliah yang tersusun dengan baik					
19	Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen					
20	Dosen datang tepat waktu					
21	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan					
Empathy						
22	Kepedulian pegawai dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa					
23	Ketika saya mengalami kesulitan dalam bidang akademik dan mata kuliah pegawai selalu memberikan arahan yang baik					
24	Pegawai selalu memonitor mahasiswa yang mengalami permasalahan mengenai administrasi kemahasiswaan					
25	Keterbukaan pegawai terhadap informasi-informasi mengenai kemahasiswaan					
26	Pegawai selalu memberikan motivasi kepada mahasiswa					
27	Pegawai membantu mahasiswa yang mengalami masalah mengenai					

	pembayaran SPP					
<i>Assurance</i>						
28	Setiap layanan yang diperlukan selalu terpenuhi					
29	Pelayanan pegawai sangat baik dan cepat					
30	Pegawai selalu memberikan pelayanan sesuai keinginan mahasiswa					
31	Pegawai tidak pernah mengulur waktu saat melayani mahasiswa					

Lampiran 4

d. Instrumen Angket Pelayanan Administrasi Akademik

Kategori jawaban :

TP : Tidak Puas

KP : Kurang Puas

CP : Cukup Puas

P : Puas

SP : Sangat Puas

KOLOM A	KOLOM B				
	TP	KP	CP	P	SP
	1	2	3	4	5
KEPERCAAN ATAU KEHANDALAN(RELIABILITY)					
1. Pegawai memberikan kemudahan pelayanan terhadap mahasiswa					
2. Mahasiswa dapat menemui langsung pegawai yang bertugas pada bagian administrasi akademik					
DAYA TANGGAP(RESPONSIVENESS)					
3. Pegawai menyelesaikan pekerjaan dengan cepat					
KEYAKINAN(ASSURANCE)					
4. Pegawai memenuhi layanan administrasi akademik yang dibutuhkan mahasiswa					
5. Pegawai berada ditempat kerjanya pada jam kantor					
6. Pegawai bertanggung jawab dan memberikan jaminan layanan ulang jika belum sesuai dengan harapan mahasiswa					
7. Pegawai menyelesaikan administrasi dengan cepat					
8. Pegawai memperhatikan dengan seksama kebutuhan layanan akademik mahasiswa					
EMPATI(EMPATY)					
9. Pegawai peduli terhadap masalah					

administrasi akademik mahasiswa					
10. Pegawai memberikan respon positif terhadap keluhan mahasiswa dalam pelayanan administrasi akademik					
11. Pegawai memberikan penjelasan yang mudah dimengerti oleh mahasiswa					
12. Pegawai memenuhi janji penyelesaian layanan administrasi akademik mahasiswa					
13. Pegawai berlaku adil kepada seluruh mahasiswa					
14. Pegawai berusaha mempermudah prosedur pelayanan administrasi akademik mahasiswa					
BERWUJUD(TANGIBLES)					
15. Pegawai senantiasa berpakaian rapi					
16. Pegawai menyediakan vorm layanan administrasi akademi					
17. Pegawai mudah ditemui					
18. Pegawai administrasi dapat dihubungi oleh mahasiswa melalui telepon					
19. Pegawai administrasi dapat dihubungi oleh mahasiswa melalui pesan singkatp					
20. Ketersediaan sistem pelayanan penawaran matakuliah					
21. Ketersediaan sistem pelayanan registrasi mahasiswa					
22. Ketersediaan sistem pelayanan pembuatan kartu mahasiswa					
23. Ketersediaan sistem pelayanan pembuatan buku kontrol ikut seminar mahasiswa					
24. Ketersediaan sistem pelayanan surat izin observasi mahasiswa					
25. Ketersediaan sistem pelayanan surat cuti mahasiswa					

Lampiran 5

Angket Sebelum Uji Coba

DATA UJI COBA ANGKET PELAYANAN																																								
NO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	SKOR	
1	3	5	3	4	4	4	2	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	134	
2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	134	
3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	141	
4	3	4	2	4	3	3	4	2	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	126	
5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	146
6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	151	
7	3	2	4	4	4	4	3	2	4	3	2	1	2	3	3	4	3	2	3	1	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	2	1	4	2	3	100	
8	3	4	3	3	4	4	3	1	3	3	4	1	4	1	1	3	3	2	3	4	3	3	2	4	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	5	3	4	5	118	
9	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	139	
10	3	4	3	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	3	1	3	4	2	5	5	5	150	
11	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	4	104	
12	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	4	4	5	153	
13	3	3	4	5	4	3	5	3	4	2	3	5	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	5	133	
14	5	5	5	5	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	143	
15	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	5	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	142	
16	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	139	
17	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	129
18	4	4	4	4	4	4	2	2	3	5	5	5	3	2	4	1	3	4	5	5	5	5	3	3	3	4	4	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	145	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	137
20	5	5	5	5	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	3	5	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	142
21	2	2	2	4	3	4	5	5	3	2	1	3	2	5	4	4	2	5	5	5	5	2	1	5	3	4	4	4	1	4	1	4	3	2	2	4	4	5	2	123

