**Bab 1**

**PENDAHULUAN**

**Latar Belakang Masalah**

Dunia Pendidikan Islam di Indonesia setelah era reformasi menempati kedudukan yang sangat penting di dalam pendidikan nasional. Berbagai perundangan dan peraturan yang dihasilkan oleh pemerintah seperti UU Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan PP No 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan yang di dalamnya mengatur juga tentang pendidikan Islam. Peraturan perundangan tersebut mau tidak mau memacu seluruh pelaku pendidikan Islam untuk membenahi seluruh aspek dalam pendidikan Islam agar bisa setara, bahkan lebih berkualitas dibandingkan dengan pendidikan umum yang lebih dahulu matang dan mapan. Disisi lain semakin tingginya kesadaran masyarakat akan nilai pendidikan khususnya perguruan tinggi mengakibatkan peningkatan tuntutan dari masyarakat terhadap kualitas perguruan tinggi. Menurut Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT), tuntutan yang diberikan masyarakat kepada perguruan tinggi meliputi jaminan kualitas (*quality assurance*), pengendalian kualitas (*quality control*), dan perbaikan kualitas (*quality improvement*). Upaya menerapkan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pendidikan perguruan tinggi ini difasilitasi BAN-PT dengan program akreditasi berkala bagi perguruan tinggi negeri dan swasta di Indonesia.

Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang (MPI-FT-UIN RF) menyadari bahwa memenuhi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pendidikan tinggi bukan sekadar untuk mendapatkan nilai akreditasi yang baik dari BAN-PT. Kualitas pendidikan yang baik sejak awal telah menjadi tujuan utama Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang (MPI-FT-UIN RF) sebagaimana termaktub dalam visi prodi manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang (MPI-FT-UIN RF) yaitu menjadi pusat penyiapan tenaga kependidikan dan perkantoran yang mampu mengembangkan institusi pendidikan dan perkantoran berdasarkan nilai-nilai Islam dan salah satu misinya adalah melaksanakan pendidikan dan pengajaran unggul dalam bidang manajemen pendidikan Islam. Posisi strategis Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang (MPI-FT-UIN RF) sebagai program studi di perguruan tinggi Islam negeri dan menjadi rujukan dalam sektor pendidikan Islam di Sumatera Selatan adalah salah satu kekuatan prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang (MPI-FT-UIN RF) untuk mewujudkan pendidikan berkualitas tinggi.

Akan tetapi, prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang (MPI-FT-UIN RF) juga tak dapat menghindari adanya tantangan persaingan dengan perguruan tinggi yang membuka program sejenis baik berstatus negeri maupun swasta semakin ketat. Karena itulah, saat ini kekuatan posisi strategis prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang (MPI-FT-UIN RF) tidak lagi cukup untuk mewujudkan visi mereka. Untuk dapat memenangkan persaingan, prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang (MPI-FT-UIN RF) perlu mempertimbangkan pula aspek kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan (Gronroos *dalam* Shekarchizadeh, 2011, hlm. 104). Dalam hal ini berarti bahwa prodi Manajemen Pendidikan Islam harus secara cermat menentukan kebutuhan mahasiswa bukan dari sudut lembaga melainkan dari sudut pandang kebutuhan mahasiswa, sehingga kebutuhannya terpuaskan.

Menurut Kotler (1997 hlm 73), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang dirasakan dari suatu produk (*perceived performance)* dan harapan-harapannya *(expectations)*. Sementara itu (Sunarwan 2011, hlm 36) kepuasan maupun tidak kepuasan merupakan penilaian pelayanan, dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan. Naser (1999 hlm 135), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan basis bagi keberhasilan lembaga, terutama dalam kondisi persaingan yang ketat. Pemikiran yang mendasari premis mengenai arti kepuasan pelanggan adalah pelanggan yang merasa puas dengan suatu produk dan atau pelayanan yang diberikan akan memiliki kemungkinan yang besar untuk melakukan pembelian ulang, mengabarkan keunggulan produk dan atau jasa kepada pihak lain (*positive word of mouth*) dan cenderung loyal terhadap lembaga.

Sebagai suatu usaha dibidang jasa, Prodi Manajemen Pendidikan Islam dapat memuaskan mahasiswa melalui kualitas pelayanannya selama proses pendidikan sesuai yang diharapkan, seperti tersedianya fasilitas-fasilitas, perhatian pengelola pelayanan administrasi, pelayanan dari dosen yang baik dan sebagainya. Guna meningkatkan kepuasan mahasiswa, Prodi Manajemen Pendidikan Islam dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan, memahami kebutuhan, serta memperhatikan keluhan-keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa. Apabila lembaga mengabaikan hal tersebut maka akan berakibat kurang baik terhadap mahasiswa, bahkan bisa saja mahasiswa akan berpindah ke lembaga perguruan tinggi lain yang mungkin memberikan pelayanan yang lebih baik.

Untuk menciptakan kepuasan mahasiswa bukanlah hal yang mudah, sering ditemukan masalah pada pelaksanaan yang membuat mahasiswa tidak nyaman. Oleh karena itu diperlukan analisis tentang kepuasan mahasiswa sehingga dapat ditemukan informasi yang berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan pendidikan yang perlu diperbaiki, dipertahankan bahkan dikurangi sehingga akan mengakibatkan efisiensi dalam alokasi sumber daya seperti dana, tenaga kerja dan waktu. Kesalahan alokasi sumber daya menyebabkan upaya meningkatkan mutu menjadi tidak efektif dan mengurangi kepuasan mahasiswa..

Dari hasil studi pendahuluan terhadap 30 mahasiswa, terdapat berbagai alasan keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa bahwa pelayanan di prodi MPI masih kurang bisa memuaskan mahasiswa, ini dapat dilihat dari data sebagai berikut :

**Tabel 1.1.**

**Keluhan mahasiswa terhadap pelayanan di Prodi Manajemen Pendidikan Islam**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Uraian Ketidakpuasan Mahasiswa | Jumlah Mahasiswa |
| 1 | Prosedur pengurusan transkrip nilai yang berbelit-belit | 15 |
| 2 | Keterlambatan pembagian KHS yang tidak sesuai dengan kalender akademik | 17 |
| 3 | Dalam memberi kuliah, kehadiran dosen kurang tepat waktu | 15 |
| 4 | Kondisi ruang kuliah yang panas, karena tidak berfungsi AC | 20 |
| 5 | Keadaan tempat parkir yang tidak rapi | 25 |

Sumber : Hasil studi pendahuluan di Prodi MPI-FT-UIN-RF

Disamping itu sebagaimana terlihat dalam Tabel 1.2, terdapat hasil evaluasi internal terkait kecenderungan penurunan IPK mahasiswa prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang (MPI-FT-UIN RF). Adanya penurunan IPK dan keluhan dari mahasiswa menandakan bahwa telah terjadi ketidakpuasan mahasiswa atas pelayanan yang diberikan oleh Prodi MPI-FT-UIN-RF yang membuat Prodi MPI-FT-UIN RF perlu diteliti untuk menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan, sehingga dapat menjadi acuan perbaikan (MPI-FT-UIN RF) selanjutnya.

**Tabel 1.2**

**IPK Mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang (MPI-FT-UIN RF)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tahun akademik | Jumlah mahasiswa | Rata-rata IPK |
| 2009/2010 | 95 | 3,46 |
| 2010/2011 | 29 | 3,43 |
| 2011/2012 | 49 | 3,38 |
| 2012/2013 | 79 | 3,27 |

Sumber: Data Primer diolah, 2014

**Gambar 1.1 Rata-Rata IPK Mahasiswa Prodi MPI Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah, 2013**

Sumber: Data Primer yang diolah Peneliti, 2014

Untuk menelaah kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan di prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang (MPI-FT-UIN RF), diperlukan instrumen pengukuran yang tepat. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menciptakan sebuah skala multi-dimensi yang dinamakan SERVQUAL. Instrumen SERVQUAL ini mengukur kualitas jasa dari sudut pandang pelanggan (Parasuraman, 1988, hlm. 87). Adee dalam Legcevic (2009, hlm. 132) menyatakan, dalam mengukur kualitas jasa perguruan tinggi, lima dimensi SERVQUAL yang digunakan adalah *tangibles* (penampilan fisik dari fasilitas perguruan tinggi, peralatan, penampilan personal, dan materi komunikasi), *reliability* (kesanggupan perguruan tinggi untuk melakukan jasa yang dijanjikan secara andal dan tepat), *responsiveness* (keinginan perguruan tinggi untuk membantu mahasiswa dan menyediakan jasa secara cepat), *assurance* (pengetahuan dan pertimbangan staf perguruan tinggi serta kemampuan staf untuk melahirkan kepercayaan mahasiswa), dan *empathy* (kemampuan staf perguruan tinggi untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa).

Lima dimensi SERVQUAL tersebut akan menjadi instrumen pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap mutu pelayanan pendidikan prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang (MPI-FT-UIN RF). Selanjutnya harapan dan kenyataan mahasiswa tersebut akan dianalisis dengan *Importance-Performance Analysis* sesuai konsep Tjiptono (2012, hlm. 95). Sehingga prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang (MPI-FT-UIN RF) dapat menentukan faktor-faktor kepuasan mahasiswa yang menjadi prioritas utama dalam memperbaiki pelayanan pendidikan sehingga dapat membantu dalam mewujudkan visinya.

Analisis kepuasan mahasiswa ini juga akan digunakan prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang (MPI-FT-UIN RF) dalam memenuhi tuntutan masyarakat dan memenangkan persaingan dengan program studi sejenis. Inilah latar belakang penelitian berjudul “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan di prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang ini dilaksanakan.

**Identifikasi Masalah**

Permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi bahwa sebagian mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang merasa kurang puas terhadap pelayanan pendidikan, hal ini dapat diketahui dari berbagai indikator ketidakpuasan mereka antara lain yang berhubungan dengan : (1) Dosen tidak mengembalikan hasil kerja/lembar jawaban ujian kepada mahasiswa, (2) kehadiran dosen tidak tepat waktu, (3) Sarana kurang berfungsi, (4) jadwal kuliah kurang nyaman bagi mahasiswa, (5) kondisi ruang kuliah yang panas, (6) terdapat kursi yang rusak, (7) tidak berfungsinya in focus, (8) Dosen Penasehat Akademik belum berfungsi secara optimal, (9) kondisi lingkungan kampus yang kurang aman dari bahaya pencurian, (10) tempat parkir yang kurang rapi. Kepuasan mahasiswa dapat dilihat dari berbagai aspek namun dalam penelitian ini dibatasi pada layanan yang berkaitan dengan

1. Reliability : kemampuan yang dapat dihandalkan, akurat, konsisten dalam memberikan layanan.
2. Assurance : perilaku staf dan dosen dalam melayani mahasiswa secara bertanggung jawab.
3. Responsiveness : kemampuan untuk membantu dan memberikan layanan dengan segera kepada pelanggan dan memberikan informasi secara jelas.
4. Empathy : rasa peduli, unsur-unsur yang menyangkut kemudahan mengadakan hubungan dan perhatian secara pribadi dalam melayani mahasiswa.

**Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah ada kesenjangan antara kenyataan dan harapan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang.
2. Bagaimanakah tingkat kesesuaian kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah UIN Raden Fatah Palembang.
3. Apakah yang menjadi prioritas perbaikan pelayanan pendidikan di Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang.

**Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengukur kesenjangan antara kenyataan dan harapan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang (MPI-FT-UIN RF) sesuai lima dimensi SERVQUAL (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati).
2. Mengetahui tingkat kesesuaian kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang.
3. Menentukan prioritas perbaikan pelayanan pendidikan di Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang (MPI-FT-UIN RF).

**Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan ada manfaat yang dapat diambil bagi semua pihak yang berkepentingan. Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang (MPI-FT-UIN RF) .

Hasil-hasil analisis yang didapatkan dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau bahan pertimbangan prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang (MPI-FT-UIN RF) dalam memperbaiki pelayanan pendidikan berdasarkan kepuasan mahasiswa.

2. Bagi peneliti

Dapat memberikan wawasan untuk memahami cara menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan secara komprehensif di prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang (MPI-FT-UIN RF).

**Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan dibatasi oleh beberapa hal, yaitu:

1. Kepuasan mahasiswa adalah kesesuaian antara harapan dan kenyataan dari lima dimensi SERVQUAL (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) mengenai kualitas pelayanan pendidikan prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang (MPI-FT-UIN RF) dari sudut pandang mahasiswa. Sudut pandang manajemen prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang (MPI-FT-UIN RF) tidak diteliti.
2. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif *cross-sectional* dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif.
3. Pengumpulan data primer melalui kuesioner dilaksanakan pada bulan Februari 2014 hingga April 2014. Penelitian juga menggunakan data sekunder dari prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang (MPI-FT-UIN RF) pada tahun 2013.
4. Teknik pengumpulan data tentang kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini menggunakan kuesioner karena untuk menghindari efek halo. Edward L Thorndike adalah yang pertama mendukung efek halo dalam penelitian empiris, dalam penelitian psikologi yang dipublikasikan tahun 1920. Efek halo (*hallo effect)* adalah suatu bentuk bias respon dimana responden menggeneralisasi kesan positif atau negatif dari suatu karakteristik tersebut ke karakteristik lainnya (Thorndike E L 1920 A constant error on psychological rating journal of applied psychology IV, 25-29).

**Penelitian Terdahulu**

Nilakusumawati (2008, hlm. 82) dalam penelitiannya yang berjudul “Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di FMIPA, Universitas Udayana)” mengungkapkan bahwa dalam upaya peningkatan mutu pelayanan, maka faktor *reliability* yang terlebih dahulu harus ditingkatkan. Karena faktor reliabilitas memberikan pengaruh dominan dalam menentukan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan FMIPA Unud sebagai lembaga pendidikan. Indikator-indikator mutu yang membentuk faktor *reliability* meliputi: profesionalisme pegawai, keramahan pegawai, kenyamanan dalam pelayanan, kesopanan pegawai, kejelasan pemberian informasi oleh pegawai, dan akurasi perhitungan nilai. Dari 24 kategori pelayanan FMIPA Unud, tidak ada satu pun yang termasuk kategori sangat baik. Oleh karena itu, perbaikan yang perlu dilakukan fakultas membutuhkan tahapan prioritas, dari lima faktor pelayanan yang diteliti, keandalan menjadi prioritas utama.

Penelitian berjudul “Survey Kepuasan Pelanggan Program Studi Magister Manajemen Universitas Sriwijaya” tahun 2007 (Jurnal Manajemen & Bisnis Sriwijaya) yang dilakukan Diah Natalisa menggunakan Analisis *Frequency* dan *Descriptive* untuk menggambarkan gap (kesenjangan) antara ekspektasi mahasiswa dan kenyataan terhadap kepuasan pelayanan Program Studi Magister Manajemen Universitas Sriwijaya. Dalam penelitian ini, untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan pelanggan, digunakan Analisis Gap dan Diagram Kartesius. Implikasi dari hasil Diagram Kartesius ini adalah Program Studi Magister Manajemen perlu meningkatkan kinerja dan pelayanan pada dimensi yang masih berada di bawah ekspektasi dan harapan mahasiswa, yaitu atribut penyediaan dan kelengkapan fasilitas ruang baca, penyediaan dan kelengkapan fasilitas komputer, kelengkapan isi buku panduan, kelengkapan isi buku pedoman karya akhir, penawaran mata kuliah yang sesuai dengan kebutuhan dunia kerja, ketepatan jadwal kuliah, ketepatan waktu pembagian kartu hasil studi, dan kemampuan dosen pembimbing memahami kebutuhan mahasiswa.

Kumar (2005, hlm. 48) mengkaji hal serupa pada penelitian Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE IBBI Di Medan. Kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Program Strata 1 (S1) jurusan Pemasaran atas pelayanan yang diberikan STIE IBBI pada tingkat kepercayaan atau *Confident Interval* 95% artinya bahwa kualitas pelayanan merupakan indikator penting dalam memenuhi kepuasan mahasiswa S1 Pemasaran STIE IBBI. Secara parsial variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Program Strata 1 (satu) jurusan Pemasaran atas pelayanan yang diberikan oleh STIE IBBI. Variabel empati yang paling dominan, ini berarti pelayanan yang diberikan oleh STIE IBBI dari segi empati lebih memuaskan mahasiswa S1 Pemasaran. Dari segi daya tanggap menunjukkan nilai yang terendah, ini berarti bahwa STIE IBBI kurang menanggapi atas keluh kesah dari mahasiswa.

**Kerangka Teori**

Seiring dengan perkembangan zaman maka tingkat pendidikan pada masyarakat mengalami peningkatan, oleh sebab itu pendidikan pada tingkat Perguruan Tinggi dipandang sangat penting bagi masyarakat. Perguruan Tinggi dengan produknya berupa jasa pendidikan merupakan lembaga yang berfungsi sebagai tempat untuk penyelenggaraan pendidikan atau pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat (Tim Quality Assurance, 2006 : 62).

Pihak-pihak yang selalu dapat melakukan perubahan menuju kepada kemajuan akan dapat dipastikan menjadi pemenang dalam sebuah persaingan. Kondisi ini yang berpengaruh terhadap dunia pendidikan untuk diupayakan peningkatan mutu perguruan tinggi terus menerus dilakukan. Salah satu upaya untuk itu adalah mengembangkan penjaminan mutu (quality assurance) di perguruan tinggi. Dengan penjaminan mutu ini diharapkan tumbuh budaya mutu mulai dari menetapkan standar, melaksanakan standar, mengevaluasi pelaksanaan standar dan secara kontinyu berupaya meningkatkan standar (contineous quality improvement).

Menurut Gasperz (2000:51) untuk dapat memenangkan persaingan diperlukan adanya suatu model pengelolaan pendidikan berbasis industry. Pengelolaan model ini menekankan pada adanya upaya pihak pengelola institusi pendidikan untuk meningkatkan mutu pendidikan. Sallis (2006:73) menyatakan bahwa penerapan suatu mutu dalam pendidikan ini lebih popular dengan istilah Total Quality in Education (TQE). Dasar dari manajemen ini dikembangkan dari konsep TQM (Total Quality Management).

Strategi yang dikembangkan dalam penggunaan manajemen mutu terpadu dalam dunia pendidikan adalah institusi pendidikan yang memposisikan dirinya sebagai institusi jasa, yakni institusi yang dapat memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diinginkan atau diharapkan oleh pelanggan (Tampubolon, 2001:62). Jasa atau pelayanan yang diinginkan pelanggan tentu saja merupakan sesuatu yang bermutu dan memberikan kepuasan kepada mereka.

Kotler (2003 hlm 138) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul untuk membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan maka pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas, jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat puas atau senang. Karena kepuasan pelanggaa sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi pelanggan maka perlu diketahui faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Menurut Parasuraman dkk (1988 hlm 87) lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa yakni bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Dengan cara membandingkan antara kenyataan dan harapan pelayanan pendidikan terhadap 5 dimensi penentu kepuasan pelanggan tersebut diatas, maka prodi MPI dapat menentukan gap (selisih) yang masih negatif sehingga dapat digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan pelayanan pendidikannya secara terus menerus dan berkesinambungan. Dengan demikian prodi manajemen pendidikan Islam dapat memberikan pelayanan yang bermutu dan dapat memuaskan kepada mahasiswa

**Definisi Konseptual, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

1. Definisi konseptual

Kepuasan mahasiswa adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil suatu pelayanan dan harapan-harapannya).

1. Definisi operasional

Kepuasan mahasiswa adalah merupakan respon mahasiswa terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara pelayanan yang diterima dengan harapan sebelumnya yang diukur berdasarkan kualitas pelayanan dengan dimensi kinerja dan tingkat kepentingan dengan indikator Tangible (bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (cepat tanggap), Assurance (jaminan) dan Empathy (empati).

1. Kisi-kisi instrument penelitian (pengukuran variabel)

Dalam menyusun kuesioner (instrumen penelitian) maka diperlukan kisi-kisi yang dibuat dalam bentuk kolom yang terdiri dari variabel, indikator, nomor pertanyaan dan jumlah pertanyaan. Adapun kisi-kisi yang berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.3. Variabel, dimensi, indikator dan nomor pertanyaan penelitian**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Variabel | Dimensi | Deskripsi | Indikator (atribut) | No pertanyaan |
| Harapan Pelayanan | Tangible | Fasilitas fisik dan peralatan yang digunakan dalam pelayanan | Ruang kelas, fasilitas pendukung, penampilan dosen, fasilitas perpustakaan, tersedianya parkir, ruang tata usaha, kebersihan ruang toilet | 1,2,3,4,5,6,7 |
| Reliability | Kemampuan untuk membe- rikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan dan memberikan layanan tepat waktu | Kehadiran pegawai tepat waktu, kehadiran dosen tepat waktu, kehandalan pegawai, kehandalan dosen, kejelasan informasi | 8,9,10,11,12 |
| Responsiveness | Kesediaan untuk membantu dan memberikan layanan dengan cepat dan memberikan informasi yang jelas | Dosen mudah dihubungi, pegawai cepat melayani, dosen ramah, dosen mengajar menyenangkan | 13,14,15,16 |
| Assurance | Sikap dosen dan karyawan dalam memberikan pelayanan secara bertanggung jawab | Jaminan masa depan, dosen membantu kesulitan, dosen kembalikan tugas kepada mahasiswa, keamanan lingkungan kampus | 17,18,19,20 |
| Emphaty | Rasa peduli, perhatian secara pribadi yang diberikan kepada mahasiswa | Keindahan lingkungan kampus, penghargaan mahasiswa berprestasi, dosen menjelaskan materi, sikap pegawai ramah, dosen memberi diskusi, dosen siap bantu kesulitan mahasiswa, ketersediaan kegiatan minat bakat mahasiswa, perawatan sarana dan prasarana, kebijakan fakultas, sangsi terhadap pelanggaran | 21,22,23,24,25,  26,27,28,29,30 |
| Kenyataan  Pelayanan | Tangible | Fasilitas fisik dan peralatan yang digunakan dalam pelayanan | Fasilita ruang kelas, fasilitas pendukung, penampilan dosen, fasilitas perpustakaan, tersedia parkir, ruang tata usaha, kebersihan ruang toilet | 1,2,3,4,5,6,7 |
| Reliability | Kemampuan untuk membe- rikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan dan memberikan layanan tepat waktu | Kehadiran pegawai tepat waktu, kehadiran dosen tepat waktu, kehandalan pegawai, kehandalan dosen, kejelasan informasi | 8,9,10,11,12 |
| Responsiveness | Kesediaan untuk membantu dan memberikan layanan dengan cepat dan memberikan informasi yang jelas | Dosen mudah dihubungi, pegawai cepat melayani, dosen ramah, dosen mengajar menyenangkan | 13,14,15,16 |
| Assurance | Sikap dosen dan karyawan dalam memberikan pelayanan secara bertanggung jawab | Jaminan masa depan, dosen membantu kesulitan, dosen kembalikan tugas kepada mahasiswa, keamanan lingkungan kampus | 17,18,19,20 |
| Emphaty | Rasa peduli, perhatian secara pribadi yang diberikan kepada mahasiswa | Keindahan lingkungan kampus, penghargaan mahasiswa berprestasi, dosen menjelaskan materi, sikap pegawai ramah, dosen memberi diskusi, dosen siap bantu kesulitan mahasiswa, ketersediaan kegiatan minat bakat mahasiswa, perawatan sarana dan prasarana, kebijakan fakultas, sangsi terhadap pelanggaran | 21,22,23,24,25,  26,27,28,29,30 |

**Kerangka Penelitian**

Kerangka penelitian disusun untuk menggambarkan konsep analisis kepuasan pelanggan melalui penilaian kualitas pelayanan pendidikan di prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang (MPI-FT-UIN RF) dari sisi mahasiswa sebagai pengguna jasa. Analisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang (MPI-FT-UIN RF) ini diperlukan karena semakin kuatnya persaingan antara program studi sejenis dan semakin tingginya tuntutan masyarakat terhadap kualiatas pelayanan pendidikan. Untuk dapat memenangkan kompetisi, maka prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang (MPI-FT-UIN RF) harus melakukan perbaikan kualitas berkesinambungan. Perbaikan kualitas ini dapat dimulai dengan menganalisis kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan utama yang merasakan pelayanan pendidikan di prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang (MPI-FT-UIN RF).

Konsep yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan pendidikan pada prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang (MPI-FT-UIN RF) ini dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan jasa menurut Parasuraman (1988, hlm. 87) yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* yang disebut dengan SERVQUAL. Masing-masing dimensi SERVQUAL dituangkan dalam beberapa atribut pernyataan. Analisis univariat yang dilakukan ialah analisis kesenjangan antara harapan dan kenyataan mahasiswa, serta analisis tingkat kesesuaian kepuasan akan kualitas pelayanan, hasil analisis kesenjangan tersebut kemudian dipetakan prioritasnya dalam *Importance-Performance Analysis.* (Adapun kerangka penelitian ini dapat dilihat pada gambar di bawah ini :

**Gambar 1.2**

**Kerangka Pemikiran**

Semakin kuatnya persaingan dan semakin tingginya kesadaran masyarakat terhadap nilai pelayanan pendidikan di perguruan tinggi serta adanya keluhan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di prodi MPI

Mengharuskan prodi MPI-FT-UIN RF melakukan perbaikan

kualitas berkesinambungan

Kepuasan mahasiswa berkaitan erat dengan mutu

pelayanan pendidikan MPI-FT-UIN RF

Pengukuran Kenyataan

(Variabel X) yang dirasakan

Mahasiswa MPI-FT-UIN RF dari lima faktor SERVQUAL:

*1. Tangibles*

*2. Reliability*

*3. Responsiveness*

*4. Assurance*

*5. Empathy*

Pengukuran Harapan

(Variabel Y) yang diinginkan

mahasiswa MPI-FT-UIN RF dari lima faktor SERVQUAL:

*1. Tangibles*

*2. Reliability*

*3. Responsiveness*

*4. Assurance*

*5. Empathy*

Analisis Kesenjangan Kenyataan (Variabel X) dan Harapan (Variabel Y)

Analisis Tingkat Kesesuaian Kepuasan Mahasiswa

Uji Beda Kenyataan dan Harapan

Analisis Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan Dengan *Importance-*

*Performance Analysis*

**Metodologi Penelitian**

*Lokasi dan Waktu Penelitian*

Penelitian akan dilakukan terhadap Mahasiswa prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang (MPI-FT-UIN RF) yang berlokasi di kampus UIN Raden Fatah, Jalan Prof.K.H. Zainal Abidin Fikri Palembang. Penelitian dilakukan pada bulan februari 2014 sampai bulan april 2014.

*Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data*

1. Dalam mengumpulkan data, penulis menggunakan jenis data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data secara langsung yang dilakukan dengan mengajukan daftar pernyataan atau pertanyaan kepada responden. Kuesioner yang telah disusun berisi pernyataan untuk mengukur semua variabel yang diteliti mengacu dari lima dimensi SERVQUAL, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy.*

Menurut Umar (2005,hlm 21), jumlah responden dapat ditentukan berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin:

n =

Keterangan:

n = ukuran contoh

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena pengambilan contoh yang masih dapat ditolelir (5%)

Populasi yang digunakan ialah mahasiswa aktif periode 2009/2010, 2010/2011, 2011/2012 dan 2012/2013 sesuai data mahasiswa MPI-FT-UIN RF total populasi adalah 252 orang yang terbagi dalam kategori sebagai berikut:

**Tabel 1.4**

**Populasi Mahasiswa MPI-FT-UIN RF**

|  |  |
| --- | --- |
| Angkatan | Jumlah |
| Mahasiswa Angkatan 2009/2010 | 95 |
| Mahasiswa Angkatan 2010/2011 | 29 |
| Mahasiswa Angkatan 2011/2012 | 49 |
| Mahasiswa Angkatan 2012/2013 | 79 |
| Total | 252 |

Perhitungan menggunakan rumus Slovin adalah sebagai berikut:

n =

Jadi, jumlah responden yang diambil minimal 154 responden. Akan tetapi, dalam penelitian ini, responden yang akan digunakan sebanyak 160 responden. Hal ini dilakukan untuk menghindari terjadinya ketidaklengkapan pengisian kuesioner sehingga tidak dapat dimasukkan sebagai data penelitian. Teknik pengambilan sampel adalah dengan *accidental sampling* atau *convenience sampling* yang termasuk teknik *non-probability sampling*. Pemilihan teknik *sampling* ini dikarenakan keterbatasan waktu dan dana penelitian. Pengambilan data melalui kuesioner dilakukan pada saat menemui mahasiswa angkatan 2009/2010–2012/2013 yang sedang menunggu perkuliahan dimulai.

Data primer yang telah dikumpulkan kemudian diolah. Proses pengolahan data dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

1. *Editing*, merupakan upaya untuk melakukan pengecekan terhadap semua data yang terkumpul, melakukan pemeriksaan kelengkapan data. Pengecekan dilakukan juga pada isian kuesioner, apakah jawaban yang ada dalam kuesioner telah lengkap dan jelas.
2. *Processing,* merupakan kegiatan memasukkan semua isian kuesioner ke dalam tabulasi untuk diproses sehingga dapat dilakukan analisis.
3. *Cleaning,* merupakan kegiatan pengecekan kembali data yang telah dimasukkan dengan maksud memeriksa kesalahan yang mungkin terjadi. Proses *cleaning* juga dilakukan untuk mengecek konsistensi jawaban pengisian kuesioner pada pertanyaan yang negatif dan positif.
4. Data sekunder

Data sekunder yang digunakan adalah data yang diperoleh melalui laporan semester/tahunan MPI-FT-UIN RF tahun 2010-2013, serta studi kepustakaan. Studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data dengan cara mempelajari literatur-literatur yang relevan dengan penelitian guna memperoleh gambaran teoritis mengenai konsep kepuasan mahasiswa dan kualitas pelayanan pendidikan.

