

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN
MASYARAKAT PERIODE T.A 2020/2021**



TIM LPPM

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
SEMESTER GASAL/GENAP TAHUN 2020/2021**

Halaman Sampul

**Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna
Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Periode
T.A 2020/2021**



TIM LPPM

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
SEMESTER GASAL/GENAP TAHUN 2020/2021**

KATA PENGANTAR

Puji syukur karena kasih dan kemurahan serta perkenan Tuhan yang Maha Esa, maka Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Universitas Kristen Indonesia (LPPM UKI) Periode T.A 2020/2021 dapat diselesaikan tepat waktunya. Laporan ini disusun berdasarkan hasil kuesioner yang telah dibagikan kepada pengguna layanan LPPM UKI.

Dasar pemikiran tentang pentingnya dilakukan survei dan disusun laporan ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan LPPM UKI dan sekaligus sebagai bahan evaluasi untuk pelayanan yang diberikan oleh LPPM UKI dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanannya, sehingga dengan adanya perbaikan pelayanan yang diberikan oleh LPPM UKI kepada pengguna, LPPM UKI dapat semakin meningkatkan citra pelayanannya untuk menuju UKI Hebat. Disamping itu, data ini juga bisa dimanfaatkan untuk kebutuhan Akreditasi Perguruan Tinggi serta juga Klaster LPPM UKI.

Pada akhirnya kami mengucapkan terima kasih dan menebarkan semangat kepada para pengguna layanan LPPM UKI serta kepada para pembaca. Salam sehat dan tetap sehat.

Jakarta, 9 Juli 2021

Dr. Aartje Tehupeiory, S.H., M.H

RINGKASAN EKSEKUTIF

Pelayanan merupakan proses pemenuhan terhadap kebutuhan dari pengguna, oleh karena itu Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Kristen Indonesia (LPPM UKI) harus tetap menjaga kepuasan pengguna layanannya. Sebagai salah satu Lembaga resmi di UKI tentunya, segala upaya harus dilakukan untuk bisa mempertahankan serta meningkatkan pelayanannya. Oleh karena itu, untuk dapat mewujudkan hal tersebut maka LPPM UKI melakukan beberapa hal seperti: Melakukan evaluasi terhadap kinerja yang dilakukan oleh LPPM UKI dan juga melakukan survei kepuasan pengguna layanan sebagaimana dilakukan, dianalisis dan disimpulkan pada survei kepuasan ini. Adapun yang telah dilakukan yaitu dengan menyebarkan kuesioner (berisi 12 pernyataan dengan kategori pilihan jawaban: sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas dan tidak puas) yang sudah divalidasi terlebih dahulu (49 responden), dan kemudian menyebarkan kuesioner yang sudah divalidasi tersebut kepada mahasiswa, dosen dan juga kepada kariawan (sebagai pengguna layanan LPPM UKI), setelah dibagikan maka LPPM UKI mendapatkan responden balik sejumlah 245 responden yang kemudian diangkat menjadi sampel dalam survey ini. Setelah data dari responden dikumpulkan maka dilanjutkan pada analisis dengan menggunakan analisis statistik sederhana melalui tabulasi data. Adapun hasil yang dapat ditarik dari data analisis data adalah bahwa pelayanan yang diberikan oleh LPPM UKI berada pada kategori “Sangat Baik” (85,65%) pada rentang skor 81-100. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan dan kinerja pada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat “**SANGAT BAIK**”. Tetapi Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Kristen Indonesia masih tetap perlu meningkatkan pelayanannya untuk poin-poin yang belum memuaskan bagi pengguna layanan serta mempertahankan pelayanan-pelayanan yang sudah tidak perlu diperbaiki lagi.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	1
KATA PENGANTAR	2
RINGKASAN EKSEKUTIF	3
DAFTAR ISI	4
BAB I PENDAHULUAN	5
1.1 Latar Belakang	5
1.2 Tujuan Survei	5
1.3 Waktu Pelaksanaan Survei	6
1.4 Metode Pengumpulan Data	6
1.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data	7
BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN	14
2.1 Metode Pengolahan dan Analisis Data	14
2.2 Hasil Tingkat Kepuasan Menurut Responden.....	22
BAB III KESIMPULAN DAN SARAN	24
3.1 Kesimpulan	24
3.2 Saran.....	24
REFERENCES.....	25
LAMPIRAN	27

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan proses pemenuhan terhadap kebutuhan dari pengguna. Universitas Kristen Indonesia sebagai lembaga yang bergerak dibidang pendidikan mempunyai pengguna layanan seperti: mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, mitra dan lain-lain. Kualitas dari layanan terhadap semua pengguna unit kerja di lingkungan Universitas Kristen Indonesia (UKI) harus selalu ditingkatkan dan dievaluasi. Evaluasi kepuasan Pengguna bermanfaat untuk dapat memperbaiki kualitas layanannya secara berkelanjutan (Carlson & O'Cass, 2010; Falk, Hammerschmidt & Schepers, 2010; Boonlertvanich, 2019). Salah satu hal yang dapat dilakukan untuk mengevaluasi adalah dengan melakukan survei kepuasan pengguna (Dado, Taborecka-Petrovicova, Cuzovic & Rajic, 2012; Lien, Cao & Zhou, 2017). Survei ini dapat dijadikan bahan penilaian terhadap unsur layanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong bagi setiap unit penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas layanannya (White, 2010; Nadeak, Simanjuntak, Naibaho, Sormin, Juwita & Pardede, 2019; Naibaho, 2021). Mengingat jenis layanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan dan pelaporan survei kepuasan pengguna, diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi unit kerja di lingkungan UKI untuk mengetahui kualitas kinerja layanan di unit kerja masing-masing.

1. 2 Tujuan Survei

Pedoman ini dibuat sebagai acuan bagi unit kerja untuk melakukan survei kepuasan pengguna dan menganalisis persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh unit kerja. Pengukuran kualitas kinerja layanan wajib diketahui secara berkala guna mendapatkan informasi yang akurat dan dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan serta tindakan yang tepat dalam rangka peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

1.3 Waktu Pelaksanaan Survei

Pelaksana survei adalah setiap unit kerja di lingkungan UKI sesuai dengan pembagian sebagai berikut:

Rektorat mempersiapkan instrumen sebagai berikut:

1. Tata pamong rektorat
2. Pemahaman visi dan misi universitas

Fakultas mempersiapkan instrumen sebagai berikut:

1. Tata pamong fakultas
2. Pemahaman visi dan misi fakultas

Prodi mempersiapkan instrumen sebagai berikut:

1. Pemahaman visi dan misi program studi
2. Layanan mahasiswa secara umum

Unit kerja lainnya mempersiapkan instrumen sebagai berikut:

1. Layanan masing-masing unit kepada pengguna

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan Survei

No	Kegiatan	Timeline											
		Bulan					Bulan						
		I	II	III	IV	V	I	II	III	IV	V		
1	Penyusunan Kuesioner												
2	Penyebaran Kuesioner												
3	Pengolahan Data												
4	Pembuatan Laporan												

1.4 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner melalui email dan *e-questionnaire* dengan menggunakan *e-form*. Populasi dari objek pengukuran ini adalah Mahasiswa, Tenaga Pendidik, Tenaga Kependidikan. Adapun yang Teknik penarikan responden yang digunakan pada survey ini adalah *total sampling* (yaitu mengangkat semua responden yang mengisi dan mengirimkan responnya ke LPPM).

Survei ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan desain *survey*. Adapun jumlah responden sebanyak 245 orang, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Pengumpulan Data

Responden	Jumlah
Mahasiswa	5
Tenaga Pendidik	165
Tenaga Kependidikan	75
Total	245

Kuesioner disusun dengan menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan menurut konsep servqual meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Wardhana & Wati, 2016; Islam, 2019). Bukti fisik (*tangibles*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal melalui penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya yang adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa diantaranya meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawai; Keandalan (*reliability*) adalah Kemampuan menyelenggarakan jasa yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten; Cepat tanggap (*responsiveness*) adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas; Kepastian (*assurance*) adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menjaga kepercayaan. Karyawan yang berkeahlian memperlakukan konsumen dengan hormat serta membuat mereka merasa bahwa mereka dapat mempercayai kapastian seperti ditunjukkan perusahaan; dan perhatian (*empathy*) yakni memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan.