22	5	5	5	4	2	5	2	4	5	4	5	5	5	3	1	1	1	1	5	2	2	2	3	4	4	3	5	4	3	3	2	2	2	3	4	2	1	5	124		
23	5	1	2	4	5	5	3	5	2	5	5	3	5	5	2	2	2	4	1	5	5	5	3	5	2	4	4	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	2	5	142	
24	4	5	5	2	2	4	3	1	1	5	3	4	3	4	3	4	3	5	5	5	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	5	1	5	133
25	1	5	5	2	4	5	2	4	2	3	5	4	3	4	3	2	5	2	4	5	4	2	5	4	1	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	130	
26	5	1	1	5	5	2	2	2	5	5	5	5	5	1	4	4	4	1	3	5	4	2	3	2	5	4	5	4	3	5	2	2	2	5	5	4	4	3	134		
27	3	5	4	5	3	5	3	5	1	2	4	5	3	5	5	4	3	5	1	5	2	2	5	2	5	2	5	4	5	2	2	5	5	5	5	2	3	1	5	138	
28	2	5	4	5	3	3	5	5	5	5	2	2	3	4	4	3	3	4	5	3	5	2	2	3	5	2	5	3	4	2	2	2	5	4	4	4	5	5	139		
29	5	3	3	5	2	3	3	2	1	4	5	3	5	4	1	4	2	2	3	2	3	2	5	3	5	5	1	1	4	5	2	2	2	2	2	5	4	2	4	119	
30	5	4	4	5	3	5	5	5	5	1	2	2	2	2	5	2	4	3	3	3	5	3	5	5	1	3	4	5	2	2	5	2	2	5	5	1	5	2	132		
31	4	4	5	5	2	2	4	5	3	5	3	5	5	2	4	4	4	5	5	2	1	2	1	2	4	4	2	5	4	5	1	3	5	2	5	5	5	5	2	136	
32	4	5	5	3	3	3	3	4	2	5	2	4	5	4	1	2	4	2	5	4	2	2	5	3	3	2	5	2	2	4	5	5	5	5	5	2	5	5	2	134	
33	5	2	3	2	3	2	3	3	3	3	5	4	4	5	1	2	3	3	5	5	5	4	5	2	2	4	1	5	2	5	2	5	2	5	2	5	3	4	5	4	131
34	5	4	4	1	1	2	4	1	5	5	4	2	2	2	4	4	3	2	5	3	5	1	2	2	4	3	5	2	2	5	2	5	2	5	5	5	5	2	5	125	
35	3	2	5	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	2	5	3	4	5	2	4	4	4	3	2	5	4	1	4	2	5	3	5	5	2	2	3	5	133		
36	4	1	5	2	4	2	3	1	4	1	3	2	4	4	5	2	4	4	5	2	4	4	4	2	5	4	2	4	5	2	5	5	3	3	3	3	4	3	3	127	
37	3	4	5	5	1	5	1	4	1	5	2	2	2	3	4	5	3	4	3	2	4	5	5	2	5	4	2	5	5	3	5	3	5	3	5	3	5	4	2	2	133
38	2	5	3	5	4	5	4	1	5	5	5	1	1	3	3	4	4	4	5	5	5	2	5	3	5	2	4	4	4	4	3	2	5	5	5	5	5	3	4	144	
39	3	3	4	2	2	4	4	3	3	3	2	1	4	1	5	5	2	5	5	3	1	4	4	5	5	2	5	2	4	2	4	3	5	5	4	4	5	5	133		
40	4	4	4	4	4	4	1	4	1	5	5	5	4	1	2	2	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	1	1	3	5	5	3	2	5	2	5	3	2	2	124	

DATA UJI COBA ANGKET TINGKAT KEPUASAN																																			
NO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	SKOR	
1	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	95
2	3	4	5	3	3	3	2	4	4	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	115
3	3	4	4	3	5	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	2	119	
4	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	75
5	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	103	
6	5	5	4	5	5	5	2	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	3	3	3	3	3	5	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	133	
7	3	2	3	1	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	3	2	2	3	3	2	2	69	
8	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	2	3	2	3	1	3	4	3	3	3	4	2	4	92	
9	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	154	
10	3	3	3	5	5	5	2	3	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	131	
11	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	2	4	2	3	2	2	3	3	2	3	91	
12	5	5	5	4	4	4	3	3	3	5	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	121	
13	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	123	
14	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	5	5	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	114	
15	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	3	1	4	4	3	5	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	124	
16	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	2	5	118	
17	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	2	3	5	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	5	4	120	
18	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	112	
19	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	2	1	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	107	
20	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	3	4	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	4	3	4	118	
21	5	5	5	1	4	5	5	5	3	2	5	2	3	1	1	4	5	2	5	3	4	5	3	1	5	4	3	2	2	1	5	1	1	108	
22	5	2	5	2	5	2	5	2	4	3	5	1	3	2	5	2	1	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	3	120	
23	5	4	4	4	3	4	2	2	3	5	5	5	1	1	2	5	2	5	3	2	2	2	4	5	5	5	1	5	5	5	3	4	5	118	
24	5	3	2	2	3	5	4	3	5	2	5	3	5	4	2	5	1	5	4	2	2	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	126	

