

20.757/H/04



MILIK PERPUSTAKAAN
INSTITUT TEKNOLOGI
SEPULUH - NOPEMBER

262

LAPORAN

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN SISWA LEMBAGA STUDI INTERAKTIF DAN PROFESIONAL (LISP) SURABAYA

Disusun Oleh :

SULIH UTAMI PRIBADI

NRP. 1300 030 031

RStt
519.536
Pri
f
2004



PERPUSTAKAAN ITS	
Tgl. Terima	20-7-2004
Terima dari	H
No. Agenda Prp.	220391

PROGRAM STUDI DIPLOMA III STATISTIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
S U R A B A Y A
2004

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN**

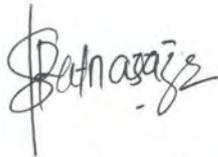
**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
TINGKAT KEPUASAN SISWA LEMBAGA STUDI
INTERAKTIF DAN PROFESIONAL (LISP)
SURABAYA**

Oleh :

SULIH UTAMI PRIBADI

NRP. 1300 030 031

**Mengetahui / Menyetujui,
Dosen Pembimbing**



Vita Ratnasari, S.Si, MSi.

NIP. 132 161 188

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Statistika**



Ir. Mutiah Salamah C., M.Kes

NIP. 131 283 368

ABSTRAK

Semakin berkembangnya Teknologi dan Informasi menuntut seseorang untuk mendapatkan pendidikan yang lebih beragam. Untuk itu Lembaga Study Interaktif dan Profesional (LSIP) Surabaya berusaha untuk menyajikan berbagai fasilitas pendidikan yang dapat menunjang seseorang dalam menghadapi tantangan kemajuan dunia. Persaingan di dunia bisnis yang semakin ketat menuntut para pengusaha jasa pendidikan untuk berkompetisi guna memenangkan persaingan. Untuk mewujudkan kepuasan pelanggan pihak manajemen perusahaan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan pelanggannya.

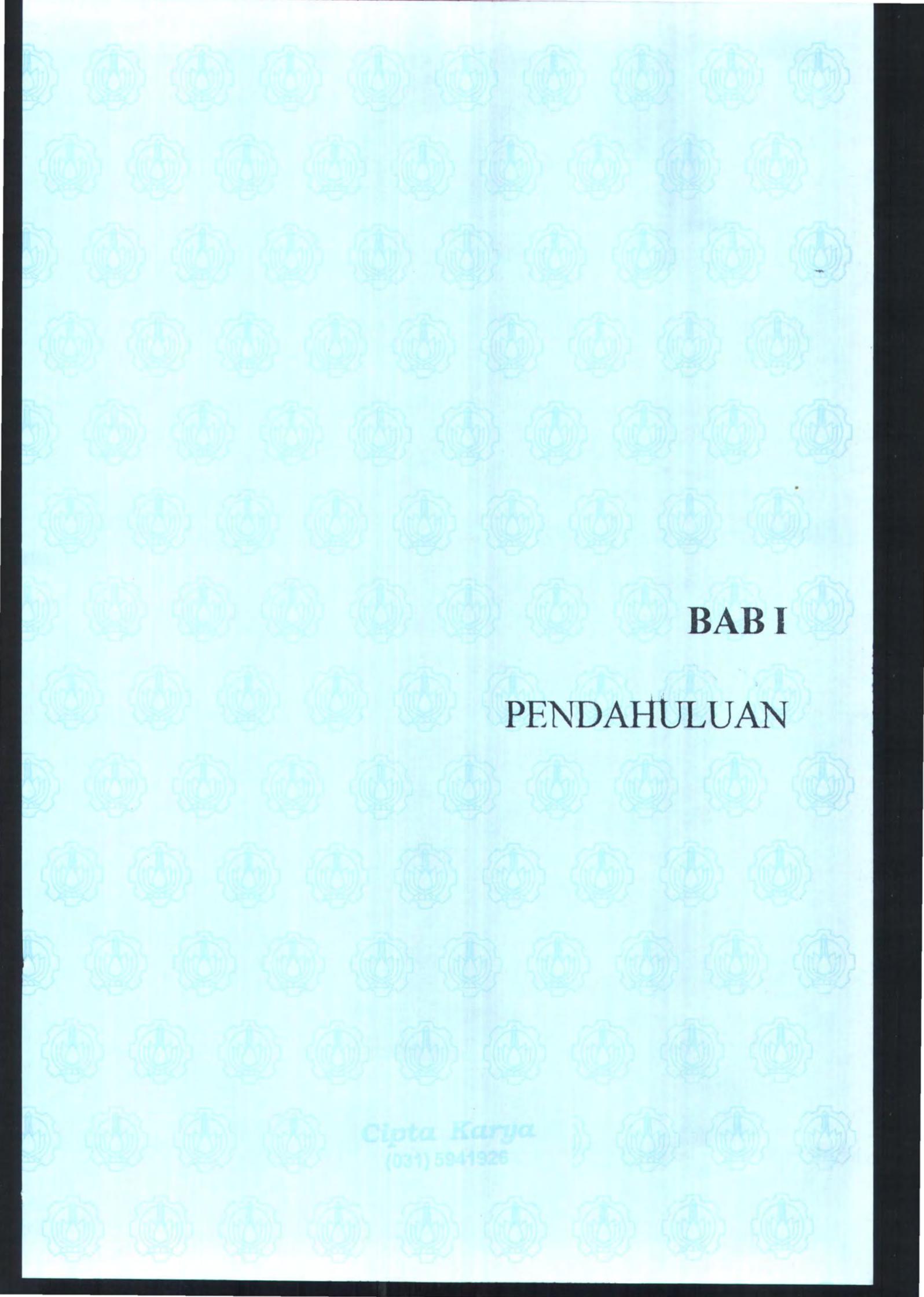
Pada penelitian ini dilakukan survey terhadap siswa LSIP Surabaya, data yang diperoleh selanjutnya diolah untuk menjawab penelitian tersebut. Untuk mengetahui karakteristik siswa LSIP Surabaya digunakan analisis deskriptif, selanjutnya untuk mengetahui tingkat kepuasan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya digunakan analisis SERVQUAL dan Regresi Logistik.

Pada perhitungan nilai SERVQUAL untuk ketiga jenis kelas yang tersedia di LSIP Surabaya diperoleh informasi bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak manajemen belum memuaskan bila dilihat dari tingkat kepuasan siswa, hal ini dapat dilihat pada nilai SERVQUAL yang negatif artinya harapan siswa lebih tinggi bila dibandingkan dengan kinerja lembaga. Berdasarkan hasil analisis regresi logistik diperoleh informasi bahwa variabel *assurance* yang meliputi cara mengajar instruktur, kemampuan mengajar instruktur, lulusan mudah mendapat kerja dan adanya jaringan alumni secara signifikan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan siswa LSIP Surabaya. Adapun model logit yang diperoleh adalah sebagai berikut :

$$g(x) = -5,813 + 1,328 X_4$$

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Kuesioner	58
Lampiran 2 : Data Karakteristik Responden	60
Lampiran 3 : Data Penilaian Tingkat Kepuasan (Kenyataan)	62
Lampiran 4 : Data Tingkat Kepentingan	64
Lampiran 5 : Uji Validitas dan Reliabilitas	66
Lampiran 6 : Analisis Deskriptif	68
Lampiran 7 : Analisis Logistik	73
Lampiran 8 : Tabel Nilai Kritik r	75



BAB I

PENDAHULUAN

Cipta Karya
(031) 5941926

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pendidikan memegang peranan yang sangat penting dalam kehidupan manusia guna membangun tatanan masyarakat yang makmur baik material maupun spiritual. Dengan kemajuan teknologi dan informasi yang semakin pesat, setiap individu dituntut untuk membekali diri dengan pendidikan baik formal maupun nonformal yang lebih beragam. Untuk itu Lembaga Study Interaktif dan Profesional (LSIP) Surabaya sebagai lembaga pendidikan nonformal yang bergerak di bidang komputerisasi menyediakan rangkaian program pendidikan yang dapat menunjang seseorang dalam bersaing di dunia kerja.

Suatu lembaga pendidikan didirikan tidak hanya berorientasi pada pendidikan saja tetapi juga sebagai media untuk meraih keuntungan sebanyak-banyaknya. Semakin banyaknya lembaga pendidikan yang berdiri membuat semakin ketat pula persaingan antar lembaga guna mencapai keuntungan tersebut. Untuk itu suatu lembaga pendidikan harus mampu memberikan fasilitas serta pelayanan yang terbaik kepada konsumen dalam hal ini adalah siswa agar siswa tetap bertahan dan tidak tergodanya oleh lembaga pendidikan lain.

Meningkatkan tingkat kepuasan siswa adalah masalah yang penting dalam rangka memenangkan persaingan dalam bisnis lembaga pendidikan maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui factor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan siswa Lembaga Study Interaktif dan Profesional (LSIP) Surabaya. Selain itu hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi tentang gambaran kepuasan siswa Lembaga Interaktif Study

dan Profesional (LSIP) Surabaya saat ini terhadap fasilitas , pelayanan serta kebijaksanaan yang telah diberikan oleh pihak pengelola .

1.2. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana karakteristik siswa LSIP Surabaya pada saat ini.
2. Bagaimana tingkat kepuasan siswa LSIP Surabaya dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhinya.

