

LAMPIRAN

LAMPIRAN I

SKALA PENELITIAN

SKALA PSIKOLOGI

j

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
2019**

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Saya mahasiswa Fakultas Psikologi Unissula. Dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir pada Fakultas Psikologi Universitas Islam Sultan Agung, saya bermaksud mengadakan penelitian. Sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon Saudara/Saudari bersedia untuk mengisi skala ini.

Lembar skala ini berisi sejumlah pernyataan yang harus Anda jawab semua. Anda diminta untuk memilih salah satu dari empat pilihan jawaban yang tersedia. Pilihlah jawaban yang paling sesuai dengan diri Anda karena tidak ada jawaban yang salah. Anda tidak perlu khawatir tentang identitas Anda karena identitas saudara sebagai responden akan dirahasiakan. Semua jawaban yang masuk, akan saya jaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan ilmiah.

Atas kesediaan saudara meluangkan waktu untuk mengisi skala ini saya ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Hormat penulis,

Pingka Gusti Fadlilati Robby

IDENTITAS DIRI

Nama/Inisial :
 Angkatan :
 Jenis Kelamin : P / L (Lingkari salah satu)

PETUNJUK PENGISIAN

- Bacalah dengan teliti sebelum mengisi jawaban pernyataan yang ada.
- Berikut ini ada sejumlah pernyataan. Berilah tanda silang (X) pada salah satu pilihan jawaban yang **sesuai dengan keadaan, perasaan dan pikiran saudara** dari empat pilihan jawaban yang disediakan yaitu:

SS : Bila anda merasa **SANGAT SESUAI** dengan pernyataan tersebut.

S : Bila anda merasa **SESUAI** dengan pernyataan tersebut.

TS : Bila anda merasa **TIDAK SESUAI** dengan pernyataan tersebut.

STS : Bila anda merasa **SANGAT TIDAK SESUAI** dengan pernyataan tersebut.

Usahakan untuk tidak melewati satu nomor pun dalam memberi jawaban pada pernyataan tersebut.

Contoh :

NO	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya merasa tata usaha sudah memberikan pelayanan terbaik		X		

- Apabila terdapat kesalahan dalam memilih jawaban, cukup berikan tanda “=” di atas tanda “X” kemudian pilih kembali jawaban anda seperti cara di atas.

Contoh :

NO	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya merasa tata usaha sudah memberikan pelayanan terbaik		X	X	

4. Semua pilihan jawaban adalah benar, asalkan sesuai dengan apa yang terjadi pada diri anda.
5. Jika telah selesai, periksa kembali jawaban Anda, pastikan semua jawaban telah terisi.
6. Kami sangat menghargai kesungguhan dan kejujuran anda. Kerahasiaan identitas dan jawaban insyaallah kami jamin.



SELAMAT MENGERJAKAN

SKALA I

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Menurut saya, tata usaha kurang teliti dalam melakukan tugasnya				
2	Menurut saya, jasa yang ditawarkan oleh tata usaha sesuai dengan kebutuhan mahasiswa				
3	Saya merasa tata usaha memberi pelayanan tidak sesuai dengan tugasnya				
4	Menurut saya, tata usaha dalam melayani mahasiswa murah senyum				
5	Menurut saya tata usaha memberikan pelayanan yang buruk pada mahasiswa				
6	Karyawan tata usaha berpenampilan rapi dalam melakukan pekerjaannya				
7	Menurut saya, pelayanan tata usaha tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan yang diberikan kurang baik				
8	Saya merasa tata usaha menjalankan tugasnya sesuai dengan fungsinya				
9	Menurut saya, tata dalam melayani mahasiswa suka bermuka masam/jutek				
10	Menurut saya, tata usaha dalam memberikan pelayanan tidak membedakan status mahasiswa				
11	Saya merasa tata usaha kurang jelas dalam memberikan informasi yang ada di Fakultas				

