

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER

IDENTITAS RESPONDEN

Mohon kesediaan Saudara/Saudari untuk mengisi data berikut:

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
Fakultas :
Semester :

DAFTAR PERTANYAAN

Saudara/Saudari dimohon menyatakan pendapat dengan memberi tanda *Check* List (☐) pada salah satu nomor dari 1 sampai 5 dengan kriteria sebagai berikut:

1. STS = Sangat Tidak Setuju
2. TS = Tidak Setuju
3. N = Netral
4. S = Setuju
5. SS = Sangat Setuju

A. KUALITAS PELAYANAN

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Universitas Pendidikan Ganesha memiliki fasilitas fisik seperti ruang kelas, laboratorium, perpustakaan yang modern dan terawat dengan baik					
2	Universitas Pendidikan Ganesha memberikan layanan akademik yang selalu tepat waktu dan sesuai dengan yang dijanjikan.					
3	Staf administrasi dan akademik Universitas Pendidikan Ganesha memberikan respon cepat terhadap					

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
	pertanyaan atau keluhan yang saya ajukan.					
4	Staf akademik dan administrasi Universitas Pendidikan Ganesha memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan saya dengan tepat.					
5	Universitas Pendidikan Ganesha menunjukkan perhatian individu terhadap kebutuhan dan masalah saya sebagai mahasiswa.					

B. PERSEPSI NILAI

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa bangga dan termotivasi dengan pengalaman belajar yang saya peroleh di Universitas Pendidikan Ganesha.					
2	Belajar di Universitas Pendidikan Ganesha meningkatkan status sosial saya di mata Masyarakat.					
3	Mutu akademik dan dukungan yang diberikan oleh staf pengajar di Universitas Pendidikan Ganesha memenuhi keinginan saya.					
4	Biaya kuliah di Universitas Pendidikan Ganesha sebanding dengan manfaat yang saya peroleh, seperti prospek karir setelah lulus.					

C. KEPUASAN MAHASISWA

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa senang dengan pengalaman perkuliahan yang saya dapatkan di Universitas Pendidikan					

	Ganesha karena memberikan nilai positif bagi pengembangan diri.					
2	Saya tidak pernah merasa kecewa dengan layanan akademik dan non-akademik yang diberikan oleh Universitas Pendidikan Ganesha selama masa perkuliahan.					
3	Saya merasa puas karena layanan pendidikan yang diberikan Universitas Pendidikan Ganesha telah memenuhi kebutuhan dan tujuan akademik saya.					
4	Pelayanan yang saya terima selama kuliah di Universitas Pendidikan Ganesha sesuai dengan harapan saya.					

D. LOYALITAS PELANGGAN

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Saya memprioritaskan untuk menyelesaikan pendidikan hingga tuntas di Universitas Pendidikan Ganesha.					
2	Saya memilih Universitas Pendidikan Ganesha kembali ketika ingin melanjutkan kuliah ke jenjang yang lebih tinggi.					
3	Saya akan merekomendasikan kepada teman, keluarga, atau calon mahasiswa lainnya agar kuliah di Universitas Pendidikan Ganesha.					

Lampiran 2 Tabulasi Data Responden

No	Jenis Kelamin	Pilih Fakultas Saudara/Saudari	Semester saat mengisi survey ini
1	Perempuan	Fakultas Ilmu Pendidikan	7
2	Perempuan	Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	7
3	Perempuan	Fakultas Ilmu Pendidikan	7
4	Laki-Laki	Fakultas Olahraga dan Kesehatan	7
5	Laki-Laki	Fakultas Olahraga dan Kesehatan	7
6	Perempuan	Fakultas Ilmu Pendidikan	7
7	Perempuan	Fakultas Ekonomi	7
8	Laki-Laki	Fakultas Teknik dan Kejuruan	7
9	Perempuan	Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	7
10	Laki-Laki	Fakultas Ekonomi	7
11	Laki-Laki	Fakultas Ekonomi	7
12	Perempuan	Fakultas Ilmu Pendidikan	7
13	Laki-Laki	Fakultas Ekonomi	7
14	Laki-Laki	Fakultas Ekonomi	7
15	Laki-Laki	Fakultas Ekonomi	7
16	Perempuan	Fakultas Ilmu Pendidikan	7
17	Laki-Laki	Fakultas Olahraga dan Kesehatan	7
18	Laki-Laki	Fakultas Ekonomi	7
19	Laki-Laki	Fakultas Olahraga dan Kesehatan	7
20	Laki-Laki	Fakultas Olahraga dan Kesehatan	7
21	Perempuan	Fakultas Ilmu Pendidikan	7
22	Laki-Laki	Fakultas Teknik dan Kejuruan	7
23	Perempuan	Fakultas Ekonomi	7
24	Perempuan	Fakultas Ekonomi	7
25	Perempuan	Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	7
26	Laki-Laki	Fakultas Ekonomi	7
27	Laki-Laki	Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial	7
28	Laki-Laki	Fakultas Teknik dan Kejuruan	7
29	Perempuan	Fakultas Ilmu Pendidikan	7
30	Laki-Laki	Fakultas Teknik dan Kejuruan	7
31	Laki-Laki	Fakultas Ekonomi	7
32	Laki-Laki	Fakultas Ekonomi	7
33	Laki-Laki	Fakultas Ekonomi	7
34	Laki-Laki	Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial	7
35	Laki-Laki	Fakultas Teknik dan Kejuruan	7
36	Laki-Laki	Fakultas Ekonomi	7
37	Perempuan	Fakultas Bahasa dan Seni	7
38	Perempuan	Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	7
39	Perempuan	Fakultas Ilmu Pendidikan	7
40	Perempuan	Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	7
41	Perempuan	Fakultas Ekonomi	7
42	Laki-Laki	Fakultas Ekonomi	7
43	Perempuan	Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	7

No	Jenis Kelamin	Pilih Fakultas Saudara/Saudari	Semester saat mengisi survey ini
44	Perempuan	Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	7
45	Perempuan	Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	7
46	Perempuan	Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	7
47	Perempuan	Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	7
48	Perempuan	Fakultas Ekonomi	7
49	Perempuan	Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	7
50	Perempuan	Fakultas Ekonomi	7
51	Perempuan	Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	7
52	Perempuan	Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	7
53	Perempuan	Fakultas Ekonomi	7
54	Laki-Laki	Fakultas Ekonomi	7
55	Laki-Laki	Fakultas Ekonomi	7
56	Laki-Laki	Fakultas Ekonomi	7
57	Laki-Laki	Fakultas Ekonomi	7
58	Perempuan	Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	7
59	Perempuan	Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	7
60	Laki-Laki	Fakultas Ekonomi	7
61	Laki-Laki	Fakultas Ekonomi	7
62	Laki-Laki	Fakultas Ekonomi	7
63	Laki-Laki	Fakultas Ekonomi	7
64	Laki-Laki	Fakultas Ekonomi	7
65	Laki-Laki	Fakultas Ekonomi	7
66	Perempuan	Fakultas Ekonomi	7
67	Perempuan	Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial	7
68	Perempuan	Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial	7
69	Perempuan	Fakultas Ekonomi	7
70	Perempuan	Fakultas Ekonomi	7
71	Perempuan	Fakultas Ilmu Pendidikan	7
72	Perempuan	Fakultas Ekonomi	7
73	Laki-Laki	Fakultas Ekonomi	7
74	Perempuan	Fakultas Ekonomi	7
75	Perempuan	Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial	7
76	Perempuan	Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial	7
77	Perempuan	Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial	7
78	Perempuan	Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial	7
79	Perempuan	Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial	7
80	Laki-Laki	Fakultas Bahasa dan Seni	7
81	Laki-Laki	Fakultas Kedokteran	7
82	Perempuan	Fakultas Kedokteran	7
83	Perempuan	Fakultas Ilmu Pendidikan	7
84	Perempuan	Fakultas Ilmu Pendidikan	7
85	Perempuan	Fakultas Ilmu Pendidikan	7
86	Laki-Laki	Fakultas Kedokteran	7
87	Perempuan	Fakultas Teknik dan Kejuruan	7
88	Perempuan	Fakultas Teknik dan Kejuruan	7

