

**SURVEY KEPUASAN MAHASISWA
INSTITUT AGAMA ISLAM (IAI) AL-AZIZIYAH**

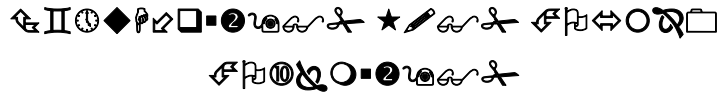
Oleh:

**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)
IAI AL-AZIZIYAH SAMALANGA**



**INSTITUT AGAMA ISLAM
(IAI) AL-AZIZIYAH SAMALANGA
KABUPATEN BIREUEN - PROPINSI ACEH
2015**

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadirat Allah Swt, yang dengan rahmat dan karunia-Nya, kami Tim dari Lembaga Penjamin Mutu (LPM) Institut Agama Islam (IAI) Al-Aziziyah telah dapat menyelesaikan penyusunan laporan survey kepuasan mahasiswa dalam menjalani rutinitas pendidikan di Kampus IAI Al-Aziziyah Samalanga.

Laporan survey yang telah disusun ini memuat laporan survey yang dilakukan terhadap 5 aspek kepuasan dari aspek *reability*, *responsiviness*, *tangible*, *empathy* dan *assurance* yang dirasakan oelh Mahasiswa IAI Al-Aziziyah, diantara tujuan dilakukan survey ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan yang di terima mahasiswa yang menjadi tolak ukur dan *muhasabah* bagi lembaga IAI Al-Aziziyah.

Dengan selesai survey ini, mudah-mudahan dapat memberi masukan kepada IAI Al-Aziziyah dalam meningkatkan mutu layanan kepada mahasiswa yang harapannya IAI Al-Aziziyah dapat melahirkan lulusan yang bermutu, untuk itu, kami Tim Lembaga Penjamin Mutu (LPM) sangat mengharapkan kritik dan saran dari para semua pihak demi

kesempurnaannya di masa mendatang mudah-mudahan laporan survey ini ada manfaat untuk kita semua.

Samalanga, 10 Maret 2015

Tim,

Daftar Isi

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Survey Kepuasan.....	4
C. Manfaat Survey	4
BAB II KONSEP TEORI	6
A. Konsep Pelayanan.....	6
B. Pelayanan Prima	8
C. Standar Pelayanan Minimal	12
D. Peningkatan Standar Mutu.....	12
E. Akreditasi BAN-PT	14
F. Kepuasan Pelanggan.....	17
BAB III METODE SURVEY	22
BAB IV HASIL SUREVEY.....	26
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aspek <i>Tangibles</i>	26
B. Kepuasan Mahasiswa Terhdap Aspek <i>Reability</i>	27
C. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aspek <i>Responsiveness</i>	28
D. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aspek <i>Assurance</i> ..	29
E. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aspek <i>Empathy</i>	29
BAB V PENUTUP	31
A. Kesimpulan.....	31
B. Saran dan Rekomendasi	32
Lampiran.....	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberhasilan suatu jasa pelayanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada konsumennya, dalam arti perusahaan memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya akan sukses dalam mencapai tujuannya. Sekarang ini mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan. Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen. Suatu pendidikan bermutu tergantung pada tujuan dan yang akan dilakukan dalam pendidikan. Definisi pendidikan bermutu harus mengakui bahwa pendidikan apapun termasuk dalam suatu sistem. Mutu dalam beberapa bagian dari sistem mungkin baik, tetapi mutu kurang baik yang ada di bagian lain dari sistem, yang menyebabkan berkurangnya mutu pendidikan secara keseluruhan dari pendidikan.

Definisi mutu layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Mutu pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan /kepentingan pelanggan atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima.

Menurut Feigenbaum mutu merupakan kekuatan penting yang dapat membuahkan keberhasilan baik di dalam organisasi dan pertumbuhan lembaga, hal ini juga bisa diterapkan di dalam

penyelenggaraan pelayanan mutu pendidikan.

Selanjutnya jika mutu dikaitkan dalam penyelenggaraan pendidikan maka dapat berpedoman pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan yang menyatakan bahwa penjaminan mutu adalah wajib baik internal maupun eksternal. Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk.

Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan pelanggannya secara konsisten. Kajian mengenai karakteristik jasa pada lembaga pendidikan tinggi, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, yakni:

1. Perguruan tinggi termasuk ke dalam kelompok jasa murni (*pure service*), di mana pemberian jasa yang dilakukan didukung alat kerja atau sarana pendukung semata, seperti ruangan kelas, kursi, meja, dan buku-buku;
2. Jasa yang diberikan membutuhkan kehadiran pengguna jasa (mahasiswa), jadi di sini pelanggan yang mendatangi lembaga pendidikan tersebut untuk mendapatkan jasa yang diinginkan (meskipun dalam perkembangannya

ada yang menawarkan program jarak, universitas terbuka, dan kuliah jarak jauh)

3. Penerimaan jasa adalah orang, jadi merupakan pemberian jasa yang berbasis orang. Sehingga berdasarkan hubungan dengan pengguna jasa (pelanggan / mahasiswa) adalah *high contact system* yaitu hubungan pemberi jasa dengan pelanggan tinggi. Pelanggan dan penyedia jasa terus berinteraksi selama proses pemberian jasa berlangsung. Untuk menerima jasa, pelanggan harus menjadi bagian dari sistem jasa tersebut;
4. Hubungan dengan pelanggan adalah berdasarkan *member relationship*, di mana pelanggan telah menjadi anggota lembaga pendidikan tersebut, sistem pemberian jasanya secara terus menerus dan teratur sesuai kurikulum yang telah ditetapkan.

Pelayanan yang didasarkan pada hubungan dengan kepuasan pelanggan merupakan kunci mempertahankan pelanggan dan mencakup pemberian keuntungan finansial serta sosial di samping ikatan struktural dengan pelanggan. Suatu jasa pelayanan harus memutuskan seberapa banyak pelayanan berdasarkan hubungan harus dilakukan pada masing-masing segmen pasar dan pelanggan, dari tingkat biasa, relatif, bertanggung jawab, proaktif sampai kemitraan penuh. Azwar (1996) berpendapat masalah mutu akan muncul apabila unsur masukan, proses, lingkungan serta keluaran menyimpang dari standar yang telah ditetapkan.

Institut Agama Islam (IAI) Al-Aziziyah Samalanga sebagai perguruan tinggi swasta yang lahir pada tahun 2003 dan telah

memiliki lebih 3.617 mahasiswa aktif serta memiliki 162 lulusan pada wisuda perdana (2010), 315 lulusan pada wisuda kedua (2012) dan 480 lulusan pada wisuda ketiga (2014) dengan jumlah 957 lulusan dan memiliki ciri khas sebagai kampus yang mengadopsi konsep pemondokan mahasiswa dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan yang prima untuk menjamin kepuasan pelanggannya. Selain pelanggan internal (dosen dan tenaga kependidikan), IAI Al-Aziziyah Samalanga memiliki pelanggan internal utama yaitu mahasiswa. Untuk mendapatkan gambaran tentang mutu layanan IAI Al-Aziziyah terhadap pelanggan internal (mahasiswa) dalam bidang kemahasiswaan, kesejahteraan, dan akademik. Untuk itu perlu dilakukan survey kepuasan pelanggan internal (mahasiswa).

B. Tujuan Survey Kepuasan

Adapun tujuan IAI Al-Aziziyah melakukan survey kepuasan pelanggan internal adalah:

1. Untuk mengetahui persepsi pelanggan internal (mahasiswa) terhadap layanan di bidang kemahasiswaan.
2. Untuk mengetahui persepsi pelanggan internal (mahasiswa) terhadap layanan di bidang kesejahteraan.
3. Untuk mengetahui persepsi pelanggan internal (mahasiswa) terhadap layanan di bidang akademik.

C. Manfaat Survey

Adapun manfaat dari pelaksanaan survey kepuasan pelanggan internal, adalah:

1. Sebagai bahan masukan kepada institusi (IAI Al-

Aziziyah) dalam program pengembangan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanannya khususnya di bidang kemahasiswaan.

2. Sebagai dokumen dalam rangka akuntabilitas organisasi dalam upaya penjaminan mutu perguruan tinggi

BAB II KONSEP TEORI

A. Konsep Pelayanan

Kamus Besar Bahasa Indonesia (Dahlan, dkk., 1995:646) menjelaskan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan hal tersebut, Norman (1991:14) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- c. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Pengertian lebih luas mengenai pelayanan disampaikan Daviddow dan Uttal dalam Sutopo dan Suryanto (2003) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pelayanan yang menjadi produk dari organisasi pemerintahan adalah pelayanan masyarakat (*publik service*). Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik layanan sipil maupun publik. Artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak dan melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok

(organisasi), serta dilakukan secara universal. Teori ini sesuai dengan pendapat Moenir (1998) yang menjelaskan bahwa hak atas pelayanan itu sifatnya universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak tersebut.

Thoha (1995) menjelaskan bahwa tugas pelayanan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, dan mempersingkat waktu proses. Sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada kepuasan atau power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi. Lebih lanjut Pasolong (2007) berpendapat bahwa pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok, dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN7/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang disebut pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-Undangan. Lebih spesifik lagi Dwiyanto (2005:141) mendefinisikan Pelayanan Publik sebagai serangkaian aktivitas yg dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Betapa pentingnya birokrasi dalam pelayanan publik sehingga birokrasi selalu menjadi sorotan dan perhatian masyarakat baik pengguna layanan

secara langsung maupun tidak . Tidak hanya barang yang dihasilkan dalam pelayanan publik, tetapi juga jasa dalam hal memberikan pelayanan administrasi

Berdasarkan teori para ahli tersebut di atas, maka pelayanan adalah suatu kegiatan atau tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan baik berupa barang ataupun jasa yang menghasilkan manfaat bagi penerima layanan.

B. Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "*excellent service*" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Jika pelayanan prima dikaitkan dengan pelayanan publik, berarti pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Nurhasyim (2004) menyebut beberapa perilaku pelayanan prima pada sektor publik sebagai berikut:

1. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa.
2. Pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan.
3. Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar. Sedangkan yang belum ada standar pelayanan yang terbaik dapat diberikan pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal.
4. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas masyarakat

eksternal dan internal.

Apabila pelayanan prima dikaitkan dengan pelayanan umum, maka pelayanan prima dapat diartikan sebagai suatu proses pelayanan kepada masyarakat, baik berupa barang atau jasa melalui tahapan, prosedur, persyaratan-persyaratan, waktu dan pembiayaan yang dilakukan secara transparan untuk mencapai kepuasan sebagaimana visi yang telah ditetapkan dalam organisasi.

Pelayanan prima sebagaimana tuntutan pelayanan yang memuaskan pelanggan atau masyarakat memerlukan persyaratan, bahwa setiap pemberi layanan harus memiliki kualitas kompetensi yang profesional. Oleh sebab itu kualitas kompetensi profesional menjadi aspek penting dan wajar dalam setiap transaksi.

Pelayanan prima dikembangkan berdasarkan konsep A3, yaitu *Attitude* (sikap), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan). Pelayanan prima berdasarkan konsep sikap (*attitude*) meliputi tiga prinsip berikut ini:

1. Melayani pelanggan berdasarkan penampilan yang sopan dan serasi
2. Melayani pelanggan dengan berpikiran positif, what dan logis.
3. Melayani pelanggan dengan sikap menghargai.

Pelayanan prima berdasarkan *attention* (perhatian) meliputi tiga prinsip berikut ini:

1. Mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan.
2. Mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan.
3. Mencurahkan perhatian penuh kepada para pelanggan.

Pelayanan prima berdasarkan *action* (tindakan) meliputi lima prinsip berikut ini.

1. Mencatat setiap pesanan para pelanggan.
2. Mencatat kebutuhan para pelanggan.
3. Menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan.
4. Mewujudkan kebutuhan para pelanggan.
5. Menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

Hal-hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan konsep Pelayanan Prima adalah sebagai berikut.

1. Apabila dikaitkan dengan tugas pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maka pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada masyarakat.
2. Pelayanan prima didasarkan pada standar pelayanan yang terbaik.
3. Untuk instansi yang sudah mempunyai standar pelayanan maka pelayanan prima adalah yang memenuhi standar.
4. Apabila pelayanan selama ini sudah memenuhi standar maka pelayanan prima berarti adanya terobosan baru, yaitu pelayanan yang melebihi standarnya.
5. Untuk instansi yang belum mempunyai standar pelayanan maka pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik dari instansi yang bersangkutan. Usaha selanjutnya adalah menyusun standar pelayanan.

Hasil pengkajian para ahli menunjukkan pentingnya

pelayanan prima kepada pelanggan dengan mengembangkan konsep *Total Quality Service* (TQS). Tujuan dari TQS adalah mewujudkan tercapainya kepuasan pelanggan, memberikan tanggung jawab kepada setiap orang dan melakukan perbaikan pelayanan secara berkesinambungan. Konsep TQS menurut Tjipto (1997), yaitu:

1. Berfokus kepada Pelanggan

Prioritas utama adalah mengidentifikasi keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan. Selanjutnya dirancang sistem yang dapat memberikan jasa atau layanan tertentu yang memenuhi keinginan pelanggan.

2. Keterlibatan Pegawai secara Menyeluruh

Semua pihak yang terkait dengan upaya peningkatan pelayanan harus dilibatkan secara total menyeluruh. Karena itu, pimpinan harus dapat memberikan peluang perbaikan kualitas terhadap semua pegawai. Selain itu, kepemimpinan harus pula memberikan kesempatan berpartisipasi kepada semua pegawai yang ada dalam organisasi, serta memperdayakan pegawai atau karyawan dalam merancang dan memperbaiki barang, jasa, sistem dan organisasi.

3. Sistem Pengukuran

Komponen dalam sistem pengukuran terdiri hal-hal berikut ini:

- a. Menyusun standar proses dan produk
- b. Mengidentifikasi ketidaksesuaian dan mengukur kesesuaiannya dengan keinginan pelanggan
- c. Mengoreksi penyimpangan dan meningkatkan kinerja.

4. Perbaiki Kesenambungan.

- a. Memandang bahwa semua pekerjaan sebagai suatu proses
- b. Mengantisipasi perubahan keinginan, kebutuhan dan harapan para pelanggan.
- c. Mengurangi waktu siklus proses produksi dan distribusi.
- d. Dengan senang hati menerima umpan balik dari pelanggan.

C. Standar Pelayanan Minimal

Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Provinsi sebagai daerah otonom mengisyaratkan adanya hak dan kewenangan pemerintah pusat untuk menetapkan kebijakan tentang perencanaan nasional yang menjadi pedoman atau acuan bagi penyelenggaraan pendidikan di provinsi, kabupaten/ kota sebagai daerah otonom. Dalam rangka standardisasi itulah, maka Mendiknas menerbitkan Kepmen No. 053/U/2001 tanggal 19 April 2001 tentang pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah.

Menurut Peraturan Pemerintah nomor 65 tahun 2005 Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.

D. Peningkatan Standar Mutu

Standar mutu adalah suatu standar yang ditetapkan oleh institusi penghasil produk terhadap mutu produk yang dihasilkan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan terhadap kualitas produk yang digunakannya.

Kajian tentang standar mutu pada awal perkembangannya banyak dilakukan dalam dunia bisnis dan industri. Para pengusaha berusaha sekuat tenaga menghasilkan produk yang bermutu yang dapat diterima secara baik oleh masyarakat. Pada tahap-tahap selanjutnya, seperti yang diketahui bahwa kajian tentang standar mutu terus mengalami perkembangan dan evolusi, menjadi semakin matang dan mengalami diversifikasi untuk aplikasi di berbagai bidang seperti manufaktur, industri jasa, kesehatan, dan dewasa ini juga di bidang pendidikan.

Beberapa tahun belakangan ini telah banyak standar mutu yang diperkenalkan, seperti BS5750, Standar Internasional ISO9000, BS7850, *Investor in People*, *The Deming Prize*, *The Malcolm Baldrige Award*, *The European Quality Award*, *The Citizen's Charter*, Akreditasi BAN-PT, Standar Nasional Indonesia – Badan Standardisasi Nasional (SNI – BSN).

Standar mutu Inggris BS5750 dan standar internasional ISO9000 mendapatkan perhatian yang serius dari dunia pendidikan. terutama dari Amerika dan Eropa. Pertumbuhan gerakan kerjasama Pendidikan dan Bisnis (*Educational Business Partnership*) telah berhasil merangsang ketertarikan dan perhatian masyarakat terhadap berbagai metodologi bisnis, termasuk BS5750.

Ketertarikan pendidikan terhadap BS5750 merupakan hal yang baru. Meskipun harus diakui, bahwa baik *British Standards Institution* (BSI) maupun *Internasional Standards Organization* (ISO) belum menunjukkan ketertarikan terhadap dunia pendidikan sebelum tahun 1989. Mayoritas perusahaan yang terdaftar pada standar BS5750 adalah perusahaan yang bergerak di bidang produk,

namun berkembang ke dalam dunia industri jasa dan praktek-praktek professional, seperti badan amal, arsitek, dan konsultan manajemen. Walaupun demikian belum ada praktek pendidikan yang memberikan jawaban terhadap kesesuaian BS5750/ISO9000 dalam pendidikan.

Namun demikian ada sejumlah kecil perguruan tinggi dan organisasi pelatihan swasta yang berhasil memperoleh status perusahaan, meskipun demikian, saat ini minat dan ketertarikan terhadap standar tersebut betul-betul telah menyebar dalam pendidikan tinggi dan sekolah-sekolah.

E. Akreditasi BAN-PT

Majelis BAN-PT pertama kali diangkat oleh menteri Pendidikan dan Kebudayaan melalui Kepmen Dikbud No. 187/U/1994, tanggal 7 Agustus 1994. Sekretariat BAN-PT pertama kali beroperasi mulai Agustus-1994, sedangkan proses akreditasi pertama kali dilakukan pada tahun 1996.

Akreditasi dipahami sebagai penentuan standar mutu serta penilaian terhadap suatu lembaga pendidikan (dalam hal ini pendidikan tinggi) oleh pihak di luar lembaga pendidikan itu sendiri. Mengingat adanya berbagai pengertian tentang hakikat perguruan tinggi (Barnet, 1992) maka kriteria akreditasi pun dapat berbeda-beda. Barnet menunjukkan, bahwa setidaknya ada empat pengertian atau konsep tentang hakikat perguruan tinggi :

1. Perguruan tinggi sebagai penghasil tenaga kerja yang bermutu (*qualified manpower*). Dalam pengertian ini pendidikan tinggi merupakan suatu proses dan

mahasiswa dianggap sebagai keluaran (*output*) yang mempunyai nilai atau harga (*value*) dalam pasaran kerja, dan keberhasilan itu diukur dengan tingkat penyerapan lulusan dalam masyarakat (*employment rate*) dan kadang-kadang diukur juga dengan tingkat penghasilan yang mereka peroleh dalam karirnya.

2. Perguruan tinggi sebagai lembaga pelatihan bagi karier peneliti. Mutu perguruan tinggi ditentukan oleh penampilan/prestasi penelitian anggota staf. Ukuran masukan dan keluaran dihitung dengan jumlah staf yang mendapat hadiah/penghargaan dari hasil penelitiannya (baik di tingkat nasional maupun di tingkat internasional), atau jumlah dana yang diterima oleh staf dan/atau oleh lembaganya untuk kegiatan penelitian, ataupun jumlah publikasi ilmiah yang diterbitkan dalam majalah ilmiah yang diakui oleh pakar sejawat (*peer group*).
3. Perguruan tinggi sebagai organisasi pengelola pendidikan yang efisien. Dalam pengertian ini perguruan tinggi dianggap baik jika dengan sumber daya dan dana yang tersedia, jumlah mahasiswa yang lewat proses pendidikannya (*throughput*) semakin besar.
4. Perguruan tinggi sebagai upaya memperluas dan mempertinggi pengkayaan kehidupan. Indikator sukses kelembagaan terletak pada cepatnya pertumbuhan jumlah mahasiswa dan variasi jenis program yang ditawarkan. Rasio mahasiswa- dosen yang besar dan satuan biaya pendidikan setiap mahasiswa yang rendah juga

dipandang sebagai ukuran keberhasilan perguruan tinggi.

Perguruan tinggi di Indonesia merupakan campuran yang mengandung unsur- unsur dari keempatnya, oleh karena itu sistem akreditasi BAN-PT memperhatikan konsep dasar tersebut. Peningkatan mutu berkaitan dengan target yang harus dicapai, proses untuk mencapai dan faktor-faktor yang terkait. Dalam peningkatan mutu ada dua aspek yang perlu mendapat perhatian, yakni aspek kualitas hasil dan aspek proses pencapaian hasil tersebut. Ada dua macam peningkatan mutu yaitu peningkatan mutu untuk mencapai standar mutu yang ditetapkan dan peningkatan mutu dalam konteks peningkatan standar mutu yang telah dicapai. Peningkatan standar mutu dilakukan melalui kegiatan monitoring dan evaluasi (*monev*), evaluasi diri, audit, dan *benchmarking*.

Evaluasi diri dilakukan terutama untuk melihat kekuatan dan kelemahan satuan pendidikan kaitannya dengan upaya pemenuhan standar. Tahapan selanjutnya adalah Audit Mutu Akademik Internal untuk melihat kepatuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan. Hasil-hasil yang diperoleh dari tahapan monitoring dan evaluasi, evaluasi diri, dan audit mutu internal serta ditambah dengan masukan dari seluruh *stakeholders*, digunakan sebagai pertimbangan di dalam melakukan peningkatan mutu.

Apabila hasil evaluasi diri dan audit menunjukkan bahwa standar mutu yang telah ditetapkan belum tercapai, maka harus segera dilakukan tindakan perbaikan untuk mencapai standar tersebut. Sebaliknya apabila hasil evaluasi diri dan audit menyatakan bahwa standar mutu yang ditetapkan telah tercapai, maka pada

proses perencanaan berikutnya standar mutu tersebut ditingkatkan melalui *benchmarking*

Benchmarking adalah upaya perbandingan standar baik antar bagian internal organisasi maupun dengan standar eksternal secara berkelanjutan dengan tujuan untuk peningkatan standar mutu. Terdapat tiga pertanyaan mendasar yang akan dijawab oleh proses *benchmarking* adalah: 1) Seberapa baik kondisi kita sekarang? (Evaluasi Diri), 2. Harus menjadi seberapa baik? (Target), 3. Bagaimana cara untuk mencapai yang baik tersebut? (Rencana Tindakan)

Perumusan standar mutu harus mengandung unsur ABCD (*audience, behavior, competence, degree*) dan tidak sekaligus jadi. Contoh Standar Mutu pada Dunia Pendidikan Nasional diartikan sebagai kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum NKRI. Standar mutu dalam dunia pendidikan selanjutnya disebut Standar Nasional Pendidikan (SNP).

F. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan seorang pelanggan atau kepuasan dari para pelanggan merupakan suatu tingkat perasaan pelanggan setelah pelanggan membandingkan kinerja / hasil yang dirasakannya sesuai dengan harapan yang diinginkannya. Jadi tingkat kepuasan pelanggan itu berbeda satu dengan lainnya. Tingkat kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan yang diinginkannya. Jika kinerja yang dilakukannya di bawah harapan yang diinginkannya maka secara otomatis pelanggan merasa kecewa, dan bila kinerja dilakukan sesuai dengan harapan yang diinginkannya, maka pelanggan merasa puas,

dan jika kinerja dilakukan melebihi harapan yang diinginkannya maka jelaslah pelanggan merasa sangat puas sekali.

Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup adanya perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja yang ada dengan hasil yang akan diharapkan dan dirasakannya. Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika di sini kinerja tidak mencukupi harapan, maka pelanggan akan merasa tidak puas. Aritonang (2005) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan yang diartikan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengonsumsi suatu produk. Ada dua ukuran mengenai kepuasan pelanggan yaitu: (1) harapan pelanggan yang berfungsi sebagai pembanding atas suatu ukuran; dan (2) kepuasan pelanggan yang dikaitkan dengan kinerja produk.

Selain itu pelanggan akan merasa puas jika produk yang dibeli dan dikonsumsi berkualitas. Di sini dikatakan bahwa ukuran suatu kualitas dapat bersifat obyektif maupun subyektif. Pada umumnya sekarang orang sering menggunakan ukuran subyektif karena berorientasi pada persepsi dan sikap dari pada kriteria yang lebih obyektif dan konkret. Adapun alasan kenapa orang menggunakan pengukuran subyektif dikarenakan indeks obyektif tidak dapat diterapkan untuk menilai kualitas jasa. Hal ini dipertegas oleh Kotler (1999) yang menyatakan *customer satisfaction is a person's feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product's, received performance (or outcome) in relations to the person's expectation.*

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau

kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya. Jika dikaitkan atau diterapkan kepuasan pelanggan pada bidang pendidikan, maka penilaian terhadap aspek setiap komponen belajar-mengajar khususnya kinerja dosen dalam mengelola proses belajar-mengajar memerlukan sumber informasi data dari berbagai pihak terutama sumber data yang terlibat dalam proses belajar-mengajar. Sementara itu Sudjana (1999) berpendapat penilaian hasil proses belajar-mengajar di dalam pendidikan terbagi dalam tiga kelompok yaitu: (1) tenaga pendidik; (2) mahasiswa itu sendiri; dan (3) para orang tua dan masyarakat.

