

Lampiran 1

PRAKUESIONER

Salam Sejahtera,

Saya Stefani Simin, Mahasiswi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie program studi Ilmu Komunikasi konsentrasi *Marketing Communication* angkatan 2013. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial. Tujuan riset ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan administrasi akademik melalui kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa yang didasarkan pada metode SERVQUAL.

Kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner ini memegang peran sangat penting demi keberhasilan penelitian ini. Data dan informasi Anda akan saya jamin kerahasiannya oleh karena itu saya harap Saudara/i mengisi dengan sejujurnya. Atas partisipasi Anda, saya ucapkan terima kasih.

Program Studi :

- | | |
|------------------------|---------------------|
| a. Akuntansi | d. Ilmu Komunikasi |
| b. Manajemen | e. Sistem Informasi |
| c. Administrasi Bisnis | f. Teknik Informasi |

Apakah anda mahasiswa angkatan ?

- | | |
|---------|---------|
| a. 2013 | c. 2015 |
| b. 2014 | d. 2016 |

Usia :

- | | | |
|----------------|----------------|--------------|
| a. 18-21 tahun | b. 21-24 tahun | c. >24 tahun |
|----------------|----------------|--------------|





Beri tanda centang (√) pada kotak jawaban yang tersedia, sesuai dengan keadaan anda yang sebenar-benarnya.

Keterangan :

- STS (Sangat Tidak Setuju)
- TS (Tidak Setuju)
- N (Netral)
- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)

Kualitas Layanan Administrasi Akademik (Variabel X) (Tjiptono & Chandra, 2011)

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
A	Bukti Fisik					
1	Fasilitas ruangan layanan administrasi akademik nyaman dan memadai					
2	Penampilan staf layanan administrasi akademik rapi dan sopan					
B	Kehandalan					
3	Staf layanan administrasi akademik dapat bekerja secara profesional					
4	Adanya keinginan staf layanan administrasi akademik untuk mendengarkan dan menerima keluhan yang baik					
5	Staf layanan administrasi akademik menyimpan dokumen atau catatan dengan baik					
C	Daya Tanggap					
6	Pelayanan cepat sehingga tidak perlu lama mengantri					
7	Menanggapi keluhan mahasiswa dengan cepat					
8	Staf layanan administrasi akademik dapat menyebarkan informasi baru kepada seluruh mahasiswa dengan baik					
D	Jaminan					
9	Staf layanan administrasi akademik dapat menyampaikan informasi sesuai dengan tanggung waktu yang dijanjikan					
10	Staf layanan administrasi akademik bertanggung jawab terhadap apa yang diucapkan kepada mahasiswa					
E	Empati					
11	Staf layanan administrasi akademik berusaha merasakan apa yang dialami oleh Mahasiswa					
12	Staf layanan administrasi akademik memiliki kesabaran yang baik dalam melayani					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



II. Kepuasan Mahasiswa (Variabel Y) (Supranto, 2011 dan Winarsih, 2007)

©

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
A	Perasaan senang					
1	Saya merasa senang berkomunikasi dengan staf layanan administrasi akademik					
B	Rasa puas terhadap pelayanan					
2	Saya puas terhadap pelayanan di layanan administrasi akademik					
3	Saya puas terhadap kinerja para staf layanan administrasi akademik					
C	Kebutuhan yang terpenuhi					
4	Harapan atau kebutuhan saya terpenuhi ketika saya mengunjungi ruangan layanan administrasi akademik					

III. Loyalitas Mahasiswa (Variabel Z) (Noviasari, 2015)

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
A	Mahasiswa tidak pindah					
1	Kualitas layanan kampus yang baik membuat saya tidak transfer atau pindah ke universitas lain					
B	Rekomendasi					
2	Saya ingin merekomendasikan ke orang lain atau calon mahasiswa					
C	Positif WOM					
3	Saya akan menceritakan hal-hal positif kepada orang lain					
D	Mengajak orang lain untuk kuliah					
4	Saya akan mengajak orang lain untuk kuliah di Universitas ini					

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
 © Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Lampiran 2

Rekapitulasi Data Pra-kuesioner Variabel Kualitas Layanan Administrasi Akademik

Responden	X-1	X-2	X-3	X-4	X-5	X-6
1	3	3	4	2	4	2
2	2	2	1	2	1	2
3	3	3	4	3	2	3
4	4	4	4	4	4	3
5	4	4	4	5	5	4
6	4	4	4	3	4	3
7	4	5	4	5	4	3
8	4	4	4	2	5	4
9	4	5	4	5	4	2
10	4	4	4	3	5	5
11	4	4	4	4	3	3
12	4	4	4	4	4	3
13	3	3	4	3	4	3
14	4	4	2	4	4	4
15	3	3	2	2	1	2
16	4	4	4	3	4	4
17	4	5	4	2	2	2
18	4	4	4	4	4	5
19	4	5	4	4	4	4
20	4	4	4	3	3	3
21	4	5	3	4	3	2
22	4	4	3	3	4	2
23	4	4	4	3	3	3
24	4	5	3	3	3	3
25	5	5	5	5	5	3
26	3	3	4	4	3	2
27	3	3	2	2	2	2
28	4	4	4	4	4	4
29	5	5	4	4	4	2
30	2	2	3	3	2	3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Penulisan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Responden	X-7	X-8	X-9	X-10	X-11	X-12
1	2	2	2	4	1	4
2	2	2	4	2	2	4
3	3	3	4	4	1	2
4	3	4	4	4	4	3
5	5	4	4	4	4	4
6	4	3	3	3	4	3
7	4	4	4	5	3	4
8	2	4	4	4	2	3
9	3	2	4	5	4	5
10	4	3	3	4	3	4
11	4	3	5	4	4	5
12	3	3	4	4	3	4
13	3	2	3	4	4	4
14	2	4	2	4	4	4
15	2	2	3	2	2	3
16	3	4	4	4	4	4
17	2	2	4	4	4	4
18	5	5	5	5	5	5
19	5	4	3	2	2	3
20	2	3	3	2	1	3
21	2	2	2	3	2	2
22	3	2	3	4	2	2
23	3	4	2	3	3	3
24	3	3	3	3	2	3
25	3	3	3	4	3	4
26	3	2	3	3	3	3
27	1	2	3	3	3	2
28	4	5	4	4	2	4
29	2	2	4	4	4	4
30	2	4	3	4	1	3