No	Jenis Kelamin	Pilih Fakultas Saudara/Saudari	Semester saat mengisi survey ini
89	Perempuan	Fakultas Teknik dan Kejuruan	7
90	Perempuan	Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial	7
91	Perempuan	Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	7
92	Perempuan	Fakultas Ekonomi	7
93	Laki-Laki	Fakultas Olahraga dan Kesehatan	7
94	Perempuan	Fakultas Ekonomi	7
95	Perempuan	Fakultas Bahasa dan Seni	7
96	Perempuan	Fakultas Ilmu Pendidikan	7
97	Laki-Laki	Fakultas Teknik dan Kejuruan	7
98	Perempuan	Fakultas Bahasa dan Seni	7
99	Laki-Laki	Fakultas Teknik dan Kejuruan	7
100	Laki-Laki	Fakultas Ilmu Pendidikan	7
101	Laki-Laki	Fakultas Bahasa dan Seni	7
102	Perempuan	Fakultas Teknik dan Kejuruan	7
103	Laki-Laki	Fakultas Teknik dan Kejuruan	7
104	Perempuan	Fakultas Bahasa dan Seni	7
105	Laki-Laki	Fakultas Ilmu Pendidikan	7
106	Perempuan	Fakultas Bahasa dan Seni	7
107	Laki-Laki	Fakultas Bahasa dan Seni	7
108	Perempuan	Fakultas Teknik dan Kejuruan	7
109	Laki-Laki	Fakultas Bahasa dan Seni	7
110	Laki-Laki	Fakultas Ilmu Pendidikan	7
111	Perempuan	Fakultas Teknik dan Kejuruan	7
112	Perempuan	Fakultas Ilmu Pendidikan	7
113	Perempuan	Fakultas Bahasa dan Seni	7
114	Laki-Laki	Fakultas Ilmu Pendidikan	7
115	Perempuan	Fakultas Ilmu Pendidikan	7
116	Perempuan	Fakultas Bahasa dan Seni	7
117	Perempuan	Fakultas Teknik dan Kejuruan	7
118	Laki-Laki	Fakultas Bahasa dan Seni	7
119	Laki-Laki	Fakultas Ilmu Pendidikan	7
120	Laki-Laki	Fakultas Bahasa dan Seni	7
121	Laki-Laki	Fakultas Teknik dan Kejuruan	7
122	Laki-Laki	Fakultas Teknik dan Kejuruan	7
123	Laki-Laki	Fakultas Bahasa dan Seni	7
124	Laki-Laki	Fakultas Teknik dan Kejuruan	7
125	Perempuan	Fakultas Ilmu Pendidikan	7
126	Perempuan	Fakultas Bahasa dan Seni	7
127	Laki-Laki	Fakultas Bahasa dan Seni	7
128	Perempuan	Fakultas Bahasa dan Seni	7
129	Laki-Laki	Fakultas Ilmu Pendidikan	7
130	Perempuan	Fakultas Ilmu Pendidikan	7
131	Laki-Laki	Fakultas Teknik dan Kejuruan	7
132	Laki-Laki	Fakultas Bahasa dan Seni	7
133	Laki-Laki	Fakultas Teknik dan Kejuruan	7

No	Jenis Kelamin	Pilih Fakultas Saudara/Saudari	Semester saat mengisi survey ini
134	Perempuan	Fakultas Bahasa dan Seni	7
135	Laki-Laki	Fakultas Teknik dan Kejuruan	7
136	Perempuan	Fakultas Ilmu Pendidikan	7
137	Laki-Laki	Fakultas Ilmu Pendidikan	7
138	Laki-Laki	Fakultas Ilmu Pendidikan	7
139	Perempuan	Fakultas Ilmu Pendidikan	7
140	Laki-Laki	Fakultas Teknik dan Kejuruan	7
141	Laki-Laki	Fakultas Teknik dan Kejuruan	7
142	Perempuan	Fakultas Ilmu Pendidikan	7
143	Laki-Laki	Fakultas Ilmu Pendidikan	7
144	Laki-Laki	Fakultas Teknik dan Kejuruan	7
145	Perempuan	Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	7
146	Perempuan	Fakultas Bahasa dan Seni	7
147	Laki-Laki	Fakultas Ekonomi	7
148	Laki-Laki	Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial	7
149	Laki-Laki	Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial	7
150	Perempuan	Fakultas Ilmu Pendidikan	7
151	Laki-Laki	Fakultas Ilmu Pendidikan	7
152	Perempuan	Fakultas Ilmu Pendidikan	7
153	Perempuan	Fakultas Ilmu Pendidikan	7
154	Laki-Laki	Fakultas Ekonomi	7
155	Perempuan	Fakultas Ekonomi	7
156	Perempuan	Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial	7
157	Perempuan	Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial	7
158	Laki-Laki	Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial	7
159	Laki-Laki	Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial	7
160	Perempuan	Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial	7



Lampiran 3 Hasil Uji Frekuensi Data Responden

Frequency Table

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	75	46.9	46.9	46.9
	Perempuan	85	53.1	53.1	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

		Fakultas			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fakultas Bahasa dan Seni	20	12.5	12.5	12.5
	Fakultas Ekonomi	40	18.8	18.8	31.3
	Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial	17	6.9	6.9	38.1
	Fakultas Ilmu Pendidikan	33	18.8	18.8	56.9
	Fakultas Kedokteran	3	6.3	6.3	63.1
	Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	17	19.4	19.4	82.5
	Fakultas Olahraga dan Kesehatan	6	5.0	5.0	87.5
	Fakultas Teknik dan Kejuruan	24	12.5	12.5	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

		Semester			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7.00	160	100.0	100.0	100.0

Lampiran 4 Tabulasi Variabel Penelitian

No	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP	PN1	PN2	PN3	PN4	PN
1	5	4	4	4	4	21	5	5	4	4	18
2	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
3	3	3	4	4	4	18	5	5	3	3	16
4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
5	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20
6	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
7	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17
8	5	4	3	4	4	20	5	5	4	4	18
9	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
10	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	20
11	3	3	4	5	4	19	5	3	3	3	14
12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
13	5	4	5	4	5	23	4	5	5	5	19
14	3	4	3	4	3	17	4	2	3	3	12
15	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	12
16	4	3	3	4	3	17	5	4	3	3	15
17	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
18	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17
19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
20	4	4	4	4	3	19	4	5	3	3	15
21	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	20
22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
23	3	3	4	4	3	17	3	4	4	3	14
24	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	16
25	2	3	3	3	3	14	4	4	3	4	15
26	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	17
27	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
28	3	2	2	1	1	9	2	3	3	2	10
29	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17
30	1	1	1	2	2	7	2	1	2	1	6
31	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
32	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	18
33	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
34	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
35	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	20
36	4	3	3	4	4	18	3	3	3	4	13
37	4	3	3	5	3	18	5	5	5	3	18
38	3	4	4	4	3	18	5	5	3	4	17
39	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	17
40	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
41	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16
42	4	4	4	4	4	20	4	4	4	1	13
43	4	4	4	4	5	21	5	3	4	4	16
44	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	16
45	3	4	3	4	4	18	3	4	4	3	14
46	2	3	4	4	4	17	4	4	4	4	16
47	3	4	4	4	5	20	5	4	4	4	17