Menurut Zeithaml (1990) terdapat 10 aspek kualitas layanan secara umum, yaitu: (1) *Tangible*, penampilan fisik peralatan, personalia dan materi komunikasi; (2) *Reliability*, kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara bertanggung jawab dan akurat; (3) *Responsiveness*, keinginan untuk membantu pengguna dan menyediakan layanan yang cepat; (4) *Competency*, penguasaan kemampuan dan pengetahuan yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan; (5) *Courtesy*, sopan santun, respek dan bersahabat dari personalia penghubung; (6) *Credibility*, dapat dipercaya dan pemurah dari penyedia layanan; (7) *Security*, bebas dari bahaya risiko dan keraguan; (8) *Access*, kemudahan dihubungi dan dedikasi; (9) *Communication*, menjaga pengguna selalu diinformasikan dalam bahasa yang mudah dimengerti, dan selalu mau mendengarkan keluhan pengguna; dan (10) *understanding the customer*, selalu berusaha untuk mengerti pengguna dan kebutuhannya.

Kesepuluh aspek ini dapat memberikan gambaran kualitas yang dapat memuaskan pelanggan atau pengguna. Lebih lanjut Zeithaml (1990) mengidentifikasi penyebab kegagalan dalam kualitas layanan dalam lima kesenjangan antara persepsi pelanggan dan penyedia yaitu bentuk kesenjangan dalam hal: (1) antara layanan yang diharapkan dan persepsi manajemen ekspektasi pengguna; (2) antara kualitas layanan dan persepsi pengguna; (3) antara hasil penyerahan layanan dan spesifikasi kualitas layanan; (4) antara hasil penyerahan layanan dan nilai komunikasi eksternal pengguna; dan (5) antara layanan yang dirasakan dan yang diharapkan.

Indikator mengukur suatu mutu jasa pelayanan oleh Zeithaml dapat diuraikan pada 10 dimensi dasar, yang diringkas menjadi 5 dimensi pengukuran dan memberi kesan bahwa 10 dimensi yang asli adalah saling tumpang tindih satu sama lain, sehingga Parasuraman telah membuat sebuah skala multiitem yang diberi nama *service quality / serqual* (Shahin, 2009). Menurut Parasuraman terdapat lima dimensi kualitas pelayanan (*serqual*), yaitu: (1) dimensi berwujud (*tangibles*), untuk mengukur penampilan fasilitas fisik, peralatan, karyawan dan sarana komunikasi; (2) dimensi keandalan (*reliability*), untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan; (3) dimensi daya tanggap (*responsiveness*), menunjukkan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat; (4) dimensi jaminan (*assurance*), untuk mengukur kemampuan dan keramahan karyawan serta sifat dapat dipercaya; dan (5) dimensi empati (*emphaty*), untuk mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan pelanggan serta

perhatian yang diberikan oleh karyawan (Shahin, 2009).

Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Pengertian tersebut dapat diterapkan dalam penilaian kepuasan atau ketidakpuasan terhadap satu lembaga tertentu karena keduanya berkaitan erat dengan konsep kepuasan pelanggan, sebagaimana diilustrasikan pada Gambar 1. Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja tidak mencukupi harapan, maka pelanggan tersebut dianggap tidak puas. (Tjiptono dan Diana, 2003). Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, lembaga harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya.

BAB III METODE SURVEY

Kegiatan survey pelanggan internal (mahasiswa) dilakukan di Tiga Fakultas, Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam, Fakultas Tarbiyah, dan Fakultas Dakwah yang berlangsung dari tanggal 24 Februari hingga 10 Maret 2015.

Metode yang digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan internal ini adalah metode survey melalui penyebaran quisioner. Responden dalam penelitian adalah mahasiswa aktif IAI Al-Aziziyah pada semester Genap Tahun Akademik 2014-2015 dengan populasi yang berjumlah 3.617 orang, yang diambil sebagai responden adalah 10 % jumlah mahasiswa aktif yang mewakili jumlah populasi maka yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah 362 Orang.

Tata cara penyebaran instrumen yang digunakan untuk mengetahui mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan di IAI Al-Aziziyah adalah dengan cara membagikan quisionar kepada seluruh jurusan dengan memilih mahasiswa yang semester II, IV dan semester VI Tahun akademik 2014-2015 dengan secara *random sampling*.

Instrumen untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap proses pelayanan akademik, disusun dengan lima kriteria:

1. *Tangibles*
2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Empathy*

Untuk aspek *Tangible* ada tujuh indikator yang dipertanyakan, yaitu :

1. IAI Al-Aziziyah menyediakan ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapi
2. IAI Al-Aziziyah menyediakan sarana pembelajaran yang memadai
3. IAI Al-Aziziyah mempunyai perpustakaan yang memadai
4. IAI Al-Aziziyah mempunyai laboratorium yang relevan
5. IAI Al-Aziziyah menyediakan buku referensi yang memadai
6. IAI Al-Aziziyah menyediakan fasilitas kamar kecil yang bersih
7. IAI Al-Aziziyah mempunyai fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa.

Untuk aspek *Reability* ada delapan indikator yang dipertanyakan, yaitu :

1. Dosen selalu mengulang materi perkuliahan sampai semua mahasiswa merasa jelas
2. Dosen mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab
3. Dosen memberi bahan ajar (suplemen) untuk melengkapi materi yang diberikan di IAI AL-Aziziyah
4. Dosen selalu membagikan hasil Tugas/Mitem/Quiz dan Final dengan nilai yang obyektif
5. Dosen selalu datang tepat waktu
6. Jumlah dosen memadai (sesuai dengan bidang dan jumlahnya)
7. Dosen selalu memberikan Rencana Pengajaran Perkuliahan(RPP)/ SAP (Satuan Acara Pembelajaran) Per Semester
8. Staf Akademik mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa

Untuk aspek *Responsiveness* ada lima indikator yang dipertanyakan, yaitu :

1. IAI Al-Aziziyah menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa
2. Pelaksanaan ujian yang tepat waktu
3. Pembelajaran sesuai dengan waktu yang telah ditentukan
4. IAI Al-Aziziyah selalu membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik
5. IAI Al-Aziziyah menyediakan waktu khusus untuk orang tua mahasiswa untuk konsultasi.

Untuk aspek *Assurance* ada lima indikator yang dipertanyakan, yaitu :

1. Staf Akademik santun dalam melakukan pelayanan akademik
2. Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh IAI Al-Aziziyah dengan baik
3. Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa
4. Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran
5. Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali.

Untuk aspek *Empathy* ada lima indikator yang dipertanyakan terhadap mahasiswa, yaitu :

1. IAI Al-Aziziyah selalu berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa
2. IAI Al-Aziziyah selalu memonitor terhadap kemajuan mahasiswa

3. Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi
4. Dosen bersikap bersahabat kepada mahasiswa
5. IAI Al-Aziziyah berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya

Kuesioner diedarkan menggunakan pilihan jawaban model *Skala Likert* dengan lima alternatif pilihan jawaban yaitu Sangat Tidak Puas (STP), Tidak Puas (TP), Cukup Puas (CP), Puas (P) dan Sangat Puas (SP). Indeks kepuasan mahasiswa dinilai meliputi aspek *reliability, responsiveness, tangible, emphaty* dan *Assurance*. Dasar penentuan klasifikasi kepuasan mahasiswa menggunakan jumlah skor jawaban responden. Skor minimal adalah 1 dan skor maksimal adalah 5.

BAB IV

HASIL SURVEY

Dalam penelitian ini yang menggunakan *skala likert*, terlebih dulu ditentukan skala nilai tertinggi dan skala nilai terendah sebelum disimpulkan interval. Nilai tertinggi dalam penelitian ini merupakan total responden yang dijadikan sampel dikalikan bobot nilai tertinggi dalam skala likert ($362 \times 5 = 1.810$), jadi Nilai tertinggi adalah 1.810.

Kemudian nilai terendah merupakan total responden yang dijadikan sampel dikalikan bobot nilai terkecil dalam skala likert ($362 \times 1 = 362$), dan untuk penentuan interval dilakukan dengan nilai tertinggi (1.810) dikurangi nilai terendah (362) membagi skala likert ($1.810 - 362 / 5 = 290$). Jadi interval dalam penentuan skala dalam penelitian ini adalah 290.

Skor Jawaban	Klasifikasi
369 - 651	Sangat Tidak Puas
652 - 940	Tidak Puas
941 - 1230	Cukup Puas
1231 - 1519	Puas
1520 - 1810	Sangat Puas

A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aspek *Tangibles*

Survey terhadap aspek *tangibles* yang dilakukan terhadap mahasiswa IAI Al-Azziyah Semester Genap Tahun akademik 2014-2015 dengan jumlah sampel 362 orang mahasiswa yang dibagikan secara *random* dengan menguji tujuh pernyataan yang menggambarkan pikiran, perasaan dan perilaku yang diterima oleh mahasiswa berupa sarana pendidikan, alat perkuliahan, media pengajaran dan prasarana pendidikan.

Hasil survey terhadap aspek ini menyimpulkan, untuk pernyataan pertama tentang ketersediaan ruang kuliah yang bersih dan nyaman, bobot skor nilai adalah 753, pernyataan kedua tentang ketersediaan sarana pembelajaran, bobot skor nilai 977, pernyataan ketiga tentang ketersediaan perpustakaan, bobot skor 1.086 kemudian pernyataan keempat tentang ketersediaan laboratorium, bobot skor 925, pernyataan kelima tentang ketersediaan buku referensi, bobot skor 1.070, pernyataan keenam tentang ketersediaan kamar kecil, bobot skor 929, dan terakhir pernyataan tentang ketersediaan fasilitas ibadah bobot skor 1.247.

Totalitas jumlah skor angka kepuasan mahasiswa untuk aspek *tangibles* adalah 998, skor tersebut menunjukkan bahwa pelayanan IAI Al-Aziziyah terhadap mahasiswa dalam sarana pendidikan, alat perkuliahan, media pembelajaran dan prasarana pendidikan dalam *cukup puas*.

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aspek *Reability*

Survey terhadap aspek *reability* yang dilakukan terhadap mahasiswa IAI Al-Aziziyah Semester Genap Tahun akademik 2014-2015 dengan jumlah sampel 362 orang mahasiswa yang dibagikan secara *random* dengan menguji delapan pernyataan yang menggambarkan pikiran, perasaan dan perilaku yang diterima oleh mahasiswa berupa kehandalan dosen, tenaga pengajar dan tenaga kependidikan.

Hasil survey terhadap aspek ini menyimpulkan, untuk pernyataan pertama tentang mengulang materi perkuliahan, bobot skor nilai adalah 1.194, pernyataan kedua tentang mengalokasikan waktu,

bobot skor nilai 1.290, pernyataan ketiga tentang bahan ajar, bobot skor 1.257, kemudian pernyataan keempat tentang dosen memberikan hasil Tugas, bobot skor 1.224, pernyataan kelima tentang datang selalu tepat waktu, bobot skor 979, pernyataan keenam tentang dosen sesuai dengan bidangnya, bobot skor 1.243, pernyataan ketujuh tentang memberikan RPP/SAP, bobot skor 1.185, dan terakhir pernyataan tentang pelayanan Staf Akademik dalam melayani kepentingan mahasiswa skor 1.212.

Totalitas jumlah skor angka kepuasan mahasiswa untuk aspek *reability* adalah 1.198, skor tersebut menunjukkan bahwa pelayanan IAI Al-Aziziyah terhadap mahasiswa dalam kehandalan dosen dalam mengajar dan staf akademik dalam *cukup puas mendekati puas*.

C. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aspek *Responsiveness*

Survey terhadap aspek *responsiveness* yang dilakukan terhadap mahasiswa IAI Al-Aziziyah Semester Genap Tahun akademik 2014-2015 dengan jumlah sampel 362 orang mahasiswa yang dibagikan secara *random* dengan menguji lima pernyataan yang menggambarkan pikiran, perasaan dan perilaku yang diterima oleh mahasiswa berupa sikap tanggap dari IAI Al-Aziziyah terhadap mahasiswa dan orang tua mahasiswa.

Hasil survey terhadap aspek ini menyimpulkan, untuk pernyataan pertama tentang bimbingan konseling, bobot skor nilai adalah 1.156, pernyataan kedua tentang pembelajaran yang tepat waktu, bobot skor 1.190 kemudian pernyataan ketiga tentang membantu mahasiswa dalam masalah akademik, bobot skor 1.214, dan pernyataan keempat tentang menyediakan waktu khusus untuk orang tua mahasiswa yang ingin berkonsultasi, bobot skor 1.057.

Totalitas jumlah skor angka kepuasan mahasiswa untuk aspek *responsiveness* adalah 1.154, skor tersebut menunjukkan bahwa pelayanan STAI Al-Aziziyah terhadap mahasiswa dalam sikap tanggap IAI Al-Aziziyah terhadap mahasiswa dan orang tua mahasiswa dalam *skala cukup puas mendekati puas.*

D. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aspek Assurance

Survey terhadap aspek *assurance* yang dilakukan terhadap mahasiswa IAI Al-Aziziyah Semester Genap Tahun akademik 2014-2015 dengan jumlah sampel 362 orang mahasiswa yang dibagikan secara *random* dengan menguji lima pernyataan yang menggambarkan pikiran, perasaan dan perilaku yang diterima oleh mahasiswa berupa perlakuan IAI Al-Aziziyah terhadap mahasiswa.

Hasil survey terhadap aspek ini menyimpulkan, untuk pernyataan pertama tentang pelayanan akademik, bobot skor nilai adalah 1.258, pernyataan kedua tentang keluhan mahasiswa, bobot skor nilai 1.181, pernyataan ketiga tentang tugas mahasiswa, bobot skor 1.059 kemudian pernyataan keempat tentang waktu yang dipergunakan oleh dosen, bobot skor 1.184, dan pernyataan kelima sanksi bagi mahasiswa yang melanggar, bobot skor 1.218.

Totalitas jumlah skor angka kepuasan mahasiswa untuk aspek *assurance* adalah 1.173, skor tersebut menunjukkan bahwa pelayanan STAI Al-Aziziyah terhadap mahasiswa dalam sikap perlakuan STAI Al-Aziziyah terhadap mahasiswa dalam *skala cukup puas mendekati puas.*

E. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aspek Empathy

Survey terhadap aspek *empathy* yang dilakukan terhadap mahasiswa IAI Al-Azziyah Semester Genap Tahun akademik 2014-2015

dengan jumlah sampel 362 orang mahasiswa yang dibagikan secara *random* dengan menguji lima pernyataan yang menggambarkan pikiran, perasaan dan perilaku yang diterima oleh mahasiswa berupa memahami kepentingan mahasiswa untuk kemajuan mahasiswa dalam mengembangkan minat dan bakatnya.

Hasil survey terhadap aspek ini menyimpulkan, untuk pernyataan pertama tentang memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa, bobot skor nilai adalah 1.165, pernyataan kedua tentang memonitor untuk kemajuan mahasiswa, bobot skor nilai 1.140, pernyataan ketiga tentang kesediaan dosen membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi, bobot skor 1.173, kemudian pernyataan keempat tentang sikap dosen, bobot skor 1.186, dan pernyataan kelima tentang berusaha mengembangkan minat dan bakat mahasiswa, bobot skor 1.172.

Totalitas jumlah skor angka kepuasan mahasiswa untuk aspek *empathy* adalah 1.167, skor tersebut menunjukkan bahwa pelayanan IAI Al-Aziziyah terhadap mahasiswa dalam sikap memahami kepentingan mahasiswa untuk kemajuan mahasiswa dalam mengembangkan minat dan bakatnya dalam *skala cukup puas mendekati puas*.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey kepuasan pelanggan internal (mahasiswa) dapat disimpulkan, sebagai berikut :

Aspek Kepuasan	Skala Kepuasan Mahasiswa
<i>Tangible</i>	Cukup puas.
<i>Reability</i>	Cukup puas medekati puas.
<i>Responsiveness</i>	Cukup puas medekati puas
<i>Assurance</i>	Cukup puas medekati puas.
<i>Empathy</i>	Cukup puas medekati puas.

1. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh IAI Al-Aziziyah terhadap aspek *tangible* yang berupa sarana pendidikan, alat perkuliahan, media pengajaran dan prasarana pendidikan adalah skala cukup puas.
2. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh IAI Al-Aziziyah terhadap aspek *Reability* yang berupa kehandalan dosen, tenaga pengajar dan tenaga kependidikan adalah skala cukup puas medekati puas.
3. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh IAI Al-Aziziyah terhadap aspek *Responsiveness* yang berupa sikap tanggap dari IAI Al-Aziziyah terhadap mahasiswa dan orang tua mahasiswa adalah skala cukup puas medekati puas.
4. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh IAI Al-Aziziyah terhadap aspek *Assurance* yang berupa perlakuan IAI Al-Aziziyah terhadap mahasiwa.adalah

skala cukup puas mendekati puas.

5. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh IAI Al-Aziziyah terhadap aspek *Empathy* yang berupa memahami kepentingan mahasiswa untuk kemajuan mahasiswa dalam mengembangkan minat dan bakatnya adalah skala cukup puas mendekati puas.

B. Saran dan Rekomendasi

Merujuk kepada hasil survey terhadap kepuasan layanan yang diberikan oleh IAI Al-Aziziyah terhadap mahasiswa, maka kami pihak Lembaga Penjamin Mutu IAI Al-Aziziyah merekomendasikan beberapa saran :

1. Kepada Penyelenggara IAI Al-Aziziyah (Rektor, Wakil Rektor, Dekan, Wakil Dekan, Ka. Prodi, Sekretaris Prodi) Untuk Aspek *Reability*, *Assurance* dan *Empathy* untuk dapat ditingkatkan layanan kepada mahasiswa.
2. Perlu dilakukan upaya-upaya pelayanan yang maksimal terhadap mahasiswa untuk kelanjutan pelayanan yang maksimal dalam mewujudkan mutu yang diharapkan.

Kuesioner T.A 2014/2015 diambil 10 % dari 3.617 Mahasiswa
 Dalam Aspek *Tangibles*

Kode Responden	S 1	S 2	S 3	S 4	S 5	S 6	S 7
Responden 1	2	4	4	2	2	1	1
Responden 2	2	2	3	2	3	2	3
Responden 3	1	2	2	4	2	2	4
Responden 4	3	4	3	2	4	2	2
Responden 5	1	1	1	1	1	1	1
Responden 6	2	1	3	3	3	1	3
Responden 7	2	1	2	2	2	1	2
Responden 8	2	2	3	1	2	3	2
Responden 9	3	3	2	2	2	2	2
Responden 10	2	2	1	2	4	1	4
Responden 11	1	3	2	3	3	4	4
Responden 12	1	3	4	4	4	4	5
Responden 13	2	2	2	1	2	1	2
Responden 14	1	4	4	4	4	2	5
Responden 15	2	3	2	2	2	2	3
Responden 16	2	4	2	4	4	1	2
Responden 17	2	2	2	2	2	3	3
Responden 18	2	1	4	1	4	1	2
Responden 19	2	1	2	2	2	1	1
Responden 20	1	1	3	2	3	3	3
Responden 21	2	4	1	4	1	3	5
Responden 22	4	4	5	5	3	2	3
Responden 23	3	3	3	3	3	3	4
Responden 24	3	2	2	2	2	2	2
Responden 25	4	3	3	1	1	2	4
Responden 26	4	4	5	5	4	5	4
Responden 27	4	4	4	2	4	4	4
Responden 28	4	4	5	3	4	5	5
Responden 29	2	2	4	2	4	1	4
Responden 30	2	4	4	4	4	4	4
Responden 31	2	4	4	4	3	4	4
Responden 32	2	2	2	2	3	2	3
Responden 33	2	2	2	2	2	3	3
Responden 34	2	2	3	2	3	3	3

Responden 35	1	2	1	2	3	4	3
Responden 36	1	4	1	1	2	3	2
Responden 37	1	2	1	2	2	2	2
Responden 38	1	1	1	1	1	2	5
Responden 39	1	2	1	1	2	1	2
Responden 40	3	4	4	2	3	3	4
Responden 41	2	3	2	3	2	2	3
Responden 42	2	4	2	4	3	4	5
Responden 43	2	2	3	2	2	3	3
Responden 44	2	2	4	2	3	3	4
Responden 45	2	2	3	2	3	2	3
Responden 46	4	2	3	2	5	5	5
Responden 47	2	4	4	4	4	4	4
Responden 48	4	3	4	5	3	3	4
Responden 49	2	4	3	3	3	5	5
Responden 50	4	3	3	3	3	4	5
Responden 51	2	4	4	1	3	4	4
Responden 52	4	2	4	2	4	4	4
Responden 53	3	3	3	3	5	4	4
Responden 54	3	3	2	3	2	3	4
Responden 55	4	2	4	2	4	4	4
Responden 56	3	2	2	2	3	4	4
Responden 57	3	4	4	4	3	5	4
Responden 58	4	3	3	4	4	5	5
Responden 59	4	2	4	2	2	4	4
Responden 60	4	2	4	2	2	4	4
Responden 61	1	2	1	2	2	1	4
Responden 62	1	1	2	2	2	4	4
Responden 63	2	4	4	2	4	4	4
Responden 64	2	4	4	2	4	4	4
Responden 65	2	4	4	2	4	4	2
Responden 66	1	2	2	2	2	2	3
Responden 67	1	4	2	2	2	2	4
Responden 68	4	4	5	5	5	5	4
Responden 69	4	4	2	1	1	1	2
Responden 70	1	2	1	3	2	4	4
Responden 71	2	2	2	1	1	2	2
Responden 72	2	1	1	4	3	2	3

Responden 73	1	2	1	1	2	3	4
Responden 74	3	3	4	4	4	2	3
Responden 75	1	1	1	2	1	1	2
Responden 76	1	2	1	5	2	2	5
Responden 77	2	2	4	2	4	2	4
Responden 78	4	2	2	4	2	4	5
Responden 79	1	1	1	3	1	1	3
Responden 80	2	3	4	2	2	2	3
Responden 81	4	4	2	1	1	1	2
Responden 82	1	2	1	3	1	1	2
Responden 83	1	2	1	4	1	3	3
Responden 84	1	4	3	3	3	1	3
Responden 85	3	2	3	2	3	2	3
Responden 86	4	5	4	5	5	4	5
Responden 87	3	4	4	4	5	4	5
Responden 88	4	4	4	4	4	1	3
Responden 89	3	2	2	2	3	2	3
Responden 90	1	5	1	1	2	1	5
Responden 91	2	2	2	1	3	4	5
Responden 92	1	1	1	1	2	3	2
Responden 93	2	5	4	2	2	5	2
Responden 94	2	2	4	1	3	2	3
Responden 95	1	2	4	1	4	4	4
Responden 96	1	4	4	4	4	4	4
Responden 97	2	4	4	3	3	2	2
Responden 98	2	2	3	2	3	1	4
Responden 99	2	4	4	2	3	4	5
Responden 100	1	3	2	1	2	4	3
Responden 101	3	3	3	3	4	5	4
Responden 102	1	4	4	2	1	1	2
Responden 103	2	4	4	4	4	4	4
Responden 104	2	4	1	3	1	1	3
Responden 105	2	4	4	3	3	2	2
Responden 106	1	4	2	1	4	1	1
Responden 107	2	1	2	2	2	4	4
Responden 108	4	4	5	2	4	3	3
Responden 109	4	4	4	3	4	4	4
Responden 110	2	2	2	5	2	2	5

Responden 111	2	2	2	2	5	5	5
Responden 112	2	2	2	1	2	4	4
Responden 113	1	1	2	3	1	2	1
Responden 114	2	3	2	1	1	2	3
Responden 115	1	1	2	2	2	1	2
Responden 116	1	2	2	1	2	1	2
Responden 117	5	5	5	5	5	5	5
Responden 118	5	5	5	5	5	5	5
Responden 119	3	3	3	1	1	1	1
Responden 120	1	1	1	1	3	2	3
Responden 121	5	2	5	4	4	2	5
Responden 122	1	1	2	3	3	5	5
Responden 123	1	1	1	1	1	2	2
Responden 124	4	4	4	4	4	4	4
Responden 125	1	1	1	1	1	1	1
Responden 126	1	1	2	2	1	2	3
Responden 127	5	4	4	4	4	4	3
Responden 128	4	5	4	5	5	5	5
Responden 129	5	1	1	1	1	1	1
Responden 130	2	2	4	1	5	1	4
Responden 131	1	4	4	2	4	2	3
Responden 132	2	2	3	2	2	2	3
Responden 133	4	5	2	2	2	2	4
Responden 134	2	2	4	1	5	1	4
Responden 135	2	2	4	1	1	5	1
Responden 136	2	2	4	4	4	1	4
Responden 137	1	2	4	1	1	2	4
Responden 138	2	2	4	4	4	2	4
Responden 139	2	3	2	3	2	2	2
Responden 140	2	2	2	2	4	2	3
Responden 141	1	2	2	1	2	1	4
Responden 142	1	4	2	4	2	2	3
Responden 143	2	3	3	1	3	4	5
Responden 144	2	1	3	3	2	1	4
Responden 145	2	4	4	2	2	1	4
Responden 146	2	2	4	2	4	1	4
Responden 147	1	1	1	1	1	1	4
Responden 148	1	1	1	1	1	1	3