Hak dipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pendidikan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Lampiran 3

Rekapitulasi Data Pra-kuesioner Variabel Kualitas Kepuasan Mahasiswa

Responden	Z-1	Z-2	Z-3	Z-4
1	2	3	3	2
2	2	2	2	4
3	3	3	3	3
4	3	3	3	4
5	4	5	4	4
6	5	4	4	4
7	3	4	4	5
8	3	4	2	3
9	4	3	3	4
10	4	4	4	4
11	4	4	4	4
12	5	4	4	4
13	4	4	4	4
14	4	4	4	4
15	2	2	3	3
16	5	5	4	4
17	4	4	4	4
18	5	4	4	4
19	3	3	3	4
20	3	3	2	3
21	3	3	3	3
22	3	4	3	3
23	4	4	3	3
24	3	3	3	3
25	4	4	4	4
26	4	3	3	3
27	2	3	3	2
28	4	4	4	4
29	4	4	4	4
30	3	3	3	2

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Lampiran 4

Rekapitulasi Data Pra-kuesioner Variabel Loyalitas Mahasiswa

Responden	Y-1	Y-2	Y-3	Y-4
1	4	2	3	3
2	4	4	4	3
3	2	1	2	2
4	5	3	5	3
5	4	5	5	4
6	5	3	4	5
7	3	3	3	2
8	4	4	2	4
9	5	4	4	4
10	3	3	3	3
11	3	4	4	4
12	4	3	3	4
13	4	4	4	4
14	4	2	2	2
15	3	1	1	1
16	4	4	4	4
17	4	2	2	2
18	2	3	3	3
19	2	1	3	2
20	3	1	3	1
21	5	3	3	3
22	5	5	4	4
23	3	3	3	3
24	3	3	3	4
25	3	5	4	4
26	3	3	3	3
27	1	3	3	3
28	2	2	4	4
29	4	2	2	2
30	3	2	3	2

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Lampiran 5

Output SPSS Korelasi Indikator Variabel Kualitas Layanan

Correlations

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	
X1	Pearson Correlation	1	,888**	,572**	,525**	,664**	,274	,325	,231	,135	,297	,436*	,232
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,003	,000	,143	,080	,220	,477	,111	,016	,218
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	,888**	1	,474**	,525**	,500**	,131	,305	,127	,088	,246	,340	,184
	Sig. (2-tailed)	,000		,008	,003	,005	,490	,101	,504	,644	,190	,066	,329
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	,572**	,474**	1	,450*	,642**	,310	,492**	,280	,238	,455*	,227	,281
	Sig. (2-tailed)	,001	,008		,013	,000	,095	,006	,134	,206	,011	,228	,132
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X4	Pearson Correlation	,525**	,525**	,450*	1	,528**	,235	,565**	,334	,228	,435*	,395*	,372*
	Sig. (2-tailed)	,003	,003	,013		,003	,212	,001	,071	,227	,016	,031	,043
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X5	Pearson Correlation	,664**	,500**	,642**	,528**	1	,548**	,497**	,384*	,054	,518**	,353	,326
	Sig. (2-tailed)	,000	,005	,000	,003		,002	,005	,036	,778	,003	,056	,079
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X6	Pearson Correlation	,274	,131	,310	,235	,548**	1	,624**	,812**	,233	,267	,233	,308
	Sig. (2-tailed)	,143	,490	,095	,212	,002		,000	,000	,215	,153	,214	,098
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X7	Pearson Correlation	,325	,305	,492**	,565**	,497**	,624**	1	,547**	,386*	,260	,348	,368*
	Sig. (2-tailed)												
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



	Sig. (2-tailed)	,080	,101	,006	,001	,005	,000		,002	,035	,165	,059	,045
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,231	,127	,280	,334	,384*	,812**	,547**	1	,268	,279	,132	,204
X9	Sig. (2-tailed)	,220	,504	,134	,071	,036	,000	,002		,152	,136	,487	,279
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,135	,088	,238	,228	,054	,233	,386*	,268	1	,419*	,395*	,492**
X10	Sig. (2-tailed)	,477	,644	,206	,227	,778	,215	,035	,152		,021	,031	,006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,297	,246	,455*	,435*	,518**	,267	,260	,279	,419*	1	,447*	,495**
X11	Sig. (2-tailed)	,111	,190	,011	,016	,003	,153	,165	,136	,021		,013	,005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,436*	,340	,227	,395*	,353	,233	,348	,132	,395*	,447*	1	,564**
X13	Sig. (2-tailed)	,016	,066	,228	,031	,056	,214	,059	,487	,031	,013		,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,232	,184	,281	,372*	,326	,308	,368*	,204	,492**	,495**	,564**	1
X12	Sig. (2-tailed)	,218	,329	,132	,043	,079	,098	,045	,279	,006	,005	,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 6

Output SPSS Reliabilitas Kualitas Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,876	12

Lampiran 7

Output SPSS Validitas Kualitas Layanan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	36,83	46,282	,643	,864
X2	36,63	46,033	,511	,870
X3	36,97	45,068	,610	,864
X4	37,17	43,661	,641	,862
X5	37,10	41,610	,699	,857
X6	37,57	45,082	,565	,866
X7	37,60	42,731	,667	,860
X8	37,50	45,293	,497	,871
X9	37,17	47,661	,399	,875
X10	36,93	45,513	,573	,866
X11	37,70	43,666	,522	,871
X12	37,07	45,857	,532	,868

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 8

Output SPSS Korelasi Indikator Variabel Kepuasan Mahasiswa

Correlations

		Z1	Z2	Z3	Z4
Z1	Pearson Correlation	1	,734**	,696**	,549**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,002
	N	30	30	30	30
Z2	Pearson Correlation	,734**	1	,692**	,450*
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,013
	N	30	30	30	30
Z3	Pearson Correlation	,696**	,692**	1	,574**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,001
	N	30	30	30	30
Z4	Pearson Correlation	,549**	,450*	,574**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	,013	,001	
	N	30	30	30	30

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 9

Output SPSS Reliabilitas Kepuasan Mahasiswa

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,861	4

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 10

Output SPSS Validitas Kepuasan Mahasiswa

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Z1	10,47	3,223	,780	,797
Z2	10,43	3,909	,734	,813
Z3	10,63	4,033	,771	,804
Z4	10,47	4,257	,584	,871