25	4	5	5	2	4	5	5	2	4	5	5	1	2	5	5	4	1	5	5	2	4	3	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	128	
26	3	4	4	2	1	5	5	5	3	2	5	5	5	4	2	4	4	3	3	2	2	2	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
27	5	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	4	2	2	2	3	1	5	3	5	1	3	2	4	5	5	3	2	3	4	3	3	4	113	
28	5	5	1	2	4	5	2	1	3	4	4	5	5	3	2	4	5	5	5	2	5	1	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	123	
29	5	5	2	4	2	5	2	4	2	5	2	4	2	5	2	4	2	4	4	2	1	4	2	5	5	2	3	3	3	3	4	2	4	108	
30	5	5	2	4	3	4	2	5	1	4	4	5	1	5	5	1	5	2	1	5	4	5	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	126	
31	5	4	5	5	5	5	4	2	2	1	5	2	5	5	5	5	5	2	4	2	2	2	1	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	128	
32	5	5	3	1	2	5	5	5	5	5	5	2	4	1	5	5	5	2	5	2	5	2	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	128	
33	1	2	5	2	5	2	4	5	4	2	5	4	4	5	3	4	5	4	3	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	128	
34	2	1	4	2	3	3	5	4	5	4	2	3	1	3	4	5	2	5	3	5	2	5	2	4	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	116
35	4	5	4	1	3	2	3	3	2	4	5	4	5	4	3	2	3	5	3	2	4	3	2	5	4	4	4	4	3	3	3	4	5	115	
36	5	5	4	2	2	2	2	5	4	1	4	2	4	1	4	4	3	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	129	
37	5	5	5	5	1	1	5	2	2	2	2	5	5	5	4	4	2	2	3	5	5	2	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	126	
38	5	4	1	5	3	3	3	2	2	2	5	2	5	2	5	5	5	5	2	5	2	1	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	107	
39	4	4	3	4	1	2	4	4	3	2	3	3	2	5	2	4	2	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	122	
40	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	5	4	5	4	2	5	4	2	2	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	2	2	2	113	

Perhitungan Hasil Uji Coba Instrumen Pelayanan

NOMOR BUTIR																									
NO RESPONDEN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	5	2	2	4	3	3	4	4	3	2	5	5	5	2	1	4	4	1	4	1	4	3	2	2	4
2	4	4	4	2	1	5	4	4	4	2	3	2	4	4	2	3	5	4	3	3	2	2	2	3	4
3	3	4	2	4	1	3	4	2	5	5	2	3	1	5	2	4	4	5	2	2	2	5	5	5	5
4	4	4	4	2	2	4	2	1	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4
5	4	5	3	4	3	5	4	4	3	4	5	3	3	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4
6	5	4	5	2	4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	3	5	2	2	2	5	5
7	5	4	5	1	4	1	2	4	2	5	4	3	5	3	5	2	5	4	5	2	2	5	5	5	2
8	5	4	2	4	5	2	2	4	3	5	3	3	1	3	5	2	5	3	4	2	2	2	5	4	4
9	5	4	2	4	2	5	5	3	1	5	2	5	4	5	3	5	1	1	4	5	2	2	2	2	5
10	5	5	4	5	4	2	5	3	4	4	5	2	5	1	5	3	4	5	2	2	5	2	2	5	5
11	5	5	3	5	3	5	4	4	2	2	5	2	4	2	5	4	2	5	4	5	1	3	5	2	5
12	5	1	5	4	2	5	3	5	1	5	3	3	1	5	1	2	5	2	2	4	5	5	5	5	2
13	5	4	2	5	4	3	3	3	3	2	4	1	5	1	2	4	1	5	2	5	2	5	2	5	3
14	5	5	2	4	4	3	5	1	5	2	4	3	4	1	3	3	5	2	2	5	2	5	2	5	5
15	5	5	4	5	2	2	2	2	2	2	5	1	5	1	5	5	4	1	4	2	5	3	5	5	2
16	5	5	1	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	4	2	4	5	2	5	5	3	3	3
17	4	4	3	2	2	3	2	4	3	2	4	3	2	4	2	4	2	5	5	3	5	3	5	3	5
18	5	5	2	5	2	5	3	5	2	3	1	2	1	2	3	2	4	4	4	4	3	2	5	5	5
19	5	5	3	3	3	2	2	5	3	5	3	5	3	4	5	2	5	2	4	2	4	3	5	5	4
20	5	5	2	2	2	5	5	4	5	3	2	4	1	3	2	1	1	3	5	5	3	2	5	2	5
21	5	5	5	1	4	5	5	5	3	2	5	2	3	1	1	4	5	2	5	3	4	5	3	1	5
22	5	2	5	2	5	2	5	2	4	3	5	1	3	2	5	2	1	5	4	5	5	5	5	5	5