1.3. Tujuan

Bertitik tolak pada permasalahan di atas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memperoleh karakteristik siswa LSIP Surabaya.
2. Mengetahui tingkat kepuasan siswa LSIP Surabaya dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

1.4. Manfaat

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah memberikan informasi kepada pihak Lembaga Study Interaktif dan Profesional (LSIP) Surabaya mengenai kondisi dan tingkat kepuasan siswa sehingga pihak LSIP Surabaya dapat meningkatkan/memperbaiki kualitas.



2. *Personal Need*

Kebutuhan yang dirasakan bagi kesejahteraan menentukan harapannya. Kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, sosial dan psikologi.

3. *Transitory Service Intensifiers*

Merupakan faktor individual yang bersifat sementara (jangka pendek) yang meningkatkan sensitivitas pelanggan terhadap jasa. Faktor ini meliputi:

- Situasi darurat saat pelanggan sangat membutuhkan jasa dan ingin penyedia jasa membantunya.
- Jasa terakhir yang dikonsumsi pelanggan dapat pula menjadi acuannya untuk menentukan baik atau buruknya jasa tersebut.

4. *Preceived Service Alternatif*

Merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat atau derajat pelayanan perusahaan lain yang sejenis.

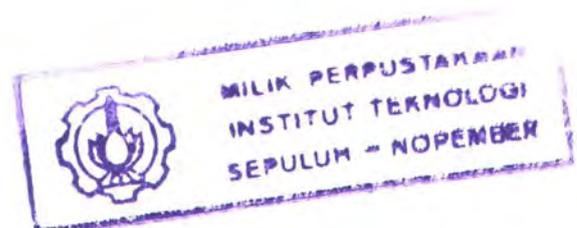
5. *Self-Perceived Service Role*

Merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat atau derajat keterlibatannya dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya.

6. *Situational Factors*

Faktor ini terdiri atas segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa yang berada diluar kendali penyedia jasa.

7. *Explicit Service Promise*



Merupakan pernyataan (secara personal atau nonpersonal) oleh organisasi tentang jasanya kepada pelanggan. Janji tersebut dapat berupa iklan, *personal selling*, perjanjian atau komunikasi dengan karyawan organisasi tersebut.

8. *Implicit Service Promise*

Faktor ini menyangkut petunjuk yang berkaitan dengan jasa yang memberikan kesimpulan bagi pelanggan tentang jasa yang bagaimana yang seharusnya dan yang akan diberikan.

9. *World-of-Mouth* (rekomendasi/saran dari orang orang lain)

Merupakan pernyataan (secara personal atau nonpersonal) yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi (*service provider*) kepada pelanggan. Faktor ini dapat digunakan sebagai referensi karena pelanggan jasa biasanya sulit mengevaluasi jasa yang belum dibelinya atau belum dirasakannya sendiri.

10. *Past Experience*

Pengalaman masa lalu yang meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui yang pernah diterimanya dimasa lalu.

2.1.6. Dimensi Kualitas Jasa

Menurut Tjiptona (1996) yang diambil dari Parasuraman, Zeithamal dan Berry mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. *Reliability*, mencakup dua hal pokok yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan

10. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa dapat berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan dan representatif fisik dari jasa.

Dalam perkembangan selanjutnya, yaitu pada tahun 1998, menurut Tjiptona (1996) yang diambil dari Parasuraman dan kawan-kawan menemukan bahwa dari sepuluh dimensi yang ada dapat dirangkum menjadi lima dimensi pokok, yaitu :

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
5. *Empaty*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami para pelanggan.

2.1.7. Pengukuran Kualitas Jasa

Mengukur kualitas jasa berarti mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standart yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Menurut model pengukuran Parasuraman dkk, telah dibuat sebuah skala multi-item yang diberi nama SERQUAL. Alat ini digunakan untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, dan

kesenjangan (gap) yang ada dimodel kualitas jasa. Pengukuran dilakukan dengan skala Likert maupun *semantik diferencial*, dimana responden tinggal memilih derajat kesetujuan/ketidaksetujuan atas pernyataan mengenai penyampaian kualitas jasa.

$$\text{Skor kualitas jasa} = \text{skor kinerja (persepsi)} - \text{skor harapan} \quad (2.1)$$

2.1.8. Model Kualitas Jasa

Menurut Tjiptona (1996) yang diambil dari (Edvardsson, et al., 1994) model-model kualitas jasa dapat dikelompokkan menjadi tiga kelompok utama, yaitu *custome-perceived quality*, *the process in the creation of service* dan *costumer-perceivedquality*. Leonard L. Berry, A. Parasuraman dan Valerie A Zethamal dalam Tjiptona 1996 mengidentifikasi lima gap yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa. Kelima gap tersebut adalah :

1. Gap (kesenjangan) antara harapan konsumen dan persepsi manajemen.

Pada kenyataannya pihak manajemen suatu perusahaan tidak selalu dapat merasakan atau memahami apa yang diinginkan oleh pelanggan dengan tepat. Akibatnya manajemen tidak mengetahui bagaimana suatu jasa seharusnya didesain dan jasa-jasa pendukung atau sekunder apa saja yang diinginkan oleh pelanggan.

2. Gap (kesenjangan) antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa.

Ada kalanya manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh pelanggan, tetapi mereka tidak menyusun suatu standart kinerja yang jelas. Hal ini dapat dikarenakan tiga faktor, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen

$$\begin{aligned}
g(x) &= \ln \left[\frac{\pi(x)}{1 - \pi(x)} \right] \\
&= \ln \left[\frac{\left(\frac{\exp(\beta_0 + \beta_1 x_1 + \dots + \beta_k x_k)}{1 + \exp(\beta_0 + \beta_1 x_1 + \dots + \beta_k x_k)} \right)}{1 - \left(\frac{\exp(\beta_0 + \beta_1 x_1 + \dots + \beta_k x_k)}{1 + \exp(\beta_0 + \beta_1 x_1 + \dots + \beta_k x_k)} \right)} \right] \\
&= \ln \left[\frac{\left(\frac{\exp(\beta_0 + \beta_1 x_1 + \dots + \beta_k x_k)}{1 + \exp(\beta_0 + \beta_1 x_1 + \dots + \beta_k x_k)} \right)}{\left(\frac{1}{1 + \exp(\beta_0 + \beta_1 x_1 + \dots + \beta_k x_k)} \right)} \right] \\
&= \ln [\exp(\beta_0 + \beta_1 x_1 + \dots + \beta_k x_k)] \\
&= (\beta_0 + \beta_1 x_1 + \dots + \beta_k x_k) \tag{2.7}
\end{aligned}$$

Transformasi logit diatas ini menyebabkan fungsi $g(X)$ yang linier dalam parameter-parameternya. Adapun nilai error yang dimiliki ada dua macam :

Untuk $Y = 1$ maka $e = 1 - \pi(x)$ dengan peluang $\pi(x)$

Untuk $Y = 0$ maka $e = -\pi(x)$ dengan peluang $1 - \pi(x)$

$$\begin{aligned}
E(\varepsilon) &= (1 - \pi(x))\pi(x) + (1 - \pi(x))(-\pi(x)) \\
&= \pi(x) - \pi^2(x) - \pi(x) + \pi^2(x) \\
&= 0 \tag{2.8}
\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
Var(\varepsilon) &= E(\varepsilon) - [E(\varepsilon)]^2 \\
&= (1 - \pi(x))^2 \pi(x) + (1 - \pi(x))(-\pi(x))^2 \\
&= [1 - 2\pi(x) + \pi^2(x)]\pi(x) + \pi^2(x)(1 - \pi(x))
\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
&= \pi(x) - 2\pi^2(x) + \pi^3(x) + \pi^2(x) + \pi^3(x) \\
&= \pi(x) - \pi^2(x) \\
&= \pi(x)[1 - \pi(x)]
\end{aligned} \tag{2.9}$$

Sehingga distribusi errornya mempunyai *mean* sama dengan nol dengan varians sama dengan $(1 - \pi(x))\pi(x)$

2.2.3.1 Estimasi Parameter

Dalam estimasi regresi logistic pendugaan parameter dilakukan dengan metode *maximum likelihood*. Pendugaan dengan metode *least square* tidak dapat digunakan untuk pendugaan variable respon yang bersifat biner. Untuk memperoleh estimasi parameter model regresi logistik yaitu dengan menggunakan :

Persamaan Likelihood

Metode kemungkinan maksimum untuk menduga parameter-parameter dari model regresi logistic. Parameter dari model tersebut diestimasi dari vektor $\beta' = (\beta_0, \beta_1, \beta_2, \beta_3, \dots, \beta_k)$. Dimana nilai vektor β' tersebut diperoleh dengan cara memaksimumkan fungsi $L(\beta)$ melalui mendefereensialkannya dengan parameter-parameter yang akan dihitung. Fungsi $L(\beta)$ merupakan fungsi log likelihood, yaitu :

$$L(\beta) = \sum_j^k \left[\sum_i^I Y_i X_{ij} \right] \beta_j - \sum_i^I n_i \log \left[1 + \exp \left(\sum_j^k \beta_j X_{ij} \right) \right] \tag{2.10}$$

Fungsi log likelihood diperoleh berdasarkan persamaan likelihood :

$$\pi(x_i) = \frac{\exp\left[\sum_j^k \beta_{k0} X_{ij}\right]}{1 + \exp\left[\sum_j^k \beta_j X_{ij}\right]} \quad (2.11)$$