Lampiran 11

Output SPSS Korelasi Indikator Variabel Loyalitas Mahasiswa

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4
Y1	Pearson Correlation	1	,393*	,294	,328
	Sig. (2-tailed)		,031	,115	,076
	N	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	,393*	1	,649**	,757**
	Sig. (2-tailed)	,031		,000	,000
	N	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	,294	,649**	1	,647**
	Sig. (2-tailed)	,115	,000		,000
	N	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	,328	,757**	,647**	1
	Sig. (2-tailed)	,076	,000	,000	
	N	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Lampiran 12

Output SPSS Reliabilitas Loyalitas Mahasiswa

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,806	4

Lampiran 13

Output SPSS Validitas Loyalitas Mahasiswa

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y3	9,47	6,947	,654	,747
Y4	9,60	6,248	,731	,704
Y1	9,20	7,683	,385	,864
Y2	9,73	5,444	,762	,682

 Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Lampiran 14 KUESIONER

Salam Sejahtera,

Saya Stefani Simin, Mahasiswi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie program studi Ilmu Komunikasi konsentrasi Marketing Communication angkatan 2013. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial. Tujuan riset ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan administrasi akademik melalui kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas yang didasarkan pada metode SERVQUAL.

Kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner ini memegang peran sangat penting demi keberhasilan penelitian ini. Data dan informasi Anda akan saya jamin kerahasiannya oleh karena itu saya harap Saudara/i mengisi dengan sejujurnya. Atas partisipasi Anda, saya ucapkan terima kasih.

Program Studi :

- a. Akuntansi
- b. Manajemen

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

1. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Beri tanda centang (√) pada kotak jawaban yang tersedia, sesuai dengan keadaan anda yang sebenar-benarnya.

Keterangan :

- STS (Sangat Tidak Setuju)
- TS (Tidak Setuju)
- N (Netral)
- SS (Sangat Setuju)
- S (Setuju)

I. Kualitas Layanan Administrasi Akademik (Variabel X) (Tjiptono & Chandra, 2011)

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
A	Bukti Fisik					
1	Fasilitas ruangan layanan administrasi akademik nyaman dan memadai					
2	Staf layanan administrasi akademik berpenampilan rapi dan sopan					
B	Kehandalan					
3	Staf layanan administrasi akademik dapat bekerja secara profesional					
4	Adanya keinginan Staf layanan administrasi akademik untuk mendengarkan dan menerima keluhan yang baik					
5	Staf layanan administrasi akademik menyimpan dokumen atau catatan dengan baik					
C	Daya Tanggap					
6	Pelayanan cepat sehingga tidak perlu lama mengantri					
7	Menanggapi keluhan Mahasiswa dengan cepat					
8	Staf layanan administrasi akademik dapat menyebarkan informasi baru kepada seluruh Mahasiswa dengan baik					
D	Jaminan					
9	Staf layanan administrasi akademik dapat menyampaikan informasi sesuai dengan tanggung waktu yang dijanjikan					
10	Staf layanan administrasi akademik bertanggung jawab terhadap apa yang diucapkan kepada Mahasiswa					
E	Empati					
11	Staf layanan administrasi akademik berusaha merasakan apa yang dialami oleh Mahasiswa					
12	Staf layanan administrasi akademik memiliki kesabaran yang baik dalam melayani					

II. Kepuasan Mahasiswa (Variabel Z) (Supranto, 2011 dan Winarsih, 2007)



No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
A	Perasaan senang					
1	Saya merasa senang berkomunikasi dengan Staf layanan administrasi akademik					
B	Rasa puas terhadap pelayanan					
2	Saya puas terhadap pelayanan di layanan administrasi akademik					
3	Saya puas terhadap kinerja para Staf layanan administrasi akademik					
C	Kebutuhan yang terpenuhi					
4	Harapan atau kebutuhan saya terpenuhi ketika saya mengunjungi ruangan layanan administrasi akademik					

III. Loyalitas Mahasiswa (Variabel Y) (Noviasari, 2015)

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
A	Mahasiswa tidak pindah					
1	Kualitas layanan kampus yang baik membuat saya tidak transfer atau pindah ke Universitas lain					
B	Rekomendasi					
2	Saya ingin merekomendasikan ke orang lain atau calon Mahasiswa					
C	Positif WOM					
3	Saya akan menceritakan hal-hal positif kepada orang lain					
D	Mengajak orang lain untuk kuliah					
4	Saya akan mengajak orang lain untuk kuliah di Universitas ini					

Lampiran 15

Rekapitulasi Data Kuesioner Variabel Kualitas Layanan Administrasi Akademik Perbanas Institute

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

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





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

Insitut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pendutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



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

© Hak dipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pendutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



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

Hak dipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pendutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



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

Hak dipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pendutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Lampiran 15 (Lanjutan)

Rekapitulasi Data Kuesioner Variabel Kualitas Layanan Administrasi Akademik Perbanas Institute

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

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Penutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



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

© Hak dipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pendutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



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

© Hak dipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pendutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



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

Hak dipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pendutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



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

Hak dipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pendutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 16

Rekapitulasi Data Kuesioner Variabel Kepuasan Mahasiswa Perbanas Institute

Responden	Z-1	Z-2	Z-3	Z-4
1	4	4	4	4
2	3	2	2	3
3	3	3	3	3
4	3	3	4	4
5	4	4	4	3
6	2	2	2	2
7	3	3	4	3
8	3	3	3	4
9	4	4	4	3
10	3	2	2	3
11	3	2	2	3
12	1	1	1	3
13	3	4	3	3
14	2	5	2	2
15	5	5	5	5
16	3	3	3	3
17	3	3	3	4
18	3	4	4	4
19	4	4	4	4
20	3	4	4	4
21	3	4	3	4
22	3	3	3	4
23	3	3	4	5
24	3	3	3	3
25	3	4	4	4
26	4	4	4	4
27	5	5	5	5
28	3	3	3	3
29	3	3	3	3
30	4	4	4	4
31	4	2	3	3
32	3	3	3	3
33	4	4	4	4
34	3	3	3	4
35	3	3	3	3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