1. 5 Metode Pengolahan dan Analisis Data

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu uji ketepatan instrumen apakah telah valid untuk menjadi suatu alat ukur (Creswell & Miller, 2000; Wainer & Braun, 2013; Heale &

Twycross, 2015). Teknik yang digunakan adalah Korelasi Product Moment yang dikemukakan oleh Pearson. Koefisien Korelasi Pearson memiliki rentang nilai antara -1 (korelasi linier negatif total) sampai 1 (korelasi linier positif total). Koefisien ini dapat dihitung dengan menggunakan formula:

$$r_{xy} = \frac{\sum (xi - \bar{x})(yi - \bar{y})}{\sqrt{\sum_{i=1}^n (xi - \bar{x})^2} \sqrt{\sum_{i=1}^n (yi - \bar{y})^2}}$$

Di mana x dan y adalah dua variabel yang berbeda. Sebagai contoh, jika suatu survei kepuasan pengguna memiliki 20 pertanyaan yang diajukan, maka x merupakan variabel kinerja layanan unit dan y merupakan variabel kepuasan pengguna, sehingga akan terbentuk matrik korelasi dengan ukuran 20x20. Ditambah dengan skor total dari masing-masing responden, matriks korelasi akan berukuran 21x21.

Koefisien Korelasi Pearson mengindikasikan apakah respon terhadap satu komponen instrumen oleh responden memiliki keterkaitan dengan komponen instrumen lainnya.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach alpha yang merupakan salah satu metode yang paling dikenal dan umum digunakan untuk menguji reliabilitas suatu survey (Creswell, 2014; Drost, 2011; Cohen, Manion & Morrison, 2017). Cronbach alpha diformulasikan sebagai:

$$\rho_T = \frac{k^2 \overline{\sigma_{ij}}}{\sigma_x^2}$$

Di mana k adalah ukuran matrik korelasi, $\overline{\sigma_{ij}}$ adalah jumlah elemen matrik korelasi non diagonal dibagi dengan $k(k - 1)$, dan σ_x^2 adalah jumlah elemen matrik korelasi diagonal dan $\overline{\sigma_{ij}}$. Sebuah survei dapat dikatakan reliable jika nilai Cronbach alpha yang dihitung lebih besar dari nilai kritis dari koefisien korelasi Pearson yang merupakan fungsi dari derajat kebebasan (n-2, di mana n adalah jumlah responden) dan tingkat signifikansi (level of significance). Untuk uji coba 6 survei kepuasan pengguna di UKI, jumlah responden yang digunakan adalah 49

responden untuk setiap instrumen. Dengan demikian, derajat kebebasan adalah 28. Dengan tingkat signifikansi ditentukan sebesar 0,05, maka nilai kritis dari koefisien korelasi Pearson yang digunakan dalam analisis adalah sebesar 0,361 sesuai dengan tabel nilai kritis koefisien korelasi Pearson. Dengan kata lain, jika suatu komponen dalam instrumen kepuasan pengguna memiliki Cronbach alpha lebih besar dari 0,361, maka komponen instrumen tersebut bersifat reliable. Cronbach alpha yang rendah menunjukkan bahwa survei tidak reliable karena tidak dapat menunjukkan kecenderungan tertentu.

Kesahihan dan kelayakan dari perubahan instrumen merupakan tanggung jawab dari unit kerja masing-masing dan wajib memberikan laporan kepada Biro Pengembangan dan Evaluasi Akademik (BPEA) mengenai perubahan tersebut. Adapun uji validitas dan reliabilitas terhadap instrument questioner yang digunakan pada survey kepuasan ini adalah sebagai berikut:

1. Validitas Butir (Item) Kuesioner

No	Pernyataan	Hitung		Keterangan (Valid/Tidak Valid)
		r _{hitung}	r _{tabel} (5%)	
1	Tersedia pedoman penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (PkM) yang mengatur secara jelas dan lengkap	0,9314	0,281	Valid
2	Tersedia Informasi yang terbaru pada website LPPM	0,8906	0,281	Valid
3	Tersedia pendampingan yang dilakukan oleh LPPM dalam pembuatan proposal, pengunggahan, pelaksanaan, sampai pembuatan laporan hasil penelitian dan PkM	0,9059	0,281	Valid

4	Tersedianya arahan atau pendampingan terhadap bentuk luaran baik penelitian dan PkM	0,8404	0,281	Valid
5	Workshop, sosialisasi dan Evaluasi pedoman penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (PkM) membantu dalam pelaksanaan penelitian dan PkM	0,8756	0,281	Valid
6	Workshop dan Sosialisasi pembuatan proposal untuk membantu Dosen dalam mempersiapkan proposal hibah yang memenuhi syarat	0,8631	0,281	Valid
7	Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat	0,8959	0,281	Valid
8	Memberikan pelayanan dan respon yang sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku	0,9439	0,281	Valid
9	Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian	0,7861	0,281	Valid
10	Staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	0,9398	0,281	Valid

11	Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan	0,9053	0,281	Valid
12	Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah	0,9171	0,281	Valid

Uji validitas terlampir sebagai berikut.

No	Nama Responden	Nomor Item												Skor Total	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	001	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	59	3481
2	002	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	51	2601
3	003	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	55	3025
4	004	4	3	3	5	5	4	3	3	4	3	3	3	43	1849
5	005	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	50	2500
6	006	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	50	2500
7	007	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	59	3481
8	008	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
9	009	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	49	2401
10	0010	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	58	3364
11	0011	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
12	0012	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
13	0013	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
14	0014	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	14	196
15	0015	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
16	0016	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
17	0017	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	144
18	0018	2	2	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	25	625
19	0019	2	2	1	1	4	4	1	1	1	2	2	2	23	529
20	0020	3	3	3	3	5	5	3	3	3	4	3	4	42	1764
21	0021	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	57	3249
22	0022	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	49	2401
23	0023	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	59	3481
24	0024	4	4	2	3	4	5	5	4	3	4	4	5	47	2209
25	0025	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
26	0026	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
27	0027	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
28	0028	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	3364
29	0029	3	5	5	1	5	5	3	3	4	4	5	5	48	2304
30	0030	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	50	2500
31	0031	3	3	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	44	1936
32	0032	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	55	3025
33	0033	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
34	0034	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
35	0035	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	41	1681
36	0036	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
37	0037	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	16	256
38	0038	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	55	3025
39	0039	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	43	1849
40	0040	3	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	53	2809
41	0041	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	44	1936
42	0042	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	3	37	1369
43	0043	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	32	1024
44	0044	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	57	3249
45	0045	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	55	3025
46	0046	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	49	2401
47	0047	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	57	3249
48	0048	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	3364
49	0049	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
	rhit	0,9314	0,8906	0,905987	0,840461	0,875687	0,863179	0,895987	0,943946	0,786164	0,939827	0,905365	0,91716	2338	118598
	rtabel (0,05) 5%	0,281	0,281	0,281	0,281	0,281	0,281	0,281	0,281	0,281	0,281	0,281	0,281		
	rtabelkrhitung=VALID	VALID	VALID	VALID	VALID	VALID	VALID	VALID	VALID	VALID	VALID	VALID	VALID		

2. Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach alpha dengan bantuan excel dengan deskripsi sebagai berikut.

No	Nama Responden	Nomor Item												Skor Total	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	001	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	59	3481
2	002	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	51	2601
3	003	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	55	3025
4	004	4	3	3	5	5	4	3	3	4	3	3	3	43	1849
5	005	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	50	2500
6	006	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	50	2500
7	007	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	59	3481
8	008	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
9	009	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	49	2401
10	0010	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	58	3364
11	0011	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
12	0012	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
13	0013	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
14	0014	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	14	196
15	0015	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
16	0016	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
17	0017	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	144
18	0018	2	2	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	25	625
19	0019	2	2	1	1	4	4	1	1	1	2	2	2	23	529
20	0020	3	3	3	3	5	5	3	3	3	4	3	4	42	1764
21	0021	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	57	3249
22	0022	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	49	2401
23	0023	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	59	3481
24	0024	4	4	2	3	4	5	5	4	3	4	4	5	47	2209
25	0025	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
26	0026	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
27	0027	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
28	0028	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	3364
29	0029	3	5	5	1	5	5	3	3	4	4	5	5	48	2304
30	0030	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	50	2500
31	0031	3	3	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	44	1936
32	0032	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	55	3025
33	0033	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
34	0034	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
35	0035	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	41	1681
36	0036	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
37	0037	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	16	256
38	0038	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	55	3025
39	0039	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	43	1849
40	0040	3	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	53	2809
41	0041	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	44	1936
42	0042	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	3	37	1369
43	0043	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	32	1024
44	0044	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	57	3249
45	0045	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	55	3025
46	0046	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	49	2401
47	0047	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	57	3249
48	0048	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	3364
49	0049	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
	ΣX	193	191	190	193	202	206	187	187	194	196	197	202	2338	118598
	ΣX ²	817	803	814	839	892	922	777	775	822	846	853	886		
	N	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49		
	Varian	1,159516868	1,19367	1,57684	1,6085	1,2095	1,14202	1,29279	1,25198	1,10037	1,26531	1,24448	1,08705		
	Σvarian	15,13202832													
	Varian total	143,7142857													
	n Indikator	12													
	r 11	0,976044607													
	Kriteria	Sangat Tinggi													

c. Metode Analisis Data

Dalam mengukur kepuasan digunakan metode 5 skala tingkat (likert) dalam mengukur tingkat kinerja (kenyataan) yang dilakukan oleh UKI (kenyataan yang diperoleh stakeholder):