Dimana nilai dari Y observasi terdiri dari sukses (1) dan gagal (0) dan $Y_i (i = 1, 2, 3, \dots, i)$, untuk setiap i adalah independent dengan distribusi binomial dan memiliki $E(Y_i) = n \pi(x)$ dimana $n_1 + n_2 + \dots + n_i = N$. Maka fungsi gabungan dari (Y_1, Y_2, \dots, Y_i) adalah :

$$\prod_{i=1}^I \pi(x_i)^{y_i} [1 - \pi(x_i)]^{n_i - y_i} = \left[\prod_{i=1}^I (1 - \pi(x_i))^{n_i} \right] \exp\left[\sum_i^I y_i \log\left[\frac{\pi(x_i)}{1 - \pi(x_i)} \right] \right] \quad (2.12)$$

Pada model logistik logit ke-i adalah $\sum_j^k \beta_j X_{ij}$ sehingga persamaan akhir eksponensialnya

adalah $\exp\left[\sum_i^I y_i \left(\sum_j^k \beta_j x_{ij}\right)\right] = \exp\left[\sum_j^k \left[\sum_i^I y_i x_{ij}\right] \beta_j\right]$ dan juga

$[1 - \pi(x_i)] = \left[1 + \exp\left(\sum_j^k \beta_j x_{ij}\right)\right]^{-1}$ maka persamaan log likelihoodnya adalah :

$L(\beta) = \sum_i^I \left[\sum_j^k y_i x_{ij}\right] \beta_j - \sum_i^I n_i \log\left[1 + \exp\left(\sum_j^k \beta_j x_{ij}\right)\right]$ persamaan log likelihood ini

diferensialkan terhadap masing-masing elemen β sehingga diperoleh persamaan likelihood :

$$\sum_i^I y_i x_{ij} - \sum_i^I n_i \pi(x_i) x_{ij} = 0, \text{ dengan } j = 0, 1, 2, \dots, k. \quad (2.13)$$

Sedangkan metode untuk mengestimasi varians dan kovarian dari estimasi koefisien parameter dikembangkan teori *maximum likelihood estimation* (Rao,1983), turunan kedua adalah sebagai berikut :

$$\frac{\partial^2 L}{\partial \beta_a \partial \beta_b} = - \sum_i x_{ia} x_{ib} n_i \pi_i (1 - \pi_i) \quad (2.14)$$

2.2.3.2 Pengujian Estimasi Parameter

Model yang telah diperoleh perlu diuji kesesuaiannya, dengan melakukan pengujian statistik untuk menentukan apakah variabel-variabel prediktor yang terdapat dalam model tersebut memiliki hubungan yang nyata dengan variabel responnya. Pengujian ini dilakukan dalam bentuk, yaitu :

1. Uji Parsial

Uji parsial dilakukan untuk memeriksa keberartian koefisien β dengan penduga standart errornya dan hipotesa pengujiannya adalah :

$$H_0 : \beta_i = 0$$

$$H_1 : \beta_i \neq 0 \quad i = 1, 2, \dots, k.$$

$$\text{Uji Wald, yaitu : } W_z = \frac{\hat{\beta}_i^z}{SE(\hat{\beta}_i)^z} \quad (2.15)$$

Statistik uji W_z ini mengikuti distribusi χ^2 sehingga pengujiannya dilakukan melalui perbandingan nilai statistik W_z dengan nilai χ^2 tabel, dengan db q dimana q adalah kuadrat dari rasio penduga parameter untuk menduga standart error.

2.Uji Serentak

Uji serentak dilakukan untuk memeriksa koefisien β secara keseluruhan atau serentak. Dengan hipotesa pengujian adalah sebagai berikut :

$$H_0 : \beta_0 = \beta_1 = \dots = \beta_k = 0$$

H_1 : Paling sedikit ada satu β_k yang tidak sama dengan nol.

Adapun uji yang dilakukan adalah statistik uji G atau Likelihood Ratio Test, yaitu :

$$G = -2Ln \frac{\left[\frac{n_1}{n} \right]^{n_1} \left[\frac{n_0}{n} \right]^{n_0}}{\sum_{i=1}^n [\hat{\pi}_i]^{y_i} [1 - \hat{\pi}_i]^{(1-y_i)}} \quad (2.16)$$

dimana nilai G yang diperoleh dibandingkan dengan distribusi χ^2 dengan derajat bebas k sesuai dengan p-value yang diinginkan untuk dapat menolak H_0 atau H_1 .

2.2.3.3. Interpretasi Koefisien Parameter

Setelah kesesuaian model diperoleh dengan koefisien-koefisien parameter yang signifikan, maka selanjutnya nilai koefisien tersebut diinterpretasikan untuk menjelaskan dua persoalan, yaitu :

1. Untuk menjelaskan hubungan fungsional antara variabel-variabel prediktor dengan variabel respon.
2. Untuk menentukan unit perubahan setiap variabel prediktor.

Nilai ψ disebut dengan *Odds Ratio*, yaitu suatu nilai yang menunjukkan besarnya pengaruh antar kategori satu dengan kategori dua (kategori dua terhadap respon dan kategori pembanding), dalam suatu variabel tersebut, variabel prediktor x bisa

dikategorikan dalam dua kategori yang dinyatakan dalam kode 0 dan 1 (dikotomis atau biner), disini variabel satu dibandingkan terhadap variabel dua berdasarkan nilai ψ -nya yang menyatakan variabel satu berpengaruh ψ kali dari variabel dua terhadap respon.> Sehingga berdasarkan model ada dua nilai $\pi(x)$ dan $1 - \pi(x)$.

Adapun pengelompokan skor total responden adalah dengan memberikan penilaian terhadap variabel respon, masing-masing indikator dikategorikan menjadi 5 yaitu :

1. Tidak baik
2. Kurang baik
3. Cukup baik
4. Baik
5. Sangat baik

Untuk setiap pertanyaan, responden akan diberi skor sesuai dengan nilai skala kategori jawaban yang diberikannya. Skor responden pada setiap pertanyaan kemudian dijumlahkan sehingga merupakan skor responden pada setiap pernyataan merupakan rating dan karena rating itu dijumlahkan untuk kesemua pernyataan maka metode ini diberi nama metode rating yang dijumlahkan atau *method of summated* oleh Bird pada tahun 1940. Semula metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert, sehingga dikenal dengan nama metode pengembangan skala sikap model Likert (Azwar,1995:154).

Sesuai cara untuk memberi interpretasi terhadap skor individual dalam skal rating yang dijumlahkan adalah dengan membandingkan skor tersebut dengan rata-rata atau mean skor kelompok kelas dimana responden tersebut termasuk. Perbandingan relatif ini akan menghasilkan interpretasi skor individual sebagai lebih atau kurang favorabel dibandingkan

dengan rata-rata kelompoknya. Agar perbandingan itu mempunyai arti, haruslah dinyatakan dalam satuan deviasi standar kelompok itu sendiri yang berarti mengubah skor individual menjadi skor standar.

Salah satu skor standar yang biasanya digunakan dalam model skala Likert adalah skor T, yaitu :

$$T = 50 + 10 \left[\frac{X - \bar{X}}{s} \right] \quad (2.17)$$

dimana X = skor responden pada skala sikap yang hendak menjadi skor T

\bar{X} = rata-rata skor kelompok

s = deviasi standar kelompok

Mengubah skor X menjadi T menyebabkan skor tersebut mengikuti distribusi skor yang mempunyai rata-rata sebesar T = 50 dan deviasi standar sebesar 10. Semisal setelah melalui perhitungan diatas diperoleh skor sebesar 70, maka dapat diketahui bahwa 70 lebih besar 20 angka dari rata-rata T atau selisih 20 angka ini sama dengan 2 unit deviasi standarnya, sehingga dapat dikatakan bahwa responden tersebut mempunyai sikap relatif lebih puas dari sebagian besar responden dalam kelompok itu.

2.2.4. Uji Validitas dan reliabilitas

Ketepatan pengujian suatu hipotesa tentang hubungan variabel penelitian sangat tergantung pada kualitas data yang dipakai dalam pengujian. Data dalam penelitian tidak akan berguna jika alat pengukur yang digunakan untuk data dalam penelitian tidak memiliki validitas dan reliabilitas yang tinggi.