23	5	4	4	4	3	4	2	2	3	5	5	5	1	1	2	5	2	5	3	2	2	2	4	5	5
24	5	3	2	2	3	5	4	3	5	2	5	3	5	4	2	5	1	5	4	2	2	5	5	5	5
25	4	5	5	2	4	5	5	2	4	5	5	1	2	5	5	4	1	5	5	2	4	3	5	5	5
26	3	4	4	2	1	5	5	5	3	2	5	5	5	4	2	4	4	3	3	2	2	2	2	4	4
27	5	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	4	2	2	2	3	1	5	3	5	1	3	2	4	5
28	5	5	1	2	4	5	2	1	3	4	4	5	5	3	2	4	5	5	5	2	5	1	5	5	3
29	5	5	2	4	2	5	2	4	2	5	2	4	2	5	2	4	2	4	4	2	1	4	2	5	5
30	5	5	2	4	3	4	2	5	1	4	4	5	1	5	5	1	5	2	1	5	4	5	4	2	2
31	5	4	5	5	5	5	4	2	2	1	5	2	5	5	5	5	5	2	4	2	2	2	1	2	3
32	5	5	3	1	2	5	5	5	5	5	5	2	4	1	5	5	5	2	5	2	5	2	2	5	5
33	1	2	5	2	5	2	4	5	4	2	5	4	4	5	3	4	5	4	3	4	5	5	3	5	5
34	2	1	4	2	3	3	5	4	5	4	2	3	1	3	4	5	2	5	3	5	2	5	2	4	3
35	4	5	4	1	3	2	3	3	2	4	5	4	5	4	3	2	3	5	3	2	4	3	2	5	4
36	5	5	4	2	2	2	2	5	4	1	4	2	4	1	4	4	3	3	3	5	5	4	5	5	5
37	5	5	5	5	1	1	5	2	2	2	2	5	5	5	4	4	2	2	3	5	5	2	5	2	5
38	5	4	1	5	3	3	3	2	2	2	5	2	5	2	5	5	5	5	2	5	2	1	4	4	4
39	4	4	3	4	1	2	4	4	3	2	3	3	2	5	2	4	2	3	3	3	4	4	4	4	5
40	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	5	4	5	4	2	5	4	2	2	3	3	3	4	5
41	4	1	2	4	4	33	3	5	5	5	4	4	3	4	1	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3
42	4	4	2	2	3	3	1	3	4	4	5	3	4	3	4	2	2	2	3	2	3	4	4	1	1
43	3	4	3	4	2	2	4	4	3	3	4	3	2	2	2	3	2	4	3	3	4	4	3	2	5
44	2	2	5	5	4	3	3	2	4	2	4	3	3	4	3	2	4	5	4	5	3	3	2	4	5
45	4	4	3	3	5	3	2	3	2	2	2	2	5	5	3	4	4	3	3	4	2	5	4	3	2
46	4	4	1	4	2	5	3	5	4	4	2	3	1	4	2	3	4	3	3	2	3	2	4	2	5
47	2	3	2	2	4	4	2	5	5	4	4	2	5	4	4	2	4	2	3	2	3	4	4	2	4
48	4	4	4	5	5	3	5	3	2	3	2	4	1	4	3	1	3	2	4	2	4	3	2	4	4