- Jawaban sangat puas diberi skor 5
- Jawaban puas diberi skor 4

- c. Jawaban cukup puas diberi skor 3
- d. Jawaban kurang puas diberi skor 2
- e. Jawaban tidak puas diberi skor 1

Analisis data kepuasan menggunakan analisis data deskriptif, dimana analisis data hanya untuk menggambarkan seberapa besar hasil deskripsi yang diperoleh melalui penjaringan data. Adapun hasil akhir yang diperoleh berupa persentase yang kan diinterpretasikan menurut acuan yang digambarkan oleh Riduwan (2014). Untuk menentukan presentase skor digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Persentase skor} = \frac{\text{skor yang diperoleh}}{\text{skor maksimum}} \times 100\%$$

Selanjutnya hasil perhitungan ditafsirkan ke dalam skala kriteria penafsiran yang bersifat kualitatif pada tabel berikut:

Table 3. Kriteria Penafsiran Angket

No	Persentase (%)	Kategori/Aspek Kualitas
1	81-100	Sangat Baik
2	61-80	Baik
3	41-60	Cukup
4	21-40	Tidak Baik
5	0-20	Sangat Tidak Baik

Riduwan (2014:29)

Target analisis data ini adalah per pernyataan yang kemudian akan rekap menjadi per dimensi, sehingga deskripsi datanya berupa hasil analisis per indikator dan per dimensi yang kemudian akan dikembangkan menjadi kebijakan-kebijakan yang akan dianalisis kemudian.

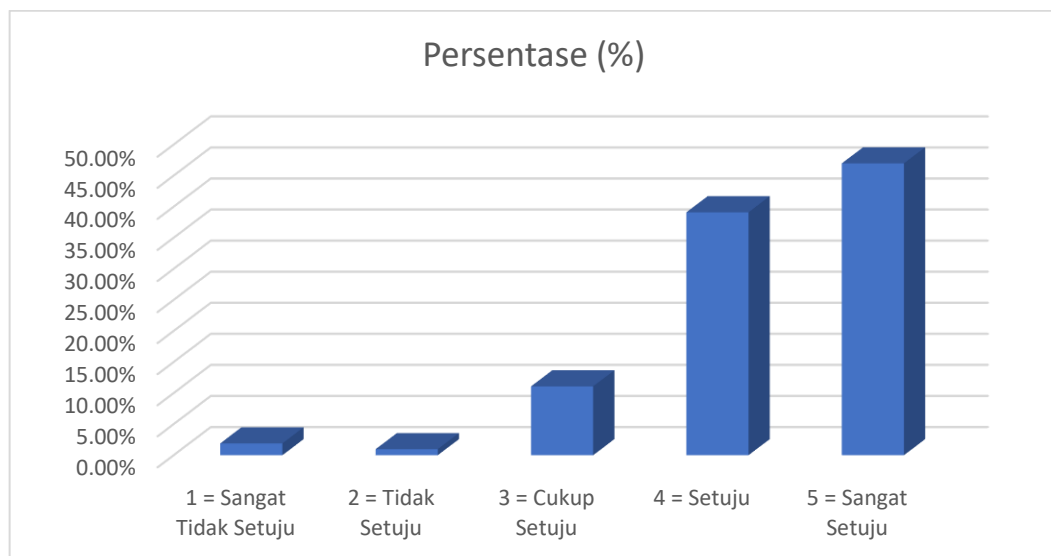
BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN

2.1 Analisis Tingkat Kepuasan Secara Umum

Tingkat kepuasan responden yang terdiri atas mahasiswa, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan dideskripsikan melalui table di bawah ini.

Tabel 4. Gambaran Umum Persentase Pernyataan 1

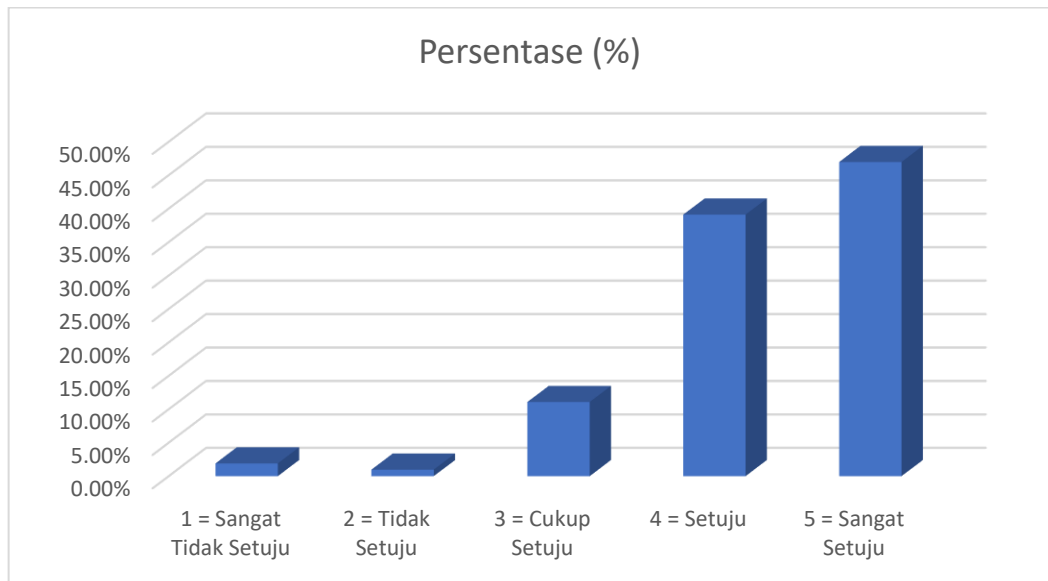
No	Pernyataan	Subjek	Persentase
1	Tersedia pedoman penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (PkM) yang mengatur secara jelas dan lengkap	Sangat Tidak Setuju	1.22%
		Tidak Setuju	1.63%
		Cukup Setuju	11.42%
		Setuju	43.67%
		Sangat Setuju	42.04%



Grafik 1. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan 1

Tabel 5. Gambaran Umum Persentase Pernyataan 2

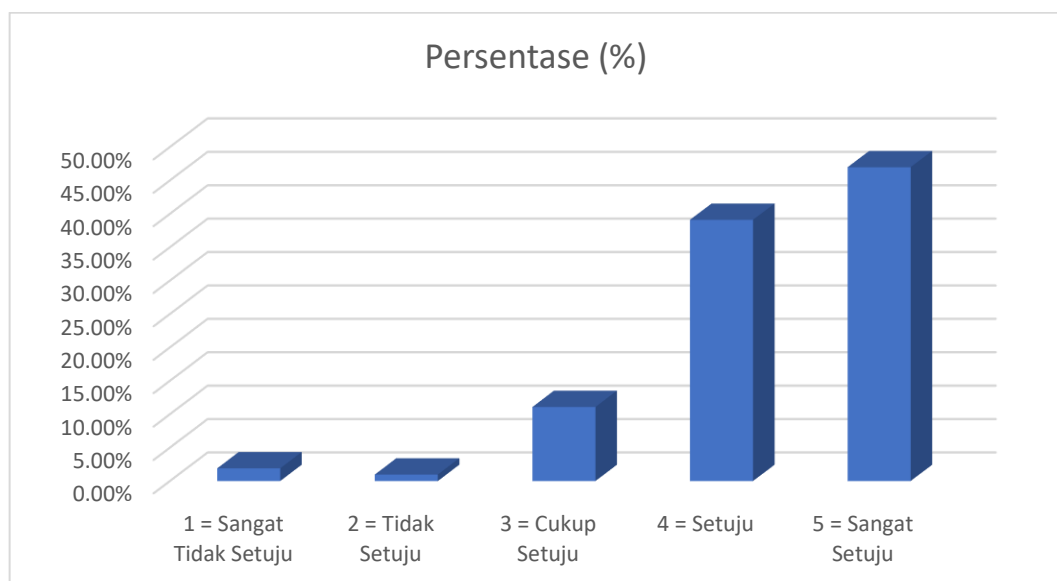
No	Pernyataan	Subjek	Persentase
2	Tersedia Informasi yang terbaru pada website LPPM	Sangat Tidak Setuju	1.22%
		Tidak Setuju	2.04%
		Cukup Setuju	15.10%
		Setuju	39.59%
		Sangat Setuju	42.04%