a. Uji validitas

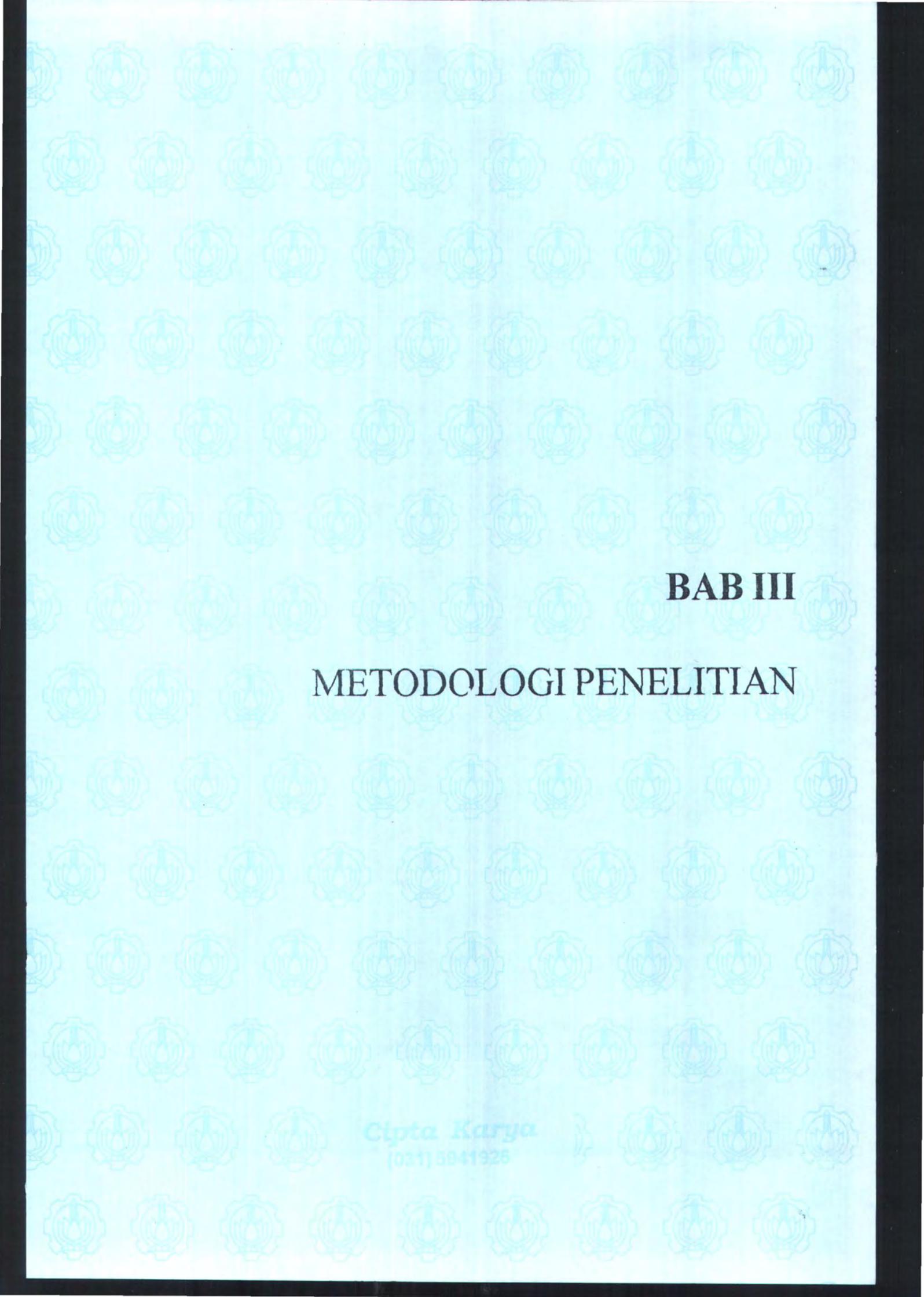
Validitas menunjukkan sejauh mana skor atau nilai atau ukuran yang diperoleh benar – benar menyatakan hasil pengukuran atau pengamatan yang ingin diukur. Validitas umumnya digolongkan menjadi tiga kategori besar yaitu validitas isi (*content validity*), validitas berdasarkan kriteria (*criterion-related validity*) dan validitas konstruk (*construct validity*). Karena pada penelitian ini dibahas hal menyangkut validitas untuk menguji apakah pertanyaan – pertanyaan tersebut mengukur aspek yang sama yaitu dengan menggunakan validitas konstruk.

Cara mengukur validitas konstruk yaitu dengan mencari korelasi antara masing – masing pertanyaan dengan skor total menggunakan rumus korelasi *product moment*, sebagai berikut :

$$r = \frac{n \left(\sum_{i=1}^n X_i Y_i \right) - \left(\sum_{i=1}^n X_i \right) \left(\sum_{i=1}^n Y_i \right)}{\sqrt{\left[n \sum_{i=1}^n X_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n X_i \right)^2 \right] \left[n \sum_{i=1}^n Y_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n Y_i \right)^2 \right]}} \quad (2.18)$$

- dimana :
- r = koefisien korelasi *product momen*
 - X = skor tiap pertanyaan / item
 - Y = skor total
 - n = jumlah responden

Dengan daerah penolakan, tolak H_0 jika r hitung lebih besar dari nilai kritik r_{tabel} dengan nilai n = jumlah responden dan α (taraf signifikan) = 5 % dengan $df = n-2$. Tolak H_0 berarti pertanyaan-pertanyaan yang ada telah mengukur aspek yang sama, dengan kata lain pertanyaan tersebut memiliki validitas konstruk.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Cipta Karya
(031) 5941926

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

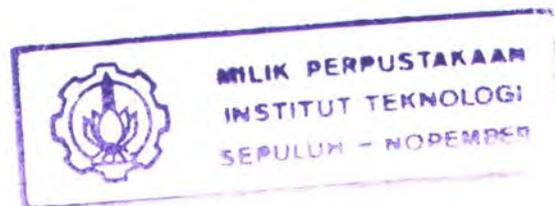
3.1. Bahan Penelitian

Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu dilakukan dengan survey melalui penyebaran kuisioner kepada siswa LSIP Surabaya meliputi bidang studi Advertising, Art Design dan Setting Komputer yang akan memberikan informasi kepuasan mengenai fasilitas dan kebijaksanaan pendidikan yang diharapkan.

3.2. Teknik Pengambilan Sampel

Metode Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Stratified Sampling* dimana banyaknya sample yang diambil dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{\sum_{i=1}^3 \frac{N_i^2 P_i Q_i}{w_i}}{N^2 D + \sum_{i=1}^3 N_i P_i Q_i}$$



dimana n = jumlah sampel keseluruhan yang diambil

N = jumlah populasi total

N_i = jumlah populasi strata ke i

P_i = proporsi responden puas pada strata ke i

Dengan nilai P_i untuk masing-masing kelas adalah 0,5

Q_i = proporsi responden tidak puas pada strata ke i

Dengan nilai Q_i untuk masing-masing kelas adalah 0,5

D = tingkat kesalahan

W_i = proporsi sampel dari strata ke i

Dimana dalam hal ini terdapat 3 strata yaitu strata 1 untuk kelas advertising, strata 2 adalah kelas Art design dan strata 3 adalah kelas Setting Komputer. Dari masing-masing strata diketahui jumlah N sebagai berikut :

N_1 = populasi siswa kelas Advertising = 20

N_2 = populasi siswa kelas Art design = 35

N_3 = populasi siswa kelas Setting Komputer = 25

Jadi N total = $N_1 + N_2 + N_3 = 80$ siswa

Dengan menggunakan alokasi sederhana diperoleh :

$$w_1 = \frac{N_1}{N} = \frac{20}{80} = 0.25$$

$$w_2 = \frac{N_2}{N} = \frac{35}{80} = 0.4375$$

$$w_3 = \frac{N_3}{N} = \frac{25}{80} = 0.3125$$

$$\text{Dimana } D = \frac{B^2}{4} = \frac{0.05^2}{4} = 0.000625$$

$$\text{Maka } n = \frac{400 + 700 + 500}{(80^2)(0.000625) + (5 + 8.75 + 6.25)} = \frac{1600}{4 + 20} = 66.67 \approx 67$$

$$\text{Dengan alokasi sampel : } n_1 = 0.25 (67) = 16.75 \approx 17$$

$$n_2 = 0.4375 (67) = 29.3125 \approx 29$$

$$n_3 = 0.3125 (67) = 20.9325 \approx 21$$

3.3. Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel respon (Y) yang diukur untuk mengetahui tingkat puas atau tidaknya siswa adalah mengenai tingkat fasilitas dan kebijaksanaan pendidikan dengan harapan. Sedangkan variabel – variabel predictor (X) yang diamati dalam penelitian ini dibagi menjadi dua himpunan variabel yaitu himpunan variabel karakteristik siswa dan himpunan variabel kepuasan. Berikut ini adalah definisi dari variabel-variabel penelitian di atas:

Variabel respon (Y) dinyatakan gagal jika siswa tidak puas dan dinyatakan sukses jika siswa puas terhadap fasilitas dan pelayanan LSIP Surabaya.

1. Variabel karakteristik siswa

1. Usia
2. Jenis Kelamin
3. Status Kependudukan
4. Status pekerjaan
5. Status (pelajar, mahasiswa, bekerja).

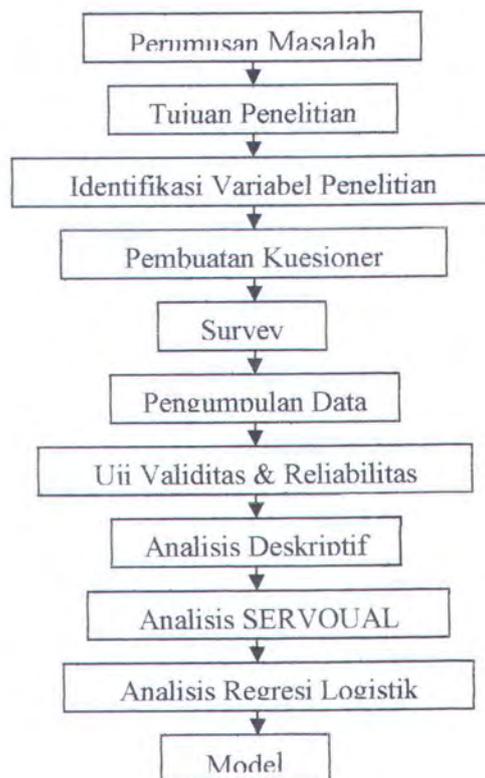
2. Variabel Kepuasan meliputi :