36	4	4	4	4
37	2	3	3	3
38	4	3	3	4
39	3	3	3	3
40	3	3	3	3
41	3	3	3	2
42	1	2	2	2
43	3	3	3	3
44	3	3	3	3
45	2	2	2	2
46	3	3	3	3
47	3	3	2	3
48	5	4	5	4
49	2	2	3	3
50	3	3	3	3
51	4	4	4	4
52	3	4	4	3
53	3	4	4	3
54	4	4	4	4
55	2	2	3	3
56	3	3	3	4
57	4	5	4	4
58	4	3	3	4
59	3	3	3	3
60	4	3	3	4
61	3	4	3	3
62	5	3	4	5
63	3	3	4	3
64	5	4	3	4
65	4	4	4	4
66	3	3	3	4
67	4	4	4	3
68	3	3	4	3
69	5	4	4	5
70	4	3	4	3
71	3	4	4	3
72	4	3	3	3
73	3	4	3	3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

74	4	4	4	4
75	3	2	3	3
76	5	5	5	5
77	4	3	3	3
78	4	3	4	3
79	2	2	3	3
80	3	4	3	3
81	4	3	5	5
82	3	3	3	4
83	4	3	3	3
84	4	4	4	4
85	4	3	3	3
86	3	3	3	4
87	4	3	4	3
88	4	3	3	3
89	4	4	3	3
90	3	3	3	4
91	2	1	2	2
92	2	2	3	2
93	2	3	2	2
94	3	3	4	4
95	4	4	4	3
96	4	5	5	5
97	4	4	3	3
98	5	4	5	4
99	2	2	3	2
100	2	3	3	3
101	4	4	3	3
102	2	3	2	3
103	4	4	4	3
104	5	4	4	4
105	4	3	4	3
106	3	4	4	3
107	4	3	4	4
108	3	4	4	3
109	2	2	3	2
110	3	3	4	3
111	4	3	4	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



112	4	4	5	4
113	4	4	3	3
114	4	4	3	3
115	4	4	3	4
116	4	3	3	4
117	3	2	3	3
118	4	4	5	4
119	3	4	3	4
120	3	3	4	4
121	3	3	3	4
122	5	4	5	4
123	4	5	4	5
124	4	3	4	3
125	4	4	4	4
126	3	4	4	4
127	3	4	4	4
128	5	4	3	4
129	3	4	3	4
130	4	4	4	5
131	4	3	4	3
132	4	4	3	4
133	4	4	5	4
134	4	5	4	5
135	5	4	5	4
136	4	4	5	4
137	4	4	4	5
138	4	4	5	5
139	5	4	4	4
140	4	4	3	4
141	4	5	4	4
142	5	4	5	4
143	5	4	5	5
144	5	4	4	5
145	4	4	5	4
146	3	3	4	4
147	4	3	3	4
148	4	4	3	4
149	4	3	3	4

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



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

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 17

Rekapitulasi Data Kuesioner Variabel Loyalitas Mahasiswa Perbanas Institute

Responden	Y-1	Y-2	Y-3	Y-4
1	4	4	4	4
2	3	4	4	4
3	4	4	5	5
4	4	5	4	4
5	4	4	4	3
6	3	3	3	3
7	5	4	4	4
8	1	2	4	2
9	3	3	4	3
10	3	4	4	4
11	3	4	4	4
12	3	4	5	5
13	3	3	3	3
14	2	2	2	2
15	5	5	5	5
16	4	3	4	4
17	1	5	3	4
18	3	3	3	3
19	4	4	4	3
20	4	4	4	4
21	5	5	5	5
22	4	4	5	4
23	4	4	4	4
24	2	3	3	3
25	3	3	3	3
26	5	4	4	4
27	5	5	3	5
28	4	4	4	4
29	5	5	5	5
30	3	3	3	3
31	3	3	3	3
32	4	3	4	3
33	2	2	4	2
34	4	4	4	3
35	3	3	3	3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



36	5	5	5	5
37	3	2	3	3
38	3	2	3	2
39	2	4	4	5
40	2	3	4	3
41	3	3	3	3
42	3	3	3	3
43	4	4	3	4
44	4	3	4	3
45	3	2	2	3
46	3	3	3	3
47	3	2	3	3
48	5	3	4	4
49	3	3	3	3
50	3	3	3	3
51	4	4	3	3
52	3	4	4	4
53	3	3	3	3
54	4	4	3	3
55	3	3	1	3
56	3	3	4	3
57	3	4	5	3
58	4	4	3	4
59	3	3	4	3
60	4	3	4	4
61	3	4	4	4
62	4	4	4	3
63	4	4	4	5
64	4	3	3	3
65	3	4	4	3
66	4	4	4	4
67	5	4	4	4
68	5	5	4	4
69	4	5	4	5
70	3	3	4	3
71	3	3	4	4
72	3	4	2	3
73	4	4	3	4

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



74	4	4	3	4
75	4	4	4	3
76	3	4	4	3
77	4	3	3	4
78	4	4	4	4
79	4	3	4	3
80	3	3	3	4
81	5	4	4	5
82	3	4	3	3
83	3	4	3	3
84	3	3	4	3
85	2	3	3	3
86	3	3	3	4
87	3	3	4	4
88	4	3	3	4
89	3	4	3	4
90	4	3	4	4
91	2	3	2	2
92	2	2	3	3
93	2	3	3	3
94	3	3	4	3
95	3	4	3	4
96	4	5	4	5
97	4	4	4	4
98	3	3	4	4
99	2	3	2	2
100	2	2	3	4
101	4	4	4	4
102	2	2	3	2
103	4	4	4	4
104	3	4	4	4
105	4	4	4	4
106	3	4	4	3
107	4	3	3	4
108	3	4	4	4
109	3	4	4	5
110	3	4	4	4
111	4	4	3	3

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



112	4	3	4	4
113	4	4	4	5
114	4	4	4	4
115	3	4	3	4
116	4	4	4	4
117	2	4	4	4
118	4	4	4	4
119	3	4	4	4
120	4	3	4	4
121	3	4	4	3
122	5	4	4	4
123	4	4	4	3
124	4	3	4	4
125	3	4	4	3
126	3	4	3	4
127	3	4	4	4
128	3	4	4	4
129	3	4	3	4
130	4	5	5	4
131	4	3	4	4
132	4	4	4	4
133	5	4	4	4
134	4	4	5	5
135	5	4	4	5
136	4	3	4	5
137	4	4	5	5
138	4	4	5	5
139	5	4	5	5
140	5	3	5	5
141	4	3	4	4
142	5	4	5	5
143	4	5	4	5
144	4	5	4	5
145	5	5	4	4
146	4	5	4	4
147	4	3	4	4
148	4	3	4	4
149	4	4	3	4