No	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP	PN1	PN2	PN3	PN4	PN
48	4	4	4	4	3	19	5	5	4	4	18
49	1	1	1	2	3	8	3	2	3	3	11
50	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	16
51	4	5	4	3	5	21	4	5	3	4	16
52	4	4	5	5	4	22	5	5	4	5	19
53	2	5	5	3	4	19	4	3	4	4	15
54	3	3	4	1	3	14	3	2	3	3	11
55	4	5	4	5	5	23	4	4	5	4	17
56	5	5	3	4	3	20	5	3	5	4	17
57	4	3	4	4	5	20	4	4	4	3	15
58	3	4	3	3	5	18	4	4	3	3	14
59	3	5	5	5	4	22	5	4	4	5	18
60	3	3	3	1	1	11	4	3	4	2	13
61	4	4	5	5	4	22	3	4	5	4	16
62	3	4	2	4	5	18	4	5	5	5	19
63	5	4	4	5	5	23	4	4	4	5	17
64	4	5	5	5	5	24	5	5	5	3	18
65	5	4	4	4	4	21	4	4	4	3	15
66	3	4	4	4	3	18	3	3	3	2	11
67	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16
68	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	15
69	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	20
70	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	16
71	3	3	3	3	3	15	4	5	4	4	17
72	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16
73	2	3	2	3	4	14	4	5	4	4	17
74	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
75	4	4	3	4	4	19	3	4	4	3	14
76	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	16
77	5	5	5	5	4	24	5	4	4	5	18
78	3	4	5	3	3	18	5	5	5	5	20
79	4	4	5	5	4	22	5	4	4	5	18
80	5	5	5	5	4	24	3	4	4	4	15
81	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	18
82	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
83	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	17
84	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19
85	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19
86	4	4	5	5	4	22	4	3	4	3	14
87	5	4	5	5	4	23	4	4	5	4	17
88	2	3	5	4	4	18	4	3	3	3	13
89	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
90	3	3	2	2	2	12	3	3	3	3	12
91	5	5	3	3	3	19	4	4	5	5	18
92	4	4	3	4	3	18	5	4	4	5	18
93	5	4	4	5	4	22	5	5	4	3	17
94	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	16
95	4	4	3	3	4	18	3	3	3	3	12
96	5	5	5	5	5	25	3	4	4	4	15

No	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP	PN1	PN2	PN3	PN4	PN
97	5	5	5	5	5	25	4	4	3	3	14
98	5	4	4	3	4	20	4	4	4	4	16
99	5	5	5	5	5	25	4	3	4	4	15
100	3	3	4	3	3	16	3	4	4	4	15
101	5	4	5	3	5	22	3	3	3	3	12
102	4	4	4	4	4	20	3	2	3	3	11
103	4	3	5	4	5	21	4	3	3	2	12
104	3	4	4	4	3	18	4	4	4	3	15
105	3	3	4	4	4	18	3	4	4	4	15
106	3	3	4	3	2	15	3	4	3	4	14
107	3	2	3	3	3	14	4	4	4	4	16
108	3	3	4	3	3	16	3	3	3	4	13
109	5	5	5	5	3	23	3	3	3	4	13
110	4	5	5	5	4	23	3	3	3	4	13
111	4	3	5	4	3	19	3	4	4	3	14
112	5	5	3	4	4	21	3	3	4	3	13
113	5	4	5	5	4	23	4	4	4	4	16
114	5	5	3	5	4	22	4	4	4	4	16
115	4	5	5	5	4	23	3	3	2	3	11
116	4	5	4	5	4	22	3	3	3	3	12
117	4	5	5	5	5	24	3	2	3	3	11
118	5	3	3	4	3	18	3	2	3	3	11
119	4	4	5	4	5	22	3	3	3	4	13
120	4	4	3	4	3	18	3	4	3	4	14
121	5	5	3	4	4	21	2	2	2	2	8
122	3	4	3	3	4	17	4	4	4	4	16
123	5	5	5	5	5	25	4	3	3	4	14
124	5	5	4	4	3	21	4	4	4	4	16
125	5	4	5	5	5	24	3	4	3	4	14
126	4	5	4	4	4	21	2	2	2	2	8
127	5	5	5	5	4	24	3	3	2	3	11
128	4	5	4	5	4	22	4	3	3	3	13
129	5	5	5	3	5	23	4	4	4	4	16
130	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	12
131	5	5	5	5	4	24	3	3	3	3	12
132	4	3	4	4	4	19	3	3	3	3	12
133	5	5	4	5	5	24	3	4	4	3	14
134	4	4	4	4	5	21	4	4	4	3	15
135	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	16
136	3	4	3	5	5	20	4	4	3	4	15
137	3	3	3	3	3	15	3	4	3	2	12
138	4	3	3	4	4	18	3	3	4	4	14
139	3	3	4	4	4	18	4	2	3	4	13
140	4	3	4	4	4	19	2	3	3	3	11
141	5	4	4	4	4	21	4	4	3	3	14
142	3	3	3	4	3	16	4	4	4	4	16
143	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	16
144	4	5	4	4	4	21	3	3	3	3	12
145	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	16

No	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP	PN1	PN2	PN3	PN4	PN
146	4	3	4	4	4	19	4	4	4	5	17
147	4	3	3	3	3	16	5	4	4	4	17
148	4	4	4	4	4	20	5	3	5	3	16
149	4	5	3	4	3	19	5	5	4	5	19
150	3	3	4	3	2	15	3	4	3	3	13
151	5	5	5	5	4	24	5	4	4	4	17
152	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17
153	4	4	5	4	3	20	5	4	4	4	17
154	4	4	3	4	4	19	4	3	4	4	15
155	4	5	4	4	4	21	5	3	5	4	17
156	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
157	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
158	4	4	2	5	4	19	4	2	4	2	12
159	4	5	4	5	5	23	5	5	5	5	20
160	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20



Lanjutan Lampiran 4 Tabulasi Variabel Penelitian

No	CS1	CS2	CS3	CS4	CS	LP1	LP2	LP3	LP
1	4	4	4	4	16	5	4	4	13
2	5	4	5	5	19	5	5	5	15
3	4	3	4	4	15	5	3	4	12
4	4	4	4	4	16	4	4	4	12
5	5	5	5	5	20	5	5	5	15
6	4	4	4	4	16	4	4	4	12
7	5	4	4	4	17	5	4	5	14
8	3	3	4	4	14	5	3	4	12
9	4	4	4	4	16	5	4	4	13
10	5	5	5	5	20	5	5	5	15
11	4	3	4	3	14	5	3	4	12
12	5	5	5	5	20	5	5	5	15
13	5	5	5	5	20	4	4	5	13
14	3	3	3	3	12	5	3	3	11
15	3	3	3	3	12	3	3	3	9
16	3	4	3	4	14	5	3	5	13
17	5	5	5	5	20	5	5	5	15
18	5	4	4	4	17	5	3	5	13
19	5	5	5	5	20	5	5	5	15
20	4	3	4	3	14	4	3	4	11
21	5	5	5	5	20	5	5	5	15
22	4	4	4	4	16	4	3	5	12
23	5	3	3	4	15	4	5	4	13
24	4	4	4	5	17	5	4	4	13
25	4	2	4	3	13	4	3	4	11
26	4	4	4	4	16	5	5	5	15
27	5	5	5	5	20	5	5	5	15
28	3	2	2	2	9	1	3	3	7
29	4	4	4	4	16	5	5	5	15
30	2	1	2	2	7	1	2	1	4
31	4	4	4	4	16	4	4	4	12
32	4	4	4	4	16	4	4	4	12
33	5	5	5	5	20	5	5	5	15
34	5	4	4	4	17	4	4	4	12
35	5	5	4	5	19	5	5	5	15
36	5	3	3	3	14	4	3	4	11
37	5	1	5	4	15	5	3	5	13
38	5	5	4	4	18	5	5	5	15
39	4	4	4	3	15	5	5	5	15
40	5	5	5	5	20	5	4	5	14
41	4	3	3	3	13	5	4	4	13
42	4	3	4	4	15	3	4	4	11
43	3	4	4	4	15	5	3	5	13
44	4	3	3	3	13	5	3	3	11
45	4	3	3	3	13	4	3	4	11
46	4	3	3	3	13	5	3	3	11
47	4	3	4	4	15	5	3	4	12