No	Faktor	Variabel
1	<i>Tangibles</i>	1. Bangunan gedung 2. Tata ruang kelas 3. Kelengkapan fasilitas kelas 4. Adanya kamar mandi 5. Kebersihan kamar mandi 6. Adanya tempat parkir 7. Penampilan pegawai 8. Adanya kantin 9. Sarana Telekomunikasi 10. Lokasi strategis
2	<i>Reliability</i>	1. Keramahan/kesopanan pegawai

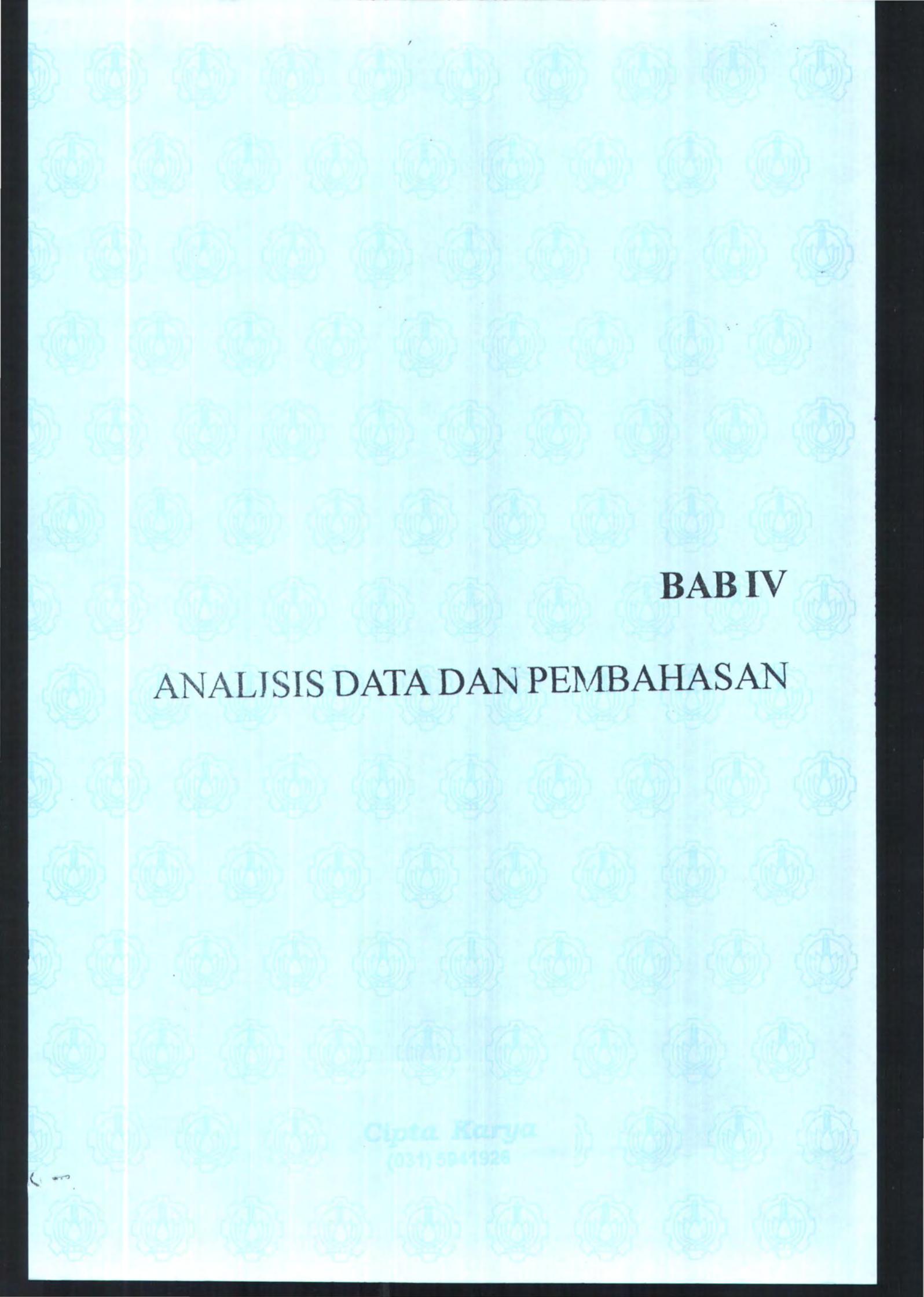
		2.Kedisiplinan instruktur
3.	<i>Responsive</i>	1.Kecepatan pelayanan adm
4	<i>Assurance</i>	1.Cara mengajar instruktur 2.Kemampuan instruktur 3.Lulusan mdh mendapat kerja 4.Jaringan alumni
5.	<i>Empaty</i>	1.Keamanan tempat parkir 2.Kenyamanan kelas 3.Kenyamanan workshop dan ruang baca

3.4. Langkah Analisa

Adapun tahapan-tahapan yang dilalui dalam melakukan proses analisa data adalah sebagai berikut :



Gambar 3.1 Kerangka Proses Pengolahan Data



BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Cipta Karya
(031) 5941926

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

4.1.1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan salah satu faktor penting dalam suatu penelitian guna melihat alat ukur yang digunakan dalam penelitian tersebut. Uji validitas dilakukan terhadap item pertanyaan untuk mengetahui tingkat validitas data yang diperoleh dan tingkat kepercayaan terhadap data tersebut.

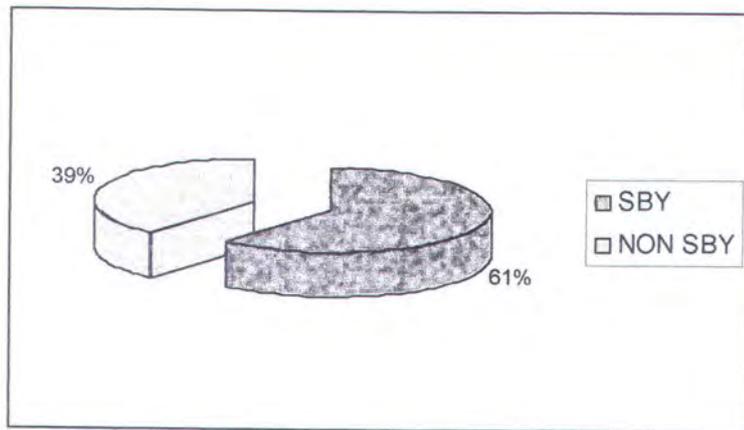
Adapun hipotesa yang digunakan dalam uji validitas ini adalah sebagai berikut :

H_0 : Pertanyaan tidak mengukur aspek yang sama

H_1 : Pertanyaan mengukur aspek yang sama

Tabel 4.1. Nilai Korelasi untuk tingkat kepentingan

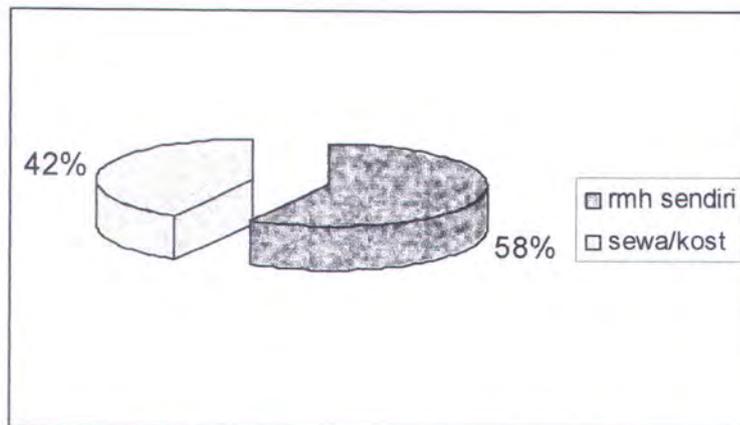
ATRIBUT	Korelasi
Bangunan gedung	0,3955
Tata ruang kelas	0,3209
Kenyamanan ruang kelas	0,4328
Kelengkapan fasilitas kelas	0,6495
Fasilitas kamar mandi	0,4393
Kebersihan kamar mandi	0,5809
Fasilitas tempat parkir	0,3977
Tingkat keamanan tempat parkir	0,4568
Keramahan dan kesopanan pegawai	0,4989
Penampilan pegawai	0,5606
Kecepatan pelayanan administrasi	0,5038
Cara mengajar instruktur	0,5101
Kemampuan mengajar instruktur	0,5195
Kedisiplinan instruktur dalam mengajar	0,3834
Fasilitas kantin	0,3015
Sarana telekomunikasi	0,5051
Lulusan mudah mendapatkan kerja	0,6097
Adanya jaringan alumni	0,5890
Lokasi strategis	0,4531
Kenyamanan workshop dan ruang baca	0,4572



Gambar 4.4. Proporsi Kependudukan Responden

4.2.5. Karakteristik Status Tempat Tinggal Responden

Berdasarkan Gambar 4.5 dapat diketahui ternyata sebagian responden yaitu sebanyak 39 orang atau 60% bertempat tinggal dirumah sendiri selanjutnya sekitar 40% atau 26 responden lainnya menetap di rumah kost / kontrakan.

