



REK: BPT Perpustakaan
UNIVERSITAS JEMBER

ANALISIS PERBEDAAN HARAPAN MAHASISWA
POLITEKNIK NEGERI JEMBER TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN JASA PENDIDIKAN
DI POLITEKNIK NEGERI JEMBER

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Jember



Disetujui 10 MAR 2004	Klass 810.8 AGY a c,
--------------------------	-------------------------------

Oleh :

PENASARAU

Lia Agustina
NIM : 000810201109

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER

2004

JUDUL SKRIPSI

**ANALISIS PERBEDAAN HARAPAN MAHASISWA POLITEKNIK
NEGERI JEMBER TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA
PENDIDIKAN DI POLITEKNIK NEGERI JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

N a m a : Lia Agustina
N.I.M : 000810201109
Jurusan : Manajemen

telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal :

16 Februari 2004

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan
guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas
Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

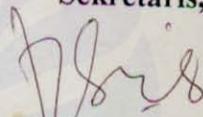
Ketua,



Drs. Bambang Irawan, M.Si

NIP. 131 759 835

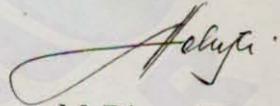
Sekretaris,



Purnamie Titisari, SE, M.Si

NIP. 132 258 070

Anggota ,



M. Dimiyati, SE, M.Si

NIP. 132 086 413

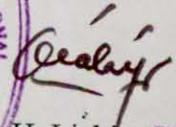


Mengetahui / Menyetujui

Universitas Jember

Fakultas Ekonomi

Dekan,



Drs. H. Liakip, SU

NIP. 130 531 976

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : ANALISIS PERBEDAAN HARAPAN MAHASISWA
POLITEKNIK NEGERI JEMBER TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN JASA PENDIDIKAN DI
POLITEKNIK NEGERI JEMBER

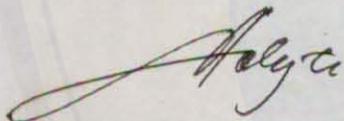
Nama Mahasiswa : Lia Agustina

NIM : 000810201109

Jurusan : Manajemen

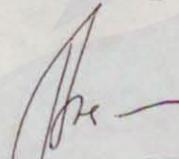
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Pembimbing I



Mohamad Dimiyati, SE, M.Si
NIP. 132086413

Pembimbing II



N. Ari Subagio, SE, M.Si
NIP. 132258073

Ketua Jurusan



Drs. Diah Yulisetiarni, M.Si
NIP. 131624474

Tanggal persetujuan : Februari 2003

LEMBAR PERSEMBAHAN

Karya kecil ini kupersembahkan kepada:

- ❖ Allah SWT pencipta seluruh alam
- ❖ Ayahanda WARSITO dan Ibunda SRI SUGIATI tercinta yang telah memberikan kasih sayangnya padaku
- ❖ *My Best Teachers*, Bapak MOHAMAD DIMYATI dan Bapak N. ARI SUBAGIO, "thank you to teach me how to survive"
- ❖ Nenekku tersayang terima kasih atas do'a dan restunya
- ❖ Adikku tersayang GIGIH DWI SAPUTRA terima kasih atas kasih sayangnya
- ❖ *My True Love* SAPTA PRIYANTAMA, kesabaran dan nasehat bukti sayangmu padaku
- ❖ KH. ABDUL WARIST yang telah banyak memberikan bimbingan moral, spiritual hingga banyak ilmu kebahagiaan dan keselamatan dunia dan akhirat yang dapat ku peroleh
- ❖ Almamaterku UNIVERSITAS JEMBER tercinta

MOTTO :

- *Dari manakah engkau memperoleh ilmu ? Dari bumi Allah.*
- *Dari manakah pusat ilmu yang dipinjamkan-Nya itu ? Di sumur firman yang namanya Al-Qur'an.*
- *Bagaimana engkau memperoleh airnya ? Dengan teknologi rohani; aku timbanya, dzikir ibu talinya.*
- *Bagaimana menjaga agar tak bocor timbamu ? Dengan syukur, rasa tak punya di hadapannya, serta menabur kembali ilmu itu kepada Allah melalui bumi dan segenap pengguninya.*

(Emha Ainun Nadjid)

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui terdapat tidaknya perbedaan harapan mahasiswa atas kualitas pelayanan jasa pendidikan di Politeknik Negeri Jember berdasarkan jurusannya dan berdasarkan tahun masuk/angkatan.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang mencerminkan harapan mahasiswa Politeknik Negeri Jember atas kualitas pelayanan jasa pendidikan tinggi. Dimensi kualitas pelayanan yang diteliti adalah *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Jumlah sampelnya adalah 170 mahasiswa yang terdiri dari 85 responden berdasarkan jurusan dan 85 responden berdasarkan tahun angkatan.

Model analisis yang digunakan adalah analisi gap dan uji Kruskal - Wallis. Hasil analisis menunjukkan bahwa harapan mahasiswa jurusan teknologi pertanian atas kualitas pelayanan jasa pendidikan tinggi di Politeknik Negeri Jember (*tangibles* = 6.026, *reliability* = 6.066, *responsiveness* = 6.028, *assurance* = 5.949, dan *emphaty* = 6.006), secara rata-rata lebih tinggi dari harapan mahasiswa jurusan produksi pertanian (*tangibles* = 5.507, *reliability* = 5.590, *responsiveness* = 5.479, *assurance* = 5.495, dan *emphaty* = 5.387), mahasiswa jurusan manajemen agribisnis (*tangibles* = 4.969, *reliability* = 5.041, *responsiveness* = 4.940, *assurance* = 4.925, dan *emphaty* = 5.060), dan mahasiswa jurusan peternakan (*tangibles* = 4.432, *reliability* = 4.465, *responsiveness* = 4.461, *assurance* = 4.917, dan *emphaty* = 4.607) dan harapan mahasiswa angkatan tahun 2000 atas kualitas pelayanan jasa pendidikan tinggi di Politeknik Negeri Jember (*tangibles* = 5.949, *reliability* = 6.000, *responsiveness* = 6.573, *assurance* = 6.296, dan *emphaty* = 10.754), secara rata-rata lebih tinggi dari harapan mahasiswa angkatan tahun 2001 (*tangibles* = 5.799, *reliability* = 5.596, *responsiveness* = 6.197, *assurance* = 5.936, dan *emphaty* = 10.412), mahasiswa angkatan tahun 2002 (*tangibles* = 5.619, *reliability* = 5.509, *responsiveness* = 5.830, *assurance* = 5.316, dan *emphaty* = 8.286), dan mahasiswa angkatan tahun 2003 (*tangibles* = 6.085, *reliability* = 6.141, *responsiveness* = 6.080, *assurance* = 5.869, dan *emphaty* = 9.838).

Uji signifikansi diketahui bahwa harapan mahasiswa Politeknik Negeri Jember terhadap kualitas jasa pendidikan berdasarkan jurusannya untuk kelima dimensi kualitas yang diteliti *tangibles* ($H = 69,646 > \chi^2_{0.05;4-1} = 7,8147$), *reliability* ($H = 66,051 > (20.05;4-1 = 7,8147)$), *responsiveness* ($H = 63,660 > (20.05;4-1 = 7,8147)$), *assurance* ($H = 28,342 > (20.05;4-1 = 7,8147)$), dan *emphaty* ($H = 30,909 > (20.05;4-1 = 7,8147)$), terdapat perbedaan secara signifikan. Perbedaan ini disebabkan karena kebutuhan dan keinginan mahasiswa yang berbeda-beda tergantung pada karakteristik dan kebiasaan pribadinya, dan diketahui juga bahwa harapan mahasiswa Politeknik Negeri Jember terhadap kualitas jasa pendidikan berdasarkan jurusannya untuk kelima dimensi kualitas yang diteliti *tangibles* ($H = 10,95406 > (20.05;4-1 = 7,8147)$), *responsiveness* ($H = 9,306068 > (20.05;4-1 = 7,8147)$), *assurance* ($H = 12,36322 > (20.05;4-1 = 7,8147)$), dan *emphaty* ($H = 20,03002 > (20.05;4-1 = 7,8147)$), terdapat perbedaan secara signifikan.,sedangkan untuk dimensi *reliability* ($H = 7,784361 > (20.05;4-1 = 7,8147)$) tidak terdapat perbedaan secara signifikan.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah SWT atas berkah dan rahmatNya, karena tanpaNya tidak ada suatu hajatpun yang dapat terlaksana, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Adapun skripsi yang penulis ajukan ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun faktor kealpaan penulis. Oleh karena itu penulis dengan senang hati akan menerima segala kritik maupun saran yang berkaitan untuk perbaikan dalam skripsi ini. Semoga dengan perbaikan maupun saran tersebut akan mewujudkan maksud dan tujuan dari penyusunan skripsi ini.

Selanjutnya penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak penulisan skripsi ini tidak akan berjalan sebagaimana mestinya, akhirnya dengan segala kerendahan hati tidak lupa penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Tarsicius Sutikto, M.Sc, selaku Rektor Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Liakip SU. selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Ibu Drs. Diah Yulisetiari, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

4. Bapak Mohamad Dimiyati, SE, M.Si dan Bapak N. Ari Subagio, SE, M.Si selaku pembimbing I dan II, atas kesabaran dan keikhlasannya membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Ir. Asmuji selaku Direktur Politeknik Negeri Jember terima kasih atas bantuannya selama penelitian.
6. Seluruh karyawan dan staf Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang memberikan waktunya demi kelancaran penelitian ini..
7. Seluruh karyawan dan staf Politeknik Negeri Jember yang memberikan waktunya demi kelancaran penelitian ini..
8. Bapak dan Ibuku tercinta yang tak pernah henti-hentinya memberikan kasih sayang, do'a dan cintanya kepada penulis.
9. Adikku tersayang yang selalu membuatku tertawa, dan kadang membuat marah karena kenakalannya.
10. Cahaya hatiku SAPTA PRIYANTAMA yang selalu menerangi kehidupanku dengan senyum keceriaan, kebahagiaan, dan kesabaran. Perhatian dan kasih sayangmu tak akan pernah tergantikan oleh siapapun.
11. Keluarga Kuwak yang selalu memotivasiku untuk segera menyelesaikan studiku.
12. Nenekku tercinta tanpa Beliau mungkin aku tak akan bisa menjadi sekarang ini.
13. Anak-anak "JATJU" : Mbak Henny, Kiki, Camelia, Fayi', Sustri, Mbak Ita, Putri, Enggar, Mitha, Ayu, Lina, Mbak Nur, Denny, Mbak Mirna, Mbak Nuning, Arik, Ria, Erma, Iid, dan anak-anak Eks-JATIJU. Makasih atas dukungan dan do'a kalian.

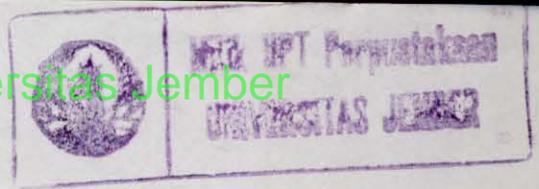
14. Teman-teman Sholawat di Pondok Pesantren Bahrul Ulum Kalisat untuk kebersamaan berbagi ilmu.
15. Sahabat-sahabat terbaikku Riska, Nia, Diana, Mbak Novi, Anida, Ika, Tatik, Wussy, Diah. Makasih atas dukungan dan kebersamaannya.
16. Anak-anak Manajemen Ganjil Angkatan 2000, makasih atas kebersamaannya yang begitu indah.

Semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan di sini, yang telah membantu terselesainya skripsi ini. Tiada balas jasa yang dapat penulis berikan kecuali hanya do'a setulus hati semoga amal baik semuanya diterima dan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi almamater tercinta, serta bagi setiap pembaca pada umumnya.