49	5	5	4	4	3	1	2	2	2	3	2	4	3	2	3	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4
50	4	5	2	4	2	1	5	5	5	2	2	2	5	5	3	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4
51	5	2	3	2	3	2	2	4	1	5	2	5	2	1	4	2	5	3	5	1	5	2	5	5	4
52	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	5	3	3	3	5	5	5	5	1	2	3	3	4	3	3
53	2	5	4	2	2	4	2	5	2	5	4	4	2	1	1	3	3	2	4	2	5	2	3	4	5
54	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5
55	2	5	2	5	2	4	2	5	3	5	2	5	3	4	1	4	3	4	1	3	3	4	2	4	2
56	1	5	5	2	3	1	4	2	5	2	3	4	3	3	2	4	1	5	5	5	5	3	4	2	4
57	2	2	5	5	5	1	4	2	5	4	2	3	3	3	3	5	4	4	2	3	3	3	3	4	3
58	4	5	4	5	4	3	2	3	4	1	2	2	2	3	4	1	3	2	3	1	3	4	3	4	3
59	5	3	5	1	1	2	4	3	4	1	4	3	5	2	4	3	5	2	5	5	2	2	2	5	5
60	4	5	4	1	3	5	4	3	4	3	4	3	5	4	2	1	2	3	2	3	5	3	2	3	3
61	2	3	5	5	2	4	4	3	5	1	4	1	2	4	3	1	2	4	5	1	4	4	2	2	3
62	2	1	2	4	2	2	3	2	3	1	2	4	5	4	3	5	3	2	3	5	2	5	2	5	3
63	1	2	1	5	2	5	2	5	1	4	4	4	5	5	2	5	1	3	2	2	1	3	3	5	5
64	4	5	4	5	3	2	3	1	4	5	3	2	4	4	4	1	5	3	5	4	2	5	2	5	2
65	4	3	5	3	1	2	3	3	3	4	3	2	5	5	3	5	4	3	3	3	3	1	1	2	2
66	4	3	1	4	2	2	2	5	5	5	5	2	4	2	4	2	3	3	3	3	4	1	1	4	4
67	5	3	4	5	5	2	4	5	4	5	3	4	2	2	2	2	5	5	1	5	4	5	5	5	5
68	5	4	4	5	4	4	2	5	2	4	1	4	4	2	5	4	5	5	2	5	2	4	2	5	5
69	5	5	5	4	5	3	3	5	2	1	5	3	3	3	5	4	5	2	5	5	2	5	2	5	5
70	5	5	4	5	2	4	5	5	4	3	4	4	2	4	3	3	5	2	2	2	2	5	2	5	5
71	5	4	1	4	3	5	5	3	5	2	4	4	5	2	5	1	2	3	5	3	5	2	5	2	5
72	2	4	2	1	5	3	5	2	5	4	5	1	5	3	2	4	5	5	5	5	5	5	2	5	3
73	5	3	5	4	5	3	4	1	4	2	5	2	2	4	5	2	3	4	2	1	5	2	5	5	1
74	4	3	4	2	4	4	4	2	4	2	5	2	5	3	5	4	4	4	4	4	1	5	4	5	5

75	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4
76	5	5	2	5	5	2	5	2	2	1	5	2	3	5	2	4	3	5	2	4	2	4	2	4	2
77	2	2	2	5	4	5	4	5	3	3	3	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5
78	1	4	2	4	3	5	2	4	4	2	3	5	4	3	4	3	4	2	4	4	2	3	3	3	4
79	4	4	2	4	4	3	5	3	3	3	5	1	5	2	5	4	5	4	5	2	2	2	5	5	5
80	4	4	2	4	3	4	4	4	5	2	1	4	2	3	2	2	2	4	4	4	5	5	5	3	4
81	2	4	3	3	4	5	4	5	2	4	5	2	1	5	3	3	2	2	4	4	5	5	5	5	5
82	4	4	4	2	2	2	3	4	5	4	4	4	2	4	3	3	2	1	2	2	4	4	4	1	2
83	4	3	4	1	1	5	3	4	2	2	2	3	3	5	2	4	3	4	2	3	3	5	4	4	4
84	5	2	2	2	1	3	4	4	2	2	3	4	1	5	1	3	3	3	3	2	2	2	3	4	4
85	4	3	3	2	5	4	3	4	5	3	2	2	2	3	3	3	4	5	1	4	2	5	5	4	5
86	5	2	4	3	3	4	4	3	1	4	4	3	4	2	4	2	2	3	4	1	4	2	2	2	5
87	5	4	4	4	1	1	3	5	1	2	5	2	4	5	3	4	2	4	2	2	4	2	5	2	4
88	5	5	5	2	2	5	2	2	4	1	1	3	2	1	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
89	5	4	5	1	4	3	2	1	2	4	4	4	4	2	1	4	2	5	1	5	4	2	3	3	2
90	3	2	2	5	2	5	5	5	4	4	5	4	1	2	1	5	4	2	3	2	5	1	2	4	5
91	5	5	4	2	3	4	5	5	5	1	5	4	2	5	2	1	2	5	5	4	2	3	4	5	5
92	5	3	2	4	3	3	4	3	5	5	2	3	5	2	5	4	2	4	4	4	2	5	2	3	4
93	5	5	4	2	5	4	3	4	2	3	2	3	2	2	2	4	4	5	1	4	4	1	5	4	5
94	4	4	5	4	3	5	1	2	4	3	3	3	1	2	5	5	5	3	4	4	3	2	4	4	4
95	4	4	1	3	3	3	4	5	2	5	5	2	2	5	4	4	4	5	5	2	2	4	3	4	5
96	5	1	5	1	5	4	5	2	4	4	4	2	2	4	4	5	3	5	5	2	2	5	4	2	3
97	5	5	4	4	1	2	5	3	4	2	3	5	2	5	2	4	3	3	2	5	3	2	3	4	5
98	4	4	2	4	4	4	4	2	1	4	3	5	3	2	3	3	1	2	5	5	4	2	1	2	2
99	5	4	3	2	4	5	4	5	1	1	1	3	1	3	2	4	2	3	1	5	2	5	5	4	2
100	4	4	3	1	4	3	5	4	3	3	2	2	2	1	3	4	5	2	5	5	5	5	4	4	2