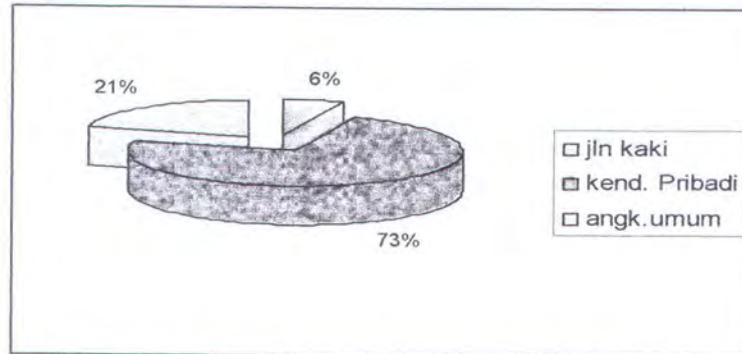


Gambar 4.5. Proporsi Status Tempat Tinggal Responden

4.2.6. Karakteristik Jenis Transportasi

Berdasarkan Gambar 4.6 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 49 orang atau 73% menggunakan kendaraan pribadi sebagai sarana transportasi.

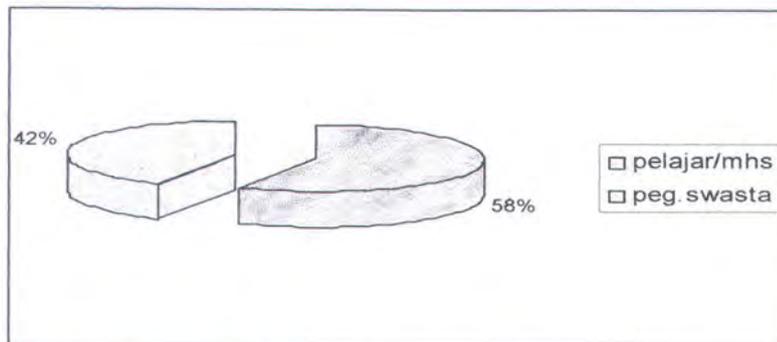
Selanjutnya sekitar 21% atau 14 responden menggunakan jasa angkutan umum sedangkan sisanya yaitu sebanyak 4 responden atau 6% berjalan kaki menuju tempat kursus.



Gambar 4.6. Proporsi Jenis Transportasi Responden

4.2.7. Karakteristik Pekerjaan Responden

Gambar 4.7 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 38 orang atau 57% responden adalah pelajar/mahasiswa sedangkan sisanya yaitu sekitar 43% atau 29 responden berwiraswasta.

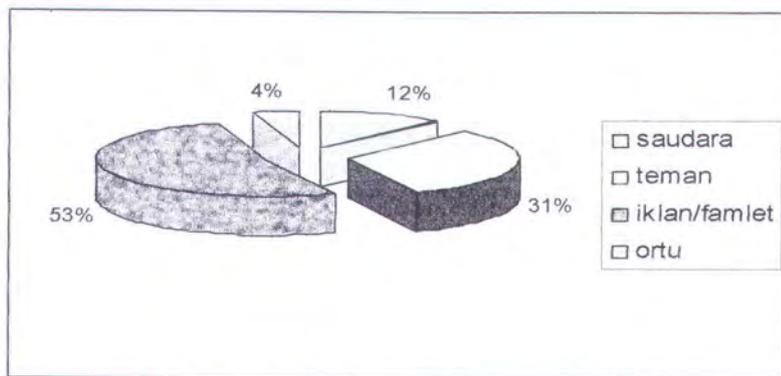


Gambar 4.7 Proporsi Pekerjaan Responden

4.2.8. Karakteristik Informasi LSIP

Dari Gambar 4.8 diketahui bahwa sebagian besar responden memperoleh informasi tentang LSIP melalui iklan/famlet yaitu sebesar 35 orang atau sekitar 53%, disusul kemudian sebanyak 35% atau 21 responden mengetahui LSIP dari temannya. Selanjutnya

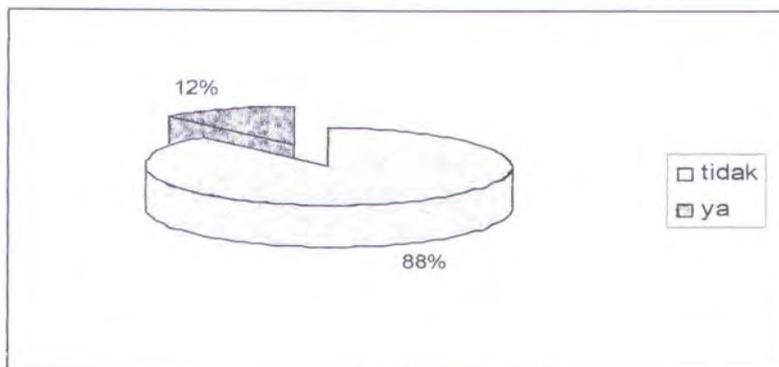
ada sebanyak 8 orang responden atau sekitar 12% mengenal LSIP melalui saudara kemudian ada sebagian kecil responden yaitu sebanyak 3 orang atau 4% responden yang mengetahui LSIP dari orang tuanya.



Gambar 4.8 Proporsi Informasi LSIP

4.2.9. Karakteristik Responden Sebelum Kursus di LSIP

Gambar 4.9 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 59 orang atau sekitar 88% menyatakan belum pernah kursus sebelumnya sedangkan sisanya yaitu sebanyak 8 responden pernah mengikuti kursus di lembaga lain.



Gambar 4.9 Proporsi Responden Sebelum Kursus di LSIP

4.5. Analisis Regresi Logistik

Analisis regresi logistik digunakan untuk menentukan pola antara variabel karakteristik dengan variabel tingkat kepuasan pelanggan. Variabel yang diregresikan adalah variabel kepuasan sebagai variabel independen (X_1-X_5), sedangkan variabel responnya adalah puas dan tidak puas dengan mengkategorikan data seperti yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Sebelum melihat pola hubungan yang perlu dilakukan adalah melihat tingkat kepuasan pelanggan, dengan menggunakan analisa regresi logistik diperoleh hasil yaitu responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan LSIP adalah sebanyak 22,4% atau sekitar 15 orang sedangkan sisanya yaitu sebanyak 77,6% atau 52 responden menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang telah diberikan LSIP. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak manajemen LSIP belum cukup baik bila dilihat dari tingkat kepuasan siswa.

4.5.1 Model Regresi Logistik Individu

Pengolahan data secara individu bertujuan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel respon dengan menentukan variabel-variabel mana saja yang masuk dalam model. Secara statistik digunakan uji hipotesa sebagai berikut :

H_0 : Variabel tersebut tidak signifikan masuk model

H_1 : Variabel tersebut signifikan masuk dalam model

Selanjutnya lebih jelas variabel-variabel tersebut akan dijelaskan pada pembahasan berikut dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 15\%$ diperoleh hasil :

a. *Tangible*

Variabel *Tangibles* merupakan bukti langsung dari pelayanan yang diberikan produsen. Variabel ini meliputi fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi adapun indikatornya telah dijelaskan pada bab sebelumnya.

Tabel 4.6. Hasil Analisis Regresi Logistik individu Variabel Independen x_1

VARIABEL	KOEFISIEN(β)	SIGNIFIKAN	EXP(β)
X_1	1,226	0,390	3,407

Dari Tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel usia siswa lebih dari α (0,05), maka gagal tolak H_0 yang berarti variabel *tangible* tidak signifikan masuk dalam model. Variabel *tangible* cenderung tidak puas sebesar 3,437 terhadap tingkat kepuasan siswa.

b. *Reliability*

Variabel *reliability* merupakan kemampuan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Adapun indikator yang digunakan untuk menilai variabel *reliability* adalah keramahan dan kesopanan pegawai serta kedisiplinan instruktur dalam mengajar.

Tabel 4.7. Hasil Analisis Regresi Logistik individu Variabel Independen x_2

VARIABEL	KOEFISIEN(β)	SIGNIFIKAN	EXP(β)
X_2	0,646	0,102	1,908

Dari Tabel di atas diketahui bahwa nilai signifikan untuk variabel jenis kelamin kurang dari α (0,05), maka gagal tolak H_0 yang berarti variabel usia tidak signifikan masuk dalam

model. Variabel *reliability* cenderung tidak puas sebesar 1,908 terhadap tingkat kepuasan siswa.

c. *Responsive*

Variabel *responsive* atau daya tanggap merupakan keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan. Variabel ini dapat dinilai antara lain dengan melalui kecepatan pelayanan administrasi yang diberikan kepada pelanggan.

Tabel 4.8. Hasil Analisis Regresi Logistik individu Variabel Independen x_3

VARIABEL	KOEFISIEN(β)	SIGNIFIKAN	EXP(β)
X_3	0,704	0,75	2,021

Dari Tabel di atas diketahui bahwa nilai signifikan variabel *responsive* lebih dari dari α (0,05), maka gagal tolak H_0 yang berarti variabel usia tidak signifikan masuk dalam model. Variabel *responsive* cenderung tidak puas sebesar 2,021 tingkat terhadap kepuasan siswa.

d. *Assurance*

Dalam variabel *assurance* atau jaminan ini indikator yang digunakan antara lain dengan cara mengajar instruktur, kemampuan instruktur dalam mengajar, lulusan mudah mendapat kerja dan adanya jaringan alumni.

Tabel 4.9. Hasil Analisis Regresi Logistik individu Variabel Independen x_4

VARIABEL	KOEFISIEN(β)	SIGNIFIKAN	EXP(β)
X_4	1,328	0,05	3,774

Dari Tabel di atas diketahui bahwa nilai signifikan variabel status kependudukan kurang dari dari α (0,05), maka tolak H_0 yang berarti variabel *assurance* signifikan masuk dalam

model. Variabel *reliability* cenderung tidak puas sebesar 1,908 terhadap tingkat kepuasan siswa.

e. Empaty

Variabel *empaty* meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi serta memahami pelanggan.