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



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

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 18

Rekapitulasi Data Kuesioner Variabel Kualitas Layanan Kalbis Institute

Responden	X-1	X-2	X-3	X-4	X-5	X-6
1	5	5	4	4	4	4
2	5	4	4	3	4	4
3	5	5	4	3	4	4
4	5	5	4	3	4	3
5	4	4	5	5	5	4
6	5	4	4	5	4	5
7	5	4	5	5	4	5
8	5	4	4	5	4	5
9	5	4	4	5	4	4
10	5	4	5	3	4	5
11	5	4	5	4	3	4
12	3	4	5	4	3	4
13	5	4	5	4	3	4
14	5	4	5	4	3	4
15	5	4	5	4	3	4
16	5	5	4	5	5	4
17	4	5	5	3	4	5
18	5	5	4	5	4	5
19	4	3	2	3	4	2
20	3	2	3	4	3	3
21	5	4	4	5	3	4
22	3	3	4	3	4	4
23	5	4	3	4	3	4
24	5	4	3	4	4	5
25	5	5	3	4	4	5
26	4	5	5	5	4	5
27	5	4	5	4	4	4
28	2	2	2	2	2	1
29	1	2	1	2	2	2
30	2	2	3	2	3	3
31	2	2	3	2	2	1
32	2	2	3	2	3	2
33	3	3	2	3	3	4
34	3	3	4	2	3	2
35	3	3	2	3	3	4

Hak Cipta Dilindungi
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
- a. Penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.



36	5	3	4	4	3	4
37	4	2	3	3	2	3
38	2	1	2	1	2	2
39	2	3	2	2	2	1
40	1	1	2	1	2	1
41	2	2	1	2	2	1
42	2	3	2	3	2	1
43	2	2	3	4	2	4
44	4	4	5	3	4	4
45	5	4	4	5	5	5
46	5	4	4	5	4	4
47	4	4	3	4	3	4
48	5	5	4	4	4	3

Lampiran 18 (Lanjutan)

Rekapitulasi Data Kuesioner Variabel Kualitas Layanan Kalbis Institute

Responden	X-7	X-8	X-9	X-10	X-11	X-12
1	3	4	3	4	3	4
2	4	3	4	4	3	4
3	4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	5	4
5	3	4	4	4	5	4
6	4	5	3	4	4	4
7	5	4	4	5	4	4
8	3	4	4	4	5	4
9	4	4	3	5	5	3
10	4	4	3	4	5	4
11	3	4	5	4	3	4
12	3	3	4	4	4	3
13	5	4	3	4	4	5
14	4	5	4	3	4	4
15	4	4	3	3	4	5
16	5	5	4	4	5	3
17	4	5	5	3	4	4
18	3	3	4	3	4	2
19	3	2	2	3	3	3
20	2	2	2	2	3	2

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pendutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

© Hak dipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



21	5	3	4	4	4	3
22	4	3	3	3	4	3
23	4	3	4	5	4	4
24	4	5	3	4	4	4
25	4	4	3	5	5	4
26	5	4	5	4	5	5
27	4	4	3	4	4	5
28	2	1	2	1	2	1
29	1	2	2	2	1	2
30	2	3	2	3	2	1
31	2	3	2	2	2	3
32	2	3	2	3	2	3
33	3	3	2	3	3	3
34	3	2	2	2	3	2
35	3	4	3	2	3	3
36	5	4	4	3	3	3
37	2	3	2	3	2	2
38	1	2	1	2	2	2
39	2	2	1	2	2	3
40	1	2	1	1	2	1
41	2	2	3	2	2	2
42	2	2	1	2	2	1
43	4	2	3	4	3	4
44	4	4	3	4	5	4
45	4	3	4	3	4	4
46	5	4	3	4	4	3
47	5	5	4	5	4	5
48	5	5	5	5	5	5

© Hak dipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pendutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Lampiran 19

Rekapitulasi Data Kuesioner Variabel Kepuasan Mahasiswa Kalbis Institute

Responden	Z-1	Z-2	Z-3	Z-4
1	4	4	4	3
2	3	4	5	4
3	5	4	5	4
4	4	5	4	4
5	4	5	4	3
6	4	4	5	5
7	5	3	4	5
8	4	4	3	4
9	4	5	4	4
10	3	4	5	4
11	4	4	5	5
12	4	4	3	4
13	4	4	3	4
14	3	4	3	4
15	4	5	5	5
16	4	4	4	4
17	5	4	4	5
18	4	4	4	4
19	3	4	2	4
20	3	3	3	2
21	4	3	4	3
22	4	3	4	3
23	4	3	4	3
24	5	4	5	5
25	5	5	5	5
26	5	5	4	5
27	5	4	5	4
28	2	2	1	2
29	2	1	2	2
30	2	3	2	3
31	2	3	2	3
32	3	3	2	3
33	2	3	2	3
34	3	2	3	2
35	2	3	3	4

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



36	4	3	4	3
37	3	2	2	2
38	2	1	2	1
39	2	2	2	3
40	2	1	2	1
41	1	2	1	2
42	1	2	2	1
43	4	4	4	3
44	5	4	5	4
45	3	4	3	4
46	4	3	4	4
47	5	5	4	5
48	5	5	5	5

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Lampiran 20
Rekapitulasi Data Kuesioner Variabel Loyalitas Mahasiswa Kalbis Institute

Responden	Z-1	Z-2	Z-3	Z-4
1	4	4	3	4
2	5	4	4	5
3	5	4	5	5
4	4	4	5	5
5	4	4	4	4
6	4	3	4	4
7	4	3	4	5
8	4	5	4	3
9	5	4	5	5
10	4	5	4	5
11	5	4	4	5
12	4	4	5	4
13	5	4	4	4
14	3	4	5	4
15	4	5	5	5
16	5	4	5	4
17	4	4	5	5
18	4	3	4	5
19	4	2	3	3
20	3	2	3	3
21	4	4	3	3



22	4	3	4	4
23	4	3	4	5
24	5	5	4	5
25	5	5	5	5
26	5	4	5	5
27	5	4	4	5
28	2	2	1	2
29	1	2	2	2
30	3	3	1	2
31	2	3	3	2
32	3	3	3	2
33	3	2	3	3
34	2	3	2	2
35	4	4	4	5
36	4	4	4	3
37	2	1	2	1
38	2	2	2	1
39	2	2	2	3
40	2	1	2	1
41	3	2	2	2
42	1	2	3	2
43	2	2	3	3
44	5	3	4	4
45	4	4	4	5
46	4	3	4	4
47	4	4	4	3
48	5	5	5	5

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 21 Transkrip Wawancara 1

1. Dilarang menyalin atau menyalin sebagian atau seluruhnya tanpa izin IBI KKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBI KKG.