No	CS1	CS2	CS3	CS4	CS	LP1	LP2	LP3	LP
48	5	3	4	4	16	4	4	3	11
49	3	3	3	3	12	5	2	3	10
50	4	3	3	3	13	3	3	3	9
51	4	4	4	4	16	4	3	5	12
52	5	4	4	4	17	5	5	4	14
53	4	4	4	4	16	4	3	4	11
54	4	3	3	3	13	5	1	3	9
55	5	5	4	4	18	5	5	5	15
56	5	5	4	4	18	5	4	3	12
57	3	3	4	4	14	5	4	5	14
58	4	3	4	4	15	4	3	5	12
59	4	3	3	3	13	5	5	4	14
60	1	2	2	1	6	3	1	1	5
61	4	5	4	4	17	3	5	4	12
62	4	5	5	4	18	5	4	5	14
63	5	4	5	4	18	5	5	5	15
64	5	5	5	5	20	5	5	5	15
65	4	4	5	4	17	4	4	4	12
66	4	3	4	3	14	5	3	4	12
67	4	4	3	4	15	5	3	5	13
68	4	4	4	4	16	5	3	4	12
69	5	5	5	5	20	5	5	5	15
70	4	2	4	4	14	4	4	4	12
71	5	4	4	4	17	5	5	5	15
72	4	4	4	4	16	4	4	5	13
73	5	3	3	3	14	5	3	5	13
74	5	5	5	5	20	5	5	5	15
75	3	4	4	4	15	4	4	4	12
76	4	3	4	4	15	4	4	4	12
77	4	5	5	4	18	5	5	5	15
78	5	4	4	4	17	5	5	5	15
79	5	4	4	4	17	5	4	4	13
80	5	5	5	5	20	4	4	3	11
81	5	5	5	5	20	5	4	5	14
82	5	5	5	5	20	5	5	5	15
83	5	3	4	4	16	4	3	4	11
84	5	5	5	5	20	5	5	5	15
85	5	5	5	5	20	5	5	5	15
86	5	3	5	4	17	5	2	3	10
87	4	4	4	4	16	4	4	4	12
88	4	4	4	5	17	5	3	4	12
89	5	5	5	5	20	5	2	3	10
90	3	4	4	4	15	3	3	4	10
91	4	3	4	3	14	5	3	4	12
92	4	3	4	4	15	5	4	5	14
93	4	4	5	4	17	4	5	5	14
94	4	4	4	4	16	4	4	4	12
95	4	4	3	3	14	4	3	3	10
96	5	4	4	4	17	5	5	5	15

No	CS1	CS2	CS3	CS4	CS	LP1	LP2	LP3	LP
97	5	4	4	4	17	5	4	4	13
98	4	4	4	4	16	5	4	4	13
99	4	4	4	3	15	4	4	4	12
100	4	4	4	3	15	5	4	4	13
101	5	4	4	4	17	4	4	4	12
102	3	3	3	3	12	4	3	3	10
103	4	4	4	4	16	4	4	3	11
104	4	4	3	3	14	4	4	4	12
105	4	4	4	4	16	5	4	4	13
106	4	3	3	3	13	4	3	3	10
107	4	4	4	3	15	4	4	3	11
108	4	4	3	3	14	5	4	4	13
109	5	4	4	4	17	5	4	4	13
110	5	4	4	4	17	5	4	4	13
111	4	4	3	3	14	4	4	4	12
112	4	4	3	3	14	4	4	3	11
113	5	4	4	4	17	5	5	5	15
114	5	5	4	4	18	5	5	4	14
115	4	4	4	3	15	4	4	4	12
116	5	4	4	4	17	4	4	4	12
117	4	3	3	3	13	4	4	4	12
118	4	4	3	3	14	4	3	3	10
119	4	4	4	3	15	4	4	4	12
120	4	4	4	4	16	4	4	4	12
121	4	4	3	3	14	4	3	3	10
122	4	4	4	3	15	4	4	3	11
123	5	4	4	4	17	5	4	4	13
124	5	4	4	4	17	5	4	4	13
125	5	5	4	4	18	4	4	4	12
126	4	4	3	3	14	4	4	3	11
127	4	4	4	4	16	4	3	3	10
128	4	4	4	3	15	5	5	4	14
129	4	4	4	3	15	5	5	4	14
130	4	4	4	4	16	4	4	4	12
131	4	4	4	4	16	5	4	4	13
132	4	4	3	3	14	4	4	3	11
133	5	4	4	4	17	5	4	4	13
134	4	4	4	3	15	5	4	4	13
135	4	4	4	3	15	4	4	3	11
136	4	4	4	4	16	5	5	5	15
137	4	3	3	3	13	4	3	3	10
138	4	4	3	3	14	4	4	4	12
139	4	4	4	3	15	5	4	4	13
140	3	3	3	2	11	4	4	4	12
141	5	4	4	4	17	5	4	4	13
142	4	4	3	3	14	4	4	3	11
143	4	4	4	4	16	5	5	4	14
144	4	3	3	3	13	4	4	4	12
145	4	4	4	4	16	4	3	4	11

No	CS1	CS2	CS3	CS4	CS	LP1	LP2	LP3	LP
146	5	4	4	4	17	5	4	4	13
147	4	4	4	4	16	5	4	5	14
148	4	3	4	4	15	5	2	5	12
149	5	4	4	4	17	5	3	4	12
150	4	3	3	3	13	5	4	5	14
151	5	5	5	5	20	5	4	4	13
152	5	4	4	4	17	4	3	4	11
153	5	2	4	4	15	5	3	4	12
154	4	3	4	4	15	5	3	4	12
155	5	4	4	4	17	5	5	5	15
156	5	5	5	5	20	5	5	5	15
157	4	4	4	4	16	4	4	4	12
158	4	2	4	4	14	4	4	4	12
159	4	5	5	5	19	5	4	4	13
160	5	5	5	5	20	5	5	4	14



Lampiran 5 Hasil Uji Validitas

		Correlations					Kualitas Pelayanan
		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	
KP1	Pearson Correlation	1	.529**	.623**	.333	.389*	.771**
	Sig. (2-tailed)		.003	.000	.072	.033	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KP2	Pearson Correlation	.529**	1	.682**	.305	.372*	.755**
	Sig. (2-tailed)	.003		.000	.102	.043	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KP3	Pearson Correlation	.623**	.682**	1	.447*	.523**	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.013	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KP4	Pearson Correlation	.333	.305	.447*	1	.722**	.713**
	Sig. (2-tailed)	.072	.102	.013		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KP5	Pearson Correlation	.389*	.372*	.523**	.722**	1	.763**
	Sig. (2-tailed)	.033	.043	.003	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.771**	.755**	.848**	.713**	.763**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	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).