Jember, 2003

Penulis,



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Hasil Penelitian Sebelumnya	6
2.2 Landasan Teori.....	10
III. METODE PENELITIAN	
3.1 Tipe Penelitian.....	26
3.2 Metode Pengumpulan Data	26
3.3 Populasi dan Prosedur Pengumpulan Sampel	27
3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	30

3.5 Model Analisis	30
3.6 Teknik Analisis	30
3.7 Hipotesis.....	35
3.8 Definisi Variabel Operasional	35
3.9 Kerangka Pemecahan Masalah	38
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	40
4.2 Hasil dan Pembahasan	64
V. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	146
5.2 Saran.....	147
DAFTAR PUSTAKA.....	149
LAMPIRAN-LAMPIRAN	151

DAFTAR TABEL

- Tabel 3.1 Populasi dan Sampel Mahasiswa Berdasarkan Tahun Masuk yang Terdaftar pada Politeknik Negeri Jember Semester Gasal Tahun Ajaran 2003/2004
- Tabel 3.2 Populasi dan Sampel Mahasiswa Berdasarkan Jurusan pada Politeknik Negeri Jember
- Tabel 4.1 Uji Validitas Dimensi *Tangibles*
- Tabel 4.2 Uji Validitas Dimensi *Reliability*
- Tabel 4.3 Uji Validitas Dimensi *Responsiveness*
- Tabel 4.4 Uji Validitas Dimensi *Assurance*
- Tabel 4.5 Uji Validitas Dimensi *Emphaty*
- Tabel 4.6 Uji Validitas Dimensi *Tangibles*
- Tabel 4.7 Uji Validitas Dimensi *Reliability*
- Tabel 4.8 Uji Validitas Dimensi *Responsiveness*
- Tabel 4.9 Uji Validitas Dimensi *Assurance*
- Tabel 4.10 Uji Validitas Dimensi *Emphaty*
- Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Berdasarkan Jurusan
- Tabel 4.12 Hasil Uji *Reliabilitas* Berdasarkan Tahun Angkatan
- Tabel 4.13 Gap antara Harapan Mahasiswa Berbagai Jurusan Untuk Dimensi *Tangibles*
- Tabel 4.14 Gap antara Harapan Mahasiswa Berbagai Jurusan Untuk Dimensi *Reliability*
- Tabel 4.15 Gap antara Harapan Mahasiswa Berbagai Jurusan Untuk Dimensi *Responsiveness*
- Tabel 4.16 Gap antara Harapan Mahasiswa Berbagai Jurusan Untuk Dimensi *Assurance*

- Tabel 4.17 Gap antara Harapan Mahasiswa Berbagai Jurusan Untuk Dimensi *Emphaty*
- Tabel 4.18 Rangkuman hasil Uji Kruskal – Wallis Antara Harapan Mahasiswa Politeknik Negeri Jember Terhadap Kualitas Jasa Pendidikan Berdasarkan Jurusan
- Tabel 4.19 Gap antara Harapan Mahasiswa Berbagai Angkatan Untuk Dimensi *Tangibles*
- Tabel 4.20 Gap Antara Harapan Mahasiswa Berbagai Angkatan Untuk Dimensi *Reliability*
- Tabel 4.21 Gap antara Harapan Mahasiswa Berbagai Angkatan Untuk Dimensi *Responsiveness*
- Tabel 4.22 Gap antara Harapan Mahasiswa Berbagai Angkatan Untuk Dimensi *Assurance*
- Tabel 4.23 Gap antara Harapan Mahasiswa Berbagai Angkatan Untuk Dimensi *Empathy*
- Tabel 4.24 Rangkuman hasil Uji Kruskal – Wallis Antara Harapan Mahasiswa Politeknik Negeri Jember Terhadap Kualitas Jasa Pendidikan Berdasarkan Tahun Angkatan

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pandangan tradisional seringkali hanya terfokus pada pencapaian produktivitas dengan mengabaikan aspek kualitas. Hal ini bisa mempercepat kehancuran suatu perusahaan. Dalam era perdagangan bebas (liberalisasi perdangan) sebagaimana yang telah disepakati dalam kerangka AFTA, APEC, dan WTO, setiap perusahaan harus menghadapi persaingan ketat dari perusahaan-perusahaan lain dari seluruh dunia. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing juga menuntut setiap perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan pesaing. Perhatian suatu perusahaan tidak lagi terbatas pada produk (barang dan jasa) yang dihasilkan saja, tetapi juga pada aspek, sumber daya manusia, dan lingkungan. Dengan demikian hanya perusahaan yang benar-benar berkualitas yang dapat bersaing dalam pasar global.

Kualitas mempunyai hubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut (Tjiptono, Fandy, 2002:61).

Konteks kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan, telah tercapai konsensus bahwa harapan pelanggan memiliki peranan yang sangat besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kualitas maupun kepuasan, apabila jasa atau produk yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk.

Kualitas harus dimulai dari keluhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi produsen melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa.

Jasa tidak dipasarkan melalui saluran distribusi tradisional seperti halnya barang fisik, misalnya dari pabrik ke pedagang grosir, kemudian ke pengecer untuk selanjutnya disampaikan ke konsumen akhir. Akan tetapi dalam jasa ada dua kemungkinan, yaitu: pertama, pelanggan mendatangi lokasi fasilitas penyedia jasa (calon mahasiswa mendatangi Perguruan Tinggi atau Politeknik). Kemungkinan kedua adalah penyedia jasa yang mendatangi pelanggan (mobil pemadam kebakaran dikirim untuk menangani dan memadamkan api lokasi kebakaran).

Politeknik Negeri Jember sebagai penyedia jasa yang menyediakan jasa pendidikan, mempunyai jurusan yang beragam

diantaranya jurusan produksi pertanian, jurusan teknologi pertanian, jurusan peternakan, dan jurusan manajemen agribisnis dengan mahasiswa dari angkatan tahun 2000, tahun 2001, tahun 2002, hingga mahasiswa angkatan tahun 2003. Jurusan yang berbeda, dan tahun masuk yang berbeda memungkinkan adanya perbedaan harapan atas kualitas pelayanan jasa pendidikan antara masing-masing jurusan, dan masing-masing angkatan yang disebabkan keinginan yang berbeda dan pengalaman yang berbeda, sebagaimana seperti pendapat Zeithaml et al. (1993: 1-12) yang menyatakan bahwa tingkatan pelanggan atas harapannya adalah tergantung pada sejumlah penyebab, antara lain adalah pengalaman yang lalu dan keinginan personal. Seperti mahasiswa baru mungkin tidak tahu apa yang diharapkan dari perguruan tinggi. Oleh karena itu harapan akan kualitas mungkin banyak sekali, tinggi atau rendah, namun harapan-harapan itu akan menjadi sangat realistis karena pengalaman/perjalanan yang telah dilaluinya.

Harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diterima dari lembaganya, menunjukkan apa yang diinginkan oleh mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh lembaganya berdasarkan pengalamannya, seperti yang diungkapkan oleh Hampton (1993: 115-128), bahwa harapan diasumsikan sebagai dasar pengalaman pendidikan yang relevan di waktu yang lalu atas informasi yang diperolehnya.

Politeknik Negeri Jember merupakan perguruan tinggi yang menyelenggarakan program pendidikan profesional, yaitu program pendidikan yang mengarah proses belajar mengajar pada tingkat keahlian, ketrampilan, dan standar kompetensi yang spesifik, sesuai

dengan kebutuhan pasar kerja dan *stakeholder*. Program pendidikan yang dilaksanakan di Politeknik Negeri Jember menitikberatkan proses belajar mengajar pada ketrampilan dan keahlian, dengan sks praktek 60% dan teori (kuliah) 40%. Kegiatan praktek didukung oleh lahan praktek seluas 20 hektar serta 15 laboratorium/bengkel, dengan peralatan-peralatan mutakhir yang diperbarui setiap tahun. Politeknik Negeri Jember ini harus mampu bersaing dengan program pendidikan politeknik lainnya khususnya di wilayah Jawa Timur dan di Indonesia umumnya, dalam usaha menghasilkan lulusan yang dapat memenuhi pasar kerja. Dengan kondisi demikian, kiranya di Politeknik Negeri Jember perlu dilakukan penelitian yang berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan jasa pendidikan kepada mahasiswanya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan seperti berikut ini:

- a. Apakah terdapat perbedaan harapan mahasiswa atas kualitas pelayanan jasa pendidikan di Politeknik Negeri Jember berdasarkan jurusannya ?
- b. Apakah terdapat perbedaan harapan mahasiswa atas kualitas pelayanan jasa pendidikan di Politeknik Negeri Jember berdasarkan tahun masuk/angkatan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui terdapat tidaknya perbedaan harapan mahasiswa atas kualitas pelayanan jasa pendidikan di Politeknik Negeri Jember berdasarkan jurusannya.
- b. Untuk mengetahui terdapat tidaknya perbedaan harapan mahasiswa atas kualitas pelayanan jasa pendidikan di Politeknik Negeri Jember berdasarkan tahun masuk/angkatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

- a. Dapat digunakan sebagai sumber referensi bagi Politeknik Negeri Jember dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan jasa pendidikan kepada mahasiswa. Dengan kualitas yang memuaskan mahasiswa diharapkan Politeknik Negeri Jember dapat menghasilkan lulusan yang dapat memenuhi tuntutan pasar di era globalisasi ini.
- b. Dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti, serta dapat menjadi referensi bagi peneliti yang lain yang ingin melakukan penelitian yang berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan jasa pada lembaga pendidikan tinggi.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

2.1.1 Penelitian Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985)

Tiga peneliti Amerika, Parasuraman Zeithaml, dan Berry (1985: 41-50), melakukan penelitian mengenai kualitas yang dirasakan konsumen pada empat industri pelayanan, yaitu perbankan, kartu kredit, perdagangan surat-surat berharga, dan pemeliharaan dan perbaikan lima kesenjangan (gap) yang menyebabkan kegagalan penyampaian pelayanan dan persepsi manajemen, kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dan penyampaian pelayanan, kesenjangan antara penyampaian pelayanan dan komunikasi eksternal, kesenjangan antara pelayanan yang dirasakan dan pelayanan yang diharapkan. Pengukuran kualitas pelayanan dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Pengukuran dilakukan dengan membuat skala multi item yang diberi nama SERVQUAL, yang terdiri dari 22 item. Alat ini dimaksudkan untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, dan kesenjangan (gap) yang ada di model kualitas pelayanan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan adalah hasil dari perbandingan antara harapan (sebelum menerima pelayanan) dan pengalaman mereka (setelah menerima pelayanan). Jika harapannya terpenuhi, maka mereka akan puas dan persepsinya positif, dan sebaliknya jika tidak dipenuhi maka tidak puas dan persepsinya negatif. Bila kinerja

pelayanan melebihi harapannya, pelanggan bahagia (lebih dari sekedar puas).

2. penilaian pelanggan pada kualitas pelayanan dipengaruhi oleh proses penyampaian pelayanan dan output dari pelayanan.
3. kualitas pelayanan ada dua macam, yaitu kualitas dari pelayanan yang normal dan kualitas dari deviasi pelayanan yang normal.

Berdasarkan penelitian tersebut maka persamaan yang ada dengan penelitian ini adalah dimensi yang digunakan dalam pengukuran kualitas pelayanan adalah sama, kesamaan dalam model pengukuran kualitas jasa yaitu model SERVQUAL. Perbedaan dengan penelitian ini adalah pada item-item model SERVQUAL yang digunakan, dimana pada penelitian ini dilakukan modifikasi terhadap item-item tersebut, dan kesenjangan (gap) yang menyebabkan kegagalan penyampaian pelayanan, yaitu penelitian ini meneliti kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen, dan perbedaan lainnya menyangkut obyek dan waktu penelitian.