Responden 149	2	1	1	1	2	1	4
Responden 150	2	4	5	3	4	3	4
Responden 151	4	2	2	2	4	4	4
Responden 152	2	2	3	1	2	2	2
Responden 153	2	1	1	1	2	2	2
Responden 154	1	1	1	1	1	1	1
Responden 155	2	1	1	1	2	2	2
Responden 156	2	4	4	2	2	2	4
Responden 157	1	2	3	2	2	2	4
Responden 158	1	2	2	2	2	2	3
Responden 159	1	2	3	2	3	2	3
Responden 160	1	2	2	1	2	2	5
Responden 161	1	3	2	5	5	4	4
Responden 162	1	2	2	2	2	2	4
Responden 163	2	1	1	1	1	1	1
Responden 164	1	1	2	2	2	2	3
Responden 165	1	1	2	2	2	2	3
Responden 166	2	2	2	2	2	2	2
Responden 167	2	2	2	2	2	2	3
Responden 168	2	2	2	1	2	2	2
Responden 169	1	1	2	1	2	1	2
Responden 170	2	4	4	2	4	2	5
Responden 171	2	2	4	2	4	4	4
Responden 172	2	2	2	2	5	2	3
Responden 173	1	4	4	1	4	4	4
Responden 174	2	2	2	2	4	4	4
Responden 175	2	1	2	2	4	4	4
Responden 176	2	2	2	2	3	4	4
Responden 177	1	2	4	4	4	1	1
Responden 178	1	2	4	3	4	2	3
Responden 179	1	2	3	2	3	4	5
Responden 180	1	4	4	2	4	1	1
Responden 181	1	4	4	2	4	1	1
Responden 182	1	4	4	2	4	1	1
Responden 183	1	2	4	2	2	2	3
Responden 184	1	2	4	2	2	2	3
Responden 185	1	2	3	2	4	2	4
Responden 186	1	2	3	3	3	4	4

Responden 187	1	2	3	3	3	4	5
Responden 188	1	3	4	3	4	1	1
Responden 189	1	1	4	4	4	2	2
Responden 190	1	1	3	3	3	3	4
Responden 191	1	2	3	3	3	2	3
Responden 192	1	2	1	4	4	2	4
Responden 193	1	2	1	4	4	2	4
Responden 194	1	3	4	1	4	1	5
Responden 195	3	2	3	3	3	1	2
Responden 196	1	3	4	1	4	3	5
Responden 197	2	4	5	4	5	5	5
Responden 198	3	4	4	4	4	4	5
Responden 199	5	5	4	4	4	4	5
Responden 200	1	2	3	2	3	2	4
Responden 201	2	4	4	4	4	2	4
Responden 202	1	2	4	4	4	4	3
Responden 203	2	4	4	2	4	2	4
Responden 204	2	1	1	1	1	1	2
Responden 205	1	4	4	1	3	1	5
Responden 206	2	3	3	1	3	3	4
Responden 207	2	3	3	1	3	3	4
Responden 208	2	4	4	2	4	3	4
Responden 209	2	4	4	2	4	2	4
Responden 210	3	5	3	1	4	3	3
Responden 211	1	2	3	2	2	1	4
Responden 212	2	4	3	4	3	2	2
Responden 213	2	3	3	2	3	3	3
Responden 214	1	2	2	2	2	3	2
Responden 215	2	4	4	2	4	2	4
Responden 216	1	2	3	1	4	2	3
Responden 217	2	4	4	4	4	2	4
Responden 218	2	4	4	4	4	2	4
Responden 219	2	4	4	4	4	2	4
Responden 220	1	2	3	2	4	3	4
Responden 221	1	2	3	2	4	3	4
Responden 222	2	4	4	4	4	2	3
Responden 223	2	4	4	5	3	2	2
Responden 224	1	4	4	4	4	1	1

Responden 225	2	4	4	4	3	2	2
Responden 226	2	4	4	4	5	2	2
Responden 227	2	4	5	5	5	2	2
Responden 228	1	3	4	4	3	2	5
Responden 229	1	2	3	4	3	1	2
Responden 230	2	2	4	4	3	1	2
Responden 231	2	2	4	4	4	4	5
Responden 232	2	2	4	4	4	2	5
Responden 233	2	2	4	4	4	1	5
Responden 234	2	2	4	4	4	1	5
Responden 235	1	2	4	4	4	2	4
Responden 236	2	2	4	4	3	1	5
Responden 237	2	2	4	4	4	2	4
Responden 238	5	1	2	1	2	1	2
Responden 239	1	2	3	1	3	1	1
Responden 240	2	3	3	4	4	5	1
Responden 241	2	2	3	3	3	1	5
Responden 242	2	2	4	4	3	1	2
Responden 243	2	5	4	4	4	3	4
Responden 244	2	2	4	2	4	1	4
Responden 245	1	2	3	5	4	1	3
Responden 246	2	3	3	3	4	1	3
Responden 247	2	5	4	4	4	3	4
Responden 248	1	2	4	3	3	3	4
Responden 249	2	3	3	2	3	4	4
Responden 250	2	2	3	2	4	4	4
Responden 251	2	4	4	4	4	2	4
Responden 252	2	4	4	4	4	3	4
Responden 253	1	2	4	2	2	2	4
Responden 254	1	2	4	1	4	4	4
Responden 255	2	2	2	2	2	1	1
Responden 256	2	2	1	5	1	1	3
Responden 257	4	4	5	4	1	1	4
Responden 258	4	3	3	4	3	3	4
Responden 259	2	4	4	2	4	1	5
Responden 260	2	2	4	1	4	4	2
Responden 261	4	5	4	3	4	4	5
Responden 262	3	2	4	1	4	4	4

Responden 263	2	3	2	1	3	2	3
Responden 264	2	4	4	1	2	2	4
Responden 265	4	4	3	4	3	1	4
Responden 266	2	2	4	2	4	4	5
Responden 267	2	2	3	1	2	1	4
Responden 268	2	3	2	2	2	1	4
Responden 269	2	4	4	4	4	5	5
Responden 270	2	2	3	3	3	3	3
Responden 271	2	2	4	3	4	2	5
Responden 272	2	2	4	1	3	4	5
Responden 273	2	2	2	2	3	1	3
Responden 274	3	3	4	4	4	3	4
Responden 275	2	2	3	2	3	2	3
Responden 276	3	3	3	3	3	3	3
Responden 277	3	4	3	3	3	3	5
Responden 278	3	4	4	5	4	5	4
Responden 279	2	2	3	2	2	2	3
Responden 280	2	2	3	2	2	3	3
Responden 281	1	4	4	2	4	2	2
Responden 282	2	3	3	3	3	2	4
Responden 283	2	4	2	1	2	4	4
Responden 284	2	4	2	5	4	2	5
Responden 285	4	5	3	5	4	2	4
Responden 286	4	2	4	4	2	1	4
Responden 287	2	4	4	2	2	2	4
Responden 288	2	4	2	2	2	2	4
Responden 289	2	2	3	3	3	2	5
Responden 290	2	2	1	1	1	2	1
Responden 291	4	4	3	2	4	4	4
Responden 292	4	4	4	4	2	2	4
Responden 293	2	2	5	4	5	5	5
Responden 294	3	2	3	3	3	3	4
Responden 295	3	2	3	3	3	3	4
Responden 296	2	4	3	2	2	4	4
Responden 297	4	3	3	4	3	4	5
Responden 298	1	1	1	2	1	1	1
Responden 299	1	3	2	1	2	4	3
Responden 300	2	2	5	4	5	1	5

Responden 301	1	1	1	2	3	1	1
Responden 302	1	1	1	1	1	1	2
Responden 303	2	2	4	2	2	4	4
Responden 304	1	1	4	1	3	1	3
Responden 305	1	1	1	1	1	2	2
Responden 306	2	2	3	2	3	2	3
Responden 307	1	1	2	2	4	4	1
Responden 308	1	2	2	2	2	4	3
Responden 309	1	2	2	1	2	3	3
Responden 310	1	1	2	2	2	1	1
Responden 311	1	3	1	1	2	1	1
Responden 312	1	1	2	1	1	2	4
Responden 313	1	2	2	1	1	1	2
Responden 314	2	1	3	1	2	3	1
Responden 315	1	2	2	1	2	1	2
Responden 316	1	2	1	2	2	1	4
Responden 317	1	3	4	2	3	2	4
Responden 318	1	2	4	2	2	4	4
Responden 319	1	2	2	1	2	2	2
Responden 320	2	2	2	3	2	3	3
Responden 321	4	4	4	3	4	5	5
Responden 322	4	2	2	2	1	4	4
Responden 323	4	3	5	4	3	3	5
Responden 324	5	5	5	5	5	5	5
Responden 325	3	3	3	3	3	4	4
Responden 326	2	5	3	1	1	3	2
Responden 327	4	5	5	4	4	5	5
Responden 328	4	4	3	4	4	3	3
Responden 329	3	4	4	3	4	2	4
Responden 330	5	5	5	5	5	5	5
Responden 331	5	5	5	5	5	5	5
Responden 332	4	4	3	4	5	5	5
Responden 333	3	3	3	2	3	3	3
Responden 334	4	4	4	2	4	2	5
Responden 335	4	3	5	4	4	5	5
Responden 336	5	4	3	3	3	3	5
Responden 337	1	2	2	1	2	2	4
Responden 338	1	1	1	1	1	1	3
Responden 339	2	2	4	4	4	2	4

Responden 340	1	2	4	4	4	2	2
Responden 341	3	3	3	4	2	3	4
Responden 342	1	2	4	4	2	4	4
Responden 343	1	2	4	4	2	4	4
Responden 344	2	2	2	1	2	3	3
Responden 345	1	3	2	3	2	3	4
Responden 346	2	2	4	2	2	2	4
Responden 347	2	3	2	1	2	1	4
Responden 348	1	2	2	3	3	4	4
Responden 349	2	2	3	5	1	2	2
Responden 350	1	2	2	4	4	1	4
Responden 351	1	1	2	3	4	4	4
Responden 352	2	4	2	2	2	2	4
Responden 353	1	5	2	3	2	5	5
Responden 354	1	4	4	2	4	4	4
Responden 355	2	2	2	2	2	2	2
Responden 356	1	4	4	1	2	4	4
Responden 357	2	4	5	5	4	4	4
Responden 358	4	4	4	4	5	2	4
Responden 359	4	4	4	4	5	4	4
Responden 360	3	4	4	4	4	3	3
Responden 361	2	2	5	2	2	2	3
Responden 362	2	2	1	1	4	4	4

Jumlah 753 977 1086 925 1070 929 1247

122 48 44 83 39 87 27

Buat Interval

Jarak Tertinggi - Jarak terendah

$$\text{Nilai Tertinggi} = \text{Total Responde} \times \text{Bobot Terbesar}$$

$$362 \times 5 = 1810$$

$$\text{Nilai Terendah} = \text{Total Responde} \times \text{Bobot Terkecil}$$

$$362 \times 1 = 362$$

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Skala Likert}}$$

$$1810 - 362 / 5 = 289,6$$

Penilaian Interval					
362	651				Sangat Tidak Puas
652	940				Tidak Puas
941	1230				Cukup Puas
1231	1519				Puas
1520	1810				Sangat Puas

Kuesioner T.A 2014/2015 diambil 10 % dari 3.617 Mahasiswa
 Dalam Aspek *Reability*

Kode Responden	S 1	S 2	S 3	S 4	S 5	S 6	S 7	S 8
Responden 1	3	4	4	3	3	4	3	3
Responden 2	4	4	4	3	3	3	4	4
Responden 3	5	3	3	4	4	3	3	2
Responden 4	2	4	3	3	4	3	2	4
Responden 5	2	4	4	4	2	2	4	4
Responden 6	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden 7	4	4	3	4	5	4	2	4
Responden 8	4	4	3	4	2	2	2	3
Responden 9	3	3	4	4	2	4	4	4
Responden 10	4	5	4	5	4	4	3	1
Responden 11	5	5	5	5	4	3	5	4
Responden 12	4	5	4	4	4	3	4	4
Responden 13	4	4	4	3	3	3	2	4
Responden 14	4	4	4	4	4	4	3	3
Responden 15	3	3	3	3	2	3	4	4
Responden 16	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 17	3	2	3	2	2	3	2	2
Responden 18	4	4	4	4	2	2	4	4
Responden 19	1	4	2	2	3	3	3	2
Responden 20	3	4	4	4	2	2	4	4
Responden 21	5	5	4	2	4	4	5	4
Responden 22	4	4	5	5	4	5	5	5
Responden 23	4	4	2	2	2	5	4	4
Responden 24	3	3	2	3	3	3	2	2
Responden 25	5	5	4	4	2	5	5	2
Responden 26	4	4	4	4	2	3	3	4
Responden 27	1	3	4	2	1	4	2	2
Responden 28	3	4	3	4	1	4	3	3
Responden 29	4	5	4	3	4	4	4	4
Responden 30	4	4	3	3	2	4	4	4
Responden 31	3	4	4	2	2	4	4	4
Responden 32	3	3	2	4	4	4	4	2
Responden 33	3	3	4	3	3	4	3	3
Responden 34	4	4	3	3	3	4	2	5

Responden 35	2	3	1	2	3	1	2	1
Responden 36	3	3	2	1	1	1	2	3
Responden 37	2	2	2	2	1	1	2	2
Responden 38	2	5	1	2	1	5	1	1
Responden 39	4	3	4	3	2	4	1	3
Responden 40	4	5	5	4	3	3	3	4
Responden 41	3	3	3	4	2	3	3	4
Responden 42	5	5	5	4	4	4	5	5
Responden 43	4	3	2	4	3	3	2	2
Responden 44	4	4	3	3	2	4	3	4
Responden 45	3	3	4	3	2	2	2	3
Responden 46	2	3	4	5	2	2	3	2
Responden 47	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 48	4	3	3	5	4	4	3	4
Responden 49	5	3	3	3	3	3	4	3
Responden 50	4	4	3	5	5	4	4	4
Responden 51	2	3	4	4	2	4	4	4
Responden 52	4	4	4	4	2	4	4	4
Responden 53	2	3	3	1	2	3	3	4
Responden 54	2	4	4	2	2	3	3	3
Responden 55	4	4	4	4	2	4	4	4
Responden 56	4	3	3	4	2	4	4	4
Responden 57	4	5	4	3	4	5	5	2
Responden 58	5	5	5	4	3	4	3	5
Responden 59	4	4	4	2	4	4	4	4
Responden 60	4	4	4	2	4	4	4	4
Responden 61	4	4	4	4	3	4	4	4
Responden 62	3	3	2	2	1	4	2	1
Responden 63	4	4	4	4	2	4	4	4
Responden 64	4	4	4	4	2	4	4	4
Responden 65	4	4	4	4	2	4	4	4
Responden 66	1	1	1	3	1	1	2	3
Responden 67	4	4	4	5	4	4	5	5
Responden 68	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 69	4	1	3	1	3	5	1	3
Responden 70	4	4	4	2	2	3	4	2
Responden 71	1	4	4	1	1	4	4	2
Responden 72	4	4	3	5	4	2	3	2

Responden 73	3	3	3	2	2	3	4	2
Responden 74	2	3	3	4	1	3	3	3
Responden 75	3	3	3	2	2	4	3	2
Responden 76	3	3	3	2	2	4	3	4
Responden 77	2	2	2	4	1	4	4	4
Responden 78	2	4	4	4	2	5	4	2
Responden 79	3	3	3	3	3	2	3	3
Responden 80	4	4	5	4	4	3	3	1
Responden 81	4	1	4	1	4	5	1	3
Responden 82	3	3	4	3	3	3	3	3
Responden 83	4	3	4	4	3	3	3	3
Responden 84	3	3	3	4	4	4	4	3
Responden 85	4	3	3	4	2	2	2	3
Responden 86	4	4	5	4	4	4	5	5
Responden 87	5	5	5	4	5	5	4	5
Responden 88	4	4	4	4	4	2	4	4
Responden 89	3	4	4	4	2	2	3	3
Responden 90	4	5	2	3	1	5	5	2
Responden 91	5	5	3	5	4	3	5	4
Responden 92	4	4	5	5	2	3	4	4
Responden 93	4	4	2	2	1	4	4	3
Responden 94	4	2	3	2	1	4	4	3
Responden 95	4	4	4	4	2	4	4	4
Responden 96	4	4	5	4	2	4	4	4
Responden 97	2	2	3	3	2	3	4	4
Responden 98	3	5	4	4	1	3	3	5
Responden 99	4	4	4	3	2	4	4	4
Responden 100	3	3	3	3	3	3	4	3
Responden 101	3	4	4	3	2	3	5	4
Responden 102	4	4	4	4	1	4	4	4
Responden 103	4	2	4	2	2	4	2	4
Responden 104	2	3	3	3	1	3	3	2
Responden 105	2	2	3	3	2	3	4	4
Responden 106	4	4	2	1	4	4	4	4
Responden 107	2	4	2	2	4	4	4	4
Responden 108	5	4	4	4	2	4	5	5
Responden 109	4	3	4	5	3	3	3	3
Responden 110	5	4	4	4	4	4	5	2

Responden 111	2	2	2	5	2	2	5	5
Responden 112	5	4	4	4	2	2	4	4
Responden 113	1	2	1	1	2	3	1	2
Responden 114	1	2	1	2	1	2	1	2
Responden 115	1	2	3	1	5	2	1	2
Responden 116	1	2	1	2	1	2	1	2
Responden 117	5	5	5	5	5	5	1	2
Responden 118	1	1	1	1	3	3	2	2
Responden 119	2	3	3	2	3	2	1	3
Responden 120	2	2	3	3	3	3	3	1
Responden 121	1	1	2	2	2	2	3	5
Responden 122	5	2	2	3	3	2	1	1
Responden 123	2	2	3	3	3	3	3	2
Responden 124	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 125	1	1	1	1	1	1	1	1
Responden 126	3	4	3	3	2	2	3	3
Responden 127	3	3	3	2	2	2	2	2
Responden 128	4	5	5	5	5	5	5	5
Responden 129	1	1	1	1	1	1	1	1
Responden 130	2	4	5	1	1	4	4	2
Responden 131	2	3	4	4	2	4	4	4
Responden 132	2	4	4	4	4	4	4	4
Responden 133	4	4	4	5	2	4	4	4
Responden 134	2	4	5	1	1	5	5	2
Responden 135	2	4	5	1	1	4	4	2
Responden 136	2	4	4	2	1	4	2	2
Responden 137	4	3	4	2	1	4	2	4
Responden 138	2	4	4	3	4	4	4	4
Responden 139	3	3	3	3	2	3	3	3
Responden 140	4	3	4	4	4	4	1	4
Responden 141	4	4	4	4	4	2	2	2
Responden 142	3	3	3	4	2	4	5	2
Responden 143	2	4	4	3	2	5	3	4
Responden 144	3	4	4	5	1	1	2	1
Responden 145	4	4	4	4	2	2	2	4
Responden 146	4	3	3	2	2	3	3	4
Responden 147	4	4	5	2	2	2	4	3
Responden 148	2	3	2	2	2	3	3	1

Responden 149	4	5	5	1	1	1	2	4
Responden 150	4	4	4	4	2	4	3	3
Responden 151	4	4	4	4	2	5	4	4
Responden 152	3	3	1	2	1	1	2	3
Responden 153	2	4	1	2	3	3	1	3
Responden 154	1	1	1	2	1	1	1	1
Responden 155	2	4	1	2	1	1	4	1
Responden 156	4	4	4	4	2	2	2	4
Responden 157	4	4	4	3	2	2	2	4
Responden 158	2	2	2	2	1	2	2	2
Responden 159	2	3	2	2	2	3	3	3
Responden 160	5	4	4	4	1	2	2	4
Responden 161	4	4	1	4	2	2	4	4
Responden 162	2	4	2	4	2	4	2	4
Responden 163	1	2	2	2	1	2	3	4
Responden 164	3	3	3	3	1	1	3	3
Responden 165	3	3	3	3	2	2	3	3
Responden 166	2	3	3	3	2	3	3	2
Responden 167	4	2	2	3	1	3	3	1
Responden 168	4	4	2	4	4	4	2	2
Responden 169	2	2	3	3	2	3	2	2
Responden 170	4	5	5	4	2	3	4	2
Responden 171	2	3	3	4	2	4	3	4
Responden 172	2	2	2	3	2	5	2	3
Responden 173	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 174	4	5	5	3	3	3	4	5
Responden 175	4	5	5	5	2	3	4	5
Responden 176	3	4	5	4	4	4	4	5
Responden 177	2	4	4	4	2	4	2	2
Responden 178	2	4	4	4	1	4	2	2
Responden 179	3	4	4	3	2	3	1	3
Responden 180	4	4	4	4	3	3	1	3
Responden 181	4	4	4	4	3	3	5	3
Responden 182	4	4	4	4	3	3	1	3
Responden 183	3	3	4	3	2	2	1	1
Responden 184	3	3	4	3	2	2	1	1
Responden 185	3	3	4	1	2	2	1	1
Responden 186	4	4	4	4	3	4	3	4

Responden 187	4	4	3	4	3	4	3	4
Responden 188	4	4	4	4	3	4	1	3
Responden 189	2	5	4	4	4	4	2	2
Responden 190	4	4	4	3	4	4	3	4
Responden 191	3	3	3	2	3	1	3	3
Responden 192	5	5	5	5	5	1	4	4
Responden 193	4	4	4	3	4	4	4	5
Responden 194	4	4	4	3	4	4	4	5
Responden 195	4	4	5	3	1	4	3	4
Responden 196	3	3	3	4	2	3	4	4
Responden 197	5	4	4	5	2	4	4	4
Responden 198	5	5	5	5	3	4	4	5
Responden 199	5	5	5	5	4	5	5	5
Responden 200	4	4	4	2	2	2	4	4
Responden 201	4	4	4	4	2	4	4	4
Responden 202	2	5	4	2	1	4	3	5
Responden 203	4	4	3	5	4	4	5	5
Responden 204	1	1	2	2	1	2	2	5
Responden 205	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 206	4	4	4	4	5	5	4	5
Responden 207	4	4	4	5	4	5	4	4
Responden 208	4	3	4	2	4	5	3	4
Responden 209	4	4	3	5	4	4	4	5
Responden 210	1	4	3	3	1	4	4	4
Responden 211	4	4	4	2	2	4	5	5
Responden 212	3	4	3	4	4	5	3	4
Responden 213	3	3	3	4	4	3	3	4
Responden 214	1	1	3	1	1	2	1	2
Responden 215	4	4	3	5	4	4	4	5
Responden 216	3	2	5	4	4	4	5	3
Responden 217	4	3	4	4	4	4	4	4
Responden 218	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 219	4	4	4	5	4	4	5	4
Responden 220	4	4	3	4	4	4	5	4
Responden 221	5	4	3	4	4	4	5	4
Responden 222	5	4	4	5	4	5	3	4
Responden 223	4	3	4	5	4	3	4	4
Responden 224	5	5	5	3	4	4	4	3

Responden 225	4	4	4	3	4	4	4	4
Responden 226	3	5	4	5	4	4	4	5
Responden 227	3	4	3	5	4	3	5	5
Responden 228	4	3	5	3	3	5	5	5
Responden 229	4	4	4	3	2	4	4	4
Responden 230	4	3	4	4	1	2	3	3
Responden 231	4	2	4	4	2	5	4	3
Responden 232	4	3	4	3	2	5	3	3
Responden 233	4	3	4	3	2	5	3	3
Responden 234	4	3	4	3	2	5	3	3
Responden 235	4	4	4	4	2	4	4	4
Responden 236	4	3	4	3	2	5	3	3
Responden 237	4	4	4	5	2	4	4	4
Responden 238	3	3	3	3	3	4	4	4
Responden 239	4	3	2	3	4	2	4	4
Responden 240	4	2	5	5	4	4	4	5
Responden 241	4	3	4	3	5	3	3	2
Responden 242	4	3	4	4	1	4	4	3
Responden 243	4	4	5	5	4	4	5	4
Responden 244	4	4	4	4	4	4	5	4
Responden 245	2	4	5	4	4	3	4	3
Responden 246	4	5	4	4	3	4	4	3
Responden 247	4	4	5	5	4	4	5	4
Responden 248	4	5	5	4	3	5	5	4
Responden 249	4	4	4	4	4	3	4	3
Responden 250	3	4	4	4	4	3	4	3
Responden 251	3	3	4	3	3	4	4	4
Responden 252	4	4	5	4	4	4	5	4
Responden 253	2	2	4	3	4	4	4	4
Responden 254	5	5	4	5	3	5	5	4
Responden 255	2	4	4	3	4	5	5	5
Responden 256	3	3	3	3	2	2	3	2
Responden 257	4	4	4	4	4	4	3	3
Responden 258	3	4	3	3	4	3	3	2
Responden 259	4	4	2	4	4	4	3	4
Responden 260	4	2	2	4	3	4	2	4
Responden 261	4	5	5	1	4	5	5	5
Responden 262	4	2	3	4	5	4	1	2