Tanggal : 29 November 2016

Narasumber : Natasha dan Ilen

Lokasi : Kwik Kian Gie, Sunter

Durasi : 05:55

Stefani : Halo, bisa perkenalkan nama kalian siapa, angkatan berapa, jurusan apa?

Natasha : Jadi nama saya Natasha, dari jurusan Ilmu Komunikasi angkatan tahun 2015.

Ilen : Kalau saya Ilen dari angkatan 2015 dan Ikom juga.

Stefani : Mungkin bisa saya mulai ya pertanyaannya, kira-kira apa sih pertimbangan kalian sebelum memilih kampus IBII sebagai kampus kalian?

Ilen : Kalau saya sih karena dekat rumah kan pertama, yang kedua karena papa suruh disini gitu soalnya di tempat yang jauh ga boleh ngekost. Jadi mau ga mau disini.

Natasha : Kalau saya karena dari luar kota terus paling dekat sama rumah terus di rekomendasiin sama kakak aku sendiri.

Stefani : Kira-kira fasilitas di kampus ini sudah memenuhi kriteria pembelajaran di kelas belum?

Ilen : Kayak LCD gitu ya?

Stefani : Iya, misalnya dari studinya atau perpustakannya?

Ilen : Kalau perpustakaan mungkin kurang gede, tapi kalau di kelas untuk LCD sih sudah cukup.

Stefani : Kelengkapan buku di perpustakaan sudah cukup?



Ilen

: Kurang, kadang ada beberapa buku yang mau kita cari tapi edisi itu ga ada.

Stefani

: Kira-kira kecekatan pengurus staf administrasi dalam memberikan layanan gitu cepat tanggap ga?

Natasya

: Kalau menurut saya sih tanggap tapi misalnya kita nanya ke satu pihak tapi di lempar-lempar ke pihak lain.

Stefani

: Ohh, jadi di oper-oper terus ya. Jadi kalian nunggu hasilnya juga cukup lama?

Ilen

: Iya, jadi kayak bingung gitu. Misalkan nanya ke yang bersangkutan misalnya mereka ke bagian Keuangan Administrasi tapi mereka sendirinya pun kayak masih belum tahu pasti jawabannya apa jadi kan kita yang nanya jadi bingung gitu kan.

Stefani

: Kalau di lingkungan sekitar kampus ini berdampak positif ga, dari segi tempatnya atau lingkungan sekitar di kawasan rokok itu.

Ilen

: Cukup oke sih, soalnya yang mau merokok kan di kasih ruangan khusus untuk merokok jadi kan mereka ga secara bebas di sekitar kampus jadi ga mengganggu juga kita yang cewek-cewek ngeras risih kalau ada asap rokoknya.

Stefani

: Kira-kira yang di kampus kalian ga ada tapi di kampus lain ada apa?

Ilen

: Eskalator, terus kantinnya lebih beragam gitu loh.

Natasya

: Makanannya disana lebih beragam, kalau disini kita lebih sering bosan sama makanannya.

Ilen

: Kayak itu lagi itu lagi, bakmi lagi bakmi lagi. Kalau mereka kan lebih beragam ada Yoshinoya, Starbucks dan harganya tuh ada yang dari paling murah ada sampai ke sedeng ada mahalpun juga ada jadi lebih bervariasi.

Stefani

: Untuk harga kantin di kampus ini, cukup?

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Natasya

: Sekarang sih harganya lebih lumayan dari pada dulu, kalau dulu kantinnya cuma ada satu penjual dan harganya cukup mahal kalau sekarang sih sudah makin banyak dan lebih murah sih.

© Hak cipta milik IBI KKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Ilen

: Kita makan Rp 10.000-Rp 15.000 sudah dapet, kalau dulu kita makan sampai ga pernah ke kantin karena mahal banget.

Stefani

: Kalau boleh tau kira-kira rencana kalian kuliah di sini berapa tahun?

Ilen dan Natasha: Pengennya sih 3,5 tahun ya.

Stefani

: Hal apa aja yang kalian lakuin biar bisa lulus 3,5 tahun, misalnya ngurangin kegiatan main-main kalian di luar yang lagi gaul-gaulnya di weekend yang harusnya kalian belajar.

Natasya

: Kalau misalnya kita kumpul bareng temen-temen lebih ke kerja kelompok, gangabisin waktu yang ga penting ga *wasting time* kita.

Stefani

: Saya mau minta evaluasi dan harapan kalian untuk meningkatkan kepuasan para mahasiswanya di kampus Kwik Kian Gie.

Ilen

: Harapannya kalau ada sistem yang baru di informasiin tuh jelas gitu, jadi para yang jaga administrasinya tuh mereka kalau kita ada keluhan apa pasti ke mereka, harusnya mereka lebih tau semua informasi gitu. Jangan kalau kita nanya tapi dia lempar kemana-mana.

Natasya

: Sama kadang kita kalau mau UTS, jadwal UTS kita suka bingungin gitu dari kita cek di SSS sama di email itu beda.

Ilen

: Iya, jadi kadang kita suka bingung ujian kita kapan yang bener, soalnya di SSS suka ngaco gitu.

Stefani

: Terima kasih waktunya.

Hak Cipta Dandung Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tanggal

: 29 November 2016

Narasumber

: Aldi dan Andrew

Lokasi

: Six Ounces Coffee Shop, Jakarta

Durasi

: 09:45

Stefani

: Halo, bisa perkenalkan diri kalian? Namanya siapa, angkatan berapa, jurusan apa, kuliah dimana?

Aldi

: Halo, nama saya Aldy. Saya angkatan tahun 2017, jurusan Teknik Informatika.

Stefani

: Tahun ?

Aldi

: Angkatan 2017, tapi angkatannya tahun 2013.

Andrew

: Kalau saya Andrew, jurusan Teknik Informatika juga, kuliah di Binus, angkatan 2013.

Stefani

: Mungkin kalau boleh tahu, pertimbangan kalian sebelum memilih Binus tuh apa sih?