2.1.2 Penelitian Syihabudin (1999)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas jasa yang meliputi faktor fisik nyata (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) terhadap kualitas pelayanan jasa pendidikan tinggi. Lokasi penelitian adalah Perguruan Tinggi "X" di Gresik, dengan jumlah sampel 200 mahasiswa yang diambil dengan metode *clutser random sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan model *full regression* dan *stepwise regression*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya

pengaruh signifikan antara faktor fisik nyata (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) dengan tingkat kepuasan mahasiswa dengan kontribusi sebesar 23%. *Full regression* dari kelima faktor tersebut hanya ada tiga faktor yang secara parsial pengaruhnya signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa, yaitu fisik nyata, daya tanggap, dan jaminan dengan menempatkan faktor fisik nyata yang paling signifikan. *Stepwise regression* membuktikan adanya empat faktor yang signifikan, yaitu: fisik nyata, keandalan, daya tanggap, dan jaminan dengan menempatkan faktor jaminan sebagai faktor yang paling signifikan pengaruhnya.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dilihat persamaan dengan penelitian ini adalah menyangkut objek penelitian yaitu jasa pendidikan, dimensi kualitas yang diteliti yaitu fisik nyata (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Perbedaannya dengan penelitian ini adalah menyangkut tujuan penelitian, alat analisis yang digunakan, metode sampling yang digunakan.

2.1.3 Penelitian Dimiyati (2000)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui terdapat tidaknya kesenjangan (*gap*) antara harapan mahasiswa dengan persepsi manajemen atas kualitas pelayanan jasa pendidikan tinggi di FE-UJ, untuk mengetahui terdapat tidaknya kesenjangan (*gap*) antara harapan pengguna lulusan dengan persepsi manajemen atas kualitas jasa pendidikan tinggi di FE-UJ, dan untuk mengetahui terdapat tidaknya perbedaan antara harapan mahasiswa baru, mahasiswa

tingkat menengah dan mahasiswa tingkat akhir atas kualitas pelayanan jasa pendidikan tinggi di FE-UJ.

Intrumen penelitian dengan menggunakan kuesioner yang mencerminkan harapan mahasiswa, harapan pengguna lulusan, dan persepsi manajemen mengenai harapan mahasiswa dan pengguna lulusan atas kualitas pelayanan jasa pendidikan tinggi. Dimensi kualitas pelayanan yang diteliti adalah *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Sampelnya adalah mahasiswa (78 orang) dan pimpinan struktural FE-UJ (40 orang), serta seluruh instansi dan perusahaan yang ada di wilayah kabupaten Jember (78 instansi). Model analisis yang digunakan antara lain analisis gap, uji *Mann Whitney* dan uji *Kruskal Wallis*.

Hasil analisis menunjukkan bahwa harapan mahasiswa dan harapan pengguna lulusan atas kualitas pelayanan jasa pendidikan di FE-UJ secara rata-rata lebih tinggi daripada persepsi manajemen; dan harapan mahasiswa baru secara rata-rata lebih tinggi daripada harapan mahasiswa tingkat menengah dan mahasiswa tingkat akhir.

Berdasarkan uji signifikansi statistik diketahui bahwa H1 untuk dimensi *tangibles*, *responsiveness*, dan *emphaty* diterima, dalam arti terdapat kesenjangan secara signifikan antara harapan mahasiswa dengan persepsi manajemen. Pengujian H2 untuk lima dimensi yang diteliti (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*) semuanya diterima, yang berarti antara harapan pengguna lulusan dengan persepsi manajemen terdapat kesenjangan secara signifikan. Demikian juga pada pengujian H3, untuk dimensi *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*, hipotesis yang diajukan

diterima, artinya antara harapan mahasiswa baru dengan harapan mahasiswa tingkat menengah dan tingkat akhir terdapat perbedaan secara signifikan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka persamaannya dengan penelitian ini adalah menyangkut dimensi kualitas yang digunakan, menyangkut obyek penelitian yaitu jasa pendidikan, instrumen yang digunakan. Perbedaan dengan penelitian ini adalah alata analisis yang digunakan, dalam penelitian ini hanya menggunakan alat analisis gap dan uji *Kruskal Wallis*. Penelitian ini hanya meneliti perbedaan harapan mahasiswa saja.

Kesimpulan umum dari ketiga penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. adanya pengaruh signifikan antara dimensi kualitas jasa dengan tingkat kepuasan mahasiswa,
2. adanya perbedaan harapan pelanggan dengan persepsi manajemen atas kualitas pelayanan jasa pendidikan.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Konsep dan Pengertian Jasa

Pada umumnya produk dapat diklasifikasikan dengan berbagai cara. Salah satu cara yang banyak digunakan adalah klasifikasi berdasarkan daya tahan atau berwujud tidaknya suatu produk. Berdasarkan kriteria ini, ada tiga kelompok produk, yaitu (Tjiptono, Fandy, 2002: 5-6):

1. barang tidak tahan lama (*nondurable goods*), yaitu barang yang berwujud yang biasanya habis dikonsumsi dalam satu atau beberapa kali pemakaian atau dengan kata lain umur ekonomisnya kurang dari satu tahun.

2. barang tahan lama (*durable goods*), yaitu barang berwujud yang biasanya bisa bertahan lama dan memiliki umur ekonomis lebih dari satu tahun.
3. jasa (*service*), yaitu merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual.

Perbedaan secara tegas antara barang dan jasa sering kali sukar dilakukan. Hal ini dikarenakan pembelian suatu barang sering kali disertai dengan jasa-jasa tertentu (misalnya instalasi, pemberian garansi, pelatihan dan bimbingan operasional, perawatan dan reparasi) dan sebaliknya pembelian suatu jasa sering kali juga melibatkan barang-barang yang melengkapinya (misalnya makanan di restoran, telepon dalam jasa telekomunikasi). Meskipun demikian, jasa dapat didefinisikan sebagai berikut (Kotler, 2000:464):

"A service is any or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. It's production may or may not be tied to physical product."

Berdasarkan definisi tersebut jasa merupakan aktivitas atau manfaat apapun yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tanpa wujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Leonard L. Berry, seperti dikutip oleh Zeithaml dan Bitner (1996:5) mendefinisikan jasa sebagai *deeds* (tindakan, prosedur, aktivitas); proses-proses dan unjuk kerja *intangibel*. Meskipun demikian, wujud jasa bisa saja mencakup laporan akhir yang tangibel untuk melakukan training karyawan.

Berdasarkan definisi tersebut dari sisi penjualan dan konsumsi, jasa mempunyai perbedaan yang kontras dengan barang. Barang adalah suatu obyek yang *tangibel* yang dapat diciptakan dan

dijual atau digunakan setelah selang waktu tertentu. Jasa adalah *intangibel* (seperti kenyamanan, hiburan, kecepatan, kesenangan, dan kesehatan) dan *perishabel* (jasa tidak mungkin disimpan sebagai persediaan yang siap dijual atau dikonsumsi pada saat yang diperlukan). Jasa diciptakan dan dikonsumsi secara simultan.

Zeithaml dan Bitner (1996: 5) mendefinisikan jasa secara umum sebagai;

“semua aktivitas ekonomi yang outputnya bukanlah produk atau konstruksi fisik yang secara umum konsumsi dan produksinya dilakukan pada waktu yang sama dan nilai tambah yang diberikannya dalam bentuk (kenyamanan, hiburan, kecepatan, kesenangan, dan kesehatan) yang secara prinsip intangibel bagi pembeli pertamanya.”

Pembedaan antara barang dan jasa sering kali sukar untuk dilakukan. Hal ini dikarenakan pembelian suatu barang seringkali disertai jasa-jasa tertentu. Sebaliknya, pembelian suatu jasa seringkali juga melibatkan barang-barang yang melengkapinya.

Jasa/pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada memiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Kondisi dan cepat lambatnya pertumbuhan jasa akan sangat tergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja (penampilan) yang ditawarkan oleh pihak produsen.

Penawaran suatu perusahaan kepada pasar biasanya mencakup beberapa jenis jasa. Komponen jasa ini dapat merupakan bagian ataupun bagian utama/pokok dari keseluruhan penawaran tersebut. Pada kenyataannya, suatu penawaran dapat bervariasi dari dua kutub ekstrem, yaitu murni berupa barang pada satu sisi lain dan jasa murni pada sisi lainnya. Berdasarkan kriteria ini, penawaran

suatu jasa perusahaan dapat dibedakan menjadi lima kategori, yaitu (Tjiptono, Fandy, 2002: 6-7):

1. produk murni, yaitu penawaran semata-mata hanya terdiri atas produk fisik tanpa ada atau pelayanan yang menyertai produk tersebut, misalnya sabun mandi, pasta gigi atau sabun cuci.
2. produk fisik dengan jasa pendukung, yaitu penawaran terdiri atas suatu produk fisik yang disertai dengan satu atau beberapa jenis jasa untuk meningkatkan daya tarik konsumennya.
3. hybrid, yaitu penawaran terdiri dari barang dan jasa yang sama persisnya.
4. jasa utama yang didukung dengan barang dan jasa minor, yaitu penawaran terdiri dari satu jasa pokok bersama-sama dengan jasa tambahan (pelengkap) dan/atau barang-barang pendukung. Contohnya penumpang pesawat selama menempuh pesawat menuju tempat tujuannya, ada beberapa unsur produk fisik yang terlibat, seperti makanan dan minuman, majalah dan surat kabar yang disediakan oleh jasa perusahaan penerbangan.
5. jasa murni, yaitu penawaran hampir seluruhnya berupa jasa. Misalnya fisioterapi, konsultasi psikologi, pemijatan, dan lain-lain.

2.2.1.1 Karakteristik Jasa

Menurut Tjiptono (2002: 15) ada empat karakteristik pokok yang membedakan jasa dengan barang. Karakteristik tersebut meliputi: (1) *instability*, (2) *insparability*, (3) *variability*, (4) *perishability*.

1. *Instability*

Jasa berbeda dengan barang, jika barang merupakan suatu obyek, alat, atau benda, maka jasa adalah suatu perbuatan, kinerja (*performance*), atau usaha. Barang dapat dimiliki, sedangkan jasa hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki. Meskipun demikian sebagian besar jasa dapat berkaitan dan dapat didukung produk fisik, misalnya mobil dalam jasa transportasi, esensi dari apa yang dibeli pelanggan adalah *performance* yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya.

Jasa bersifat *intangibel*, artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium, atau didengar sebelum dibeli. Berry *dalam* Enis dan Cox tahun 1988 (Tjiptono, Fandy, 2002: 15) mengemukakan bahwa konsep *intangibel* ini sendiri memiliki dua pengertian yaitu:

- a. Sesuatu yang tidak dapat disentuh atau tidak dapat dirasa.
- b. Sesuatu yang tidak mudah didefinisikan, diformulasikan, atau difahami secara rohaniah.

Seseorang tidak dapat nilai hasil dari jasa sebelum ia menikmatinya sendiri. Bila pelanggan membeli jasa, maka ia hanya menggunakan, memanfaatkan, atau menyewa jasa tersebut. Penyewa tersebut tidak lantas memiliki jasa yang dibelinya. Oleh karena itu untuk mengurangi ketidakpastian, para pelanggan memperhatikan tanda-tanda atas bukti kualitas jasa tersebut. Mereka hanya menyimpulkan kualitas jasa dari tempat (*place*), orang (*people*), peralatan (*equipment*), bahan-bahan komunikasi (*communication materials*), simbol, dan harga yang mereka amati. Kesimpulan yang diambil para pelanggan akan banyak dipengaruhi oleh atribut-atribut yang digunakan perusahaan jasa, baik atribut yang bersifat obyektif dan dapat dikuantitatifkan maupun atribut yang sangat subyektif dan bersifat perseptual.

2. *Insparability*

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi, sedangkan jasa biasanya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Keduanya mempengaruhi hasil (*outcome*) dari jasa tersebut. Hubungan penyedia jasa (*contact person*) merupakan unsur penting. Dengan demikian, kunci keberhasilan bisnis jasa ada proses *rekrutment*, kompensasi, pelatihan dan pengembangan karyawannya. Faktor lain yang tidak kalah pentingnya adalah pemberian perhatian khusus pada tingkat partisipasi/keterlibatan pelanggan dalam proses jasa (misalnya aktivitas dan peran serta pelajar/mahasiswa dalam pendidikan di sekolah/PT). Demikian pula halnya dengan fasilitas pendukung jasa sangat perlu diperhatikan, misalnya ruang kuliah yang nyaman, tersedianya OHP, fasilitas komputer, *book store*, mesin photo copy, CD Rom, dan sebagainya. Pemilihan lokasi yang tepat, dalam artian dekat dan mudah dicapai pelanggan juga perlu dipertimbangkan. Hal ini berlaku untuk jasa, dimana pelanggan yang mendatangi penyedia jasa (misalnya museum dan bioskop),

maupun penyedia jasa yang mendatangi pelanggan (jasa pengiriman mobil ambulans pada rumah sakit).