1. Metode Pengumpulan Data
2. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah penelitian yang mendalami, mencermati, menelaah dan mengidentifikasi pengetahuan yang ada dalam kepustakaan untuk menunjang penelitiannya. Jadi dalam penelitian ini, penulis melakukan identifikasi dan penalaran terhadap berbagai literature yang terkait dengan obyek yang diteliti.

1. Wawancara

Metode wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi pendahuluan tentang persepsi dan ekspektasi mahasiswa mengenai kualitas pelayanan pendidikan di Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang. Wawancara yang dilakukan merupakan survey pendahuluan dalam rangka pencarian referensi pembuatan kuesioner.

1. Kuesioner

Hasil wawancara dan telaah kepustakaan selanjutnya menjadi bahan pembuatan kuesioner yang dibagikan kepada mahasiswa. Diawali dengan melakukan survey pendahuluan kepada 30 responden. Kemudian melakukan survey sesungguhnya kepada 160 responden dengan total pertanyaan untuk semua indikator sebanyak 60 pertanyaan. Pertanyaan dalam kuesioner dibagi menjadi lima bagian sesuai dengan dimensi kualitas atau dimensi kepuasan. Jenis pertanyaan dalam kuesioner adalah bersifat tertutup artinya sudah disediakan pilihan jawaban pernyataan-pernyataan yang disusun. Dalam kuesioner ini didasarkan pada fenomena permasalahan yang ada di Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pendidikan dan disesuaikan dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai, yaitu mengukur seberapa jauh kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan oleh Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang. Perlu diketahui bahwa dalam pembuatan kuesioner ini terdapat 2 kolom pengisian yaitu kolom yang berkaitan dengan persepsi (kenyataan) dan ekspektasi (harapan) mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan yang diterima oleh mahasiswa. Pengukuran untuk kedua kolom tersebut menggunakan skala likert dimana skala pengukurnya sebagai berikut :

**Tabel 1.5. Skala likert untuk pengukuran jawaban responden**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Persepsi (kenyataan) | | Ekspektasi (harapan) | |
| Pengukuran | Bobot | Pengukuran | Bobot |
| Sangat puas  Puas  Kurang puas  Sangat tidak puas | 4  3  2  1 | Sangat baik  Baik  Kurang baik  Sangat tidak baik | 4  3  2  1 |

1. Langkah-langkah Penelitian

Adapun langkah-langkah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. *Pertama*, peneliti mengidentifikasikan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini kemudian merumuskan tujuan penelitian, melakukan obeservasi lapangan untuk mengetahui keadaan dari obyek penelitian. Selanjutnya studi pustaka untuk mencari literatur yang berhubungan dengan penelitian dan yang terakhir yaitu menetapkan variabel yang dijadikan sebagai indikator dari kualitas pelayanan pendidikan
2. *Kedua*, pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Diawali dengan melakukan survey pendahuluan kepada responden kemudian melakukan survey yang sesungguhnya kepada 160 responden dengan total pertanyaan untuk semua indikator sebanyak 60 pertanyaan.
3. *Ketiga*, proses pengolahan data diawali dengan melakukan uji validitas, dan reliabilitas terhadap hasil survey pendahuluan kemudian menghitung kecukupan data yang selanjutnya dilakukan analisis statistik deskriptif berdasarkan tujuan penelitian ini.
4. *Keempat*, analisa dan interpretasi data, pada tahap ini dilakukan untuk membahas hasil dari uji validitas dan reliabilitas pada survey pendahuluan, bagaimana membaca dari hasil statistik deskriptif yang meliputi analisis gap antara kenyataan dan harapan, analisis kesesuaian kepuasan dan menentukan prioritas perbaikan pelayanan
5. *Kelima*, tahap simpulan dan saran

**Pengolahan dan Analisis Data**

**Pengolahan Data**

Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif. Analisis deskriptif kuantitatif digunakan untuk melihat tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang untuk analisis tersebut dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :

* 1. Skoring yaitu memberikan skor terhadap butir-butir pertanyaan yang terdapat dalam angket.
  2. Tabulasi dan analisis yaitu perhitungan data yang sudah diberikan skor berdasarkan jenis data yang dikumpulkan yaitu data kualitatif yang kemudian diubah menjadi kuantitatif, maka teknik yang digunakan adalah analisis statistik yaitu dengan menggunakan rumus rata-rata dan persentase yang digunakan untuk mendeskripsikan hasil penelitian.

P =

Keterangan : P = Angka Prosentase

f = Frekuensi Jawaban

N = Banyaknya Responden

* 1. Menghitung nilai rata-rata tingkat kepentingan *(importance*) untuk setiap variabel .
  2. Menghitung nilai rata-rata tingkat kepuasan (*satisfaction*) menurut persepsi mahasiswa untuk setiap variabel.
  3. Menghitung performance gap yaitu selisih rata-rata tingkat kepentingan (*importance)* dengan tingkat kepuasan (*satisfaction)* untuk tiap variabel, yang dilakukan per item, per dimensi dan perhitungan secara keseluruhan.
  4. Menentukan tingkat kesesuaian kepuasan untuk tiap item dan tiap dimensi.
  5. Analisis strategi perbaikan dilakukan dengan menggunakan *Importance Performance Analisys.*

**Analisis Data**

Untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, maka penelitian ini dilaksanakan dengan terlebih dahulu melakukan uji instrument penelitian dan uji normalitas yang dibantu dengan software pengolah data SPSS 16 for windows. Kemudian dengan teknik analisis univariat, instrument ini digunakan untuk menganalisis kesenjangan kenyataan dan harapan, analisis kesesuaian kepuasan mahasiswa, importance-performance analysis. Dengan penjelasan sebagai berikut :

*Uji validitas*

Untuk memiliki instrument penelitian yang dapat dihandalkan kemampuannya, maka dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap kuesioner tersebut agar diperoleh data yang akurat dalam penelitian. Suatu instrument pengukur dikatakan valid jika instrument tersebut dapat mengukur sesuai dengan yang diharapkan oleh peneliti (Indriantoro dan Supomo, 2002,hlm 18). Untuk menguji validitas alat ukur, terlebih dahulu dicari harga korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur secara keseluruhan dengan cara mengkorelasikan setiap butir alat ukur dengan skor total yang merupakan jumlah setiap skor butir, dengan rumus *Pearson Product Moment* (Lerbin, 2005, hlm 18). Validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas empiris. Menurut Nurgiyantoro (2009, hlm 20) bahwa “Validitas empiris biasanya menggunakan teknis statistik, yaitu analisis korelasi”. Untuk menguji validitas empiris menggunakan teknik korelasi *product moment* adapun perumusannya sebagai berikut:

rxy = 

Keterangan:

rxy = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y, dua variabel yang dikorelasikan

n = Jumlah responden

x = Skor item tes

y = Skor responden

Untuk menginterprestasikan koefisien korelasi yang telah diperoleh adalah dengan melihat tabel nilai *r product moment*. Untuk menginterprestasikan tingkat validitasnya, maka koefisien korelasinya dikategorikan pada kriteria nilai berikut:

**Tabel 1.6. Kriteria Nilai Koefisien Korelasi**

**Koefisien Korelasi Kriteria Nilai**

0,80 – 1,00 Sangat Tinggi

0,60 – 0,79 Tinggi

0,40 – 0,59 Sedang

0,20 – 0,39 Rendah

0,00 – 0,19 Sangat Rendah

Setelah diperoleh hasil validitas tersebut kemudian diuji juga tingkat signifikansinya dengan menggunakan rumus:

thit = 

Nilai t hitung kemudian dibandingkan dengan nilai t tabel dengan taraf signifikansi 0,05 dengan derajat kebebasan (dk) = n-2. Apabila t hitung > t tabel, berarti korelasi tersebut signifikan atau berarti.

*Uji Reliabilitas*

Reliabilitas menyangkut ketetapan alat ukur. Kuncoro (2009, hlm 15) menyatakan reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran).

Kuesioner yang *reliable* adalah kuesioner yang jika dicoba ulang pada kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama. Untuk mengukur reliabilitas alat ukur yang dipakai, peneliti menggunakan teknik *Cronbach’s Alpha.*

r11 = 

Keterangan:

r11  = reliabilitas instrument

k = banyak butir pertanyaan

 = varians total

 = jumlah varians butir

Nilai ragam dapat dicari dengan rumus:

σ2 = 

Keterangan:

σ2 = ragam/varians

n = Jumlah contoh (responden)

X = Nilai skor yang dipilih

Reliabilitas variabel dikatakan baik apabila memiliki nilai *Cronbach’s Alpha* lebih dari 0,60 (Jogiyanto, 2008 hlm 23).

*Uji Normalitas*

Menurut Priyatno (2010, hlm 25), tujuan uji normalitas untuk mengetahui distribusi data normal atau tidak normal. Metode yang digunakan adalah metode Kolmogrof-Smirnov yaitu dengan persyaratan jika nilai signifikan lebih besar dari α = 0.05 maka data tersebut normal. Uji normalitas adalah suatu pengujian yang digunakan untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak dengan ketentuan sebagai berikut:

a. Jika signifikansi atau nilai probabilitas < 0,05 maka distribusi datanya adalah tidak normal.

b. Jika signifikansi atau nilai probabilitas > 0,05 maka distribusi datanya adalah normal.

*Uji Beda Kenyataan dan Harapan*

Uji beda rata-rata dikenal juga dengan nama uji-t (*t-test*). Konsep dari uji beda rata-rata adalah membandingkan nilai rata-rata beserta selang kepercayaan tertentu (*confidence interval*) dari dua populasi. Prinsip pengujian dua rata-rata adalah melihat perbedaan variasi kedua kelompok data. Dalam menggunakan uji-t ada beberapa syarat yang harus dipenuhi. Syarat atau asumsi utama yang harus dipenuhi dalam menggunakan uji-t adalah data harus berdistribusi normal. Jika data tidak berdistribusi normal, maka harus dilakukan transformasi data terlebih dahulu untuk menormalkan distribusinya.

Dalam penelitian ini digunakan Uji Beda *t-Paired* untuk menentukan ada atau tidaknya perbedaan rata-rata dua sampel bebas. Dua sampel yang dimaksud adalah sampel yang sama namun mengalami proses pengukuran atau perlakuan yang berbeda. Uji ini dirumuskan sebagai berikut:

thitung =

*Analisis Kesenjangan Kenyataan dan Harapan*

Parasuraman (1991,hlm 179) menyimpulkan dari hasil penelitiannya bahwa terdapat lima dimensi SERVQUAL (kualitas jasa) yaitu dimensi berwujud *(tangible)*, keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty)*.

Pemilihan SERVQUAL didasarkan pada banyak keunggulan yang dimiliki sehingga menjadi model yang sangat baik untuk mengukur kualitas layanan hingga saat ini (Tjiptono, 2008, hlm. 105). SERVQUAL akan mengukur skor kualitas layanan yang menggambarkan layanan baik atau buruk dengan menghitung nilai gap yang dirasakan mahasiswa dari tingkat harapan dan kenyataan dari tiap-tiap atribut kualitas pelayanan.

Menurut Parasuraman (1991, hlm. 178), kesenjangan atau gap SERVQUAL dapat ditentukan berdasarkan tiga metode:

* + 1. Analisis gap per item (misalnya atribut Kenyataan (K) 1 – Harapan (H) 1, K 2-H 2 … K (35 – H 35)
    2. Analisis gap per dimensi (misalnya (K 1 + K 2 + K 3 + K 4) / 4 – (H 1 + H 2 + H 3 + H 4) / 4)
    3. Perhitungan ukuran tunggal keseluruhan kualitas layanan (misalnya ( K 1 + K 2 + K 3 … + K 35) / 35] – [(H 1 + H 2 + H 3 … + H 35) / 35).

Untuk tujuan studi ini, ketiga metode untuk menentukan kesenjangan tersebut digunakan.

*Analisis Tingkat Kesesuaian Kepuasan Mahasiswa*

Dalam penentuan kualitas pelayanan prodi MPI-FT-UIN RF dari sisi mahasiswa dilakukan dengan menghitung tingkat kesesuaian kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan. Pengukuran tingkat kesesuaian kepuasan terhadap pelayanan pendidikan prodi MPI-FT-UIN RF dilakukan dengan cara membandingkan antara kenyataan atas layanan yang diterima dengan harapannya. Hal ini dinilai mencerminkan kualitas pelayanan prodi MPI-FT-UIN RF dalam bentuk persen kesesuaian.

Untuk mendapatkan skor kenyataan pelayanan yang diterima dan harapan terhadap pelayanan yang diinginkan dilakukan dengan menggunakan rumusan sebagai berikut:

Keterangan :

*Tki* = Tingkat kesesuaian kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan prodi MPI-FT-UIN RF

*Xi* = Skor kenyataan layanan

*Yi* = Skor harapan

Untuk menghitung skor rata-rata mutu pelayanan MPI-FT-UIN RF digunakan rumus sebagai berikut:

dan

Keterangan:

*i =* Skor rata-rata harapan

*i  =* Skor rata-rata kenyataan layanan

*n* = Jumlah responden

*i* = Skor total harapan terhadap layanan

*i* = Skor total kenyataan layanan

*Importance-Performance Analysis*

Untuk dapat melakukan usaha peningkatan perbaikan kualitas pelayanan pendidikan yang berkelanjutan dibutuhkan data hasil pengukuran atas pelayanan pendidikan yang diharapkan mahasiswa dan data kegiatan pelayanan tersebut berjalan. Dengan pengukuran ini akan membuat visi menjadi lebih spesifik, konkret, dan lebih dapat dicapai. Dengan adanya data hasil pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan, peningkatan kualitas dapat dibuat dengan melakukan perubahan dan kegiatan baru dengan tujuan yang jelas. Untuk dapat menilai dan memperbaiki strategi yang mendorong kearah perbaikan kualitas pelayanan pendidikan harus mempunyai akses yang sistematis dari berbagai sumber yang dapat diukur secara kualitatif dan kuantitatif. Yang penting di sini adalah bahwa pengukuran kualitas pelayanan pendidikan harus berfokus pada penilaian pelanggan. Dalam penelitian kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan akan memberikan kesempatan berbagai pihak untuk menentukan skala prioritas peningkatan pelayanan dan sebagai bahan diskusi dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan pendidikan yang berkelanjutan.

**Gambar 1.3**

***Importance-Performance (Satisfaction Matrix of Service Factors)***

**(Leebov, 2003, hlm. 54)**

1. 2

Competitive Competitive

Weakness Strength

3 4

Relative Irrelevant

Indifference Superiority

y axis

Expectation

x axis

Performance

Dalam pembuatan *Importance-Performance Matrix*, pertama kita harus menentukan terlebih dahulu, atribut pelayanan apa yang dinilai penting bagi mahasiwa sebagai *customer*, kemudian mengukur atribut tersebut dalam pelaksanaan pelayanan pendidikan yang diberikan. Jadi di sini persepsi pelanggan akan kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting (Leebov, 1991, hlm. 54).

Konsep *Importance-Performance Matrix* sebenarnya berasal dari konsep SERVQUAL. Intinya tingkat kepentingan pelanggan (*customer expectation*) diukur dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh perusahaan/lembaga pendidikan agar menghasilkan produk jasa yang berkualitas tinggi.

Gambar 1.3 menunjukkan tingkatan hubungan antara Kepentingan (*Importance*) atribut yang dinilai dengan Performa *(Performance)* atau Kepuasan *(Satisfaction)* dari atribut yang dinilai pelanggan tersebut. Sumbu X adalah untuk memplot tingkatan dari persepsi terhadap Performance or Satisfaction sedangkan sumbu Y adalah untuk memplot tingkatan harapan dan Importance.

Dari berbagai persepsi tingkat kepentingan pelanggan, kita dapat merumuskan tingkat kepentingan yang paling dominan. Diharapkan dengan memakai konsep tingkat kepentingan ini, kita dapat menangkap persepsi yang lebih jelas mengenai pentingnya variabel tersebut dimata pelanggan. Selanjutnya kita dapat mengkaitkan pentingnya variabel ini dengan kenyataan yang dirasakan pelanggan.

Dari beberapa plot yang didapatkan akan menggiring kita untuk identifikasi prioritas yang akan membantu dalam proses peningkatan mutu pelayanan. Makna dari kuadran-kuadran tersebut adalah (Leebov, 1993, hlm. 54) :

1. Kuadran I

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang memiliki nilai harapan tinggi dari sudut pandang pelanggan tetapi pada kenyataannya yang diperoleh masih sangat rendah. Variabel-variabel masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan dengan cara perusahaan/lembaga pendidikan tetap berkonsentrasi pada kuadran ini.

1. Kuadran II

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang memiliki nilai harapan tinggi dari sudut pandang pelanggan dan dalam kenyataan pelanggan, pelayanan yang didapat sudah sesuai dengan yang diharapkan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan, karena variabel ini yang menjadikan produk tersebut memiliki keunggulan di mata pelanggan.

1. Kuadran III

Dalam wilayah ini, pelanggan tidak memiliki harapan tinggi terhadap faktor-faktor yang ada, kenyataan atau kualitas pelayanan yang didapat pelanggan pun biasa saja atau tidak terlalu istimewa. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini memiliki pengaruh kecil terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan.

1. Kuadran IV

Dalam wilayah ini, pelanggan tidak memiliki harapan tinggi terhadap faktor-faktor yang ada. Akan tetapi, dalam pelayanan yang diterima pelanggan, nilai kenyataannya tinggi, sehingga dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan untuk dikurangi, sehingga perusahaan/lembaga pendidikan dapat menghemat biaya.

**Sistematika Penulisan**

Penelitian ini terdiri dari lima bab dan masing-masing bab dibagi dalam beberapa sub bab. Untuk lebih jelasnya sistematika pembahasan tesis ini disusun sebagai berikut:

Bab pertama Pendahuluan, yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, tinjauan pustaka dan metodologi penelitian yang akan digunakan.

Bab kedua, Kepuasan Pelanggan dan Pelayanan Perguruan Tinggi. Dalam bab kedua ini akan ditampilkan deskripsi mengenai jasa, karakteristik jasa, kualitas jasa, dimensi kualitas jasa, pelanggan, pengkuran kepuasan pelanggan dan penelitian terdahulu.

Bab ketiga, Kondisi Objektif Wilayah Penelitian. Pada bagian ini akan dijelaskan secara rinci tentang gambaran umum dan sejarah singkat mengenai fakultas tarbiyah dan keguruan, visi misi dan tujuan, sarana dan prasarana, kondisi dosen dan siswa, kurikulum.

Bab keempat, Pelayanan Pendidikan dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa di Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang. Pada bab ini akan ditampilkan uraian tentang pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan di prodi MPI-FT-UIN RF Palembang dan menganalisis tentang prioritas perbaikan kualitas pelayanan di prodi MPI-FT-UIN RF Palembang.

Bab kelima, Simpulan dan Saran. Pada bab ini merupakan bagian akhir laporan penelitian yang terdiri dari simpulan, implikasi, saran-saran dan rekomendasi. Pada bagian akhir dari bab ini dicantumkan daftar referensi sebagai rujukan penelitian, lampiran-lampiran dan biodata penulis.

**Bab 2**

**KEPUASAN PELANGGAN DAN PELAYANAN PERGURUAN TINGGI**

**Konsep TQM dan Implementasinya dalam Bidang Pendidikaan**

**Pengertian dan Konsep TQM**

Pengertian tentang *TQM*, banyak sekali para ahli yang mengemukakannya yang tentunya disesuaikan dengan sudut pandang masing-masing seperti halnya definisi-definisi lain.

Menurut Fandy dan Anastasia mengemukakan bahwa *TQM* ialah suatu pendekatan dalam usaha memaksimalkan daya saing melalui perbaikan terus menerus atas jasa, manusia, produk dan lingkungan. West-Burnham menyatakan bahwa *TQM* adalah memaksimal semua fungsi dari organisasi dalam falsafah holistis yang dibangun berdasarkan konsep mutu, kerja tim, produktifitas dan prestasi serta kepuasan pelanggan. Ini menunjukan bahwa *TQM* merupakan suatu system manajemen yang menyangkut mutu sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.

Definisi yang lebih simple dikemukakan oleh Sallis bahwa *TQM* adalah menciptakan budaya mutu dimana tujuan setiap anggota ingin menyenangkan pelanggannya, dan dimana struktur organisasinya mengizinkan untuk mereka berbuat seperti itu. Sementara Dale mendefinisikan *TQM* adalah kerja sama yang saling menguntungkan dari semua orang dalam organisasi dan dikaitkan dengan proses bisnis untuk menghasilkan nilai produk dan pelayanan yang melampaui kebutuhan dan harapan konsumen.

1. Total: *TQM* merupakan strategi organisasional menyeluruh yang melibatkan semua jenjang dan jajaran manajemen dan karyawan, bukan hanya pengguna akhir dan pembeli eksternal saja, tetapi juga pelanggan internal, pemasok, bahkan personalia pendukung.
2. Kualitas: *TQM* lebih menekankan pelayanan kualitas, bukan sekedar produk bebas cacat. Kualitas didefinisikan oleh pelanggan, ekspektasi pelanggan bersifat individual, tergantung pada latar belakang sosial ekonomis dan karakteristik demografis.
3. Manajemen: *TQM* merupakan pendekatan manajemen, bukan pendekatan  
   teknis pengendalian kualitas yang sempit.

Berdasarkan beberapa pengertian *TQM* di atas, paling tidak terdapat empat konsep dalam *TQM*, antara lain:

1. quality
2. kepuasan pelanggan
3. perbaikan terus menerus
4. menyeluruh di semua komponen organisasi
5. *Quality*

Sesungguhnya konsep “*quality*” merupakan konsep yang sangat *“slippery*”, artinya mempunyai makna yang berbeda bagi tiap orang. Quality merupakan konsep yang dinamik. Ada dua macam konsep “*quality*”. Pertama “*quality*” sebagai konsep yang absolut dan kedua “*quality*” sebagai konsep yang relative.Yang biasa kita pakai dalam percakapan sehari-hari pada dasarnya adalah konsep “*quality*” yang absolute. Misalnya mengatakan sesuatu sebagai hal yang mahal. Luks, baik, bagus, indah, benar, bernilai atau berharga, bergensi unik dan sebagainya. Hampir semua orang memuja kualitas, banyak orang menginginkannya, jarang orang mendapatkannya dan sebagainya. “*Quality*” sebagai konsep relatif maksudnya bahwa kualitas itu tidak merupakan atribut atau karakteristik suatu produk atau layanan (*service*), tetapi suatu yang dirujuk. Misalnya kualitas dikatakan tercapai apabila suatu produk atau layanan memenuhi spesifikasi tertentu yang telah ditentukan terlebih dahulu. Kualitas dalam konsep relative ini tidak harus mahal, tidak harus selalu eksklusif dan tidak harus luks bahkan mungkin belum menjadi tujuan akhir. Yang penting adalah “*fit for the purpose*”.

Uraian di atas menunjukan ada perbedaan konsep tentang kualitas dalam konsep absolute dan kualitas dalam konsep relatif. Ada yang menarik tentang kualitas sebagai konsep relatif, *pertama* kualitas diukur dari spesifikasi yang telah ditentukan terlebih dahulu. Spesifikasi atau stándar ini ditentukan oleh lembaga, organisasi atau perusahaan. Ini disebut juga “*quality in facts*”, *kedua,* kualitas diukur dari terpenuhi atau tidaknya selera atau persyaratan yang diminta pelanggan (*customers*) yang selalu berubah. Oleh karena sebenarnya siapa yang menjadi rujukan kualitas, penghasil atau pemakai? Rujukan kedua pihak ini tidak selalu sama. Akan tetapi dalam konsep *TQM*, customer-lah yang menentukan. “*quality is which best satisfies and exceeds customer needs and wants”.* Ini disebut juga sebagai “*quality in perception*”. Yang perlu diingat ialah bahwa “customers” akan selalu rela dan bersedia membayar lebih mahal atas kualitas yang lebih baik, tanpa memandang apa produk dan layanan tersebut.

IBM mendefinisikan bahwa “*Quality equals cutomer satistaction*”. Alex Trotman, Vice President of the Ford Motor Company, mengatakan: “*We know these days-----these taugh times, that we have to satisfy our customers completely. Quality makes difference, success and failure”.*

1. *Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction)*

Isu utama yang mendasari *TQM* ialah bahwa “*customer*” beserta kesukaan-kesukaannya harus menjadi perhatian pertama, dan ini menuntut komitmen yang sangat tinggi dari semua pihak dalam organisasi. Dan seperti yang dikuliahkan Deming dan Juran di Jepang pada tahun 1950 bahwa yang sesungguhnya diinginkan oleh “*customers*” adalah kualitas (*quality*), sebagaimana yang dijelaskan di atas.

Dengan demikian jelas sekali bahwa dalam *TQM* pelanggan menjadi perhatian utama, baik dalam organisasi yang menghasilkan produk maupun yang menghasilkan layanan. Pelanggan adalah orang-orang yang memanfaatkan produk yang dihasikanl, yakni terbagi dua ada pelanggan internal dan ada juga pelanggan eksternal.

Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk harga, keamanan dan ketepatan waktu. Oleh karena itu, aktivitasnya harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan, kualitas yang dihasilkan suatu perusahaan sama dengan nilai yang diberikan dalam rangka peningkatan kualitas hidup pelanggan, semakin tinggi nilai yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.

1. *Perbaikan Terus Menerus*

Perbaikan yang terus menerus juga menjadi salah satu prinsip dalam *TQM*, artinya sebuah proses sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan. Konsep yang berlaku adalah siklus *planning, doing, checking* dan *actuating* (*PDCA*), yakni perencanaan, melaksanakan rencana, memeriksa hasil pelaksanaan rencana dan melakukan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.

1. *Menyeluruh di semua komponen organisasi*

Melibatkan semua komponen dalam pelaksanaan *TQM* merupakan hal yang penting. Di dalamnya terdapat manfaat dan keuntungan bagi organisasi, manfaat tersebut antara lain:

1. dapat menghasilkan keputusan yang baik dan perbaikan yang lebih efektif karena mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak yang langsung berhubungan dengan situasi kerja.
2. Meningkatkan “rasa memiliki” dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang yang harus melaksanakan

Prinsip-prinsip *TQM* adalah filosofi yang menekankan pada tiga prinsip; Kepuasan konsumen, keterlibatan karyawan dan perbaikan berkelanjutan atas kualitas. *TQM* juga melibatkan benchmarking, desain produk barang dan jasa, desain proses, pembelian, hal-hal yang berkaitan dengan pemecahan masalah (problem solving).

Ahli mutu W. Edward Deming menggunakan 14 langkah untuk menerapkan perbaikan mutu yang dikenal dengan ‘Deming’s Fourteen Points’. Langkah-langkah tersebut dikembangkan menjadi lima konsep program *TQM* yang efektif yaitu: perbaikan berkelanjutan, pemberdayaan karyawan, perbandingan kinerja (benchmarking), penyediaan kebutuhan tepat pada waktunya, dan pengetahuan tentang piranti *TQM*.

Sedangkan Juran (1995), mengembangkan ‘trilogi Juran’ dalam pengelolaan kualitas, dilakukan melalui penggunaan tiga proses manajemen, yaitu:

1.      Perencanaan kualitas: aktivitas pengembangan produk dan proses yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

2.      Pengendalian kualitas: aktivitas evaluasi kinerja kualitas, membandingkan kinerja nyata dengan tujuan kualitas, dan bertindak berdasarkan perbedaan.

3.      Peningkatan kualitas: cara-cara meningkatkan kinerja kualitas ke tingkat yang lebih dari sebelumnya.

**Sekilas Tentang *TQM* dalam Bidang Pendidikan**

Konsep *TQM* pada mulanya diterapkan dalam konteks industri perdagangan. Apakah hal ini dapat diterapkan dalam dunia pendidikan?. Edward Sallis mencoba menjawab pertanyaan tersebut dalam bukunya “*Total Quality Management in Education*”, bahwa mungkin saja terminology dalam dunia industri dan perdagangan tidak begitu tepat bila digunakan dalam kontek pendidikan, tetapi ia menyarankan: “*don`t throw the baby out with the bath water*”.

*TQM* merupakan suatu “*approach*”, metode atau teknik dan juga merupakan suatu filosofi untuk mencapai perbaikan secara terus menerus. *TQM* dapat memberikan kepada lembaga-lembaga pendidikan seperangkat alat yang praktis untuk dipergunakan dalam memenuhi dan melampaui kebutuhan, keinginan serta harapan *cutomers*, baik pada masa sekarang maupun pada masa mendatang.

Perbedaan yang sangat mendasar antara dunia industri dengan dunia pendidikan adalah masalah output yang dihasilkan, industri menghasilkan produk sementara pendidikan memberikan pelayanan “service”. “Product” dengan “service” adalah dua hal yang berbeda, oleh karena itu karaktersitik antara “service” dengan karaktersitik produk yang berbentuk fisik juga berbeda.

