

Lampiran 01

## SURAT KETERANGAN PENELITIAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**  
**FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM**  
 Alamat : Jalan Udayana Singaraja-Bali  
 Telepon (0362) 25072 Fax. (0362) 25335 Pos 81116

Nomor : ~~232~~/UN48.9.1/TU/2021

Singaraja, 22 Maret 2021

Lampiran :

Perihal : permohonan izin pengambilan data skripsi

Kepada

Yth  
 Ketua Jurusan Fisika 2  
 Pengajaran IPA  
 di Lempah

Dengan hormat, dalam rangka melengkapi persyaratan perkuliahan/penyusunan makalah/tesis/skripsi/tugas akhir \*), bersama ini dimohon bantuannya untuk memberikan informasi atau data yang diperlukan kepada mahasiswa berikut.

Nama : Onis Fitriatul Makromah

NIM : 1713071002

Program Studi : SI Pendidikan IPA

Demikian surat ini disampaikan, atas perkenan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



**Dr. I Wayan Sukra Warpala, S.Pd., M.Sc**  
 NIP. 19671013 199403 1001

Catatan :\*) coret yang tidak perlu

## Lampiran 02

## KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN

Aspek Kepuasan Terhadap Pelayanan Pembelajaran	Indikator	Pertanyaan
Bukti nyata, wujud/fisik ( <i>tangible</i> )	Ketersediaan sarana pendukung pembelajaran daring	Penggunaan alat bantu interaktif untuk pembelajaran daring
		Pemilihan <i>platform</i> pembelajaran daring yang bervariasi
Reliabilitas/ keandalan pelayanan ( <i>reliability</i> )	Kehandalan dosen dalam memberikan layanan pembelajaran	Konsistensi dosen memberikan kuliah dengan baik
		Ketepatan waktu dosen dalam memulai perkuliahan
		Ketepatan waktu dosen dalam mengakhiri perkuliahan
		Kejelasan dosen menyampaikan rencana perkuliahan, aturan, dan evaluasi yang akan dilaksanakan pada pertemuan pertama
		Pemberian bahan ajar (e-modul) oleh dosen untuk melengkapi materi yang diberikan
		Penyerahan hasil koreksian tugas-tugas disertai umpan balik oleh dosen
		Penyerahan hasil UTS dan UAS pada mahasiswa oleh dosen
		Dosen handal dalam mengelola kelas saat pembelajaran daring
		Dosen handal dalam menggunakan <i>platform</i> pembelajaran daring
		Jumlah pertemuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan (minimal 12 kali pertemuan)
Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	Daya tanggap dosen dalam memberikan layanan pembelajaran	Dosen merespon dengan cepat dan efisien mengenai kebutuhan mahasiswa selama belajar daring
		Dosen mampu beradaptasi dari pembelajaran konvensional ke pembelajaran daring
		Kecepatan dosen dalam menanggapi pertanyaan/permasalahan mahasiswa
		Intensitas dosen untuk ditemui dalam rangka konsultasi akademik

Jaminan/keyakinan ( <i>assurance</i> )	Jaminan pelayanan dalam pembelajaran	Dosen bersikap adil dan tidak memihak dalam penilaian
		Dosen menjawab pertanyaan mahasiswa secara jelas dan mudah dimengerti
		Dosen menguasai materi yang diajarkan
Empati/kepedulian ( <i>empathy</i> )	Empati dalam layanan pembelajaran	Ketersediaan dosen membantu mahasiswa yang menghadapi masalah di bidang akademik
		Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa melakukan pembelajaran terbaik dalam proses pembelajaran daring
		Keterbukaan dan sikap kooperatif dosen dengan mahasiswa
		Dosen menanyakan materi yang belum dipahami mahasiswa selama pembelajaran
		Dosen menanamkan minat jangka panjang untuk mahasiswa tetap bertahan dalam proses pembelajaran daring



## KUESIONER PENELITIAN

### ANGKET PENILAIAN

#### “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi S1 Pendidikan IPA Undiksha Terhadap Proses Pembelajaran Daring di Masa Pandemi Covid-19”

#### PETUNJUK UMUM

- a. Kuesioner ini merupakan instrumen pengumpulan data Skripsi penelitian deskriptif "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi S1 Pendidikan IPA Undiksha Terhadap Proses Pembelajaran Daring di Masa Pandemi Covid-19".
- b. Kuesioner ini ditujukan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran daring yang dilaksanakan di Program Studi S1 Pendidikan IPA Undiksha.
- c. Kuesioner ini diperuntukan untuk mahasiswa Program Studi S1 Pendidikan IPA Undiksha semester II, IV, dan VI.