Responden 263	3	3	4	3	3	3	4	3
Responden 264	4	4	4	4	4	4	3	4
Responden 265	3	3	3	3	4	3	3	4
Responden 266	4	4	4	4	4	4	2	2
Responden 267	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 268	3	4	3	1	2	4	2	2
Responden 269	5	4	5	4	4	4	4	5
Responden 270	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 271	1	2	3	2	1	5	3	3
Responden 272	1	4	3	2	1	4	2	2
Responden 273	4	5	2	4	2	3	3	3
Responden 274	5	4	4	4	3	4	4	4
Responden 275	3	3	2	3	2	3	3	3
Responden 276	3	3	3	4	4	3	3	4
Responden 277	3	4	3	4	3	5	3	5
Responden 278	3	5	3	3	5	2	4	3
Responden 279	3	3	4	4	2	4	4	4
Responden 280	3	3	4	4	5	2	4	4
Responden 281	4	4	4	4	4	4	4	2
Responden 282	3	4	4	4	2	3	3	4
Responden 283	2	5	4	5	2	4	3	3
Responden 284	2	3	4	2	3	4	2	3
Responden 285	4	5	3	4	2	4	2	4
Responden 286	4	4	4	4	1	4	1	1
Responden 287	3	4	4	4	2	4	2	5
Responden 288	2	5	4	4	2	4	2	4
Responden 289	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 290	2	2	2	2	1	2	2	2
Responden 291	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 292	4	4	3	4	2	3	4	4
Responden 293	5	5	5	5	5	5	4	4
Responden 294	3	4	2	3	3	4	3	3
Responden 295	3	4	2	3	3	4	3	3
Responden 296	4	4	4	4	2	4	4	4
Responden 297	4	4	4	3	4	4	4	3
Responden 298	2	1	1	2	4	2	1	1
Responden 299	3	3	4	4	2	4	2	3
Responden 300	4	4	5	2	1	3	3	5

Responden 301	3	3	1	2	2	3	1	1
Responden 302	1	3	3	2	1	1	1	1
Responden 303	2	2	4	1	2	4	2	4
Responden 304	1	3	1	3	4	1	3	1
Responden 305	1	1	2	2	1	1	1	1
Responden 306	3	3	1	4	2	2	2	2
Responden 307	1	4	2	2	1	5	2	4
Responden 308	2	3	3	3	2	3	3	3
Responden 309	2	3	3	3	2	3	3	3
Responden 310	2	3	3	3	1	2	3	2
Responden 311	2	2	2	3	2	3	2	2
Responden 312	1	4	1	4	2	4	2	2
Responden 313	2	3	3	4	3	3	3	3
Responden 314	4	1	3	4	4	2	4	4
Responden 315	2	4	4	4	2	4	4	2
Responden 316	4	4	2	4	2	2	4	4
Responden 317	2	4	4	4	2	2	4	3
Responden 318	2	2	4	1	4	2	2	4
Responden 319	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 320	3	3	3	4	3	4	4	4
Responden 321	4	4	5	4	2	4	4	4
Responden 322	2	5	4	3	2	3	4	5
Responden 323	3	3	5	5	5	3	5	4
Responden 324	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 325	5	3	4	4	4	3	3	3
Responden 326	3	3	3	3	2	3	3	3
Responden 327	5	5	5	4	4	4	5	5
Responden 328	3	5	5	3	4	4	3	4
Responden 329	4	4	4	4	4	4	3	3
Responden 330	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 331	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 332	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 333	2	3	2	3	3	3	3	3
Responden 334	4	4	4	2	5	5	5	5
Responden 335	3	4	3	5	4	5	4	5
Responden 336	4	4	3	5	5	5	4	4
Responden 337	4	4	2	4	2	4	4	2
Responden 338	3	4	4	4	2	3	3	4
Responden 339	4	4	4	4	1	2	2	2

Responden 340	4	4	2	2	1	2	2	4
Responden 341	4	5	4	3	2	3	3	4
Responden 342	3	4	3	4	2	4	3	4
Responden 343	2	4	2	4	2	4	2	4
Responden 344	2	3	3	2	2	2	2	3
Responden 345	4	5	5	4	3	2	2	3
Responden 346	2	4	4	4	2	4	2	2
Responden 347	1	2	3	1	2	2	2	1
Responden 348	3	3	3	4	3	4	4	3
Responden 349	4	4	1	4	3	3	5	4
Responden 350	4	2	4	4	2	4	4	4
Responden 351	3	3	3	3	1	3	3	4
Responden 352	2	2	2	4	2	2	4	4
Responden 353	2	3	2	3	1	5	5	1
Responden 354	4	5	5	4	2	2	2	2
Responden 355	2	5	4	4	2	4	4	4
Responden 356	4	4	4	4	2	4	2	4
Responden 357	2	3	4	4	2	4	5	4
Responden 358	2	3	2	2	1	4	4	3
Responden 359	4	1	2	3	3	3	3	1
Responden 360	3	3	3	3	2	2	2	3
Responden 361	4	4	2	2	2	4	4	4
Responden 362	5	2	4	4	1	4	4	2

Jumlah 1194 1290 1257 1224 979 1243 1185 1212

0 25 14 20 22 58 17 30 26

1448
289,6

651,6
941,2
1230,8
1520,4
1810

Questioner T.A 2014/2015 diambil 10 % dari 3.617 Mahasiswa
Dalam Aspek *Responsiveness*

Kode Responden	S 1	S 2	S 3	S 4
Responden 1	4	4	3	4
Responden 2	3	3	2	4
Responden 3	4	3	4	3
Responden 4	5	2	2	2
Responden 5	4	4	4	2
Responden 6	4	4	4	4
Responden 7	4	4	2	4
Responden 8	2	2	4	4
Responden 9	4	5	4	4
Responden 10	1	4	2	2
Responden 11	4	4	5	4
Responden 12	4	4	4	4
Responden 13	4	4	4	4
Responden 14	4	4	3	4
Responden 15	4	4	4	3
Responden 16	4	4	4	4
Responden 17	3	2	3	1
Responden 18	4	2	4	4
Responden 19	2	4	3	4
Responden 20	2	2	1	1
Responden 21	4	4	4	4
Responden 22	4	3	3	5
Responden 23	4	4	4	4
Responden 24	2	3	2	3
Responden 25	5	4	2	3
Responden 26	4	4	4	4
Responden 27	2	4	3	3
Responden 28	1	1	4	1
Responden 29	4	3	4	2
Responden 30	4	4	4	4
Responden 31	4	4	3	3
Responden 32	4	4	2	2
Responden 33	2	3	3	3
Responden 34	3	4	5	3

Responden 35	1	2	1	2
Responden 36	2	2	1	1
Responden 37	2	1	2	1
Responden 38	1	1	1	1
Responden 39	2	2	2	2
Responden 40	2	4	2	2
Responden 41	2	3	4	2
Responden 42	5	5	5	5
Responden 43	4	4	2	2
Responden 44	2	2	4	2
Responden 45	2	2	2	2
Responden 46	2	3	3	3
Responden 47	3	3	3	3
Responden 48	5	4	4	2
Responden 49	3	3	4	4
Responden 50	3	4	3	3
Responden 51	3	4	3	5
Responden 52	4	4	4	2
Responden 53	4	4	4	4
Responden 54	3	2	3	2
Responden 55	4	4	4	2
Responden 56	4	5	5	2
Responden 57	3	5	3	3
Responden 58	4	5	5	4
Responden 59	2	4	5	2
Responden 60	2	4	5	2
Responden 61	2	2	2	2
Responden 62	4	1	4	4
Responden 63	4	4	2	4
Responden 64	4	4	2	4
Responden 65	4	4	2	4
Responden 66	3	3	3	1
Responden 67	4	4	5	4
Responden 68	5	3	5	5
Responden 69	1	3	2	1
Responden 70	2	2	2	1
Responden 71	4	3	4	4
Responden 72	4	3	4	3

Responden 73	2	4	2	4
Responden 74	4	4	4	1
Responden 75	3	1	1	3
Responden 76	3	3	4	3
Responden 77	4	2	4	4
Responden 78	2	4	4	4
Responden 79	3	3	3	3
Responden 80	4	2	2	2
Responden 81	1	3	2	1
Responden 82	3	3	3	3
Responden 83	3	3	3	3
Responden 84	4	4	4	4
Responden 85	2	3	3	3
Responden 86	4	4	4	4
Responden 87	4	4	5	4
Responden 88	4	4	4	4
Responden 89	3	4	3	2
Responden 90	5	5	5	4
Responden 91	3	4	3	1
Responden 92	4	3	4	4
Responden 93	2	2	2	2
Responden 94	1	1	4	4
Responden 95	4	4	4	4
Responden 96	4	4	4	2
Responden 97	4	3	4	3
Responden 98	3	3	3	4
Responden 99	2	4	4	2
Responden 100	3	3	3	3
Responden 101	3	4	3	4
Responden 102	4	4	2	2
Responden 103	2	4	4	2
Responden 104	2	3	1	3
Responden 105	2	4	5	2
Responden 106	1	5	1	4
Responden 107	2	2	4	1
Responden 108	2	5	4	2
Responden 109	3	2	3	2
Responden 110	2	2	2	5

Responden 111	2	2	2	3
Responden 112	4	4	4	2
Responden 113	1	1	2	1
Responden 114	1	2	1	3
Responden 115	1	3	1	1
Responden 116	1	5	5	1
Responden 117	3	1	2	3
Responden 118	1	3	4	1
Responden 119	1	2	1	2
Responden 120	1	2	1	1
Responden 121	5	3	3	2
Responden 122	1	1	1	1
Responden 123	2	3	4	4
Responden 124	4	4	4	4
Responden 125	1	1	1	1
Responden 126	2	3	3	3
Responden 127	1	1	1	1
Responden 128	5	4	4	4
Responden 129	1	1	1	1
Responden 130	2	4	2	1
Responden 131	2	2	2	4
Responden 132	1	4	3	2
Responden 133	4	4	2	2
Responden 134	2	4	4	1
Responden 135	2	4	4	1
Responden 136	3	2	4	4
Responden 137	1	2	2	4
Responden 138	2	2	4	4
Responden 139	3	3	3	2
Responden 140	2	4	2	1
Responden 141	4	4	2	2
Responden 142	4	4	4	5
Responden 143	5	2	3	3
Responden 144	2	2	2	2
Responden 145	2	4	2	2
Responden 146	3	4	5	3
Responden 147	3	1	2	2
Responden 148	1	1	3	1

Responden 149	2	2	4	1
Responden 150	2	4	4	3
Responden 151	4	2	2	2
Responden 152	1	1	3	2
Responden 153	1	1	3	2
Responden 154	1	5	1	1
Responden 155	1	1	1	1
Responden 156	2	4	4	2
Responden 157	2	4	4	2
Responden 158	2	5	4	2
Responden 159	2	4	3	2
Responden 160	4	2	4	4
Responden 161	2	2	4	4
Responden 162	3	2	3	3
Responden 163	2	3	2	4
Responden 164	3	3	3	2
Responden 165	3	3	3	2
Responden 166	3	2	3	3
Responden 167	2	2	4	4
Responden 168	4	4	4	4
Responden 169	2	3	3	2
Responden 170	4	4	4	2
Responden 171	3	2	4	3
Responden 172	3	3	3	3
Responden 173	4	4	4	4
Responden 174	3	4	5	3
Responden 175	3	2	4	3
Responden 176	4	4	4	3
Responden 177	2	2	4	2
Responden 178	4	4	5	1
Responden 179	3	3	4	2
Responden 180	4	4	3	3
Responden 181	4	4	3	3
Responden 182	4	4	3	3
Responden 183	2	3	1	1
Responden 184	2	3	1	1
Responden 185	4	5	3	4
Responden 186	4	3	4	4

Responden 187	4	3	4	4
Responden 188	4	4	3	3
Responden 189	2	4	2	2
Responden 190	4	4	4	4
Responden 191	2	2	3	2
Responden 192	2	1	1	2
Responden 193	1	4	5	3
Responden 194	1	4	5	3
Responden 195	4	3	4	4
Responden 196	3	3	4	4
Responden 197	5	4	4	4
Responden 198	4	4	5	5
Responden 199	4	5	4	4
Responden 200	4	3	5	5
Responden 201	2	4	4	4
Responden 202	1	2	4	5
Responden 203	5	5	5	4
Responden 204	1	2	3	2
Responden 205	4	4	4	4
Responden 206	4	5	5	2
Responden 207	4	4	3	3
Responden 208	4	4	4	2
Responden 209	5	4	5	5
Responden 210	1	2	4	1
Responden 211	5	4	4	1
Responden 212	4	4	4	2
Responden 213	4	3	4	4
Responden 214	1	1	3	1
Responden 215	5	4	5	2
Responden 216	4	5	4	2
Responden 217	4	4	4	4
Responden 218	4	4	4	4
Responden 219	4	4	4	4
Responden 220	4	5	5	3
Responden 221	4	5	5	2
Responden 222	3	4	4	3
Responden 223	3	4	4	4
Responden 224	3	5	3	3

Responden 225	4	4	4	3
Responden 226	4	4	5	4
Responden 227	4	4	5	4
Responden 228	4	5	3	4
Responden 229	4	2	4	4
Responden 230	4	2	2	3
Responden 231	4	3	5	4
Responden 232	5	2	4	4
Responden 233	5	2	4	4
Responden 234	5	2	4	4
Responden 235	4	2	2	4
Responden 236	5	2	4	4
Responden 237	4	4	4	4
Responden 238	4	4	4	5
Responden 239	4	3	4	5
Responden 240	5	2	4	4
Responden 241	5	2	4	4
Responden 242	4	2	4	3
Responden 243	4	4	5	3
Responden 244	4	4	5	3
Responden 245	4	4	5	5
Responden 246	4	4	5	5
Responden 247	4	4	5	3
Responden 248	4	5	3	4
Responden 249	4	4	3	3
Responden 250	4	4	3	3
Responden 251	4	3	4	5
Responden 252	5	5	5	4
Responden 253	5	4	4	3
Responden 254	5	5	5	5
Responden 255	4	5	4	4
Responden 256	2	2	2	1
Responden 257	5	5	4	1
Responden 258	2	3	3	1
Responden 259	4	2	2	4
Responden 260	1	2	2	4
Responden 261	5	5	5	4
Responden 262	2	4	3	2

Responden 263	3	3	4	3
Responden 264	4	4	4	4
Responden 265	4	4	4	2
Responden 266	5	4	4	4
Responden 267	5	5	5	5
Responden 268	3	4	3	4
Responden 269	4	4	5	5
Responden 270	5	3	3	3
Responden 271	4	3	2	1
Responden 272	5	4	2	2
Responden 273	3	2	5	3
Responden 274	4	4	4	3
Responden 275	3	2	3	3
Responden 276	3	3	4	3
Responden 277	5	3	3	5
Responden 278	5	4	4	5
Responden 279	4	4	2	2
Responden 280	4	4	2	2
Responden 281	3	4	5	2
Responden 282	3	4	3	2
Responden 283	4	3	5	3
Responden 284	3	5	5	3
Responden 285	4	2	2	5
Responden 286	4	4	1	1
Responden 287	3	4	4	1
Responden 288	3	4	4	1
Responden 289	5	5	5	5
Responden 290	5	1	1	1
Responden 291	4	4	3	4
Responden 292	3	4	4	4
Responden 293	5	4	4	4
Responden 294	3	3	3	2
Responden 295	3	3	3	2
Responden 296	4	4	5	3
Responden 297	4	4	4	4
Responden 298	1	5	4	1
Responden 299	3	3	2	2
Responden 300	4	1	5	5

Responden 301	2	1	1	1
Responden 302	1	1	3	1
Responden 303	4	2	5	2
Responden 304	1	3	1	1
Responden 305	2	2	2	4
Responden 306	2	2	2	2
Responden 307	4	1	1	4
Responden 308	3	3	2	3
Responden 309	3	3	2	2
Responden 310	2	2	1	1
Responden 311	5	5	5	5
Responden 312	2	2	2	2
Responden 313	4	4	4	4
Responden 314	3	5	4	2
Responden 315	2	2	3	4
Responden 316	2	3	5	3
Responden 317	2	3	3	2
Responden 318	4	2	2	2
Responden 319	4	4	5	2
Responden 320	4	3	4	3
Responden 321	4	4	3	4
Responden 322	3	4	4	4
Responden 323	4	4	4	4
Responden 324	5	5	5	5
Responden 325	3	3	3	2
Responden 326	3	5	3	2
Responden 327	4	1	4	4
Responden 328	4	4	5	4
Responden 329	4	4	3	2
Responden 330	5	5	5	5
Responden 331	5	5	5	5
Responden 332	5	5	5	5
Responden 333	3	2	3	2
Responden 334	5	4	4	4
Responden 335	5	5	4	3
Responden 336	4	4	5	3
Responden 337	2	2	4	1
Responden 338	2	2	2	2
Responden 339	2	2	2	2

Responden 340	1	4	1	4
Responden 341	4	3	3	5
Responden 342	4	4	3	4
Responden 343	2	5	5	3
Responden 344	1	4	1	2
Responden 345	5	4	3	2
Responden 346	2	4	4	2
Responden 347	2	3	1	1
Responden 348	3	3	4	4
Responden 349	3	5	5	3
Responden 350	4	2	2	2
Responden 351	4	2	4	4
Responden 352	4	2	4	2
Responden 353	2	2	1	2
Responden 354	2	4	4	2
Responden 355	4	4	2	2
Responden 356	4	5	4	2
Responden 357	4	4	2	4
Responden 358	4	5	4	4
Responden 359	1	2	1	2
Responden 360	3	2	2	2
Responden 361	4	2	4	4
Responden 362	2	2	4	4

Jumlah 1156 1190 1214 1057

0 39 25 31 51

Kuesioner T.A 2013-2014 diambil 15 % dari 2462 Mahasiswa
Dalam Aspek *Assurance*

Kode Responden	S 1	S 2	S 3	S 4	S 5
Responden 1	3	3	3	2	5
Responden 2	3	3	3	3	3
Responden 3	4	3	3	3	3
Responden 4	4	2	2	4	3
Responden 5	4	4	2	2	5
Responden 6	4	2	4	5	4
Responden 7	1	2	4	2	4
Responden 8	3	3	2	3	3
Responden 9	4	4	4	4	4
Responden 10	4	1	4	4	2
Responden 11	4	4	3	4	4
Responden 12	4	2	2	2	4
Responden 13	4	4	3	4	4
Responden 14	4	3	3	5	4
Responden 15	4	3	4	3	4
Responden 16	4	4	4	4	4
Responden 17	2	2	2	2	2
Responden 18	4	4	2	4	4
Responden 19	2	2	4	4	4
Responden 20	3	1	3	4	1
Responden 21	3	4	2	3	4
Responden 22	3	5	2	4	3
Responden 23	3	2	2	4	4
Responden 24	4	4	2	2	2
Responden 25	2	2	3	4	5
Responden 26	4	4	3	4	4
Responden 27	4	4	1	4	5
Responden 28	4	2	4	3	3
Responden 29	4	2	4	4	4
Responden 30	3	4	4	4	4
Responden 31	3	3	4	4	4
Responden 32	2	3	1	3	2
Responden 33	3	3	3	3	3
Responden 34	5	3	4	3	4

Responden 35	4	3	4	4	4
Responden 36	1	2	2	2	1
Responden 37	2	2	2	3	2
Responden 38	2	2	2	2	4
Responden 39	3	3	3	3	4
Responden 40	3	3	3	4	4
Responden 41	3	3	3	4	3
Responden 42	2	5	1	2	5
Responden 43	4	2	3	2	2
Responden 44	2	3	2	2	3
Responden 45	3	3	2	2	2
Responden 46	3	3	3	2	4
Responden 47	3	3	4	3	3
Responden 48	4	4	3	2	5
Responden 49	5	3	4	3	3
Responden 50	5	4	3	4	4
Responden 51	5	5	4	3	4
Responden 52	4	2	2	2	2
Responden 53	4	4	1	2	3
Responden 54	3	3	2	3	3
Responden 55	4	2	2	2	2
Responden 56	5	4	3	4	4
Responden 57	3	3	3	5	5
Responden 58	4	3	4	3	4
Responden 59	4	4	2	4	2
Responden 60	4	4	2	4	2
Responden 61	4	2	2	2	2
Responden 62	2	4	4	1	2
Responden 63	4	4	4	3	4
Responden 64	4	4	4	3	4
Responden 65	5	3	4	4	4
Responden 66	1	1	1	1	2
Responden 67	5	5	4	5	5
Responden 68	5	5	3	3	5
Responden 69	3	1	3	2	1
Responden 70	3	2	2	3	3
Responden 71	4	4	3	3	4
Responden 72	4	4	3	3	4

Responden 73	1	3	2	4	3
Responden 74	3	1	3	3	3
Responden 75	4	3	3	2	3
Responden 76	4	4	3	2	3
Responden 77	2	2	2	2	2
Responden 78	5	4	2	4	4
Responden 79	4	4	2	1	1
Responden 80	2	4	2	4	2
Responden 81	3	1	3	2	1
Responden 82	4	3	1	3	3
Responden 83	4	3	1	3	3
Responden 84	4	4	1	4	4
Responden 85	4	3	2	2	3
Responden 86	4	5	2	4	2
Responden 87	4	4	4	4	4
Responden 88	4	4	4	4	4
Responden 89	3	3	3	4	4
Responden 90	3	5	2	3	5
Responden 91	2	2	2	2	4
Responden 92	4	3	4	4	4
Responden 93	4	5	4	4	3
Responden 94	5	5	1	2	5
Responden 95	4	4	2	4	4
Responden 96	4	4	2	2	4
Responden 97	5	4	2	3	3
Responden 98	4	4	1	5	3
Responden 99	4	4	2	2	4
Responden 100	3	3	3	3	2
Responden 101	4	4	5	3	4
Responden 102	4	2	1	4	4
Responden 103	4	4	2	2	4
Responden 104	5	3	3	3	3
Responden 105	4	4	2	2	3
Responden 106	5	1	1	1	5
Responden 107	2	3	1	1	2
Responden 108	5	5	5	4	2
Responden 109	5	3	3	2	3
Responden 110	4	4	4	4	2

Responden 111	5	2	3	3	2
Responden 112	4	4	2	2	2
Responden 113	1	2	1	3	1
Responden 114	1	2	4	1	2
Responden 115	1	2	1	1	1
Responden 116	4	3	1	1	1
Responden 117	2	1	2	1	1
Responden 118	2	5	3	1	4
Responden 119	2	2	1	1	1
Responden 120	2	1	2	1	2
Responden 121	2	3	1	3	4
Responden 122	2	3	3	3	2
Responden 123	3	4	4	4	5
Responden 124	4	4	4	4	4
Responden 125	1	1	1	1	1
Responden 126	4	4	2	3	3
Responden 127	5	5	5	5	5
Responden 128	5	5	5	4	5
Responden 129	1	1	1	1	1
Responden 130	2	2	5	5	1
Responden 131	2	4	2	4	4
Responden 132	4	4	4	4	2
Responden 133	4	4	2	2	4
Responden 134	2	2	5	5	1
Responden 135	2	2	5	5	1
Responden 136	3	3	5	5	4
Responden 137	2	4	2	1	2
Responden 138	3	4	4	2	4
Responden 139	3	3	3	3	2
Responden 140	2	4	4	1	2
Responden 141	2	1	2	5	2
Responden 142	4	4	4	3	5
Responden 143	3	2	5	5	2
Responden 144	3	2	2	2	3
Responden 145	2	2	2	2	3
Responden 146	3	3	4	4	3
Responden 147	3	1	1	1	1
Responden 148	3	3	3	1	3

Responden 149	2	1	2	4	4
Responden 150	4	3	1	4	5
Responden 151	5	2	4	2	2
Responden 152	2	2	2	2	1
Responden 153	2	2	2	5	1
Responden 154	1	1	1	3	1
Responden 155	4	1	1	2	1
Responden 156	4	2	2	2	4
Responden 157	5	4	2	3	3
Responden 158	5	4	1	2	3
Responden 159	3	3	2	3	2
Responden 160	4	4	4	2	4
Responden 161	5	4	2	4	5
Responden 162	3	3	3	3	3
Responden 163	4	3	2	1	5
Responden 164	3	3	2	3	3
Responden 165	3	3	2	3	3
Responden 166	3	2	2	3	3
Responden 167	4	4	2	2	3
Responden 168	2	2	4	4	4
Responden 169	3	3	3	1	3
Responden 170	2	4	4	4	4
Responden 171	4	3	4	2	4
Responden 172	3	3	2	2	3
Responden 173	5	5	4	4	4
Responden 174	5	3	4	4	4
Responden 175	5	4	3	4	4
Responden 176	3	3	4	5	5
Responden 177	2	4	4	2	4
Responden 178	4	2	2	2	2
Responden 179	3	4	3	4	5
Responden 180	4	4	3	4	4
Responden 181	4	4	3	4	4
Responden 182	4	4	3	4	4
Responden 183	1	1	2	3	3
Responden 184	1	1	2	3	2
Responden 185	1	1	2	1	2
Responden 186	5	3	3	3	1

Responden 187	5	4	3	3	1
Responden 188	3	4	3	4	4
Responden 189	2	4	4	4	4
Responden 190	4	4	4	4	1
Responden 191	4	3	1	1	2
Responden 192	4	1	1	1	4
Responden 193	5	5	3	3	4
Responden 194	5	5	3	3	4
Responden 195	3	4	3	4	5
Responden 196	2	2	4	3	3
Responden 197	5	5	2	2	5
Responden 198	5	5	3	4	4
Responden 199	5	5	4	5	5
Responden 200	5	5	1	3	5
Responden 201	4	4	4	4	4
Responden 202	5	4	3	1	4
Responden 203	5	5	2	5	5
Responden 204	3	3	2	3	3
Responden 205	4	4	4	4	4
Responden 206	4	4	3	4	5
Responden 207	3	2	3	3	3
Responden 208	2	4	2	3	3
Responden 209	5	5	3	3	3
Responden 210	4	4	1	4	4
Responden 211	5	3	2	2	4
Responden 212	3	3	3	4	5
Responden 213	3	3	3	4	5
Responden 214	2	3	1	1	1
Responden 215	5	5	4	4	4
Responden 216	4	4	2	3	5
Responden 217	4	4	4	4	5
Responden 218	4	4	4	4	5
Responden 219	4	4	4	4	4
Responden 220	4	4	2	4	4
Responden 221	4	4	2	4	4
Responden 222	4	3	4	4	5
Responden 223	4	4	5	4	5
Responden 224	4	4	4	3	4