3. *Variability*

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *nonstandardized output*, artinya kebanyakan variasi bentuk, kualitas, dan jenis tergantung siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Menurut Bovee, Huston, dan Thill (1995: 23) ada tiga faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas jasa yaitu kerjasama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa, moral/motivasi karyawan dalam melayani pelanggan, dan beban kerja perusahaan. Pada industri jasa yang bersifat *people based*, komponen manusia yang terlibat jauh lebih banyak daripada jasa yang bersifat *equipment based* maupun operasi manufaktur. Pembeli jasa sangat peduli terhadap variabilitas yang sangat tinggi ini dan seringkali mereka meminta pendapat orang lain sebelum memutuskan untuk memilih penyedia jasa.

4. *Perishability*

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Kursi pesawat yang kosong, kamar hotel yang tidak dihuni, atau jam tertentu tanpa pasien di tempat praktek dokter gigi akan berlalu/hilang begitu saja karena tidak dapat disimpan. Dengan demikian bila suatu jasa tidak digunakan, maka jasa tersebut akan berlalu begitu saja.

Kondisi di atas tidak masalah bila permintaannya konstan. Kenyataannya permintaan pelanggan akan jasa umumnya sangat bervariasi dan dipengaruhi faktor musiman. Oleh karena itu perusahaan harus mengevaluasi kapasitasnya (substitusi dari persediaan jasa) guna menyeimbangkan penawaran dan permintaan.

2.2.1.2 Arti Pentingnya Kualitas Jasa

Dewasa ini sektor jasa mulai memegang peranan vital dalam perekonomian dunia. Hal ini sesuai dengan Carlzon dalam Brown tahun 1991 di banyak negara hampir 70% dari total angkatan kerjanya menekuni sektor ini (Tjiptono, Fandy, 2002: 51). Akan tetapi, minat dan perhatian pada aspek kualitas dapat dikatakan baru berkembang dalam dua dekade terakhir.

Kualitas produk (baik barang maupun jasa) besar kontribusinya terhadap kepuasan pelanggan, retensi pelanggan, komunikasi dari mulut ke mulut, pangsa pasar, dan profitabilitas. Hal ini diperkuat dengan hasil banyak studi yang menunjukkan bahwa pangsa pasar, ROI (*return on investment*), dan perputaran aset (*asset turnover*) sangat terkait dengan persepsi terhadap kualitas barang dan jasa suatu perusahaan. Oleh sebab itu, masalah kualitas jasa perlu mendapatkan perhatian yang besar.

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan suatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan (Supranto, 1997:228).

Kualitas jasa jauh lebih sukar didefinisikan, dijabarkan, dan diukur bila dibandingkan dengan kualitas barang. Bila ukuran kualitas pengendalian telah lama ada untuk barang-barang berwujud (*tangible goods*), maka untuk jasa berbagai upaya telah dan sedang dikembangkan untuk merumuskan ukuran-ukuran semacam itu.

Definisi kualitas jasa terfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Menurut Rust et al. Tahun 1996 harapan pelanggan dapat berupa tiga tipe (Tjiptono, Fandy, 2002: 51). Pertama, *will expectation*, yaitu tingkat kinerja yang diprediksikan atau yang diperkirakan konsumen akan diterimanya,

berdasarkan semua informasi yang diketahuinya. Tipe ini merupakan tingkat harapan yang paling sering dimaksudkan oleh konsumen pada waktu menilai kualitas jasa tertentu. Kedua, *should expectation*, yaitu tingkat kinerja yang dianggap sudah sepantasnya diterima konsumen. Biasanya tuntutan dari apa yang seharusnya terjadi jauh lebih tinggi daripada apa yang diperkirakan akan terjadi. Ketiga, *ideal expectation*, yaitu tingkat kinerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima konsumen.

Parasuraman et. al., 1985 dalam Tjiptono, Fandy: 60 mengemukakan bahwa:

“Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan konsumen, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas layanan dipersepsikan ideal. Tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan konsumen, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.”

Kotler (1997: 11) menyatakan bahwa:

“Kualitas harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen. Persepsi konsumen terhadap kualitas layanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh konsumen atas keunggulan suatu layanan.”

Definisi-definisi yang ada mempunyai beberapa kesamaan, yakni dalam elemen-elemen sebagai berikut: kualitas merupakan usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan serta

kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah, yakni apa yang dianggap merupakan sesuatu yang berkualitas pada saat ini, mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa yang akan mendatang.

Berbagai definisi kualitas yang ada, maka dalam penelitian ini pengertian kualitas adalah mengacu pada Kotler (1997:199-200) bahwa kualitas sebagai totalitas dan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang berhubungan dengan kemampuan untuk memuaskan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas merupakan sesuatu yang dirasakan oleh para pelanggan dalam rangka untuk memuaskan harapannya.

2.2.1.3 Model Kualitas Jasa

Ada banyak model yang dapat digunakan untuk menganalisis kualitas jasa. Pemilihan terhadap suatu model tergantung pada tujuan analisis, jenis perusahaan, dan situasi pasar.

Tiga peneliti Amerika, A. Parasuraman, V.A. Zeithalm, dan LL. Berry yang dilakukan pada tahun 1985 (dalam Tjiptono, Fandy, 2002: 80- 81) melakukan penelitian mengenai *customer perceived quality* pada empat industri jasa, yaitu *retail banking*, *credit card*, *securities brokerage*, dan *product repair and maintenance*. Dalam penelitian tersebut, mereka mengidentifikasi 5 (lima) macam kesenjangan (gap) kualitas jasa yang memungkinkan kegagalan penyampaian jasa. Kelima gap tersebut adalah sebagai berikut:

1. Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen atas harapan pelanggan (gap 1). Pada kenyataannya pihak manajemen suatu perusahaan tidak selalu dapat merasakan atau memahami apa yang diinginkan pelanggan secara tepat. Akibatnya manajemen tidak mengetahui bagaimana suatu jasa didesain, dan jasa-jasa pendukung/sekunder apa saja yang diinginkan konsumen. Contohnya pengelola catering mungkin mengira apa pelanggannya lebih

- mengutamakan ketepatan waktu penghantaran makanannya, padahal para pelanggan tersebut mungkin lebih memperhatikan variabel menu yang disajikan.
2. Gap antara persepsi manajemen mengenai harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (gap 2). Kadangkala manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan pelanggan, tetapi mereka tidak menyusun standar kinerja tertentu yang jelas. Hal ini bisa dikarenakan oleh tiga faktor, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kekurangan sumber daya, atau karena adanya kelebihan permintaan, sebagai contoh, manajemen suatu bank meminta para stafnya agar memberikan pelayanan secara cepat tanpa menentukan standar atau ukuran waktu pelayanan yang dapat dikategorikan cepat.
 3. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (gap 3). Ada beberapa sebab terjadinya gap ini, misalnya karyawan kurang terlatih, beban kerja melampaui batas, tidak dapat memenuhi standar kinerja, atau bahkan tidak mau memenuhi standar kerja yang telah ditetapkan. Selain itu mungkin pula karyawan dihadapkan pada standar-standar yang kadangkala saling bertentangan satu sama lain, misalnya juru rawat diharuskan meluangkan waktunya untuk mendengarkan keluhan atau masalah pasien, tetapi di sisi lain mereka juga harus melayani para pasien dengan cepat.
 4. Gap antara penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal (gap 4). Harapan pelanggan seringkali dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh perusahaan. Resiko yang dihadapi perusahaan adalah apabila janji yang diberikan ternyata tidak dapat dipenuhi. Misalnya brosur suatu lembaga pendidikan menyatakan bahwa lembaganya merupakan yang terbaik; memiliki sarana kuliah; praktikum dan perpustakaan lengkap; dan staf pengajar yang profesional. Akan tetapi saat pelanggan datang dan merasakan bahwa keadaannya biasa-biasa saja, maka sebenarnya komunikasi eksternal yang dilakukan oleh lembaga pendidikan tersebut telah mendistorsi harapan konsumen dan menyebabkan terjadinya persepsi negatif terhadap kualitas jasa lembaga tersebut.

5. Gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan (gap 5). Gap ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja atau prestasi perusahaan dengan cara berlainan dan salah dalam mempersepsikan kualitas jasa tersebut, misalnya seorang dokter bisa saja terus mengunjungi pasiennya untuk menunjukkan perhatiannya. Akan tetapi pasien dapat menginterpretasikannya sebagai suatu indikasi bahwa ada yang tidak beres berkenaan dengan penyakit yang dideritanya.

Model kualitas jasa dari Parasuraman et al. tersebut di atas dikenai dengan nama model SERVQUAL (singkatan dari *service quality*). Model SERVQUAL tersebut cukup populer dan hingga kini banyak digunakan acuan dalam riset pemasaran. Model tersebut berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan yang sebagian besar didasarkan pada pendekatan diskonfirmasi. Pendekatan ini ditegaskan bahwa bila kinerja pada suatu atribut (*attribute performance*) meningkat lebih besar daripada harapan (*expectations*) atas atribut yang bersaing, maka kepuasan akan meningkat (Tjiptono, Fandy, 2002: 53).

Model SERVQUAL meliputi analisis terhadap lima gap yang berpengaruh terhadap kualitas jasa. Model SERVQUAL dibangun atas asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja atribut jasa dengan standar ideal atau sempurna untuk masing-masing atribut tersebut, bila kinerja melampaui standar, maka persepsi atas kualitas jasa keseluruhan akan meningkat. Ringkas kata model ini menganalisis gap antara dua variabel pokok, yakni jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan atau dirasakan.

2.2.1.4 Dimensi Kualitas Jasa

Dimensi kualitas pelayanan telah banyak dikembangkan oleh beberapa ahli. Gavin, David pada tahun 1987 mengembangkan delapan dimensi kualitas dan dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis. Dimensi-dimensi tersebut adalah sebagai berikut (Gaspersz, 1997: 12-13):

1. Kinerja (*performance*), berkaitan dengan aspek fungsional dari barang itu dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan pelanggan ketika ingin membeli suatu barang. Misalnya performansi dari mobil adalah kecepatan, akselerasi, kemudahan pemeliharaan dan kenyamanan dalam mengemudi.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap, misalnya kelengkapan interior dan eksterior mobil.
3. Keandalan (*reliability*), berkaitan dengan kemungkinan suatu barang melaksanakan fungsinya secara berhasil dalam periode waktu tertentu di bawah kondisi tertentu. Dengan demikian keandalan merupakan karakteristik yang merefleksikan kemungkinan tingkat keberhasilan dalam penggunaan barang itu.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditentukan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan, misalnya standar keamanan dan emisi mobil terpenuhi.
5. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat terus digunakan. Dimensi ini mencakup umur ekonomis dan umur teknis penggunaan suatu produk.
6. Kemampuan pelayanan (*serviceability*), karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan, keramahan, kompetensi, kemudahan serta akurasi dalam perbaikan.
7. Estetika (*aesthetis*), yaitu daya tarik produk terhadap panca indera, misalnya bentuk fisik produk yang menarik.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Dimensi di atas dapat diterapkan pada bisnis jasa, tetapi sebagian dimensi tersebut dikembangkan berdasarkan pengalaman dan penelitian terhadap perusahaan manufacture. Beberapa pakar pemasaran, seperti Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa.

Kesepuluh faktor tersebut menurut Parasuraman et al.,(1985 : 17):

1. *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsentrasi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*durability*).
2. *Responsivness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
3. *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
4. *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi yang perusahaan mudah dihubungi.
5. *Coertesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para *contack personel* (seperti resepsionis, operator telepon).
6. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
7. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, karakteristik pribadi *contack personel*, interaksi dengan pelanggan.
8. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keraguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*).

9. *Understanding /knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa.