Service, layanan atau jasa yang merupakan kegiatan utama pendidikan, terwujud dalam kontak langsung antara orang dengan orang, antara yang melayani dengan yang dilayani, keduanya tidak dapat dipisahkan. Tidak ada konsistensi absolut dan keseragaman dalam pelayanan jasa. Konsistensi itu hanya ada dalam arti yang relatif. Di samping itu, waktu merupakan elemen yang sangat penting dalam “*service*”. Kegiatan “inspeksi” pada hakekatnya merupakan kegiatan yang sudah terlambat, karena yang terlanjur salah, sudah tidak dapat dikoreksi. Pada produk yang bersifat fisik, hal itu masih mungkin dilakukan perbaikan walaupun memerlukan biaya tambahan, sementara dalam “*service*” tidak bisa, sangat sukar meyakinkan kembali para “customer” yang sudah kecewa dengan pelayanan yang diberikan bahwa pelayanan yang akan datang akan lebih baik. Konsep *TQM* adalah “*it should be right first time every time”.*

***TQM* Dalam Ajaran Islam, Sebuah analisis**

Agama Islam memiliki ajaran yang universal dan komprehensif mencakup seluruh aspek kehidupan manusia yang berfungsi memberikan jalan dan petunjuk bagi mereka untuk memperoleh kebahagiaan dunia dan akhirat (*sa`adah fid dunya was a`adah fil akhirat*). Sejarah telah mencatatkan bahwa banyak sekali konsep-konsep yang bermunculan di alam ini yang lahir dari tokoh-tokoh muslim yang senantiasa bermujahadah berdasarkan landasan filosofis yang terdapat dalam sumber pokok Islam al-Qur`an dan sunnah pada zaman keemasan Islam *tempoe doeloe*.

Mengenai *TQM*, penulis melihat bahwa dalam Islam terdapat ajaran yang dapat dijadikan landasan untuk muncul konsep-konsep *TQM*, seperti firman Allah yang terdapat dalam Surat Al-Baqarah ayat 208, berbunyi:

يٰٓاَيُّهَا الَّذِيۡنَ اٰمَنُوا ادۡخُلُوۡا فِى السِّلۡمِ کَآفَّةً

*Artinya: Hai orang-orang yang beriman masuklah kamu kedalam Islam secara kaffah (QS. Al-Baqarah : 208)*

Dalam ayat tersebut terdapat dua konsep yang berkaitan dengan TQM, pertama lafadz “السلم “ dan lafadz “ كافة “.

Kata “*silm*”, selama ini kita artikan “Islam” dalam kontek agama, namun sebenarnya dapat diartikan lebih luas lagi meliputi “kesejahteraan, keselamatan, kemakmuran, kualitas” dan seterusnya yang mengarahkan kepada sebuah kebaikan tingkat tinggi. Dan kata “*kaffah*”, sudah jelas memiliki arti *total* dan *totalitas*. Terjemahan yang lebih luas dari ayat tersebut “berbuatlah dan bertindaklah kamu untuk meraih kebaikan dan kesejahteraan secara menyeluruh”.

Berdasarkan itu, jelas bahwa firman Allah tersebut menganjurkan dan mengarahkan umat Islam untuk berbuat secara total dalam rangka mencapai kebaikan dan kualitas terbaik sebagai seorang hamba Allah dan sebagai khalifah di dunia ini. Dan ini sangat sejalan dengan konsep TQM serta prinsip-prinsip yang ada di dalamnya, terutama masalah kualitas dan totalitas

.

**Jasa (Service)**

*Definisi Jasa*

Terdapat tiga kata yang bisa mengacu pada istilah *service*, yakni jasa, layanan, dan servis. sebagai jasa, *service* umumnya mencerminkan produk tidak berwujud fisik (*intangible*) atau sektor industri spesifik, seperti pendidikan, kesehatan, telekomunikasi, transportasi, asuransi, perbankan, perhotelan, kontruksi dan lainnya. Sebagai layanan, istilah *service* menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok). Salah satu contohnya adalah layanan pelanggan (*customer service*). Sedangkan kata servis lebih mengacu pada konteks reparasi, misalnya servis sepeda motor atau peralatan elektronik (Arief, 2007, hlm. 89).

Pelayanan menurut Lovelock didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dan tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut.

Menurut Kotler (2000, hlm. 77), jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Produksinya dapat dikaitkan dengan produk fisik maupun tidak. Jadi pelayanan dapat didefinisikan sebagai tindakan atau kinerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima. Sehingga pelayanan itu sendiri memiliki nilai tersendiri bagi pelanggan dalam hubungannya dengan menciptakan nilai-nilai pelanggan. Sedangkan Zeithaml *dalam* Lupiyoadi (2008, hlm. 92) mendefinisikan jasa sebagai suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk, jasa dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambah, serta bersifat tidak berwujud.

Christian Gronroos mengemukakan bahwa terdapat empat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu :

1.      Menjaga dan memperhatikan, bahwa pelanggan akan merasakan karyawan dan sistem opersional yang ada dapat menyelesaikan problem mereka.

2.      Spontanitas, dimana karyawan menunjukkan keinginan untuk menyelesaikan masalah pelanggan.

3.      Penyelesaian masalah, karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan harus memiliki kemampuan untuk menjalankan tugas berdasarkan standar yang ada, termasuk pelatihan yang diberikan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.

4.      Perbaikan, apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan harus mempunyai personel yang dapat menyiapkan usaha-usaha khusus untuk mengatasi kondisi tersebut.

*Karakteristik Jasa*

Jasa memiliki karakteristik yang membedakannya dari produk berupa barang. Karakteristik utama yang membedakan jasa dengan produk adalah sifat jasa yang tidak dapat dilihat (tidak nyata) di samping keterlibatan konsumen secara aktif dalam proses penyampaian jasa. Secara keseluruhan dapat dilihat perbedaan antara barang dan jasa pada tabel berikut:

**Tabel 2.1**

**Perbedaan Barang dan Jasa**

|  |  |
| --- | --- |
| Barang | Jasa |
| Dapat dilihat | Proses atau aktivitas tidak dapat dilihat |
| Konsumen tidak terlibat dalam proses produksi | Konsumen terlibat dalam proses |
| Produksi dan konsumsi terpisah | Produksi dan konsumsi bersamaan waktu dan tempat |
| Produk/proses bersifat homogeny | Proses dan hasil berbeda-beda |
| Dimungkinkan hubungan yang tidak langsung antara produsen dan konsumen | Hubungan langsung adalah hal yang sangat utama |
| Persediaan dapat diciptakan | Penciptaan persediaan tidak mungkin/sulit |
| Dapat dibawa | Tidak dibawa (melekat kepada penyedia jasa) |
| Dapat diekspor | Sulit untuk diekspor |
| Nilai tambah diciptakan di dalam pabrik | Nilai tambah terjadi pada waktu interaksi antara produsen dan konsumen |
| Konsentrasi pada suatu proses produksi teretntu dapat dilakukan | Konsentrasi pada suatu proses produksi tertentu tidak dapat dilakukan karena tersebarnya daerah produksi |
| Kepemilikan berpindah pada saat penjualan | Tidak ada perpindahan kepemilikan |
| Dapat diujicobakan sebelum dijual | Tidak ada sebelum penjualan dan sangat sulit untuk diujicobakan |
| Pengembalian barang dimungkinkan seperti halnya pemberian garansi | Pengembalian tidak dimungkinkan, pemberian garansi juga sangat sulit |
| Penjualan barang bekas dimungkinkan | Penjualan tidak mungkin dilakukan lebih dari satu kali |
| Dapat diberi hak paten | Susah untuk diberi hak paten |

Sumber: Jasfar (2005, hlm. 41)

Kotler (2000, hlm. 71) menyatakan bahwa jasa memiliki empat karakteristik utama:

1. Tidak berwujud *(Intangibility)*

Jasa lebih sulit didefinisikan karena jasa tidak dapat dilihat dan diraba. Jasa merupakan suatu perbuatan kinerja atau usaha. Jasa berbeda dari barang. Jika barang merupakan suatu benda, maka jasa adalah suatu perbuatan, kinerja, atau usaha. Jika barang dapat dimiliki, maka jasa hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki. Kualitas jasa dapat diwujudkan melalui tempat, orang, peralatan, bahan-bahan komunikasi, simbol, dan harga. Karena itu, penting bagi penyedia jasa untuk mengelola bukti tersebut dan mewujudkan yang tidak berwujud.

1. Tidak terpisahkan *(Inseparability)*

Jasa tidak dapat dipisahkan tempat atau waktu dari sarana produksi atau produsen yang menghasilkannya. Seringkali terjadi waktu dan tempat memproduksi dan menjual jasa dilakukan bersamaan. Hal ini dikarenakan output jasa dikonsumsi di tempat jasa tersebut dihasilkan. Dalam hubungan penyedia jasa dan pelanggan, efektivitas individu yang menyampaikan jasa merupakan unsur penting. Dengan demikian, kunci keberhasilan bisnis jasa ada pada proses rekrutmen, kompensasi, pelatihan, dan pengembangan karyawannya. Selain itu, pemilihan lokasi yang tepat, dalam artian dekat dan mudah dicapai pelanggan juga perlu dipertimbangkan.

1. Beraneka ragam *(Variability)*

Jasa sangat bervariasi dalam bentuk, kualitas, dan jenis tergantung pada siapa, kapan, dan di mana jasa tersebut dihasilkan. Kerja sama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa, moral, atau motivasi karyawan dalam melayani pelanggan, dan beban kerja perusahaan merupakan beberapa faktor yang menyebabkan keberagaman jasa. Agar tercapai standardisasi jasa, perusahaan harus mengefektifkan manajemen saluran distribusinya.

1. Tidak tahan lama *(Perishability)*

Dalam jasa, tidak ada istilah persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Dengan kata lain, jasa yang tidak terjual pada saat ini tidak dapat dijual kemudian hari. Untuk itu, setiap perusahaan jasa harus berusaha mempergunakan hari kerja karyawan operasional dan sarana produksinya secara efisien, serta mengevaluasi kapasitasnya guna menyeimbangkan permintaan dan penawaran.

*Klasifikasi Jasa*

Lupiyoadi (2008, hlm. 98) menjelaskan tentang klasifikasi jasa melalui beberapa cara, yaitu:

1. Berdasarkan atas tingkat kontak konsumen dengan pemberi jasa, di dalamnya mencakup:

1. Sistem kontak tinggi (*high-contact system*), konsumen harus menjadi bagian dari sistem untuk menerima jasa. Contoh: jasa pendidikan, rumah sakit, dan transportasi.
2. Sistem kontak rendah (*low-contact system*), konsumen tidak perlu menjadi bagian dari sistem untuk menerima jasa. Contoh: jasa reparasi mobil dan jasa perbankan.

2. Berdasarkan kesamaannya dengan operasi manufaktur, jasa dapat dibedakan menjadi tiga kelompok:

1. Jasa murni (*pure service*), merupakan jasa yang tergolong kontak tinggi, tanpa persediaan, atau dengan kata lain sangat berbeda dengan manufaktur. Contoh: jasa tukang cukur atau operasi pembedahan.
2. Jasa semimanufaktur (*quasimanufacturing service*), merupakan jasa yang tergolong kontak rendah, memiliki kesamaan dengan manufaktur, dan konsumen tidak harus menjadi bagian dari proses produksi jasa. Contoh: jasa pengantaran, perbankan, asuransi, dan kantor pos.
3. Jasa campuran (*moderate-contact*), gabungan beberapa sifat jasa murni dan jasa semimanufaktur. Contoh: jasa bengkel, *dry cleaning*, ambulans, pemadam kebakaran, dan lain-lain.

Klasifikasi bisnis jasa berdasarkan Organisasi Perdagangan Dunia (*World Trade Organization*-WTO), sesuai dengan GATS/WTO-*Central Product Classification*/MTN.GNS/W/120 dalam Lupiyoadi (2008, hlm. 92) meliputi:

1. Jasa bisnis

2. Jasa komunikasi

3. Jasa konstruksi dan jasa teknik

4. Jasa distribusi

5. Jasa pendidikan

6. Jasa lingkungan hidup

7. Jasa keuangan

8. Jasa kesehatan dan jasa sosial

9. Jasa kepariwisataan dan jasa perjalanan

10. Jasa rekreasi, budaya, dan olahraga

11. Jasa transportasi

*Kualitas Pelayanan / Jasa*

Kualitas merupakan karakteristik dari produk yang meliputi ukuran, bentuk, dan komposisi. Karakteristik ini yang menentukan nilai produk dalam pemasaran dan seberapa baik fungsi produk yang dirancang*.* Kualitas dari suatu produk umumnya disesuaikan dengan standard kualitas dari unit produk secara khusus diukur derajat kecocokannya sesuai dengan standard. Standard ini merupakan, standard dari konsumen, yang diperoleh dari pengalaman yang lalu, standard pemasaran, dan teknik merancang*.* (Ruch, 1992, hlm 71).

1. Pengertian kualitas produk

Kualitas didefinisikan sebagai sesuatu yang sesuai dengan keinginan konsumen. Unsur yang paling penting dalam suatu produk adalah kualitas yang tinggi, yang dikendalikan oleh konsumen. Karena itu, perusahaan harus menilai persepsi konsumen atas kualitas (Mowen, 2001, hlm 22).

Menurut Montgomery (1985, hlm 73) :

*“Quality is the extent to which products meet the requirement of people who use them”.*

Jadi produk dikatakan berkualitas bagi seseorang, jika produk itu dapat memenuhi kebutuhannya.

Kualitas produk merupakan faktor persaingan utama dalam menentukan keberhasilan dan kelangsungan dari suatu perusahaan (Ruch, 1992, hlm 72). Konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian merupakan suatu ukuran seberapa jauh suatu produk dapat memenuhi persyaratan dan spesifikasi kualitas yang ditetapkan (Tjiptono&Diana, 2003, hlm 58).

Produk merupakan segala sesuatu yang ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan. Produk yang ditawarkan meliputi barang fisik, jasa, orang atau pribadi, tempat, organisasi dan ide. Produk bisa berupa manfaat *tangible* dan *intangible* (Tjiptono, 1997, hlm 58). Produk dapat diklasifikasikan dalam dua kelompok utama yaitu :

1. Barang

Produk yang berwujud fisik, dapat dilihat, diraba, disentuh, dirasa, dipegang, dan perlakuan fisik lainnya.

1. Barang tidak tahan lama

Barang yang habis dikonsumsi hanya dalam satu atau beberapa kali pemakaian.

1. Barang tahan lama

Barang yang bisa bertahan lama dengan banyak pemakaian.

2. Jasa

Jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual.

Jadi, kualitas produk merupakan karakteristik dari produk meliputi ukuran, bentuk, dan komposisi, yang menentukan nilai produk dalam pemasaran, dan seberapa berfungsinya produk tersebut. Karakteristik ini disesuaikan dengan standard dari konsumen, standard pemasaran dan rancangannya, sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Produk bisa merupakan manfaat *tangible* dan *intangible*, yang terdiri dari barang dan jasa.

Kartajaya (2006, hlm. 24) menjelaskan kualitas sebagai tingkat *service* (jasa/layanan) yang diterima oleh konsumen adalah sama (*satisfied*) atau melebihi (*delighted*) dari ekspektasi yang diharapkan konsumen. Arief (2007, hlm. 15) menerangkan kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas juga dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan ke arah perbaikan terus menerus. Hal ini dikenal dengan istilah QMATCH (*Quality-meets Agreed Terms and Changes* ) (Gaspersz, 2008, hlm. 94).

b. Dimensi Kualitas Jasa

Menurut Zeithaml dan Bitner (2002, hl 40), Kualitas pelayanan (jasa), adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan demikian ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan (jasa), yaitu : e*xpected service* dan *perceived Service.* Apabila pelayanan (jasa) yang diterima atau dirasakan (*perceived service)* sesuai dengan yang diharapkan (*expected service)*, maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan (jasa) yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan (jasa) yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan buruk. Maka, baik tidaknya kualitas pelayanan (jasa) tergantung pada penyedia pelayanan (jasa) dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

      Sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas kepuasan pelanggan (jasa) yang di kembangkan pertama kali pada tahun 1985 oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman (2002, hlm 21)  meliputi 10 dimensi, yaitu :

* 1. *Tangibles ;* keberadaan fisik pemberi pelayanan, meliputi tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan modern.
  2. *Reliability ;* mencakup 2 hal pokok, yaitu konsistensi kerja *(performance)* dan kemampuan untuk dipercaya *(dependability).* Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanan (jasa) nya secara tepat sejak saat pertama *(right in the firts time)*. Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya.
  3. *Responsiveness ;* pelayanan yang baik harus disertai dengan tingkat keikutsertaan /keterlibatan dan daya adaptasi yang tinggi, yaitu membantu dengan segera memecahkan masalah.
  4. *Competence ;* pelayanan yang baik harus di dasarkan kepada kecakapan/keterampilan yang tinggi.
  5. *Access ;*meliputi memberikan/menyediakan keinginan pelanggan dan pelayanan yang mudah dihubungi.
  6. *Courtesy ;* pelayananyang baik harus disertai dengan sikap keramahan, kesopanan kepada pihak yang dilayani.
  7. *Communication ;* pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pihak yang di layani.
  8. *Credibility ;* pelayanan yang baik harus dapat memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pihak yang di layani.
  9. *Security ;* pelayanan yang baik harus memberikan rasa aman kepada pihak yang di layani dan membebaskan dari segala resiko atau keragu-raguan pelanggan.
  10. *Understanding The Customer ;* pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan menanggapi atau rasa pengertian kepada keinginan pihak yang dilayani.

Dalam pengembangan selanjutnya pada tahun 1990, kualitas pelayanan (jasa) dikelompokkan ke dalam 5 dimensi oleh Parasuraman et.all (2002, hlm 26), yaitu :

* 1. Bukti Langsung *(Tangible),* yaitu : sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan di gunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan lain lain.
  2. Kehandalan *(Reliability),* yaitu : kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan.
  3. Daya Tanggap *(Responsiveness),* yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya : mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera.
  4. Jaminan *(Assurance)*, yaitu : kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan.
  5. Kepedulian/Empati *(Emphaty)*, yaitu : kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya.

Dalam 5 dimensi kualitas pelayanan yang baru ini, dimensi *Competence,*C*redibility* dan *Security* dikelompokkan ke dalam dimensi *Assurance,* sedangkan dimensi *Access, Courtesy, Communication* dan *Understanding* dikelompokkan ke dalam dimensi *Emphaty.*

Sedangkan Zeithaml (2003, hlm 85) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berfokus terhadap evaluasi yang mencerminkan persepsi pelanggan dari dimensi yang spesifik tentang pelayanan. Dan juga bahwa kualitas pelayanan merupakan komponen daripada kepuasan pelanggan. Dalam hal ini bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Schiffman dan Kanuk (2002, hlm 191) menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu hal yang penting, sebab peningkatan daripada pelayanan itu sendiri dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan pada waktu yang bersamaan dapat meningkatkan keuntungan bagi perusahaan. Sedangkan Rangkuti (2002, hlm 31) menandaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan kepuasan pelanggan. Lebih lanjut Handi Irawan (2002, hlm 38) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mendorong kepuasan pelanggan.

Jadi dari beberapa teori yang ada kesimpulannya bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Teori ini digunakan dalam penelitian karena mampu mengakomodasi dan mewakili obyek-obyek kualitas produk dan kualitas pelayanan dari produk yang di teliti. Pada pengembangan selanjutnya, dimensi tersebut diangkat menjadi variabel dimana dari variabel-variabel ini kemudian diurai menjadi dimensi-dimensi dan indikator-indikatornya.

*Kualitas Layanan Menurut Harapan Pelanggan (Customer Expectation)*

Yakni seorang individu atau sebuah keluarga. Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada harapan pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang produsen, melainkan berdasarkan sudut pandang harapan pelanggan. Lebih lanjut Valarie A.Zeithaml dan Mary Jo Bitner (2003, hlm 60) mendefinisikan harapan pelanggan sebagai berikut ” *Customer expectations are the standards of or reference points for performance againts which service experiences are compared and are often formulated in terms of what customer believes should or will happen”.* Artinya adalah bahwa harapan pelanggan merupakan standar acuan yang menjadi petunjuk bagi pelanggan sebelum membeli suatu produk dalam menilai kinerja produk tersebut.

Menurut Valarie A.Zeithaml dan Mary Jo Bitner (2003, hlm 62) ada 2 level dari harapan pelanggan, yaitu :

1.      Desired service

Suatu level yang merupakan harapan dari pelanggan mengenai pelayanan yang mereka inginkan. Level ini merupakan perpaduan antara kepercayaan tentang ”yang diterima” (can be) dan ”yang seharusnya diterima”(should be).

2. Adequate service

Suatu tingkatan dimana pelanggan akan menerima pelayanan. Dan juga pada level ini merupakan kemampuan dari pihak manajemen untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dalam tingkatan ini pelanggan akan mendapatkan pelayanan yang cukup.

David A. Garvin (dalam Mowen, 2001), mengatakan untuk mengevaluasi suatu kualitas produk, maka konsumen dapat mengukurnya melalui dimensi-dimensi kualitas produk, yakni :

* + 1. Kinerja, kinerja utama dan karakteristik operasi pokok dari produk. Seberapa baik suatu produk melakukan yang memang seharusnya dilakukan. Misalnya dalam hal pengoperasian, kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan suatu produk.
    2. Fitur, ciri-ciri tambahan, yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap dari suatu produk. Pernak-pernik yang melengkapi atau meningkatkan fungsi suatu produk.
    3. Reliabilitas, probabilitas kerusakan atau tidak berfungsi dan konsistensi kinerja barang. Kemampuan produk untuk bertahan selama masa penggunaan biasa.
    4. Daya tahan, umur produk, rentang kehidupan produk dan kekuatan umum.
    5. Pelayanan, mudah dan cepat diperbaiki.
    6. Estetika, bagaimana produk dilihat, dirasakan dan didengar. Kualitas produk tidak saja tergantung dari kemampuan fungsional, melainkan keindahannya juga.
    7. Sesuai dengan spesifikasi, sejauh mana karakteristik dirancang dan dioperasikan memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
    8. Kualitas penerimaan, kategori tempat termasuk pengaruh citra merek dan faktor-faktor tidak berwujud lainnya yang dapat mempengaruhi persepsi konsumen atas kualitas.

**Pelanggan (Customer)**

Konsep Pelanggan

Berdasarkan pandangan tradisional, pelanggan suatu perusahaan adalah orang yang membeli dan menggunakan produknya. Hoyle (2007:189) berpendapat *customer is an organization or person that receives a product from another organization and includes, consumer is client, end user, retailer, beneficiary, and purchaser*. Pelanggan adalah organisasi atau orang yang menerima produk dari organisasi lainnya, langganan termasuk klien, pemakai akhir, pengecer, penerima kegunaan organisasi, dan pembeli. Hal senada disebutkan dalam Kamus Bahasa Indonesia (2008:809) bahwa pelanggan adalah orang (tempat) yang mempunyai hubungan tetap dalam hal jual beli, sebagai pengguna produk.

Tjiptono dan Diana (2003:100) berpendapat pelanggan merupakan orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses menghasilkan produk. Sedangkan pihak-pihak yang berinteraksi dengan perusahaan sebelum tahap proses menghasilkan produk disebut sebagai pemasok. Berdasarkan pandangan tradisional pelanggan dan pemasok merupakan entitas eksternal.

Pendidikan telah didefinisikan sebagai penyedia jasa, yang meliputi biaya pendidikan, penilaian dan bimbingan bagi peserta didik, orang tua peserta didik, dan para pendukung (Supriyanto, 1999:25). Lebih lanjut Supriyanto (1999:25) mengklasifikasi pelanggan dalam bidang pendidikan adalah pelanggan primer, sekunder, dan tersier. Pelanggan primer adalah mereka yang langsung menerima jasa pendidikan tersebut yaitu peserta didik. Pelanggan sekunder adalah mereka yang mendukung pendidikan seperti orang tua dan pemerintah. Pelanggan tersier adalah mereka yang secara tidak langsung memiliki andil, tetapi memiliki peranan penting dalam pendidikan (selaku pemegang kebijakan) seperti pegawai, pemerintah, dan masyarakat.

Adanya perbedaan pelanggan ini maka diperlukan suatu perhatian khusus dari lembaga pendidikan terhadap keinginan pelanggannya. Hal ini penting untuk mengembangkan mekanisme pelayanan pendidikan yang diberikan. Jika perhatian khusus terhadap perbedaan yang ada diabaikan oleh lembaga pendidikan, maka akan berdampak pada kehilangan pelanggan potensial.

Berdasarkan pandangan TQM menurut Tjiptono dan Diana (2003:100) pelanggan dan pemasok ada di dalam dan di luar organisasi. Pelanggan eksternal adalah orang yang membeli dan menggunakan produk perusahaan. Pemasok eksternal adalah orang di luar organisasi yang menjual bahan baku, informasi, atau jasa kepada organisasi. Supriyanto (1999:27) mengemukakan dalam bidang pendidikan, pelanggan internal adalah pegawai sekolah, sedangkan pelanggan eksternal adalah peserta didik. Fokus utama dari lembaga pendidikan ialah pada pelanggan eksternal (peserta didik).

Sedangkan di dalam organisasi juga ada pelanggan internal dan pemasok internal. Misalnya dalam suatu lembaga pendidikan, guru A sebagai guru mata pelajaran biasa dan Guru B sebagai wali kelas. Guru B sebagai wali kelas memiliki tugas memasukkan nilai ujian siswa ke dalam rapor dan guru A sebagai guru mata pelajaran yang memiliki tugas menilai siswa dan hasilnya dilaporkan kepada guru B untuk dimasukkan ke dalam rapor.

Berdasarkan ilustrasi tersebut guru A merupakan pemasok bagi guru B dan guru B sendiri merupakan pelanggan bagi guru A. Guru B sebagai wali kelas tidak dapat melakukan pekerjaannya dengan baik bila guru A tidak melakukan pekerjaannya dengan baik pula. Kualitas pekerjaan guru A mempengaruhi guru B. Konsep ketergantungan (*dependency*) seperti ini penting dalam hubungan pemasok dengan pelanggan.

*Definisi Pelanggan*

Kepuasan konsumen merupakan hal penting bagi suatu perusahaan. Maka sering terlihat slogan-slogan ”Pelanggan adalah raja”. Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*satis*” artinya cukup baik, memadai dan “*facio*” yang artinya melakukan atau membuat. Kepuasan itu tidak hanya diindikasikan dengan keuntungan yang diperoleh, baik untuk perusahaan maupun konsumen. Kepuasan itu juga merupakan perasaan yang menyenangkan (Wilkie, 1994, hlm 14). Berikut ini akan lebih dijelaskan mengenai konsep kepuasan konsumen.

Arief (2007, hlm. 17) mendefinisikan pelanggan sebagai orang atau unit yang menerima hasil dari suatu proses dalam suatu sistem. Sementara Maine dalam Nasution (2001, hlm. 54) memberikan beberapa definisi tentang pelanggan, yaitu sebagai berikut:

1. Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita yang tergantung padanya.
2. Pelanggan adalah orang yang membawa kita kepada apa keinginannya.
3. Tidak ada seorang pun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan.
4. Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang harus dipuaskan.

*Kepuasan Pelanggan*

Fokus dari kualitas suatu pelayanan adalah kepuasan pelanggan, oleh karena itu perlu dipahami komponen-kompenen yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Pada dasarnya kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana, yaitu sebagai suatu keadaan saat kebutuhan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi. Bagi perusahaan yang berfokus pada pelanggan, kepuasan pelanggan adalah sasaran dan sekaligus alat pemasaran. Saat ini perusahaan perlu secara khusus memperhatikan tingkat kepuasan pelanggan karena teknologi informasi seperti Internet menyediakan alat bagi konsumen untuk menyebarkan cerita buruk dan cerita baik kepada orang lain di dunia (Assauri, 2002, hlm. 57).

Terdapat beberapa definisi kepuasan pelanggan, di antaranya pendapat Kotler (2009, hlm. 102) yang menerangkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kenyataan atas kinerja produk atau jasa yang diterima terhadap harapan atas produk atau jasa tersebut. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Tjiptono (2012, hlm. 98) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan bukanlah konsep absolut, melainkan relative atau tergantung pada apa yang diharapkan pelanggan. Sementara menurut Hoffman dan Beteson dalam Arief (2007, hlm. 34), kepuasan atau ketidakpuasan adalah perbandingan dari ekspektasi konsumen kepada kenyataan mengenai interaksi jasa (*service encounter*) yang sebenarnya.

Wilkie (1994, hlm 28) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen yang diperoleh setelah konsumen melakukan/menikmati sesuatu. Kepuasan konsumen merupakan perbedaan antara yang diharapkan konsumen (nilai harapan) dengan situasi yang diberikan perusahaan di dalam usaha memenuhi harapan konsumen (Mowen. 2001, hlm 32).

Band (1971, hlm 41) menyatakan secara sederhana definisi kepuasan seperti berikut:

“*Satisfaction is the state in which customer needs, want and expectations, through the transaction cycle, are not or exceeded, resulting in repurchaseand continuing loyalty”.*

Definisi kepuasan dari Band diatas menjelaskan bahwa kepuasan konsumen sebagai perbandingan antara kualitas dari barang atau jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan konsumen. Apabila tercapai kepuasan konsumen, maka akan timbul pembelian ulang dan kesetiaan.

Richard L. Oliver (1997, hlm 62), mengatakan kepuasan adalah penilaian konsumen terhadap penampilan dan kinerja barang atau jasa itu sendiri, yang memberikan tingkat pemenuhan keinginan, hasrat dan tujuan konsumen berkaitan dengan konsumsi yang menyenangkan, termasuk tingkat *under-fullfilment* dan *overfulfillment*. Definisi ini didasarkan pada paradigma diskonfirmasi, menyatakan bahwa kepuasan konsumen dirumuskan sebagai evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/jasa yang dipilih memenuhi harapan atau melebihi harapan sebelum pembelian.

Kotler (2000, hlm 71) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan

seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Kepuasan konsumen sangat bergantung pada persepsi dan harapan konsumen. Gasperz (dalam Nasution, 2005, hlm 23) mengatakan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen, adalah sebagai berikut :

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan konsumen ketika sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen produk (perusahaan).
2. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
3. Pengalaman dari teman-teman,

Komunikasi melalui iklan dan pemasaran mempengaruhi persepsi konsumen.