Perhitungan Hasil Uji Coba Instrumen Tingkat Kepuasan

NO BUTIR																									
NO RESPONDEN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	4	4	5	5	2	2	4	1	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	1	1	3	3	2	2
2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	1	1	1	5	5	3	2	3	3	4	3	2	2
3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	4	3	2	3	3	2	2	2	2	1
4	2	2	2	3	2	2	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	5	5	5	5	2	2	1	3
5	3	3	3	1	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	5	5	5	3	4	3	4	4
6	3	3	4	4	4	2	5	4	3	4	4	5	1	1	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3
7	1	1	2	3	3	3	4	4	1	1	4	4	1	5	5	5	2	3	2	1	2	3	1	3	3
8	3	3	4	5	2	5	1	5	1	1	5	5	5	2	2	2	5	4	4	5	5	4	3	3	3
9	5	5	4	5	5	4	3	3	5	3	5	3	3	4	2	4	2	5	4	2	4	2	5	2	5
10	3	3	3	3	5	5	4	5	2	5	2	5	2	4	2	1	1	1	2	5	4	3	5	3	3
11	5	5	5	1	5	5	3	1	1	2	3	5	4	3	5	5	2	2	5	2	5	4	4	4	5
12	5	5	4	2	4	5	5	1	4	5	1	5	5	4	3	3	4	5	3	5	4	5	5	4	5
13	5	4	4	5	5	1	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	3	3	3	5	4	5	5
14	5	5	2	2	4	4	5	5	3	3	3	5	4	5	5	5	5	2	5	3	2	5	3	4	4
15	5	4	4	2	5	5	2	2	5	3	5	3	4	3	5	1	4	2	2	5	5	5	1	5	1
16	5	5	2	5	3	5	4	5	2	5	5	4	4	5	5	3	5	4	1	2	4	5	2	4	5
17	2	5	4	3	1	5	4	5	3	2	5	3	4	5	2	4	3	5	2	5	5	4	5	2	5
18	3	1	5	4	5	4	4	2	4	5	3	3	3	5	4	2	4	5	2	5	4	2	2	5	4
19	3	4	4	5	5	2	4	3	3	2	2	4	1	2	5	4	5	3	5	4	2	5	2	2	1
20	2	5	4	4	2	5	4	1	1	5	2	4	3	4	5	4	5	4	4	2	2	2	5	5	3
21	2	2	2	4	3	4	5	5	3	2	1	3	2	5	4	4	2	5	5	5	2	1	5	3	4
22	5	5	5	4	2	5	2	4	5	4	5	5	5	3	1	1	1	1	5	2	2	2	3	4	4

23	5	1	2	4	5	5	3	5	2	5	5	3	5	5	2	2	2	4	1	5	5	5	3	5	2
24	4	5	5	2	2	4	3	1	1	5	3	4	3	4	3	4	3	5	5	5	4	4	2	2	2
25	1	5	5	2	4	5	2	4	2	3	5	4	3	4	3	2	5	2	4	5	4	2	5	4	1
26	5	1	1	5	5	2	2	2	5	5	5	5	5	1	4	4	4	1	3	5	4	2	3	2	5
27	3	5	4	5	3	5	3	5	1	2	4	5	3	5	5	4	3	5	1	5	2	2	5	2	5
28	2	5	4	5	3	3	5	5	5	5	2	2	3	4	4	3	3	4	5	3	5	2	2	3	5
29	5	3	3	5	2	3	3	2	1	4	5	3	5	4	1	4	2	2	3	2	3	2	5	3	5
30	5	4	4	5	3	5	5	5	5	1	2	2	2	2	5	2	4	3	3	3	5	3	5	5	1
31	4	4	5	5	2	2	4	5	3	5	3	5	5	2	4	4	4	5	5	2	1	2	1	2	4
32	4	5	5	3	3	3	3	4	2	5	2	4	5	4	1	2	4	2	5	4	2	2	5	3	3
33	5	2	3	2	3	2	3	3	3	3	5	4	4	5	1	2	3	3	5	5	5	4	5	2	2
34	5	4	4	1	1	2	4	1	5	5	4	2	2	2	4	4	3	2	5	3	5	1	2	2	4
35	3	2	5	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	2	5	3	4	5	2	4	4	4	3	2
36	4	1	5	2	4	2	3	1	4	1	3	2	4	4	5	2	4	4	5	2	4	4	4	2	5
37	3	4	5	5	1	5	1	4	1	5	2	2	2	3	4	5	3	4	3	2	4	5	5	2	5
38	2	5	3	5	4	5	4	1	5	5	5	1	1	3	3	4	4	4	5	5	5	2	5	3	5
39	3	3	4	2	2	4	4	3	3	3	2	1	4	1	5	5	2	5	5	3	1	4	4	5	5
40	4	4	4	4	4	4	1	4	1	5	5	5	4	1	2	2	4	4	4	4	4	3	2	3	3
41	5	4	5	2	4	3	3	3	5	2	5	4	4	2	4	4	5	1	5	2	4	2	5	1	4
42	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	1	4	2	3
43	2	4	4	4	3	4	3	3	4	5	2	2	1	1	5	5	5	5	1	4	4	2	2	4	4
44	3	4	4	3	4	5	5	5	2	2	2	4	2	4	4	1	5	5	5	4	2	3	1	1	1
45	3	3	3	3	2	3	4	2	2	2	2	4	3	4	3	1	5	5	5	4	4	3	3	3	4
46	3	4	2	4	3	3	4	4	4	5	1	5	4	4	1	5	5	5	5	3	3	4	4	4	3
47	2	2	3	3	2	2	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	5	4	4	4	3	3
48	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	4	3	3	4	1	4	2	4	3	1	2