Perkembangan selanjutnya, yaitu pada tahun 1988, Parasuraman dan kawan-kawan menemukan bahwa sepuluh dimensi yang dapat dirangkum menjadi hanya lima dimensi yang meliputi (Tjiptono, Fandy, 2002: 70):

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni 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 keragu-raguan.
5. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Perhatian ini mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan yang telah dirangkum oleh Parasuraman dan kawan-kawan pada tahun 1988 yang meliputi dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

2.2.1.5 Total Quality Management

Definisi TQM juga bermacam-macam, seperti halnya dengan kualitas. TQM diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari perusahaan ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktivitas, dan pengertian serta kepuasan pelanggan (Ishikawa dalam Pawitra, 1993: 135). Definisi

lainnya menyatakan bahwa TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi (Santoso dalam Tjiptono, 2000: 4).

Pengertian TQM dapat dibedakan dalam dua aspek yang bertujuan untuk memudahkan pemahamannya (Tjiptono, 2000: 4):

“Aspek pertama menguraikan apa TQM itu dan aspek kedua membahas bagaimana mencapainya. *Total quality manajemen* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi mengganggu melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. *Total quality approach* hanya dapat dicapai dengan memperhatikan karakteristik TQM berikut ini : fokus pada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal; memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas; menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah; memiliki komitmen jangka panjang; membutuhkan kerja sama tim (*teamwork*); memperbaiki proses secara berkesinambungan; menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan; memiliki kesatuan tujuan; adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.”

Dengan demikian, secara umum TQM menghadirkan seperangkat prinsip manajemen yang berfokus pada perbaikan kualitas sebagai tenaga penggerak pada semua area fungsi dan pada semua tingkatan di organisasi.

2.2.1.6 Harapan Pelanggan

Harapan pelanggan memiliki peranan yang sangat besar dalam konteks kualitas produk dan kepuasan sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kualitas maupun kepuasan. Olson dan Dover *dalam* Zeithaml et al., 1993 : 31 menyatakan bahwa harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau

membeli suatu produk yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut.

Harapan pelanggan adalah sesuai dengan tingkat kepuasan pelanggan atau ketidakpuasan atas kualitas jasa. Harapan disini dapat didasarkan pada transaksi yang spesifik sebagai persepsi pelanggan atas pengembangan kualitas jasa secara keseluruhan dalam jangka panjang.

Faktor-faktor yang membentuk pengharapan konsumen, antara lain (Kotler, 1997: 91):

1. Komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*). Pengaruh ini timbul dari apa yang didengar oleh konsumen dari konsumen lain. Komunikasi ini merupakan faktor yang cukup potensial, karena konsumen biasanya cenderung mempercayai konsumen lain yang pernah mencoba produk atau jasa tersebut.
2. Keinginan perseorangan atau (*personal needs*). Pengaruh yang kedua ini, merupakan pengaruh yang kuat, karena konsumen mengharapkan sesuatu biasanya tergantung pada karakteristik dan kebiasaan pribadi.
3. Pengalaman masa lalu (*past experiences*). Pengalaman pada waktu sebelumnya juga berpengaruh pada penghargaan konsumen. Pada umumnya semakin berpengalaman konsumen, semakin rendah harapannya akan keramahan dan kesantunan, tetapi semakin tinggi harapannya akan kompetensi dan efektifitas kerja perusahaan.
4. Komunikasi eksternal (*external communication*). Hal ini juga memegang peranan penting dalam membentuk pengharapan konsumen, misalnya melalui iklan dan selebaran-selebaran.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini bersifat penelitian deskriptif survei yaitu penelitian yang diadakan untuk meneliti suatu obyek untuk memperoleh fakta-fakta tentang gejala-gejala atas permasalahan yang timbul (Umar, Husein, 2002:44).

3.2 Metode Pengumpulan Data

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang berasal dari sumber yang asli dan dikumpulkan secara khusus untuk menjawab pertanyaan penelitian (Emory dan Cooper, 1999:256). Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari responden, yaitu mahasiswa di lingkungan Politeknik Negeri Jember. Data primer yang digunakan menyangkut tentang pernyataan harapan mahasiswa atas kualitas pelayanan jasa pendidikan. Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian-penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data sekunder dalam penelitian ini digunakan untuk mendukung data primer. Data-data tersebut diperoleh dari Politeknik Negeri Jember yang berupa data jumlah mahasiswa perangkatan, jumlah mahasiswa perjurusan, dan jumlah jurusan Politeknik Negeri Jember.

3.2.2 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui:

1. Metode survei, yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan pada sampel dan merekam jawaban untuk dianalisis (Emory dan Cooper, 1999:287). Metode survei ini dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang utama. Data yang digunakan pada penelitian ini berupa data primer yang berasal dari mahasiswa yang berupa harapan mahasiswa akan kualitas pelayanan jasa di Politeknik Negeri Jember berdasarkan tahun masuk, serta jurusannya. Data-data tersebut didapatkan dengan cara memberikan kuesioner yaitu dengan teknik pengumpulan data dengan menyerahkan atau mengirimkan daftar pertanyaan untuk diisi oleh responden, kemudian responden mengembalikan kepada peneliti secara langsung.
2. Studi Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subyek penelitian, namun dengan cara mendatangi Politeknik Negeri Jember untuk mendapatkan dokumen, arsip tentang jumlah mahasiswa perangkatan, jumlah mahasiswa perjurusan, dan jumlah jurusan yang ada.

3.3 Populasi dan Prosedur Penentuan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah totalitas dari semua objek/individu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas, dan lengkap yang akan diteliti. Penelitian ini dilakukan di Politeknik Negeri Jember, sehingga yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa yang

terdaftar pada Politeknik Negeri Jember semester gasal tahun ajaran 2003/2004.

3.3.2 Prosedur Penentuan Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu, jelas, dan lengkap yang dianggap bisa mewakili populasi. Pengambilan sampel yang baik hendaknya dengan cara menyeleksi bagian dari elemen-elemen populasi, kesimpulan tentang keseluruhan populasi akan dapat diperoleh.

Prosedur pengambilan sampel dalam penelitian ini untuk populasi mahasiswa menggunakan *stratified proposional random sampling*. *Stratified proposional random sampling* (sampling acak berlapis proposional) adalah bentuk sampling random dimana populasi (elemen populasi) dibagi dalam kelompok-kelompok yang disebut strata yang proporsi sampel pada setiap strata atau lapisan sama. *Stratified* digunakan untuk mengelompokkan populasi agar diperoleh kelompok populasi yang relatif homogen. Strata dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan tahun masuk atau angkatan mahasiswa, dan berdasarkan jurusan. *Proposional* digunakan untuk menentukan besar sampel pada masing-masing strata, dan *random* digunakan dalam pengambilan sampel penelitian.

Jumlah sampel diambil 10% dari jumlah total populasi, sebagaimana seperti pendapat Gay & Diehl *dalam* Amirullah, 2002:59 yang menyatakan bahwa ukuran sampel yang dapat diterima tergantung pada jenis penelitiannya, apabila penelitiannya bersifat deskriptif, maka sampel minimumnya adalah 10% dari populasi,

selanjutnya dalam menentukan jumlah sampel dari setiap strata ditentukan dengan rumus sebagai berikut (Natsir, 2000: 355):

$$nh = \frac{Nh}{N} n$$

Dimana: nh = jumlah sampel tiap strata

Nh = jumlah populasi tiap strata

N = populasi seluruh strata

n = sampel yang diambil

Tabel 3.1

Populasi dan Sampel Mahasiswa Berdasarkan Tahun Masuk yang Terdaftar pada Politeknik Negeri Jember Semester Gasal Tahun Ajaran 2003/2004

Strata	Tahun Masuk (semester gasal)	Populasi (mahasiswa)	Sampel (mahasiswa)
I	2003	282	28
II	2002	247	25
III	2001	264	26
IV	2000	62	6
Jumlah		855	85

Sumber data : Bagian Kemahasiswaan Politeknik Negeri Jember
2003

Tabel 3.2

Populasi dan Sampel Mahasiswa Berdasarkan Jurusan pada Politeknik Negeri Jember

Strata	Jurusan	Populasi (mahasiswa)	Sampel (mahasiswa)
I	Produksi Pertanian	244	24
II	Teknologi Pertanian	226	22
III	Peternakan	77	8
IV	Manajemen Agribisnis	308	31
Jumlah		855	85

Sumber data : Bagian Kemahasiswaan Politeknik Negeri Jember
2003

3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

3.4.1 Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat mengukur apa yang ingin diukur (Umar, Husein, 2002:103). Pengukuran validitas dengan memanfaatkan program *SPSS for Windows Release 7.5*. Kriteria valid pada *corelasi signifikan* pada taraf 5%.

3.4.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas alat ukur tersebut akan diuji apabila alat ukur telah dinyatakan valid. Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensin suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama (Umar, Husein, 2002:113). Perhitungan reliabilitas dengan memanfaatkan program *SPSS for Windows Release 7.5*. Kriteria reliable jika *chronbach alpha* $> 0,6$ (Rangkuti, Freddy, 2002:77).

3.5 Model Analisis

Hakekat bangunan model ini adalah merupakan model yang menghimpun keterhubungan esensial yang mampu memenuhi kepentingan analisis serta menjawab masalah khusus yang dihadapi (Dimiyati, Mohamad, 2000:92). Sehubungan dengan rumusan masalah, tujuan penelitian, serta hipotesis yang ditetapkan dalam penelitian ini, maka pendekatan model analisis yang digunakan adalah model analisis gap dengan menggunakan instrumen SERVQUAL kemudian dilanjutkan dengan uji signifikasi statistik dengan menggunakan Uji *Kruskal - Wallis* (H test). Uji *Kruskal Wallis* (uji H) digunakan untuk menguji hipotesis 1 dan hipotesis 2. Pengujian hipotesis 1 dilakukan dengan cara, kuesioner yang telah

diisi oleh mahasiswa dipisahkan antara mahasiswa jurusan produksi pertanian, mahasiswa jurusan teknologi pertanian, mahasiswa jurusan peternakan, dan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis, sedang untuk pengujian hipotesis 2, kuesioner yang telah diisi oleh mahasiswa dipisahkan antara mahasiswa angkatan tahun 2000, mahasiswa angkatan tahun 2001, mahasiswa angkatan tahun 2002, dan mahasiswa angkatan tahun 2003.

3.6 Teknik Analisis

Pengujian hipotesis 1 dilakukan dengan alat analisis gap dengan menggunakan instrumen SERVQUAL dilanjutkan dengan uji *Kruskal Wallis* (uji H) dengan langkah-langkah pengujian sebagai berikut:

1. Mengelompokkan sampel mahasiswa kedalam empat kelompok (mahasiswa jurusan produksi pertanian, mahasiswa jurusan teknologi pertanian, mahasiswa jurusan peternakan, dan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis).
2. Memisahkan antara kuesioner yang telah diisi oleh responden mahasiswa jurusan produksi pertanian, mahasiswa jurusan teknologi pertanian, mahasiswa jurusan peternakan, dan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis.
3. Menghitung skor rata-rata SERVQUAL diantara setiap dimensi kualitas pelayanan jasa.
4. Menghitung gap antara harapan mahasiswa jurusan produksi pertanian, mahasiswa jurusan teknologi pertanian, mahasiswa jurusan peternakan, dan mahasiswa jurusan manajemen

agribisnis. Hasil pengurangan tersebut merupakan gap yang terjadi.