Correlations

		PN1	PN2	PN3	PN4	Persepsi Nilai
PN1	Pearson Correlation	1	.628**	.337	.314	.719**
	Sig. (2-tailed)		.000	.069	.091	.000
	N	30	30	30	30	30
PN2	Pearson Correlation	.628**	1	.556**	.518**	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.003	.000
	N	30	30	30	30	30
PN3	Pearson Correlation	.337	.556**	1	.723**	.821**
	Sig. (2-tailed)	.069	.001		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
PN4	Pearson Correlation	.314	.518**	.723**	1	.809**
	Sig. (2-tailed)	.091	.003	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
Persepsi Nilai	Pearson Correlation	.719**	.837**	.821**	.809**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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



Correlations

		CS1	CS2	CS3	CS4	<i>Kepuasan Mahasiswa</i>
CS1	Pearson Correlation	1	.292	.435*	.512**	.665**
	Sig. (2-tailed)		.117	.016	.004	.000
	N	30	30	30	30	30
CS2	Pearson Correlation	.292	1	.605**	.611**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.117		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
CS3	Pearson Correlation	.435*	.605**	1	.802**	.875**
	Sig. (2-tailed)	.016	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
CS4	Pearson Correlation	.512**	.611**	.802**	1	.896**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
<i>Kepuasan Mahasiswa</i>	Pearson Correlation	.665**	.803**	.875**	.896**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

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



Correlations

		LP1	LP2	LP3	Loyalitas Pelanggan
LP1	Pearson Correlation	1	-.034	.202	.516**
	Sig. (2-tailed)		.857	.283	.004
	N	30	30	30	30
LP2	Pearson Correlation	-.034	1	.601**	.761**
	Sig. (2-tailed)	.857		.000	.000
	N	30	30	30	30
LP3	Pearson Correlation	.202	.601**	1	.852**
	Sig. (2-tailed)	.283	.000		.000
	N	30	30	30	30
Loyalitas Pelanggan	Pearson Correlation	.516**	.761**	.852**	1
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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



Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.798	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	37.5333	29.085	.697	.755
KP2	37.6333	30.171	.689	.764
KP3	37.6000	29.903	.808	.755
KP4	37.5333	30.878	.642	.773
KP5	37.5000	30.672	.706	.768
Kualitas Pelayanan	20.8667	9.223	1.000	.824

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.813	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PN1	30.9333	15.099	.623	.789
PN2	30.9333	14.961	.786	.772
PN3	30.9000	14.714	.759	.770
PN4	30.9000	14.507	.738	.768
Persepsi Nilai	17.6667	4.782	1.000	.803

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.817	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CS1	28.8667	19.430	.575	.811
CS2	29.4333	17.289	.722	.770
CS3	29.0333	17.689	.831	.765
CS4	29.1000	17.748	.861	.764
<i>Kepuasan Mahasiswa</i>	16.6333	5.826	1.000	.821

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.782	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LP1	22.4333	6.047	.327	.833
LP2	22.7333	5.030	.620	.727
LP3	22.6667	4.851	.764	.680
Loyalitas Pelanggan	13.5667	1.840	1.000	.517

Lampiran 7 Distribusi Tabel r

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541

Lampiran 8 Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KP1	160	1.00	5.00	3.9875	.90413
KP2	160	1.00	5.00	4.0500	.83779
KP3	160	1.00	5.00	4.0250	.87560
KP4	160	1.00	5.00	4.0813	.86127
KP5	160	1.00	5.00	3.9500	.83779
Kualitas Pelayanan	160	7.00	25.00	20.0937	3.49446
PN1	160	2.00	5.00	4.0188	.83532
PN2	160	1.00	5.00	3.9000	.88453
PN3	160	2.00	5.00	3.8688	.77801
PN4	160	1.00	5.00	3.7875	.86430
Persepsi Nilai	160	6.00	20.00	15.5750	2.85399
CS1	160	1.00	5.00	4.2687	.67964
CS2	160	1.00	5.00	3.8563	.82299
CS3	160	2.00	5.00	3.9500	.68954
CS4	160	1.00	5.00	3.8250	.74858
Kepuasan Mahasiswa	160	6.00	20.00	15.9000	2.49326
LP1	160	1.00	5.00	4.5062	.69134
LP2	160	1.00	5.00	3.8875	.86138
LP3	160	1.00	5.00	4.1063	.77376
Loyalitas pelanggan	160	4.00	15.00	12.5000	1.86999
Valid N (listwise)	160				

Frequency Table

KP1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	1.3	1.3	1.3
	2.00	7	4.4	4.4	5.6
	3.00	33	20.6	20.6	26.3
	4.00	67	41.9	41.9	68.1
	5.00	51	31.9	31.9	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

KP2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	1.3	1.3	1.3
	2.00	2	1.3	1.3	2.5
	3.00	34	21.3	21.3	23.8
	4.00	70	43.8	43.8	67.5
	5.00	52	32.5	32.5	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

KP3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	1.3	1.3	1.3
	2.00	5	3.1	3.1	4.4
	3.00	32	20.0	20.0	24.4
	4.00	69	43.1	43.1	67.5
	5.00	52	32.5	32.5	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

KP4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	1.9	1.9	1.9
	2.00	3	1.9	1.9	3.8
	3.00	26	16.3	16.3	20.0
	4.00	74	46.3	46.3	66.3
	5.00	54	33.8	33.8	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

KP5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	1.3	1.3	1.3
	2.00	4	2.5	2.5	3.8
	3.00	36	22.5	22.5	26.3
	4.00	76	47.5	47.5	73.8
	5.00	42	26.3	26.3	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

PN1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	3.1	3.1	3.1
	3.00	39	24.4	24.4	27.5
	4.00	64	40.0	40.0	67.5
	5.00	52	32.5	32.5	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

PN2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.6	.6	.6
	2.00	10	6.3	6.3	6.9
	3.00	35	21.9	21.9	28.7
	4.00	72	45.0	45.0	73.8
	5.00	42	26.3	26.3	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

PN3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	3.1	3.1	3.1
	3.00	45	28.1	28.1	31.3
	4.00	76	47.5	47.5	78.8
	5.00	34	21.3	21.3	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

PN4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	1.3	1.3	1.3
	2.00	8	5.0	5.0	6.3
	3.00	44	27.5	27.5	33.8
	4.00	74	46.3	46.3	80.0
	5.00	32	20.0	20.0	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

CS1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.6	.6	.6
	2.00	1	.6	.6	1.3
	3.00	12	7.5	7.5	8.8
	4.00	86	53.8	53.8	62.5
	5.00	60	37.5	37.5	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

CS2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	1.3	1.3	1.3
	2.00	6	3.8	3.8	5.0
	3.00	37	23.1	23.1	28.1
	4.00	83	51.9	51.9	80.0
	5.00	32	20.0	20.0	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

CS3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	1.9	1.9	1.9
	3.00	33	20.6	20.6	22.5
	4.00	93	58.1	58.1	80.6
	5.00	31	19.4	19.4	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

CS4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.6	.6	.6
	2.00	3	1.9	1.9	2.5
	3.00	46	28.7	28.7	31.3
	4.00	83	51.9	51.9	83.1
	5.00	27	16.9	16.9	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

LP1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	1.3	1.3	1.3
	3.00	6	3.8	3.8	5.0
	4.00	59	36.9	36.9	41.9
	5.00	93	58.1	58.1	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