#### PETUNJUK PENGISIAN

1. Anda dimohonkan untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan kenyataan yang sebenarnya.
2. Partisipasi anda untuk mengisi kuesioner ini secara objektif sangat besar artinya bagi Program Studi S1 Pendidikan IPA Undiksha untuk mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan akademik ke depan.
3. Pilihlah salah satu dari jawaban yang disediakan dengan cara klik salah satu jawaban yang tersedia.
4. Terdapat lima pilihan jawaban yang dapat anda pilih, yaitu:
 

1 = sangat tidak memuaskan	4 = memuaskan
2 = tidak memuaskan	5 = sangat memuaskan
3 = cukup memuaskan	

Selamat datang, mohon kesediaan waktu sebentar untuk mengisi angket/kuesioner untuk mengetahui repon anda terhadap pembelajaran daring yang sudah dilakukan di Program Studi S1 Pendidikan IPA Undiksha.

#### IDENTITAS PENGISI

Nama : .....

Kelas : .....

Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan

**PERTANYAAN**

Aspek	Pernyataan	Tingkat Kepuasan Mahasiswa				
		1	2	3	4	5
<b>Aspek Tangibles</b> (Sarana dan Prasarana Pendidikan)	1. Penggunaan alat bantu interaktif untuk pembelajaran daring					
	2. Pemilihan <i>platform</i> pembelajaran daring yang bervariasi					
<b>Aspek Reliability</b> (Kehandalan Dosen Dalam Perkuliahan)	3. Konsistensi dosen memberikan kuliah dengan baik					
	4. Ketepatan waktu dosen dalam memulai perkuliahan					
	5. Ketepatan waktu dosen dalam mengakhiri perkuliahan					
	6. Kejelasan dosen menyampaikan rencana perkuliahan, aturan, dan evaluasi yang akan dilaksanakan pada pertemuan pertama					
	7. Pemberian bahan ajar (e-modul) oleh dosen untuk melengkapi materi yang diberikan					
	8. Penyerahan hasil koreksian tugas-tugas disertai umpan balik oleh dosen					
	9. Penyerahan hasil UTS dan UAS pada mahasiswa oleh dosen					
	10. Dosen handal dalam mengelola kelas saat pembelajaran daring					
	11. Dosen handal dalam menggunakan <i>platform</i> pembelajaran daring					
	12. Jumlah pertemuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan (minimal 12 kali pertemuan)					

<b>Aspek Responsiveness (Sikap Daya Tanggap Dosen)</b>	13. Dosen merespon dengan cepat dan efisien mengenai kebutuhan mahasiswa selama belajar daring					
	14. Dosen mampu beradaptasi dari pembelajaran konvensional ke pembelajaran daring					
	15. Kecepatan dosen dalam menanggapi pertanyaan/permasalahan mahasiswa					
	16. Intensitas dosen untuk ditemui dalam rangka konsultasi akademik					
<b>Aspek Assurance (Jaminan/Perlakuan Pada Mahasiswa)</b>	17. Dosen bersikap adil dan tidak memihak dalam penilaian					
	18. Dosen menjawab pertanyaan mahasiswa secara jelas dan mudah dimengerti					
	19. Dosen menguasai materi yang diajarkan					
<b>Aspek Empathy (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa)</b>	20. Ketersediaan dosen membantu mahasiswa yang menghadapi masalah di bidang akademik					
	21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa melakukan pembelajaran terbaik dalam proses pembelajaran daring					
	22. Keterbukaan dan sikap kooperatif dosen dengan mahasiswa					
	23. Dosen menanyakan materi yang belum dipahami mahasiswa selama pembelajaran					
	24. Dosen menanamkan minat jangka panjang untuk mahasiswa tetap bertahan dalam proses pembelajaran daring					

## Lampiran 04

**DATA HASIL VALIDITAS KUESIONER TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA**

Nama Universitas : Pendidikan Ganesha  
 Program Studi : S1 Pendidikan IPA  
 Jumlah Responden : 33 Mahasiswa Semester VIII  
 Jumlah Butir Pertanyaan : 24 Butir

Responden	Nomor Butir Pertanyaan											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	3	3	3	4	3	5	2	2	3	4	5	5
2	5	5	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
4	4	3	3	4	4	3	2	3	2	4	5	3
5	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4
7	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2
8	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3