Grafik 2. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan 2

Tabel 6. Gambaran Umum Persentase Pernyataan 3

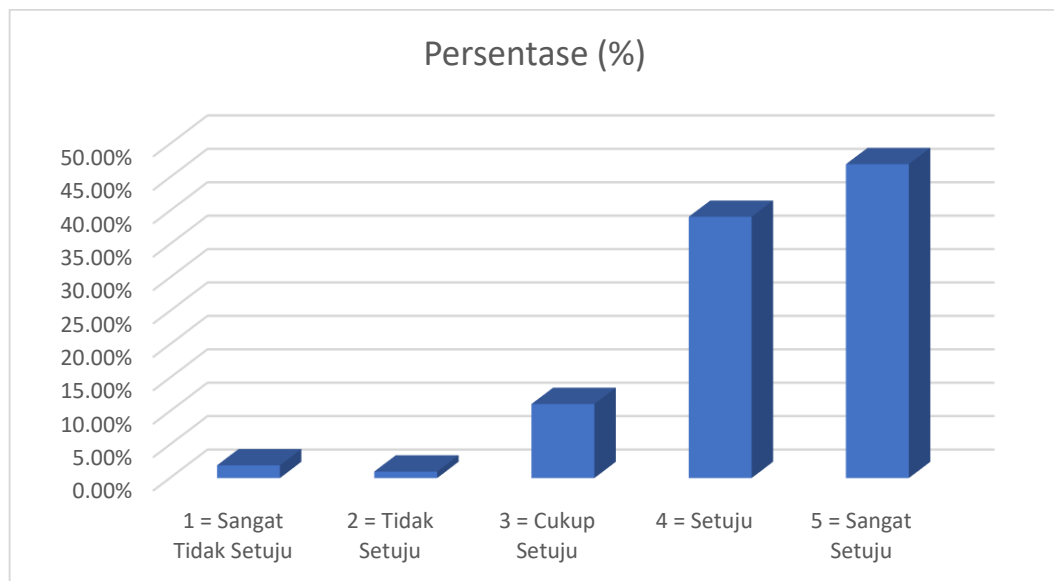
No	Pernyataan	Subjek	Persentase
3	Tersedia pendampingan yang dilakukan oleh LPPM dalam pembuatan proposal, pengunggahan, pelaksanaan, sampai pembuatan laporan hasil penelitian dan PkM	Sangat Tidak Setuju	3.26%
		Tidak Setuju	2.44%
		Cukup Setuju	11.02%
		Setuju	35.10%
		Sangat Setuju	48.16%



Grafik 3. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan 3

Tabel 7. Gambaran Umum Persentase Pernyataan 4

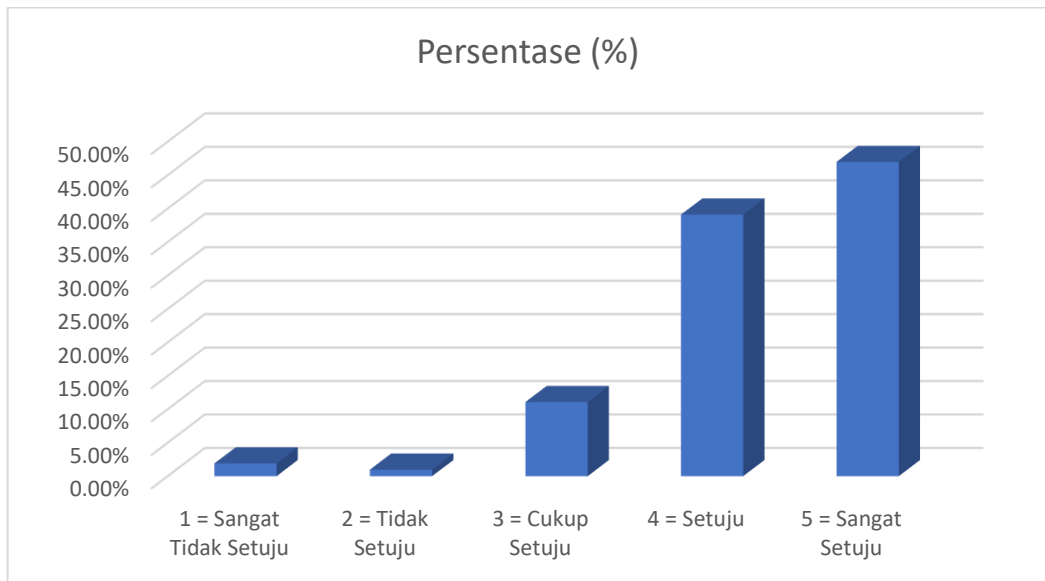
No	Pernyataan	Subjek	Persentase
4	Tersedianya arahan atau pendampingan terhadap bentuk luaran baik penelitian dan PkM	Sangat Tidak Setuju	5.30%
		Tidak Setuju	0%
		Cukup Setuju	8.97%
		Setuju	35.51%
		Sangat Setuju	50.20%



Grafik 4. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan 4

Tabel 8. Gambaran Umum Persentase Pernyataan 5

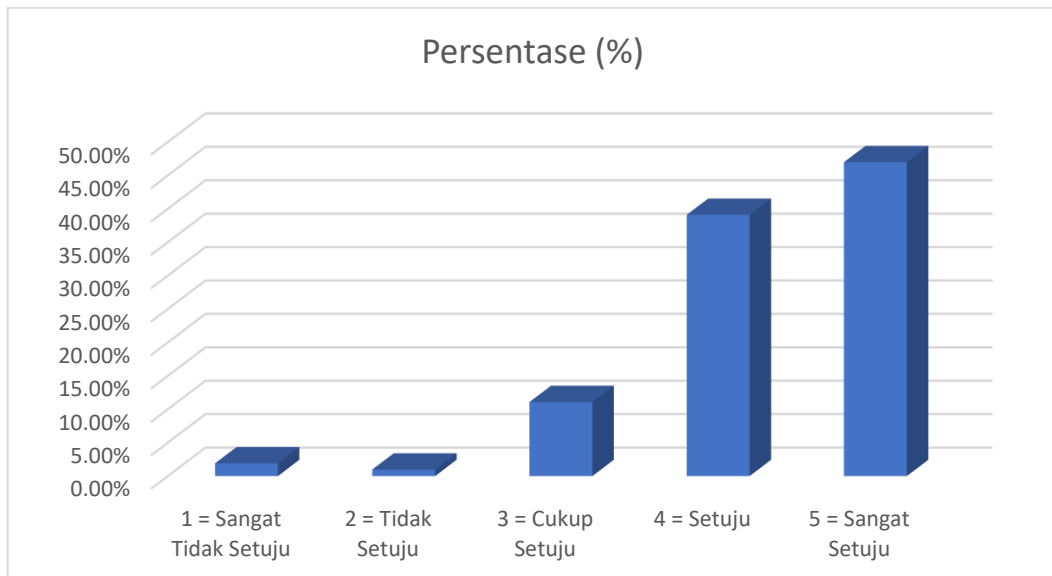
No	Pernyataan	Subjek	Persentase
5	Workshop, sosialisasi dan Evaluasi pedoman penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (PkM) membantu dalam pelaksanaan penelitian dan PkM	Sangat Tidak Setuju	1.63%
		Tidak Setuju	0.40%
		Cukup Setuju	4.89%
		Setuju	40.81%
		Sangat Setuju	52.24%



Grafik 5. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan 5

Tabel 9. Gambaran Umum Persentase Pernyataan 6

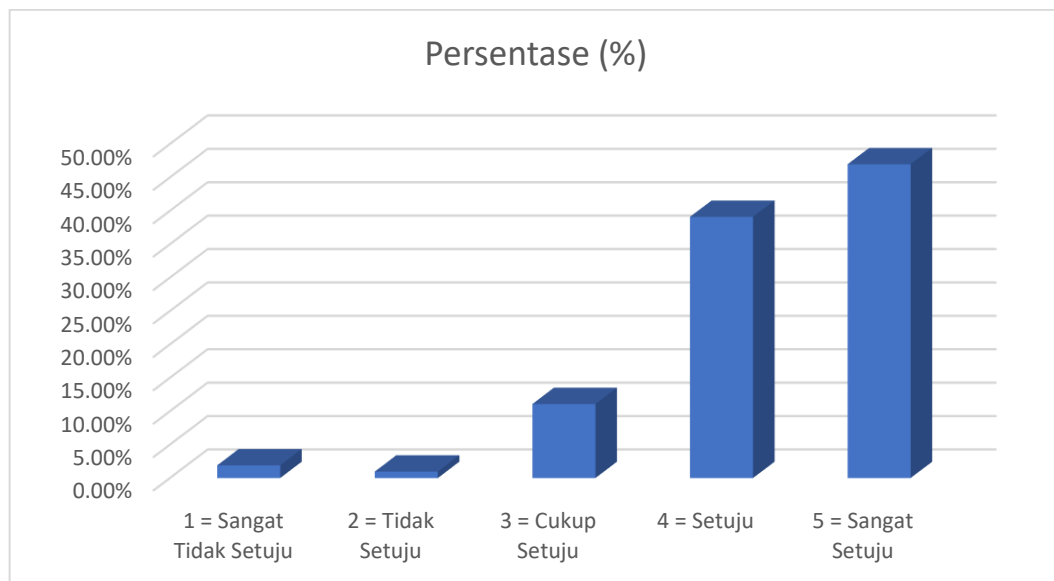
No	Pernyataan	Subjek	Persentase
6	Workshop dan Sosialisasi pembuatan proposal untuk membantu Dosen dalam mempersiapkan proposal hibah yang memenuhi syarat	Sangat Tidak Setuju	1.63%
		Tidak Setuju	0.40%
		Cukup Setuju	4.89%
		Setuju	34.69%
		Sangat Setuju	58.36%