Dari beragam pengertian kepuasan konsumen diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan tanggapan perilaku, berupa evaluasi atau penilaian purnabeli konsumen terhadap penampilan, kinerja suatu barang atau jasa yang dirasakan konsumen dibandingkan dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan terhadap produk atau jasa tersebut. Hal ini yang dapat menimbulkan kepuasan konsumen, pembelian ulang dan loyalitas. Dan kepuasan konsumen ini sangat dipengaruhi oleh persepsi dan harapan konsumen terhadap suatu produk atau jasa.

Giese & Cote (2000, hlm 35) mengatakan bahwa ada banyak definisi kepuasan konsumen, namun tetap mengacu kepada tiga komponen umum yang dapat mengidentifikasikan kepuasan konsumen, yakni :

a. Respon : Tipe dan intensitas

Kepuasan konsumen merupakan respon emosional dan juga kognitif. Intensitas responnya mulai dari yang sangat puas dan menyukai produk tersebut sampai sikap yang apatis terhadap suatu produk.

b. Fokus

Fokus pada performansi objek disesuaikan dengan beberapa standar. Nilai standar ini secara langsung berhubungan dengan produk, konsumsi, keputusan berbelanja, penjual dan toko.

c. Waktu respon

Respon terjadi pada waktu tertentu, setelah konsumsi, setelah pemilihan produk/jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif. Sebagai tambahannya durasi kepuasan mengarah kepada berapa lama respon kepuasan itu berakhir.

Kotler, dkk (2000, hlm 25) mengatakan bahwa ciri-ciri konsumen yang puas adalah sebagai berikut :

a. Loyal terhadap produk

Konsumen yang terpuaskan cenderung akan menjadi loyal. Konsumen yang puas terhadap produk yang dikonsumsinya akan mempunyai kecenderungan untuk membeli ulang dari produsen yang sama. Keinginan untuk membeli ulang karena adanya keinginan untuk mengulang pengalaman yang baik dan menghindari pengalaman yang buruk.

b. Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif

Kepuasan adalah merupakan faktor yang mendorong adanya komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth comunnication*) yang bersifat positif. Hal ini dapat berupa rekomendasi kepada calon konsumen yang lain dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk dan perusahaan yang menyediakan produk.

c. Perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika membeli produk lain.

Adanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, yaitu menurut Tjiptono (2004:9) adalah 1) terjalin hubungan yang harmonis antara organisasi dan pelanggan, 2) memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, 3) mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, 4) membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi organisasi, 5) reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan, dan 6) laba yang diperoleh dapat meningkat.

Pelanggan merupakan penerima hasil kerja suatu organisasi, sehingga merekalah yang dapat menentukan kualitasnya seperti apa dan hanya mereka yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan mereka. Hal ini merupakan penyebab munculnya slogan kualitas dimulai dari pelanggan.

Ada beberapa unsur penting menurut Tjiptono dan Diana (2003:103) di dalam kualitas yang ditetapkan pelanggan, yaitu 1) pelanggan haruslah merupakan prioritas utama organisasi, kelangsungan organisasi tergantung pada pelanggan, 2) pelanggan yang dapat diandalkan merupakan pelanggan yang paling penting, pelanggan yang dapat diandalkan adalah pelanggan yang membeli/memakai produk secara berulang/berkali-kali dan pelanggan yang merasa puas terhadap produk organisasi, dan 3) kepuasan pelanggan dijamin dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi, kepuasan berimplikasi pada perbaikan terus-menerus sehingga kualitas harus diperbaharui setiap saat agar pelanggan tetap puas dan loyal.

Kepuasan pelanggan merupakan prioritas paling utama dalam organisasi TQM, sehingga organisasi harus memiliki fokus pada pelanggan. Kunci untuk membentuk fokus pada pelanggan adalah menempatkan pegawai untuk berhubungan dengan pelanggan dan memberdayakan mereka untuk mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka memuaskan pelanggan. Unsur penting dalam pembentukan fokus pada pelanggan adalah interaksi antara pegawai dan pelanggan.

Pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan juga menjadi hal yang esensial bagi setiap organisasi. Hal ini dikarenakan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi organisasi dalam peningkatan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan berbagai metode. Beberapa macam metode dalam pengukuran kepuasan pelanggan menurut Kotler dalam Tjiptono dan Diana (2003:104-105) adalah:

1. Sistem keluhan dan saran, organisasi yang berpusat pada pelanggan (*customer* *centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada pelanggan untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya menyediakan kotak saran dan *customer* *hot* *lines*. Informasi yang dihimpun dapat digunakan sebagai dasar pengembangan ide organisasi dan bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah yang terjadi,

*2. Ghost* *shopping*, salah satu untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk organisasi dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian/pemakaian produk. Selain itu para *ghost* *shopper* juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan,

*3. Lost* *customer* *analysis*, organisasi seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami latar belakang hal itu terjadi,

*4. Survey* kepuasan pelanggan, umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian *survey* dan menggunakan teknik wawancara. Hal ini karena dengan *survey* organisasi akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan memberi tanda (*signal*) positif bahwa organisasi memiliki perhatian terhadap pelanggan.

Metode *Performance Importance Matrix* digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan cara responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan. Responden diminta menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi yang berkaitan dengan penawaran dari organisasi dan diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan. Dan responden diminta merangking elemen atau atribut penawaran berdasarkan derajat kepentingan setiap elemen dan seberapa baik kinerja organisasi pada masing-masing elemen.

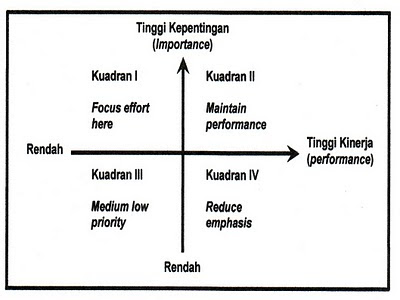
Beberapa dimensi pengukuran kepuasan pelanggan yang sering dipakai adalah 1) *responsiveness* (ketanggapan), kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik, 2) *reliability* (keandalan), kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, 3) *emphaty* (empati), rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, dan pengetahuan untuk dihubungi, 4) *assurance* (jaminan) pengetahuan, kesopanan petugas, dan sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari risiko, dan 5) *tangibles* (bukti langsung), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi.

Bentuk metode *Performance Importance Matrix* untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah:

1*. Traditional* *Approach*, berdasarkan pendekatan ini pelanggan diminta memberikan penilaian atas masing-masing indikator produk atau jasa yang mereka nikmati (pada umumnya menggunakan skala Likert) yaitu dengan cara memberikan rating dari 1 (sangat tidak puas) sampai 5 (sangat puas), selanjutnya dihitung nilai rata-rata tiap variabel dan dibandingkan dengan nilai secara keseluruhan,

2. Analisis Secara deskriptif, seringkali penilaian kepuasan pelanggan tidak hanya berhenti sampai diketahui puas atau tidak puas, yaitu dengan menggunakan analisis statistik secara deskriptif, misalnya melalui penghitungan nilai rata-rata, nilai distribusi, dan standar devisiasi,

3. Analisis *Importance and Performance Matrix* (IPM), konsep ini mengukur tingkat kepentingan pelanggan (*customer* *expectation*) diukur dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh suatu organisasi agar menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas tinggi. Lebih rinci hubungan *importance* (kepentingan pelanggan) dengan *performance* (penampilan kinerja) seperti pada Gambar 2.3.

[](http://4.bp.blogspot.com/_HvxFFwKSVcI/S7rQgWdK-uI/AAAAAAAAAFY/EaAj7tiuuHI/s1600/g2.jpg)

**Gambar 2.1. *Importance and Performance Matrix* (Umar dalam Natalisa, 2007:93)**

Kuadran I *focus* *effort* *here* (prioritas utama/*attributes* *to* *improve*), kinerja suatu variabel adalah lebih rendah dari keinginan konsumen sehingga kinerja organisasi harus ditingkatkan agar optimal. Kuadran I merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang di harapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah organisasi melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga *performance* *variable* yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

Kuadran II *maintain* *performance* (kinerja dipertahankan), kinerja dan keinginan konsumen pada suatu variabel berada pada tingkat tinggi dan sesuai, sehingga organisasi cukup mempertahankan kinerja variabel tersebut. Kuadran II merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pelanggan.

Kuadran III *medium* *low* *priority* (prioritas rendah/*attributes* *to* *maintain*), kinerja dan keinginan konsumen pada suatu variabel berada pada tingkat rendah, sehingga organisasi belum perlu melakukan perbaikan. Kuadran III adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

Kuadran IV *reduce* *emphasis* (pelayanan berlebihan/*main* *priority*), kinerja organisasi berada dalam tingkat tinggi tetapi keinginan konsumen akan kinerja dari variabel tersebut hanya rendah, sehingga organisasi perlu mengurangi hasil yang dicapai agar dapat mengefisienkan sumber daya organisasi. Kuadran IV adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

*Kebutuhan Pelanggan Internal dan Eksternal*

Berdasarkan pendekatan tradisional, pelanggan tidak dilibatkan dalam proses pengembangan produk. Apabila pendekatan ini digunakan dalam situasi persaingan yang kompetitif, maka organisasi akan sangat sulit bersaing dan sangat mungkin mengalami kehancuran. Kebutuhan pelanggan dalam pendekatan TQM diidentifikasi sebagai bagian dari pengembangan produk. Tjiptono dan Diana (2003:108) berpendapat tujuan organisasi menggunakan pendekatan ini adalah untuk melampaui harapan pelanggan, bukan sekedar memenuhinya. Untuk itu perlu dikumpulkan informasi yang akurat mengenai kebutuhan dan keinginan pelanggan atas produk/jasa yang dihasilkan organisasi.

Organisasi dengan demikian dapat memahami dengan baik perilaku pelanggan pada pasar sasarannya, sehingga organisasi dapat menyusun strategi dan program yang tepat dalam rangka memanfaatkan peluang yang ada, menjalin hubungan dengan setiap pelanggan dan mengungguli para pesaingnya. Untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dapat digunakan suatu pendekatan yang menurut Tjiptono dan Diana (2003:108) terdiri dari atas enam langkah, yaitu:

1. Memperkirakan hasil,

2. Mengembangkan rencana untuk mengumpulkan informasi,

3. Mengumpulkan informasi,

4. Menganalisa hasil,

5. Memeriksa kesahihan (validitas) kesimpulan,

6. Mengambil tindakan.

Kunci utama untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan internal adalah komunikasi secara terus-menerus antar pegawai yang saling terkait dan tergantung satu sama lain sebagai individu dan antar departemen yang saling tergantung sebagai suatu unit. Komunikasi tersebut setiap pihak menyampaikan kebutuhannya kepada pihak lain, sehingga terjadi saling pengertian dan kerja sama antar individu maupun antar departemen dalam organisasi.

Untuk mendorong dan memudahkan komunikasi dapat digunakan mekanisme gugus mutu (*quality* *circles*), *self managed team*, tim antar departemen, dan tim perbaikan. Mekanisme ini selain dapat memudahkan komunikasi di antara pelanggan dan pemasok internal, juga dapat meningkatkan kualitas. Selain mekanisme tersebut terdapat berbagai cara lain dalam mendorong komunikasi yang efektif, seperti pembicaraan santai saat istirahat dan pelatihan keterampilan berkomunikasi.

Komunikasi secara berkesinambungan dengan pelanggan eksternal juga sangat penting dalam pasar kompetitif. Strategi yang tepat dalam rangka pembentukan fokus pada pelanggan adalah dengan jalan membentuk mekanisme efektif untuk memudahkan komunikasi dan kemudian melaksanakannya. Salah satu alasan perlunya komunikasi secara terus-menerus adalah bahwa kebutuhan pelanggan selalu berubah sepanjang waktu dan bahkan perubahannya dapat berlangsung cepat. Melalui komunikasi ini organisasi dapat memantau setiap perkembangan dan perubahan yang terjadi. Bila hal ini tidak terantisipasi maka organisasi dapat kalah dalam persaingan. Faktor yang dapat menyebabkan timbulnya kebutuhan pelanggan yang baru antara lain teknologi baru, persaingan pasar, perubahan selera, pergolakan sosial, dan konflik (daerah, nasional, dan internasional).

Komunikasi yang baik dengan pelanggan harus mencakup pelanggan internal dan eksternal. Apa yang diterapkan dalam berkomunikasi dengan pihak luar juga dapat digunakan dalam berkomunikasi dengan pihak internal organisasi. Komunikasi dengan para pegawai tidak cukup hanya dengan menyampaikan informasi seperti spesifikasi, standar, prosedur, dan metode kerja. Di samping itu ada hal lain yang penting dalam komunikasi. Menurut Tjiptono dan Diana (2003:109) hal tersebut adalah 1) perlu menyediakan sarana bagi pegawai untuk menyampaikan pandangan dan idenya, dan 2) perlu menjelaskan kepada para pegawai mengenai tindakan-tindakan manajemen yang menurut mereka berlawanan dengan kualitas.

*Faktor- Faktor Kepuasan Pelanggan*

Menurut Irawan (2003, hlm. 17) terdapat lima faktor yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan, yaitu:

* 1. Kualitas produk. Konsumen atau pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
  2. Kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan saat ini tidak hanya difokuskan oleh industri jasa murni, dikarenakan hampir seluruh perusahaan memberikan pelayanan bagi pelanggan. Pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
  3. Faktor emosional. Konsumen yang merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dirinya bila menggunakan produk dengan merek tertentu cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasannya bukan karena kualitas dari produk tersebut tetapi nilai emosional yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek produk tertentu.
  4. Harga. Produk yang mempunyai kualitas sama tetapi tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai lebih tinggi kepada pelanggannya.
  5. Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan suatu produk dan jasa. Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa akan cenderung merasa puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Skema faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

**Gambar 2.2**

**Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan**

**(Irawan, 2003, hlm. 18)**

Faktor emosional

Harga

Kualitas produk

Kualitas layanan

Biaya dan kemudahan

Zeithaml dan Bitner (1996, hlm 19) mengemukakan bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor berikut :

a. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan sangat bergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi dan manusia. Perusahaan yang bergerak di bidang jasa sangat bergantung pada kualitas jasa yang diberikan. Kualitas pelayanan memiliki lima dimensi yaitu, keandalan (*reliability*), responsif (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), berwujud (*tangibles*), dan empati (*empathy*).

b. Kualitas Produk

Konsumen puas jika setelah membeli dan menggunakan produk, ternyata kualitas produknya baik. Kualitas barang yang diberikan bersama-sama dengan pelayanan akan mempengaruhi persepsi konsumen. Ada delapan elemen dari kualitas produk, yakni kinerja, fitur, reliabilitas, daya tahan, pelayanan, estetika, sesuai dengan spesifikasi, dan kualitas penerimaan.

c. Harga

Pembeli biasanya memandang harga sebagai indikator dari kualitas suatu produk. Konsumen cenderung menggunakan harga sebagai dasar menduga kualitas produk. Maka konsumen cenderung berasumsi bahwa harga yang lebih tinggi mewakili kualitas yang tinggi.

d. Faktor situasi dan personal

Faktor situasi atau lingkungan dan pribadi, mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang terhadap barang atau jasa yang dikonsumsinya. Faktor situasi seperti kondisi dan pengalaman akan menuntut konsumen untuk datang kepada suatu penyedia barang atau jasa, hal ini akan mempengaruhi harapan terhadap barang atau jasa yang akan dikonsumsinya. Efek yang sama terjadi karena pengaruh faktor personal seperti emosi konsumen.

*Pengukuran Kepuasan Pelanggan*

**Gambar 2.3**

**Model Paradigma Diskonfirmasi (Sumarwan, 2011, hlm. 36)**

Proses Pembandingan

P > E

P < E

P = E

*Delight*

*Mere Satisfection*

Ketidakpuasan

Kepuasan pelanggan terhadap suatu jasa ditentukan oleh tingkat harapan pelanggan sebelum menggunakan jasa dibandingkan dengan hasil persepsi pelanggan terhadap kenyataan kinerja jasa yang dirasakan pelanggan. Sumarwan (2011, hlm.37) mengatakan bahwa dalam model paradigma diskonfirmasi, kepuasan pelanggan merupakan dampak dari perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diperoleh pelanggan. Diskonfirmasi positif adalah apabila kinerja produk atau jasa lebih baik dari yang diharapkan, jika terjadi maka pelanggan akan merasa puas. Apabila kenyataan sama dengan yang diharapkan, disebut dengan konfirmasi sederhana. Apabila kenyataan lebih buruk dari harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa dan tidak puas, hal ini disebut diskonfirmasi negatif.

Perbandingan antara kenyataan dan harapan untuk mengukur kepuasan pelanggan salah satunya terdapat dalam SERVQUAL rumusan Parasuraman (1988, hlm. 98). SERVQUAL digunakan dalam banyak penelitian karena dapat mengukur kepuasan dari sudut pandang pelanggan saja atau menghubungkan dua dimensi sekaligus, yaitu pihak pelanggan dan pihak penilai yang dilakukan oleh penyedia jasa yang melibatkan orang-orang dari tingkat manajerial sampai ke tingkat *front line service* (tingkat bawah yang berhubungan langsung dengan pelanggan). Pada kedua pihak tersebut dapat saja terjadi kesenjangan atau gap antara harapan dengan kenyataan yang dirasakan oleh pelanggan, dengan persepsi manajemen (hingga *front line*) terhadap harapan-harapan tersebut.

Parasuraman (1985, hlm. 99) menjelaskan terdapat lima kesenjangan yang dapat mengakibatkan kegagalan jasa, yaitu sebagai berikut:

1. Kesenjangan harapan konsumen dan persepsi manajemen

2. Kesenjangan persepsi manajemen dengan kualitas jasa

3. Kesenjangan kualitas jasa dengan penyampaian jasa

4. Kesenjangan penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal

5. Kesenjangan jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan

**Gambar 2.4**

**Model Kualitas Jasa (Gap Model) (Parasuraman, 1985, hlm.99)**

Pengalaman masa lalu

Komunikasi dari mulut ke mulut

Kebutuhan personal

Jasa yang diharapkan

Gap 5

Jasa yang dirasakan

Penyampaian jasa

Gap 1

Komulasi Eksternal

Gap 3

Penyebaran jasa

Gap 2

Gap 4

Persepsi manajemen

Berbagai kesenjangan tersebut dalam Parasuraman (1985, hlm. 100) dapat terjadi oleh hal-hal berikut:

* 1. Kesenjangan antara harapan pelanggan dengan persepsi manajemen timbul karena manajemen tidak selalu awas, tidak mengetahui sepenuhnya apa keinginan pelanggan. Inti masalahnya adalah manajemen tidak mengetahui apa yang diharapkan pelanggan.
  2. Kesenjangan persepsi manajemen dengan kualitas jasa. Mungkin manajemen sudah mengetahui keinginan konsumen, tetapi manajemen tidak sanggup dan tidak sepenuhnya melayani keinginan pelanggan tersebut. Spesifikasi jasa yang ditawarkan oleh manajemen masih ada kekurangan yang dirasakan oleh pelanggan. Inti masalahnya ialah pihak manajemen kurang teliti terhadap detail jasa yang ditawarkan.
  3. Kesenjangan kualitas jasa dengan penyampaian jasa. Mungkin kualitas jasa menurut spesifikasinya sudah baik, tapi karena karyawan yang melayani, kurang terlatih, cara penyampaiannya pun menjadi kurang baik.
  4. Kesenjangan penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal dapat terjadi akibat perbedaan antara jasa yang diberikan dan janji-janji yang disampaikan dalam iklan, brosur, dan lainnya.
  5. Kesenjangan jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan. Ini gap yang paling banyak terjadi, yaitu jasa yang diterima oleh pelanggan tidak sesuai dengan yang ia bayangkan. Dalam hal ini yang penting diciptakan oleh manajemen adalah promosi dari mulut ke mulut yang menginformasikan keistimewaan pelayanan yang ditawarkan.

**Pelayanan Perguruan Tinggi**

*Definisi Perguruan Tinggi*

Pendidikan tinggi menurut Wijatno (2009, hlm. 43) merupakan jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program Diploma, Sarjana, Magister, Spesialis, dan Doktor yang diselenggarakan oleh pendidikan tinggi serta diatur dalam pasal 19 dan 20 Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional (UU Sisdiknas). Istilah pendidikan tinggi dan perguruan tinggi (PT) sering saling dipertukarkan dengan anggapan mempunyai arti yang sama. Namun, dua istilah itu sebenarnya mempunyai arti berbeda. Pendidikan tinggi adalah pendidikan pada jalur pendidikan sekolah pada jenjang yang lebih tinggi daripada pendidikan menengah. Sementara Perguruan Tinggi adalah satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi. Pengertian Perguruan Tinggi sesuai dengan PP (Peraturan Pemerintah) nomor 60 tahun 1999 adalah wilayah otonom dan mandiri yang berhak mengelola sendiri lembaganya sebagai pusat penyelenggaraan pendidikan tinggi, penelitian ilmiah, dan pengabdian kepada masyarakat.

Indrajit dan Djakopranoto dalam Wijatno (2009, hlm. 65) menjelaskan terdapat lima dimensi makna yang melekat pada Perguruan Tinggi, yaitu:

1. Dimensi etis

Dalam dimensi etis, Perguruan Tinggi disebut sebagai pusat kreativitas dan pusat penyebaran ilmu pengetahuan, bukan demi kreativitas sendiri, tetapi demi kesejahteraan umat manusia.

1. Dimensi keilmuan

Dimensi keilmuan terdapat hakekat dan sifat keilmuan itu sendiri secara keseluruhan (holistik, komprehensif, dan koheren). Tujuannya adalah mengembangkan serta menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi, serta kebudayaan melalui proses belajar mengajar dan pengabdian masyarakat.

1. Dimensi pendidikan

Dalam dimensi ini sering terjadi polemik, apakah proses yang terjadi di Perguruan Tinggi merupakan suatu pendidikan atau suatu pembelajaran, karena arti “pendidikan” berbeda dengan “pembelajaran”. Dalam pembelajaran, mahasiswa diusahakan menjadi orang yang mau terus belajar dari waktu ke waktu. Dalam pendidikan tinggi, mahasiswa dipersiapkan sejak dini agar menjadi manusia terdidik yang bukan saja terbatas pada lingkup pendidikan formal, tetapi juga pada lingkup pendidikan nonformal, seperti memperoleh pengetahuan tambahan dari lingkungan masyarakat sekitar dengan melayani sesama.

1. Dimensi sosial

Berbagai penemuan ilmiah dan penemuan teknologi telah menciptakan pertumbuhan ekonomi dan industri yang sangat besar. Melalui pertumbuhan ekonomi dan industri, kesejahteraan manusia meningkat. Melalui kegiatan dan perjuangan para ahli dan mahasiswa, kehidupan demokrasi ditingkatkan dan martabat manusia lebih dihargai. Perguruan tinggi mempersiapkan para mahasiswa untuk mengambil tanggung jawab di dalam masyarakat. Dari para lulusannya, masyarakat mengharapkan pembaruan dan perbaikan terus menerus dalam tata kehidupan bermasyarakat dan bernegara.

1. Dimensi korporasi

Perguruan tinggi memberikan jasa kepada masyarakat berupa pelayanan kependidikan tinggi dalam bentuk proses belajar mengajar dan penelitian. Produk utama perguruan tinggi adalah ilmu pengetahuan yang diberikan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan pendidikan tinggi sehingga bisnis utama perguruan tinggi adalah ilmu pengetahuan. Masyarakat pengguna jasa utama perguruan tinggi adalah mahasiswa. Dalam bentuk Perguruan Tinggi Swasta (PTS), mahasiswa merupakan sumber dana utama sesuai dengan status badan hukumnya. Jadi, jumlah mahasiswa yang sedikit (tidak memenuhi target produk kuantitatif) akan mengakibatkan perguruan tinggi tidak dapat membiayai dirinya sendiri sehingga mengalami defisit. Hal ini menunjukkan kesamaan dengan korporasi. Adapun perbedaannya terletak pada sifat lembaga dan pelayanannya (jasa yang ditawarkan).

Bila tujuan utama dari korporasi dalam arti konvensional adalah mencari laba, maka sebaliknya, tujuan Perguruan Tinggi sebagai korporasi adalah memajukan ilmu pengetahuan, teknologi, dan pengabdian kepada masyarakat. Korporasi dalam arti konvensional tidak bertanggung jawab langsung kepada masyarakat. Sementara korporasi dalam arti Perguruan Tinggi, meskipun secara eksplisit tidak bertanggung jawab secara langsung kepada masyarakat, tetapi secara moril tetap harus bertanggung jawab sesuai dengan bentuk kelembagaannya yang disebut lembaga sosial yang mengabdi kepada masyarakat.

*Definisi Mahasiswa*

Mahasiswa dalam peraturan pemerintah RI No. 30 tahun 1990 adalah peserta didik yang terdaftar dan belajar di PT tertentu. Chaerul dan Kartono (Rahmawati, 2006, hlm. 42) menyebutkan bahwa mahasiswa merupakan anggota masyarakat yang mempunyai ciri-ciri tertentu antara lain:

1. Mempunyai kemampuan dan kesempatan untuk belajar di perguruan tinggi sehingga dapat digolongkan sebagai kaum inteligensia.
2. Mahasiswa diharapkan nantinya dapat bertindak sebagai pemimpin masyarakat atau pun dalam dunia kerja.
3. Mahasiswa diharapkan dapat menjadi daya penggerak yang dinamis bagi proses modernisasi.
4. Mahasiswa diharapkan dapat memasuki dunia kerja sebagai tenaga yang berkualitas dan profesional.

*Kualitas Pelayanan Pendidikan*

Sallis dalam Alifuddin (2012, hlm. ) mengemukakan bahwa pendidikan adalah jasa yang berupa proses pembudayaan. Produk yang diberikan lembaga pendidikan adalah jasa pelayanan. Kualitas jasa pelayanan pendidikan sangat bergantung pada sikap pemberi pelayanan di lapangan dan sikap serta harapan pemakai jasa pendidikan.

Pelayanan pendidikan yang berkualitas menurut Alifuddin (2012, hlm. 41) adalah suatu proses yang berpusat pada pencapaian kepuasan harapan pelanggan pendidikan, perbaikan terus menerus, pembagian tanggung jawab dengan para pegawai, dan pengurangan pekerjaan tersisa serta pengerjaan kembali. Sementara Alma (2009, hlm. 67) menyatakan bahwa secara konseptual, mutu akademik adalah muara dari mutu proses pendidikan manusia, alat, kurikulum, dan fasilitas yang tercermin pada mutu mengajar dosen, mutu bahan pelajaran, dan mutu hasil belajar, sehingga akhirnya membentuk seperangkat kemampuan.

Hayati (2007, hlm. 73) menyatakan bahwa kualitas pelayanan perguruan tinggi (PT) dinyatakan baik apabila PT mempunyai kemampuan untuk menetapkan dan mewujudkan visi melalui misi yang diemban. Juga apabila Perguruan Tinggi mampu untuk memenuhi kebutuhan *stakeholders* yang meliputi kebutuhan masyarakat, dunia kerja, dan profesi. Kualitas pelayanan berperan besar dalam pendidikan. Kualitas tinggi bukan merupakan pembeda antara universitas yang efisien dan yang tidak efisien (Javadi, 2011, hlm. 69).

Penjaminan kualitas adalah tanggung jawab PT sebagai pihak yang terkait langsung dalam pola evaluasi internal. Sehingga *internal quality assessment* merupakan tanggung jawab Perguruan Tinggi, sementara *external quality assessment* menjadi tanggung jawab pemerintah melalui Ditjen Dikti (Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi) dan BAN-PT. Penilaian eksternal terhadap kualitas ini dilakukan BAN-PT terhadap PT dan program studi melalui akreditasi. Akreditasi institusi Perguruan Tinggi dan program studi terhadap kelayakan mutu dan kapasitas penyelenggaraan program akademisnya (Wijatno, 2009, hlm. 84).

*Mahasiswa Sebagai Pelanggan*

Proses penyampaian jasa yang terjadi dalam lembaga perguruan tinggi (PT) tidak dapat dipisahkan dari keberadaan mahasiswa sebagai pelanggan jasa pendidikan yang ditawarkan. Perguruan Tinggi sebagai penyedia jasa harus mampu memenuhi harapan mahasiswanya dan meminimalisir adanya kesenjangan (gap) sesuai dengan kemampuannya. Mahasiswa sebagai pelanggan lembaga perguruan tinggi juga memiliki perilaku yang sama pada saat mereka melakukan pembelian sebuah barang dengan saat melakukan pembelian berupa jasa. Perilaku pembelian barang dan jasa keduanya terlihat dalam proses perolehan, konsumsi, pengalaman, serta ide-ide (Minor, 2002, hlm. 42).

Dari penjelasan tersebut maka Perguruan Tinggi sebagai organisasi atau institusi penyedia jasa pendidikan hendaknya memperhatikan kepuasan dari mahasiswanya dengan menyediakan jasa yang dilaksanakan semaksimal mungkin, agar mahasiswa menjadi pelanggan pendidikan yang terpuaskan. Sementara rendahnya kualitas Perguruan Tinggi menyebabkan ketidakpuasan mahasiswa sebagai pelanggan. Mahasiswa yang tidak puas, cenderung memilih mundur atau transfer ke perguruan tinggi lain. Sementara yang tetap bertahan di perguruan tinggi tersebut, tidak akan memberikan pernyataan dukungan kepada calon pelanggan lain setelah lulus (Borden dalam Shekarchizadeh, 2011, hlm. 105)

**Bab 3**

**PROFIL**

**PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

**Sejarah Berdirinya Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang**

Gagasan mendirikan lembaga pendidikan tinggi bidang Islam di Palembang muncul pada saat berlangsung Muktamar Ulama se-Indonesia di Palembang pada tahun 1957. Gagasan itu diprakarsai oleh tiga orang ulama, yaitu K.H.A. Rasyid Siddik, M. Siddik Adim dan H. Husin Abdul Mu’in. Gagasan ini mendapat sambutan dari pemerintah daerah dan masyarakat. Tindak lanjutnya adalah pada tanggal 11 September 1957 diresmikanlah berdirinya Fakultas Hukum Islam dan Pengetahuan Masyarakat yang didirikan oleh Yayasan Perguruan Tinggi Islam Sumatera Selatan. Pimpinan Fakultas itu K.H.A. Gani Sindang sebagai Ketua dan Muchtar Effendi sebagai Sekretaris. (Panduan Akademik Fakultas Tarbiyah, 2011, hal. 1).