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
12	Menurut saya pelayanan yang diberikan tata usaha sesuai dengan fungsinya				
13	Saya merasa tata usaha cenderung tidak peduli kepada keluhan mahasiswa				
14	Saya merasa tata usaha pilih kasih dalam memberikan pelayanan				
15	Saya merasa tata usaha memberikan penjelasan dengan jelas terkait perihal yang ditanyakan mahasiswa				
16	Saya merasa pelayanan yang diberikan berbeda dengan yang ditawarkan				
17	Menurut saya tata usaha membantu mahasiswa dalam menangani permasalahan mahasiswa terhadap system akademik dengan baik				
18	Menurut saya tata usaha memberikan penjelasan dengan sabar ketika mahasiswa bertanya				
19	Saya merasa bahwa tata usaha kurang memahami tentang layanan yang seharusnya diberikan				
20	Saya merasa pelayanan yang diberikan tata usaha sesuai dengan yang diharapkan				
21	Ketika saya bertanya mengenai perihal system akademik, tata usaha tidak memberikan penjelasan apapun				

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
22	Pelayanan tata usaha dilakukan sesuai urutan kedatangan mahasiswa				
23	Dalam memberikan pelayanan, saya merasa karyawan tata usaha berlaku adil pada setiap mahasiswa				
24	Saya merasa pelayanan tata usaha tidak sesuai dengan yang dijanjikan sebelumnya				
25	Saya merasa bahwa mahasiswa lain didahulukan karena memiliki hubungan dengan karyawan				
26	Menurut saya, pelayanan yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa				
27	Selain tidak memberi senyum, tata usaha juga kurang ramah saat melayani mahasiswa				
28	Saya merasa jasa yang ditawarkan berbeda dengan yang diterima				
29	Saya merasa tata usaha sudah memberikan pelayanan dengan sopan kepada mahasiswa				
30	Menurut saya jasa yang diberikan sesuai dengan aturan yang ada				

Thank you, Next

SKALA II

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Saya merasa bahwa tata usaha dapat menciptakan hubungan baik dengan mahasiswa				
2	Saya merasa bahwa tata usaha kurang peduli terhadap kepentingan mahasiswa				
3	Menurut saya Fakultas memberikan fasilitas AC dan ruangan yang nyaman untuk menunggu pelayanan dari tata usaha				
4	Ketika saya meminta bantuan pada tata usaha, mereka langsung menanggapi dengan cepat				
5	Saya merasa tata usaha kurang bertanggung jawab di jam kerja				
6	Menurut saya, tata usaha mengutamakan kepentingan mahasiswa				
7	Menurut saya Fakultas memiliki ruangan yang kurang bersih dan kurang nyaman				
8	Saya merasa pelayanan yang diberikan tata usaha tidak mengecewakan				
9	Menurut saya tata usaha sangat lambat dalam memberikan layanan				
10	Menurut saya Fakultas menjamin kesiapan, kelengkapan dan keakuratan data mahasiswa				
11	Menurut saya Fakultas kurang respon terhadap keluhan mahasiswa				

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
12	Fakultas menyediakan internet gratis untuk mahasiswa				
13	Saya merasa tata usaha kurang bisa menangani permasalahan mahasiswa				
14	Fakultas menyediakan saluran telfon dan email untuk melayani keluhan mahasiswa secara online				
15	Saya merasa tata usaha kurang teliti ketika melayani mahasiswa				
16	Menurut saya, tata usaha melayani mahasiswa dengan penuh perhatian				
17	Fakultas tidak menyediakan Kotak saran untuk dievaluasi mahasiswa				
18	Menurut saya tata usaha menunjukkan kesiapan dalam membantu mahasiswa				
19	Saya merasa bahwa tata usaha kurang cepat dalam merespon permintaan mahasiswa				
20	Saya yakin bahwa Fakultas bertanggung jawab atas kesalahan pada system akademik				
21	Menurut saya tata usaha tidak memiliki rasa perhatian terhadap mahasiswa				
22	Menurut saya penataan ruang di Fakultas rapi, bersih, dan nyaman				
23	Menurut saya tata usaha tidak dapat menjawab pertanyaan mahasiswa dengan cepat dan benar				

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
24	Menurut saya tata usaha cekatan dalam melakukan tugasnya				
25	Saya merasa ketika terdapat kesalahan pada system akademik, Fakultas tidak mau bertanggung jawab				
26	Menurut saya tata usaha bersedia memberikan informasi yang belum diketahui mahasiswa				
27	Ketika saya membutuhkan bantuan tata usaha, mereka kurang maksimal dalam merespon keluhan mahasiswa				
28	Saya merasa tata usaha kurang lengkap dan kurang jelas dalam memberikan informasi pada mahasiswa				
29	Saya merasa tata usaha kurang cekatan dalam merespon keluhan mahasiswa				
30	Menurut saya Fakultas memberikan perhatian terhadap setiap keluhan mahasiswa				
31	Saya merasa ruangan dan toilet yang disediakan Fakultas jarang dibersihkan				

Terima Kasih ...