Responden 225	4	3	4	4	4
Responden 226	5	3	5	3	5
Responden 227	5	3	5	3	5
Responden 228	5	4	3	4	3
Responden 229	4	4	3	4	5
Responden 230	2	4	2	3	4
Responden 231	4	5	4	3	5
Responden 232	4	4	3	3	5
Responden 233	4	4	3	3	5
Responden 234	4	4	3	3	5
Responden 235	4	2	4	4	4
Responden 236	4	4	3	3	5
Responden 237	4	2	5	2	4
Responden 238	4	4	4	4	5
Responden 239	3	4	5	4	5
Responden 240	5	5	4	4	5
Responden 241	4	4	3	3	5
Responden 242	5	4	3	4	5
Responden 243	3	2	3	4	5
Responden 244	3	2	3	4	5
Responden 245	4	4	4	4	3
Responden 246	4	4	4	3	3
Responden 247	3	2	3	4	5
Responden 248	5	4	4	4	4
Responden 249	4	4	4	4	3
Responden 250	4	4	4	4	3
Responden 251	5	5	5	5	4
Responden 252	5	5	4	5	4
Responden 253	3	3	2	4	2
Responden 254	5	4	5	4	4
Responden 255	4	4	1	2	4
Responden 256	2	1	3	3	2
Responden 257	3	4	4	3	4
Responden 258	1	4	1	2	2
Responden 259	4	4	3	4	4
Responden 260	3	3	4	4	4
Responden 261	5	5	3	5	4
Responden 262	3	3	4	4	4

Responden 263	4	4	3	3	4
Responden 264	4	4	2	4	5
Responden 265	3	3	3	3	5
Responden 266	5	2	5	5	4
Responden 267	5	5	5	5	5
Responden 268	3	3	2	3	3
Responden 269	5	5	4	5	5
Responden 270	4	3	3	3	5
Responden 271	4	4	3	3	1
Responden 272	4	2	2	4	1
Responden 273	5	5	4	3	1
Responden 274	4	4	4	4	4
Responden 275	2	3	2	3	2
Responden 276	4	4	3	3	3
Responden 277	5	3	4	5	3
Responden 278	5	5	3	5	2
Responden 279	4	2	4	3	4
Responden 280	4	3	5	3	4
Responden 281	5	1	4	4	4
Responden 282	3	4	4	4	3
Responden 283	5	5	4	5	3
Responden 284	3	5	4	4	5
Responden 285	4	2	5	4	3
Responden 286	2	2	2	1	2
Responden 287	5	5	2	2	2
Responden 288	1	4	2	2	1
Responden 289	5	3	5	5	5
Responden 290	1	2	1	1	2
Responden 291	4	4	3	4	5
Responden 292	4	3	4	4	4
Responden 293	4	4	5	5	5
Responden 294	3	3	2	4	4
Responden 295	3	3	2	4	4
Responden 296	5	3	5	5	5
Responden 297	4	4	4	4	4
Responden 298	1	4	1	1	1
Responden 299	2	3	3	3	3
Responden 300	5	5	5	1	4

Responden 301	2	2	1	1	1
Responden 302	1	1	1	1	1
Responden 303	4	4	5	2	2
Responden 304	1	3	1	1	3
Responden 305	1	4	4	4	4
Responden 306	2	2	2	2	3
Responden 307	1	1	4	1	1
Responden 308	3	2	2	3	2
Responden 309	3	2	2	3	2
Responden 310	1	1	1	1	1
Responden 311	4	3	4	4	3
Responden 312	4	4	4	2	1
Responden 313	2	2	1	3	3
Responden 314	2	5	3	2	2
Responden 315	2	3	2	3	4
Responden 316	5	3	5	3	2
Responden 317	3	3	2	3	3
Responden 318	4	4	2	2	2
Responden 319	5	5	4	4	5
Responden 320	4	4	3	3	4
Responden 321	4	3	4	3	4
Responden 322	5	4	4	4	5
Responden 323	4	5	5	5	4
Responden 324	5	5	5	5	5
Responden 325	2	2	3	5	2
Responden 326	3	3	3	4	3
Responden 327	5	5	1	5	5
Responden 328	4	5	5	3	4
Responden 329	5	3	3	3	4
Responden 330	5	5	5	5	5
Responden 331	5	5	5	5	5
Responden 332	5	5	4	5	5
Responden 333	3	3	3	2	2
Responden 334	2	5	4	4	4
Responden 335	3	3	4	4	4
Responden 336	5	3	3	4	5
Responden 337	5	2	1	4	2
Responden 338	2	2	2	2	2
Responden 339	2	2	2	4	4

Responden 340	1	1	1	4	2
Responden 341	4	3	4	4	5
Responden 342	3	4	4	4	5
Responden 343	5	3	2	2	3
Responden 344	4	3	3	3	3
Responden 345	2	3	4	5	4
Responden 346	2	1	3	3	3
Responden 347	2	2	1	4	3
Responden 348	4	3	4	5	1
Responden 349	5	5	4	3	5
Responden 350	4	4	4	4	4
Responden 351	4	4	4	4	4
Responden 352	2	2	2	4	4
Responden 353	1	1	2	2	1
Responden 354	2	2	2	2	2
Responden 355	4	4	2	2	4
Responden 356	2	2	2	2	4
Responden 357	2	2	1	2	2
Responden 358	5	5	2	2	4
Responden 359	1	2	2	2	3
Responden 360	3	3	3	3	1
Responden 361	4	4	4	4	2
Responden 362	2	2	2	2	4

Jumlah 1258 1181 1059 1148 1218

25

28

44

34

37

Kuesioner T.A 2014/2015 diambil 10 % dari 3.617 Mahasiswa
 Dalam Aspek *Empathy*

Kode Responden	S 1	S 2	S 3	S 4	S 5
Responden 1	3	2	2	2	3
Responden 2	3	2	2	3	4
Responden 3	2	4	3	2	3
Responden 4	4	4	2	2	3
Responden 5	5	4	3	4	4
Responden 6	4	4	4	4	2
Responden 7	4	4	2	4	2
Responden 8	3	2	3	4	3
Responden 9	4	3	4	4	1
Responden 10	4	2	4	2	4
Responden 11	2	2	3	4	3
Responden 12	5	3	5	4	4
Responden 13	3	3	4	4	4
Responden 14	4	2	2	4	4
Responden 15	3	4	4	4	4
Responden 16	2	4	2	4	4
Responden 17	2	2	3	2	2
Responden 18	4	4	4	5	2
Responden 19	2	2	2	4	4
Responden 20	1	1	1	3	4
Responden 21	5	4	4	5	5
Responden 22	5	5	2	5	4
Responden 23	5	4	4	5	4
Responden 24	2	2	3	3	3
Responden 25	2	2	3	5	4
Responden 26	4	2	4	3	4
Responden 27	4	4	3	4	4
Responden 28	4	2	4	4	2
Responden 29	1	4	4	1	1
Responden 30	4	4	4	4	4
Responden 31	4	2	4	3	3
Responden 32	3	3	3	3	3
Responden 33	3	3	3	3	3
Responden 34	4	3	5	4	3

Responden 35	5	5	3	3	3
Responden 36	1	1	2	2	2
Responden 37	2	1	3	2	2
Responden 38	5	2	2	1	1
Responden 39	4	5	4	3	1
Responden 40	4	4	4	3	4
Responden 41	2	3	3	3	3
Responden 42	4	4	5	1	5
Responden 43	2	3	2	2	2
Responden 44	3	5	5	4	2
Responden 45	3	2	2	3	2
Responden 46	2	3	2	2	3
Responden 47	3	3	3	3	3
Responden 48	3	4	5	4	4
Responden 49	3	3	3	3	5
Responden 50	3	3	4	5	4
Responden 51	5	4	4	5	5
Responden 52	4	2	4	4	4
Responden 53	3	3	3	3	3
Responden 54	4	3	3	3	3
Responden 55	4	2	4	4	4
Responden 56	4	4	4	4	4
Responden 57	5	3	3	3	3
Responden 58	4	4	4	3	5
Responden 59	4	4	2	2	2
Responden 60	4	4	3	3	3
Responden 61	4	4	4	4	4
Responden 62	4	3	1	2	5
Responden 63	4	4	2	4	2
Responden 64	4	4	2	4	2
Responden 65	4	2	2	4	2
Responden 66	1	1	1	1	1
Responden 67	2	5	5	5	5
Responden 68	5	5	5	5	5
Responden 69	5	1	5	2	3
Responden 70	3	4	4	4	4
Responden 71	4	4	3	4	3
Responden 72	4	4	3	4	3

Responden 73	2	3	3	3	3
Responden 74	4	3	1	1	4
Responden 75	3	3	3	3	3
Responden 76	4	3	3	3	3
Responden 77	2	2	2	1	1
Responden 78	2	2	4	2	4
Responden 79	2	2	1	2	1
Responden 80	4	4	4	3	5
Responden 81	1	4	1	2	3
Responden 82	4	4	3	3	3
Responden 83	4	4	3	3	3
Responden 84	4	4	4	4	1
Responden 85	2	3	2	2	2
Responden 86	4	4	4	5	5
Responden 87	4	4	5	5	5
Responden 88	4	4	4	4	4
Responden 89	4	4	4	4	4
Responden 90	5	4	3	5	5
Responden 91	3	3	3	3	3
Responden 92	4	4	4	3	4
Responden 93	2	4	4	4	5
Responden 94	3	3	5	5	2
Responden 95	4	4	4	4	4
Responden 96	4	4	4	1	1
Responden 97	3	2	2	2	3
Responden 98	4	4	4	4	4
Responden 99	4	4	4	4	4
Responden 100	3	3	3	3	3
Responden 101	3	4	4	3	4
Responden 102	2	2	4	4	4
Responden 103	4	4	2	4	4
Responden 104	2	3	3	1	1
Responden 105	3	3	5	5	1
Responden 106	5	2	1	1	5
Responden 107	3	3	1	2	1
Responden 108	5	4	5	5	3
Responden 109	3	5	2	2	3
Responden 110	5	4	4	3	2

Responden 111	5	5	5	2	2
Responden 112	2	2	2	2	2
Responden 113	1	1	1	2	1
Responden 114	1	1	1	1	2
Responden 115	1	1	2	1	3
Responden 116	1	2	1	4	2
Responden 117	2	4	1	2	2
Responden 118	3	1	3	2	1
Responden 119	1	2	3	3	3
Responden 120	3	3	1	1	2
Responden 121	5	5	5	5	1
Responden 122	1	1	1	1	3
Responden 123	5	5	5	3	3
Responden 124	4	4	4	4	4
Responden 125	1	1	1	1	1
Responden 126	3	3	3	3	3
Responden 127	1	1	1	1	5
Responden 128	5	5	5	5	5
Responden 129	1	1	1	1	1
Responden 130	1	5	2	3	3
Responden 131	2	1	2	4	4
Responden 132	4	4	2	2	2
Responden 133	4	4	2	2	4
Responden 134	1	2	5	5	3
Responden 135	1	5	3	5	3
Responden 136	5	5	5	5	5
Responden 137	1	2	4	4	1
Responden 138	2	4	4	2	4
Responden 139	3	3	3	2	3
Responden 140	1	4	4	4	4
Responden 141	2	2	2	3	1
Responden 142	2	2	5	4	4
Responden 143	2	4	2	3	3
Responden 144	1	1	1	1	1
Responden 145	2	2	2	2	2
Responden 146	5	5	4	5	5
Responden 147	2	1	2	2	1
Responden 148	1	3	1	1	3

Responden 149	1	4	4	4	4
Responden 150	3	3	4	4	4
Responden 151	2	2	2	4	4
Responden 152	2	2	2	3	2
Responden 153	2	2	2	4	3
Responden 154	1	1	1	1	1
Responden 155	1	2	1	1	1
Responden 156	2	2	2	2	2
Responden 157	2	2	3	3	4
Responden 158	3	2	2	3	4
Responden 159	2	3	3	2	3
Responden 160	4	2	4	4	4
Responden 161	4	4	4	2	5
Responden 162	4	3	3	4	3
Responden 163	4	3	3	3	3
Responden 164	3	2	2	3	3
Responden 165	2	3	3	4	4
Responden 166	3	3	2	3	2
Responden 167	2	2	4	4	2
Responden 168	4	2	2	2	2
Responden 169	3	2	3	3	2
Responden 170	2	4	2	4	5
Responden 171	3	4	4	4	4
Responden 172	2	2	3	3	3
Responden 173	5	5	5	5	5
Responden 174	4	4	3	4	3
Responden 175	1	2	2	5	4
Responden 176	4	4	4	4	4
Responden 177	4	2	3	3	2
Responden 178	4	2	2	4	2
Responden 179	4	3	5	4	2
Responden 180	4	3	3	3	4
Responden 181	4	3	3	3	4
Responden 182	4	3	3	3	4
Responden 183	2	2	2	2	1
Responden 184	2	2	2	2	1
Responden 185	4	4	3	3	2
Responden 186	4	4	4	4	4

Responden 187	4	4	4	4	4
Responden 188	4	3	3	3	2
Responden 189	4	4	4	4	4
Responden 190	4	4	4	4	4
Responden 191	2	2	2	3	2
Responden 192	1	1	1	3	3
Responden 193	1	1	1	3	4
Responden 194	4	4	5	5	4
Responden 195	4	4	5	3	4
Responden 196	3	4	3	4	3
Responden 197	5	5	4	5	5
Responden 198	4	4	4	5	4
Responden 199	4	4	4	5	4
Responden 200	5	4	5	2	4
Responden 201	4	4	4	4	2
Responden 202	2	1	3	2	2
Responden 203	4	5	5	2	5
Responden 204	4	3	2	3	3
Responden 205	4	4	4	4	4
Responden 206	4	4	5	5	4
Responden 207	2	4	5	5	4
Responden 208	4	2	4	4	2
Responden 209	5	5	5	4	5
Responden 210	4	4	4	4	4
Responden 211	4	4	4	4	4
Responden 212	3	3	4	2	2
Responden 213	3	3	4	2	2
Responden 214	3	3	2	2	1
Responden 215	5	5	5	4	5
Responden 216	4	2	4	4	5
Responden 217	4	4	4	4	4
Responden 218	4	4	4	4	4
Responden 219	4	4	4	4	4
Responden 220	3	5	5	4	5
Responden 221	3	4	5	4	5
Responden 222	5	4	5	5	3
Responden 223	4	5	3	4	4
Responden 224	3	4	3	4	4

Responden 225	3	4	3	4	4
Responden 226	3	4	4	5	5
Responden 227	3	4	3	5	5
Responden 228	4	3	2	4	5
Responden 229	4	5	4	4	4
Responden 230	3	2	4	3	4
Responden 231	3	3	5	5	5
Responden 232	5	3	4	5	5
Responden 233	5	3	4	5	5
Responden 234	5	3	5	5	5
Responden 235	4	4	4	4	4
Responden 236	5	3	5	5	5
Responden 237	5	2	3	2	5
Responden 238	4	5	3	4	5
Responden 239	3	4	5	4	4
Responden 240	2	2	3	4	4
Responden 241	5	3	5	5	5
Responden 242	4	3	5	3	3
Responden 243	5	3	4	3	3
Responden 244	5	3	4	3	3
Responden 245	3	3	3	3	2
Responden 246	3	3	3	2	5
Responden 247	5	3	4	3	3
Responden 248	3	4	3	4	3
Responden 249	3	3	3	3	3
Responden 250	3	3	3	3	4
Responden 251	5	4	4	3	5
Responden 252	5	4	4	4	5
Responden 253	4	4	3	3	2
Responden 254	4	5	4	5	5
Responden 255	4	1	2	4	1
Responden 256	1	1	4	4	4
Responden 257	4	5	3	4	3
Responden 258	3	3	3	3	2
Responden 259	4	2	2	2	2
Responden 260	4	3	4	3	2
Responden 261	5	5	5	5	4
Responden 262	4	3	4	3	2

Responden 263	4	4	3	4	4
Responden 264	4	4	4	4	4
Responden 265	3	3	3	2	3
Responden 266	4	4	4	4	4
Responden 267	5	5	5	5	5
Responden 268	3	3	4	4	5
Responden 269	5	5	5	5	5
Responden 270	3	4	4	4	4
Responden 271	2	4	3	3	3
Responden 272	2	3	3	3	3
Responden 273	5	5	5	5	5
Responden 274	4	4	3	4	4
Responden 275	2	3	3	3	3
Responden 276	4	4	3	3	3
Responden 277	3	4	4	3	3
Responden 278	5	4	3	3	5
Responden 279	4	2	2	2	2
Responden 280	4	3	3	3	3
Responden 281	1	3	1	1	3
Responden 282	4	3	4	4	4
Responden 283	4	5	5	4	5
Responden 284	5	3	4	4	4
Responden 285	3	4	4	4	2
Responden 286	2	2	2	2	4
Responden 287	4	4	4	4	3
Responden 288	4	4	4	4	3
Responden 289	5	5	5	5	5
Responden 290	1	1	1	1	1
Responden 291	4	4	4	4	3
Responden 292	3	3	3	4	3
Responden 293	5	5	5	5	5
Responden 294	4	3	4	3	3
Responden 295	4	3	4	3	3
Responden 296	4	5	5	4	5
Responden 297	4	4	4	4	4
Responden 298	1	1	2	1	1
Responden 299	2	2	2	2	5
Responden 300	5	5	5	5	5

Responden 301	2	2	2	2	2
Responden 302	1	1	3	1	1
Responden 303	2	2	4	4	4
Responden 304	1	1	1	1	1
Responden 305	1	1	1	1	1
Responden 306	2	1	2	2	3
Responden 307	1	1	1	4	1
Responden 308	3	2	4	4	4
Responden 309	3	2	3	3	3
Responden 310	1	2	2	2	2
Responden 311	3	3	3	3	2
Responden 312	2	2	2	2	2
Responden 313	3	4	3	3	3
Responden 314	3	1	4	3	4
Responden 315	2	2	2	2	1
Responden 316	1	2	4	3	2
Responden 317	2	2	2	2	1
Responden 318	2	2	4	4	4
Responden 319	5	4	5	5	5
Responden 320	4	4	4	4	3
Responden 321	4	3	4	3	3
Responden 322	4	5	4	5	4
Responden 323	4	5	5	5	5
Responden 324	5	5	5	5	5
Responden 325	5	2	3	3	3
Responden 326	2	3	4	3	2
Responden 327	4	4	4	4	5
Responden 328	3	4	5	3	5
Responden 329	3	3	3	3	3
Responden 330	5	5	5	5	5
Responden 331	5	5	5	5	5
Responden 332	5	5	5	5	5
Responden 333	3	3	3	3	3
Responden 334	5	4	4	4	1
Responden 335	4	4	5	4	4
Responden 336	4	4	5	5	4
Responden 337	2	2	2	2	4
Responden 338	2	3	3	2	2
Responden 339	2	2	2	2	2

Responden 340	1	1	1	1	1
Responden 341	4	3	2	2	3
Responden 342	4	4	5	5	5
Responden 343	5	1	2	3	5
Responden 344	3	4	4	4	3
Responden 345	2	1	2	3	4
Responden 346	2	3	2	3	4
Responden 347	2	2	2	1	1
Responden 348	2	3	3	3	5
Responden 349	1	4	1	2	1
Responden 350	2	2	2	4	2
Responden 351	2	2	2	4	2
Responden 352	2	2	2	2	4
Responden 353	1	1	1	1	2
Responden 354	2	1	1	2	2
Responden 355	1	4	4	2	2
Responden 356	2	4	2	2	2
Responden 357	1	3	2	1	1
Responden 358	4	4	4	4	4
Responden 359	3	3	3	3	2
Responden 360	1	2	3	3	3
Responden 361	4	4	1	1	1
Responden 362	4	2	4	2	2

Jumlah 1165 1140 1173 1186 1172

0 43 35 33 31 41

Kuesioner T.A 2014/2015 diambil 10 % dari 3.617 Mahasiswa
 Dalam Aspek *Tangibles*

Kode Responden	S 1	S 2	S 3	S 4	S 5	S 6	S 7
Responden 1	2	4	4	2	2	1	1
Responden 2	2	2	3	2	3	2	3
Responden 3	1	2	2	4	2	2	4
Responden 4	3	4	3	2	4	2	2
Responden 5	1	1	1	1	1	1	1
Responden 6	2	1	3	3	3	1	3
Responden 7	2	1	2	2	2	1	2
Responden 8	2	2	3	1	2	3	2
Responden 9	3	3	2	2	2	2	2
Responden 10	2	2	1	2	4	1	4
Responden 11	1	3	2	3	3	4	4
Responden 12	1	3	4	4	4	4	5
Responden 13	2	2	2	1	2	1	2
Responden 14	1	4	4	4	4	2	5
Responden 15	2	3	2	2	2	2	3
Responden 16	2	4	2	4	4	1	2
Responden 17	2	2	2	2	2	3	3
Responden 18	2	1	4	1	4	1	2
Responden 19	2	1	2	2	2	1	1
Responden 20	1	1	3	2	3	3	3
Responden 21	2	4	1	4	1	3	5
Responden 22	4	4	5	5	3	2	3
Responden 23	3	3	3	3	3	3	4
Responden 24	3	2	2	2	2	2	2
Responden 25	4	3	3	1	1	2	4
Responden 26	4	4	5	5	4	5	4
Responden 27	4	4	4	2	4	4	4
Responden 28	4	4	5	3	4	5	5
Responden 29	2	2	4	2	4	1	4
Responden 30	2	4	4	4	4	4	4
Responden 31	2	4	4	4	3	4	4
Responden 32	2	2	2	2	3	2	3
Responden 33	2	2	2	2	2	3	3
Responden 34	2	2	3	2	3	3	3

Responden 35	1	2	1	2	3	4	3
Responden 36	1	4	1	1	2	3	2
Responden 37	1	2	1	2	2	2	2
Responden 38	1	1	1	1	1	2	5
Responden 39	1	2	1	1	2	1	2
Responden 40	3	4	4	2	3	3	4
Responden 41	2	3	2	3	2	2	3
Responden 42	2	4	2	4	3	4	5
Responden 43	2	2	3	2	2	3	3
Responden 44	2	2	4	2	3	3	4
Responden 45	2	2	3	2	3	2	3
Responden 46	4	2	3	2	5	5	5
Responden 47	2	4	4	4	4	4	4
Responden 48	4	3	4	5	3	3	4
Responden 49	2	4	3	3	3	5	5
Responden 50	4	3	3	3	3	4	5
Responden 51	2	4	4	1	3	4	4
Responden 52	4	2	4	2	4	4	4
Responden 53	3	3	3	3	5	4	4
Responden 54	3	3	2	3	2	3	4
Responden 55	4	2	4	2	4	4	4
Responden 56	3	2	2	2	3	4	4
Responden 57	3	4	4	4	3	5	4
Responden 58	4	3	3	4	4	5	5
Responden 59	4	2	4	2	2	4	4
Responden 60	4	2	4	2	2	4	4
Responden 61	1	2	1	2	2	1	4
Responden 62	1	1	2	2	2	4	4
Responden 63	2	4	4	2	4	4	4
Responden 64	2	4	4	2	4	4	4
Responden 65	2	4	4	2	4	4	2
Responden 66	1	2	2	2	2	2	3
Responden 67	1	4	2	2	2	2	4
Responden 68	4	4	5	5	5	5	4
Responden 69	4	4	2	1	1	1	2
Responden 70	1	2	1	3	2	4	4
Responden 71	2	2	2	1	1	2	2
Responden 72	2	1	1	4	3	2	3

Responden 73	1	2	1	1	2	3	4
Responden 74	3	3	4	4	4	2	3
Responden 75	1	1	1	2	1	1	2
Responden 76	1	2	1	5	2	2	5
Responden 77	2	2	4	2	4	2	4
Responden 78	4	2	2	4	2	4	5
Responden 79	1	1	1	3	1	1	3
Responden 80	2	3	4	2	2	2	3
Responden 81	4	4	2	1	1	1	2
Responden 82	1	2	1	3	1	1	2
Responden 83	1	2	1	4	1	3	3
Responden 84	1	4	3	3	3	1	3
Responden 85	3	2	3	2	3	2	3
Responden 86	4	5	4	5	5	4	5
Responden 87	3	4	4	4	5	4	5
Responden 88	4	4	4	4	4	1	3
Responden 89	3	2	2	2	3	2	3
Responden 90	1	5	1	1	2	1	5
Responden 91	2	2	2	1	3	4	5
Responden 92	1	1	1	1	2	3	2
Responden 93	2	5	4	2	2	5	2
Responden 94	2	2	4	1	3	2	3
Responden 95	1	2	4	1	4	4	4
Responden 96	1	4	4	4	4	4	4
Responden 97	2	4	4	3	3	2	2
Responden 98	2	2	3	2	3	1	4
Responden 99	2	4	4	2	3	4	5
Responden 100	1	3	2	1	2	4	3
Responden 101	3	3	3	3	4	5	4
Responden 102	1	4	4	2	1	1	2
Responden 103	2	4	4	4	4	4	4
Responden 104	2	4	1	3	1	1	3
Responden 105	2	4	4	3	3	2	2
Responden 106	1	4	2	1	4	1	1
Responden 107	2	1	2	2	2	4	4
Responden 108	4	4	5	2	4	3	3
Responden 109	4	4	4	3	4	4	4
Responden 110	2	2	2	5	2	2	5