Pada tahun keempat perkuliahan berjalan, Fakultas Hukum dan Pengetahuan Masyarakat ini sejak tanggal 25 Mei 1961 dinegerikan menjadi Fakultas Syari’ah Cabang Palembang, berinduk kepada UIN Yogyakarta (sekarang UIN Sunan Kalijaga) berdasarkan keputusan Menteri Agama Nomor 21 tahun 1961. Kemudian, sejak tanggal 1 Agustus 1963 sampai November 1964, fakultas ini menjadi cabang UIN Ciputat Jakarta (sekarang UIN Syarif Hidayatullah) (Profil Fakultas Tarbiyah UIN Raden Fatah Palembang 2008, hal. 2).

Seiring dengan berdirinya Fakultas Syari’ah, maka pada tahun 1983 berdiri Fakultas Tarbiyah yang didirikan oleh Yayasan Taqwa Sumatera Selatan. Pimpinan fakultas Tarbiyah pertama kali adalah Letkol. Drs. Hasbullah Bakri sebagai Dekan, M. Isa Sarul, M.A. sebagai wakil dekan, Drs. Fachry Bastari sebagai sekretaris, dan Drs. Hasanuddin dan Jauhari, B.A. sebagai kepala kantor. Pada tahun 1964, dibentuk panitian khusus untuk mempersiapkan penegerian Fakultas Tarbiyah yang diketuai oleh Letkol. Drs. Hasbullah Bakri dan Drs. Hasanuddin sebagai sekretaris. Usai panitia ini berhasil, yaitu dinegerikannya Fakultas Tarbiyah berdasarkan Surat Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 86 Tahun 1964 tanggal 20 Oktober 1964. Pimpinan Fakultas Tarbiyah setelah dinegerikan mengalami perubahan, yaitu M. Isa Sarul, M.A. sebagai Dekan, Drs. Hasanuddin sebagai Pembantu dekan I, Drs. Hijazi/Drs. Burlian Somad sebagai Pembantu Dekan II, dan Drs. Abdullah Yahya sebagai sekretaris Fakultas. Pembantu Dekan II semula dijabat oleh Drs. Hijazi, tetapi karena beliau mendapat tugas penting sementara masa tugasnya belum selesai, maka Pembantu dekan II dijabat oleh Drs. Burlian Somad. (Panduan Akademik Fakultas Tarbiyah, 2011, hal. 2).

Berdirinya fakultas-fakultas Agama Swasta di palembang yang selanjutnya dinegerikan merupakan cikal bakal dan modal berdirinya UIN Raden fatah palembang yang ditetapkan dengan Keputusan Menteri Agama republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1964 tanggal 20 Oktober 1964.

**Pembinaan dan perkembangan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan**

Pada awal pendirian, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan belum ditegaskan spesialisasi/penjurusan. Akan tetapi, secara inklusif Fakultas Tarbiyah dan Keguruan adalah sebuah fakultas yang khusus mendidik calon tenaga Kependidikan dan Guru Pendidikan Agama Islam. Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan kecenderungan zaman, maka di Fakultas Tarbiyah dikembangkan beberapa program studi :

*Program Studi Pendidikan Agama Islam (PAI)*

Pada awal pendirianya, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan belum ditegaskan secara spesialisasi program studi, tetapi secara inklusif Fakultas Tarbiyah dan Keguruan adalah untuk mempersiapkan calon tenaga pendidik agama Islam guna memenuhi kebutuhan tenaga pendidik pada madrasah-madrasah yang berada di bawah naungan Departemen Agama (sekarang Kementerian Agama) dan pada sekolah-sekolah yang berada di bawah naungan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan (sekarang Kementerian Pendidikan Nasional). Dengan demikian prodi Pendidikan Agama Islam (PAI) secara inklusif pendiriannya bersamaan dengan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan. Setelah diadakan pengembangan jurusan, baru ditegaskan bahwa prodi yang membidani calon guru Pendidikan Agama Islam adalah prodi Pendidikan Agama Islam (PAI).

*Program Studi Tadris*

Program studi Tadris dibuka pada tahun 1981/1982 berdasarkan SK Dirjen Binbaga Islam Depag RI Nomor: Kep/E/688/1981. Jurusan ini dibuka dengan latar belakang untuk memenuhi kebutuhan akan tenaga guru pengetahuan umum bagi madrasah-madrasah baik negeri maupun swasta. Prodi Tadris ini memiliki tiga sub program yaitu IPS, IPA dan Matematika. Pada tahun 1984/1985 dibuka kelas jauh di Bengkulu untuk program IPS berdasarkan SK Rektor UIN Raden Fatah Palembang Nomor: XV tahun 1984. Mengingat perkembangan akan kebutuhan lulusan jurusan Tadris mulai jenuh, maka pada tahun 1989 prodi ini ditutup (Dokumentasi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan).

*Program Studi Pendidikan Bahasa Arab (PBA)*

Pada tahun 1986 Fakultas Tarbiyah dan Keguruan membuka prodi Pendidikan Bahasa Arab (PBA) yang dilatarbelakangi oleh pengamatan dimana tenaga pendidik yang ahli bahasa Arab baik di madrasah-madrasah maupun di lingkungan UIN sendiri jumlahnya sangat terbatas. Prodi PBA ini di buka berdasarkan persetujuan anggota senat Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah yang dilakukan sidangnya pada tanggal 20 Januari 1986 (Dokumentasi Fakultas Tarbiyah).

*Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI)*

Program studi (prodi) Manajemen Pendidikan Islam (MPI) merupakan program studi yang dibuka dengan latar belakang belum adanya prodi yang mempersiapkan tenaga ahli/ilmuan dalam bidang manajemen pendidikan Islam. Sementara program studi yang telah diselenggarakan adalah untuk mendidik tenaga praktis pendidikan Islam yaitu untuk menjadi guru agama Islam dan guru bahasa Arab. Prodi Manajemen Pendidikan Islam dibuka berdasarkan Surat Keputusan Rektor UIN Raden Fatah Palembang tanggal 22 Januari 1996 (Dokumentasi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan).

*Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris (PBI)*

Pada tanggal 20 April 2007 dibuka program studi Pendidikan bahasa Inggris (PBI) didirikan berdasarkan Surat Keputusan Dirjend Pendidikan Islam No. Dj.I/178/2007. Program studi ini sebagai pusat penyiapan tenaga pendidik, peneliti dan pengembang serta pembangun masyarakat dengan ciri khas tenaga pendidik bahasa Inggris yang berlandaskan pada iman, ilmu dan amal (Profil Fakultas Tarbiyah UIN Raden Fatah 2008, hal. 7).

*Program Studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah (PGMI)*

Pada tanggal 13 Juli 2007 dibuka program studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah (PGMI) didirikan berdasarkan Surat Keputusan Mendiknas No. 057/0/2007. Program Studi ini sebagai pusat penyiapan tenaga pendidik, peneliti dan pengembang serta pembangun masyarakat dengan ciri khas tenaga pendidik Guru Agama Madrasah Ibtidaiyah yang berlandaskan pada iman, ilmu dan amal (Profil Fakultas Tarbiyah UIN Raden Fatah 2008, hal. 6).

*Program Diploma Dua, Diploma Tiga dan Program Ekstension*

1. Program Diploma Dua

Program Diploma terdiri dari :

* 1. Program Diploma Dua GPAI (Guru Pendidikan Agama Islam), di buka tahun 1990/1991 berdasarkan Keputusan Menteri Agama RI No. 63 tahun 1990.
  2. Program Diploma Dua GKMI (Guru Kelas Madrasah Ibtidaiyah), di buka tahun 1998/1999.

1. Program Penyetaraan Diploma Dua

Program Penyetaraan Diploma Dua terbagi ke dalam dua program, yaitu :

* 1. Program Penyetaraan Diploma Dua GPAI SD/MI, di buka tahun 1990/1991 berdasarkan Keputusan Menteri Agama RI No. 63 tahun 1990.
  2. Program Sertifikasi Diploma Dua GKMI, di buka tahun 1990/1991, berdasarkan Keputusan Dirjen Binbaga Islam No. E/223/89.

1. Program Penyetaraan Diploma Tiga

Program Penyetaraan Diploma Tiga GPAI SLTP/MTs, di buka tahun 1996/1997,

berdasarkan Keputusan Dirjen Binbaga Islam No. E/104.A/1996.

1. Program Ekstension

Tahun 2005 Fakultas Tarbiyah menyelenggarakan Program Ektension yang diperlakukan untuk alumni dari Program Diploma Dua. Mengingat UU No. 20 Tahun 2003 tentang Guru dan Dosen bahwa kualifikasi pendidik harus Strata satu (sarjana).

*Program Akta IV dan Kualifikasi*

Program Akta IV di buka khusus bagi alumni UIN non Tarbiyah yang sudah mengajar atau bagi mereka yang berminat mengajar. Hal ini sebagai tuntutan dari alumni di mana diwajibkannya seorang guru harus mempunyai sertifikat Akta IV.

Sementara itu, Program Kualifikasi juga di buka untuk menentukan kualifikasi pendidikan dan kepentingan sertifikasi para guru. Program ini merupakan proyek pemerintah yang bekerjasama dengan Kementerian Agama dan Bantuan Bimbingan Masyarakat (Banbinmas) (wawancara: Rusmaini, Wakil Dekan II Fakultas Tarbiyah dan Keguruan).

Fakultas Tarbiyah dan Keguruan merupakan salah satu dari lima fakultas yang berada dalam lingkungan UIN Raden Fatah. UIN Raden Fatah merupakan satu-satunya Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri yang berada di wilayah Sumatera Selatan. Terletak di kota Palembang di kawasan yang sangat strategis yaitu di jalan KH. Zainal Abidin Fikri yang terhubung langsung dengan jalan Jenderal Sudirman. Dari pusat kota berjarak + 3,5 Kilometer. Dengan posisi yang sangat strategis, areal kampus dapat diakses dari berbagai jalur transportasi dalam kota dan rata-rata hanya memerlukan satu kali menggunakan jasa angkutan umum. Untuk mencapai lokasi kampus dari jalan Jenderal Sudirman dapat ditempuh dengan berjalan kaki melalui jalan KH. Zainal Abidin Fikri dengan jarak tempuh sekitar 150 Meter.

Di lingkungan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, selain terdapat 4 fakultas (Fakultas Adab, Syari’ah, Ushuluddin dan Dakwah), Program Pascasarjana dan Program Doktor yang berada di bawah naungan UIN Raden Fatah, terdapat juga berbagai lembaga pendidikan formal dan non formal lain, seperti MAN 2, MAN al-Fatah, SMU Yanitas, SDN 118, TK Purwanida.

**Kedudukan, Tugas dan Fungsi**

*Kedudukan*

Kedudukan fakultas Tarbiyah adalah unsur pelaksana akademik yang melaksanakan tugas pokok dan fungsi UIN.

*Tugas*

* + - 1. Melaksanakan pendidikan, pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dalam sebagian ilmu pengetahuan agama Islam untuk program akademik dan program profesional.
      2. Program akademik adalah Program Sarjana (S1)

*Fungsi*

1. Penyusunan dan perumusan konsep kebijaksanaan dan perencanaan program fakultas.
2. Pelaksanaan kegiatan pendidikan dan pengajaran ilmu pengetahuan agama Islam dan ilmu-ilmu pendidikan lainnya.
3. Pelaksanaan penelitian dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan agama Islam dan ilmu-ilmu pendidikan lainnya.
4. Pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat.
5. Pelaksanaan pembinaan mahasiswa.
6. Pelaksanaan pembinaan civitas akademika dan hubungannya dengan lingkungannya.
7. Pelaksanaan kerja sama dengan Perguruan Tinggi dan atau lembaga-lembaga lain.
8. Pelaksanaan pengendalian dan pengawasan kegiatan fakultas, penyelenggaraan administrasi fakultas.
9. Pelaksanaan penilaian prestasi dan proses penyelenggaraan kegiatan serta penyusunan laporan.

**Visi, Misi dan Tujuan Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI)**

*Visi*

Program pendidikan Strata 1 (S1) bidang pendidikan Islam yang berorientasi kepada pengembangan ilmu dan lembaga kependidikan Islam.

*Misi*

Membentuk sarjana agama menjadi warga negara Indonesia yang memiliki ilmu pengetahuan yang mendalam dan tinggi, yang mengamalkannya di bidang pendidikan Islam dengan kualifikasi sebagai tenaga pemikir, peneliti, dan pengembang ilmu pendidikan Islam berdasarkan kepada keimanan dan ketakwaan kepada Allah SWT, dan bertanggung jawab meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam kehidupan bermasyarakat.

*Tujuan*

Menyiapkan sarjana muslim yang beriman, bertakwa dan berakhlak mulia serta memiliki kemampuan akademik atau profesional dalam bidang kependidikan Islam.

**Kurikulum Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI)**

Kurikulum yang digunakan pada program Strata 1 (S1) adalah kurikulum 2004 (kurikulum 1997 yang disempurnakan) yang terdiri atas kurikulum nasional dan lokal. Kurikulum nasional berlaku bagi PTAI di seluruh indonesia dan kurikulum lokal hanya berlaku untuk Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang

1. Mata kuliah pengembangan kepribadian (MPK) yaitu kelompok mata kuliah yang bertujuan mengembangkan manusia indonesia yang beriman bertaqwa kepada Allah SWT, berbudi luhur, berkepribadian mantap mandiri dan mempunyai tanggung jawab kemasyarakat dan kebangsaan.
2. Mata kuliah keilmuan dan keterampilan (MKK) yaitu kelompok mata kuliah yang bertujuan untuk memberikan landasan penguasaan ilmu dan keterampilan tertentu
3. Mata kuliah keahlian berkarya (MKB) program studi PAI yaitu kelompok mata kuliah yang bertujuan menghasilkan tenaga ahli dengan kemampuan berkarya yang berlandaskan pada dasar-dasar ilmu dan keterampilan yang dikuasai
4. Mata kuliah keahlian berkarya program studi pendidikan bahasa arab (MKB) yaitu kelompok mata kuliah yang bertujuan menghasilkan tenaga ahli dengan kemampuan berkarya yang berlandaskan pada dasar-dasar ilmu dan keterampilan yang dikuasai.
5. Kelompok mata kuliah keahlian berkarya (MKB) yaitu: kelompok mata kuliah yang bertujuan menghasilkan tenaga ahli dengan kemampuan berkarya yang berlandaskan kepada dasar-dasar ilmu yang dikuasai, mata kuliah (MKB) ini memiliki total angka kredit 83 SKS.
6. Mata kuliah keahlian (MKB) program studi pendidikan guru madrasah ibtidaiyah yaitu kelompok mata kuliah yang bertujuan menghasilkan tenaga ahli dengan kemampuan berkarya berlandaskan pada dasar-dasar ilmu dan keterampilan yang dikuasai
7. Mata kuliah keahlian berkarya (MKB) program studi pendidikan bahasa inggris yaitu kelompok mata kuliah yang bertujuan menghasilkan tenaga ahli dengan kemampuan berkarya yang berlandaskan pada dasar-dasar ilmu dan keterampilan yang dikuasai.
8. Mata kuliah keahlian berkarya (MKB) program studi tadris MIPA yaitu kelompok mata kuliah yang bertujuan menghasilkan tenaga ahli dengan kemampuan berkarya berlandaskan pada dasar-dasar ilmu dan keterampilan yang dikuasai.
9. Mata kuliah perilaku berkarya (MPB) yaitu kelompok mata kuliah yang bertujuan membentuk sikap dan perilaku seseorang dalam berkarya menurut tingkat keahlian yang berlandaskan ilmu dan keterampilan yang dikuasai
10. Mata kuliah berkehidupan bermasyarakat (MBB) yang kelompok mata kuliah yang diperlukan seseorang dalam memahami tatanan kehidupan bermasyarakat sesuai dengan pilihan dalam berkarya.

**Keadaan Dosen dan Karyawan Program Studi MPI**

Dari sisi tenaga pendidik dan tenaga kependidikan hingga saat ini Prodi MPI Fakultas Tarbiyah dan Keguruan telah memiliki tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang relatif cukup memadai. Mayoritas dosen Fakultas Tarbiyah berkualifikasi S2 dan sebagian kecil S3 serta masih terdapat S1. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3.1**

**Dosen Tetap Prodi Manajemen Pendidikan Islam (MPI)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Nama Dosen** | **Gol** | **Pangkat** | **Jabatan** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1. | Prof. Drs. M. Sirozi, MA., Ph.D | IV/C | Pembina Utama Muda | Guru Besar |
| 2. | Dra.Hj.Rusmaini, M.Pd.I | IV/C | Pembina Utama Muda | Lektor Kepala |
| 3. | Chairun Niswah, M.Ag | IV/C | Pembina Utama Muda | Lektor Kepala |
| 4. | Drs.H.Hasbi Ash Shiddiqi,M.Pd.I | IV/B | Pembina Tk. I | Lektor Kepala |
| 5. | DR. Nyayu Khodijah, M.Si | IV/B | Pembina | Lektor Kepala |
| 6. | DR. Kasinyo Harto, M. Ag | IV/A | Pembina | Lektor Kepala |
| 7. | Drs. Saipul Annur, M.Pd. | IV/A | Pembina | Lektor Kepala |
| 8. | Kris Setyaningsih, SE | IV/A | Pembina | Lektor Kepala |
| 9. | Fitri Opiyanti, M.Ag | IV/A | Pembina | Lektor Kepala |
| 10. | M. Hasbi, M.Ag | III/D | Penata Tk.I | Lektor |
| 11. | Amilda, MA | III/C | Penata | Lektor |
| 12. | Leni Marlina, M.Pd.I | III/C | Penata | Lektor |
| 13. | Apriantoni, M.Pd.I | III/B | Penata Muda Tk. I | Asisten Ahli |
| 14. | Febriyanti, S.Ag., M.Pd.I | III/A | Penata Muda | Asisten Ahli |

**Keadaan Mahasiswa**

Secara umum dapat digambarkan bahwa profil mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan berasal dari latar belakang pendidikan yang beragam, yakni lulusan MAN/MAS, MAPK, SMU dan bahkan SMK. Rata-rata mahasiswa memiliki kemampuan yang baik dan memadai tentang dasar-dasar ilmu keIslaman. Di samping itu, mereka juga memiliki kemampuan yang cukup tentang bahasa Arab dan Inggris serta kemandirian akademik. Semua itu merupakan modal yang penting bagi tercapainya visi dan misi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan.

Secara akademik, tidak terjadi perbedaan yang signifikan di antara mahasiswa yang terdiri dari latar belakang pendidikan tersebut. Sebab, untuk diterima sebagai mahasiswa membutuhkan persyaratan yang sama, menggunakan kurikulum dan proses pembelajaran yang sama pula.

Kemudian, bila di lihat dari asal daerahnya, sebagian besar mahasiswa program studi ini berasal dari daerah sekitar Palembang dan Sumatera Selatan. Meskipun demikian, ada juga yang berasal dari luar Sumatera Selatan. Adapun latar belakang sosial-ekonomi mereka rata-rata berasal dari kalangan ekonomi menengah ke bawah, seperti petani, nelayan, buruh, meskipun ada juga yang berasal dari kalangan pegawai negeri sipil dan pengusaha. Untuk memenuhi kebutuhan hidup dan kuliah dan dalam rangka meringankan beban orang tua, banyak mahasiswa selain kuliah juga bekerja seperti mengajar di TPA-TPA, privat ilmu keislaman, les MIPA, privat bahasa, relawan sosial bahkan ada yang menjadi tukang ojek dan berbisnis kecil-kecilan.

Berdasarkan data *input* mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang tiga tahun terakhir; tahun 2009 berjumlah 501 orang, tahun 2010 jumlah mahasiswa sebanyak 502 orang, tahun 2011 sebanyak 615 orang. Jika dilihat pada setiap prodi, ada beberapa prodi jumlah mahasiswanya cenderung meningkat drastis. Hal ini dapat dilihat pada prodi Pendidikan Agama Islam (PAI) dan prodi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah (PGMI). Sedangkan untuk prodi Pendidikan Bahasa Arab (PBA) peningkatan jumlah mahasiswa tidak begitu signifikan. Selain itu ada juga yang pluktuatif, khususnya untuk prodi Kependidikan Islam (KI), Pendidikan Bahasa Inggeris (PBI), Tadris Matematika dan Tadris Biologi. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 3.2**

**Perkembangan Jumlah Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang Tahun 2009 s.d 2012**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Progran Studi** | **Jumlah Mahasiswa** | | | |
| **2009** | **2010** | **2011** | **2012** |
| 1 | GPAI-SD | 58 | - | - | 33 |
| 2 | PAI | 185 | 197 | 212 | 289 |
| 3 | PGMI | 45 | 45 | 102 | 168 |
| 4 | PBA | 42 | 47 | 48 | 102 |
| 5 | MPI | 95 | 29 | 49 | 79 |
| 6 | PBI | 76 | 87 | 69 | 158 |
| 7 | Tadris Matematika | 91 | 40 | 68 | 116 |
| 8 | Tadris Biologi | 82 | 57 | 67 | 119 |
| 9 | Jumlah | 501 | 502 | 615 | 1.031 |

Dari data pada tabel 3.2 di atas terlihat dengan jelas, ada beberapa program studi yang cenderung meningkat, hal ini terlihat pada prodi PAI, PGMI dan PBA. Hal yang berbeda dengan beberapa prodi, dimana jumlah mahasiswanya cenderung menurun dan fluktuatif. Hal ini terlihat pada prodi Tadris Matematika, Tadris Biologi, prodi MPI dan PBI.

Fakultas Tarbiyah dan Keguruan merupakan fakultas terbesar di bandingkan dengan fakultas-fakultas lainnya yang berada di lingkungan UIN Raden Fatah Palembang. Bahkan, fakultas ini menjadi primadona (pilihan favorit) bagi calon mahasiswa baru. Tidak dapat dipungkiri bahwa keberadaannya selalu mendapat perhatian dan pengakuan dari masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya para peminat yang ingin menimba ilmu pada fakultas ini setiap tahunnya.

Peluang kerja bagi alumninya lebih luas bersamaan dengan perkembangan dunia pendidikan. Para lulusan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan telah bekerja menggeluti berbagai profesi, seperti dosen, guru, peneliti, pengamat, kepala sekolah manajer pendidikan, konseling bahkan pemikir. Kenyataan seperti inilah yang mendorong semakin meningkatnya animo calon mahasiswa yang masuk Fakultas Tarbiyah dan Keguruan. Hal ini bisa di lihat dari peminat yang setiap tahun mengalami peningkatan yang cukup signifikan.

Untuk tahun 2010 ini saja, hampir 60% peminat UIN memilih Fakultas Tarbiyah dan Keguruan sebagai tempat belajarnya. Secara kuantitas dapat diketahui bahwa jumlah dosen tetap pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan berjumlah 83 orang yang melayani 2.649 mahasiswa. Artinya setiap dosen melayani mahasiswa lebih kurang 32 mahasiswa. Hanya saja, bila dilihat dari perbandingan berbasis prodi, maka rasio antara dosen dan mahasiswa beberapa prodi seperti Pendidikan MIPA, Bahasa Inggris dan PGMI masih perlu penambahan secepatnya.

Menurut Kasinyo Harto (2011, hal. 4.) sebagai rencana pengembangan ke depan, kuantitas dosen Fakultas Tarbiyah, terutama program-program studi tertentu akan diupayakan penambahan calon dosen dengan berbasis keilmuan yang diperlukan.

Sementara itu, juga dapat di ketahui bahwa rasio antara karyawan tetap yang melayani mahasiswa adalah 1 : 60. Sebenarnya, rasio tersebut belum dapat dikatakan cukup. Ketidakcukupan ini, menurut Kasinyo Harto (2011, hal. 4) perlu penambahan tenaga kependidikan, baik penambahan tenaga melalui pengusulan untuk pos-pos tertentu yang masih kosong maupun melalui *rekruitmen* tenaga honorer sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan fakultas.

**Keadaan Sarana dan Prasarana**

Guna menunjang terlaksananya proses belajar mengajar di suatu perguruan tinggi dalam usaha untuk meningkatkan prestasi dan mutu pendidikan, maka diperlukan sarana pendukung untuk kegiatan perkuliahan. Adapun sarana pendukung kegiatan perkuliahan yang ada di Fakultas Tarbiyah UIN Raden Fatah Palembang yaitu: Ruang Kuliah terdiri dari 25 lokal, Kursi Kuliah sebanyak 985 buah. ruang Micro Teaching sebanyak 4 buah. Perpustakaan 3 ruangan. Ruang Komputer satu ruangan. Ruang Dosen sebanyak 2 ruangan. 1 Ruang Dekan dan 3 Ruang Pembantu Dekan. 5 Ruang Jurusan. 2 Ruang Sidang. 1 Ruang Bina PPLK. 1 Ruang Bina Skripsi. 1 Ruang Sertifikasi. 2 Ruang Program Kualifikasi. Laboratorium Bahasa dan Ruang Administrasi masing-masing 1 ruangan.

**Tabel 3.3**

**Sarana Pendukung Kegiatan Perkuliahan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Jenis Sarana** | **Jumlah** |
| 1 | Ruang Pimpinan | 5 ruangan |
| 2 | Ruang Administrasi | 1 ruangan |
| 3 | Ruang rapat pimpinan | 1 ruangan |
| 4. | Ruang seminar | 1 ruangan |
| 5. | Ruangan Multi Media | 7 ruangan |
| 6. | Ruangan laboratorium MIPA | 3 ruangan |
| 7 | Ruang Perpustakaan | 3 ruangan |
| 8 | Ruangan Guru Besar | 1 ruangan |
| 9 | Ruang Dosen | 2 ruangan |
| 10 | Ruang Bina Skripsi | 5 ruangan |
| 11 | Ruang Bina PPLK II | 1 ruangan |
| 12 | Ruang Kuliah | 25 ruangan |
| 13 | Ruang Micro Teaching | 4 ruangan |
| 14 | Ruang Jurusan | 5 ruangan |
| 15 | Ruangan Kasub. Bag. Pengajaran | 1 ruangan |
| 16 | Ruangan Kasub. Bag. Akademik | 1 ruangan |
| 17 | Ruang Komputer | 1 ruangan |
| 18 | Ruang Pengelola Program Kualifikasi | 2 ruangan |
| 19 | Ruang Pengelola Program Ektension | 1 ruangan |
| 20 | Ruang Sholat | 1 ruangan |
| 21 | Ruang Sertifikasi | 1 ruangan |
| 22 | Gudang | 1 ruangan |

Perpustakaan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan memuat buku-buku yang berkaitan dengan mata kuliah, jurnal-jurnal penelitian, laporan-laporan penelitian, buku-buku referensi lainnya, koran dan skripsi. Kesemuanya tidak bisa dipinjam, hanya bisa di baca di dalam ruangan perpustakaan. Karena kekurangan ruang belajar, maka fakultas Tarbiyah dan Keguruan memanfaatkan ruangan asrama sebanyak 29 ruangan sebagai tempat penyelenggaraan perkuliahan.

Selanjutnya Fakultas Tarbiyah dan Keguruan selalu mengadakan pembenahan sumber daya manusia dan penambahan sarana dan prasana gunna menunjang peningkatan kualitas pelayanan terhadap dosen dan mahasiswa, yang pada akhirnya menuju fakultas yang dapat bersaing serta dibanggakan oleh masyarakat pada umumnya, ummat Islam khususnya.

**Program Peningkatan Profesionalitas Dosen Tahun 2011-2015**

Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah sebagai Lembaga Pendidikan Tinggi Keguruan dan Kependidikan yang berbasis Islam, saat ini usianya sudah hampir mendekati setengah abad. Dalam usianya yang demikian, berbagai aspek kemajuan dan target pencapaian agaknya sudah diraih. Namun, dibalik capaian-capaian yang telah diraih dan berbagai perkembangan yang ada, harus diakui bahwa secara substantif masih banyak program-program yang harus dikembangkan dalam upaya penguatan, pengembangan dan inovasi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan dimasa yang akan datang. Dari segi sumber daya manusia (dosen) misalnya, hampir semua dosen berkualifikasi S2, beberapa orang dosen berkualifikasi S3. Bahkan, ada juga beberapa dosen yang masih berkualifikasi S1. Padahal berdasarkan UU No. 20 Tahun 2003 Tentang Guru dan Dosen, dosen harus berkualifikasi minimal S2. Dalam upaya peningkatan sumberdaya manusia, khususnya tenaga edukatif (dosen) agar lebih profesional dalam bidangnya, menurut Kasinyo Harto (2011, hal. 4) tenaga edukatif di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan akan terus diupayakan dengan memberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.