Grafik 6. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan 6

Tabel 10. Gambaran Umum Persentase Pernyataan 7

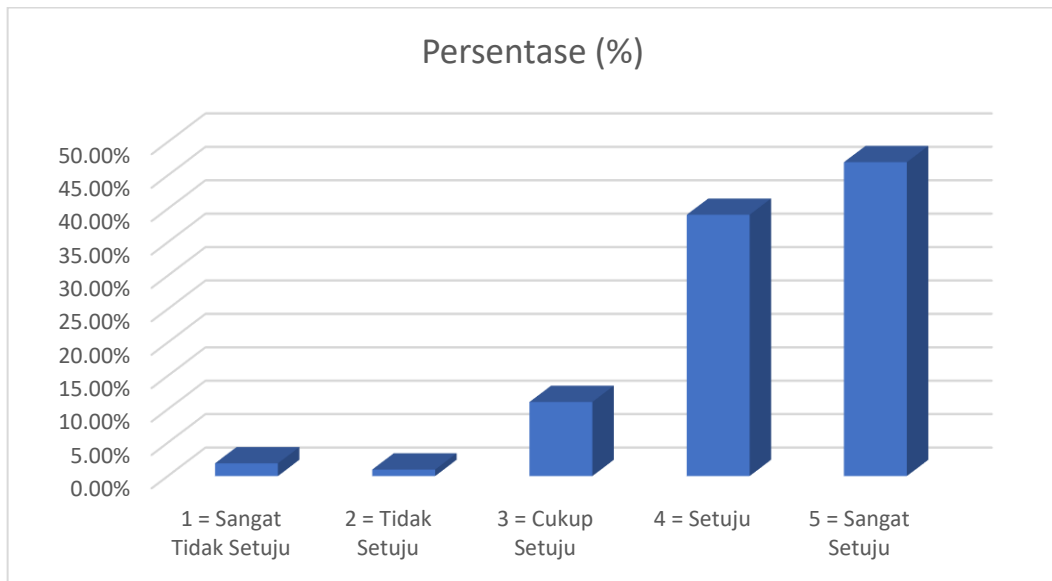
No	Pernyataan	Subjek	Persentase
7	Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat	Sangat Tidak Setuju	2.04%
		Tidak Setuju	0.40%
		Cukup Setuju	19.59%
		Setuju	37.14%
		Sangat Setuju	40.81%



Grafik 7. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan 7

Tabel 11. Gambaran Umum Persentase Pernyataan 8

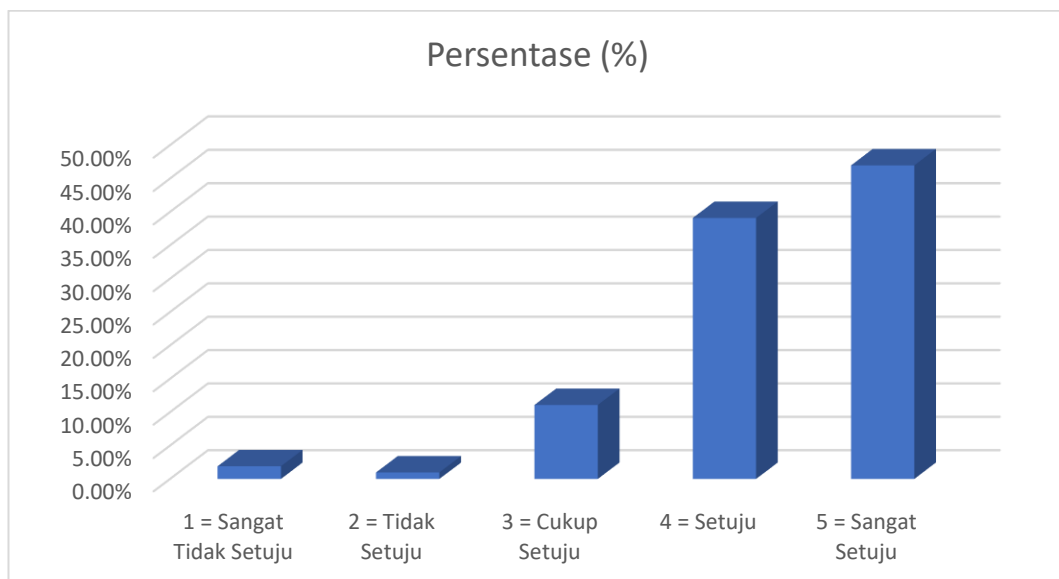
No	Pernyataan	Subjek	Persentase
8	Memberikan pelayanan dan respon yang sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku	Sangat Tidak Setuju	1.63%
		Tidak Setuju	0.40%
		Cukup Setuju	16.73%
		Setuju	42.08%
		Sangat Setuju	39.18%



Grafik 8. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan 8

Tabel 12. Gambaran Umum Persentase Pernyataan 9

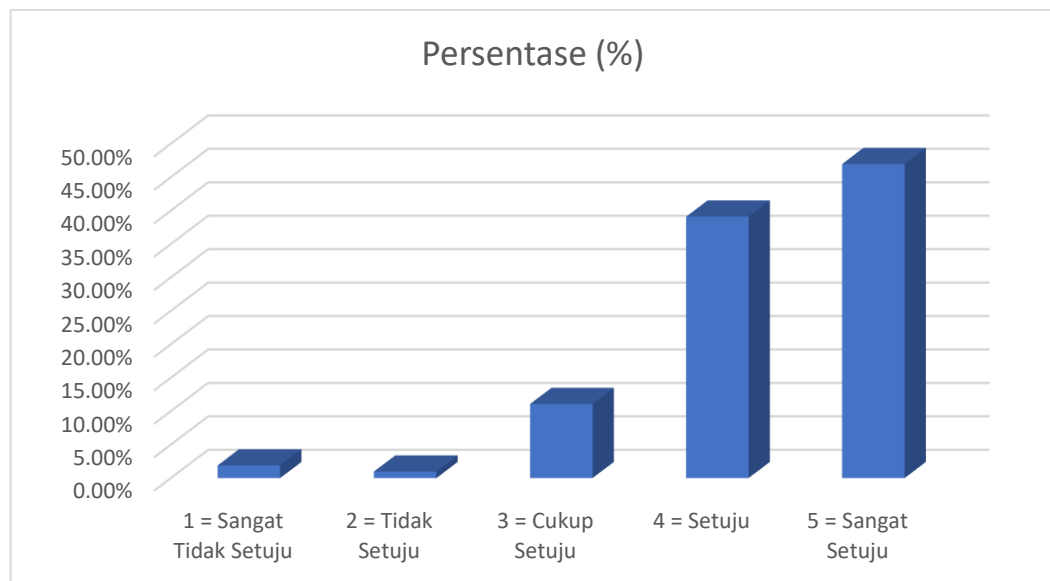
No	Pernyataan	Subjek	Persentase
9	Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian	Sangat Tidak Setuju	1.22%
		Tidak Setuju	0.40%
		Cukup Setuju	12.65%
		Setuju	45.30%
		Sangat Setuju	40.40%