Tabel 4.9. Hasil Analisis Regresi Logistik individu Variabel Independen x_5

VARIABEL	KOEFISIEN(β)	SIGNIFIKAN	EXP(β)
X_5	0,578	0,214	1,782

Dari Tabel di atas diketahui bahwa nilai signifikan variabel status tempat tinggal lebih dari dari α (0,05), maka gagal tolak H_0 yang berarti variabel usia tidak signifikan masuk dalam model. Variabel *empaty* cenderung tidak puas sebesar 1,782 terhadap tingkat kepuasan siswa.

Dari hasil pengujian diatas diketahui bahwa tidak semua varuabel signifikan masuk dalam model atau berpengaruh secara nyata terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Adapun variabel-variabel yang yang signifikan masuk dalam model adalah variabel *reliability* (X_2) dan variabel *assurance* (X_4). Selanjutnya dari dua variabel yang signifikan masuk dalam model tersebut dilakukan analisa regresi logistik multivariabel (serentak) untuk memperoleh model terbaik.

Tabel 4.11. Hasil analisis regresi logistik serentak

VARIABEL	KOEFISIEN (β)	SIGNIFIKAN	EXP(β)
X ₁	0,724	0,502	2,062
X ₂	-0,451	0,417	0,637
X ₄	1,546	0,027	4,694
X ₅	-0,451	0,567	0,637
X ₁	0,277	0,710	1,320
X ₂	-0,419	0,451	0,658
X ₄	1,539	0,028	4,658
X ₂	-0,396	0,473	0,673
X ₄	1,636	0,12	5,135
X ₄	1,328	0,05	3,774
Konstan	-5,813	0,01	0,03

Sehingga diperoleh model sebagai berikut :

$$\pi(x) = \frac{\exp(\beta_0 + \beta_1 X_1 + \dots + \beta_k X_k)}{1 + \exp(\beta_0 + \beta_1 X_1 + \dots + \beta_k X_k)}$$

$$\pi(x) = \frac{\exp(-5,813 + 1,328 X_4)}{1 + \exp(-5,813 + 1,328 X_4)}$$

dan diperoleh model logit :

$$g(x) = -5,813 + 1,328 X_4$$

dimana X₄ adalah variabel kepuasan *assurance* yang meliputi cara mengajar instruktur, kemampuan instruktur dalam mengajar, lulusan mudah mendapatkan kerja dan adanya jaringan alumni.

4.5.3. Analisis Regresi Logistik Untuk Indikator Variabel Assurance

Dari analisis regresi logistik baik secara individu maupun serentak yang telah dilakukan, variabel yang secara signifikan berpengaruh terhadap model adalah variabel *assurance*. Selanjutnya adalah melakukan analisa regresi logistik terhadap indikator-indikator yang ada dalam variabel assurance untuk mengetahui indikator-indikator mana saja yang secara signifikan berpengaruh dalam variabel ini. Adapun variabel *assurance* meliputi cara mengajar instruktur, kemampuan mengajar instruktur, lulusan mudah mendapatkan kerja dan adanya jaringan alumni. Berikut ini adalah hasil analisa regresi logistik secara individu untuk masing-masing indikator :

4.5.3.1. Cara mengajar instruktur

Setiap siswa memerlukan informasi yang jelas tentang materi yang disampaikan oleh instruktur sehingga hasil yang dicapai dapat maksimal, oleh karena itu seorang instruktur harus mempunyai kemampuan yang baik dalam menyampaikan materi sehingga mudah dimengerti serta jelas. Berikut ini adalah hasil pengujian regresi logistik secara individu untuk cara mengajar instruktur.

Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi logistik Individu Indikator R_{12}

VARIABEL	KOEFISIEN (β)	SIGNIFIKAN	EXP(β)
R_{12}		0,078	
$R_{12}(1)$	-1,386	0,271	0,250
$R_{12}(2)$	-2,398	0,011	0,091
$R_{12}(3)$	-1,204	0,104	0,300

Setelah dilakukan pengujian terhadap indikator cara mengajar instruktur (R_{12}) diperoleh nilai signifikan sebesar 0,078 atau kurang dari 0,15 sehingga tolak H_0 atau indikator R_{12} signifikan berpengaruh terhadap variabel *assurance*. Tabel di atas menunjukkan bahwa



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Cipta Karya
(031) 5941926

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

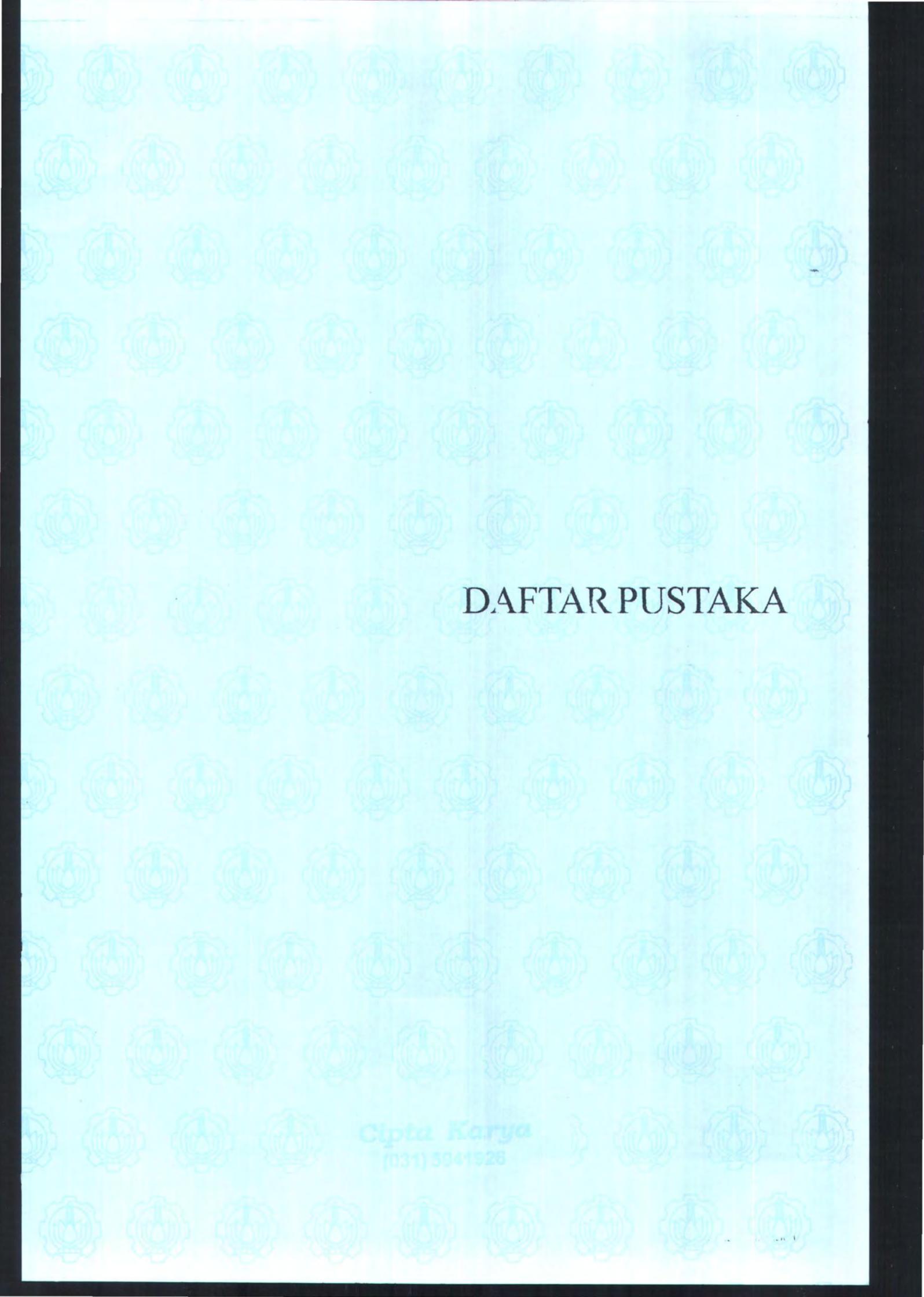
Dari hasil analisa data dan pembahasan yang telah dilakukan dapat disimpulkan :

1. Sebagian besar siswa Lembaga Study Interaktif dan Profesional (LSIP) Surabaya yaitu sebesar 67 % adalah laki-laki. Siswa yang mengenyam pendidikan di LSIP sebagian besar yaitu 60 % berusia 19 tahun sampai 22 tahun dan biasanya mereka masih berstatus pelajar atau mahasiswa. Sebesar 67 % siswa LSIP berasal dari wilayah Surabaya, selanjutnya ada sekitar 57 % siswa yang telah bekerja. Sebagian besar dari siswa LSIP yaitu sebanyak 53 % memperoleh informasi tentang LSIP dari pamlet/iklan.
2. Tingkat kepuasan siswa LSIP tergolong rendah artinya banyak pelayanan yang diberikan pihak LSIP yang tidak memuaskan bagi siswa. Hal ini dapat dilihat pada nilai SERVQUAL untuk masing-masing kelas dimana setiap indikator variabel kepuasan mempunyai nilai negatif. Adapun variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan siswa LSIP adalah variabel *assurance* yang meliputi cara mengajar instruktur , kemampuan mengajar instruktur, lulusan mudah mendapat kerja dan adanya jaringan alumni.