Pengembangan sumber daya manusia, khususnya dalam bidang peningkatan kompetensi juga akan dilakukan dengan berbagai kegiatan ilmiah, seminar, workshop, diskusi ilmiah, diklat dan sebagainya. Sebagai tolok ukur kemajuan mereka dalam melaksanakan tugas profesionalitas dosen, maka para dosen diharapkan dapat menunjukkan performa terbaik mereka dalam bentuk indeks kinerja dosen. Dalam hal ini, fakultas akan berkoordinasi dengan GPMP Fakultas Tarbiyah dan Kegurua bersama PMPP UIN Raden Fatah (Harto 2011, hal. 10). Pengembangan ini dilakukan dalam upaya pencapaian kualitas kinerja dan pelayanan kepada mahasiswa. Sebab, pelayanan terbaik saat ini merupakan sebuah syarat mutlak dalam rangka meningkatkan performa dan keunggulan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan dalam pengembangan pendidikan Islam multidisipliner yang pada akhirnya akan berimplikasi pada mutu lulusan (Harto 2011, hal. 4-5).

Selain daripada itu, peningkatan profesionalitas dosen juga dilakukan dalam bentuk penelitian dan karya ilmiah. Berdasarkan data dari Lembaga Penelitian UIN Raden Fatah Palembang, Menurut Kasinyo Harto (2011, hal. 6) jumlah penelitian yang dilakukan oleh dosen-dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan secara kuantitas telah mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Hanya saja bila dibandingkan dengan jumlah dosen yang ada, minat untuk melakukan penelitian masih belum seimbang. Hal serupa tampak pada penulisan karya ilmiah, baik berupa jurnal, bahkan buku daras. Karenanya, kedepan akan diupayakan pemberian motivasi dan mempasilitasi para dosen untuk melakukan penelitian dan penulisan karya ilmiah melalui kemudahan akses informasi tentang penelitian dan karya ilmiah, agar para dosen bergairah dalam melakukan penelitian dan penulisan.

Penulisan buku teks oleh dosen yang bersangkutan menurut matakuliah yang diasuhnya diharapkan mengandung informasi ilmiah lengkap, baik pengertian, pengantar teori dan konsep, istilah-istilah teknis ilmiah, masalah-masalah kontroversial maupun metodologinya serta sumber-sumbernya. Dengan demikian, buku ajar atau buku teks atau buku daras merupakan salah satu sumber informasi ilmiah dan sekaligus sumber belajar yang penting bagi mahasiswa.

**Program Peningkatan Prestasi Belajar Mahasiswa Tahun 2011-2015**

Sebagaimana diketahui bahwa mahasiswa Fakultas Tarbiyah merupakan mahasiswa terbesar di lingkungan UIN Raden Fatah. Di samping ketersediaan SDM yang mumpuni dan kurikulum berbasis kompetensi, proses pembelajaran dan pendidikan sangat ditopang oleh sarana dan prasaranan yang memadai, seperti ruang belajar, kelas multimedia, perpustakaan, laboratorium, *micro teaching*, kafetaria, sistem informasi akademik dan administrasi (*academic online*), jaringan internet dan lain-lain.

Ruang-ruang belajar sampai saat ini masih belum mencukupi. Oleh karena itu, ruang-ruang belajar berbasis multimedia akan diusulkan dan dibangun secara bertahap. Begitu juga dengan perpustakaan fakultas Tarbiyah yang saat ini menempati dua ruangan dengan koleksi buku yang masih terbatas. Kedepannya, koleksi buku mulai harus ditambah berdasarkan kebutuhan prodi-prodi yang ada di lingkungan Fakultas Tarbiyah. Bahkan, termasuk juga sarana pendukung perpustakaan, seperti ruangan yang nyaman, otomasi perpustakaan, audio visual dan sebagainya akan terus dikembangkan. Sementara itu laboratorium di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan sebagai unsur utama dalam pengembangan Tri Dharma Perguruan Tinggi, terutama laboratorium pendidikan MIPA masih jauh dari memadai sehingga perlu diprioritaskan pengembangannya pada tahun-tahun mendatang. Adapun ruang-ruang *micro teaching* akan dimaksimalkan penggunaannya dengan melengkapi alat-alat sebagai penunjang kegiatan pembelajaran. Hal-hal di atas setidak-tidaknya dapat meningkatkan prestasi belajar mahasiswa.

Selain itu, dalam upaya meningkatkan prestasi belajar mahasiswa, mahasiswa perlu dilibatkan dalam penelitian kolaboratif dengan dosen, dengan tujuan untuk membentuk karakter mahasiswa peneliti.

Hal lain yang juga akan dibangun adalah kultur akademik. Kultur akademik di bangun dengan memaksimalkan kelompok-kelompok kajian, membangun budaya *entrepreneurship* melalui pelatihan-pelatihan kecakapan (*softfskill*). Membangun Etika dan karakter berdasarkan nilai keislaman dan keindonesiaan. Pemberdayaan organisasi mahasiswa sebagai upaya menciptakan budaya ilmiah, inovatif dan kritis di kalangan mahasiswa (Harto 2011, hal. 7).

**Bab 4**

**PELAYANAN PENDIDIKAN DAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA DI PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

**Pelaksanaan Penelitian**

Pelaksanaan penelitian di lapangan diawali dengan melakukan finalisasi kuesioner yang terlebih dahulu dikosultasikan dengan dosen pembimbing. Setelah itu dilakukan pengurusan dan pembuatan surat pengantar dari program Pascasarjana UIN Raden Fatah Palembang yang ditujukan kepada Kepala Prodi MPI Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang yang isinya memohon perizinan pengambilan data dan penyebaran kuesioner untuk kepentingan penelitian yang akan dilakukan. Kegiatan pengumpulan data penelitian dilaksanakan dari Februari hingga April 2014.

Penelitian ini, sebagaimana tujuannya, adalah untuk mendapatkan gambaran dan menganalisis kualitas pelayanan pendidikan di Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang yang dilihat dari kacamata pengguna layanan, yaitu mahasiswa berdasarkan lima dimensi kualitas SERVQUAL, yaitu *Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance,* dan *Emphaty.* Data yang didapatkan, diperoleh dari kuesioner berdasarkan pada kenyataan layanan dan harapan dari pengguna terhadap pelayanan pendidikan di Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang.

Kuesioner didasarkan atas sistem penilaian skala Likert. Metode ini merupakan penskalaan pernyataan sikap yang menggunakan distribusi respon sebagai dasar penentuan nilai skalanya. Jumlah alternatif respon yang ada dalam skala Likert pada awalnya ada lima jenis skor. Pada perkembangannya, banyak dilakukan modifikasi terhadap jumlah skala, baik berjumlah tiga, empat, tujuh, atau Sembilan skor. Untuk mengurangi kecenderungan responden menjawab pilihan ragau-ragu, maka pada penelitian ini pilihan jawaban ragu-ragu sengaja tidak diberikan sebagai alternatif jawaban bagi responden.

Peniadaan pilihan respon tengah pada skala Likert ini tidak memengaruhi validitas, reliabilitas, maupun kecenderungan hasil penelitian. Sebagaimana hasil penelitian Kulas (2008, hlm,9) dalam Jurnal berjudul *“Middle Response Functioning in Likert-responses to Personality items”,* bahwa seringkali, pilihan tengah yang diartikan “ragu-ragu”, “netral”, dan lainnya sering tidak dipahami responden dengan baik. Kulas mengemukakan bahwa penelitiannya mendukung pendapat Stone (2004, hlm,15) dan Burns (1975, hlm, 23) yang menyatakan responden seringkali memilih respon tengah karena tidak dapat memutuskan sikap, tidak peduli, atau tidak paham dengan persoalan yang ditanyakan. Karena itu masing-masing pertanyaan pada kelima dimensi SERVQUAL dalam kuesioner ini diberi skor tertentu menurut jawaban responden terhadap harapan atas pelayanan pendidikan Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang dan kenyataan yang dirasakan atau diterima mahasiswa. Skor 1 adalah menunjukan pernyataan tidak setuju, 2 = kurang setuju, 3 = setuju, dan 4 = sangat setuju, atau bernilai sebaliknya pada pernyataan kuesioner yang negatif ( tercantum kata tidak dalam butir pertanyaan).

**Uji Instrumen Penelitian**

*Uji Validitas*

Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari lima dimensi SERVQUAL yang meliputi aspek *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Empathy* yang masing-masing dimensi dinyatakan dari segi harapan dan kenyataan. Total pernyataan adalah 60 butir pernyataan. Untuk mengetahui validitas pernyataan kuesioner dapat dilakukan dengan cara melakukan uji korelasi terhadap pertanyaan yang digunakan. Validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas empiris. Untuk menguji validitas empiris menggunakan teknik korelasi *product moment.* Setelah diperoleh hasil validitas tersebut kemudian diuji juga tingkat signifikansinya melalui nilai t. Nilai t hitung kemudian dibandingkan dengan nilai t tabel dengan taraf signifikansi 0,05 dengan derajat kebebasan (dk) = n-2. Apabila t hitung > t tabel, berarti korelasi tersebut signifikan atau berarti.

**Tabel 4.1**

**Validitas Kuesioner Bagian Kenyataan**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Kode Soal** | **rxy** | **t hitung** | **t tabel**  **(95%,28)** | **Keterangan** |
|  | **I. Sarana Fisik (Tangible)** |  |  |  |  |
| 1. | Kenyataan ruang kuliah | 0.352 | 2.44 | 1.70 | Valid |
| 2. | Kenyataan fasilitas pendukung | 0.511 | 3.19 | 1.70 | Valid |
| 3. | Kenyataan penampilan dosen dan karyawan | 0.423 | 2.28 | 1.70 | Valid |
| 4. | Kenyataan fasilitas perpustakaan | 0.418 | 2.41 | 1.70 | Valid |
| 5. | Kenyataan parkir kendaraan | 0.728 | 3.72 | 1.70 | Valid |
| 6. | Kenyataan keteraturan ruang TU | 0.721 | 2.85 | 1.70 | Valid |
| 7. | Kenyataan toilet yang bersih | 0.421 | 2.49 | 1.70 | Valid |
|  | **II. Kehandalan Pelayanan (Reliability)** |  |  |  |  |
| 8. | Kenyataan pegawai tepat waktu | 0.802 | 2.23 | 1.70 | Valid |
| 9. | Kenyataan dosen tepat waktu. | 0.518 | 2.36 | 1.70 | Valid |
| 10. | Kenyataan kehandalan pegawai dalam melayani mahasiswa | 0.523 | 2.82 | 1.70 | Valid |
| 11. | Kenyataan kehandalan dosen dalam melayani mahasiswa. | 0.412 | 3.87 | 1.70 | Valid |
| 12. | Kenyataan kejelasan pegawai dalam memberikan informasi | 0.636 | 1.94 | 1.70 | Valid |
|  | **III. Ketanggapan Pelayanan (Responsiveness)** |  |  |  |  |
| 13. | Kenyataan dosen mudah dihubungi. | 0.389 | 3.26 | 1.70 | Valid |
| 14. | Kenyataan pegawai cepat melayani. | 0.173 | 3.66 | 1.70 | Valid |
| 15. | Kenyataan sikap dosen ramah | 0.264 | 3.20 | 1.70 | Valid |
| 16. | Kenyataan dosen menumbuhkan belajar menyenangkan | 0.461 | 2.18 | 1.70 | Valid |
|  | **IV. Keyakinan/Jaminan (Assurance)** |  |  |  |  |
| 17. | Kenyataan pengetahuan yang didapat di kampus membuat percayadiri. | 0.383 | 3.61 | 1.70 | Valid |
| 18. | Kenyatan dosen bersedia membantu. | 0.533 | 4.45 | 1.70 | Valid |
| 19. | Kenyataan dosen mengembalikan tugas yang sudah dikoreksi. | 0.516 | 4.21 | 1.70 | Valid |
| 20. | Kenyataan keamanan kampus. | 0.823 | 3.41 | 1.70 | Valid |
|  | **V. Kepedulian (Empathy)** |  |  |  |  |
| 21. | Kenyataan keindahan lingkungan kampus | 0.292 | 2.59 | 1.70 | Valid |
| 22 | Kenyataan penghargaan mahasiswa berprestasi. | 0.325 | 2.18 | 1.70 | Valid |
| 23. | Kenyataan sikap dosen dalam menjelaskan. | 0.418 | 2.31 | 1.70 | Valid |
| 24. | Kenyataan sikap ramah pegawai | 0.375 | 4.18 | 1.70 | Valid |
| 25. | Kenyataan diskusi dengan dosen | 0.785 | 3.35 | 1.70 | Valid |
| 26. | Kenyataan dosen siap bantu. | 0.479 | 2.55 | 1.70 | Valid |
| 27. | Kenyataan kegiatan minat dan bakat mahasiswa. | 0.309 | 5.27 | 1.70 | Valid |
| 28. | Kenyataan perawatan sarana dan prasarana. | 0.427 | 3.15 | 1.70 | Valid |
| 29. | Kenyataan kebijakan kampus | 0.468 | 3.46 | 1.70 | Valid |
| 30. | Kenyataan sangsi terhadap pelanggaran | 0.307 | 4.51 | 1.70 | Valid |

**Tabel 4.2**

**Validitas Kuesioner Bagian Harapan**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Kode Soal** | **Rxy** | **t hitung** | **t tabel**  **(95%,28)** | **Keterangan** |
|  | **I. Sarana Fisik (Tangible)** |  |  |  |  |
| 1. | Harapan ruang kuliah | 0.468 | 2.43 | 1.70 | Valid |
| 2. | Harapan fasilitas pendukung | 0.587 | 3.12 | 1.70 | Valid |
| 3. | Harapan penampilan dosen dan karyawan | 0.425 | 2.17 | 1.70 | Valid |
| 4. | Harapan fasilitas perpustakaan | 0.416 | 2.41 | 1.70 | Valid |
| 5. | Harapan parkir kendaraan | 0.721 | 3.16 | 1.70 | Valid |
| 6. | Harapan keteraturan ruang TU | 0.722 | 2.83 | 1.70 | Valid |
| 7. | Harapan kondisi toilet yang rapi | 0.419 | 2.47 | 1.70 | Valid |
|  | **II. Kehandalan Pelayanan (Reliability)** |  |  |  |  |
| 8. | Harapan pegawai tepat waktu | 0.704 | 2.40 | 1.70 | Valid |
| 9. | Harapan dosen tepat waktu. | 0.508 | 2.35 | 1.70 | Valid |
| 10. | Harapan kehandalan pegawai | 0.553 | 2.58 | 1.70 | Valid |
| 11. | Harapan kehandalan dosen. | 0.482 | 2.86 | 1.70 | Valid |
| 12. | Harapan kejelasan informasi | 0.626 | 1.92 | 1.70 | Valid |
|  | **III. Ketanggapan Pelayanan (Responsiveness)** |  |  |  |  |
| 13. | Harapan dosen mudah dihubungi. | 0.589 | 3.87 | 1.70 | Valid |
| 14. | Harapan pegawai melayani dengan cepat. | 0.573 | 3.62 | 1.70 | Valid |
| 15. | Harapan dosen bersikap ramah | 0.514 | 3.50 | 1.70 | Valid |
| 16. | Harapan dosen menumbuhkan belajar yang menyenangkan | 0.461 | 2.18 | 1.70 | Valid |
|  | **IV. Keyakinan/Jaminan (Assurance)** |  |  |  |  |
| 17. | Harapan jaminan masa depan. | 0.383 | 3.61 | 1.70 | Valid |
| 18. | Harapan dosen bersedia membantu. | 0.533 | 2.45 | 1.70 | Valid |
| 19. | Harapan dosen mengembalikan tugas yang sudah dikoreksi. | 0.506 | 4.72 | 1.70 | Valid |
| 20. | Harapan keamanan kampus. | 0.803 | 3.01 | 1.70 | Valid |
|  | **V. Kepedulian (Empathy)** |  |  |  |  |
| 21. | Harapan keindahan lingkungan kampus | 0.492 | 2.69 | 1.70 | Valid |
| 22 | Harapan penghargaan mahasiswa berprestasi. | 0.725 | 2.38 | 1.70 | Valid |
| 23. | Harapan sikap dosen dalam menjelaskan. | 0.518 | 2.81 | 1.70 | Valid |
| 24. | Harapan sikap ramah karyawan | 0.275 | 4.18 | 1.70 | Valid |
| 25. | Harapan dosen berdiskusi. | 0.585 | 3.25 | 1.70 | Valid |
| 26. | Harapan dosen siap bantu. | 0.779 | 2.84 | 1.70 | Valid |
| 27. | Harapan kegiatan minat dan bakat mahasiswa. | 0.409 | 5.21 | 1.70 | Valid |
| 28. | Harapan perawatan terhadap sarana dan prasarana. | 0.527 | 3.15 | 1.70 | Valid |
| 29. | Harapan kebijakan kampus | 0.568 | 3.66 | 1.70 | Valid |
| 30. | Harapan sangsi terhadap pelanggaran | 0.407 | 4.12 | 1.70 | Valid |

Tahap survei awal dilaksanakan terlebih dahulu untuk melakukan uji coba kuesioner terhadap 30 responden dan observasi situasi. Setelah melewati tahap survei pendahuluan diketahui bahwa tidak diperlukan perbaikan mendasar pada konstruksi pertanyaan kuesioner sehingga tidak dilakukan banyak perubahan terhadap butir pertanyaan yang sudah ada.

*Uji Reliabilitas*

Uji reliabilitas adalah uji untuk melihat konsistensi jawaban responden dalam menjawab pertanyaan. Uji ini menggunakan indikator nilai *Cronbach’s* *Alpha* dengan membandingkan nilai r hasil dengan r tabel. Dalam uji reliabilitas sebagai nilai r hasil adalah nilai r-*alpha*, apabila *r-alpha* lebih besar dari r-tabel, maka pertanyaan tersebut reliabel.

| **Tabel 4.3**  **Uji Reliability Statistics Kenyataan dan Harapan** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items | Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .978 | .972 | 30 | .913 | .918 | 30 |

Hasil uji reliabel pada pertanyaan kuesioner diperoleh hasil alpha hitung 0,978 untuk kuesioner bagian kenyataan yang dirasakan mahasiswa dan 0,913 untuk kuesioner bagian harapan terhadap pelayanan yang diinginkan mahasiswa. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kuesioner terbukti andal (Lampiran 2). Pengujian reliabilitas kuesioner penelitian ini dilaksanakan dengan bantuan *software* SPSS 16 *for* *Windows*.

*Uji Normalitas*

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi dengan normal atau tidak. Untuk medapatkan hasil uji normalitas data, digunakan metode Kolmogorov-Smirnov Z, yaitu untuk menguji normalitas data masingmasing variabel dan Metode *Probability Plots* (Priyatno, 2010), hal 22 dengan bantuan *SPSS for Windows* versi 16. Metode pengambilan keputusan untuk uji normalitas yaitu jika signifikansi > 0,05 maka data berdistribusi normal dan jika signifikansi < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal (Priyatno 2010, hlm 74).

**Tabel 4.4**

**Uji Normalitas Data**

|  |  | Kenyataan | Harapan |
| --- | --- | --- | --- |
| N | | 80 | 80 |
| Normal Parametersa | Mean | 3.80 | 3.58 |
| Std. Deviation | .321 | .306 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .330 | .230 |
| Positive | .272 | .129 |
| Negative | -.330 | -.230 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | 2.952 | 2.057 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | 0.08 | 0.07 |

Dari hasil uji normalitas data penelitian yang dituangkan dalam tabel di atas, dapat diketahui bahwa data kenyataan akan pelayanan pendidikan di Jurusan MPI-FT-UIN RF menurut mahasiswa keseluruhan nilai signifikansinya sebesar 0.08. Data harapan mahasiswa atas pelayanan pendidikan secara keseluruhan nilai signifikansi sebesar 0.07. Karena nilai signifikansi dari data hasil kuesioner terhadap 80 responden mahasiswa > 0,05 maka data dinyatakan berdistribusi normal.

Untuk mendeteksi kenormalan juga dapat diperoleh dari sebaran data di sekitar garis diagonal. Jika menyebar di sekitar garis diagonal, maka memenuhi asumsi normalitas. Sebaliknya, jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah diagonal, maka data tidak memenuhi asumsi normalitas (Priyatno, 2010). Berdasarkan gambar di bawah dapat diketahui data berada menyebar di sekitar garis diagonal, maka data kenyataan dan harapan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan Jurusan MPI-FT-UIN-RF berdistribusi normal.

**Gambar 4.1**

**Grafik Uji Normalitas**



**Analisis Kesenjangan Kenyataan dan Harapan**

Berikut ini disajikan Tabel kesenjangan harapan dan kenyataaan.

**Tabel 4.5**

**Kesenjangan Antara Kenyataan dan Harapan**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Item Pernyataan | Dimensi | Rerata Kenyataan | | Rerata Harapan | | Kesenjangan (Gap) | |
|  |  |  | Item | Dimensi | Item | Dimensi | Item | Dimensi |
| 1. | Ruang kuliah | Tangible | 3,625 |  | 3,392 |  | 0,233 |  |
| 2. | Fasilitas pendukung |  | 2,941 |  | 3,112 |  | -0,171 |  |
| 3. | Penampilan dosen dan karyawan |  | 3,346 |  | 2,957 |  | 0,389 |  |
| 4. | Perpustakaan |  | 2,872 | 3,139 | 3,222 | 3,156 | -0,350 | -0,018 |
| 5. | Parkir kendaraan |  | 2,750 |  | 3,125 |  | -0,075 |  |
| 6. | Keteraturan ruang TU |  | 3,435 |  | 3,216 |  | 0,219 |  |
| 7. | Kebersihan ruang toilet |  | 3,002 |  | 3,067 |  | -0,065 |  |
|  | Total |  | 21,791 |  | 22,091 |  | -0,120 |  |
| 8. | Kehadiran pegawai tepat waktu. | Reliability | 3,271 |  | 3,250 |  | 0,021 |  |
| 9. | Kehadiran dosen tepat waktu |  | 3,210 |  | 3,199 |  | 0,011 |  |
| 10. | Kehandalan pegawai |  | 3,298 | 3,306 | 3,101 | 3,245 | 0,097 | 0,061 |
| 11. | Kehandalan dosen |  | 3,527 |  | 3,472 |  | 0,055 |  |
| 12. | Kejelasan informasi |  | 3,222 |  | 3,202 |  | 0,020 |  |
|  | Total |  | 16,528 |  | 16,224 |  | 0,204 |  |
| 13. | Dosen mudah dihubungi | Responsiveness | 3,571 |  | 3,527 |  | 0,044 |  |
| 14. | Pegawai cepat melayani |  | 3,091 | 3,256 | 3,105 | 3,233 | -0,014 | 0,023 |
| 15. | Dosen ramah |  | 3,225 |  | 3,200 |  | 0,025 |  |
| 16. | Dosen mengajar menyenangkan |  | 2,978 |  | 3,101 |  | -0,123 |  |
|  | Total |  | 12,865 |  | 12,933 |  | -0,068 |  |
| 17. | Jaminan masa depan | Assurance | 3,687 |  | 3,672 |  | 0,015 |  |
| 18. | Dosen membantu kesulitan |  | 3,281 | 3,264 | 3,188 | 3,250 | 0,093 | 0,014 |
| 19. | Dosen kembalikan tugas kepada mahasiswa |  | 2,992 |  | 3,101 |  | -0,109 |  |
| 20  . | Keamanan lingkungan kampus |  | 2,994 |  | 3,112 |  | -0,018 |  |
|  | Total |  | 12,954 |  | 12,999 |  | -0,045 |  |
| 21. | Keindahan lingkungan kampus | Empathy | 2,544 |  | 2,521 |  | 0,023 |  |
| 22. | Penghargaan mahasiswa berprestasi |  | 2,641 |  | 2,632 |  | 0,009 |  |
| 23. | Dosen menjelaskan |  | 3,389 |  | 3,312 |  | 0,077 |  |
| 24 | Sikap pegawai ramah |  | 3,002 |  | 3,100 |  | -0,098 |  |
| 25 | Dosen berdiskusi |  | 3,434 | 3,340 | 3,475 | 3,360 | -0,041 | -0,020 |
| 26 | Dosen siap bantu |  | 3,325 |  | 3,314 |  | 0,011 |  |
| 27 | Ketersediaan unit-unit kegiatan mahasiswa |  | 2,988 |  | 2,929 |  | 0,059 |  |
| 28 | Perawatan sarana dan prasarana |  | 2,915 |  | 3,120 |  | -0,205 |  |
| 29 | Kebijakan fakultas |  | 3,282 |  | 3,201 |  | 0,081 |  |
| 30 | Sangsi terhadap pelanggaran |  | 2,877 |  | 2,813 |  | 0,064 |  |
|  | Total |  | 30,397 |  | 30,417 |  | -0,020 |  |
|  | Rerata Seluruh Item |  | 3,258 | | 3,249 | |  | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Perhitungan Tunggal Gap Seluruh Mutu Layanan |  |  | 0.009 | | |  | |

Dari tabel di atas, dapat terlihat bahwa untuk analisis gap per item, penilaian tertinggi adalah untuk atribut tangible penampilan dosen dan karyawan berpenampilan rapi dengan selisih positif 0,389. Sementara poin terendah terdapat pada poin tersedia tempat parkir yang rapi dengan selisih -0,375. Dari seluruh item dalam dimensi reliability memiliki gap positif, karena itu dalam analisis gap per dimensi, *reliability* mendapat nilai paling tinggi dengan kesenjangan 0,061. Sementara dimensi dengan poin terendah adalah empathy dengan skor gap -0,020.

Dalam pengukuran tunggal keseluruhan pelayanan pendidikan di Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah UIN Raden Fatah juga menunjukkan angka positif yaitu 0,009. Hal ini memperlihatkan bahwa antara harapan dan kenyataan yang dirasakan mahasiswa mendekati seimbang. Meskipun demikian, tetap tidak dapat diabaikan perlunya perbaikan pada atribut dan dimensi yang masih negatif. Karena sebagaimana disampaikan Parasuraman (1991, hlm 167), seluruh dimensi kualitas jasa dalam SERVQUAL memiliki interelasi satu sama lain, sehingga tidak bisa dipisahkan dalam upaya peningkatan kualitas.

Menurut Rangkuti (2002, hlm. 65), kesenjangan merupakan ketidaksesuaian antara kenyataan pelayanan yang didapatkan (*perceived service*) dengan pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Kesenjangan terjadi apabila pelanggan merasa kenyataan pelayanan yang diterimanya lebih tinggi dari pada *desired service* atau lebih rendah dari *adequate service* harapan pelanggan tersebut. Dengan demikian pelanggan dapat merasakan sangat puas atau sebaliknya. Kesenjangan antara *perceived service* dengan *expected service* menurut *Gap Model of Service Quality* (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1985, hlm. 101) termasuk gap jenis kelima. Gap 5 terjadi karena kepuasan pelanggan terhadap suatu jasa ditentukan oleh tingkat harapan pelanggan sebelum menggunakan jasa dibanding dengan persepsi pelanggan terhadap jasa tersebut setelah pelanggan merasakan kinerja jasa tersebut.

Dalam dimensi *reliability*, seluruh atribut telah mendapatkan nilai gap positif. Hal ini menunjukkan bahwa menurut mahasiswa, pelayanan pendidikan di Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah yang berkaitan dengan dimensi reliability telah sesuai dengan yang diharapkan. Sementara dalam keempat dimensi lain, beberapa atribut masih banyak memiliki nilai gap negatif. Dari lima atribut dimensi *tangible,* , empat atribut yang bernilai gap negatif yaitu item kondisi sarana pendukung belajar di kelas kurang memadai seperti ac, in focus dll, fasilitas perpustakaan yang memadai, tersedia tempat parkir yang teratur dan rapi, tersedia toilet yang bersih dan mencukupi. Demikian juga pada dimensi responsiveness terdapat dua dari empat item pernyataan yang memiliki gap negatif yaitu pegawai cepat melayani, dosen menumbuhkan suasana belajar yang menyenangkan.

Pada dimensi assurance, atribut yang dinilai masih negatif yaitu dosen mengembalikan tugas dan hasil ujian yang telah dikoreksi, terpeliharanya keamanan lingkungan kampus dari pencurian, preman dll. Dalam dimensi *empathy* gap yang negatif yaitu atribut penghargaan terhadap mahasiswa yang berprestasi, Sarana dan prasarana yang selalu dirawat, pegawai bersikap ramah dalam melayani mahasiswa. Penjelasan di atas tentunya dapat menjadi perhatian bagi pihak program studi untuk memperbaiki pelayanan pendidikannya yang dinilai masih kurang tersebut dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan atau kebutuhan mahasiswa.

**Analisis Kesesuaian Kepuasan Mahasiswa**

Dalam penentuan kualitas pelayanan pendidikan di prodi MPI-FT-UIN-RF dari sisi pengguna (mahasiswa) dilakukan dengan menghitung tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mutu pelayanan pendidikan di Prodi MPI-FT-UIN-RF melalui kenyataan layanan yang diterima dan harapan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Prodi MPI-FT-UIN-RF.

Pengukuran tingkat kepuasan (kualitas mutu pelayanan)di Prodi MPI-FT-UIN-RF dilakukan dengan melakukan perbandingan antara kenyataan atas layanan yang diterima dengan harapannya sehingga didapat tingkat kesesuaian terhadap pelayanan pendidikan di Prodi MPI-FT-UIN-RF. Hal ini dinilai mencerminkan kualitas kepuasan pelayanan pendidikan di prodi MPI-FT-UIN-RF dalam bentuk persen kesesuaian.

Kualitas pelayanan pendidikan di prodi MPI-FT-UIN-RF ditinjau dari kepuasan pelanggan kemudian dikategorikan berdasarkan nilai *cut-off point* kepuasan. Menurut Yuliana (2009, hlm. 78), penentuan *cut-off* *point* dapat dilakukan dengan terlebih dahulu melihat distribusi data. Apabila sebaran data berdistribusi normal, maka menggunakan nilai mean sebagai standar *cut-off* *point*. Jika datanya berdistribusi tidak normal, maka menggunakan nilai median. Karena rerata total seluruh dimensi adalah 100,378%, maka nilai tersebut ditetapkan sebagai *cut-off point*. Sehingga persen kesesuaian kualitas pelayanan dengan nilai lebih dari 100,378% berada dalam kategori baik dan persen kesesuaian dengan nilai <100,378% dikategorikan sebagai kurang baik. Dengan demikian, kualitas pelayanan pendidikan di Prodi MPI-FT-UIN-RF dapat memuaskan pelanggan sehingga dikategorikan ke dalam kategori baik jika besar persen kesesuaiannya ≥100,378% dan jika persen kesesuaiannya <100,378% maka pelanggan kurang puas sehingga kualitas pelayanan di Prodi MPI-FT-UIN-RF dikategorikan kurang baik.