Responden 111	2	2	2	2	5	5	5
Responden 112	2	2	2	1	2	4	4
Responden 113	1	1	2	3	1	2	1
Responden 114	2	3	2	1	1	2	3
Responden 115	1	1	2	2	2	1	2
Responden 116	1	2	2	1	2	1	2
Responden 117	5	5	5	5	5	5	5
Responden 118	5	5	5	5	5	5	5
Responden 119	3	3	3	1	1	1	1
Responden 120	1	1	1	1	3	2	3
Responden 121	5	2	5	4	4	2	5
Responden 122	1	1	2	3	3	5	5
Responden 123	1	1	1	1	1	2	2
Responden 124	4	4	4	4	4	4	4
Responden 125	1	1	1	1	1	1	1
Responden 126	1	1	2	2	1	2	3
Responden 127	5	4	4	4	4	4	3
Responden 128	4	5	4	5	5	5	5
Responden 129	5	1	1	1	1	1	1
Responden 130	2	2	4	1	5	1	4
Responden 131	1	4	4	2	4	2	3
Responden 132	2	2	3	2	2	2	3
Responden 133	4	5	2	2	2	2	4
Responden 134	2	2	4	1	5	1	4
Responden 135	2	2	4	1	1	5	1
Responden 136	2	2	4	4	4	1	4
Responden 137	1	2	4	1	1	2	4
Responden 138	2	2	4	4	4	2	4
Responden 139	2	3	2	3	2	2	2
Responden 140	2	2	2	2	4	2	3
Responden 141	1	2	2	1	2	1	4
Responden 142	1	4	2	4	2	2	3
Responden 143	2	3	3	1	3	4	5
Responden 144	2	1	3	3	2	1	4
Responden 145	2	4	4	2	2	1	4
Responden 146	2	2	4	2	4	1	4
Responden 147	1	1	1	1	1	1	4
Responden 148	1	1	1	1	1	1	3

Responden 149	2	1	1	1	2	1	4
Responden 150	2	4	5	3	4	3	4
Responden 151	4	2	2	2	4	4	4
Responden 152	2	2	3	1	2	2	2
Responden 153	2	1	1	1	2	2	2
Responden 154	1	1	1	1	1	1	1
Responden 155	2	1	1	1	2	2	2
Responden 156	2	4	4	2	2	2	4
Responden 157	1	2	3	2	2	2	4
Responden 158	1	2	2	2	2	2	3
Responden 159	1	2	3	2	3	2	3
Responden 160	1	2	2	1	2	2	5
Responden 161	1	3	2	5	5	4	4
Responden 162	1	2	2	2	2	2	4
Responden 163	2	1	1	1	1	1	1
Responden 164	1	1	2	2	2	2	3
Responden 165	1	1	2	2	2	2	3
Responden 166	2	2	2	2	2	2	2
Responden 167	2	2	2	2	2	2	3
Responden 168	2	2	2	1	2	2	2
Responden 169	1	1	2	1	2	1	2
Responden 170	2	4	4	2	4	2	5
Responden 171	2	2	4	2	4	4	4
Responden 172	2	2	2	2	5	2	3
Responden 173	1	4	4	1	4	4	4
Responden 174	2	2	2	2	4	4	4
Responden 175	2	1	2	2	4	4	4
Responden 176	2	2	2	2	3	4	4
Responden 177	1	2	4	4	4	1	1
Responden 178	1	2	4	3	4	2	3
Responden 179	1	2	3	2	3	4	5
Responden 180	1	4	4	2	4	1	1
Responden 181	1	4	4	2	4	1	1
Responden 182	1	4	4	2	4	1	1
Responden 183	1	2	4	2	2	2	3
Responden 184	1	2	4	2	2	2	3
Responden 185	1	2	3	2	4	2	4
Responden 186	1	2	3	3	3	4	4

Responden 187	1	2	3	3	3	4	5
Responden 188	1	3	4	3	4	1	1
Responden 189	1	1	4	4	4	2	2
Responden 190	1	1	3	3	3	3	4
Responden 191	1	2	3	3	3	2	3
Responden 192	1	2	1	4	4	2	4
Responden 193	1	2	1	4	4	2	4
Responden 194	1	3	4	1	4	1	5
Responden 195	3	2	3	3	3	1	2
Responden 196	1	3	4	1	4	3	5
Responden 197	2	4	5	4	5	5	5
Responden 198	3	4	4	4	4	4	5
Responden 199	5	5	4	4	4	4	5
Responden 200	1	2	3	2	3	2	4
Responden 201	2	4	4	4	4	2	4
Responden 202	1	2	4	4	4	4	3
Responden 203	2	4	4	2	4	2	4
Responden 204	2	1	1	1	1	1	2
Responden 205	1	4	4	1	3	1	5
Responden 206	2	3	3	1	3	3	4
Responden 207	2	3	3	1	3	3	4
Responden 208	2	4	4	2	4	3	4
Responden 209	2	4	4	2	4	2	4
Responden 210	3	5	3	1	4	3	3
Responden 211	1	2	3	2	2	1	4
Responden 212	2	4	3	4	3	2	2
Responden 213	2	3	3	2	3	3	3
Responden 214	1	2	2	2	2	3	2
Responden 215	2	4	4	2	4	2	4
Responden 216	1	2	3	1	4	2	3
Responden 217	2	4	4	4	4	2	4
Responden 218	2	4	4	4	4	2	4
Responden 219	2	4	4	4	4	2	4
Responden 220	1	2	3	2	4	3	4
Responden 221	1	2	3	2	4	3	4
Responden 222	2	4	4	4	4	2	3
Responden 223	2	4	4	5	3	2	2
Responden 224	1	4	4	4	4	1	1

Responden 225	2	4	4	4	3	2	2
Responden 226	2	4	4	4	5	2	2
Responden 227	2	4	5	5	5	2	2
Responden 228	1	3	4	4	3	2	5
Responden 229	1	2	3	4	3	1	2
Responden 230	2	2	4	4	3	1	2
Responden 231	2	2	4	4	4	4	5
Responden 232	2	2	4	4	4	2	5
Responden 233	2	2	4	4	4	1	5
Responden 234	2	2	4	4	4	1	5
Responden 235	1	2	4	4	4	2	4
Responden 236	2	2	4	4	3	1	5
Responden 237	2	2	4	4	4	2	4
Responden 238	5	1	2	1	2	1	2
Responden 239	1	2	3	1	3	1	1
Responden 240	2	3	3	4	4	5	1
Responden 241	2	2	3	3	3	1	5
Responden 242	2	2	4	4	3	1	2
Responden 243	2	5	4	4	4	3	4
Responden 244	2	2	4	2	4	1	4
Responden 245	1	2	3	5	4	1	3
Responden 246	2	3	3	3	4	1	3
Responden 247	2	5	4	4	4	3	4
Responden 248	1	2	4	3	3	3	4
Responden 249	2	3	3	2	3	4	4
Responden 250	2	2	3	2	4	4	4
Responden 251	2	4	4	4	4	2	4
Responden 252	2	4	4	4	4	3	4
Responden 253	1	2	4	2	2	2	4
Responden 254	1	2	4	1	4	4	4
Responden 255	2	2	2	2	2	1	1
Responden 256	2	2	1	5	1	1	3
Responden 257	4	4	5	4	1	1	4
Responden 258	4	3	3	4	3	3	4
Responden 259	2	4	4	2	4	1	5
Responden 260	2	2	4	1	4	4	2
Responden 261	4	5	4	3	4	4	5
Responden 262	3	2	4	1	4	4	4

Responden 263	2	3	2	1	3	2	3
Responden 264	2	4	4	1	2	2	4
Responden 265	4	4	3	4	3	1	4
Responden 266	2	2	4	2	4	4	5
Responden 267	2	2	3	1	2	1	4
Responden 268	2	3	2	2	2	1	4
Responden 269	2	4	4	4	4	5	5
Responden 270	2	2	3	3	3	3	3
Responden 271	2	2	4	3	4	2	5
Responden 272	2	2	4	1	3	4	5
Responden 273	2	2	2	2	3	1	3
Responden 274	3	3	4	4	4	3	4
Responden 275	2	2	3	2	3	2	3
Responden 276	3	3	3	3	3	3	3
Responden 277	3	4	3	3	3	3	5
Responden 278	3	4	4	5	4	5	4
Responden 279	2	2	3	2	2	2	3
Responden 280	2	2	3	2	2	3	3
Responden 281	1	4	4	2	4	2	2
Responden 282	2	3	3	3	3	2	4
Responden 283	2	4	2	1	2	4	4
Responden 284	2	4	2	5	4	2	5
Responden 285	4	5	3	5	4	2	4
Responden 286	4	2	4	4	2	1	4
Responden 287	2	4	4	2	2	2	4
Responden 288	2	4	2	2	2	2	4
Responden 289	2	2	3	3	3	2	5
Responden 290	2	2	1	1	1	2	1
Responden 291	4	4	3	2	4	4	4
Responden 292	4	4	4	4	2	2	4
Responden 293	2	2	5	4	5	5	5
Responden 294	3	2	3	3	3	3	4
Responden 295	3	2	3	3	3	3	4
Responden 296	2	4	3	2	2	4	4
Responden 297	4	3	3	4	3	4	5
Responden 298	1	1	1	2	1	1	1
Responden 299	1	3	2	1	2	4	3
Responden 300	2	2	5	4	5	1	5

Responden 301	1	1	1	2	3	1	1
Responden 302	1	1	1	1	1	1	2
Responden 303	2	2	4	2	2	4	4
Responden 304	1	1	4	1	3	1	3
Responden 305	1	1	1	1	1	2	2
Responden 306	2	2	3	2	3	2	3
Responden 307	1	1	2	2	4	4	1
Responden 308	1	2	2	2	2	4	3
Responden 309	1	2	2	1	2	3	3
Responden 310	1	1	2	2	2	1	1
Responden 311	1	3	1	1	2	1	1
Responden 312	1	1	2	1	1	2	4
Responden 313	1	2	2	1	1	1	2
Responden 314	2	1	3	1	2	3	1
Responden 315	1	2	2	1	2	1	2
Responden 316	1	2	1	2	2	1	4
Responden 317	1	3	4	2	3	2	4
Responden 318	1	2	4	2	2	4	4
Responden 319	1	2	2	1	2	2	2
Responden 320	2	2	2	3	2	3	3
Responden 321	4	4	4	3	4	5	5
Responden 322	4	2	2	2	1	4	4
Responden 323	4	3	5	4	3	3	5
Responden 324	5	5	5	5	5	5	5
Responden 325	3	3	3	3	3	4	4
Responden 326	2	5	3	1	1	3	2
Responden 327	4	5	5	4	4	5	5
Responden 328	4	4	3	4	4	3	3
Responden 329	3	4	4	3	4	2	4
Responden 330	5	5	5	5	5	5	5
Responden 331	5	5	5	5	5	5	5
Responden 332	4	4	3	4	5	5	5
Responden 333	3	3	3	2	3	3	3
Responden 334	4	4	4	2	4	2	5
Responden 335	4	3	5	4	4	5	5
Responden 336	5	4	3	3	3	3	5
Responden 337	1	2	2	1	2	2	4
Responden 338	1	1	1	1	1	1	3
Responden 339	2	2	4	4	4	2	4

Responden 340	1	2	4	4	4	2	2
Responden 341	3	3	3	4	2	3	4
Responden 342	1	2	4	4	2	4	4
Responden 343	1	2	4	4	2	4	4
Responden 344	2	2	2	1	2	3	3
Responden 345	1	3	2	3	2	3	4
Responden 346	2	2	4	2	2	2	4
Responden 347	2	3	2	1	2	1	4
Responden 348	1	2	2	3	3	4	4
Responden 349	2	2	3	5	1	2	2
Responden 350	1	2	2	4	4	1	4
Responden 351	1	1	2	3	4	4	4
Responden 352	2	4	2	2	2	2	4
Responden 353	1	5	2	3	2	5	5
Responden 354	1	4	4	2	4	4	4
Responden 355	2	2	2	2	2	2	2
Responden 356	1	4	4	1	2	4	4
Responden 357	2	4	5	5	4	4	4
Responden 358	4	4	4	4	5	2	4
Responden 359	4	4	4	4	5	4	4
Responden 360	3	4	4	4	4	3	3
Responden 361	2	2	5	2	2	2	3
Responden 362	2	2	1	1	4	4	4
Jumlah	753	977	1086	925	1070	929	1247
Nilai Rat-Rata	122	48	44	83	39	87	27

Kuesioner T.A 2014/2015 diambil 10 % dari 3.617 Mahasiswa
 Dalam Aspek *Reability*

Kode Responden	S 1	S 2	S 3	S 4	S 5	S 6	S 7	S 8
Responden 1	3	4	4	3	3	4	3	3
Responden 2	4	4	4	3	3	3	4	4
Responden 3	5	3	3	4	4	3	3	2
Responden 4	2	4	3	3	4	3	2	4
Responden 5	2	4	4	4	2	2	4	4
Responden 6	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden 7	4	4	3	4	5	4	2	4
Responden 8	4	4	3	4	2	2	2	3
Responden 9	3	3	4	4	2	4	4	4
Responden 10	4	5	4	5	4	4	3	1
Responden 11	5	5	5	5	4	3	5	4
Responden 12	4	5	4	4	4	3	4	4
Responden 13	4	4	4	3	3	3	2	4
Responden 14	4	4	4	4	4	4	3	3
Responden 15	3	3	3	3	2	3	4	4
Responden 16	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 17	3	2	3	2	2	3	2	2
Responden 18	4	4	4	4	2	2	4	4
Responden 19	1	4	2	2	3	3	3	2
Responden 20	3	4	4	4	2	2	4	4
Responden 21	5	5	4	2	4	4	5	4
Responden 22	4	4	5	5	4	5	5	5
Responden 23	4	4	2	2	2	5	4	4
Responden 24	3	3	2	3	3	3	2	2
Responden 25	5	5	4	4	2	5	5	2
Responden 26	4	4	4	4	2	3	3	4
Responden 27	1	3	4	2	1	4	2	2
Responden 28	3	4	3	4	1	4	3	3
Responden 29	4	5	4	3	4	4	4	4
Responden 30	4	4	3	3	2	4	4	4
Responden 31	3	4	4	2	2	4	4	4
Responden 32	3	3	2	4	4	4	4	2
Responden 33	3	3	4	3	3	4	3	3
Responden 34	4	4	3	3	3	4	2	5

Responden 35	2	3	1	2	3	1	2	1
Responden 36	3	3	2	1	1	1	2	3
Responden 37	2	2	2	2	1	1	2	2
Responden 38	2	5	1	2	1	5	1	1
Responden 39	4	3	4	3	2	4	1	3
Responden 40	4	5	5	4	3	3	3	4
Responden 41	3	3	3	4	2	3	3	4
Responden 42	5	5	5	4	4	4	5	5
Responden 43	4	3	2	4	3	3	2	2
Responden 44	4	4	3	3	2	4	3	4
Responden 45	3	3	4	3	2	2	2	3
Responden 46	2	3	4	5	2	2	3	2
Responden 47	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 48	4	3	3	5	4	4	3	4
Responden 49	5	3	3	3	3	3	4	3
Responden 50	4	4	3	5	5	4	4	4
Responden 51	2	3	4	4	2	4	4	4
Responden 52	4	4	4	4	2	4	4	4
Responden 53	2	3	3	1	2	3	3	4
Responden 54	2	4	4	2	2	3	3	3
Responden 55	4	4	4	4	2	4	4	4
Responden 56	4	3	3	4	2	4	4	4
Responden 57	4	5	4	3	4	5	5	2
Responden 58	5	5	5	4	3	4	3	5
Responden 59	4	4	4	2	4	4	4	4
Responden 60	4	4	4	2	4	4	4	4
Responden 61	4	4	4	4	3	4	4	4
Responden 62	3	3	2	2	1	4	2	1
Responden 63	4	4	4	4	2	4	4	4
Responden 64	4	4	4	4	2	4	4	4
Responden 65	4	4	4	4	2	4	4	4
Responden 66	1	1	1	3	1	1	2	3
Responden 67	4	4	4	5	4	4	5	5
Responden 68	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 69	4	1	3	1	3	5	1	3
Responden 70	4	4	4	2	2	3	4	2
Responden 71	1	4	4	1	1	4	4	2
Responden 72	4	4	3	5	4	2	3	2

Responden 73	3	3	3	2	2	3	4	2
Responden 74	2	3	3	4	1	3	3	3
Responden 75	3	3	3	2	2	4	3	2
Responden 76	3	3	3	2	2	4	3	4
Responden 77	2	2	2	4	1	4	4	4
Responden 78	2	4	4	4	2	5	4	2
Responden 79	3	3	3	3	3	2	3	3
Responden 80	4	4	5	4	4	3	3	1
Responden 81	4	1	4	1	4	5	1	3
Responden 82	3	3	4	3	3	3	3	3
Responden 83	4	3	4	4	3	3	3	3
Responden 84	3	3	3	4	4	4	4	3
Responden 85	4	3	3	4	2	2	2	3
Responden 86	4	4	5	4	4	4	5	5
Responden 87	5	5	5	4	5	5	4	5
Responden 88	4	4	4	4	4	2	4	4
Responden 89	3	4	4	4	2	2	3	3
Responden 90	4	5	2	3	1	5	5	2
Responden 91	5	5	3	5	4	3	5	4
Responden 92	4	4	5	5	2	3	4	4
Responden 93	4	4	2	2	1	4	4	3
Responden 94	4	2	3	2	1	4	4	3
Responden 95	4	4	4	4	2	4	4	4
Responden 96	4	4	5	4	2	4	4	4
Responden 97	2	2	3	3	2	3	4	4
Responden 98	3	5	4	4	1	3	3	5
Responden 99	4	4	4	3	2	4	4	4
Responden 100	3	3	3	3	3	3	4	3
Responden 101	3	4	4	3	2	3	5	4
Responden 102	4	4	4	4	1	4	4	4
Responden 103	4	2	4	2	2	4	2	4
Responden 104	2	3	3	3	1	3	3	2
Responden 105	2	2	3	3	2	3	4	4
Responden 106	4	4	2	1	4	4	4	4
Responden 107	2	4	2	2	4	4	4	4
Responden 108	5	4	4	4	2	4	5	5
Responden 109	4	3	4	5	3	3	3	3
Responden 110	5	4	4	4	4	4	5	2

Responden 111	2	2	2	5	2	2	5	5
Responden 112	5	4	4	4	2	2	4	4
Responden 113	1	2	1	1	2	3	1	2
Responden 114	1	2	1	2	1	2	1	2
Responden 115	1	2	3	1	5	2	1	2
Responden 116	1	2	1	2	1	2	1	2
Responden 117	5	5	5	5	5	5	1	2
Responden 118	1	1	1	1	3	3	2	2
Responden 119	2	3	3	2	3	2	1	3
Responden 120	2	2	3	3	3	3	3	1
Responden 121	1	1	2	2	2	2	3	5
Responden 122	5	2	2	3	3	2	1	1
Responden 123	2	2	3	3	3	3	3	2
Responden 124	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 125	1	1	1	1	1	1	1	1
Responden 126	3	4	3	3	2	2	3	3
Responden 127	3	3	3	2	2	2	2	2
Responden 128	4	5	5	5	5	5	5	5
Responden 129	1	1	1	1	1	1	1	1
Responden 130	2	4	5	1	1	4	4	2
Responden 131	2	3	4	4	2	4	4	4
Responden 132	2	4	4	4	4	4	4	4
Responden 133	4	4	4	5	2	4	4	4
Responden 134	2	4	5	1	1	5	5	2
Responden 135	2	4	5	1	1	4	4	2
Responden 136	2	4	4	2	1	4	2	2
Responden 137	4	3	4	2	1	4	2	4
Responden 138	2	4	4	3	4	4	4	4
Responden 139	3	3	3	3	2	3	3	3
Responden 140	4	3	4	4	4	4	1	4
Responden 141	4	4	4	4	4	2	2	2
Responden 142	3	3	3	4	2	4	5	2
Responden 143	2	4	4	3	2	5	3	4
Responden 144	3	4	4	5	1	1	2	1
Responden 145	4	4	4	4	2	2	2	4
Responden 146	4	3	3	2	2	3	3	4
Responden 147	4	4	5	2	2	2	4	3
Responden 148	2	3	2	2	2	3	3	1

Responden 149	4	5	5	1	1	1	2	4
Responden 150	4	4	4	4	2	4	3	3
Responden 151	4	4	4	4	2	5	4	4
Responden 152	3	3	1	2	1	1	2	3
Responden 153	2	4	1	2	3	3	1	3
Responden 154	1	1	1	2	1	1	1	1
Responden 155	2	4	1	2	1	1	4	1
Responden 156	4	4	4	4	2	2	2	4
Responden 157	4	4	4	3	2	2	2	4
Responden 158	2	2	2	2	1	2	2	2
Responden 159	2	3	2	2	2	3	3	3
Responden 160	5	4	4	4	1	2	2	4
Responden 161	4	4	1	4	2	2	4	4
Responden 162	2	4	2	4	2	4	2	4
Responden 163	1	2	2	2	1	2	3	4
Responden 164	3	3	3	3	1	1	3	3
Responden 165	3	3	3	3	2	2	3	3
Responden 166	2	3	3	3	2	3	3	2
Responden 167	4	2	2	3	1	3	3	1
Responden 168	4	4	2	4	4	4	2	2
Responden 169	2	2	3	3	2	3	2	2
Responden 170	4	5	5	4	2	3	4	2
Responden 171	2	3	3	4	2	4	3	4
Responden 172	2	2	2	3	2	5	2	3
Responden 173	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 174	4	5	5	3	3	3	4	5
Responden 175	4	5	5	5	2	3	4	5
Responden 176	3	4	5	4	4	4	4	5
Responden 177	2	4	4	4	2	4	2	2
Responden 178	2	4	4	4	1	4	2	2
Responden 179	3	4	4	3	2	3	1	3
Responden 180	4	4	4	4	3	3	1	3
Responden 181	4	4	4	4	3	3	5	3
Responden 182	4	4	4	4	3	3	1	3
Responden 183	3	3	4	3	2	2	1	1
Responden 184	3	3	4	3	2	2	1	1
Responden 185	3	3	4	1	2	2	1	1
Responden 186	4	4	4	4	3	4	3	4

Responden 187	4	4	3	4	3	4	3	4
Responden 188	4	4	4	4	3	4	1	3
Responden 189	2	5	4	4	4	4	2	2
Responden 190	4	4	4	3	4	4	3	4
Responden 191	3	3	3	2	3	1	3	3
Responden 192	5	5	5	5	5	1	4	4
Responden 193	4	4	4	3	4	4	4	5
Responden 194	4	4	4	3	4	4	4	5
Responden 195	4	4	5	3	1	4	3	4
Responden 196	3	3	3	4	2	3	4	4
Responden 197	5	4	4	5	2	4	4	4
Responden 198	5	5	5	5	3	4	4	5
Responden 199	5	5	5	5	4	5	5	5
Responden 200	4	4	4	2	2	2	4	4
Responden 201	4	4	4	4	2	4	4	4
Responden 202	2	5	4	2	1	4	3	5
Responden 203	4	4	3	5	4	4	5	5
Responden 204	1	1	2	2	1	2	2	5
Responden 205	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 206	4	4	4	4	5	5	4	5
Responden 207	4	4	4	5	4	5	4	4
Responden 208	4	3	4	2	4	5	3	4
Responden 209	4	4	3	5	4	4	4	5
Responden 210	1	4	3	3	1	4	4	4
Responden 211	4	4	4	2	2	4	5	5
Responden 212	3	4	3	4	4	5	3	4
Responden 213	3	3	3	4	4	3	3	4
Responden 214	1	1	3	1	1	2	1	2
Responden 215	4	4	3	5	4	4	4	5
Responden 216	3	2	5	4	4	4	5	3
Responden 217	4	3	4	4	4	4	4	4
Responden 218	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 219	4	4	4	5	4	4	5	4
Responden 220	4	4	3	4	4	4	5	4
Responden 221	5	4	3	4	4	4	5	4
Responden 222	5	4	4	5	4	5	3	4
Responden 223	4	3	4	5	4	3	4	4
Responden 224	5	5	5	3	4	4	4	3