Andrew

: Kalau saya sih, karena universitas yang Itnya bagus, baik kualitasnya.

Aldi

: Kalau saya kurang lebih sama kayak Andrew, hal yang ditawarkan Binus itu lebih menguntungkan dari pada universitas-universitas yang lain.

Stefani

: Brarti kalian tahu dulu ya, mau ngambil jurusan IT baru memilih kampus yang mana. Apa yang membuat kalian termotivasi untuk memilih kampus ini? Misalnya, mungkin karna lebih dekat dari rumah atau memiliki akreditasi yang baik dibandingkan kampus yang lain untuk IT-nya. Kira-kira ada ga pertimbangan-pertimbangannya ?



Andrew

: iya, karna deket ya terus sodara juga lulusan dari Binus, jadi sudah tahu lulusannya gimana, terima kerjanya juga gampang.

Stefani

: Kalau Aldi ?

Aldi

: Kalau saya, pertama akreditasinya terus kualitas jurusannya sama fasilitas yang diberikan sih.

Stefani

: Fasilitasnya memadai ya?

Aldi

: Iya, memadai. Apalagi kalau saya sendiri Binusnya yang di Alam Sutra, kadang-kadang ada kegiatan juga yang Binus di Jakarta. Nah itu, sebenarnya di kasih fasilitas kaya *shuttle* atau antar jemput dari Binus sendiri.

Stefani

: Sebelum memilih kampus Binus, sudah tahu ya fasilitasnya kayak gitu yaa. Kira-kira fasilitas di kampus memenuhi kebutuhan perkuliahan? Misalnya dari ruangan labotariumnya, atau perpustakaanya lengkap?

Andrew

: Perpustakaanya lengkap, labotariumnya lengkap, *software-software*nya juga komplit. Perpustakaanya juga komplit, kita mau cek buku-buku yang ada di perpustakaan juga bisa. Jadi sebelum ke perpustakaan, bisa cek dulu bukunya ada ga sih baru nanti kita cari langsung di perpustakaan.

Stefani

: Jadi belum ada kendala ya di fasilitasnya. Kalau untuk lahan parkir?

Andrew

: lahan parkir kalau motor mungkin agak mepet pas-pasan, mobil juga. Kasian aja sih kalau di Binus kemanggisan ga kebagian ya.

Stefani

: Kalau di sistem perkuliahan, berjalan baik dan teratur ? Misalnya dari segi kehadiran dosen mengajar, apakah mereka datengnya *ontime* atau mereka berhalangan hadir dikasih tahu sebelum waktu mengajar?

Aldi

: Lancar sih, ya memang biasa kita bisa ngecek jadwal kita sendiri lewat portal Binus. Biasa bisa langsung ketawa, hari ini dosen masuk atau ga ataupun misalnya dosen itu mendadak banget bisa pas kita sampai ke depan kelasnya biasa di kasih tahu ada kertas pemberitahuan kalau mata kuliah ini, jam segini, dosennya ini ditiadakan dan diganti pada hari lain.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tulisan ini tanpa mencantumkan sumber.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Andrew

: Kalau kita dosennya memang sudah ijin di pertemuan sebelumnya, kalau minggu depan dia ga bisa masuk dan bakal di *re-schedule* pas kapan.

Stefani

: Jadi ga ada kendala ya dalam kehadiran dosen. Kalau di kecekatan pengurus staf dalam mengurus administrasi, misalnya dalam pembayaran atau konsultasi mahasiswa mulai dari pengurusan SKS itu gimana?

Andrew

: Untuk pembayaran sistemnya pakai *auto debit*, jadi kita sediain saldo aja sih di tabungan kita jadi nanti langsung di tarik tapi kalau kita telat ada penarikan kedua.

Stefani

: Pernah ngalamin hambatan untuk pembayaran uang kuliah, misalnya di Binus diberlakukan ga sistem cicil dalam satu semester di cicil dua kali.

Andrew

: Sebenarnya sudah diatur, dalam satu semester kita bayarnya semester ganjil tapi tiga kali.

Aldi

: Biasanya juga ada pemberitahuan sebelumnya, kalau akan ada pembayaran.

Stefani

: Kalau di lingkungan kampus berdampak positif ga untuk proses belajar kalian?

Aldi

: Berdampak positif sih, lingkungannya juga nyaman yang sudah diatur sedemikian rupa sehingga mahasiswa itu betah di kampus, mulai dari fasilitas kampusnya, kantinnya jadi kalau di kampus kayak udah jadi tempat nongkrong juga ga bosan.

Stefani

: Dengan semua yang sudah kalian alami di kampus, berarti sudah semester berapa ya?

Aldi dan Andrew: Semester 7

Stefani

: Berarti kalian sudah 3 tahun ya, kira-kira kalian mau ga ngerekomendasiin Binus ke temen-temen kalian.

Aldi

: Untuk jurusan yang kita ambil di IT kita *recommended* banget, tapi untuk di jurusan lain kita belum tahu sih mau rekomendasiin dari segi akademisnya apa engga, karena kalau dari segi fasilitas kita *recomend* sih.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Stefani

: Mungkin bisa ga ngasih sedikit evaluasi dan harapan kalian untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa di kampus, agar kedepan Binus lebih banyak lagi mahasiswanya.

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Aldi

: Kalau dari saya mungkin, setiap tahun kan mahasiswa Binus semakin banyak mungkin jumlah pegawainya harus ditambah, kemampuan pegawai untuk mengelola sistem juga harus di tingkatin sih supaya ga *delay* dan jangan sampai nanti mahasiswanya terlantar gitu.

Stefani

: Kalau harapannya?

Aldi

: Harapannya Binus bisa semakin berkembang dan dapet penemuan siste baru dari sebelumnya sehingga proses perkuliahan juga makin *enjoy*.

Stefani

: Kira-kira berapa tahun rencana kalian untuk menyelesaikan kuliah kalian di Binus? 3,5 tahun atau 4 tahun?

Aldi dan Andrew: 3,5 tahun dong.

Stefani

: Ada hal-hal yang dihindari ga, supaya kalian bisa lulus tepat waktu. Misalnya jarang-jarang pergi keluar sama temen.

Aldi

: Ga juga sih, kalau main kita tetep main.