9	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
10	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3
11	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
12	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5
13	4	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3
14	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
18	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
20	3	3	4	4	4	4	1	2	2	4	3	4
21	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
22	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4
23	2	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
24	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
25	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4



26	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4
27	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3
28	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3
29	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
30	3	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	5
31	3	3	3	3	3	5	3	2	2	3	3	4
32	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4
33	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
r Hitung	0,408	0,606	0,707	0,395	0,587	0,474	0,522	0,477	0,386	0,626	0,688	0,672
r Tabel (0,05)	0,355	0,355	0,355	0,355	0,355	0,355	0,355	0,355	0,355	0,355	0,355	0,355

Responden	Nomor Butir Pertanyaan											
	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
2	3	4	3	2	4	5	4	3	3	3	3	2
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	3	3	2	3	3	3	3	3	5	5	5	5

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



Lampiran 05

**HASIL RELIABILITAS KUESIONER TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA**

Nama Universitas : Pendidikan Ganesha  
 Program Studi : S1 Pendidikan IPA  
 Jumlah Responden : 33 Mahasiswa Semester VIII  
 Jumlah Butir Pertanyaan : 24 Butir

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$$

Catatan:

$r_{11}$  = Reliabilitas instrument  
 $k$  = Banyaknya butir pertanyaan  
 $\sum \sigma b^2$  = Jumlah varians butir  
 $\sigma t^2$  = Varians total

$k =$	24
$K/K-1 =$	1,0434783
$\frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2}$	0,1234799
$\left[ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$	0,8765201
Varians Total	96,093
$r_{11} =$	0,9146297

## Lampiran 06

**HASIL ANALISIS KUESIONER TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES PEMBELAJARAN DARING**

Nama Universitas : Pendidikan Ganesha  
 Program Studi : S1 Pendidikan IPA  
 Jumlah Responden : 108 Mahasiswa  
 Jumlah Butir Pertanyaan : 24 Butir

<b>Responden</b>	<b>Kelas</b>	<b>P1</b>	<b>P2</b>	<b>P3</b>	<b>P4</b>	<b>P5</b>	<b>P6</b>	<b>P7</b>	<b>P8</b>	<b>P9</b>	<b>P10</b>	<b>P11</b>	<b>P12</b>
1	2A	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
2	2A	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2A	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5
4	2A	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
5	2A	3	3	2	3	3	5	4	4	3	4	3	4
6	2A	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
7	2A	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4
8	2A	3	4	4	3	3	4	4	2	2	4	5	5
9	2A	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
10	2A	3	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	5
11	2A	4	4	4	5	3	5	3	3	5	4	5	5
12	2A	4	3	5	3	4	4	3	5	3	4	5	3
13	2A	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
14	2A	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4
15	2A	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
16	2A	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5

17	2B	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4
18	2B	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
19	2B	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	5
20	2B	2	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4
21	2B	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	2B	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	2B	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3
24	2B	4	2	4	4	5	5	4	3	3	5	5	5
25	2B	3	3	3	4	2	4	3	4	3	2	3	4
26	2B	2	5	3	5	3	3	2	3	5	4	4	5
27	2B	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5
28	2B	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	2B	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5
30	2B	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Responden	Kelas	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	2A	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
2	2A	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2A	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
4	2A	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
5	2A	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4
6	2A	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4
7	2A	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
8	2A	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5



<b>Responden</b>	<b>Kelas</b>	<b>P1</b>	<b>P2</b>	<b>P3</b>	<b>P4</b>	<b>P5</b>	<b>P6</b>	<b>P7</b>	<b>P8</b>	<b>P9</b>	<b>P10</b>	<b>P11</b>	<b>P12</b>
31	4A	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3
32	4A	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
33	4A	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4
34	4A	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	4A	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	5	5
36	4A	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5
37	4A	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
38	4A	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5
39	4A	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4A	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	5
41	4A	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4
42	4A	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4
43	4A	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5
44	4A	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
45	4A	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
46	4A	3	4	3	4	2	3	3	2	3	4	3	4
47	4A	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4A	3	4	3	3	4	4	3	2	2	4	3	4
49	4A	3	3	3	5	3	3	3	5	4	5	5	5
50	4A	4	5	5	4	4	4	4	2	2	4	4	4
51	4A	2	5	4	4	4	3	5	4	3	5	5	5
52	4A	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5
53	4B	4	5	5	4	2	5	3	5	4	5	4	5
54	4B	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4
55	4B	2	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3
56	4B	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4
57	4B	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4