Grafik 9. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan 9

Tabel 13. Gambaran Umum Persentase Pernyataan 10

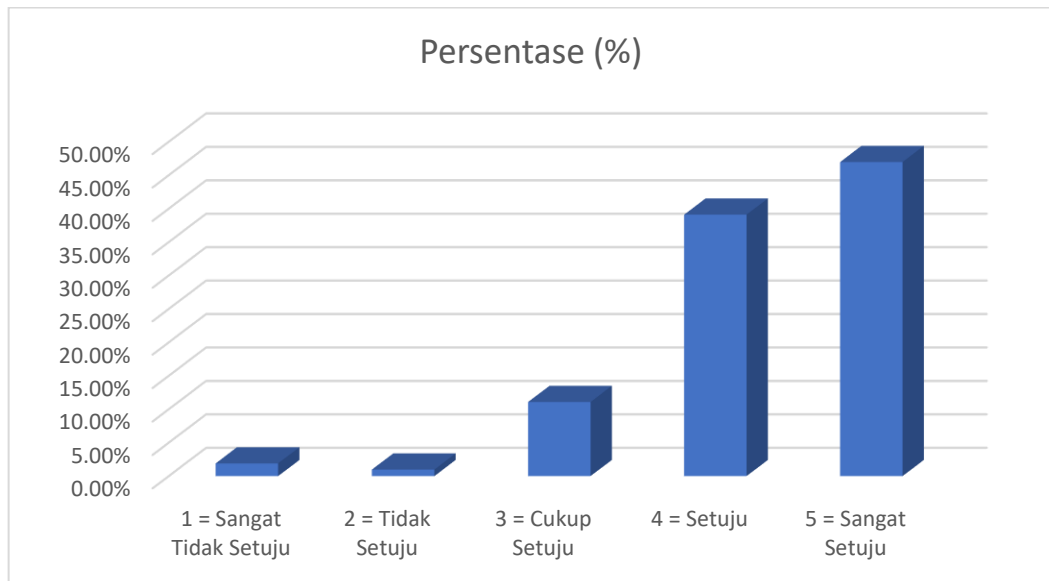
No	Pernyataan	Subjek	Persentase
10	Staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	Sangat Tidak Setuju	1.22%
		Tidak Setuju	2.04%
		Cukup Setuju	7,34%
		Setuju	41.63%
		Sangat Setuju	47.74%



Grafik 10. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan 10

Tabel 14. Gambaran Umum Persentase Pernyataan 11

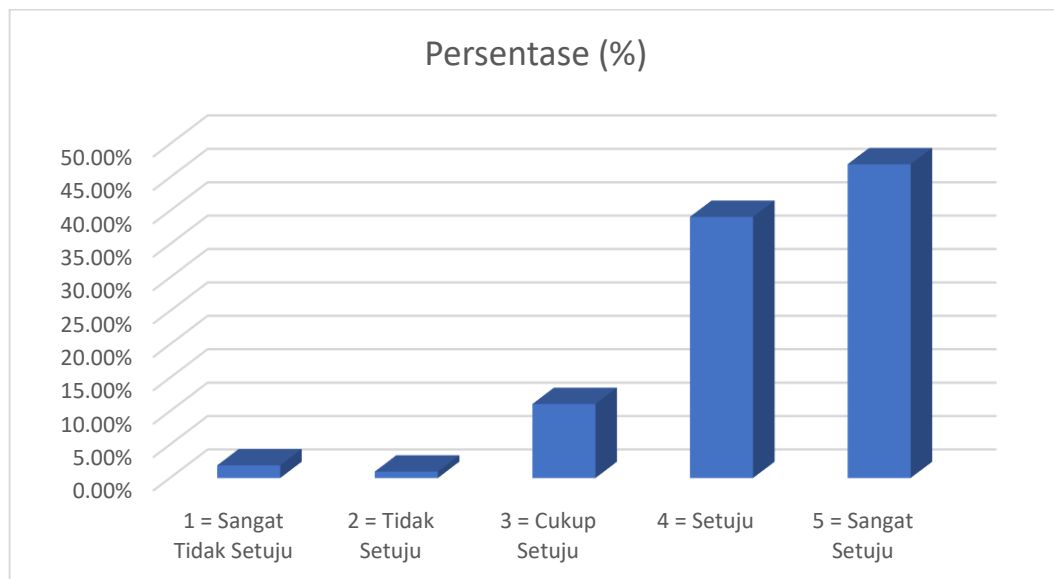
No	Pernyataan	Subjek	Persentase
11	Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan	Sangat Tidak Setuju	1.22%
		Tidak Setuju	0.81%
		Cukup Setuju	11.42%
		Setuju	37.95%
		Sangat Setuju	48.57%



Grafik 11. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan 11

Tabel 15. Gambaran Umum Persentase Pernyataan 12

No	Pernyataan	Subjek	Persentase
12	Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah	Sangat Tidak Setuju	0.81%
		Tidak Setuju	0.81%
		Cukup Setuju	8.97%
		Setuju	35.91%
		Sangat Setuju	53.46%



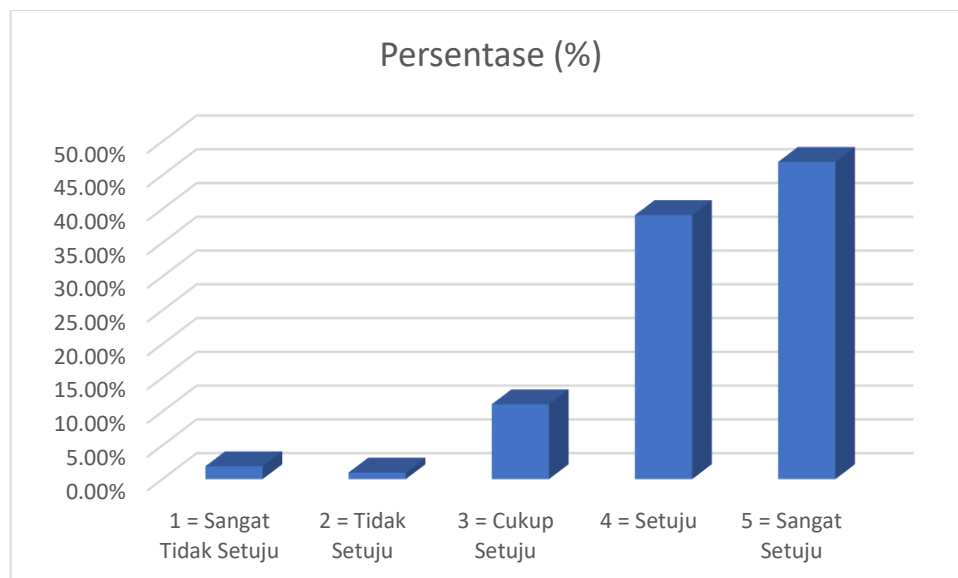
Grafik 12. Frekuensi Jawaban Responden untuk Pernyataan 12

2.2 Hasil Tingkat Kepuasan Menurut Responden

Tingkat kepuasan dapat dideskripsikan berdasarkan skor total Kepuasan

Tabel 16. Deskripsi Kepuasan Responden Survei Kepuasan Pengguna Layanan Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

No	Tingkat Kepuasan	Persentase (%)
1	1 = Sangat Tidak Setuju	1,90%
2	2 = Tidak Setuju	0,97%
3	3 = Cukup Setuju	11,08%
4	4 = Setuju	39,10%
5	5 = Sangat Setuju	46,97%
Skor Total		100%



Grafik 13. Deskripsi Kepuasan Responden Survei Kepuasan Pengguna Layanan Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

Berdasarkan tabel di atas pengisian kuesioner yang dilakukan oleh para responden maka dapat disimpulkan bahwa:

$$\text{Persentase skor} = \frac{12591}{14700} \times 100\% = 85,65$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas maka ditafsirkan ke dalam skala kriteria penafsiran yang bersifat kualitatif dengan deskripsi **SANGAT BAIK dengan Skor 85,65%** (Kriteria Sangat Baik pada angka 81-100). Adapun poin-poin yang menunjukkan pelayanan LPPM UKI berada pada kategori sangat baik adalah: a)

tersedia pendampingan yang dilakukan oleh LPPM dalam pembuatan proposal, pengunggahan, pelaksanaan, sampai pembuatan laporan hasil penelitian dan PkM; b) Tersedianya arahan atau pendampingan terhadap bentuk luaran baik penelitian dan PkM; c) Workshop, sosialisasi dan Evaluasi pedoman penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (PkM) membantu dalam pelaksanaan penelitian dan PkM; d) Workshop dan Sosialisasi pembuatan proposal untuk membantu Dosen dalam mempersiapkan proposal hibah yang memenuhi syarat; e) Staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti; dan f) Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan;

Sedangkan untuk pelayanan yang diberikan oleh LPPM UKI yang masih perlu focus perbaikan adalah sebagai berikut: a) Tersedia pedoman penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (PkM) yang mengatur secara jelas dan lengkap; b) Tersedia Informasi yang terbaru pada website LPPM; c) Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat; d) Memberikan pelayanan dan respon yang sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku; e) Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian; f) Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah.

2.3 Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil yang ditemukan sesuai dengan analisis pada data survey yaitu berada pada kategori “Sangat Baik”, LPPM masih harus tetap berbenah diri dengan melakukan perbaikan-perbaikan pada pelayanan yang diberikan, terutama untuk poin-poin yang masih perlu focus perbaikan, LPPM UKI akan melakukan tindak lanjut dengan melakukan evaluasi terhadap layanan yang telah diberikan oleh LPPM UKI serta melakukan kajian kembali untuk mencari solusi yang bisa ditawarkan untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh LPPM UKI terhadap pengguna layanan.

BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

3.1 Kesimpulan

Berdasar hasil pengolahan data dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan dan kinerja pada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat sebesar **85,65%** yang artinya **SANGAT BAIK**.
2. Keseluruhan pernyataan adalah valid berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan
3. Kuesioner ini secara umum pada tingkat reliabilitas sangat tinggi dengan $r_{11} = 0,97$

3.2 Saran

Dari hasil survei ini, hal-hal yang dapat menjadi masukan bagi Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Kristen Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Meskipun hasil dari survey sudah menunjukkan hasil yang sangat baik, tetapi Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Kristen Indonesia masih tetap perlu meningkatkan pelayanannya untuk poin-poin yang belum memuaskan bagi pengguna layanan, serta mempertahankan pelayanan-pelayanan yang sudah tidak perlu diperbaiki lagi.
2. Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Kristen Indonesia tidak berpuas diri pada survei saat ini.

References

- Boonlertvanich, K. (2019). Service quality, satisfaction, trust, and loyalty: the moderating role of main-bank and wealth status. *International Journal of Bank Marketing*.
- Carlson, J., & O'Cass, A. (2010). Exploring the relationships between e-service quality, satisfaction, attitudes and behaviours in content-driven e-service web sites. *Journal of services marketing*.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2017). Validity and reliability. In *Research methods in education* (pp. 245-284). Routledge.
- Creswell, J. W. (2014). *A concise introduction to mixed methods research*. SAGE publications.
- Creswell, J. W., & Miller, D. L. (2000). Determining validity in qualitative inquiry. *Theory into practice*, 39(3), 124-130.
- Dado, J., Taborecka-Petrovicova, J., Cuzovic, S., & Rajic, T. (2012). An empirical examination of the relationships between service quality, satisfaction and behavioral intentions in higher education setting. *Serbian Journal of Management*, 7(2), 203-218.
- Drost, E. A. (2011). Validity and reliability in social science research. *Education Research and perspectives*, 38(1), 105-123.
- Falk, T., Hammerschmidt, M., & Schepers, J. J. (2010). The service quality-satisfaction link revisited: exploring asymmetries and dynamics. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 38(3), 288-302.
- Heale, R., & Twycross, A. (2015). Validity and reliability in quantitative studies. *Evidence-based nursing*, 18(3), 66-67.
- Lien, C. H., Cao, Y., & Zhou, X. (2017). Service quality, satisfaction, stickiness, and usage intentions: An exploratory evaluation in the context of WeChat services. *Computers in human behavior*, 68, 403-410.
- Nadeak, B., Simanjuntak, D. R., Naibaho, L., Sormin, E., Juwita, C. P., & Pardede, S. O. (2019). Analysis of Nursing Quality Services. *Indian Journal of Public Health Research & Development*, 10(6), 1380-1384.
- Naibaho, L. (2021). Pre-Service Teachers' Soft Skills and Achievement. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)*, 12(10), 491-496.
- Nur Islam, D. B. U. (2019). *Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Empathy Agent Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Jasa*

Asuransi Life Vision Agency Sukabumi (Pt. Prudential Life Assurance) (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Sukabumi).

Wainer, H., & Braun, H. I. (2013). *Test validity*. Routledge.

Wardhana, A. N., & Wati, D. W. (2016). Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Empathy Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Rawat Inap Rumah Sakit Semen Gresik (RSSG). *e-Repository Sarjana FEB Universitas Gajayana Malang*, 17(3).

White, C. J. (2010). The impact of emotions on service quality, satisfaction, and positive word-of-mouth intentions over time. *Journal of marketing management*, 26(5-6), 381-394.

LAMPIRAN

Tabulasi Frequency Jawaban Responden

No	Nama Responden	Nomor Item												Skor Total			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
1	001	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	59	3481
2	002	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	51	2601
3	003	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	55	3025
4	004	4	3	3	5	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	43	1849
5	005	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	50	2500
6	006	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	50	2500
7	007	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	59	3481
8	008	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
9	009	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	49	2401
10	0010	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	58	3364
11	0011	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
12	0012	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
13	0013	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
14	0014	4	4	4	4	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	40	1600
15	0015	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
16	0016	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
17	0017	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
18	0018	3	2	3	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	42	1764
19	0019	2	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	47	2209
20	0020	3	3	3	3	5	5	3	3	3	4	3	4	4	4	42	1764
21	0021	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	57	3249
22	0022	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	49	2401
23	0023	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	59	3481
24	0024	4	4	2	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	47	2209
25	0025	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
26	0026	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
27	0027	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
28	0028	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	3364
29	0029	3	5	5	1	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	48	2304
30	0030	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	2500
31	0031	3	3	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	44	1936
32	0032	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	55	3025
33	0033	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
34	0034	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
35	0035	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	41	1681
36	0036	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
37	0037	2	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	49	2401
38	0038	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	55	3025
39	0039	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	43	1849
40	0040	3	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	53	2809

131	0131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
132	0132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
133	0133	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	41	1681
134	0134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
135	0135	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	16	256
136	0136	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	55	3025
137	0137	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	43	1849
138	0138	3	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	53	2809
139	0139	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	3	44	1936
140	0140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	3	3	37	1369
141	0141	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	1024
142	0142	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	57	3249
143	0143	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	55	3025
144	0144	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	49	2401
145	0145	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	57	3249
146	0146	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	3364
147	0147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
148	0148	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	59	3481
149	0149	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	51	2601
150	0150	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	55	3025
151	0151	4	3	3	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	43	1849
152	0152	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	50	2500
153	0153	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	50	2500
154	0154	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	59	3481
155	0155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
156	0156	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	49	2401
157	0157	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	58	3364
158	0158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
159	0159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
160	0160	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
161	0161	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
162	0162	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
163	0163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
164	0164	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
165	0165	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
166	0166	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
167	0167	3	3	3	3	5	5	3	3	3	4	3	4	4	42	1764
168	0168	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	57	3249
169	0169	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	49	2401
170	0170	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	59	3481
171	0171	4	4	2	3	4	5	5	4	3	4	4	5	5	47	2209
172	0172	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
173	0173	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
174	0174	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
175	0175	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	3364
176	0176	3	5	5	1	5	5	3	3	4	4	5	4	5	48	2304
177	0177	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	2500
178	0178	3	3	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	44	1936
179	0179	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	55	3025
180	0180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
181	0181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
182	0182	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	41	1681
183	0183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
184	0184	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
185	0185	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	55	3025
186	0186	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	43	1849
187	0187	3	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	53	2809
188	0188	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	3	44	1936
189	0189	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
190	0190	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	1024

191	0191	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	57	3249
192	0192	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	55	3025
193	0193	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	49	2401
194	0194	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	57	3249
195	0195	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	3364
196	0196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
197	0197	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	59	3481
198	0198	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	51	2601
199	0199	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	55	3025
200	0200	4	3	3	5	5	4	3	3	4	3	3	3	43	1849
201	0201	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	50	2500
202	0202	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	50	2500
203	0203	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	59	3481
204	0204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
205	0205	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	49	2401
206	0206	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	58	3364
207	0207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
208	0208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
209	0209	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
210	0210	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
211	0211	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
212	0212	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
213	0213	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
214	0214	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
215	0215	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
216	0216	3	3	3	3	5	5	3	3	3	4	3	4	42	1764
217	0217	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	57	3249
218	0218	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	49	2401
219	0219	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	59	3481
220	0220	4	4	2	3	4	5	5	4	3	4	4	5	47	2209
221	0221	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
222	0222	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
223	0223	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
224	0224	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	3364
225	0225	3	5	5	1	5	5	3	3	4	4	5	5	48	2304
226	0226	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	50	2500
227	0227	3	3	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	44	1936
228	0228	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	55	3025
229	0229	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
230	0230	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
231	0231	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	41	1681
232	0232	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
233	0233	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
234	0234	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	55	3025
235	0235	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	43	1849
236	0236	3	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	53	2809
237	0237	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	44	1936
238	0238	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
239	0239	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	32	1024
240	0240	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	57	3249
241	0241	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	55	3025
242	0242	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	49	2401
243	0243	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	57	3249
244	0244	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	3364
245	0245	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
	Σx	1038	1027	1035	1042	1082	1097	1015	1021	1037	1060	1058	1079	12591	663761
	Σx^2	4558	4483	4601	4678	4916	5051	4397	4425	4537	4742	4726	4891		
	n	245	245	245	245	245	245	245	245	245	245	245	245		
	varian	0,654161	0,726464	0,933278	1,005348	0,561366	0,567863	0,783673	0,694444	0,603015	0,636235	0,641499	0,56733		
	Σ varian	8,374677													
	varian total	68,10769													
	n Indikator	12													
	r 11	0,956768													
	Kriteria	Sangat Tinggi													