Penentuan kualitas pelayanan dari sisi mahasiswa sebagai pengguna layanan pendidikan di Prodi MPI-FT-UIN-RF ditentukan berdasarkan nilai skor kenyataan atas pelayanan yang dirasakan mahasiswa dibandingkan dengan skor harapan dalam bentuk persentase kesesuaian.

**Tabel 4.6**

**Tingkat Kesesuaian Kepuasan Mahasiswa**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Item Pernyataan | Dimensi | Rerata Kenyataan | | Rerata Harapan | | Kesesuian | |
|  |  |  | Item | Dimensi | Item | Dimensi | Item | Dimensi |
| 1. | Ruang kuliah | Tangible | 3,625 |  | 3,392 |  | 106,869 |  |
| 2. | Fasilitas pendukung |  | 2,941 |  | 3,112 |  | 94,505 |  |
| 3. | Penampilan dosen |  | 3,346 |  | 2,957 |  | 113,155 |  |
| 4. | Fasilitas perpustakaan |  | 2,872 | 3,139 | 3,222 | 3,156 | 89,137 | 99,461 |
| 5. | Tersedia parkir |  | 2,750 |  | 3,125 |  | 88,000 |  |
| 6. | Ruang tata usaha |  | 3,435 |  | 3,216 |  | 106,809 |  |
| 7. | Kebersihan ruang toilet |  | 3,002 |  | 3,067 |  | 97,881 |  |
| 8. | Kehadiran pegawai tepat waktu. | Reliability | 3,271 |  | 3,250 |  | 100.646 |  |
| 9. | Kehadiran dosen tepat waktu |  | 3,210 |  | 3,199 |  | 100,137 |  |
| 10. | Kehandalan pegawai |  | 3,298 | 3,306 | 3,101 | 3,245 | 100.344 | 101,880 |
| 11. | Kehandalan dosen |  | 3,527 |  | 3,472 |  | 100,563 |  |
| 12. | Kejelasan informasi |  | 3,222 |  | 3,202 |  | 100,483 |  |
| 13. | Dosen mudah dihubungi | Responsiveness | 3,571 |  | 3,527 |  | 100,692 |  |
| 14. | Pegawai cepat melayani |  | 3,091 | 3,256 | 3,105 | 3,233 | 100,476 | 100,711 |
| 15. | Dosen ramah |  | 3,225 |  | 3,200 |  | 99,691 |  |
| 16. | Dosen mengajar menyenangkan |  | 2,978 |  | 3,101 |  | 100,345 |  |
| 17. | Jaminan masa depan | Assurance | 3,687 |  | 3,672 |  | 95,997 |  |
| 18. | Dosen membantu kesulitan |  | 3,281 | 3,264 | 3,188 | 3,250 | 104,009 | 100,431 |
| 19. | Dosen kembalikan tugas kepada mahasiswa |  | 2,992 |  | 3,101 |  | 98,768 |  |
| 20. | Keamanan di lingkungan kampus |  | 2,994 |  | 3,112 |  | 99.699 |  |
| 21. | Keindahan lingkungan kampus | Empathy | 2,544 |  | 2,521 |  | 101,176 |  |
| 22. | Penghargaan mahasiswa berprestasi |  | 2,641 |  | 2,632 |  | 98,338 |  |
| 23. | Dosen menjelaskan materi |  | 3,389 |  | 3,312 |  | 102,038 |  |
| 24 | Sikap pegawai ramah |  | 3,002 |  | 3,100 |  | 101,331 |  |
| 25 | Dosen memberi diskusi |  | 3,434 | 3,340 | 3,475 | 3,360 | 100,387 | 99,405 |
| 26 | Dosen siap bantu kesulitan mahasiswa |  | 3,325 |  | 3,314 |  | 100,469 |  |
| 27 | Ketersediaan kegiatan minat bakat mahasiswa |  | 2,988 |  | 2,929 |  | 100,828 |  |
| 28 | Perawatan sarana dan prasarana |  | 2,915 |  | 3,120 |  | 100,082 |  |
| 29 | Kebijakan fakultas |  | 3,282 |  | 3,201 |  | 104,329 |  |
| 30 | Sangsi terhadap pelanggaran |  | 2,877 |  | 2,813 |  | 101,906 |  |
|  | Nilai Rerata |  | 3,292 | 3,292 | 3,276 | 3,276 | 100.488 | 100,378 |

Menurut analisis SWOT di Prodi MPI-FT-UIN-RF, kekuatan dari kualitas pelayanan pendidikandi Prodi MPI-FT-UIN-RF adalah kejelasan tahapan pengembangan program studi dari runutan visi dan misi yang ada. Berimbangnya kualitas pelayanan pendidikan di Prodi MPI-FT-UIN-RF di kelima dimensi SERVQUAL juga membantu program studi mengatasi tantangan atas meningkatnya kesadaran dan tuntutan masyarakat akan kualitas pendidikan tinggi. Kualitas pelayanan ini terus dievaluasi dan diperbaiki karena penyelenggaran di Prodi MPI-FT-UIN-RF menyadari bahwa kecepatan peningkatan mutu penyelenggaraan pendidikan tidak selalu sebanding dengan peningkatan tuntutan masyarakat.

**Uji Beda Kenyataan dan Harapan**

**Tabel 4.7**

**Nilai Rerata Kenyataan dan Harapan**

| **Descriptive Statistics** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
| Kenyataan | 80 | 2,521 | 3,687 | 3.258 | .32122 |
| Harapan | 80 | 2.544 | 3,672 | 3.249 | .29884 |
| Valid N (listwise) | 80 |  |  |  |  |

Salah satu analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji beda *t-test*. Dari 80 responden yang diteliti terlihat bahwa rata-rata pendapat mahasiswa mengenai kenyataan pelayanan pendidikan di Prodi MPI-FT-UIN-RF adalah 3,258 dan rata-rata harapan mahasiswa terhadap hal yang sama adalah 3,249.

**Tabel 4.8**

**Uji Beda Kenyataan dan Harapan**

| **Paired Samples Test** | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Paired Differences | | | | | T | df | Sig. (2-tailed) |
|  |  | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean | 95% Confidence Interval of the Difference | |
|  |  | Lower | Upper |
| Pair 1 | Harapan - Kenyataan | .0,009 | .20489 | .02291 | .16315 | .25435 | 9.113 | 79 | 0.122 |

Dari hasil uji beda tersebut terlihat bahwa rata-rata perbedaan antara kenyataan dengan harapan adalah sebesar 0,009. Hal ini menunjukkan kenyataan lebih besar dibandingkan harapan, dengan *degree of freedom* (df) atau derajat kebebasan uji adalah 79. Hasil perhitungan nilai “t” adalah sebesar 9.113 dengan signifikansi *p-value* 0.122 (uji 2-arah). Hal ini berarti bahwa pada mahasiswadi Prodi MPI-FT-UIN-RF secara statistik tidak memiliki perbedaan yang bermakna antara rata-rata kenyataan dan harapan.

Sebagaimana Kotler (2009, hlm.73) menerangkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang diterima terhadap yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Berdasarkan penjelasan tersebut maka mahasiswa sebagai pelanggan dapat dikatakan puas terhadap pelayanan pendidikan di Prodi MPI-FT-UIN-RF. Akan tetapi, kepuasan mahasiswa di Prodi MPI-FT-UIN-RF perlu dikaitkan dengan konsep *Zone of Indifference* (ZOI) (Leavit dalam Sumarwan, 2011, hlm.62). Mahasiswa dapat dikatakan sangat puas (*delight*) jika hasil positif uji beda kenyataan dan harapan juga didukung dengan nilai signifikansi atau kebermaknaan dari perbedaan tersebut. Sementara hasil uji beda positif antara kenyataan dan harapan mahasiswa di Prodi MPI-FT-UIN-RF tidak memiliki perbedaan bermakna, sehingga dalam konsep ZOI disebut dengan istilah kepuasan *indifferent* *positive*. Apabila uji beda menghasilkan nilai negatif dengan perbedaan tidak bermakna, maka disebut sebagai penerimaan *(acceptance) indifferent negative.* Berkebalikan dengan sangat puas, maka ketidakpuasan menurut uji beda adalah apabila hasil negatif dengan perbedaan yang signifikan.

**Importance-Performance Analysis**

Sebagaimana yang sudah dikemukakan sebelumnya bahwa jumlah item pertanyaan pada penelitian ini adalah 30 pernyataan yang terdistribusi ke dalam lima dimensi kualitas. Atribut-atribut pertanyaan tersebut adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.9**

**Dimensi dan Atribut SERVQUAL**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Dimensi** | **Deskripsi** | **Atribut** |
| Tangible (Sarana Fisik) | Fasilitas fisik, sarana, dan prasarana. | Keadaaan ruang perkuliahan memenuhi kebutuhan belajar mengajar, Keadaan fasilitas pendukung belajar mengajar memadai, Dosen dan karyawan MPI-FT-UIN RF berpenampilan rapi, fasilitas perpustakaan yang memadai, parkir kendaraan yang teratur, keberadaan toilet dan keteraturan ruang TU. |
| Reliability (Kehandalan Pelayanan) | Kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang  dijanjikan secara tepat. | Pegawai handal, Dosen handal, Dosen hadir dan mengakhiri kuliah tepat waktu, Pelayanan administrasi akademik tepat waktu, kejelasan informasi administrasi dan akademik. |
| Responsiveness (Ketanggapan) | Kecenderungan untuk melayani dan membantu mahasiswa secara cepat. | Dosen mudah dihubungi, Pelayanan administrasi akademik cepat, Suasana belajar menyenangkan, Dosen tepat waktu. |
| Assurance (Jaminan) | Pengetahuan personel penyedia jasa, kemampuan  menjamin dan menjaga kepercayaan | Pengetahuan yang didapatkan di MPT-FT-UIN RF membuat percaya diri menghadapi masa depan, Dosen bantu kesulitan mahasiswa, Dosen mengembalikan tugas-tugas dan lembar hasil koreksi dari jawaban ujian kepada mahasiswa, dan Keamanan kampus dan lingkungan sekitar dari kriminalitas/kejahatan. |
| Empathy (Kepedulian) | Perhatian dari personel penyedia jasa terhadap kebutuhan dan permasalahan  mahasiswa. | Keindahan lingkungan kampus, Penghargaan untuk mahasiswa berprestasi, Dosen dan karyawan bersikap ramah dalam melakukan tugas, Mahasiswa diterima dan dihargai oleh semua pihak kampus, Kebijakan yang dikeluarkan oleh MPI-FT-UIN RF mempertimbangkan kepentingan dan dampak bagi mahasiswa, Dosen membantu kesulitan belajar kepada mahasiswa,Dosen memberi penjelasan materi hingga paham, Adanya unit-unit kegiatan untuk minat dan bakat siswa, Kondisi sarana dan prasarana selalu dirawat dengan baik, Dosen memberi kesempatan untuk diskusi, Sangsi terhadap pelanggaran. |

**Gambar 4.2**

**Importance Performance Analysis**

**3,258**

**Kuadran I Kuadran II**

**Atribut 2,4,5,7,14,16,20,24,28** **Atribut 1,6,8,9,10,11,12,13,15,** **17,18,23,25,26,29**

**3,249**

**Kuadran III Kuadran IV**

**Atribut 19,21,23,27,30 Atribut 3**

**3,258**

**Kenyataan (X)**

**Harapan (Y)**

**3,249**

Sumber: Data Penelitian Diolah

Dari gambar di atas diketahui, bahwa sebagian besar atribut pertanyaan berada pada kuadran I dan kuadran II. Secara rinci berikut atribut pertanyaan pada masing-masing kuadran:

1. Kuadran I

Kuadran I menunjukkan atribut-atribut yang memengaruhi kepuasan mahasiswa atas pelayanan pendidikan di Prodi MPI- FT-UIN-RF yang penanganannya perlu diprioritaskan oleh program studi. Karena mahasiswa memiliki nilai harapan tinggi pada atribut-atribut ini, sedangkan tingkat kinerja yang diberikan program studi belum memuaskan. Hal ini menggambarkan bahwa pada atribut-atribut ini pelayanan yang diberikan program studi lebih rendah dari harapan mahasiswa sehingga program studi perlu dan harus meningkatkan kinerja atribut-atribut ini agar optimal. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. Ketersediaan sarana pendukung belajar yang kurang memadai seperti AC, In focus dll (atribut 2)
2. Tersedia fasilitas perpustakaan yang memadai ( atribut 4)
3. Tersedia tempat parkir kendaraan yang teratur dan rapi (atribut 5)
4. Tersedia toilet yang bersih dan mencukupi ( atribut 7)
5. Pelayanan administrasi akademik cepat (atribut 14)
6. Dosen menumbuhkan suasana kuliah yang menyenangkan ( atribut 16)
7. Terpelihara keamanan lingkungan kampus dari pencurian dan kriminalitas (atribut 20)
8. Pegawai bersikap ramah dalam melayani mahasiswa ( atribut 24)
9. Keadaan sarana dan prasarana yang selalu dirawat ( atribut 28)

2. Kuadran II

Kuadran II menunjukkan atribut-atribut yang memengaruhi kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang diberikan di Prodi MPI-FT-UIN RF berada dalam kuadran ini penanganannya perlu dipertahankan oleh program studi, karena pada umumnya tingkat kinerja telah sesuai dengan harapan mahasiswa, sehingga dapat memuaskan mahasiswa. Ini berarti program studi telah menunjukkan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan mahasiswa. Program studi telah mampu memuaskan mahasiswanya pada atribut-atribut ini, untuk itu program studi perlu mempertahankan kinerja atribut ini. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. Keadaan ruang kuliah memenuhi kebutuhan belajar mengajar (atribut 1)
2. Keadaan ruang TU yang teratur dan rapi ( atribut 6)
3. Pegawai tepat waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan jam kerja ( atribut 8)
4. Dosen tepat waktu dalam memulai dan mengakhiri kuliah ( atribut 9)
5. Pegawai dapat dihandalkan dalam pelayanan administrasi ( atribut 10)
6. Dosen handal dalam penguasaan ilmu sesuai bidangnya ( atribut 11)
7. Pegawai memberikan informasi yang jelas kepada mahasiswa (atrbut 12)
8. Dosen mudah untuk dihubungi (atribut 13)
9. Dosen bersikap ramah dalam melayani mahasiswa (atribut 15)
10. Pengetahuan yang didapatkan membuat mahasiswa percaya diri dalam menghadapi masa depan (atribut 17)
11. Dosen bersedia membantu kesulitan belajar mahasiswa ( atribut 18)
12. Dosen memberikan penjelasan materi kuliah sampai mahasiswa paham (atribut 23)
13. Dalam mengajar dosen memberi kesempatan kepada mahasiswa untuk berdiskusi (atribut 25)
14. Pegawai membantu kesulitan dalam urusan administrasi (atribut 26)
15. Kebijakan yang dikeluarkan fakultas mempertimbangkan kebutuhan dan dampak bagi mahaiswa (atribut 29)

3. Kuadran III

Kuadran III menunjukkan bahwa atribut-atribut yang memengaruhi kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang diberikan di Prodi MPI-FT-UIN RF berada dalam kuadran ini tidak mendapat nilai harapan tinggi dari mahasiswa dan kualitas pelaksanaannya pun biasa atau cukup saja. Hal ini berarti kenyataan dan harapan mahasiswa pada suatu atribut berada pada tingkat rendah, sehingga program studi dapat memberikan prioritas rendah terhadap atribut-atribut ini.

Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. Dosen kembalikan tugas yang telah dikoreksi kepada mahasiswa (atribut 19)
2. Keadaan lingkungan kampus yang bersih, sehat, rapi, dan indah (atribut 21)
3. Penghargaan terhadap mahasiswa berprestasi (atribut 22)
4. Tersedia unit-unit kegiatan yang menampung minat dan bakat mahasiswa (atribut27)
5. Adanya sangsi terhadap pelanggaran mahasiswa (atribut 30)

4. Kuadran IV

Kuadran IV menunjukkan bahwa atribut-atribut yang memengaruhi kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang diberikandi Prodi MPI-FT-UIN RF berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam kinerjanya. Hal ini disebabkan mahasiswa menganggap tidak terlalu berharap terhadap atribut pelayanan tersebut, akan tetapi kinerja yang diberikan program studi dilakukan dengan baik sekali, sehingga sangat memuaskan. Atribut ini menggambarkan kepuasan atas kinerja program studi berada dalam tingkat tinggi tetapi harapan mahasiswa kepuasan atas kinerja dari atribut tersebut rendah. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah Dosen dan karyawan berpenampilan menarik dan rapi (atribut 3)

Hasil analisis-analisis yang dilakukan, yaitu analisis kesenjangan, analisis kesesuaian kepuasan dan uji beda, menunjukkan konsistensi kesimpulan bahwa mahasiswa di Prodi MPI-FT-UIN RF puas dengan pelayanan pendidikan yang didapatkan. Analisis kesenjangan menunjukkan nilai positif dari rerata kenyataan dan harapan, sehingga dapat dikatakan harapan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Prodi MPI-FT-UIN RF terpenuhi. Matriks *Importance-Performance* *Analysis* (IPA) di atas melengkapi analisis kesenjangan (gap) yang hanya mengukur selisih antara nilai rerata kenyataan dan harapan, yakni dengan menentukan prioritas perbaikannya.

Dari analisis gap antara kenyataan dan harapan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan dinyatakan sudah baik dengan nilai gap positif sebesar 0,009 demikian juga dalam analisis tingkat kesesuaian kepuasan, terdapat tiga dari lima dimensi yaitu reliability, responsivenesss dan assurance yang telah dinilai kualitas pelayanan pendidikan di Prodi MPI-FT-UIN RF sudah baik. Sementara berdasarkan uji beda, perbedaan antara nilai kenyataan dan harapan tidak signifikan. Sehingga dapat disimpulkan kepuasan mahasiswa adalah hingga tahap kesesuaian antara kenyataan dan harapan, belum sampai tahap terlampaui atau amat puas (Kotler, 2009). Sementara *Importance-Performance* *Analysis* disusun untuk pemetaan prioritas peningkatan kualitas berdasarkan hasil analisis-analisis kesenjangan, kesesuaian, dan uji beda.

**Bab 5**

**SIMPULAN**

**Simpulan**

Dari hasil analisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang, didapatkan simpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis kesenjangan antara kenyataan dan harapan terhadap pelayanan pendidikan di prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang diperoleh hasil gap positif yang berarti bahwa mahasiswa telah menerima layanan pendidikan yang melebihi harapannya.

2. Berdasarkan analisis tingkat kesesuaian kepuasan mahasiswa, dan uji beda terhadap kualitas pelayanan pendidikan di prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang ditinjau dari lima dimensi kualitas jasa menurut Parasuraman, maka kualitas pelayanan terbaik pada dimensi *Reliability* dan kualitas pelayanan terendah pada dimensi *empathy.* Sementara atribut dimensi kualitas pelayanan yang memperoleh penilaian kepuasan mahasiswa tertinggi adalah pada atribut penampilan dosen dan karyawan rapi, sedangkan penilaian terendah pada atribut tersedianya fasilitas parkir yang luas dan rapi. Rata-rata mahasiswa memberikan penilaian pelayanan di prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang telah sesuai dengan harapannya tetapi berdasarkan hasil uji beda antara kenyataan dan harapan pelayanan dengan hasil perbedaan yang tidak bermakna yang berarti mahasiswa telah puas dengan pelayanan pendidikan dalam kriteria kepuasan sebagai suatu penerimaan bukan kepuasan dalam kriteria sangat puas .

3. Sesuai hasil pemetaan melalui *Importance-Performance Analisys* maka, aspek pelayanan yang harus dipertahankan oleh Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang adalah menyediakan sarana pendukung belajar yang memadai, menyediakan sarana perpustakaan yang lengkap, adanya tempat parkir yang luas dan rapi, tersedia toilet yang bersih dan mencukupi, pegawai memberikan pelayanan cepat, dosen menumbuhkan suasana belajar menyenangkan, dosen mengembalikan tugas dan hasil ujian yang telah dikoreksi, pemeliharaan keamanan lingkungan kampus, pegawai bersikap ramah dan sarana prasarana selalu dirawat.

**Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan, maka penulis menyampaikan saran sebagai berikut :

* 1. Dari dimensi bukti langsung atau *tangible*, diharapkan Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang dapat menyediakan ruang perpustakaan yang memadai.
  2. Dari dimensi kehandalan atau *reliability*, diharapkan dosen selalu hadir dan mengakhiri perkuliahan sesuai dengan jadwal atau tepat waktu.
  3. Dari dimensi daya tanggap atau *responsiveness*, diharapkan dosen dapat menumbuhkan minat dan semangat mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan serta menyediakan waktu untuk berkonsultasi.
  4. Dari dimensi jaminan atau assurance, diharapkan dosen dapat mengembalikan lembar jawaban ujian kepada mahasiswa dan mengumumkan nilai ujian sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
  5. Dari dimensi *empathy* atau empati, diharapkan dosen dapat memberikan kemudahan dalam berkomunikasi dan memberikan bantuan bagi mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam perkuliahan.

**REFERENSI**

Alifuddin, M. 2012. *Reformasi Pendidikan: Strategi Inovatif Peningkatan Mutu Pendidikan*. Magna Script, Jakarta.

Alma, B. 2009. *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan*: Fokus Pada Mutu dan Layanan Prima. Alfabeta, Bandung.

Arief, M. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan, Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan*. Bayumedia, Malang.

Assauri, S. 2002. *Manajemen Pemasaran: Dasar-Dasar, Konsep, dan Strategi*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Gaspersz, V. 2008. *Total Quality Management*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Gold, E. 2001. *Customer Service: A Key Unifying for Today’s Campus*. Journal of Netresults, National Association of Student Personnel Administration.

Hayati, N. 2007. *Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa) dalam Pelayanan Pendidikan Sebagai Perbaikan Mutu Berkelanjutan dalam Perguruan Tinggi (Studi Kasus di Universitas Widyatama).* Universitas Widyatama, Bandung.

Jasfar, F. 2005. *Manajemen Jasa*. Ghalia Indonesia, Bogor.

Javadi, M. 2011. *Quality Assessment for Academic Services in University of Isfahan According to the Students’ Opinion Using SERVQUAL Model.*

Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Indeks, Jakarta.

\_\_\_\_\_\_\_. 2009. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian.* Erlangga, Jakarta.

Kumar, S. 2005. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE IBBI di Medan*. Tesis. Medan: Magister Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Sumatera Utara.

Leebov, W. 2003. *The Health Care Manager's Guide to Continuous Quality Improvement*. iUniverse, London.

Legcevic, J. 2009. *Quality Gap of Educational Services in Viewpoints of Students*. Jurnal Ekonomska i Misao Praksa, Volume 18 Edisi 2.

Lupiyoadi, R. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.

Minor, M. 2002. *Perilaku Konsumen*. Erlangga, Jakarta .

Nasution, MN. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia, Jakarta.

Natalisa, D. 2007. *Survey Kepuasan Pelanggan Program Studi Magister Manajemen Universitas Sriwijaya.* Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya, Volume 5 Edisi 9.

Naser, K, Jamal A, 1999. *Islamic Banking : A Study of Costumer Satisfaction and Preferences Yordan,* Journal marketing, Vol 17 no 3 p 135.

Nilakusmawati, DPE. 2008. *Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di FMIPA, Universitas Udayana)*. Jurnal Cakrawala Pendidikan, Volume 27 Edisi 3.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing, Volume 49.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 1988. *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, Volume 64 Edisi 1.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 1991. *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*. Journal of Retailing, Volume 67 Edisi 4.

Shekarchizadeh, A. 2011. *SERVQUAL in Malaysian Universities: perspectives of international students*. Business Process Management Journal, Volume 17 Edisi 1.

Tjiptono, F. 2008. *Manajemen Jasa*. Andi, Yogyakarta.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 2012. *Service Management:* Mewujudkan Layanan Prima. Andi, Yogyakarta.

Umar, H. 2005. *Studi Kelayakan dalam Bidang Jasa*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Wijatno, S. 2009. *Pengelolaan Perguruan Tinggi Secara Efisien, Efektif, dan Ekonomis (Untuk Meningkatkan Mutu Penyelenggaraan Pendidikan dan Mutu Lulusan).* Salemba Empat, Jakarta.

**BIODATA PENULIS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nama | : | Kris Setyaningsih | |
| Tempat Tgl. Lahir | : | Kulon Progo, 02 September 1964 | |
| Alamat | : | Jl. Jendral Sudirman km 4.5 Lrg H. Aziz Rt 22 Rw 08 No 30 Palembang | |
| Pekerjaan | : | Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang | |
| Pendidikan | : |  | |
| SD | : | SDN Kalisari Yogyakarta | : tahun 1969 – 1975 |
| SMP | : | SMPK Widodo Yogyakarta | : tahun 1975 – 1979 |
| SMA | : | SMA N. 1 Yogyakarta | : tahun 1979 – 1982 |
| S1 | : | Fakultas Ekonomi Universitas  Jenderal Sudirman Purwokerto | : tahun 1982 – 1987 |
|  |  |  |
| S2 | : | Pascasarjana UIN Raden  Fatah Palembang Program  Studi Ilmu Pendidikan  Islam Konsentrasi Manajemen  Pendidikan Islam | : tahun 2012 – sekarang |
| Hobi | : | Olah raga | |
| Nama Ayah | : | Sumpono, WA | |
| Nama Ibu | : | Pardiyati | |
| Karya Tulis | : | Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan di Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang | |
| Riwayat Pekerjaan | : | 1. Pengelola Program Akta IV Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang tahun 1999 – 2001 2. Sekretaris Program Kualifikasi Fakultas Tarbiyah UIN Raden Fatah Palembang tahun 2009 – 2013 3. Ketua Program Kualifikasi PAIS Fakultas Tarbiyah UIN Raden Fatah Palembang tahun 2013 – sekarang | |

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Lampiran I |  | Surat Keterangan Penelitian dari Lokasi Penelitian |
| Lampiran II |  | Kuesioner Penelitian |
| Lampiran III |  | Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Kuesioner Bagian Kenyataan |
| Lampiran IV |  | Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Kuesioner Bagian Harapan |
| Lampiran V |  | Hasil Uji Validitas Atribut Kenyataan dan Harapan |
| Lampiran VI |  | Hasil Uji Reliabilitas pada Atribut Kenyataan dan Harapan |
| Lampiran VII |  | Hasil Uji Normalitas Kolnogorov – Smirnov |

Lampiran II. Kuesioner Penelitian

|  |  |
| --- | --- |
| **IMG_20150121_202925** | **Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan di Prodi Manajemen**  **Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan**  **UIN Raden Fatah Palembang** |

Assalamu’alaikum Wr.Wb.

Responden yang terhormat,

Kuesioner ini merupakan salah satu cara pengumpulan data dalam rangka penyusunan tesis dengan judul : Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan di Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang.

Penelitian ini salah satunya bertujuan untuk memberi masukan kepada Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang (MPI-FT-UIN RF) tentang kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan kepada para mahasiswa. Oleh karena itu, saya mengharapkan partisipasi dari saudara mahasiswa Prodi MPI-FT-UIN RF untuk dapat mengisi kuesioner ini secara benar dan obyektif. Atas kesediaan saudara, diucapakan terima kasih.

**A. KENYATAAN PELAYANAN MENURUT MAHASISWA**

Pada bagian ini, harap memberi tanda check-list (√) di kolom jawaban yang sesuai dengan kenyataan (*performance*) kualitas pelayanan di MPI-FT-UIN RF. Jawaban setiap pernyataan hanya satu.