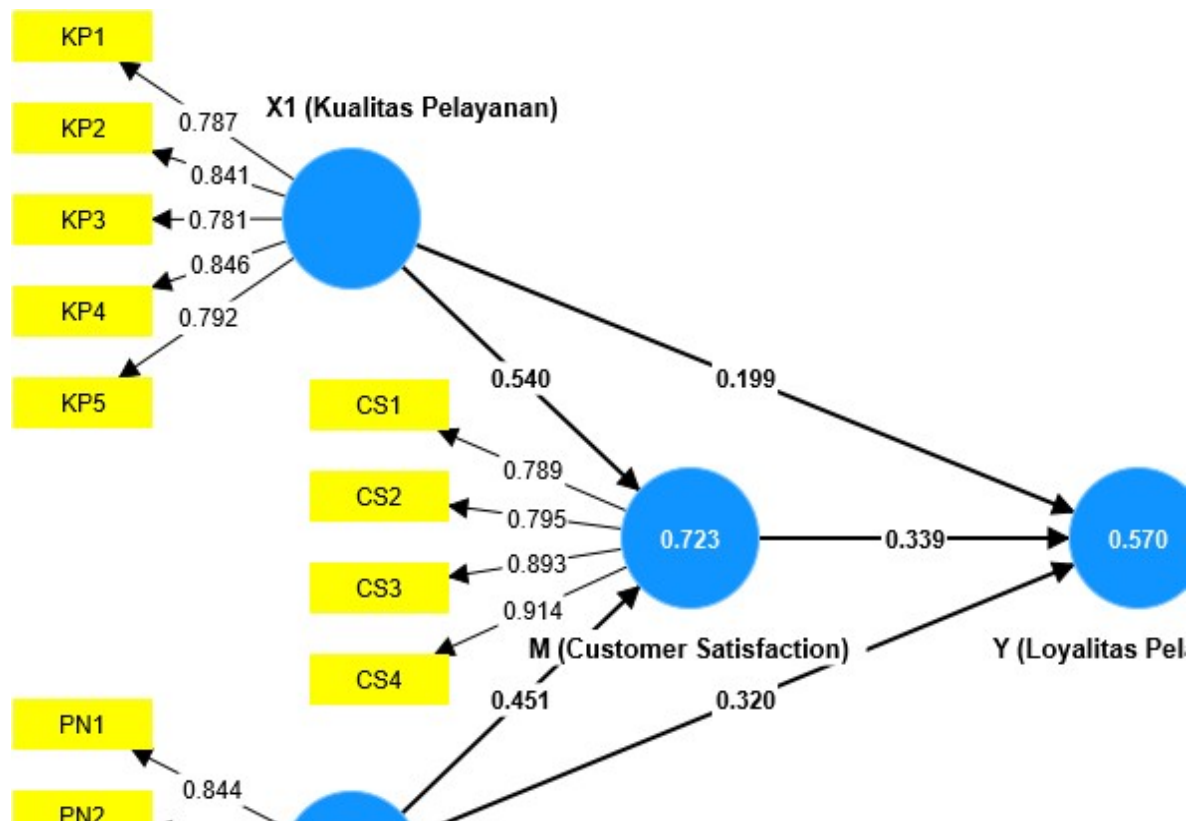
LP2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	1.3	1.3	1.3
	2.00	5	3.1	3.1	4.4
	3.00	42	26.3	26.3	30.6
	4.00	71	44.4	44.4	75.0
	5.00	40	25.0	25.0	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

LP3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	1.3	1.3	1.3
	3.00	28	17.5	17.5	18.8
	4.00	79	49.4	49.4	68.1
	5.00	51	31.9	31.9	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

Lampiran 9 Hasil Uji PLS Algorithm



Construct cross-validated redundancy

	SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)
M (Kepuasan Mahasiswa)	640.000	313.461	0.510
X1 (Kualitas Pelayanan)	800.000	800.000	0.000
X2 (Persepsi Nilai)	640.000	640.000	0.000
Y (Loyalitas Pelanggan)	480.000	309.509	0.355

Outer loadings

	M (<i>Kepuasan Mahasiswa</i>)	X1 (<i>Kualitas Pelayanan</i>)	X2 (<i>Persepsi Nilai</i>)	Y (<i>Loyalitas Pelanggan</i>)
CS1	0.789			
CS2	0.795			
CS3	0.893			
CS4	0.914			
KP1		0.787		
KP2		0.841		
KP3		0.781		
KP4		0.846		
KP5		0.792		
LP1				0.748
LP2				0.780
LP3				0.879
PN1			0.844	
PN2			0.861	
PN3			0.862	
PN4			0.829	

Correlations

	M (<i>Kepuasan Mahasiswa</i>)	X1 (<i>Kualitas Pelayanan</i>)	X2 (<i>Persepsi Nilai</i>)	Y (<i>Loyalitas Pelanggan</i>)
M (<i>Kepuasan Mahasiswa</i>)	1.000	0.751	0.703	0.713
X1 (<i>Kualitas Pelayanan</i>)	0.751	1.000	0.467	0.603
X2 (<i>Persepsi Nilai</i>)	0.703	0.467	1.000	0.651
Y (<i>Loyalitas Pelanggan</i>)	0.713	0.603	0.651	1.000

Quality criteria

R-square

	R-square	R-square adjusted
M (<i>Kepuasan Mahasiswa</i>)	0.723	0.719
Y (<i>Loyalitas Pelanggan</i>)	0.570	0.561

f-square

	M (<i>Kepuasan Mahasiswa</i>)	X1 (<i>Kualitas Pelayanan</i>)	X2 (<i>Persepsi Nilai</i>)	Y (<i>Loyalitas Pelanggan</i>)
M (<i>Kepuasan Mahasiswa</i>)				0.074
X1 (<i>Kualitas Pelayanan</i>)	0.821			0.039
X2 (<i>Persepsi Nilai</i>)	0.573			0.118
Y (<i>Loyalitas Pelanggan</i>)				

Construct reliability and validity

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
M (<i>Kepuasan Mahasiswa</i>)	0.870	0.876	0.912	0.722
X1 (<i>Kualitas Pelayanan</i>)	0.869	0.872	0.905	0.656
X2 (<i>Persepsi Nilai</i>)	0.871	0.872	0.912	0.721
Y (<i>Loyalitas Pelanggan</i>)	0.723	0.731	0.845	0.646

Discriminant validity

Heterotrait-monotrait ratio (HTMT) - Matrix

	M (<i>Kepuasan Mahasiswa</i>)	X1 (<i>Kualitas Pelayanan</i>)	X2 (<i>Persepsi Nilai</i>)	Y (<i>Loyalitas Pelanggan</i>)
M (<i>Kepuasan Mahasiswa</i>)				
X1 (<i>Kualitas Pelayanan</i>)	0.864			
X2 (<i>Persepsi Nilai</i>)	0.803	0.537		
Y (<i>Loyalitas Pelanggan</i>)	0.900	0.756	0.818	

Fornell-Larcker criterion

	M (<i>Kepuasan Mahasiswa</i>)	X1 (<i>Kualitas Pelayanan</i>)	X2 (<i>Persepsi Nilai</i>)	Y (<i>Loyalitas Pelanggan</i>)
M (<i>Kepuasan Mahasiswa</i>)	0.850			
X1 (<i>Kualitas Pelayanan</i>)	0.751	0.810		
X2 (<i>Persepsi Nilai</i>)	0.703	0.467	0.849	
Y (<i>Loyalitas Pelanggan</i>)	0.713	0.603	0.651	0.804