Responden 225	4	4	4	3	4	4	4	4
Responden 226	3	5	4	5	4	4	4	5
Responden 227	3	4	3	5	4	3	5	5
Responden 228	4	3	5	3	3	5	5	5
Responden 229	4	4	4	3	2	4	4	4
Responden 230	4	3	4	4	1	2	3	3
Responden 231	4	2	4	4	2	5	4	3
Responden 232	4	3	4	3	2	5	3	3
Responden 233	4	3	4	3	2	5	3	3
Responden 234	4	3	4	3	2	5	3	3
Responden 235	4	4	4	4	2	4	4	4
Responden 236	4	3	4	3	2	5	3	3
Responden 237	4	4	4	5	2	4	4	4
Responden 238	3	3	3	3	3	4	4	4
Responden 239	4	3	2	3	4	2	4	4
Responden 240	4	2	5	5	4	4	4	5
Responden 241	4	3	4	3	5	3	3	2
Responden 242	4	3	4	4	1	4	4	3
Responden 243	4	4	5	5	4	4	5	4
Responden 244	4	4	4	4	4	4	5	4
Responden 245	2	4	5	4	4	3	4	3
Responden 246	4	5	4	4	3	4	4	3
Responden 247	4	4	5	5	4	4	5	4
Responden 248	4	5	5	4	3	5	5	4
Responden 249	4	4	4	4	4	3	4	3
Responden 250	3	4	4	4	4	3	4	3
Responden 251	3	3	4	3	3	4	4	4
Responden 252	4	4	5	4	4	4	5	4
Responden 253	2	2	4	3	4	4	4	4
Responden 254	5	5	4	5	3	5	5	4
Responden 255	2	4	4	3	4	5	5	5
Responden 256	3	3	3	3	2	2	3	2
Responden 257	4	4	4	4	4	4	3	3
Responden 258	3	4	3	3	4	3	3	2
Responden 259	4	4	2	4	4	4	3	4
Responden 260	4	2	2	4	3	4	2	4
Responden 261	4	5	5	1	4	5	5	5
Responden 262	4	2	3	4	5	4	1	2

Responden 263	3	3	4	3	3	3	4	3
Responden 264	4	4	4	4	4	4	3	4
Responden 265	3	3	3	3	4	3	3	4
Responden 266	4	4	4	4	4	4	2	2
Responden 267	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 268	3	4	3	1	2	4	2	2
Responden 269	5	4	5	4	4	4	4	5
Responden 270	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 271	1	2	3	2	1	5	3	3
Responden 272	1	4	3	2	1	4	2	2
Responden 273	4	5	2	4	2	3	3	3
Responden 274	5	4	4	4	3	4	4	4
Responden 275	3	3	2	3	2	3	3	3
Responden 276	3	3	3	4	4	3	3	4
Responden 277	3	4	3	4	3	5	3	5
Responden 278	3	5	3	3	5	2	4	3
Responden 279	3	3	4	4	2	4	4	4
Responden 280	3	3	4	4	5	2	4	4
Responden 281	4	4	4	4	4	4	4	2
Responden 282	3	4	4	4	2	3	3	4
Responden 283	2	5	4	5	2	4	3	3
Responden 284	2	3	4	2	3	4	2	3
Responden 285	4	5	3	4	2	4	2	4
Responden 286	4	4	4	4	1	4	1	1
Responden 287	3	4	4	4	2	4	2	5
Responden 288	2	5	4	4	2	4	2	4
Responden 289	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 290	2	2	2	2	1	2	2	2
Responden 291	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 292	4	4	3	4	2	3	4	4
Responden 293	5	5	5	5	5	5	4	4
Responden 294	3	4	2	3	3	4	3	3
Responden 295	3	4	2	3	3	4	3	3
Responden 296	4	4	4	4	2	4	4	4
Responden 297	4	4	4	3	4	4	4	3
Responden 298	2	1	1	2	4	2	1	1
Responden 299	3	3	4	4	2	4	2	3
Responden 300	4	4	5	2	1	3	3	5

Responden 301	3	3	1	2	2	3	1	1
Responden 302	1	3	3	2	1	1	1	1
Responden 303	2	2	4	1	2	4	2	4
Responden 304	1	3	1	3	4	1	3	1
Responden 305	1	1	2	2	1	1	1	1
Responden 306	3	3	1	4	2	2	2	2
Responden 307	1	4	2	2	1	5	2	4
Responden 308	2	3	3	3	2	3	3	3
Responden 309	2	3	3	3	2	3	3	3
Responden 310	2	3	3	3	1	2	3	2
Responden 311	2	2	2	3	2	3	2	2
Responden 312	1	4	1	4	2	4	2	2
Responden 313	2	3	3	4	3	3	3	3
Responden 314	4	1	3	4	4	2	4	4
Responden 315	2	4	4	4	2	4	4	2
Responden 316	4	4	2	4	2	2	4	4
Responden 317	2	4	4	4	2	2	4	3
Responden 318	2	2	4	1	4	2	2	4
Responden 319	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 320	3	3	3	4	3	4	4	4
Responden 321	4	4	5	4	2	4	4	4
Responden 322	2	5	4	3	2	3	4	5
Responden 323	3	3	5	5	5	3	5	4
Responden 324	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 325	5	3	4	4	4	3	3	3
Responden 326	3	3	3	3	2	3	3	3
Responden 327	5	5	5	4	4	4	5	5
Responden 328	3	5	5	3	4	4	3	4
Responden 329	4	4	4	4	4	4	3	3
Responden 330	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 331	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 332	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 333	2	3	2	3	3	3	3	3
Responden 334	4	4	4	2	5	5	5	5
Responden 335	3	4	3	5	4	5	4	5
Responden 336	4	4	3	5	5	5	4	4
Responden 337	4	4	2	4	2	4	4	2
Responden 338	3	4	4	4	2	3	3	4
Responden 339	4	4	4	4	1	2	2	2

Responden 340	4	4	2	2	1	2	2	4
Responden 341	4	5	4	3	2	3	3	4
Responden 342	3	4	3	4	2	4	3	4
Responden 343	2	4	2	4	2	4	2	4
Responden 344	2	3	3	2	2	2	2	3
Responden 345	4	5	5	4	3	2	2	3
Responden 346	2	4	4	4	2	4	2	2
Responden 347	1	2	3	1	2	2	2	1
Responden 348	3	3	3	4	3	4	4	3
Responden 349	4	4	1	4	3	3	5	4
Responden 350	4	2	4	4	2	4	4	4
Responden 351	3	3	3	3	1	3	3	4
Responden 352	2	2	2	4	2	2	4	4
Responden 353	2	3	2	3	1	5	5	1
Responden 354	4	5	5	4	2	2	2	2
Responden 355	2	5	4	4	2	4	4	4
Responden 356	4	4	4	4	2	4	2	4
Responden 357	2	3	4	4	2	4	5	4
Responden 358	2	3	2	2	1	4	4	3
Responden 359	4	1	2	3	3	3	3	1
Responden 360	3	3	3	3	2	2	2	3
Responden 361	4	4	2	2	2	4	4	4
Responden 362	5	2	4	4	1	4	4	2
Jumlah	1194	1290	1257	1224	979	1243	1185	1212
Nilai Rat-Rata	25	14	20	22	58	17	30	26

kuisioner T.A 2014/2015 diambil 10 % dari 3.617 Mahasiswa
 Dalam Aspek *Responsiveness*

Kode Responden	S 1	S 2	S 3	S 4
Responden 1	4	4	3	4
Responden 2	3	3	2	4
Responden 3	4	3	4	3
Responden 4	5	2	2	2
Responden 5	4	4	4	2
Responden 6	4	4	4	4
Responden 7	4	4	2	4
Responden 8	2	2	4	4
Responden 9	4	5	4	4
Responden 10	1	4	2	2
Responden 11	4	4	5	4
Responden 12	4	4	4	4
Responden 13	4	4	4	4
Responden 14	4	4	3	4
Responden 15	4	4	4	3
Responden 16	4	4	4	4
Responden 17	3	2	3	1
Responden 18	4	2	4	4
Responden 19	2	4	3	4
Responden 20	2	2	1	1
Responden 21	4	4	4	4
Responden 22	4	3	3	5
Responden 23	4	4	4	4
Responden 24	2	3	2	3
Responden 25	5	4	2	3
Responden 26	4	4	4	4
Responden 27	2	4	3	3
Responden 28	1	1	4	1
Responden 29	4	3	4	2
Responden 30	4	4	4	4
Responden 31	4	4	3	3
Responden 32	4	4	2	2
Responden 33	2	3	3	3
Responden 34	3	4	5	3

Responden 35	1	2	1	2
Responden 36	2	2	1	1
Responden 37	2	1	2	1
Responden 38	1	1	1	1
Responden 39	2	2	2	2
Responden 40	2	4	2	2
Responden 41	2	3	4	2
Responden 42	5	5	5	5
Responden 43	4	4	2	2
Responden 44	2	2	4	2
Responden 45	2	2	2	2
Responden 46	2	3	3	3
Responden 47	3	3	3	3
Responden 48	5	4	4	2
Responden 49	3	3	4	4
Responden 50	3	4	3	3
Responden 51	3	4	3	5
Responden 52	4	4	4	2
Responden 53	4	4	4	4
Responden 54	3	2	3	2
Responden 55	4	4	4	2
Responden 56	4	5	5	2
Responden 57	3	5	3	3
Responden 58	4	5	5	4
Responden 59	2	4	5	2
Responden 60	2	4	5	2
Responden 61	2	2	2	2
Responden 62	4	1	4	4
Responden 63	4	4	2	4
Responden 64	4	4	2	4
Responden 65	4	4	2	4
Responden 66	3	3	3	1
Responden 67	4	4	5	4
Responden 68	5	3	5	5
Responden 69	1	3	2	1
Responden 70	2	2	2	1
Responden 71	4	3	4	4
Responden 72	4	3	4	3

Responden 73	2	4	2	4
Responden 74	4	4	4	1
Responden 75	3	1	1	3
Responden 76	3	3	4	3
Responden 77	4	2	4	4
Responden 78	2	4	4	4
Responden 79	3	3	3	3
Responden 80	4	2	2	2
Responden 81	1	3	2	1
Responden 82	3	3	3	3
Responden 83	3	3	3	3
Responden 84	4	4	4	4
Responden 85	2	3	3	3
Responden 86	4	4	4	4
Responden 87	4	4	5	4
Responden 88	4	4	4	4
Responden 89	3	4	3	2
Responden 90	5	5	5	4
Responden 91	3	4	3	1
Responden 92	4	3	4	4
Responden 93	2	2	2	2
Responden 94	1	1	4	4
Responden 95	4	4	4	4
Responden 96	4	4	4	2
Responden 97	4	3	4	3
Responden 98	3	3	3	4
Responden 99	2	4	4	2
Responden 100	3	3	3	3
Responden 101	3	4	3	4
Responden 102	4	4	2	2
Responden 103	2	4	4	2
Responden 104	2	3	1	3
Responden 105	2	4	5	2
Responden 106	1	5	1	4
Responden 107	2	2	4	1
Responden 108	2	5	4	2
Responden 109	3	2	3	2
Responden 110	2	2	2	5

Responden 111	2	2	2	3
Responden 112	4	4	4	2
Responden 113	1	1	2	1
Responden 114	1	2	1	3
Responden 115	1	3	1	1
Responden 116	1	5	5	1
Responden 117	3	1	2	3
Responden 118	1	3	4	1
Responden 119	1	2	1	2
Responden 120	1	2	1	1
Responden 121	5	3	3	2
Responden 122	1	1	1	1
Responden 123	2	3	4	4
Responden 124	4	4	4	4
Responden 125	1	1	1	1
Responden 126	2	3	3	3
Responden 127	1	1	1	1
Responden 128	5	4	4	4
Responden 129	1	1	1	1
Responden 130	2	4	2	1
Responden 131	2	2	2	4
Responden 132	1	4	3	2
Responden 133	4	4	2	2
Responden 134	2	4	4	1
Responden 135	2	4	4	1
Responden 136	3	2	4	4
Responden 137	1	2	2	4
Responden 138	2	2	4	4
Responden 139	3	3	3	2
Responden 140	2	4	2	1
Responden 141	4	4	2	2
Responden 142	4	4	4	5
Responden 143	5	2	3	3
Responden 144	2	2	2	2
Responden 145	2	4	2	2
Responden 146	3	4	5	3
Responden 147	3	1	2	2
Responden 148	1	1	3	1

Responden 149	2	2	4	1
Responden 150	2	4	4	3
Responden 151	4	2	2	2
Responden 152	1	1	3	2
Responden 153	1	1	3	2
Responden 154	1	5	1	1
Responden 155	1	1	1	1
Responden 156	2	4	4	2
Responden 157	2	4	4	2
Responden 158	2	5	4	2
Responden 159	2	4	3	2
Responden 160	4	2	4	4
Responden 161	2	2	4	4
Responden 162	3	2	3	3
Responden 163	2	3	2	4
Responden 164	3	3	3	2
Responden 165	3	3	3	2
Responden 166	3	2	3	3
Responden 167	2	2	4	4
Responden 168	4	4	4	4
Responden 169	2	3	3	2
Responden 170	4	4	4	2
Responden 171	3	2	4	3
Responden 172	3	3	3	3
Responden 173	4	4	4	4
Responden 174	3	4	5	3
Responden 175	3	2	4	3
Responden 176	4	4	4	3
Responden 177	2	2	4	2
Responden 178	4	4	5	1
Responden 179	3	3	4	2
Responden 180	4	4	3	3
Responden 181	4	4	3	3
Responden 182	4	4	3	3
Responden 183	2	3	1	1
Responden 184	2	3	1	1
Responden 185	4	5	3	4
Responden 186	4	3	4	4

Responden 187	4	3	4	4
Responden 188	4	4	3	3
Responden 189	2	4	2	2
Responden 190	4	4	4	4
Responden 191	2	2	3	2
Responden 192	2	1	1	2
Responden 193	1	4	5	3
Responden 194	1	4	5	3
Responden 195	4	3	4	4
Responden 196	3	3	4	4
Responden 197	5	4	4	4
Responden 198	4	4	5	5
Responden 199	4	5	4	4
Responden 200	4	3	5	5
Responden 201	2	4	4	4
Responden 202	1	2	4	5
Responden 203	5	5	5	4
Responden 204	1	2	3	2
Responden 205	4	4	4	4
Responden 206	4	5	5	2
Responden 207	4	4	3	3
Responden 208	4	4	4	2
Responden 209	5	4	5	5
Responden 210	1	2	4	1
Responden 211	5	4	4	1
Responden 212	4	4	4	2
Responden 213	4	3	4	4
Responden 214	1	1	3	1
Responden 215	5	4	5	2
Responden 216	4	5	4	2
Responden 217	4	4	4	4
Responden 218	4	4	4	4
Responden 219	4	4	4	4
Responden 220	4	5	5	3
Responden 221	4	5	5	2
Responden 222	3	4	4	3
Responden 223	3	4	4	4
Responden 224	3	5	3	3

Responden 225	4	4	4	3
Responden 226	4	4	5	4
Responden 227	4	4	5	4
Responden 228	4	5	3	4
Responden 229	4	2	4	4
Responden 230	4	2	2	3
Responden 231	4	3	5	4
Responden 232	5	2	4	4
Responden 233	5	2	4	4
Responden 234	5	2	4	4
Responden 235	4	2	2	4
Responden 236	5	2	4	4
Responden 237	4	4	4	4
Responden 238	4	4	4	5
Responden 239	4	3	4	5
Responden 240	5	2	4	4
Responden 241	5	2	4	4
Responden 242	4	2	4	3
Responden 243	4	4	5	3
Responden 244	4	4	5	3
Responden 245	4	4	5	5
Responden 246	4	4	5	5
Responden 247	4	4	5	3
Responden 248	4	5	3	4
Responden 249	4	4	3	3
Responden 250	4	4	3	3
Responden 251	4	3	4	5
Responden 252	5	5	5	4
Responden 253	5	4	4	3
Responden 254	5	5	5	5
Responden 255	4	5	4	4
Responden 256	2	2	2	1
Responden 257	5	5	4	1
Responden 258	2	3	3	1
Responden 259	4	2	2	4
Responden 260	1	2	2	4
Responden 261	5	5	5	4
Responden 262	2	4	3	2

Responden 263	3	3	4	3
Responden 264	4	4	4	4
Responden 265	4	4	4	2
Responden 266	5	4	4	4
Responden 267	5	5	5	5
Responden 268	3	4	3	4
Responden 269	4	4	5	5
Responden 270	5	3	3	3
Responden 271	4	3	2	1
Responden 272	5	4	2	2
Responden 273	3	2	5	3
Responden 274	4	4	4	3
Responden 275	3	2	3	3
Responden 276	3	3	4	3
Responden 277	5	3	3	5
Responden 278	5	4	4	5
Responden 279	4	4	2	2
Responden 280	4	4	2	2
Responden 281	3	4	5	2
Responden 282	3	4	3	2
Responden 283	4	3	5	3
Responden 284	3	5	5	3
Responden 285	4	2	2	5
Responden 286	4	4	1	1
Responden 287	3	4	4	1
Responden 288	3	4	4	1
Responden 289	5	5	5	5
Responden 290	5	1	1	1
Responden 291	4	4	3	4
Responden 292	3	4	4	4
Responden 293	5	4	4	4
Responden 294	3	3	3	2
Responden 295	3	3	3	2
Responden 296	4	4	5	3
Responden 297	4	4	4	4
Responden 298	1	5	4	1
Responden 299	3	3	2	2
Responden 300	4	1	5	5

Responden 301	2	1	1	1
Responden 302	1	1	3	1
Responden 303	4	2	5	2
Responden 304	1	3	1	1
Responden 305	2	2	2	4
Responden 306	2	2	2	2
Responden 307	4	1	1	4
Responden 308	3	3	2	3
Responden 309	3	3	2	2
Responden 310	2	2	1	1
Responden 311	5	5	5	5
Responden 312	2	2	2	2
Responden 313	4	4	4	4
Responden 314	3	5	4	2
Responden 315	2	2	3	4
Responden 316	2	3	5	3
Responden 317	2	3	3	2
Responden 318	4	2	2	2
Responden 319	4	4	5	2
Responden 320	4	3	4	3
Responden 321	4	4	3	4
Responden 322	3	4	4	4
Responden 323	4	4	4	4
Responden 324	5	5	5	5
Responden 325	3	3	3	2
Responden 326	3	5	3	2
Responden 327	4	1	4	4
Responden 328	4	4	5	4
Responden 329	4	4	3	2
Responden 330	5	5	5	5
Responden 331	5	5	5	5
Responden 332	5	5	5	5
Responden 333	3	2	3	2
Responden 334	5	4	4	4
Responden 335	5	5	4	3
Responden 336	4	4	5	3
Responden 337	2	2	4	1
Responden 338	2	2	2	2
Responden 339	2	2	2	2

Responden 340	1	4	1	4
Responden 341	4	3	3	5
Responden 342	4	4	3	4
Responden 343	2	5	5	3
Responden 344	1	4	1	2
Responden 345	5	4	3	2
Responden 346	2	4	4	2
Responden 347	2	3	1	1
Responden 348	3	3	4	4
Responden 349	3	5	5	3
Responden 350	4	2	2	2
Responden 351	4	2	4	4
Responden 352	4	2	4	2
Responden 353	2	2	1	2
Responden 354	2	4	4	2
Responden 355	4	4	2	2
Responden 356	4	5	4	2
Responden 357	4	4	2	4
Responden 358	4	5	4	4
Responden 359	1	2	1	2
Responden 360	3	2	2	2
Responden 361	4	2	4	4
Responden 362	2	2	4	4
Jumlah	1156	1190	1214	1057
Nilai Rat-Rata	39	25	31	51

Kuesioner T.A 2013-2014 diambil 15 % dari 2462 Mahasiswa
Dalam Aspek *Assurance*

Kode Responden	S 1	S 2	S 3	S 4	S 5
Responden 1	3	3	3	2	5
Responden 2	3	3	3	3	3
Responden 3	4	3	3	3	3
Responden 4	4	2	2	4	3
Responden 5	4	4	2	2	5
Responden 6	4	2	4	5	4
Responden 7	1	2	4	2	4
Responden 8	3	3	2	3	3
Responden 9	4	4	4	4	4
Responden 10	4	1	4	4	2
Responden 11	4	4	3	4	4
Responden 12	4	2	2	2	4
Responden 13	4	4	3	4	4
Responden 14	4	3	3	5	4
Responden 15	4	3	4	3	4
Responden 16	4	4	4	4	4
Responden 17	2	2	2	2	2
Responden 18	4	4	2	4	4
Responden 19	2	2	4	4	4
Responden 20	3	1	3	4	1
Responden 21	3	4	2	3	4
Responden 22	3	5	2	4	3
Responden 23	3	2	2	4	4
Responden 24	4	4	2	2	2
Responden 25	2	2	3	4	5
Responden 26	4	4	3	4	4
Responden 27	4	4	1	4	5
Responden 28	4	2	4	3	3
Responden 29	4	2	4	4	4
Responden 30	3	4	4	4	4
Responden 31	3	3	4	4	4
Responden 32	2	3	1	3	2
Responden 33	3	3	3	3	3
Responden 34	5	3	4	3	4

Responden 35	4	3	4	4	4
Responden 36	1	2	2	2	1
Responden 37	2	2	2	3	2
Responden 38	2	2	2	2	4
Responden 39	3	3	3	3	4
Responden 40	3	3	3	4	4
Responden 41	3	3	3	4	3
Responden 42	2	5	1	2	5
Responden 43	4	2	3	2	2
Responden 44	2	3	2	2	3
Responden 45	3	3	2	2	2
Responden 46	3	3	3	2	4
Responden 47	3	3	4	3	3
Responden 48	4	4	3	2	5
Responden 49	5	3	4	3	3
Responden 50	5	4	3	4	4
Responden 51	5	5	4	3	4
Responden 52	4	2	2	2	2
Responden 53	4	4	1	2	3
Responden 54	3	3	2	3	3
Responden 55	4	2	2	2	2
Responden 56	5	4	3	4	4
Responden 57	3	3	3	5	5
Responden 58	4	3	4	3	4
Responden 59	4	4	2	4	2
Responden 60	4	4	2	4	2
Responden 61	4	2	2	2	2
Responden 62	2	4	4	1	2
Responden 63	4	4	4	3	4
Responden 64	4	4	4	3	4
Responden 65	5	3	4	4	4
Responden 66	1	1	1	1	2
Responden 67	5	5	4	5	5
Responden 68	5	5	3	3	5
Responden 69	3	1	3	2	1
Responden 70	3	2	2	3	3
Responden 71	4	4	3	3	4
Responden 72	4	4	3	3	4

Responden 73	1	3	2	4	3
Responden 74	3	1	3	3	3
Responden 75	4	3	3	2	3
Responden 76	4	4	3	2	3
Responden 77	2	2	2	2	2
Responden 78	5	4	2	4	4
Responden 79	4	4	2	1	1
Responden 80	2	4	2	4	2
Responden 81	3	1	3	2	1
Responden 82	4	3	1	3	3
Responden 83	4	3	1	3	3
Responden 84	4	4	1	4	4
Responden 85	4	3	2	2	3
Responden 86	4	5	2	4	2
Responden 87	4	4	4	4	4
Responden 88	4	4	4	4	4
Responden 89	3	3	3	4	4
Responden 90	3	5	2	3	5
Responden 91	2	2	2	2	4
Responden 92	4	3	4	4	4
Responden 93	4	5	4	4	3
Responden 94	5	5	1	2	5
Responden 95	4	4	2	4	4
Responden 96	4	4	2	2	4
Responden 97	5	4	2	3	3
Responden 98	4	4	1	5	3
Responden 99	4	4	2	2	4
Responden 100	3	3	3	3	2
Responden 101	4	4	5	3	4
Responden 102	4	2	1	4	4
Responden 103	4	4	2	2	4
Responden 104	5	3	3	3	3
Responden 105	4	4	2	2	3
Responden 106	5	1	1	1	5
Responden 107	2	3	1	1	2
Responden 108	5	5	5	4	2
Responden 109	5	3	3	2	3
Responden 110	4	4	4	4	2

Responden 111	5	2	3	3	2
Responden 112	4	4	2	2	2
Responden 113	1	2	1	3	1
Responden 114	1	2	4	1	2
Responden 115	1	2	1	1	1
Responden 116	4	3	1	1	1
Responden 117	2	1	2	1	1
Responden 118	2	5	3	1	4
Responden 119	2	2	1	1	1
Responden 120	2	1	2	1	2
Responden 121	2	3	1	3	4
Responden 122	2	3	3	3	2
Responden 123	3	4	4	4	5
Responden 124	4	4	4	4	4
Responden 125	1	1	1	1	1
Responden 126	4	4	2	3	3
Responden 127	5	5	5	5	5
Responden 128	5	5	5	4	5
Responden 129	1	1	1	1	1
Responden 130	2	2	5	5	1
Responden 131	2	4	2	4	4
Responden 132	4	4	4	4	2
Responden 133	4	4	2	2	4
Responden 134	2	2	5	5	1
Responden 135	2	2	5	5	1
Responden 136	3	3	5	5	4
Responden 137	2	4	2	1	2
Responden 138	3	4	4	2	4
Responden 139	3	3	3	3	2
Responden 140	2	4	4	1	2
Responden 141	2	1	2	5	2
Responden 142	4	4	4	3	5
Responden 143	3	2	5	5	2
Responden 144	3	2	2	2	3
Responden 145	2	2	2	2	3
Responden 146	3	3	4	4	3
Responden 147	3	1	1	1	1
Responden 148	3	3	3	1	3