75	2	2	1	5	1	4	2	2	3	2	4	1	2	2	3	3	2	5	3	2	2	2	2	3	3
76	3	3	4	4	4	5	4	4	5	2	2	5	5	4	4	3	3	5	2	3	4	2	2	2	4
77	4	3	2	3	3	3	3	3	4	5	3	5	3	2	3	3	3	3	3	4	3	5	5	3	3
78	4	2	2	5	4	5	4	5	5	2	2	5	4	3	4	3	1	1	5	1	4	4	4	5	4
79	4	5	5	2	5	5	4	3	1	4	4	4	3	4	1	4	4	2	3	4	5	5	5	2	2
80	4	2	2	3	3	4	5	4	5	4	2	5	4	4	4	3	4	5	4	2	2	2	4	2	4
81	3	3	3	3	3	2	2	4	1	1	4	4	4	4	5	3	3	2	3	4	4	4	4	5	3
82	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	5	5	3	3	3	4	5	3	4	3	3
83	2	3	4	2	4	4	3	2	3	5	1	5	4	3	2	4	4	1	4	2	3	4	1	5	2
84	3	4	5	3	3	3	2	4	4	2	2	4	3	3	4	3	1	5	2	3	3	4	3	4	5
85	4	4	5	3	3	1	3	1	2	1	5	2	3	4	4	2	4	2	3	5	4	4	4	2	3
86	2	3	5	4	1	4	4	4	2	4	2	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	3	4	2	2
87	5	4	5	4	4	1	1	4	5	4	5	4	3	4	5	3	2	4	5	3	4	5	5	2	2
88	5	3	4	5	5	2	4	3	4	5	4	5	5	5	2	5	2	5	2	2	4	5	4	5	4
89	3	4	4	2	3	4	5	5	5	4	5	3	4	4	2	5	4	2	3	2	3	3	4	4	1
90	5	2	3	2	4	5	4	4	2	4	2	4	5	5	2	4	5	5	5	2	5	4	5	4	2
91	5	2	3	5	2	5	4	5	1	4	4	5	2	2	1	5	4	5	5	2	3	2	3	4	3
92	5	4	3	3	1	1	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	2	2	3	3	4	4	5	5	4
93	5	4	4	4	4	3	5	5	5	2	3	3	5	5	2	4	4	5	5	4	2	3	4	3	5
94	5	5	3	3	2	4	2	4	3	4	5	4	5	4	4	4	1	4	3	5	5	1	2	2	2
95	5	4	2	4	4	2	4	2	4	2	2	2	3	3	3	3	4	3	4	5	4	1	4	1	5
96	3	2	4	4	5	4	3	5	3	2	2	2	1	3	2	3	4	3	5	3	1	5	1	5	5
97	3	3	5	5	1	2	4	4	4	5	2	4	5	4	5	2	5	2	3	4	5	5	3	3	3
98	3	3	3	3	3	2	4	2	3	5	5	4	2	2	2	5	2	5	5	3	4	3	4	5	4
99	5	2	5	5	3	5	5	5	3	1	5	5	2	5	2	5	2	2	2	5	5	2	3	5	5
100	4	4	5	4	1	4	2	2	4	3	4	2	1	2	3	4	5	4	4	5	3	4	1	4	2

UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	6.15911945
Most Extreme Differences	Absolute	.080
	Positive	.059
	Negative	-.080
Test Statistic		.080
Asymp. Sig. (2-tailed)		.113 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

UJI LINEARITAS

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Mahasiswa * Pelayanan Administrasi Akademik	Between	(Combined)	2178.977	21	103.761	2.355	.003
	Groups	Linearity	1859.460	1	1859.460	42.211	.000
		Deviation from Linearity	319.518	20	15.976	.363	.994
	Within Groups		3436.023	78	44.052		
	Total		5615.000	99			