5.2.Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka saran yang diberikan penulis adalah :

1. Sebaiknya dilakukan peningkatan pelayanan lagi oleh pihak manajemen LSIP dan lebih memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan siswa terlebih lagi variabel kepuasan assurance yang berpengaruh nyata. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya variabel karakteristik responden digali lebih banyak lagi dan pilihan jawaban (kategori) diperlebar.
2. Sebaiknya dalam melakukan analisis data tidak dilakukan metode sampling karena populasi relatif kecil.



DAFTAR PUSTAKA

Cipta Karya
(031) 5941928

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Syaiffudin. (1999), *Dasar – dasar Psikometri*, Edisi I, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Cochran, G. William. (1953) *Sampling Techniques*. New york : John wiley and Sons, Inc.
- Hosmer, W. David. Dan Lemeshow, Stanley .(1998) *Applied Logistic Regresion*. New York : John Wiley and Sons, Inc.
- Kotler, P. And Amstrong, G. (1997), *Dasar – Dasar Pemasaran*, Terjemahan oleh Wihelmus W. B, Intermedia Jakarta dan Simon & ScSchuster (Asia) Pte. Ltd., Singapore.
- Supranto, J, M.A. (2001), *Metode Riset dan Aplikasinya Didalam Riset Pemasaran*, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Uneversitas Indonesia.
- Tjiptona, F. (1996), *Manajemen Jasa*, edisi pertama, ANDI, Yogyakarta.

Lampiran 1 : Kuesioner

Survey Kepuasan Siswa Lembaga Study Interaktif dan Profesional (LSIP)

Surabaya

Kuisisioner ini disusun dalam rangka penelitian pasar yang dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa LSIP surabaya. Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka penyusunan Tugas Akhir pendidikan Diploma III Statistika Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya..Sebelum dan sesudahnya kami mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan Anda untuk mengisi kuisisioner

I. KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Usia saat ini :tahun
2. Jenis Kelamin:
 - 1.Laki-laki
 - 2.Perempuan
3. Pendidikan terakhir Anda:
 - 1.SLTP
 - 2.SMU
 - 3.Perguruan Tinggi
4. Status Kependudukan:
 - 1.Surabaya
 - 2.Non Surabaya
5. Status tempat tinggal:
 - 1.Rumah sendiri
 - 2.Sewa/kost
 - 3.Lainnya.....
6. Alat transportasi yang Anda gunakan untuk pergi/pulang:
 - 1.Jalan kaki
 - 2.Kendaraan Pribadi
 - 3.Angkutan Umum
7. Apakah anda bekerja ?
 1. Ya (lanjut ke no. 8)
 2. Tidak (stop)
8. Pekerjaan:
 - 1.Pelajar/mahasiswa
 - 2.Pegawai Negeri
 - 3.Pegawai swasta

II. PENILAIAN TERHADAP LSIP

Penilaian terhadap persepsi

Petunjuk : Anda diminta memberikan penilaian mengenai tingkat persepsi anda terhadap pelayanan dan fasilitas yang anda rasakan (kenyataan) dan pelayanan yang anda harapkan. Dimana nilai untuk masing-masing atribut adalah :

Pelayanan yang dirasakan

1. Tidak Baik
2. Kurang baik
3. Cukup baik
4. Baik
5. Sangat baik

Pelayanan yang diharapkan

1. Tidak penting
2. Kurang penting
3. Cukup penting
4. Penting
5. Sangat penting

Lampiran 3 : Data Penilaian Tingkat Kepuasan (Kenyataan)

r1	r2	r3	r4	r5	r6	r7	r8	r9	r10	r11	r12	r13	r14	r15	r16	r17	r18	r19	r20
3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	2	3	4	4	3
3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	2	4	3	4	3
3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	5	3	3	3	4	3
2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4
4	4	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3
1	1	2	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	2	3	2
2	2	3	3	1	2	2	2	5	4	4	3	4	4	1	3	4	4	4	1
1	2	4	2	2	1	2	2	4	4	4	4	4	2	1	4	1	2	4	4
4	4	4	4	4	2	2	1	2	2	4	4	4	2	1	4	2	4	4	4
4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	3
2	2	2	4	2	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	2	4	2	3	3	1	3	5	4	5	3	3	2	1	1	5	3	5	2
3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	2	1	1	2	2	3	1
3	4	5	3	1	1	3	4	5	4	3	3	3	2	2	2	3	4	5	3
4	3	4	5	3	3	5	4	5	5	4	5	5	5	3	3	5	3	3	3
3	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	3
3	3	3	4	3	3	3	5	4	5	4	5	5	4	3	4	3	3	5	4
3	4	3	4	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
3	4	3	4	3	4	5	4	3	3	5	4	3	3	0	4	4	4	5	4
2	2	3	4	2	3	5	5	5	5	4	3	3	2	4	1	3	5	5	3
3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	0	3	1	4	5	5
2	3	4	3	3	4	2	4	5	4	3	4	5	3	2	2	3	2	5	2
2	2	2	4	2	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	3	4	3	3	4	2	4	5	4	3	4	5	3	2	2	3	2	5	2
2	3	4	3	3	4	2	4	5	4	3	4	5	3	2	2	3	2	5	2
2	3	4	3	3	4	2	4	5	4	3	4	5	3	2	2	3	2	5	2
3	1	2	1	3	3	1	3	5	4	5	3	3	1	1	1	5	4	5	3
2	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3	1	1	2	2	4	1
3	4	3	4	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3
2	2	4	4	1	2	2	2	5	4	3	5	5	4	1	4	5	4	4	1
3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	5	5	3	3	4	4	4	4	4
3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
2	3	4	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	0	3	3	2	2	2
3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4	2	4
1	1	3	4	1	1	1	1	4	4	4	5	5	5	1	4	4	4	4	2
2	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	4	1
3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	3	5	5	4	2	2	3	3	5	3
3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	1	5	4	4	5	4
4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	0	0	0	0	3	3
3	4	4	4	2	3	2	2	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	4	3
2	2	2	3	0	0	3	2	3	4	3	3	4	3	0	0	0	0	4	3

2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2	3	2	1	2	2	2	4	4	4	4	3	2	1	2	1	2	2	2
1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	3	4	4	4	2	1	1	2	3	4
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	1	2	3
2	2	1	2	1	1	2	3	3	3	3	4	4	3	2	1	2	2	4	1
2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	4	2	3	1	1	1	3	4
1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	1	1	2	2	4	1
2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	4	4	3	4	1	1	2	2	3	1
2	2	3	2	2	4	3	4	3	2	4	4	3	3	4	1	3	2	3	4
2	2	2	2	2	2	3	4	3	4	3	4	4	3	1	1	2	2	4	1
1	3	2	2	1	1	2	3	2	3	3	4	3	2	1	1	2	3	4	1
2	3	3	2	1	1	3	4	3	3	3	4	4	3	1	2	3	2	4	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	1	1	2	3	1
3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3
2	2	2	2	1	2	2	2	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2
2	3	3	3	2	3	2	2	5	4	3	4	4	4	0	0	3	4	5	0
2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	4	4	4	0	0	3	4	5	3
3	4	3	4	2	3	3	1	1	3	4	3	4	4	4	1	1	3	3	3
3	3	3	2	3	2	2	2	4	4	4	5	4	1	1	3	4	4	3	3

Lampiran 4 : Data Penilaian Tingkat Kepentingan

k1	k2	k3	k4	k5	k6	k7	k8	k9	k10	k11	k12	k13	K14	k15	k16	k17	k18	k19	k20
3	4	3	4	2	3	3	4	3	2	3	5	5	4	2	3	5	3	4	3
4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	2	4	4	4	1	4	4	3	4	2
3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	2	2	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2
4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4
4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	2	3	5	4	3	5
3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	5	3	2	4	2	3	2	3	5
3	3	4	3	3	3	4	4	3	5	4	3	3	2	4	2	3	2	3	5
4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	2	3	5	3	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	1	3	5	3	3	5
4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	2	2	5	3	4	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	3	4
3	4	4	5	3	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	3	5	4
4	3	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	5	4
3	4	4	5	2	3	4	4	4	4	3	5	5	5	3	3	5	5	4	5
4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	4
4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
4	3	4	5	3	4	2	5	4	3	2	5	5	3	2	3	5	2	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	5	3	4	2	5	4	3	2	5	5	3	2	3	5	2	4	3
4	3	4	5	3	4	2	5	4	3	2	5	5	3	2	3	5	2	4	3
4	3	4	5	3	4	2	5	4	3	2	5	5	3	2	3	5	2	4	3
3	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	1	5	5	4	5	5
4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	2	4	5	4	5	2
3	4	4	5	2	3	4	4	4	4	3	5	5	5	3	3	5	5	4	5
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	2	4	5	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	2	3	3	3	3	4	5	4	3	3	5	5	5	1	2	4	5	5	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0	3	3	4	0	3	3	0	4	3
4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2
3	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	2	4	5	5	4	4
4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3
4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4

4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	2	3	5	3	4	4
3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	2
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	0	4	4
4	4	5	5	3	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4
5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4
4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
4	3	3	4	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	2	2	5	4	2	2	3
4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	3	5
4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	3	5