LAMPIRAN II
SEBELUM UJI KESAHIHAN BUTIR

LAMPIRAN III

UJI DAYA BEDA AITEM

UJI DAYA BEDA AITEM

Skala 1 Kepuasan Mahasiswa

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,896	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	72,5000	106,515	,434	,893
VAR00002	71,9900	108,515	,399	,894
VAR00003	72,0500	109,886	,229	,897
VAR00004	72,3400	103,196	,510	,892
VAR00005	71,9500	107,058	,470	,893
VAR00006	71,6200	110,299	,263	,896
VAR00007	72,3900	102,624	,649	,889
VAR00008	71,8700	106,639	,572	,891
VAR00009	72,6100	104,159	,565	,891
VAR00010	71,9900	105,263	,569	,891
VAR00011	72,5700	107,945	,348	,895
VAR00012	71,7500	109,119	,403	,894
VAR00013	72,4500	103,442	,628	,889
VAR00014	72,0400	103,190	,711	,888
VAR00015	72,2200	106,335	,500	,892

VAR00016	72,1000	107,667	,456	,893
VAR00017	71,9000	106,838	,486	,892
VAR00018	72,2500	104,250	,579	,890
VAR00019	72,2400	109,598	,270	,896
VAR00020	72,1600	106,075	,539	,891
VAR00021	72,0700	108,995	,333	,895
VAR00022	72,0400	107,998	,370	,895
VAR00023	72,0100	102,333	,717	,887
VAR00024	72,1300	106,134	,633	,890
VAR00025	72,3100	104,277	,588	,890
VAR00026	71,9600	107,918	,439	,893
VAR00027	72,5100	103,081	,580	,890
VAR00028	72,0300	121,343	-,510	,910
VAR00029	72,1000	106,717	,437	,893
VAR00030	71,8300	109,698	,299	,896

Skala 2 Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,873	31

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	74,7900	102,289	,464	,868
VAR00002	75,1200	101,804	,582	,865
VAR00003	74,4100	105,982	,249	,873
VAR00004	75,1500	102,008	,537	,866
VAR00005	75,1400	105,859	,314	,871
VAR00006	74,9100	102,507	,575	,866
VAR00007	74,3200	107,533	,157	,875
VAR00008	74,8700	100,882	,614	,864
VAR00009	75,1500	103,886	,380	,870
VAR00010	74,7600	104,528	,379	,870
VAR00011	75,1800	101,987	,467	,868
VAR00012	74,4000	108,545	,063	,878
VAR00013	75,3700	102,175	,528	,866
VAR00014	74,9100	105,254	,230	,874
VAR00015	75,2900	101,359	,538	,866
VAR00016	75,2200	101,385	,544	,866
VAR00017	75,1900	100,357	,528	,866

VAR00018	74,9200	103,347	,538	,867
VAR00019	75,4600	104,817	,393	,870
VAR00020	74,5100	108,252	,139	,874
VAR00021	75,0100	102,010	,514	,867
VAR00022	74,2000	108,364	,112	,875
VAR00023	75,1600	102,621	,576	,866
VAR00024	75,0700	104,248	,414	,869
VAR00025	74,7500	104,614	,341	,871
VAR00026	74,6300	106,700	,244	,873
VAR00027	75,2100	104,491	,330	,871
VAR00028	75,2500	99,462	,627	,863
VAR00029	75,3200	102,583	,488	,867
VAR00030	74,8400	101,025	,530	,866
VAR00031	74,3900	108,119	,093	,877