Tahap selanjutnya dilakukan uji *Kruskal Wallis* (H test) dengan menggunakan taraf nyata ($\alpha = 5\%$). Langkah-langkah pengujian adalah sebagai berikut:

1. Mengelompokkan sampel mahasiswa kedalam empat kelompok (mahasiswa jurusan produksi pertanian, mahasiswa jurusan teknologi pertanian, mahasiswa jurusan peternakan, dan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis).
2. Menggabungkan setiap kelompok sampel (mahasiswa jurusan produksi pertanian, mahasiswa jurusan teknologi pertanian, mahasiswa jurusan peternakan, dan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis) kemudian semua nilai pengamatan diberi jenjang dari nilai pengamatan terkecil sampai terbesar.
3. Jumlah jenjang dari masing-masing sampel kemudian dihitung dan dinotasikan.
4. Dilakukan uji H dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$H = \frac{12}{n(n+1)} \sum_{k=1}^k \frac{R^2 K}{nk} - 3(n+1)$$

Kriteria pengambilan keputusannya adalah:

Ho diterima apabila : $H \leq X^2_{\alpha ; k-1}$

Ho ditolak apabila : $H > X^2_{\alpha ; k-1}$

Pengujian hipotesis 2 dilakukan dengan alat analisis gap dengan menggunakan instrumen SERVQUAL dilanjutkan dengan uji *Kruskal Wallis* (uji H) dengan langkah-langkah pengujian sebagai berikut:

1. Mengelompokkan sampel mahasiswa kedalam empat kelompok (mahasiswa angkatan tahun 2000, mahasiswa angkatan tahun 2001, mahasiswa angkatan tahun 2002, dan mahasiswa angkatan tahun 2003).
2. Memisahkan antara kuesioner yang telah diisi oleh responden mahasiswa angkatan tahun 2000, mahasiswa angkatan tahun 2001, mahasiswa angkatan tahun 2002, dan mahasiswa angkatan tahun 2003.
3. Menghitung skor rata-rata SERVQUAL diantara setiap dimensi kualitas pelayanan jasa.
4. Menghitung gap antara harapan mahasiswa angkatan tahun 2000, mahasiswa angkatan tahun 2001, mahasiswa angkatan tahun 2002, dan mahasiswa angkatan tahun 2003. Hasil pengurangan tersebut merupakan gap yang terjadi.

Tahap selanjutnya dilakukan uji *Kruskal Wallis* (H test) dengan menggunakan taraf nyata ($\alpha = 5\%$). Langkah-langkah pengujian adalah sebagai berikut:

1. Mengelompokkan sampel mahasiswa kedalam empat kelompok (mahasiswa angkatan tahun 2000, mahasiswa angkatan tahun 2001, mahasiswa angkatan tahun 2002, dan mahasiswa angkatan tahun 2003).
2. Menggabungkan setiap kelompok sampel mahasiswa angkatan tahun 2000, mahasiswa angkatan tahun 2001, mahasiswa

angkatan tahun 2002, dan mahasiswa angkatan tahun 2003 kemudian semua nilai pengamatan diberi jenjang dari nilai pengamatan terkecil sampai terbesar.

3. Jumlah jenjang dari masing-masing sampel kemudian dihitung dan dinotasikan.
4. Dilakukan uji H dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

Kriteria pengambilan keputusannya adalah:

$$H = \frac{12}{n(n+1)} \sum_{k=1}^k \frac{R^2 K}{nk} - 3(n+1)$$

Ho diterima apabila : $H \leq X^2 \alpha ; k - 1$

Ho ditolak apabila : $H > X^2 \alpha ; k - 1$

Untuk mendapatkan hasil perhitungan dari penelitian ini, akan menggunakan program komputer dengan memanfaatkan program *SPSS for Windows Release 7.5* dengan harapan akan memberikan hasil yang cukup akurat dan valid. Pertimbangan-pertimbangan digunakannya program *SPSS for Windows Release 7.5* adalah sebagai berikut:

1. Mempercepat proses analisis sehingga kendala waktu yang dihadapi dapat diatasi;
2. Diharapkan dapat memberikan hasil yang lebih baik, tepat dan akurat.
3. Melalui program *SPSS for windows release 7.5* ini akan memberikan hasil perhitungan yang nantinya akan digunakan sebagai dasar untuk mengadakan analisis guna membuktikan hipotesis penelitian yang diajukan.

3.7 Hipotesis

H1: Terdapat perbedaan secara signifikan antara harapan mahasiswa atas kualitas pelayanan jasa pendidikan berdasarkan jurusan di Politeknik Negeri Jember.

H2: Terdapat perbedaan secara signifikan antara harapan mahasiswa atas kualitas pelayanan jasa pendidikan berdasarkan tahun masuk/angkatan di Politeknik Negeri Jember.

3.8 Definisi Variabel Operasional

Definisi variabel operasional adalah suatu definisi variabel yang akan digunakan dalam operasional penelitian. Definisi variabel operasional yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Kualitas adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, yaitu kualitas adalah merupakan sesuatu yang dirasakan oleh pelanggan (mahasiswa).
2. Kualitas jasa yang diberikan oleh Politeknik Negeri Jember adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (mahasiswa). Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan (mahasiswa) serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan (mahasiswa).
3. Harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan jasa pendidikan merupakan keyakinan pelanggan (mahasiswa) sebelum mencoba atau membeli pelayanan jasa pendidikan di Politeknik Negeri

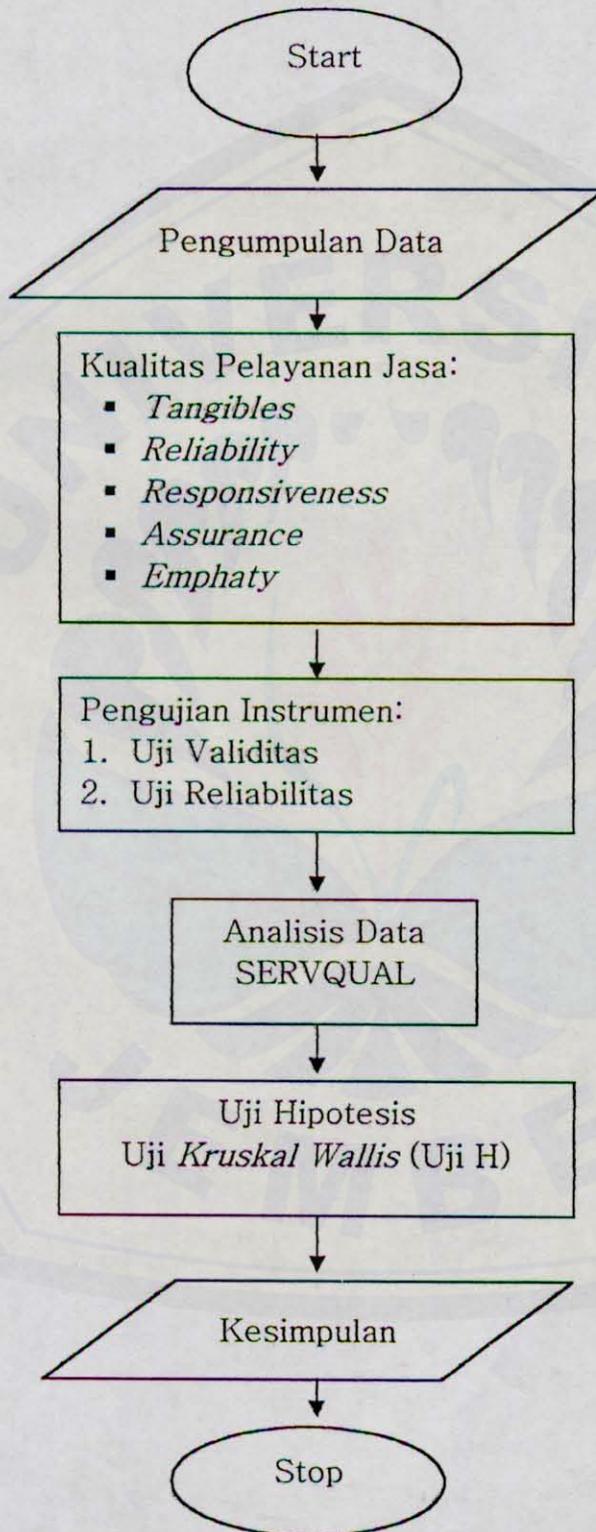
Jember, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja pelayanan jasa pendidikan di Politeknik Negeri Jember.

4. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini terdiri atas lima dimensi yakni: *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).
5. *Tangibles* (bukti langsung), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan/dosen, dan sarana komunikasi, misalnya berupa bangunan politeknik, fasilitas komputer, fasilitas perpustakaan, ruang kuliah, ruang dosen, ruang seminar, ruang akademik, media perkuliahan, kantin, tempat parkir, *bookstore/teksbook*, jurnal, karya ilmiah, sarana ibadah, fasilitas olahraga, laboratorium, penampilan busana staf (dosen dan karyawan).
6. *Reliability* (keandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera/tepat waktu, akurat, dan memuaskan, misalnya: penawaran mata kuliah yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan (tuntutan ketrampilan, profesi, dan dunia kerja); jadwal perkuliahan dan ujian yang akurat; proses perkuliahan berlangsung lancar; penilaian yang terbuka dalam perkuliahan; akurasi dalam perhitungan indeks prestasi, bimbingan KRS yang lancar dan cepat; kepastian studi lanjut dosen yang terencana dan terlaksana tepat waktu; dana penelitian dosen; kegiatan mahasiswa; maupun aktifitas lainnya dapat turun tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan; dan lain-lain.
7. *Responsiveness* (daya tanggap), yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan (mahasiswa) dan memberikan

pelayanan dengan tanggap, yang akhirnya akan memberikan respon yang positif.

8. *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari resiko, bahaya atau keragu-raguan, misalkan: seluruh jajaran (dosen, asisten dosen, karyawan non akademik) harus benar-benar kompeten di bidangnya; reputasi politeknik yang positif di mata masyarakat; sikap dan perilaku seluruh jajaran mencerminkan profesionalisme dan kesopanan.
9. *Empathy* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan (mahasiswa), misalnya, dosen mengenal nama mahasiswanya yang menempuh mata kuliahnya; dosen pembimbing akademik dapat benar-benar berperan sebagai konselor; setiap dosen dapat dihubungi dengan mudah, baik di ruang perkuliahan, lewat telepon, maupun e-mail.

3.9 Kerangka Pemecahan Masalah



Keterangan:

1. Start yaitu tahap persiapan penelitian.
2. Dimulai dengan pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian yang diperoleh dengan cara penyebaran kuesioner.
3. Data yang diteliti menyangkut dimensi kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.
4. Melakukan pengujian terhadap data yang terkumpul untuk menguji valid dan reliabel tidaknya data tersebut dengan menggunakan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.
5. Melakukan analisis gap untuk mengetahui perbedaan harapan mahasiswa Politeknik Negeri Jember terhadap Kualitas Jasa Pendidikan berdasarkan jurusan dan tahun angkatan.
6. Melakukan Uji H untuk menguji signifikansi antara dimensi kualitas pelayanan jasa.
7. Menarik kesimpulan dari analisis tersebut di atas dan memberikan saran sesuai perhitungan yang telah dilakukan.
8. Stop, akhir dari seluruh kesimpulan.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat Politeknik

Sejarah Politeknik Negeri Jember dimulai dari adanya program Pemerintah untuk mengembangkan Pendidikan Politeknik di Indonesia pada kurun waktu tahun 1980 s/d 1990. Ide munculnya Pendidikan Politeknik Pertanian berasal dari Konsorium Ilmu-Ilmu Pertanian pada tahun 1983, kemudian direncanakan pembukaan Politeknik Pertanian di 6 kota yaitu : Jember, Bandar Lampung, Payakumbuh, Samarinda, Ujung Pandang dan Kupang. Konsep pembangunan politeknik ini dilaksanakan secara embrional dan struktural dititipkan kepada Universitas Negeri setempat yakni : Universitas Jember, Universitas Lampung, Universitas Andalas, Universitas Mulawarman dan Universitas Nusa Cendana.

Politeknik Pertanian di Kota Jember untuk memantapkan realisasi rencana pendidikan, maka Konsultan Asian Development Bank (ADB) Dr. Robert Maxwell dan Ir. Arifin dari Departemen Pendidikan dan Kebudayaan yang didampingi oleh Tim Fakultas Pertanian Universitas Jember melakukan studi kelayakan secara lebih detail di Universitas Jember dan wilayah Kabupaten Jember.