Responden 149	2	1	2	4	4
Responden 150	4	3	1	4	5
Responden 151	5	2	4	2	2
Responden 152	2	2	2	2	1
Responden 153	2	2	2	5	1
Responden 154	1	1	1	3	1
Responden 155	4	1	1	2	1
Responden 156	4	2	2	2	4
Responden 157	5	4	2	3	3
Responden 158	5	4	1	2	3
Responden 159	3	3	2	3	2
Responden 160	4	4	4	2	4
Responden 161	5	4	2	4	5
Responden 162	3	3	3	3	3
Responden 163	4	3	2	1	5
Responden 164	3	3	2	3	3
Responden 165	3	3	2	3	3
Responden 166	3	2	2	3	3
Responden 167	4	4	2	2	3
Responden 168	2	2	4	4	4
Responden 169	3	3	3	1	3
Responden 170	2	4	4	4	4
Responden 171	4	3	4	2	4
Responden 172	3	3	2	2	3
Responden 173	5	5	4	4	4
Responden 174	5	3	4	4	4
Responden 175	5	4	3	4	4
Responden 176	3	3	4	5	5
Responden 177	2	4	4	2	4
Responden 178	4	2	2	2	2
Responden 179	3	4	3	4	5
Responden 180	4	4	3	4	4
Responden 181	4	4	3	4	4
Responden 182	4	4	3	4	4
Responden 183	1	1	2	3	3
Responden 184	1	1	2	3	2
Responden 185	1	1	2	1	2
Responden 186	5	3	3	3	1

Responden 187	5	4	3	3	1
Responden 188	3	4	3	4	4
Responden 189	2	4	4	4	4
Responden 190	4	4	4	4	1
Responden 191	4	3	1	1	2
Responden 192	4	1	1	1	4
Responden 193	5	5	3	3	4
Responden 194	5	5	3	3	4
Responden 195	3	4	3	4	5
Responden 196	2	2	4	3	3
Responden 197	5	5	2	2	5
Responden 198	5	5	3	4	4
Responden 199	5	5	4	5	5
Responden 200	5	5	1	3	5
Responden 201	4	4	4	4	4
Responden 202	5	4	3	1	4
Responden 203	5	5	2	5	5
Responden 204	3	3	2	3	3
Responden 205	4	4	4	4	4
Responden 206	4	4	3	4	5
Responden 207	3	2	3	3	3
Responden 208	2	4	2	3	3
Responden 209	5	5	3	3	3
Responden 210	4	4	1	4	4
Responden 211	5	3	2	2	4
Responden 212	3	3	3	4	5
Responden 213	3	3	3	4	5
Responden 214	2	3	1	1	1
Responden 215	5	5	4	4	4
Responden 216	4	4	2	3	5
Responden 217	4	4	4	4	5
Responden 218	4	4	4	4	5
Responden 219	4	4	4	4	4
Responden 220	4	4	2	4	4
Responden 221	4	4	2	4	4
Responden 222	4	3	4	4	5
Responden 223	4	4	5	4	5
Responden 224	4	4	4	3	4

Responden 225	4	3	4	4	4
Responden 226	5	3	5	3	5
Responden 227	5	3	5	3	5
Responden 228	5	4	3	4	3
Responden 229	4	4	3	4	5
Responden 230	2	4	2	3	4
Responden 231	4	5	4	3	5
Responden 232	4	4	3	3	5
Responden 233	4	4	3	3	5
Responden 234	4	4	3	3	5
Responden 235	4	2	4	4	4
Responden 236	4	4	3	3	5
Responden 237	4	2	5	2	4
Responden 238	4	4	4	4	5
Responden 239	3	4	5	4	5
Responden 240	5	5	4	4	5
Responden 241	4	4	3	3	5
Responden 242	5	4	3	4	5
Responden 243	3	2	3	4	5
Responden 244	3	2	3	4	5
Responden 245	4	4	4	4	3
Responden 246	4	4	4	3	3
Responden 247	3	2	3	4	5
Responden 248	5	4	4	4	4
Responden 249	4	4	4	4	3
Responden 250	4	4	4	4	3
Responden 251	5	5	5	5	4
Responden 252	5	5	4	5	4
Responden 253	3	3	2	4	2
Responden 254	5	4	5	4	4
Responden 255	4	4	1	2	4
Responden 256	2	1	3	3	2
Responden 257	3	4	4	3	4
Responden 258	1	4	1	2	2
Responden 259	4	4	3	4	4
Responden 260	3	3	4	4	4
Responden 261	5	5	3	5	4
Responden 262	3	3	4	4	4

Responden 263	4	4	3	3	4
Responden 264	4	4	2	4	5
Responden 265	3	3	3	3	5
Responden 266	5	2	5	5	4
Responden 267	5	5	5	5	5
Responden 268	3	3	2	3	3
Responden 269	5	5	4	5	5
Responden 270	4	3	3	3	5
Responden 271	4	4	3	3	1
Responden 272	4	2	2	4	1
Responden 273	5	5	4	3	1
Responden 274	4	4	4	4	4
Responden 275	2	3	2	3	2
Responden 276	4	4	3	3	3
Responden 277	5	3	4	5	3
Responden 278	5	5	3	5	2
Responden 279	4	2	4	3	4
Responden 280	4	3	5	3	4
Responden 281	5	1	4	4	4
Responden 282	3	4	4	4	3
Responden 283	5	5	4	5	3
Responden 284	3	5	4	4	5
Responden 285	4	2	5	4	3
Responden 286	2	2	2	1	2
Responden 287	5	5	2	2	2
Responden 288	1	4	2	2	1
Responden 289	5	3	5	5	5
Responden 290	1	2	1	1	2
Responden 291	4	4	3	4	5
Responden 292	4	3	4	4	4
Responden 293	4	4	5	5	5
Responden 294	3	3	2	4	4
Responden 295	3	3	2	4	4
Responden 296	5	3	5	5	5
Responden 297	4	4	4	4	4
Responden 298	1	4	1	1	1
Responden 299	2	3	3	3	3
Responden 300	5	5	5	1	4

Responden 301	2	2	1	1	1
Responden 302	1	1	1	1	1
Responden 303	4	4	5	2	2
Responden 304	1	3	1	1	3
Responden 305	1	4	4	4	4
Responden 306	2	2	2	2	3
Responden 307	1	1	4	1	1
Responden 308	3	2	2	3	2
Responden 309	3	2	2	3	2
Responden 310	1	1	1	1	1
Responden 311	4	3	4	4	3
Responden 312	4	4	4	2	1
Responden 313	2	2	1	3	3
Responden 314	2	5	3	2	2
Responden 315	2	3	2	3	4
Responden 316	5	3	5	3	2
Responden 317	3	3	2	3	3
Responden 318	4	4	2	2	2
Responden 319	5	5	4	4	5
Responden 320	4	4	3	3	4
Responden 321	4	3	4	3	4
Responden 322	5	4	4	4	5
Responden 323	4	5	5	5	4
Responden 324	5	5	5	5	5
Responden 325	2	2	3	5	2
Responden 326	3	3	3	4	3
Responden 327	5	5	1	5	5
Responden 328	4	5	5	3	4
Responden 329	5	3	3	3	4
Responden 330	5	5	5	5	5
Responden 331	5	5	5	5	5
Responden 332	5	5	4	5	5
Responden 333	3	3	3	2	2
Responden 334	2	5	4	4	4
Responden 335	3	3	4	4	4
Responden 336	5	3	3	4	5
Responden 337	5	2	1	4	2
Responden 338	2	2	2	2	2
Responden 339	2	2	2	4	4

Responden 340	1	1	1	4	2
Responden 341	4	3	4	4	5
Responden 342	3	4	4	4	5
Responden 343	5	3	2	2	3
Responden 344	4	3	3	3	3
Responden 345	2	3	4	5	4
Responden 346	2	1	3	3	3
Responden 347	2	2	1	4	3
Responden 348	4	3	4	5	1
Responden 349	5	5	4	3	5
Responden 350	4	4	4	4	4
Responden 351	4	4	4	4	4
Responden 352	2	2	2	4	4
Responden 353	1	1	2	2	1
Responden 354	2	2	2	2	2
Responden 355	4	4	2	2	4
Responden 356	2	2	2	2	4
Responden 357	2	2	1	2	2
Responden 358	5	5	2	2	4
Responden 359	1	2	2	2	3
Responden 360	3	3	3	3	1
Responden 361	4	4	4	4	2
Responden 362	2	2	2	2	4
Jumlah	1258	1181	1059	1148	1218
Nilai Rat-Rata	25	28	44	34	37

Kuesioner T.A 2014/2015 diambil 10 % dari 3.617 Mahasiswa
 Dalam Aspek *Empathy*

Kode Responden	S 1	S 2	S 3	S 4	S 5
Responden 1	3	2	2	2	3
Responden 2	3	2	2	3	4
Responden 3	2	4	3	2	3
Responden 4	4	4	2	2	3
Responden 5	5	4	3	4	4
Responden 6	4	4	4	4	2
Responden 7	4	4	2	4	2
Responden 8	3	2	3	4	3
Responden 9	4	3	4	4	1
Responden 10	4	2	4	2	4
Responden 11	2	2	3	4	3
Responden 12	5	3	5	4	4
Responden 13	3	3	4	4	4
Responden 14	4	2	2	4	4
Responden 15	3	4	4	4	4
Responden 16	2	4	2	4	4
Responden 17	2	2	3	2	2
Responden 18	4	4	4	5	2
Responden 19	2	2	2	4	4
Responden 20	1	1	1	3	4
Responden 21	5	4	4	5	5
Responden 22	5	5	2	5	4
Responden 23	5	4	4	5	4
Responden 24	2	2	3	3	3
Responden 25	2	2	3	5	4
Responden 26	4	2	4	3	4
Responden 27	4	4	3	4	4
Responden 28	4	2	4	4	2
Responden 29	1	4	4	1	1
Responden 30	4	4	4	4	4
Responden 31	4	2	4	3	3
Responden 32	3	3	3	3	3
Responden 33	3	3	3	3	3
Responden 34	4	3	5	4	3

Responden 35	5	5	3	3	3
Responden 36	1	1	2	2	2
Responden 37	2	1	3	2	2
Responden 38	5	2	2	1	1
Responden 39	4	5	4	3	1
Responden 40	4	4	4	3	4
Responden 41	2	3	3	3	3
Responden 42	4	4	5	1	5
Responden 43	2	3	2	2	2
Responden 44	3	5	5	4	2
Responden 45	3	2	2	3	2
Responden 46	2	3	2	2	3
Responden 47	3	3	3	3	3
Responden 48	3	4	5	4	4
Responden 49	3	3	3	3	5
Responden 50	3	3	4	5	4
Responden 51	5	4	4	5	5
Responden 52	4	2	4	4	4
Responden 53	3	3	3	3	3
Responden 54	4	3	3	3	3
Responden 55	4	2	4	4	4
Responden 56	4	4	4	4	4
Responden 57	5	3	3	3	3
Responden 58	4	4	4	3	5
Responden 59	4	4	2	2	2
Responden 60	4	4	3	3	3
Responden 61	4	4	4	4	4
Responden 62	4	3	1	2	5
Responden 63	4	4	2	4	2
Responden 64	4	4	2	4	2
Responden 65	4	2	2	4	2
Responden 66	1	1	1	1	1
Responden 67	2	5	5	5	5
Responden 68	5	5	5	5	5
Responden 69	5	1	5	2	3
Responden 70	3	4	4	4	4
Responden 71	4	4	3	4	3
Responden 72	4	4	3	4	3

Responden 73	2	3	3	3	3
Responden 74	4	3	1	1	4
Responden 75	3	3	3	3	3
Responden 76	4	3	3	3	3
Responden 77	2	2	2	1	1
Responden 78	2	2	4	2	4
Responden 79	2	2	1	2	1
Responden 80	4	4	4	3	5
Responden 81	1	4	1	2	3
Responden 82	4	4	3	3	3
Responden 83	4	4	3	3	3
Responden 84	4	4	4	4	1
Responden 85	2	3	2	2	2
Responden 86	4	4	4	5	5
Responden 87	4	4	5	5	5
Responden 88	4	4	4	4	4
Responden 89	4	4	4	4	4
Responden 90	5	4	3	5	5
Responden 91	3	3	3	3	3
Responden 92	4	4	4	3	4
Responden 93	2	4	4	4	5
Responden 94	3	3	5	5	2
Responden 95	4	4	4	4	4
Responden 96	4	4	4	1	1
Responden 97	3	2	2	2	3
Responden 98	4	4	4	4	4
Responden 99	4	4	4	4	4
Responden 100	3	3	3	3	3
Responden 101	3	4	4	3	4
Responden 102	2	2	4	4	4
Responden 103	4	4	2	4	4
Responden 104	2	3	3	1	1
Responden 105	3	3	5	5	1
Responden 106	5	2	1	1	5
Responden 107	3	3	1	2	1
Responden 108	5	4	5	5	3
Responden 109	3	5	2	2	3
Responden 110	5	4	4	3	2

Responden 111	5	5	5	2	2
Responden 112	2	2	2	2	2
Responden 113	1	1	1	2	1
Responden 114	1	1	1	1	2
Responden 115	1	1	2	1	3
Responden 116	1	2	1	4	2
Responden 117	2	4	1	2	2
Responden 118	3	1	3	2	1
Responden 119	1	2	3	3	3
Responden 120	3	3	1	1	2
Responden 121	5	5	5	5	1
Responden 122	1	1	1	1	3
Responden 123	5	5	5	3	3
Responden 124	4	4	4	4	4
Responden 125	1	1	1	1	1
Responden 126	3	3	3	3	3
Responden 127	1	1	1	1	5
Responden 128	5	5	5	5	5
Responden 129	1	1	1	1	1
Responden 130	1	5	2	3	3
Responden 131	2	1	2	4	4
Responden 132	4	4	2	2	2
Responden 133	4	4	2	2	4
Responden 134	1	2	5	5	3
Responden 135	1	5	3	5	3
Responden 136	5	5	5	5	5
Responden 137	1	2	4	4	1
Responden 138	2	4	4	2	4
Responden 139	3	3	3	2	3
Responden 140	1	4	4	4	4
Responden 141	2	2	2	3	1
Responden 142	2	2	5	4	4
Responden 143	2	4	2	3	3
Responden 144	1	1	1	1	1
Responden 145	2	2	2	2	2
Responden 146	5	5	4	5	5
Responden 147	2	1	2	2	1
Responden 148	1	3	1	1	3

Responden 149	1	4	4	4	4
Responden 150	3	3	4	4	4
Responden 151	2	2	2	4	4
Responden 152	2	2	2	3	2
Responden 153	2	2	2	4	3
Responden 154	1	1	1	1	1
Responden 155	1	2	1	1	1
Responden 156	2	2	2	2	2
Responden 157	2	2	3	3	4
Responden 158	3	2	2	3	4
Responden 159	2	3	3	2	3
Responden 160	4	2	4	4	4
Responden 161	4	4	4	2	5
Responden 162	4	3	3	4	3
Responden 163	4	3	3	3	3
Responden 164	3	2	2	3	3
Responden 165	2	3	3	4	4
Responden 166	3	3	2	3	2
Responden 167	2	2	4	4	2
Responden 168	4	2	2	2	2
Responden 169	3	2	3	3	2
Responden 170	2	4	2	4	5
Responden 171	3	4	4	4	4
Responden 172	2	2	3	3	3
Responden 173	5	5	5	5	5
Responden 174	4	4	3	4	3
Responden 175	1	2	2	5	4
Responden 176	4	4	4	4	4
Responden 177	4	2	3	3	2
Responden 178	4	2	2	4	2
Responden 179	4	3	5	4	2
Responden 180	4	3	3	3	4
Responden 181	4	3	3	3	4
Responden 182	4	3	3	3	4
Responden 183	2	2	2	2	1
Responden 184	2	2	2	2	1
Responden 185	4	4	3	3	2
Responden 186	4	4	4	4	4

Responden 187	4	4	4	4	4
Responden 188	4	3	3	3	2
Responden 189	4	4	4	4	4
Responden 190	4	4	4	4	4
Responden 191	2	2	2	3	2
Responden 192	1	1	1	3	3
Responden 193	1	1	1	3	4
Responden 194	4	4	5	5	4
Responden 195	4	4	5	3	4
Responden 196	3	4	3	4	3
Responden 197	5	5	4	5	5
Responden 198	4	4	4	5	4
Responden 199	4	4	4	5	4
Responden 200	5	4	5	2	4
Responden 201	4	4	4	4	2
Responden 202	2	1	3	2	2
Responden 203	4	5	5	2	5
Responden 204	4	3	2	3	3
Responden 205	4	4	4	4	4
Responden 206	4	4	5	5	4
Responden 207	2	4	5	5	4
Responden 208	4	2	4	4	2
Responden 209	5	5	5	4	5
Responden 210	4	4	4	4	4
Responden 211	4	4	4	4	4
Responden 212	3	3	4	2	2
Responden 213	3	3	4	2	2
Responden 214	3	3	2	2	1
Responden 215	5	5	5	4	5
Responden 216	4	2	4	4	5
Responden 217	4	4	4	4	4
Responden 218	4	4	4	4	4
Responden 219	4	4	4	4	4
Responden 220	3	5	5	4	5
Responden 221	3	4	5	4	5
Responden 222	5	4	5	5	3
Responden 223	4	5	3	4	4
Responden 224	3	4	3	4	4

Responden 225	3	4	3	4	4
Responden 226	3	4	4	5	5
Responden 227	3	4	3	5	5
Responden 228	4	3	2	4	5
Responden 229	4	5	4	4	4
Responden 230	3	2	4	3	4
Responden 231	3	3	5	5	5
Responden 232	5	3	4	5	5
Responden 233	5	3	4	5	5
Responden 234	5	3	5	5	5
Responden 235	4	4	4	4	4
Responden 236	5	3	5	5	5
Responden 237	5	2	3	2	5
Responden 238	4	5	3	4	5
Responden 239	3	4	5	4	4
Responden 240	2	2	3	4	4
Responden 241	5	3	5	5	5
Responden 242	4	3	5	3	3
Responden 243	5	3	4	3	3
Responden 244	5	3	4	3	3
Responden 245	3	3	3	3	2
Responden 246	3	3	3	2	5
Responden 247	5	3	4	3	3
Responden 248	3	4	3	4	3
Responden 249	3	3	3	3	3
Responden 250	3	3	3	3	4
Responden 251	5	4	4	3	5
Responden 252	5	4	4	4	5
Responden 253	4	4	3	3	2
Responden 254	4	5	4	5	5
Responden 255	4	1	2	4	1
Responden 256	1	1	4	4	4
Responden 257	4	5	3	4	3
Responden 258	3	3	3	3	2
Responden 259	4	2	2	2	2
Responden 260	4	3	4	3	2
Responden 261	5	5	5	5	4
Responden 262	4	3	4	3	2

Responden 263	4	4	3	4	4
Responden 264	4	4	4	4	4
Responden 265	3	3	3	2	3
Responden 266	4	4	4	4	4
Responden 267	5	5	5	5	5
Responden 268	3	3	4	4	5
Responden 269	5	5	5	5	5
Responden 270	3	4	4	4	4
Responden 271	2	4	3	3	3
Responden 272	2	3	3	3	3
Responden 273	5	5	5	5	5
Responden 274	4	4	3	4	4
Responden 275	2	3	3	3	3
Responden 276	4	4	3	3	3
Responden 277	3	4	4	3	3
Responden 278	5	4	3	3	5
Responden 279	4	2	2	2	2
Responden 280	4	3	3	3	3
Responden 281	1	3	1	1	3
Responden 282	4	3	4	4	4
Responden 283	4	5	5	4	5
Responden 284	5	3	4	4	4
Responden 285	3	4	4	4	2
Responden 286	2	2	2	2	4
Responden 287	4	4	4	4	3
Responden 288	4	4	4	4	3
Responden 289	5	5	5	5	5
Responden 290	1	1	1	1	1
Responden 291	4	4	4	4	3
Responden 292	3	3	3	4	3
Responden 293	5	5	5	5	5
Responden 294	4	3	4	3	3
Responden 295	4	3	4	3	3
Responden 296	4	5	5	4	5
Responden 297	4	4	4	4	4
Responden 298	1	1	2	1	1
Responden 299	2	2	2	2	5
Responden 300	5	5	5	5	5

Responden 301	2	2	2	2	2
Responden 302	1	1	3	1	1
Responden 303	2	2	4	4	4
Responden 304	1	1	1	1	1
Responden 305	1	1	1	1	1
Responden 306	2	1	2	2	3
Responden 307	1	1	1	4	1
Responden 308	3	2	4	4	4
Responden 309	3	2	3	3	3
Responden 310	1	2	2	2	2
Responden 311	3	3	3	3	2
Responden 312	2	2	2	2	2
Responden 313	3	4	3	3	3
Responden 314	3	1	4	3	4
Responden 315	2	2	2	2	1
Responden 316	1	2	4	3	2
Responden 317	2	2	2	2	1
Responden 318	2	2	4	4	4
Responden 319	5	4	5	5	5
Responden 320	4	4	4	4	3
Responden 321	4	3	4	3	3
Responden 322	4	5	4	5	4
Responden 323	4	5	5	5	5
Responden 324	5	5	5	5	5
Responden 325	5	2	3	3	3
Responden 326	2	3	4	3	2
Responden 327	4	4	4	4	5
Responden 328	3	4	5	3	5
Responden 329	3	3	3	3	3
Responden 330	5	5	5	5	5
Responden 331	5	5	5	5	5
Responden 332	5	5	5	5	5
Responden 333	3	3	3	3	3
Responden 334	5	4	4	4	1
Responden 335	4	4	5	4	4
Responden 336	4	4	5	5	4
Responden 337	2	2	2	2	4
Responden 338	2	3	3	2	2
Responden 339	2	2	2	2	2

Responden 340	1	1	1	1	1
Responden 341	4	3	2	2	3
Responden 342	4	4	5	5	5
Responden 343	5	1	2	3	5
Responden 344	3	4	4	4	3
Responden 345	2	1	2	3	4
Responden 346	2	3	2	3	4
Responden 347	2	2	2	1	1
Responden 348	2	3	3	3	5
Responden 349	1	4	1	2	1
Responden 350	2	2	2	4	2
Responden 351	2	2	2	4	2
Responden 352	2	2	2	2	4
Responden 353	1	1	1	1	2
Responden 354	2	1	1	2	2
Responden 355	1	4	4	2	2
Responden 356	2	4	2	2	2
Responden 357	1	3	2	1	1
Responden 358	4	4	4	4	4
Responden 359	3	3	3	3	2
Responden 360	1	2	3	3	3
Responden 361	4	4	1	1	1
Responden 362	4	2	4	2	2
Jumlah	1165	1140	1173	1186	1172
Nilai Rat-Rata	43	35	33	31	41

Kuesioner TA 2012-2013 diambil 15 % dari 114 Mahasiswa

Kode Responden	<i>Tangibles</i>	<i>Realibility</i>	<i>esponcivenes</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>
Responden 1					
Responden 2					
Responden 3					
Responden 4					
Responden 5					
Responden 6					
Responden 7					
Responden 8					
Responden 9					
Responden 10					
Responden 11					
Responden 12					
Responden 13					
Responden 14					
Responden 15					
Responden 16					
Responden 17					
Responden 18					
Responden 19					
Responden 20					
Responden 21					
Responden 22					
Responden 23					
Responden 24					
Responden 25					
Responden 26					
Responden 27					
Responden 28					
Responden 29					
Responden 30					
Responden 31					
Responden 32					
Responden 33					
Responden 34					
Responden 35					
Responden 36					
Responden 37					
Responden 38					
Responden 39					
Responden 40					
Responden 41					
Responden 42					
Responden 43					

Responden 44					
Responden 45					
Responden 46					
Responden 47					
Responden 48					
Responden 49					
Responden 50					
Responden 51					
Responden 52					
Responden 53					
Responden 54					
Responden 55					
Responden 56					
Responden 57					
Responden 58					
Responden 59					
Responden 60					
Responden 61					
Responden 62					
Responden 63					
Responden 64					
Responden 65					
Responden 66					
Responden 67					
Responden 68					
Responden 69					
Responden 70					
Responden 71					
Responden 72					
Responden 73					
Responden 74					
Responden 75					
Responden 76					
Responden 77					
Responden 78					
Responden 79					
Responden 80					
Responden 81					
Responden 82					
Responden 83					
Responden 84					
Responden 85					
Responden 86					
Responden 87					
Responden 88					

Responden 89					
Responden 90					
Responden 91					
Responden 92					
Responden 93					
Responden 94					
Responden 95					
Responden 96					
Responden 97					
Responden 98					
Responden 99					
Responden 100					
Responden 101					
Responden 102					
Responden 103					
Responden 104					
Responden 105					
Responden 106					
Responden 107					
Responden 108					
Responden 109					
Responden 110					
Responden 111					
Responden 112					
Responden 113					
Responden 114					

Jumlah

Buat Interval

Jarak Tertinggi - Jarak terendah

Nilai Tertinggi = Total Responde X Bobot Terbesar

$$114 \times 5 = 570$$

Nilai Terendah = Total Responde X Bobot Terkecil

$$114 \times 1 = 114$$

Interval = Nilai tertinggi - Nilai Terendah /Skala Likert

$$570 - 114 / 5 = 91,2$$

Penilaian Interval				
114	539		Sangat Tidak Puas	
540	779		Tidak Puas	
631,2	1019		Cukup Puas	
722,4	1259		Puas	

813,6	1500		Sangat Puas	
-------	------	--	-------------	--

456
91,2

205,2
296,4
387,6

478,8

570