LAMPIRAN IV

TABULASI BUTIR PENELITIAN

Tabulasi Skala 1 Kepuasan Mahasiswa

SUBJEK	AITEM 1	AITEM 2	AITEM 4	AITEM 5	AITEM 7	AITEM 8	AITEM 9	AITEM 10	AITEM 11	AITEM 12	AITEM 13	AITEM 14	AITEM 15	AITEM 16	AITEM 17	AITEM 18	AITEM 20	AITEM 21	AITEM 22	AITEM 23	AITEM 24	AITEM 25	AITEM 26	AITEM 27	AITEM 29	
1	2	1	4	2	3	4	3	3	1	3	1	4	4	2	4	2	1	1	3	4	3	1	2	1	2	61
2	2	2	2	3	1	3	1	3	1	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	47
3	1	2	2	3	1	3	1	3	1	3	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	42
4	1	2	2	3	2	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	64
5	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	66
6	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	59
7	1	3	3	3	2	4	1	4	1	4	2	2	1	3	3	3	1	1	4	3	2	2	1	1	3	58
8	1	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	65
9	1	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	69
10	1	4	2	4	1	2	1	2	1	4	1	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2	3	1	4	56
11	3	4	4	1	1	4	1	4	1	4	3	3	4	1	4	4	4	3	4	4	3	3	2	1	4	74
12	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	58
13	2	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	71
14	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	45
15	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	2	2	2	3	4	1	2	1	2	1	2	44
16	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
17	2	3	1	3	3	2	1	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	57
18	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	64
19	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	1	3	3	3	2	2	2	2	2	3	1	2	1	2	2	57
20	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	71
21	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	70
22	2	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	75
23	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	61
24	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
25	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74
26	3	3	4	3	2	3	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	58
27	2	3	2	3	1	3	2	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	1	2	53
28	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	1	3	69
29	2	3	1	2	1	3	1	3	2	3	1	1	2	1	3	1	1	2	3	2	1	1	3	1	2	46
30	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	75
31	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	79
32	2	2	4	3	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	58
33	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	68
34	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	66
35	3	2	2	4	2	3	2	3	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	56
36	2	2	4	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	1	3	1	3	52
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74
38	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	57
39	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	53
40	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	67
41	3	3	3	2	2	3	1	3	2	3	2	3	2	2	3	1	3	3	3	2	2	3	3	1	2	60
42	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	62
43	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	69
44	3	3	1	3	3	3	2	4	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	67
45	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	70
46	1	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	60
47	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	61
48	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	61
49	1	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	3	1	2	43
50	1	2	1	2	1	2	1	1	2	3	1	1	2	2	1	1	2	3	1	2	2	1	3	1	1	40

51	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	64	
52	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	4	3	2	4	3	2	4	67
53	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	60
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
55	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	72
56	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	1	70
57	1	2	1	2	1	2	1	1	1	3	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	41
58	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	1	2	2	1	1	1	2	40
59	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	1	2	2	1	3	1	2	42
60	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	3	1	2	40
61	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	45
62	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	53
63	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	3	1	1	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	50
64	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	66
65	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	4	1	1	2	2	1	2	2	1	2	45
66	3	2	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	65
67	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	3	1	2	4	2	2	2	1	1	1	1	1	2	39
68	3	2	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	64
69	3	2	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	66
70	3	2	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	65
71	2	2	1	3	3	3	2	3	2	4	4	4	2	3	4	3	3	4	3	4	2	2	4	3	2	72
72	1	2	2	2	4	3	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	1	57
73	2	2	2	3	2	3	2	2	1	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	60
74	3	3	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	66
75	3	2	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	65
76	2	2	3	2	2	2	4	3	2	3	1	1	3	2	3	3	2	2	2	4	2	3	2	4	2	61
77	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	63
78	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	1	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	59
79	2	3	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	85
80	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	74
81	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	61
82	2	3	3	3	4	4	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	70
83	1	3	3	3	3	3	1	2	1	3	1	3	4	3	4	3	4	1	4	4	2	1	4	2	3	66
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
85	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	4	54
86	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	70
87	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	71
88	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	73
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	72
90	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	68
91	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	2	64
92	2	3	2	2	1	3	1	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	2	2	1	3	60
93	3	3	2	4	1	3	4	2	1	3	1	2	3	2	4	4	3	2	4	4	1	4	3	1	2	66
94	1	3	1	2	2	3	1	2	1	3	2	3	2	3	3	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	52
95	2	2	2	3	1	3	1	3	1	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	47
96	1	2	2	3	2	2	2	3	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	64
97	1	3	3	3	2	4	1	4	1	4	1	2	3	4	3	3	1	1	4	3	2	2	2	1	3	61
98	1	2	2	3	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	63
99	1	4	2	3	2	2	1	2	1	4	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	1	4	57	
100	1	3	4	4	4	3	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	69