Keterangan jawaban:

4: Sangat puas

3: Puas

2: Kurang puas

1: Tidak puas

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Daftar Pernyataan** | **4** | **3** | **2** | **1** |
|  | **I. SARANA FISIK (*Tangible)*** |  |  |  |  |
| 1. | Keadaan ruang kuliah memenuhi kebutuhan pelayanan dan pembelajaran |  |  |  |  |
| 2. | Fasilitas pendukung belajar di kelas yang memadai seperti ac, in focus dll |  |  |  |  |
| 3. | Pakaian dosen dan karyawan menarik dan rapi |  |  |  |  |
| 4. | Fasilitas perpustakaan yang memadai |  |  |  |  |
| 5. | Keadaan sarana parkir TIDAK luas dan teratur |  |  |  |  |
| 6. | Keadaan ruang tatausaha yang teratur |  |  |  |  |
| 7. | Tersedia toilet yang bersih dan mencukupi |  |  |  |  |
|  | * + 1. **KEHANDALAN PELAYANAN (*Reliability*)** |  |  |  |  |
| 8. | Pegawai tepat waktu dalam melayani mahasiswa |  |  |  |  |
| 9. | Dosen hadir dan mengakhiri kuliah tepat waktu |  |  |  |  |
| 10. | Pegawai handal dalam menjalankan tugas |  |  |  |  |
| 11. | Dosen handal dalam menangani masalah akademik |  |  |  |  |
| 12. | Pegawai TIDAK jelas dalam memberikan informasi kepada mahasiswa |  |  |  |  |
|  | * + 1. **KETANGGAPAN PELAYANAN (*Responsiveness*)** |  |  |  |  |
| 13. | Dosen mudah untuk dihubungi |  |  |  |  |
| 14. | Pegawai cepat dalam melayani administrasi |  |  |  |  |
| 15. | Dosen bersikap ramah kepada mahasiswa |  |  |  |  |
| 16. | Dosen TIDAK menumbuhkan suasana belajar yang menyenangkan |  |  |  |  |
|  | * + 1. **KEYAKINAN/JAMINAN (*Assurance)*** |  |  |  |  |
| 17. | Pengetahuan yang anda dapatkan di MPI-FT-UIN RF membuat anda percaya diri menghadapi masa depan |  |  |  |  |
| 18. | Dosen membantu kesulitan belajar mahasiswa |  |  |  |  |
| 19. | Dosen TIDAK mengembalikan tugas-tugas dan lembar hasil koreksi dari jawaban ujian kepada mahasiswa |  |  |  |  |
| 20. | Keamanan kampus dan lingkungan sekitar dari kriminalitas/kejahatan seperti pencurian, preman dll |  |  |  |  |
|  | * + 1. **KEPEDULIAN (*Empathy)*** |  |  |  |  |
| 21. | Keadaan lingkungan kampus yang bersih.sehat dan indah |  |  |  |  |
| 22. | Adanya penghargaan terhadap mahasiswa yang berprestasi |  |  |  |  |
| 23. | Dosen membahas materi sampai mahasiswa jelas |  |  |  |  |
| 24. | Pegawai bersikap ramah dalam melayani mahasiswa |  |  |  |  |
| 25. | Dosen bersedia untuk berdiskusi |  |  |  |  |
| 26. | Pegawai TIDAK membantu kesulitan kepengurusan administrasi |  |  |  |  |
| 27. | Tersedia unit-unit kegiatan yang mampu menampung minat dan bakat mahasiswa |  |  |  |  |
| 28. | Kondisi sarana dan prasarana selalu dirawat dengan baik |  |  |  |  |
| 29. | Kebijakan fakultas mempertimbangkan kebutuhan dan dampak bagi mahasiswa |  |  |  |  |
| 30. | Sangsi pelanggaran diberikan pada mahasiswa tanpa adanya perbedaan |  |  |  |  |

**B. HARAPAN PELAYANAN MENURUT MAHASISWA**

Pada bagian ini, harap memberi tanda checklist (√) dikolom jawaban yang sesuai dengan harapan (tingkat kepentingan) kualitas pelayanan di MPI-FT-UIN RF. Jawaban setiap pernyataan hanya satu.

Keterangan jawaban:

4: Sangat baik

3: Baik

2: Kurang baik

1: Tidak baik

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Daftar Pernyataan** | **4** | **3** | **2** | **1** |
|  | **I. SARANA FISIK (*Tangible)*** |  |  |  |  |
| 1. | Keadaan ruang kuliah memenuhi kebutuhan pelayanan dan pembelajaran |  |  |  |  |
| 2. | Fasilitas pendukung belajar di kelas yang memadai seperti ac, in focus dll |  |  |  |  |
| 3. | Penampilan dosen dan karyawan menarik dan rapi |  |  |  |  |
| 4. | Fasilitas perpustakaan yang memadai |  |  |  |  |
| 5. | Keadaan sarana parkir yang TIDAK luas dan teratur |  |  |  |  |
| 6. | Ruang tata usaha yang teratur |  |  |  |  |
| 7. | Tersedia toilet yang bersih |  |  |  |  |
|  | 1. **KEHANDALAN PELAYANAN (*Reliability*)** |  |  |  |  |
| 8. | Pegawai tepat waktu dalam memberikan pelayanan |  |  |  |  |
| 9. | Dosen hadir dan mengakhiri kuliah tepat waktu |  |  |  |  |
| 10. | Pegawai dapat dihandalkan dalam melaksanakan tugas |  |  |  |  |
| 11. | Dosen handal dalam menangani masalah akademik |  |  |  |  |
| 12. | Pegawai TIDAK memberikan informasi administrasi yang jelas |  |  |  |  |
|  | 1. **KETANGGAPAN PELAYANAN (*Responsiveness*)** |  |  |  |  |
| 13. | Dosen mudah untuk dihubungi |  |  |  |  |
| 14. | Pegawai melayani dengan cepat |  |  |  |  |
| 15. | DosenTIDAK bersikap ramah kepada mahasiswa |  |  |  |  |
| 16. | Dosen menumbuhkan suasana belajar yang menyenangkan |  |  |  |  |
|  | 1. **KEYAKINAN/JAMINAN (*Assurance)*** |  |  |  |  |
| 17. | Pengetahuan yang anda dapatkan di MPI-FT-UIN RF membuat anda percaya diri menghadapi masa depan |  |  |  |  |
| 18. | Dosen membantu kesulitan belajar mahasiswa |  |  |  |  |
| 19. | Dosen mengembalikan tugas-tugas dan lembar hasil koreksi dari jawaban ujian kepada mahasiswa |  |  |  |  |
| 20. | Keamanan kampus dan lingkungan sekitar dari kriminalitas/kejahatan seperti pencurian, preman dll |  |  |  |  |
|  | 1. **KEPEDULIAN (*Empathy)*** |  |  |  |  |
| 21. | Keadaan lingkungan kampus yang bersih, sehat dan indah |  |  |  |  |
| 22. | Adanya penghargaan terhadap mahasiswa yang berprestasi |  |  |  |  |
| 23. | Dosen mengulang materi hinggga mahasiswa jelas |  |  |  |  |
| 24. | Pegawai bersikap ramah dalam melayani administrasi |  |  |  |  |
| 25. | Dosen member kesempatan berdiskusi dengan mahasiswa |  |  |  |  |
| 26. | Pegawai TIDAK membantu kesulitan mahasiswa |  |  |  |  |
| 27. | Tersedia unit-unit kegiatan yang mampu menampung minat dan bakat mahasiswa |  |  |  |  |
| 28. | Kondisi sarana dan prasarana selalu dirawat dengan baik |  |  |  |  |
| 29. | Kebijakan fakultas memperhatikan kepentingan dan dampak bagi mahasiswa |  |  |  |  |
| 30. | Sangsi pelanggaran diberikan pada mahasiswa tanpa ada perbedaan |  |  |  |  |

Lampiran III

**Rekap Jawaban Responden terhadap Kuesioner**

**Bagian: Kenyataan**

**Item 1-15**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **No. Item** | | | | | | | | | | | | | | |
| **Responden** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 7 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 9 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 11 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 14 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 15 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 16 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 18 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 20 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 21 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 24 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 25 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 27 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 34 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 35 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 37 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 43 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 44 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 45 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 46 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 47 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 53 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 54 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 55 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 57 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 58 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 60 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 61 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 62 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 63 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 65 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 66 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 67 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 69 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 70 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 71 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 72 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 73 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 74 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 75 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 76 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 77 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 78 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 79 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 80 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 81 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 82 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 83 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 84 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 86 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 87 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 88 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 89 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 91 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 94 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 95 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 96 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 97 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 98 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 99 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 100 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 101 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 102 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 103 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 104 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 105 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 106 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 107 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 108 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 109 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 110 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 111 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 112 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 113 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 114 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 115 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 116 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 117 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 118 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 119 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 120 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 121 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 122 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 123 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 124 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 125 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 126 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 127 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 128 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 129 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 130 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 131 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 132 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 133 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 134 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 135 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 136 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 137 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 138 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 139 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 140 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 141 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 142 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 143 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 144 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 145 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 146 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 147 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 148 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 149 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 150 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 151 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 152 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 153 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 154 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 155 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 156 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 157 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 158 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 159 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 160 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Jumlah | 580 | 470 | 536 | 458 | 440 | 548 | 480 | 522 | 512 | 526 | 570 | 514 | 570 | 494 | 516 |
| Rata-Rata | 3.625 | 2.941 | 3.346 | 2.872 | 2.750 | 3.435 | 3.002 | 3.271 | 3.210 | 3.298 | 3.572 | 3.222 | 3.571 | 3.091 | 3.225 |

**Rekap Jawaban Responden terhadap Kuesioner**

**Bagian: Kenyataan**

**Item 16-30**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **No. Item** | | | | | | | | | | | | | | |
| **Responden** | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 8 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 9 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 11 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 15 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 17 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 21 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 33 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 34 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 41 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 49 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 50 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 54 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 56 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 61 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 62 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 64 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 66 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 67 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 71 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 73 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 75 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 79 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 80 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 81 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 82 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 83 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 86 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 88 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 89 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 91 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 94 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 95 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 96 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 97 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 98 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 99 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 100 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 101 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 102 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 103 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 104 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 105 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 106 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 107 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 108 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 109 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 110 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 111 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 112 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 113 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 114 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 115 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 116 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 117 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 118 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 119 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 120 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 121 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 122 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 123 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 124 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 125 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 126 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 127 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 128 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 129 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 130 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 131 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 132 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 133 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 134 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 135 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 136 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 137 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 138 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 139 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 140 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 141 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 142 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 143 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 144 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 145 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 146 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 147 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 148 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 149 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 150 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 151 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 152 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 153 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 154 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 155 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 156 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 157 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 158 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 159 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 160 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Jumlah | 476 | 590 | 524 | 478 | 478 | 406 | 422 | 542 | 480 | 548 | 532 | 478 | 466 | 526 | 460 |
| Rata-Rata | 2.978 | 3.687 | 3.281 | 2.992 | 2.994 | 2.544 | 2.641 | 3.389 | 3.002 | 3.434 | 3.325 | 2.988 | 2.915 | 3.282 | 2.877 |

Lampiran IV

**Rekap Jawaban Responden terhadap Kuesioner**

**Bagian: Harapan**

**Item 1-15**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | No. Item | | | | | | | | | | | | | | |
| Responden | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 6 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 7 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 9 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 10 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 11 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 12 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 13 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 15 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 16 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 19 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 22 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 23 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 25 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 26 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 28 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 29 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 30 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 31 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 38 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 43 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 44 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 45 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 47 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 49 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 50 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 51 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 53 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 54 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 56 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 57 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 61 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 62 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 64 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 66 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 68 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 69 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 70 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 71 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 72 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 73 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 74 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 76 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 78 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 80 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 81 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 82 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 83 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 84 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 85 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 86 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 87 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 88 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 89 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 90 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 91 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 92 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 93 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 94 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 95 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 96 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 97 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 98 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 99 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 100 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 101 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 102 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 103 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 104 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 105 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 106 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 107 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 108 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 109 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 110 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 111 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 112 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 113 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 114 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 115 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 116 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 117 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 118 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 119 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 120 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 121 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 122 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 123 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 124 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 125 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 126 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 127 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 128 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 129 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 130 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 131 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 132 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 133 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 134 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 135 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 136 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 137 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 138 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 139 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 140 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 141 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 142 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 143 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 144 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 145 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 146 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 147 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 148 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 149 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 150 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 151 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 152 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 153 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 154 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 155 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 156 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 157 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 158 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 159 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 160 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Jumlah | 542 | 498 | 474 | 516 | 500 | 514 | 690 | 520 | 512 | 596 | 556 | 512 | 572 | 496 | 512 |
| Rata-Rata | 3.392 | 3.112 | 2.957 | 3.222 | 3.125 | 3.216 | 3.067 | 3.250 | 3.199 | 3.101 | 3.472 | 3.202 | 3.572 | 3.105 | 3.200 |

**Rekap Jawaban Responden terhadap Kuesioner**

**Bagian: Harapan**

**Item 16-30**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | No. Item | | | | | | | | | | | | | | |
| Responden | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 6 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 11 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 15 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 17 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 25 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 26 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 28 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 29 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 34 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 36 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 43 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 45 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 46 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 49 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 50 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 53 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 54 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 56 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 57 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 58 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 59 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 60 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 61 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 65 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 70 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 71 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 77 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 79 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 80 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 |
| 81 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 82 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 83 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 85 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 86 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 88 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 89 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 91 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 94 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 95 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 96 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 97 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 98 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 99 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 100 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 101 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 102 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 103 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 104 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 105 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 106 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 107 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 108 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 109 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 100 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 111 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 112 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 113 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 114 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 115 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 116 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 117 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 118 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 119 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 120 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 121 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 122 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 123 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 124 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 125 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 126 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 127 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 128 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 129 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 130 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 131 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 132 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 133 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 134 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 135 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 136 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 137 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 138 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 139 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 140 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 141 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 142 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 143 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 144 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 145 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 146 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 147 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 148 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 149 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 150 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 151 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 152 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 153 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| 154 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 155 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 156 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 157 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 158 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 159 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 160 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 |
| Jumlah | 596 | 588 | 510 | 496 | 498 | 404 | 442 | 530 | 496 | 556 | 530 | 428 | 498 | 512 | 450 |
| Rata-Rata | 3.101 | 3.672 | 3.188 | 3.101 | 3.112 | 2.521 | 2.632 | 3.312 | 3.100 | 3.475 | 3.314 | 2.929 | 3.120 | 3.201 | 2.813 |

Lampiran V

**HASIL UJI VALIDITAS**

**V.1. BAGIAN KENYATAAN**

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | item1 | Total |
| item1 | Pearson Correlation | 1 | .0.352\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 2.44 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | .0.352\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 2.44 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | item2 | Total |
| item2 | Pearson Correlation | 1 | 0.511” |
| Sig. (2-tailed) |  | 3.19 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | 0.511\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 3.19 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Item3 | Total |
| Item3 | Pearson Correlation | 1 | 0.423\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 2.28 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | 0.423\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 2.28 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Item4 | Total |
| Item4 | Pearson Correlation | 1 | 0.418\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 2.41 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | 0.418\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 2.41 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Item5 | Total |
| Item5 | Pearson Correlation | 1 | 0.728\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 3.72 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | 0.728\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 3.72 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Item6 | Total |
| Item6 | Pearson Correlation | 1 | 0.721\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 2.85 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | 0.721\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 2.85 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Item7 | Total |
| Item7 | Pearson Correlation | 1 | 0.421\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 2.49 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | 0.421\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 2.49 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Item8 | Total |
| Item8 | Pearson Correlation | 1 | 0.802\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 2.23 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | 0.802\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 2.23 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Item9 | Total |
| Item9 | Pearson Correlation | 1 | 0.518\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 2.36 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | 0.518\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 2.36 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Item10 | Total |
| Item10 | Pearson Correlation | 1 | 0.523\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 2.82 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | 0.523\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 2.82 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Item11 | Total |
| Item11 | Pearson Correlation | 1 | 0.412\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 1.87 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | 0.412\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 3.87 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Item12 | Total |
| Item12 | Pearson Correlation | 1 | 0.636\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 1.94 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | 0.636\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 1.94 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Item13 | Total |
| Item13 | Pearson Correlation | 1 | 0.389\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 3.26 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | 0.389\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 3.26 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Item14 | Total |
| Item14 | Pearson Correlation | 1 | 0.173\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 3.66 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | 0.173\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 3.66 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Item15 | Total |
| Item15 | Pearson Correlation | 1 | 0.264\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 3.20 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | 0.264\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 3.20 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Item16 | Total |
| Item16 | Pearson Correlation | 1 | 0.461\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 2.18 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | 0.461\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 2.18 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Item17 | Total |
| Item17 | Pearson Correlation | 1 | 0.383\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 3.61 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | 0.383\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 3.61 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Item18 | Total |
| Item18 | Pearson Correlation | 1 | 0.533\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 4.45 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | 0.533\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 4.45 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Item19 | Total |
| Item19 | Pearson Correlation | 1 | 0.516\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 4.21 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | 0.516\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 4.21 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Item20 | Total |
| Item20 | Pearson Correlation | 1 | 0.823\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 3.41 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | 0.823\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 3.41 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Item21 | Total |
| Item21 | Pearson Correlation | 1 | 0.292\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 2.59 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | 0.292\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 2.59 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Item22 | Total |
| Item22 | Pearson Correlation | 1 | 0.325\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 2.18 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | 0.325\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 2.18 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Item23 | Total |
| Item23 | Pearson Correlation | 1 | .0.418\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 3.21 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | .0.418\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 3.21 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Item24 | Total |
| Item24 | Pearson Correlation | 1 | 0.375\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 4.18 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | 0.375\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 4.18 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Item25 | Total |
| Item25 | Pearson Correlation | 1 | .0.785\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 3.35 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | .0.785\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 3.35 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Item26 | Total |
| Item26 | Pearson Correlation | 1 | 0.479\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 2.55 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | 0.479\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 2.55 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Item27 | Total |
| Item27 | Pearson Correlation | 1 | 0.309\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 5.27 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | 0.309\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 5.27 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Item28 | Total |
| Item28 | Pearson Correlation | 1 | 0.427\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 1.35 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | 0.427\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 3.35 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Item29 | Total |
| Item29 | Pearson Correlation | 1 | 0.468\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 3.46 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | 0.468\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 3.46 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Item30 | Total |
| Item30 | Pearson Correlation | 1 | 0.307 \*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 4.51 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | 0.307 \*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 4.51 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

**V.2. BAGIAN HARAPAN**

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | item1 | Total |
| item1 | Pearson Correlation | 1 | .468\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 2.43 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | .468\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 2.43 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | item2 | Total |
| item2 | Pearson Correlation | 1 | .587\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 3.12 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | .587\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 3.12 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | item3 | Total |
| item3 | Pearson Correlation | 1 | .425\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 2.17 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | .425\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 2.17 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | item4 | Total |
| item4 | Pearson Correlation | 1 | .416\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 2.41 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | .416\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 2.41 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | item5 | Total |
| item5 | Pearson Correlation | 1 | .721\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 3.16 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | .721\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 3.16 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | item6 | Total |
| item6 | Pearson Correlation | 1 | .722\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 1.83 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | .722\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 2.83 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | item7 | Total |
| item7 | Pearson Correlation | 1 | .419\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 2.47 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | .419\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 2.47 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed). | | | |

| **Correlation** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | item8 | Total |
| item8 | Pearson Correlation | 1 | .704\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 2.40 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | .704\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 2.40 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | item9 | Total |
| item9 | Pearson Correlation | 1 | .508\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 2.35 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | .508\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 2.35 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | item10 | Total |
| item10 | Pearson Correlation | 1 | .553\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 2.58 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | .553\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 2.58 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | item11 | Total |
| item11 | Pearson Correlation | 1 | .482\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | .1.86 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | .482\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 2.86 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | item12 | Total |
| item12 | Pearson Correlation | 1 | .626\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 1.92 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | .626\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | .1.92 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | item13 | Total |
| item13 | Pearson Correlation | 1 | .589\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 3.87 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | .589\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 3.87 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | item14 | Total |
| item14 | Pearson Correlation | 1 | .573\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 3.62 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | .573\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 3.62 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | item15 | Total |
| item15 | Pearson Correlation | 1 | .514\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 3.50 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | .514\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 3.50 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | item16 | Total |
| item16 | Pearson Correlation | 1 | .461\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 2.18 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | .461\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 2.18 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | item17 | Total |
| item17 | Pearson Correlation | 1 | .383\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 3.61 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | .383\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 3.61 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | item18 | Total |
| item18 | Pearson Correlation | 1 | .533\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 2.45 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | .533\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 2.45 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | item19 | Total |
| item19 | Pearson Correlation | 1 | .506\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 4.72 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | .506\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 4.72 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | item20 | Total |
| item20 | Pearson Correlation | 1 | .803\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 3.01 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | .803\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 3.01 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | item21 | Total |
| item21 | Pearson Correlation | 1 | .492\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 2.69 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | .492\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 2.69 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | item22 | Total |
| item22 | Pearson Correlation | 1 | .725\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 2.38 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | .725\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 2.38 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | item23 | Total |
| item23 | Pearson Correlation | 1 | .518\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 2.81 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | .518\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 2.81 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | item24 | Total |
| item24 | Pearson Correlation | 1 | .275 |
| Sig. (2-tailed) |  | 4.18 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | .275 | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 4.18 |  |
| N | 30 | 30 |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | item25 | Total |
| item25 | Pearson Correlation | 1 | .585\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 3.25 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | .585\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 3.25 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | item26 | Total |
| item26 | Pearson Correlation | 1 | .779\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 2.84 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | .779\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 2.84 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | item27 | Total |
| item27 | Pearson Correlation | 1 | .409\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 5.21 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | .409\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 5.21 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | item28 | Total |
| item28 | Pearson Correlation | 1 | .527\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 1.15 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | .527\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 3.15 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | item29 | Total |
| item29 | Pearson Correlation | 1 | .568\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 3.66 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | .568\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 3.66 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | item30 | Total |
| item30 | Pearson Correlation | 1 | .407\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 4.12 |
| N | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | .407\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 4.12 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed). | | | |

Lampiran VI

**HASIL UJI RELIABILITAS**

**VI.1. BAGIAN KENYATAAN**

| **Case Processing Summary** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | N | % |
| Cases | Valid | 30 | 100.0 |
| Excludeda | 0 | .0 |
| Total | 30 | 100.0 |
| a. Listwise deletion based on all variables in the procedure. | | | |

| **Reliability Statistics** | | |
| --- | --- | --- |
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .971 | .972 | 30 |

| **Item Statistics** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Mean | Std. Deviation | N |
| item1 | 3.7333 | .44978 | 30 |
| item2 | 3.8000 | .40684 | 30 |
| item3 | 3.7000 | .46609 | 30 |
| item4 | 3.8000 | .40684 | 30 |
| item5 | 3.8000 | .40684 | 30 |
| item6 | 3.8333 | .37905 | 30 |
| item7 | 3.8333 | .37905 | 30 |
| item8 | 3.8000 | .40684 | 30 |
| item9 | 3.7667 | .43018 | 30 |
| item10 | 3.8333 | .37905 | 30 |
| item11 | 3.8333 | .37905 | 30 |
| item12 | 3.7333 | .44978 | 30 |
| item13 | 3.8667 | .34575 | 30 |
| item14 | 3.8333 | .37905 | 30 |
| item15 | 3.7667 | .43018 | 30 |
| item16 | 3.8000 | .40684 | 30 |
| item17 | 3.8667 | .34575 | 30 |
| item18 | 3.8667 | .34575 | 30 |
| item19 | 3.7667 | .43018 | 30 |
| item20 | 3.8333 | .37905 | 30 |
| item21 | 3.8333 | .37905 | 30 |
| item22 | 3.8333 | .37905 | 30 |
| item23 | 3.8333 | .37905 | 30 |
| item24 | 3.7667 | .50401 | 30 |
| item25 | 3.8333 | .37905 | 30 |
| item26 | 3.7000 | .53498 | 30 |
| item27 | 3.8667 | .34575 | 30 |
| item28 | 3.8000 | .40684 | 30 |
| item29 | 3.8667 | .34575 | 30 |
| item30 | 3.8333 | .37905 | 30 |

| **Item-Total Statistics** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| item1 | 110.5000 | 72.879 | .871 | .969 |
| item2 | 110.4333 | 74.047 | .794 | .970 |
| item3 | 110.5333 | 77.844 | .208 | .974 |
| item4 | 110.4333 | 73.909 | .814 | .970 |
| item5 | 110.4333 | 75.289 | .611 | .971 |
| item6 | 110.4000 | 74.041 | .856 | .969 |
| item7 | 110.4000 | 75.145 | .682 | .970 |
| item8 | 110.4333 | 75.013 | .652 | .971 |
| item9 | 110.4667 | 73.775 | .786 | .970 |
| item10 | 110.4000 | 75.352 | .650 | .970 |
| item11 | 110.4000 | 74.938 | .715 | .970 |
| item12 | 110.5000 | 73.500 | .787 | .970 |
| item13 | 110.3667 | 75.275 | .730 | .970 |
| item14 | 110.4000 | 74.662 | .758 | .970 |
| item15 | 110.4667 | 73.844 | .777 | .970 |
| item16 | 110.4333 | 73.702 | .845 | .969 |
| item17 | 110.3667 | 75.551 | .682 | .970 |
| item18 | 110.3667 | 75.895 | .624 | .971 |
| item19 | 110.4667 | 74.671 | .661 | .970 |
| item20 | 110.4000 | 73.834 | .889 | .969 |
| item21 | 110.4000 | 74.455 | .791 | .970 |
| item22 | 110.4000 | 75.352 | .650 | .970 |
| item23 | 110.4000 | 74.800 | .736 | .970 |
| item24 | 110.4667 | 72.878 | .772 | .970 |
| item25 | 110.4000 | 75.421 | .639 | .971 |
| item26 | 110.5333 | 73.016 | .708 | .970 |
| item27 | 110.3667 | 75.275 | .730 | .970 |
| item28 | 110.4333 | 74.116 | .784 | .970 |
| item29 | 110.3667 | 74.861 | .801 | .970 |
| item30 | 110.4000 | 75.145 | .682 | .970 |

| **Scale Statistics** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Mean | Variance | Std. Deviation | N of Items |
| 1.1423E2 | 79.771 | 8.93148 | 30 |

**VI.2. BAGIAN HARAPAN**

| **Case Processing Summary** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | N | % |
| Cases | Valid | 30 | 100.0 |
| Excludeda | 0 | .0 |
| Total | 30 | 100.0 |
| a. Listwise deletion based on all variables in the procedure. | | | |

| **Reliability Statistics** | | |
| --- | --- | --- |
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .910 | .918 | 30 |

| **Item Statistics** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Mean | Std. Deviation | N |
| item1 | 3.6000 | .49827 | 30 |
| item2 | 3.5333 | .50742 | 30 |
| item3 | 3.6000 | .49827 | 30 |
| item4 | 3.7000 | .53498 | 30 |
| item5 | 3.5667 | .50401 | 30 |
| item6 | 3.7667 | .43018 | 30 |
| item7 | 3.4000 | .72397 | 30 |
| item8 | 3.6667 | .54667 | 30 |
| item9 | 3.5333 | .62881 | 30 |
| item10 | 3.5333 | .57135 | 30 |
| item11 | 3.5000 | .62972 | 30 |
| item12 | 3.6667 | .54667 | 30 |
| item13 | 3.6000 | .77013 | 30 |
| item14 | 3.4667 | .57135 | 30 |
| item15 | 3.5667 | .56832 | 30 |
| item16 | 3.5000 | .68229 | 30 |
| item17 | 3.5000 | .68229 | 30 |
| item18 | 3.5667 | .72793 | 30 |
| item19 | 3.6667 | .47946 | 30 |
| item20 | 3.6667 | .47946 | 30 |
| item21 | 3.5000 | .68229 | 30 |
| item22 | 3.6333 | .49013 | 30 |
| item23 | 3.5667 | .62606 | 30 |
| item24 | 3.5000 | .73108 | 30 |
| item25 | 3.4333 | .72793 | 30 |
| item26 | 3.5333 | .62881 | 30 |
| item27 | 3.6333 | .55605 | 30 |
| item28 | 3.5667 | .56832 | 30 |
| item29 | 3.4333 | .77385 | 30 |
| item30 | 3.2333 | .81720 | 30 |

| **Item-Total Statistics** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| item1 | 103.0333 | 89.895 | .426 | . | .908 |
| item2 | 103.1000 | 88.645 | .551 | . | .906 |
| item3 | 103.0333 | 90.309 | .382 | . | .909 |
| item4 | 102.9333 | 90.133 | .369 | . | .909 |
| item5 | 103.0667 | 87.375 | .694 | . | .904 |
| item6 | 102.8667 | 88.326 | .700 | . | .905 |
| item7 | 103.2333 | 88.806 | .355 | . | .910 |
| item8 | 102.9667 | 86.999 | .674 | . | .904 |
| item9 | 103.1000 | 88.369 | .457 | . | .907 |
| item10 | 103.1000 | 88.369 | .510 | . | .907 |
| item11 | 103.1333 | 88.671 | .430 | . | .908 |
| item12 | 102.9667 | 87.826 | .590 | . | .906 |
| item13 | 103.0333 | 85.964 | .533 | . | .906 |
| item14 | 103.1667 | 88.144 | .531 | . | .906 |
| item15 | 103.0667 | 88.823 | .469 | . | .907 |
| item16 | 103.1333 | 88.533 | .403 | . | .909 |
| item17 | 103.1333 | 89.568 | .320 | . | .910 |
| item18 | 103.0667 | 87.168 | .476 | . | .907 |
| item19 | 102.9667 | 89.689 | .468 | . | .907 |
| item20 | 102.9667 | 86.930 | .784 | . | .903 |
| item21 | 103.1333 | 88.120 | .436 | . | .908 |
| item22 | 103.0000 | 87.517 | .699 | . | .904 |
| item23 | 103.0667 | 88.271 | .468 | . | .907 |
| item24 | 103.1333 | 90.809 | .203 | . | .912 |
| item25 | 103.2000 | 86.441 | .532 | . | .906 |
| item26 | 103.1000 | 85.059 | .752 | . | .902 |
| item27 | 103.0000 | 90.069 | .359 | . | .909 |
| item28 | 103.0667 | 88.685 | .482 | . | .907 |
| item29 | 103.2000 | 86.234 | .511 | . | .907 |
| item30 | 103.4000 | 88.386 | .333 | . | .911 |

| **Scale Statistics** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Mean | Variance | Std. Deviation | N of Items |
| 1.0663E2 | 94.171 | 9.70419 | 30 |

Lampiran VII

**HASIL UJI NORMALITAS**

| **Descriptive Statistics** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | N | Mean | Std. Deviation | Minimum | Maximum |
| Kenyataan | 160 | 3.687 | .3212 | 2.544 | 4.00 |
| Harapan | 160 | 3.672 | .3061 | 2.521 | 4.00 |

| **One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Kenyataan | Harapan |
| N | | 160 | 160 |
| Normal Parametersa | Mean | 3,258 | 3.249 |
| Std. Deviation | .321 | .306 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .330 | .230 |
| Positive | .272 | .129 |
| Negative | -.330 | -.230 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | 2.952 | 2.057 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | 0.88 | 0.07 |
| a. Test distribution is Normal. | |