58	4B	5	5	5	3	2	3	2	3	3	3	3	3
59	4B	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5
60	4B	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
61	4B	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4
62	4B	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5
63	4B	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5
64	4B	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4
65	4B	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
66	4B	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	4B	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4B	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	2	3
69	4B	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	4B	3	3	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4
71	4B	4	4	3	4	2	3	3	2	2	2	3	4
72	4B	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

<b>Responden</b>	<b>Kelas</b>	<b>P13</b>	<b>P14</b>	<b>P15</b>	<b>P16</b>	<b>P17</b>	<b>P18</b>	<b>P19</b>	<b>P20</b>	<b>P21</b>	<b>P22</b>	<b>P23</b>	<b>P24</b>
31	4A	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2
32	4A	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
33	4A	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4
34	4A	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3
35	4A	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
36	4A	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4
37	4A	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4
38	4A	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	4A	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4A	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3
41	4A	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3





94	6B	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5
95	6B	3	3	3	3	3	4	3	1	1	3	3	3
96	6B	3	3	4	5	2	4	4	4	5	4	4	4
97	6B	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
98	6B	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
99	6B	4	3	4	4	4	5	3	3	5	5	4	5
100	6B	3	4	4	4	4	5	3	4	2	4	4	5
101	6B	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
102	6B	5	5	4	4	2	4	4	4	3	4	4	5
103	6B	4	4	4	4	3	5	4	2	3	4	5	4
104	6B	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
105	6B	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
106	6B	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	3	4
107	6B	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
108	6B	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3

Responden	Kelas	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
73	6A	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
74	6A	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	6A	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3
76	6A	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4
77	6A	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3
78	6A	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4
79	6A	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
80	6A	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
81	6A	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4

82	6A	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3
83	6A	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4
84	6A	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
85	6A	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4
86	6A	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5
87	6A	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	6A	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
89	6A	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	6A	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
91	6B	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5
92	6B	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
93	6B	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5
94	6B	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3
95	6B	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3
96	6B	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
97	6B	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3
98	6B	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3
99	6B	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4
100	6B	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3
101	6B	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
102	6B	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
103	6B	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4
104	6B	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
105	6B	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
106	6B	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
107	6B	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
108	6B	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4

<b>Pertanyaan</b>	<b>P1</b>	<b>P2</b>	<b>P3</b>	<b>P4</b>	<b>P5</b>	<b>P6</b>	<b>P7</b>	<b>P8</b>	<b>P9</b>	<b>P10</b>	<b>P11</b>	<b>P12</b>
<b>Skor Perolehan Total</b>	373	398	416	421	372	432	388	381	366	417	422	446
<b>Skor Max Total</b>	540	540	540	540	540	540	540	540	540	540	540	540
<b>Skor</b>	69,1	73,7	77,0	78,0	68,9	80,0	71,9	70,6	67,8	77,2	78,1	82,6
<b>Kategori</b>	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
<b>Skor Perolehan Semester II</b>	103	110	113	118	110	125	112	110	112	116	120	126
<b>Skor Max Semester II</b>	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
<b>Skor</b>	68,7	73,3	75,3	78,7	73,3	83,3	74,7	73,3	74,7	77,3	80,0	84,0
<b>Kategori</b>	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
<b>Skor Perolehan Semester IV</b>	148	164	168	168	149	169	153	155	147	167	163	176
<b>Skor Max Semester IV</b>	210	210	210	210	210	210	210	210	210	210	210	210
<b>Skor</b>	70,5	78,1	80,0	80,0	71,0	80,5	72,9	73,8	70,0	79,5	77,6	83,8
<b>Kategori</b>	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
<b>Skor Perolehan Semester VI</b>	122	124	135	135	113	138	123	116	107	134	139	144
<b>Skor Max Semester VI</b>	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180
<b>Skor</b>	67,8	68,9	75,0	75,0	62,8	76,7	68,3	64,4	59,4	74,4	77,2	80,0

<b>Kategori</b>	CUKUP PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	CUKUP PUAS	PUAS	PUAS	CUKUP PUAS	CUKUP PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
-----------------	---------------	------	------	------	---------------	------	------	---------------	---------------	------	------	------