Tabulasi Skala 2 Kualitas Pelayanan

SUBJEK	AITEM 1	AITEM 2	AITEM 4	AITEM 5	AITEM 6	AITEM 8	AITEM 9	AITEM 10	AITEM 11	AITEM 13	AITEM 15	AITEM 16	AITEM 17	AITEM 18	AITEM 19	AITEM 21	AITEM 23	AITEM 24	AITEM 25	AITEM 27	AITEM 28	AITEM 29	AITEM 30	
1	4	3	4	3	2	2	2	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	66
2	1	2	2	1	2	3	1	1	1	2	1	1	1	2	2	4	2	1	1	3	1	2	1	38
3	1	2	2	1	2	3	1	1	1	2	1	1	1	2	2	4	2	1	1	3	1	2	1	38
4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	55
5	3	2	2	2	3	2	2	3	4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	59
6	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	57
7	2	2	2	2	3	2	2	3	3	1	4	2	2	4	1	3	1	3	1	4	3	1	4	55
8	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	53
9	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	1	2	2	1	3	2	3	3	1	2	2	2	52
10	4	2	3	2	4	4	3	3	1	1	2	4	2	4	1	2	1	4	2	1	3	3	4	60
11	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	1	4	1	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4	50
12	4	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	1	3	59
13	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	67
14	2	2	2	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	37
15	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	40
16	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	45
17	3	2	2	3	2	1	2	3	1	1	2	3	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	42
18	1	3	1	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	1	2	3	2	1	1	2	49
19	1	4	1	1	2	2	4	3	1	1	1	2	3	2	1	1	1	2	3	4	3	4	1	48
20	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	2	64
21	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	1	3	3	2	2	2	3	58
22	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	62
23	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	58
24	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	69
25	3	3	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
26	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	46
27	2	1	1	3	1	2	4	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	3	2	2	1	2	39
28	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	50
29	1	1	1	2	3	2	2	3	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	40
30	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70
31	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	64
32	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	53
33	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	68
34	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	57
35	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	45
36	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	47
37	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	63
38	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	53
39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	48
40	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	3	1	1	2	3	43
41	3	3	2	1	2	2	2	3	2	3	2	1	1	2	1	2	2	2	4	2	3	2	2	49
42	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	54
43	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	61
44	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	65
45	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	55
46	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
47	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	55
48	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	56
49	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	49
50	2	1	1	2	2	2	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	40

LAMPIRAN V

UJI ASUMSI

UJI NORMALITAS

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Kepuasan_mahasiswa	100	61,2900	10,21120	39,00	85,00
Kualitas_pelayanan	100	53,7600	9,51036	31,00	70,00

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kepuasan_mahasiswa	Kualitas_pelayanan
N		100	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	61,2900	53,7600
	Std. Deviation	10,21120	9,51036
Most Extreme Differences	Absolute	,095	,067
	Positive	,070	,056
	Negative	-,095	-,067
Kolmogorov-Smirnov Z		,946	,669
Asymp. Sig. (2-tailed)		,332	,762

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

UJI LINIERITAS

Model Description

Model Name		MOD_2
Dependent Variable	1	kepuasan_mahasiswa
Equation	1	Linear
Independent Variable		kualitas_layanan
Constant		Included
Variable Whose Values Label Observations in Plots		Unspecified

Case Processing Summary

	N
Total Cases	100
Excluded Cases ^a	0
Forecasted Cases	0
Newly Created Cases	0

a. Cases with a missing value in any variable are excluded from the analysis.