UJI HETEROSEDASTISITAS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.049	4.680		2.788	.006
	Pelayanan Administrasi Akademik	-.103	.058	-.175	-1.755	.082

a. Dependent Variable: RES_2

UJI REGRESI LINEAR SEDERHANA

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.575 ^a	.331	.324	6.190

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Administrasi Akademik

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1859.460	1	1859.460	48.522	.000 ^b
	Residual	3755.540	98	38.322		
	Total	5615.000	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

b. Predictors: (Constant), Pelayanan Administrasi Akademik

Lampiran 6

Izin Penelitian

**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGGARA**
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
Jl. Mayjend S. Parman No. 44 Kendari 93121
Website : balitbang_sulawesitenggara prov.go.id Email: badan.litbang.sultra01@gmail.com

Kendari, 09 Maret 2021

K e p a d a
Yth Rektor IAIN Kendari
Di - KENDARI

Nomor : 070/757/Balitbang/2021
Sifat : -
Lampiran : -
Perihal : IZIN PENELITIAN.

Berdasarkan Surat Dekan FATIK IAIN Kendari Nomor : 0332/In.23/FT/TL.00/03/2021 tanggal, 03 Maret 2021 perihal tersebut diatas, Mahasiswa di bawah ini :

Nama : Maslim
NIM : 15010103027
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Pekerjaan : Mahasiswa
Lokasi Penelitian : FEBI IAIN Kendari

Bermaksud untuk Melakukan Penelitian/Pengambilan Data di Daerah/Kantor Saudara dalam rangka penyusunan KTI/Skripsi/Tesis/Disertasi, dengan judul :

"PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI) INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KENDARI".

Yang akan dilaksanakan dari tanggal : 09 Maret 2021 sampai selesai.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Senantiasa menjaga keamanan dan ketertiban serta mentaati perundang-undangan yang berlaku.
2. Tidak mengadakan kegiatan lain yang bertentangan dengan rencana semula.
3. Dalam setiap kegiatan dilapangan agar pihak Peneliti senantiasa koordinasi dengan Pemerintah setempat.
4. Wajib menghormati adat Istiadat yang berlaku di daerah setempat.
5. Menyerahkan 1 (satu) exemplar copy hasil penelitian kepada Gubernur Sulawesi Tenggara Cq. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sulawesi Tenggara.
6. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

Demikian surat Izin Penelitian diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

an GUBERNUR SULAWESI TENGGARA
KEPALA BADAN PENELITIAN & PENGEMBANGAN
PROV. SULAWESI TENGGARA



Dr. Ir. SUKANTO TODING, MSP, MA
Pemula Utama Madya, Gol. IV/d
Nip. 19680720 199301 1 003

T e m b u a n .

1. Gubernur Sulawesi Tenggara (sebagai laporan) di Kendari;
2. Dekan FATIK IAIN Kendari di Kendari;
3. Dekan FEBI IAIN Kendari di Kendari;
4. Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam FATIK IAIN Kendari di Kendari;
5. Mahasiswa yang bersangkutan.

Lampiran 7

Surat Keterangan Telah Meneliti

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Sultan Qaimuddin No. 17 Baruga Kendari Telp. (0401) 3192081 Fax. 3193710
Email: febi_iain@yahoo.co.id - Website: <http://febi.iainkendari.ac.id>

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
Nomor : 628 /In.23/FE/TL.00/09/2021



Yang bertanda tangan di bawah ini, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kendari menerangkan bahwa :

N a m a : Maslim
N I M : 15010103027
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Telah melaksanakan penelitian pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kendari dari tanggal 09 Maret sampai dengan 25 Juni 2021, dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul :

“ Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari ”

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Kendari, 14 September 2021
Dekan,


Dr. H. Rusdin Muhalling, M. El
NIP. 196310292000031001

DOKUMENTASI

Pengisian angket oleh mahasiswa FEBI IAIN Kendari



RIWAYAT HIDUP

(*CURIKULUM VITAE*)

A. Data Pribadi

Nama : Maslim
Nim : 15010103027
Tempat/Tanggal Lahir : Lapangi-pangi, 16 Februari 1997
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Status : Mahasiswa
Anak ke/dari : 1 dari 3 bersaudara
Alamat Asli : Jl. Pengairan, Desa Biru, Kec. Poleang Timur, Kab. Bombana
Email : maslim451@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

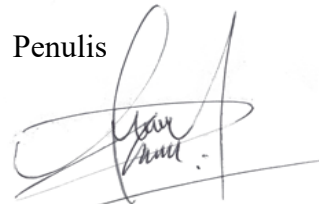
TK : TK Kuncup Biru
SD : SDN Lapangi-pangi Poleang Timur
SMP : MTs Negeri Poleang
SMA : SMK Negeri 05 Bombana
Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari

C. Dara Orang Tua

Nama Ayah : Samsuddin
Pekerjaan : Petani
Agama : Islam
Nama Ibu : Nuraeni
Pekerjaan : IRT
Agama : Islam

Kendari, 04 November 2021

Penulis



Maslim