No	Nama Responden	Nomor Item												Skor Total		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1	001	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	59	3481
2	002	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	51	2601
3	003	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	55	3025
4	004	4	3	3	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	43	1849
5	005	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	50	2500
6	006	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	50	2500
7	007	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	59	3481
8	008	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
9	009	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	49	2401
10	0010	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	58	3364
11	0011	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
12	0012	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
13	0013	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
14	0014	4	4	4	4	2	1	1	4	4	4	4	4	4	40	1600
15	0015	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
16	0016	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
17	0017	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
18	0018	3	2	3	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	42	1764
19	0019	2	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	47	2209
20	0020	3	3	3	3	5	5	3	3	3	4	3	4	4	42	1764
21	0021	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	57	3249
22	0022	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	49	2401
23	0023	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	59	3481
24	0024	4	4	2	3	4	5	5	4	3	4	4	5	4	47	2209
25	0025	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
26	0026	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
27	0027	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
28	0028	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	3364
29	0029	3	5	5	1	5	5	3	3	4	4	5	5	5	48	2304
30	0030	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	2500
31	0031	3	3	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	44	1936
32	0032	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	55	3025
33	0033	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
34	0034	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
35	0035	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	41	1681
36	0036	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
37	0037	2	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	49	2401
38	0038	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	55	3025
39	0039	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	43	1849
40	0040	3	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	53	2809

41	0041	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	44	1936
42	0042	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	3	37	1369
43	0043	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	58	3364
44	0044	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	57	3249
45	0045	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	55	3025
46	0046	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	49	2401
47	0047	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	57	3249
48	0048	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	3364
49	0049	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
50	0050	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	59	3481
51	0051	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	51	2601
52	0052	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	55	3025
53	0053	4	3	3	5	5	4	3	3	4	3	3	3	43	1849
54	0054	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	50	2500
55	0055	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59	3481
56	0056	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59	3481
57	0057	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
58	0058	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
59	0059	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	58	3364
60	0060	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
61	0061	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
62	0062	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
63	0063	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
64	0064	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
65	0065	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
66	0066	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
67	0067	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
68	0068	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
69	0069	3	3	3	3	5	5	3	3	3	4	3	4	42	1764
70	0070	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	57	3249
71	0071	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	49	2401
72	0072	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	59	3481
73	0073	4	4	2	3	4	5	5	4	3	4	4	5	47	2209
74	0074	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
75	0075	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
76	0076	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
77	0077	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	3364
78	0078	3	5	5	1	5	5	3	3	4	4	5	5	48	2304
79	0079	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	50	2500
80	0080	3	3	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	44	1936

81	0081	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	55	3025
82	0082	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
83	0083	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
84	0084	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
85	0085	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
86	0086	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
87	0087	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	55	3025
88	0088	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	43	1849
89	0089	3	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	53	2809
90	0090	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	44	1936
91	0091	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	3	37	1369
92	0092	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	32	1024
93	0093	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	57	3249
94	0094	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	55	3025
95	0095	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	49	2401
96	0096	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	57	3249
97	0097	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	3364
98	0098	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
99	0099	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	59	3481
100	0100	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	51	2601
101	0101	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	55	3025
102	0102	4	3	3	5	5	4	3	3	4	3	3	3	43	1849
103	0103	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	50	2500
104	0104	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	50	2500
105	0105	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	59	3481
106	0106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
107	0107	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	49	2401
108	0108	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	58	3364
109	0109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
110	0110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
111	0111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
112	0112	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	14	196
113	0113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
114	0114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
115	0115	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	144
116	0116	2	2	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	25	625
117	0117	2	2	1	1	4	4	1	1	1	2	2	2	23	529
118	0118	3	3	3	3	5	5	3	3	3	4	3	4	42	1764
119	0119	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	57	3249
120	0120	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	49	2401
121	0121	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	59	3481
122	0122	4	4	2	3	4	5	5	4	3	4	4	5	47	2209
123	0123	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
124	0124	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
125	0125	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
126	0126	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	3364
127	0127	3	5	5	1	5	5	3	3	4	4	5	5	48	2304
128	0128	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	50	2500
129	0129	3	3	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	44	1936
130	0130	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	55	3025
131	0131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
132	0132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
133	0133	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	41	1681
134	0134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
135	0135	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	16	256
136	0136	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	55	3025
137	0137	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	43	1849
138	0138	3	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	53	2809
139	0139	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	44	1936
140	0140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	3	37	1369
141	0141	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	32	1024
142	0142	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	57	3249
143	0143	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	55	3025
144	0144	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	49	2401
145	0145	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	57	3249
146	0146	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	3364
147	0147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
148	0148	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	59	3481
149	0149	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	51	2601
150	0150	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	55	3025

151	0151	4	3	3	5	5	4	3	3	4	3	3	3	43	1849
152	0152	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	50	2500
153	0153	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	50	2500
154	0154	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	59	3481
155	0155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
156	0156	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	49	2401
157	0157	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	58	3364
158	0158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
159	0159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
160	0160	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
161	0161	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
162	0162	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
163	0163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
164	0164	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
165	0165	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
166	0166	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
167	0167	3	3	3	3	5	5	3	3	3	4	3	4	42	1764
168	0168	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	57	3249
169	0169	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	49	2401
170	0170	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	59	3481
171	0171	4	4	2	3	4	5	5	4	3	4	4	5	47	2209
172	0172	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
173	0173	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
174	0174	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
175	0175	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	3364
176	0176	3	5	5	1	5	5	3	3	4	4	5	5	48	2304
177	0177	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	50	2500
178	0178	3	3	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	44	1936
179	0179	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	55	3025
180	0180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
181	0181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
182	0182	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	41	1681
183	0183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
184	0184	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
185	0185	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	55	3025
186	0186	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	43	1849
187	0187	3	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	53	2809
188	0188	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	44	1936
189	0189	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
190	0190	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	32	1024
191	0191	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	57	3249
192	0192	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	55	3025
193	0193	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	49	2401
194	0194	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	57	3249
195	0195	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	3364
196	0196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
197	0197	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	59	3481
198	0198	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	51	2601
199	0199	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	55	3025
200	0200	4	3	3	5	5	4	3	3	4	3	3	3	43	1849
201	0201	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	50	2500
202	0202	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	50	2500
203	0203	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	59	3481
204	0204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
205	0205	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	49	2401
206	0206	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	58	3364
207	0207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
208	0208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
209	0209	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
210	0210	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
211	0211	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
212	0212	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
213	0213	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
214	0214	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
215	0215	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
216	0216	3	3	3	3	5	5	3	3	3	4	3	4	42	1764
217	0217	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	57	3249
218	0218	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	49	2401
219	0219	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	59	3481
220	0220	4	4	2	3	4	5	4	3	4	4	4	5	47	2209
221	0221	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
222	0222	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
223	0223	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
224	0224	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	3364

225	0225	3	5	5	1	5	5	3	3	4	4	5	5	48	2304
226	0226	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	50	2500
227	0227	3	3	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	44	1936
228	0228	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	55	3025
229	0229	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
230	0230	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
231	0231	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	41	1681
232	0232	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
233	0233	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
234	0234	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	55	3025
235	0235	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	43	1849
236	0236	3	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	53	2809
237	0237	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	44	1936
238	0238	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	3600
239	0239	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	32	1024
240	0240	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	57	3249
241	0241	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	55	3025
242	0242	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	49	2401
243	0243	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	57	3249
244	0244	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	3364
245	0245	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2304
	rhit	0,792646	0,602026	0,708256	0,587802	0,83345	0,607479	0,830716	0,721954	0,674697	0,789226	0,835449	0,882642	12591	129466
	rtabel (0,05) 5%	0,281	0,281	0,281	0,281	0,281	0,281	0,281	0,281	0,281	0,281	0,281	0,281		
		VALID	VALID	VALID	VALID	VALID	VALID	VALID	VALID	VALID	VALID	VALID	VALID		
	rtabel<rhitung=VALID														

TIM PELAKSANA
SURVEI KEPUASAN PENGGUNA
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA PERIODE
T.A 2020/2021

Penanggung jawab : Dr. Aartje Tehupeiory, SH., MH., CIQaR., CIQnR
Ketua Pelaksana : Dr. Lamhot Naibaho, S.Pd., M.Hum
Anggota Pelaksana : (c) Dr. Elferida Sormin, M. Si., M.Pd
Desmon Tampubolon, S.Pd
Tungkot Siregar, Am.D Kom
Juliana Naomi Girsang, S.Kom