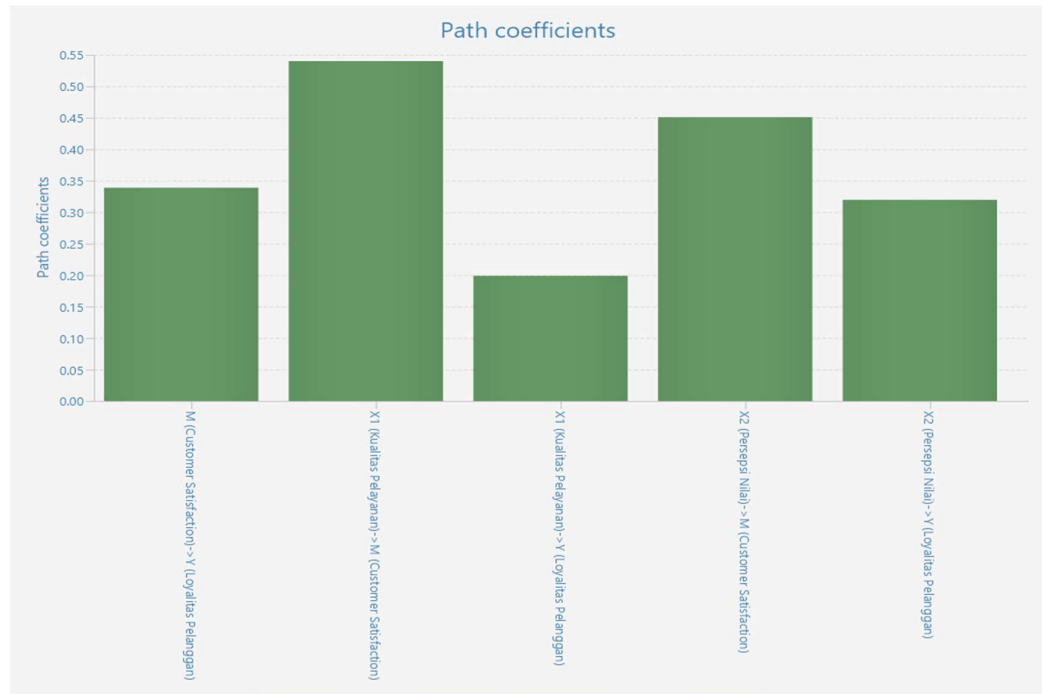
Cross loadings

	M (<i>Kepuasan Mahasiswa</i>)	X1 (<i>Kualitas Pelayanan</i>)	X2 (<i>Persepsi Nilai</i>)	Y (<i>Loyalitas Pelanggan</i>)
CS1	0.789	0.609	0.533	0.590
CS2	0.795	0.631	0.494	0.573
CS3	0.893	0.672	0.679	0.631
CS4	0.914	0.639	0.668	0.628
KP1	0.582	0.787	0.352	0.407
KP2	0.619	0.841	0.391	0.469
KP3	0.582	0.781	0.374	0.444
KP4	0.637	0.846	0.388	0.569
KP5	0.617	0.792	0.386	0.534
LP1	0.518	0.434	0.507	0.748
LP2	0.586	0.556	0.467	0.780
LP3	0.611	0.464	0.592	0.879
PN 1	0.566	0.386	0.844	0.543
PN 2	0.612	0.367	0.861	0.579
PN 3	0.595	0.409	0.862	0.508
PN 4	0.613	0.426	0.829	0.577

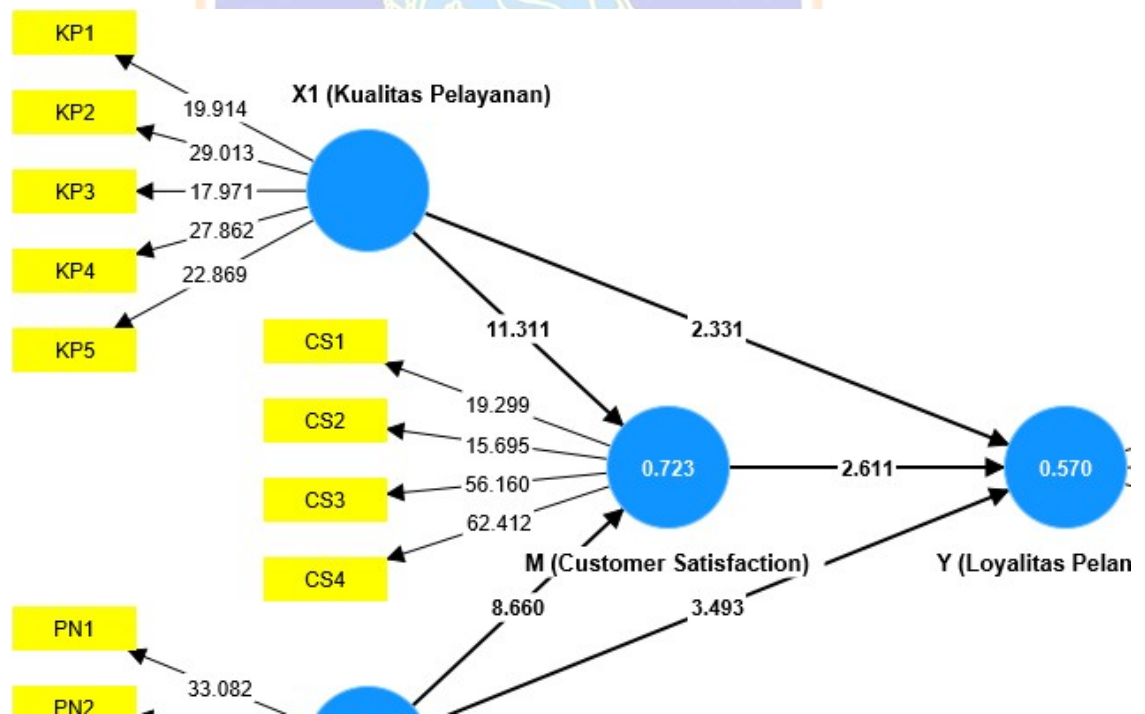
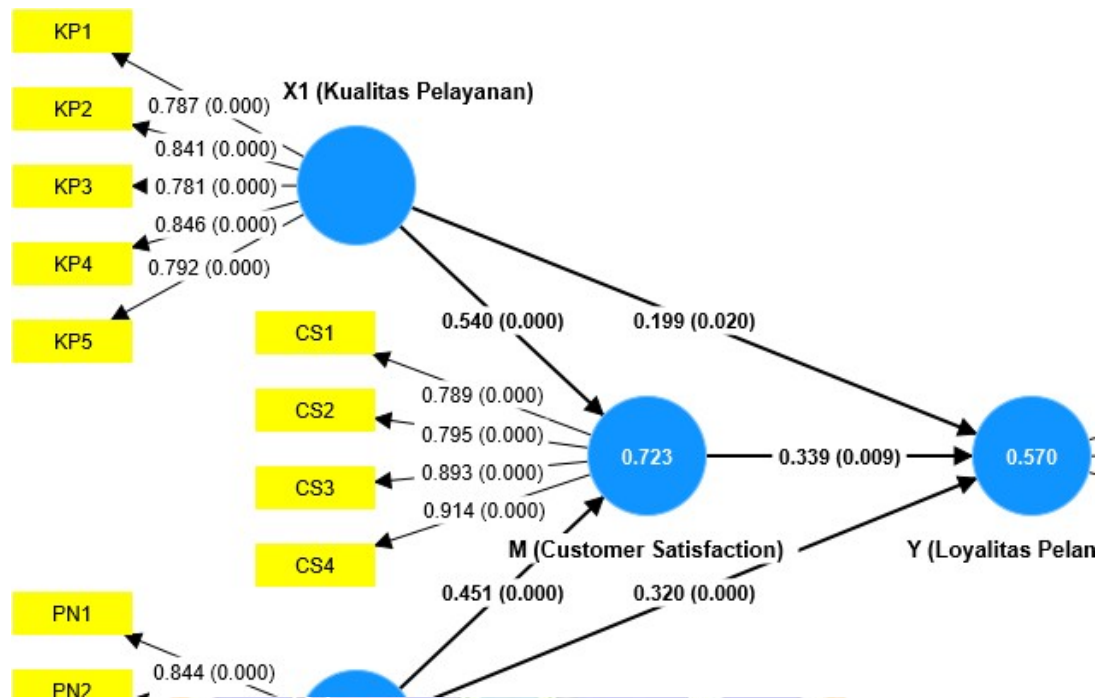
Model fit