Untuk melaksanakan proyek pengembangan Politeknik Pertanian di 6 kota dibentuk Pusat Unit Implementasi Proyek (CPIU) di Jakarta yang dipimpin oleh Alm. Prof. Dr. Kusumat Tanudimadja dan Prof. Dr. Ichsan, dan 6 PIU lokal di masing-masing Perguruan Tinggi, dibentuk pula Pusat Pendidikan Politeknik Pertanian

(PEDCA) yang ditempatkan di Universitas Padjajaran Bandung yang bertugas melaksanakan *training* bagi calon dosen di Politeknik Pertanian.

Pembangunan sarana dan prasarana Politeknik Pertanian telah dimulai tahun anggaran 1986/1987 dan selesai tahap pertama tahun anggaran 1988/1989. Untuk mempersiapkan sumberdaya manusia Politeknik Pertanian, maka pada tahun 1987 Dirjen Dikti telah menerbitkan Surat Keputusan Nomor 43 / DIKTI / KEP / 1987 tanggal 1 September 1987, tentang pengangkatan penanggung jawab pengembangan Politeknik Pertanian sebagai pengelola terdiri dari :

Direktur : Ir. Soetrisno Widjaja
Pemb. Direktur Bidang Akademik : Ir. Setiadji
Pemb. Direktur Bidang Adm. & Keu. : Drs. Achmad Sugianto (alm)
Ketua Jurusan Tanaman Pangan : Drs. Soelomo H., MS
Ketua Jurusan Tanaman Perkebunan : Ir. Soebijanto Soetanto, MS
Ketua Jurusan Teknologi Pertanian : Ir. Siswijanto

Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi menetapkan pembukaan Pendidikan Politeknik Pertanian di 6 Universitas seluruh Indonesia, setelah melalui berbagai tahapan dan kesiapan sarana penyelenggaraan pendidikan seperti : lahan, gedung, peralatan, dosen dan tenaga Administrasi serta sarana yang lainnya, maka melalui Keputusan nomor 19/D/T/1988 tanggal 29 oktober 1988. Politeknik Pertanian Universitas Jember berdasarkan keputusan tersebut mempunyai 3 jurusan dan 5 progam studi yaitu :

1. Jurusan Budidaya Tanaman Pangan
 - a. Progam Studi Budidaya Tanaman Pangan

2. Jurusan Budidaya Tanaman Perkebunan
 - a. Progam Studi Budidaya Tanaman Perkebunan
3. Jurusan Teknologi Pertanian
 - a. Progam Studi Teknologi Pangan dan Gizi (TPG)
 - b. Progam Studi Mekanisasi dan Bangunan Pertanian (MBP)
 - c. Progam Studi Tata Air Pertanian (TTA)

Politeknik Pertanian Universitas Jember melaksanakan penerimaan mahasiswa pertama tahun akademik 988/1989 sejumlah 174 mahasiswa, sedangkan kegiatan akademik dimulai tanggal 14 Pebruari 1989, seluruh kegiatan sudah dilaksanakan di Kampus baru Jalan Mastrip Jember, untuk operasional administrasi kantor , maka dipinjami tenaga administrasi dari Kantor Pusat Universitas Jember, yaitu Alm. Zainul Djinan, Dip. Tesl., Ibu Sumi Suryanti dan Edi Sudirgantara.

Penambahan beberapa progam studi dan pembekuan progam studi telah dilakukan sejak menerima mahasiswa tahun 1989 sampai tahun 2000, antara lain :

1. Progam Studi Peternakan, berdasarkan keputusan Rektor Uniyersitas Jember nomor 206a / PT32.H/SK/17'95 serta ditindak lanjuti Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi nomor 19/DIKTI/KEP/1988 tanggal 14 Januari 1998;
2. Progam Studi Manajemen Agribisnis berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi nomor 299/Dikti/KEP/1998 tanggal 14 Agustus 1998;
3. Pembekuan Progam Studi Tata Air Pertanian berdasarkan Keputusan Direktur Politeknik Pertanian Universitas Jember.

Peningkatan-peningkatan terhadap program studi menjadi Jurusan, penggabungan jurusan dan pembukaan program studi baru telah dilakukan, antara lain :

1. Program Studi Peternakan menjadi Jurusan Peternakan berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi nomor 298/DIKTI/KEP/1998 tanggal 14 Agustus 1998;
2. Penggabungan Jurusan Tanaman Pangan dan Jurusan Tanaman Perkebunan menjadi Jurusan Produksi Pertanian berdasarkan Surat Keputusan Dirjen Dikti Nomor : 359/DIKTI/KEP/1998 tanggal 8 Oktober 1998;
3. Program Studi Manajemen Agribisnis menjadi Jurusan Manajemen Agribisnis berdasarkan Keputusan Dirjen Dikti Nomor ; 314/DIKTI/KEP /2000 tanggal 7 September 2000;
4. Program Studi Bahasa Inggris berdasarkan surat keputusan Direktur nomor 2171/NI 7/SK/KP/2002 tanggal 2 September 2002;
5. Program Studi Manajemen Informatika berdasarkan surat keputusan Direktur nomor : 1246/NI 7/SK/KP/2003 tanggal 1 Mei 2003.

Peraturan Pemerintah nomor 30 Tahun 1990 menyatakan bahwa Politeknik merupakan salah satu perguruan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan profesional harus terpisah dan berdiri sendiri, maka setelah melalui berbagai tahapan beberapa Politeknik yang ada di Indonesia mulai tahun 1996 memisahkan diri dari Universitas atau Institusi induknya, demikian juga dengan Politeknik Pertanian Negeri Jember memperoleh kemandirian berdasarkan keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan nomor 234/O/1998

tanggal 21 September 1998 dan Keputusan Senat Universitas Jember Nomor : 5919/ PT32.H/E 1997 tanggal 1 Oktober 1997 tentang Kemandirian Politeknik.

Politeknik Pertanian Negeri Jember perlu diubah namanya menjadi Politeknik Negeri Jember sesuai dengan Keputusan Menteri Pendidikan Nasional nomor : 191/O/1002 tanggal 5 Nopember 2000, maka tanggal 21 September merupakan tonggak sejarah bagi Politeknik Pertanian Negeri Jember. Dalam rangka usaha pengembangan potensi *institusional* akademik dan kualitas sumberdaya manusia.

4.1.2 Jurusan dan Progam Studi di Politeknik Negeri Jember

Politeknik Negeri Jember merupakan perguruan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan profesional, yaitu program pendidikan yang mengarah proses belajar mengajar pada tingkat keahlian, ketrampilan, dan standar kompetensi yang spesifik sesuai dengan kebutuhan pasar, dengan beban sks praktek 60% dan teori (kuliah) 40%. Kegiatan praktek didukung oleh lahan praktek seluas 20 hektar serta 15 laboratorium/bengkel, dengan peralatan-peralatan mutakhir yang diperbarui setiap tahun.

Politeknik Negeri Jember secara menyeluruh terdapat 4 (empat) jurusan dengan 8 (delapan) program studi, yaitu:

1. Jurusan Produksi Pertanian
 - a. Program Studi Tanaman Hortikultura
 - b. Program Studi Tanaman Perkebunan
2. Jurusan Teknologi Pertanian
 - a. Program Studi Teknologi Industri Pangan
 - b. Program Studi Keteknikan Pertanian

3. Jurusan Peternakan

- a. Progam Studi Produksi Ternak
- b. Progam D1 Inseminasi Buatan

4. Jurusan Manajemen Agribisnis

- a. Progam Studi Manajemen Agribisnis
- b. Progam Studi Bahasa Inggris
- c. Manajemen Informatika

Progam Studi Produksi Tanaman Hortikultura menyangkut produksi tanaman sayur, hias, dan buah-buahan; produksi tanaman rempah dan obat; teknologi pasca panen tanaman hortikultura; pertamanan (*landscaping*); teknologi benih, pengelolaan hama dan penyakit terpadu; kultur jaringan dan hidroponik; teknologi pertanian organik; kewirausahaan di bidang hortikultura. Progam Studi Produksi Tanaman Perkebunan menyangkut survei tanah dan evaluasi lahan, produksi tanaman perkebunan umur panjang dan umur pendek, produksi tanaman perkebunan rakyat, pengelolaan hasil tanaman perkebunan, mekanisasi pertanian, perlindungan tanaman, pengendalian hama terpadu, manajemen perkebunan, kewirausahaan. Progam Studi Teknologi Industri Pangan menyangkut penanganan pasca panen hasil pertanian nabati dan hewani, pengelolaan bahan pangan, pengemasan bahan pangan, pengendalian mutu dan sanitasi industri pangan, manajemen dan kewirausahaan, penanganan dan pengolahan limbah industri pangan. Progam Studi Keteknikan Pertanian menyangkut alat mesin budidaya pertanian, teknik tanah dan air, teknik pengolahan hasil pertanian, lingkungan dan bangunan pertanian, energi dan kelistrikan pertanian, sistem dan manajemen mekanisasi pertanian, instrumentasi dan

perbengkelan. Progam Studi Produksi Ternak menyangkut seleksi dan pemilihan bibit/bakalan ternak; pakan, formula ransum dan program pemberian pakan (*feeding*); teknologi produksi dan reproduksi ternak, manajemen usaha peternakan dan penyuluhan; pengendalian penyakit ternak; teknologi inseminasi buatan (IB); teknologi penanganan pasca panen dan pengolahan hasil ternak; wirausaha di bidang peternakan. Progam Studi Manajemen Agribisnis menyangkut manajemen agribisnis dan agroindustri serta penerapan IPTEK dalam sistem Produksi Agribisnis; manajemen dan operasional alat dan mesin pertanian serta manajemen sumberdaya manusia (insani); rekayasa sistem produksi, pengukuran indikator produktivitas dan perbaikan produktivitas; *entrepreneurship*/kewirausahaan dan pengelolaan proyek-proyek usaha agribisnis; manajemen keuangan perusahaan dan akuntansi manajemen perusahaan pertanian; teknik produksi tanaman pangan, hortikultura, perkebunan, peternakan dan perikanan; manajemen pemasaran dan tata niaga pertanian; ekonomi perusahaan pertanian (makro dan mikro); penyuluhan pertanian dan komunikasi bisnis. Progam Studi Bahasa Inggris menyangkut mahir berbahasa inggris aktif dan komunikatif, baik untuk tujuan umum (*General English*) maupun tujuan khusus (*English for Spesific Purposes*) di berbagai bidang yang dibutuhkan pasar kerja seperti hotel dan *tourism*, *secretary*, *agrotourism*, *export-import*, *business*; keahlian di bidang pariwisata seperti perhotelan, *tour and travel*, agrowisata dan *guiding*; keahlian administrasi seperti kesekretariatan, operasi komputer, ekspor dan impor, *telephone operating and receptions*; keahlian *public relations* seperti *MC (Master of Ceremony)*, *event*

organizing, dan *Press Relations*. Progam Studi Manajemen Informatika menyangkut aplikasi komputer di bidang akuntansi, pengolahan data, *Computer Aided design*, *Computer aided Manufacturing*, Sistem Informasi Manajemen, pemrograman internet, pemrograman jaringan , pemrograman grafis; analisis dan desain sistem informasi berbasis komputer; pengembangan jaringan sistem informasi; pemecahan masalah teknik informasi dan sistem informasi; implementasi perangkat lunak dan perangkat keras; pemahaman terhadap permasalahan di masyarakat berbasis pada etika bermasyarakat secara profesional; manajemen keuangan bidang pertanian; *entrepreneurial* (kewirausahaan).