<b>Pertanyaan</b>	<b>P13</b>	<b>P14</b>	<b>P15</b>	<b>P16</b>	<b>P17</b>	<b>P18</b>	<b>P19</b>	<b>P20</b>	<b>P21</b>	<b>P22</b>	<b>P23</b>	<b>P24</b>
<b>Skor Perolehan Total</b>	422	415	440	400	421	437	458	411	434	417	444	409
<b>Skor Max Total</b>	540	540	540	540	540	540	540	540	540	540	540	540
<b>Skor</b>	78,1	76,9	81,5	74,1	78,0	80,9	84,8	76,1	80,4	77,2	82,2	75,7
<b>Kategori</b>	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	SANGAT PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
<b>Skor Perolehan Semester II</b>	119	118	127	114	120	129	136	121	127	123	131	120
<b>Skor Max Semester II</b>	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
<b>Skor</b>	79,3	78,7	84,7	76,0	80,0	86,0	90,7	80,7	84,7	82,0	87,3	80,0
<b>Kategori</b>	PUAS	PUAS	SANGAT PUAS	PUAS	PUAS	SANGAT PUAS	SANGAT PUAS	PUAS	SANGAT PUAS	PUAS	SANGAT PUAS	PUAS
<b>Skor Perolehan Semester IV</b>	166	159	170	154	165	171	176	157	165	162	169	158

<b>Skor Max Semester IV</b>	210	210	210	210	210	210	210	210	210	210	210	210
<b>Skor</b>	79,0	75,7	81,0	73,3	78,6	81,4	83,8	74,8	78,6	77,1	80,5	75,2
<b>Kategori</b>	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS
<b>Skor Perolehan Semester VI</b>	137	138	143	132	136	137	146	133	142	132	144	131
<b>Skor Max Semester VI</b>	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180
<b>Skor</b>	76,1	76,7	79,4	73,3	75,6	76,1	81,1	73,9	78,9	73,3	80,0	72,8
<b>Kategori</b>	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS	PUAS





ASPEK KEPUASAN	SKOR TOTAL	SKOR MAX	SKOR	KATEGORI
Bukti nyata, wujud/fisik ( <i>Tangible</i> )	771	1090	71,4	PUAS
Reliabilitas/ keandalan pelayanan ( <i>Reliability</i> )	4061	5450	75,2	PUAS
Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	1677	2180	77,6	PUAS
Jaminan/keyakinan ( <i>Assurance</i> )	1316	1635	81,2	PUAS
Empati/kepedulian ( <i>Empathy</i> )	2115	2725	78,3	PUAS
Total	9940	13080	76,7	PUAS

ASPEK KEPUASAN PADA SEMESTER II	SKOR TOTAL	SKOR MAX	SKOR	KATEGORI
Bukti nyata, wujud/fisik ( <i>Tangible</i> )	213	300	71,0	PUAS
Reliabilitas/ keandalan pelayanan ( <i>Reliability</i> )	1162	1500	77,5	PUAS
Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	478	600	79,7	PUAS
Jaminan/keyakinan ( <i>Assurance</i> )	385	450	85,6	SANGAT PUAS
Empati/kepedulian ( <i>Empathy</i> )	622	750	82,9	PUAS
Total	2860	3600	79,4	PUAS

<b>ASPEK KEPUASAN PADA SEMESTER VI</b>	<b>SKOR TOTAL</b>	<b>SKOR MAX</b>	<b>SKOR</b>	<b>KATEGORI</b>
Bukti nyata, wujud/fisik ( <i>Tangible</i> )	246	360	74,3	PUAS
Reliabilitas/ keandalan pelayanan ( <i>Reliability</i> )	1284	1800	76,9	PUAS
Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	550	720	77,3	PUAS
Jaminan/keyakinan ( <i>Assurance</i> )	419	540	81,3	PUAS
Empati/kepedulian ( <i>Empathy</i> )	682	900	77,2	PUAS
Total	3181	4320	77,4	PUAS

<b>ASPEK KEPUASAN PADA SEMESTER IV</b>	<b>SKOR TOTAL</b>	<b>SKOR MAX</b>	<b>SKOR</b>	<b>KATEGORI</b>
Bukti nyata, wujud/fisik ( <i>Tangible</i> )	312	420	68,3	PUAS
Reliabilitas/ keandalan pelayanan ( <i>Reliability</i> )	1615	2100	71,3	PUAS
Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	649	840	76,4	PUAS
Jaminan/keyakinan ( <i>Assurance</i> )	512	630	77,6	PUAS
Empati/kepedulian ( <i>Empathy</i> )	811	1050	75,8	PUAS
Total	3899	5040	73,6	PUAS