Fit summary

	Saturated model	Estimated model
SRMR	0.067	0.067
d_ ULS	0.608	0.608
d_ G	0.330	0.330
Chi-square	309.072	309.072
NFI	0.816	0.816



Lampiran 10 Hasil Uji PLS Bootstrapping



Path coefficients

Mean, STDEV, T values, p values

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
M (<i>Kepuasan Mahasiswa</i>) -> Y (<i>Loyalitas Pelanggan</i>)	0.339	0.325	0.130	2.611	0.009
X1 (<i>Kualitas Pelayanan</i>) -> M (<i>Kepuasan Mahasiswa</i>)	0.540	0.539	0.048	11.311	0.000
X1 (<i>Kualitas Pelayanan</i>) -> Y (<i>Loyalitas Pelanggan</i>)	0.199	0.201	0.085	2.331	0.020
X2 (<i>Persepsi Nilai</i>) -> M (<i>Kepuasan Mahasiswa</i>)	0.451	0.454	0.052	8.660	0.000
X2 (<i>Persepsi Nilai</i>) -> Y (<i>Loyalitas Pelanggan</i>)	0.320	0.329	0.092	3.493	0.000

Total indirect effects

Mean, STDEV, T values, p values

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
X1 (<i>Kualitas Pelayanan</i>) -> Y (<i>Loyalitas Pelanggan</i>)	0.183	0.177	0.076	2.410	0.016
X2 (<i>Persepsi Nilai</i>) -> Y (<i>Loyalitas Pelanggan</i>)	0.153	0.146	0.058	2.639	0.008

Specific indirect effects

Mean, STDEV, T values, p values

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
X2 (<i>Persepsi Nilai</i>) -> M (<i>Kepuasan Mahasiswa</i>) -> Y (<i>Loyalitas Pelanggan</i>)	0.153	0.146	0.058	2.639	0.008
X1 (<i>Kualitas Pelayanan</i>) -> M (<i>Kepuasan Mahasiswa</i>) -> Y (<i>Loyalitas Pelanggan</i>)	0.183	0.177	0.076	2.410	0.016

Total effects

Mean, STDEV, T values, p values

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
M (<i>Kepuasan Mahasiswa</i>) -> Y (<i>Loyalitas Pelanggan</i>)	0.339	0.325	0.130	2.611	0.009
X1 (<i>Kualitas Pelayanan</i>) -> M (<i>Kepuasan Mahasiswa</i>)	0.540	0.539	0.048	11.311	0.000
X1 (<i>Kualitas Pelayanan</i>) -> Y (<i>Loyalitas Pelanggan</i>)	0.382	0.378	0.073	5.227	0.000
X2 (<i>Persepsi Nilai</i>) -> M (<i>Kepuasan Mahasiswa</i>)	0.451	0.454	0.052	8.660	0.000
X2 (<i>Persepsi Nilai</i>) -> Y (<i>Loyalitas Pelanggan</i>)	0.472	0.475	0.060	7.813	0.000

Outer loadings

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
CS1 <- M (<i>Kepuasan Mahasiswa</i>)	0.789	0.784	0.041	19.299	0.000
CS2 <- M (<i>Kepuasan Mahasiswa</i>)	0.795	0.792	0.051	15.695	0.000
CS3 <- M (<i>Kepuasan Mahasiswa</i>)	0.893	0.893	0.016	56.160	0.000
CS4 <- M (<i>Kepuasan Mahasiswa</i>)	0.914	0.914	0.015	62.412	0.000
KP1 <- X1 (<i>Kualitas Pelayanan</i>)	0.787	0.784	0.040	19.914	0.000
KP2 <- X1 (<i>Kualitas Pelayanan</i>)	0.841	0.839	0.029	29.013	0.000

KP3 <- X1 (Kualitas Pelayanan)	0.781	0.777	0.043	17.971	0.000
KP4 <- X1 (Kualitas Pelayanan)	0.846	0.845	0.030	27.862	0.000
KP5 <- X1 (Kualitas Pelayanan)	0.792	0.791	0.035	22.869	0.000
LP1 <- Y (Loyalitas Pelanggan)	0.748	0.741	0.059	12.714	0.000
LP2 <- Y (Loyalitas Pelanggan)	0.780	0.780	0.037	20.965	0.000
LP3 <- Y (Loyalitas Pelanggan)	0.879	0.876	0.025	34.854	0.000
PN1 <- X2 (Persepsi Nilai)	0.844	0.844	0.026	33.082	0.000
PN2 <- X2 (Persepsi Nilai)	0.861	0.860	0.024	35.580	0.000
PN3 <- X2 (Persepsi Nilai)	0.862	0.862	0.024	36.639	0.000
PN4 <- X2 (Persepsi Nilai)	0.829	0.827	0.035	24.023	0.000

Outer weights

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
CS1 <- M (<i>Kepuasan Mahasiswa</i>)	0.279	0.277	0.015	18.849	0.000
CS2 <- M (<i>Kepuasan Mahasiswa</i>)	0.274	0.273	0.013	21.111	0.000
CS3 <- M (<i>Kepuasan Mahasiswa</i>)	0.315	0.316	0.016	20.025	0.000
CS4 <- M (<i>Kepuasan Mahasiswa</i>)	0.308	0.310	0.016	18.755	0.000
KP1 <- X1 (Kualitas Pelayanan)	0.225	0.226	0.017	13.027	0.000
KP2 <- X1 (Kualitas Pelayanan)	0.246	0.247	0.015	16.484	0.000
KP3 <- X1 (Kualitas Pelayanan)	0.232	0.233	0.017	13.995	0.000
KP4 <- X1 (Kualitas Pelayanan)	0.271	0.271	0.019	14.430	0.000
KP5 <- X1 (Kualitas Pelayanan)	0.259	0.259	0.020	13.054	0.000
LP1 <- Y (Loyalitas Pelanggan)	0.384	0.381	0.038	10.038	0.000
LP2 <- Y (Loyalitas Pelanggan)	0.416	0.418	0.035	11.983	0.000
LP3 <- Y (Loyalitas Pelanggan)	0.443	0.445	0.027	16.604	0.000
PN1 <- X2 (Persepsi Nilai)	0.284	0.285	0.016	17.322	0.000
PN2 <- X2 (Persepsi Nilai)	0.305	0.305	0.015	20.083	0.000
PN3 <- X2 (Persepsi Nilai)	0.283	0.285	0.017	16.277	0.000
PN4 <- X2 (Persepsi Nilai)	0.305	0.304	0.022	13.714	0.000