Andrew

: Kita fokusnya kalau bisa di tiap semester jangan ada SP sih. Kita sih mau main tetep main, tapi nilai kita jangan sampai ngulang gitu kan minimal C atau B.

Aldi

: Jadi ada target gitu.

Stefani

: Mungkin satu lagi pertanyaan, apa yang ada di kampus lain tapi ga ada di kampus kalian?

Aldi

: Mungkin Lembaga Eksekutif Kemahasiswaanya sih di Binus ga ada, kaya BEM itu ga ada. Kalau di Binus cuma ada himpunannya doang kayak cuma jurusan IT dan himpunan di jurusan lain. Jadi bener-bener ga ada yang nyatuin semua himpunan itu ga ada.

Stefani

: Terima kasih waktunya.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumbernya.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

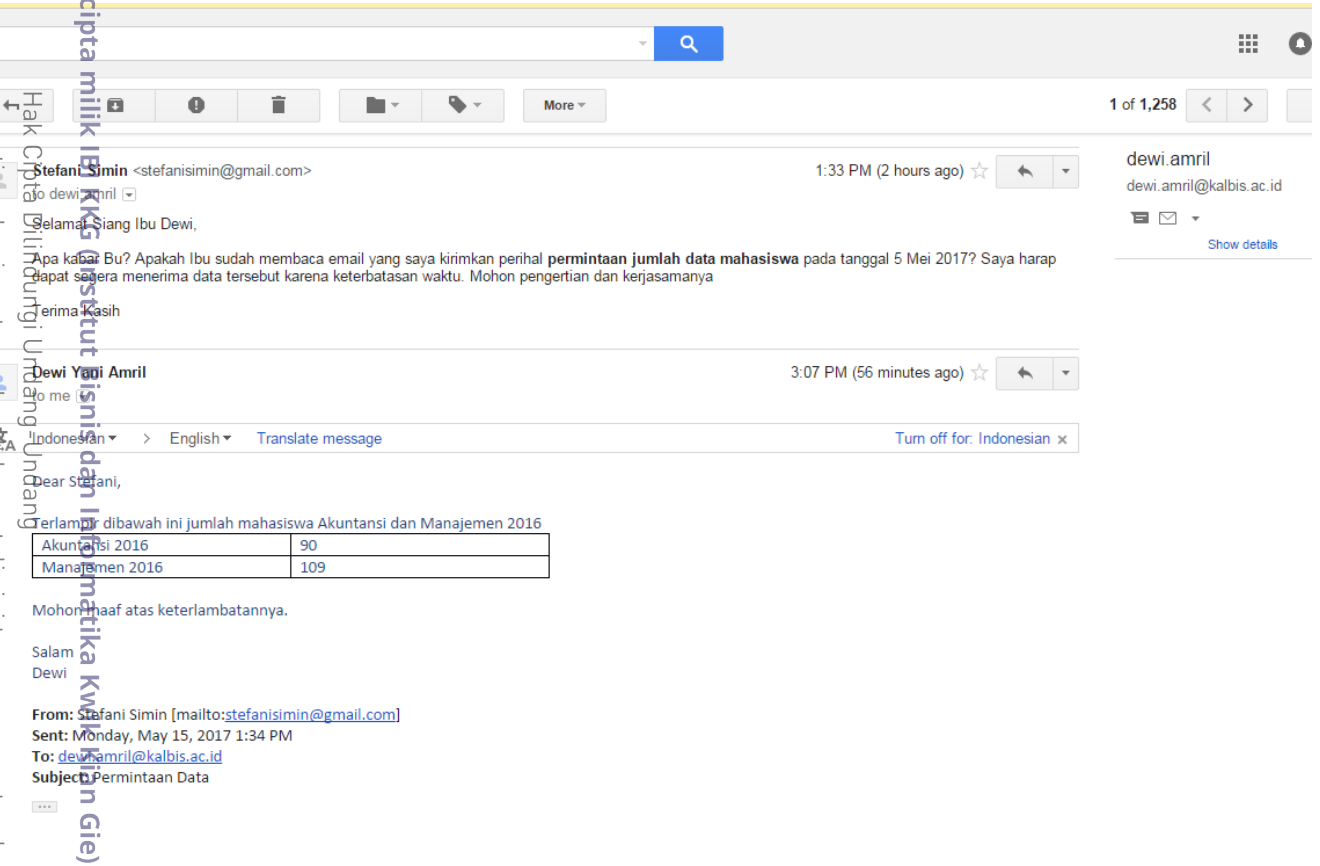
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 23

Gambar Tangkapan Layar dari Email Ibu Dewi Amril Yani:

Jumlah Mahasiswa Akuntansi dan Manajemen Tahun Angkatan 2016 Kalbis Institute



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Lampiran 24

Hasil Pemeringkatan Kopertis Wilayah III Perguruan Tinggi Swasta (Khusus Institut dan Politeknik)

Sumber: <http://pddikti.kopertis3.or.id/>.



Hak cipta milik IBIKKG. Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Lampiran 25

Foto Kegiatan Aktifitas Penulis Saat Penyebaran Kuesioner



Hak cipta milik IBI KIKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Dipita Dilindungi Undang-Undang



1. Dilarang menyalin seluruh atau sebagian isi seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Lampiran 26

Foto Bersama Dengan Bpk. Adi Selaku Hubungan Masyarakat (Humas) Perbanas Institute



Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Stephani Simin
NIM : 65130050
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI (Marketing Communication)
Alamat lengkap : Sl. JANTUR ASRI I QS XI NO. 15
Kelapa Gading
Kode Pos : 14240
Telp. Kantor : -
Telp. Rumah : (021) 4524015
No. HP : 0896 2930 8810

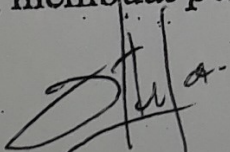
Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa :

1. Keabsahan data dan hal-hal lain yang berkenaan dengan keaslian dalam penyusunan karya akhir ini merupakan tanggung jawab pribadi.
2. Apabila dikemudian hari timbul masalah dengan keabsahan data dan keaslian/originalitas karya akhir adalah diluar tanggung jawab Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie dan saya bersedia menanggung segala risiko sanksi yang dikeluarkan Institusi dan gugatan yang diajukan oleh pihak lain yang merasa dirugikan.

Demikian agar yang berkepentingan maklum.

Jakarta, 10 Agustus 2017

Yang membuat pernyataan,



Stephani Simin

(Nama Lengkap)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