Variable Processing Summary

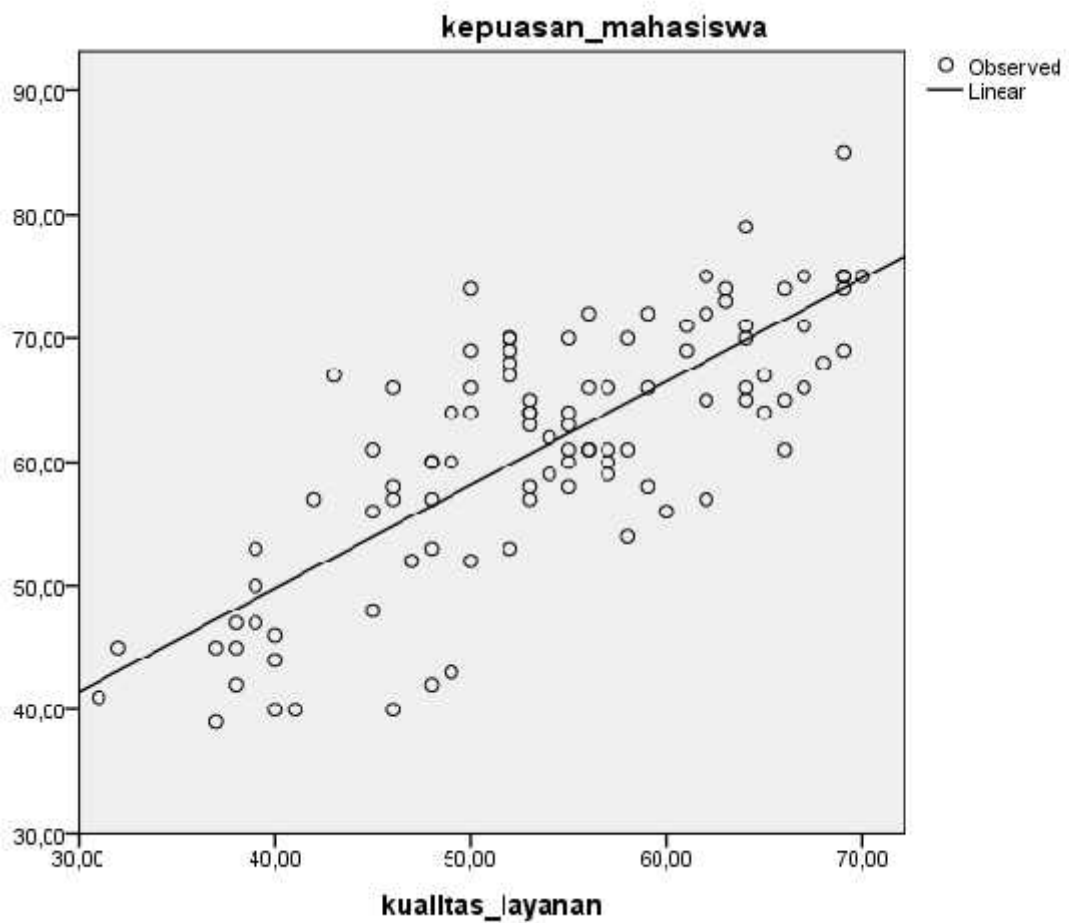
	Variables	
	Dependent	Independent
	kepuasan_ mahasiswa	kualitas_ layanan
Number of Positive Values	100	100
Number of Zeros	0	0
Number of Negative Values	0	0
Number of Missing User-Missing Values	0	0
System-Missing Values	0	0

Model Summary and Parameter Estimates

Dependent Variable: kepuasan_mahasiswa

Equation	Model Summary					Parameter Estimates	
	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
Linear	,605	150,299	1	98	,000	16,381	,835

The independent variable is kualitas_layanan.



UJI HIPOTESIS

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
kepuasan_mahasiswa	61,2900	10,21120	100
kualitas_pelayanan	53,7600	9,51036	100

Correlations

		kepuasan_m ahasiswa	kualitas_ pelayanan
kepuasan_mahasiswa	Pearson Correlation	1	,778**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	100	100
kualitas_pelayanan	Pearson Correlation	,778**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

LAMPIRAN VI

IZIN ADAPTASI SKALA



adriyanidewishalma >

Yesterday 12:14 pm

Assalamualaikum mba Shalma, ini Pingka, adek tingkatnya mba.. Maaf ganggu waktunya.. Dulu itu skripsi mba Shalma tentang hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah kan mba? Nah, aku skripsinya hampir sama kaya skripsinya mba Shalma, bedanya aku itu kepuasan mahasiswa.. Tujuannya aku dm mba Shalma itu karna aku mau minta izin buat pake skala penelitiannya mba boleh ngga mba? Soalnya variabel kita sama mba hehehe.. Kira-kira boleh nggak yah mba? 😊 makasih sebelumnya

Yesterday 12:1 pm

Soalnya buat adaptasi skalanya itu butuh izin dari yang punya, dan nanti bukti bahwa si pemilik menyetujui diminta untuk di lampirkan hehe 😊 sekiranya mba ridha kalo skalanya aku adaptasi tolong kabarin yah mba 😊

Today 7:26 am

Oh iya dek

Gapapa

Dosbingmu sapa to dek ?



Sbb kmrn lg sibuk

Today 8:27 pm

Alhamdulillah... Makasih yah mbaaa 😊😊

Dosbingku pa lim 😊

Jazakillah khoir 🙏

LAMPIRAN VII
SURAT KETERANGAN PENELITIAN



**YAYASAN BADAN WAKAF SULTAN AGUNG
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG (UNISSULA)**

Jl. Raya Kaligawe Km. 4 Semarang 50112 Telp. (024) 8583504 (8 sal) Fax (024) 8582455
email : informasi@unissula.ac.id web : www.unissula.ac.id

FAKULTAS HUKUM

Bismillah Membangun Generasi Khaira Ummah

Nomor : 616/D.1/SA-H/III/2019
Lamp : -
Hal : **Mohon Data**

Kepada : **Yth. Wakil Dekan I Fakultas Psikologi
Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA)**
di-
Semarang

As-salaamu'alaikum wr. wb.

Menanggapi Surat Nomor 318/C.1/Psi-SA/III/2019 tertanggal 06 Maret 2019 perihal sebagaimana terdapat dalam pokok surat, sebagai bahan penulisan Skripsi untuk mahasiswa Fakultas Psikologi UNNISSULA :

NAMA : Pingka Gusti FR
NIM : 30701501722
Subyek : MAHASISWA

Maka dengan ini kami sampaikan bahwa permohonan tersebut dapat kami terima. Untuk selanjutnya agar yang bersangkutan mengatur pelaksanaan sedemikian rupa agar kegiatan di Fakultas Hukum tidak terganggu dan berkoordinasi dengan administrasi Fakultas Hukum jika ada hal-hal yang dapat dibantu berkaitan dengan kegiatan dimaksud.

Demikian dari kami, atas perhatian yang diberikan kami mengucapkan banyak terima kasih.

Was-salaamu'alaikum wr. wb.

Semarang, 25 Maret 2019
Ka. Prodi SL,

Kami Hartono, SH.,MH
NIK : 220.388.014

Tembusan:

1. *Yth. Yang bersangkutan*
2. *Arsip*



YAYASAN BADAN WAKAF SULTAN AGUNG
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG (UNISSULA)

Jl. Raya Kaligawe Km. 4 Semarang 50112 Telp. (024) 8583564 (8 sal) Fax (024) 8583458
email : informasi@unissula.ac.id web : www.unissula.ac.id

FAKULTAS HUKUM

Bismillah Membangun Generasi Khaira Ummah

SURAT KETERANGAN

Nomor : 617/A.2/SA-H/III/2019

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan dibawah ini Ka. Prodi S1 Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : **Pingka Gusti FR**

NIM : **30701501722**

Fakultas/ Jurusan : **Psikologi/ S1 Psikologi Unissula**

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa mahasiswa tersebut diatas telah melakukan penelitian dengan subyek Mahasiswa Fakultas Hukum, dalam rangka Penulisan Skripsi dengan Judul : Peran Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas XY di Universitas Z Kota Semarang. Demikian suran keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Semarang , 25 Maret 2019
Ka. Prodi S1,


Kami Hartono, SH, MH
NIK : 220.388.014

Tembusan:
1. Arsip

DAFTAR MAHASISWA AKTIF
SEMESTER GENAP 2018/2019
FAKULTAS HUKUM UNISSULA

NO	ANGKATAN	MHS	
1	2018	491	
2	2017	321	
3	2016	368	
4	2015	178	
5	2014	39	
6	2013	5	
7	2012	5	
TOTAL		1407	