4.1.3 Organisasi dan Lembaga-Lembaga di Lingkungan Politeknik Negeri Jember

Direktur	Ir. Asmuji
Pembantu Direktur I	Ir. Nanang D.W
Pembantu Direktur II	Ir. Wahyu Winarno
Pembantu Direktur III	Ir. Joko Irsan S.,MP
Ketua Jurusan Produksi Pertanian	Ir. Damanhuri,MP
Sekretaris Jurusan Produksi Pertanian	Ir. Rahmat A,M.Si
Ka. Prog. Studi Prod. Tanaman Hortikultura	Ir. Suwardi
Ka. Prog. Studi Prod. Tanaman Perkebunan	Ir. Ujang S.,MP
Ka. Lab. Tanaman	Ir. Bambang S
Ka. Lab. Perlindungan Tanaman	Ir. Edi Siswadi,MP
Ka. Lab. Tanah	Ir. Sugiyarto,MP
Ka. Lab.Kultur Jaringan	Ir. Nurul Sjamsijah,MP
Ketua Jurusan Teknologi Pertanian	Ir. Michael J.W.,MT
Sekretaris Jurusan Teknologi Pertanian	Ir. Abi Bakri,M.Si

Ka. Prog. Studi Keteknikan Pertanian	Ir. Iswahyono,MP
Ka. Prog. Studi Teknologi Industri Pangan	Ir. Wahyu S.,M.Si
Ka. Lab. Analisis Pangan	Agung W.,SP,M.Si
Ka. Lab. Tata Air Pertanian	Ir. Sucipto,MT
Ka. Lab. Logam Dan Kayu	Ir. Muh. Farhan,M.Si
Ka. Lab. Pengolahan Pangan	Ir. Rindiani
Ketua Jurusan Manajemen Agribisnis	Ir. Hari R.,MT
Sekretaris Jurusan Manajemen Agribisnis	Rizal P.,SE
Ka. Prog. Studi Manajemen Agribisnis	R. Alamsyah S.,SE,M.Si
Ka. Prog. Studi Bahasa Inggris	Nanik M.,Spd
Ka. Prog. Studi Manajemen Informatika	Adi Heru U,S.Komp
Ka. Lab. Manajemen Agribisnis	Ir. Sri Sundari,M.Si
Ka. Lab. Kewirausahaan	Ir. Cholyubi Yusuf,MM
Ka. Lab. Informatika	Wahyu Kurnia D.,S.Komp
Ketua Jurusan Peternakan	Ir. Julinda R.M.,MP
Sekretaris Jurusan Peternakan	Ir. Ujang Suryadi,MP
Ka. Lab. Produksi Ternak	Ir. Wajoe W.B, M.Si
Ka. UPT. Peternakan	Ir.Achmad Marzuki
Ka. UPPM	Ir. Muhammad Hefni
Ka. Kerjasama	Ir. Triono Bambang I,MP
Ka. Bag. Umum	Drs. M. Darno Suhendro
Ka. Bag. Akademik Dan Perencanaan	Drs. Juwanto
Ka.UPT Jasa dan Produk	Ir. Moch. Bintoro,MP
Ka. Unit Pelayanan Komputer	Endro Sugiharto,SE
Ka. Unit Pelayanan Perpustakaan	Ir. Agus Riyanto,M.Si

4.1.4 Struktur Organisasi

Organisasi merupakan suatu perkumpulan dua orang atau lebih yang mempunyai tujuan atau cita-cita bersama. Struktur organisasi perlu ada untuk mengendalikan tujuan yang direncanakan dapat tercapai maka perlu adanya struktur organisasi. Di samping itu untuk mengetahui secara jelas mengenai tugas, tanggung jawab, dan wewenang dari semua pihak yang ada dalam suatu organisasi dimana struktur organisasi merupakan gambaran secara skematis tentang hubungan kerjasama orang-orang yang terdapat dalam suatu badan, dalam rangka usaha untuk mencapai suatu tujuan.

Jadi dengan adanya struktur organisasi yang baik, maka setiap orang akan mengetahui kepada siapa dia akan mempertanggungjawabkan hasil kerjanya, terlebih lagi bagi suatu politeknik, karena dengan struktur organisasi, maka seluruh personil yang ada dalam politeknik mulai dari tingkat pimpinan sampai bawahan akan dapat mengetahui tentang tugas, tanggung jawab, dan wewenangnya. Struktur Organisasi Politeknik Negeri Jember dapat dilihat dalam Lampiran 1.

Uraian secara terperinci tentang tugas, tanggung jawab, dan wewenang masing-masing bagian yang ada di Politeknik Negeri Jember antara lain sebagai berikut:

1. Direktur Politeknik Negeri Jember

a. Tugas

- 1). Menyusun rencana;
- 2). Memberi tugas dan arahan;
- 3). Mengkoordinasikan pimpinan unit kerja di lingkungan Politeknik Negeri Jember;

- 4). Merumuskan kebijaksanaan teknis;
 - 5). Memonitor kegiatan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk kelancaran tugas.
- b. Tanggung Jawab
- 1). Kebenaran dan ketepatan rencana dan progam kerja;
 - 2). Kebenaran dan kelengkapan bahan kerja;
 - 3). Kelancaran dan ketepatan pelaksanaan tugas;
 - 4). Kebenaran dan ketepatan hasil kerja;
 - 5). Keterpaduan dan keserasian hubungan kerja;
 - 6). Pendayagunaan ATK dan APK;
 - 7). Kerahasiaan surat, dokumen, data dan informasi;
 - 8). Kebenaran dan kelengkapan laporan pelaksanaan tugas;
 - 9). Kebenaran dan ketepatan penggunaan dana.
- c. Wewenang
- 1). Menentukan prioritas kerja;
 - 2). Mohon petunjuk atasan;
 - 3). Mengajukan usul dan saran kepada atasan;
 - 4). Merekomendasi dan menandatangani surat serta dokumen dinas sesuai dengan ketentuan;
 - 5). Memberi nilai dan atau menyetujui DP3 Pimpinan.
2. Pembantu Direktur I
- a. Tugas
- 1). Menyusun rencana;
 - 2). Memberi tugas dan arahan;
 - 3). Mengkoordinasikan pimpinan unit kerja di bidang akademik di lingkungan Politeknik Negeri Jember;
 - 4). Merumuskan kebijaksanaan teknis;

5). Memonitor pelaksanaan kegiatan akademik berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk kelancaran tugas.

b. Tanggung Jawab

- 1). Kebenaran bahan kerja;
- 2). Kebenaran dan ketepatan hasil kerja;
- 3). Kelancaran pelaksanaan kerja;
- 4). Keterpaduan dan keserasian hubungan kerja.

c. Wewenang

- 1). Mohon petunjuk atasan;
- 2). Mengajukan usul dan saran kepada atasan;
- 3). Meminta kelengkapan data dan informasi kepada unit kerja terkait;
- 4). Merekomendasi, menandatangani, memaraf surat dan dokumen dinas.

3. Pembantu Direktur II

a. Tugas

- 1). Menyusun rencana;
- 2). Memberi tugas dan arahan;
- 3). Mengkoordinasikan pimpinan unit kerja di bidang administrasi umum dan keuangan di lingkungan Politeknik Negeri Jember;
- 4). Merumuskan kebijaksanaan teknis;
- 5). Memonitor pelaksanaan kegiatan administrasi umum dan keuangan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk kelancaran tugas.

b. Tanggung Jawab

- 1). Kebenaran bahan kerja;
- 2). Kebenaran dan ketepatan hasil kerja;
- 3). Kelancaran pengalaman kerja pelaksanaan tugas;
- 4). Keterpaduan dan keserasian hubungan kerja.

c. Wewenang

- 1). Mohon petunjuk atasan;
- 2). Mengajukan usul dan saran kepada atasan;
- 3). Meminta kelengkapan data dan informasi kepada unit kerja terkait;
- 4). Merekomendasi, menandatangani, memaraf surat dan dokumen dinas.

4. Pembantu Direktur III

a. Tugas

- 1). Menyusun rencana;
- 2). Memberi tugas dan arahan;
- 3). Mengkoordinasikan pimpinan unit kerja di bidang kemahasiswaan dan alumni di lingkungan Politeknik Negeri Jember;
- 4). Merumuskan kebijaksanaan teknis;
- 5). Memonitor pelaksanaan kegiatan kemahasiswaan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk kelancaran tugas.

b. Tanggung Jawab

- 1). Kebenaran bahan kerja;
- 2). Kebenaran dan ketepatan hasil kerja;
- 3). Kelancaran pengalaman kerja pelaksanaan tugas;

- 4). Keterpaduan dan keserasian hubungan kerja.
- c. Wewenang
- 1). Mohon petunjuk atasan;
 - 2). Mengajukan usul dan saran kepada atasan;
 - 3). Meminta kelengkapan data dan informasi kepada unit kerja terkait;
 - 4). Merekomendasi, menandatangani, memaraf surat dan dokumen dinas.
5. Ketua Jurusan Teknologi Pertanian
- a. Tugas
- 1). Menyusun rencana;
 - 2). Memberi petunjuk;
 - 3). Mengkoordinasikan dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan pendidikan dan pengajaran;
 - 4). Penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan dosen di lingkungan jurusan teknologi pertanian berdasarkan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- b. Tanggung Jawab
- 1). Kebenaran dan ketepatan rancangan dan program kerja jurusan;
 - 2). Kelancaran dan ketertiban pelaksanaan kegiatan pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat;
 - 3). Kebenaran bahan kerja;
 - 4). Kebenaran dan ketepatan hasil kerja;
 - 5). Keamanan peralatan kerja;

6). Kebenaran dan ketepatan laporan.

c. Wewenang

- 1). Mohon petunjuk atasan;
- 2). Meminta data dan informasi kepada unit kerja yang terkait;
- 3). Mengajukan usul dan saran kepada atasan;
- 4). Menandatangani surat dan dokumen dinas.

7. Ketua Jurusan Peternakan

a. Tugas

- 1). Menyusun rencana;
- 2). Memberi petunjuk;
- 3). Mengkoordinasikan dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan pendidikan dan pengajaran;
- 4). Penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan dosen di lingkungan jurusan peternakan berdasarkan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan tugas.

c. Tanggung Jawab

- 1). Kebenaran dan ketepatan rancangan dan program kerja jurusan;
- 2). Kelancaran dan ketertiban pelaksanaan kegiatan pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat;
- 3). Kebenaran bahan kerja;
- 4). Kebenaran dan ketepatan hasil kerja;
- 5). Keamanan peralatan kerja;
- 6). Kebenaran dan ketepatan laporan.

d. Wewenang

- 1). Mohon petunjuk atasan;
- 2). Meminta data dan informasi kepada unit kerja yang terkait;
- 3). Mengajukan usul dan saran kepada atasan;
- 4). Menandatangani surat dan dokumen dinas.

7. Ketua Jurusan Produksi Pertanian

a. Tugas

- 1). Menyusun rencana;
- 2). Memberi petunjuk;
- 3). Mengkoordinasikan dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan pendidikan dan pengajaran;
- 4). Penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan dosen di lingkungan jurusan produksi pertanian berdasarkan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan tugas.

b. Tanggung Jawab

- 1). Kebenaran dan ketepatan rancana dan progam kerja jurusan;
- 2). Kelancaran dan ketertiban pelaksanaan kegiatan pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat;
- 3). Kebenaran bahan kerja;
- 4). Kebenaran dan ketepatan hasil kerja;
- 5). Keamanan peralatan kerja;
- 6). Kebenaran dan ketepatan laporan.

c. Wewenang

- 1). Mohon petunjuk atasan;
- 2). Meminta data dan informasi kepada unit kerja yang terkait;
- 3). Mengajukan usul dan saran kepada atasan;
- 4). Menandatangani surat dan dokumen dinas.

8. Ketua Jurusan Manajemen Agribisnis

a. Tugas

- 1). Menyusun rencana;
- 2). Memberi petunjuk;
- 3). Mengkoordinasikan dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan pendidikan dan pengajaran;
- 4). Penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan dosen di lingkungan jurusan manajemen agribisnis berdasarkan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan tugas.

b. Tanggung Jawab

- 1). Kebenaran dan ketepatan rancangan dan program kerja jurusan;
- 2). Kelancaran dan ketertiban pelaksanaan kegiatan pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat;
- 3). Kebenaran bahan kerja;
- 4). Kebenaran dan ketepatan hasil kerja;
- 5). Keamanan peralatan kerja;
- 6). Kebenaran dan ketepatan laporan.

c. Wewenang

- 1). Mohon petunjuk atasan;
- 2). Meminta data dan informasi kepada unit kerja yang terkait;
- 3). Mengajukan usul dan saran kepada atasan;
- 4). Menandatangani surat dan dokumen dinas.

9. Kepala Bagian Administrasi dan Umum

a. Tugas

- 1). Menyusun rencana;
- 2). Mengarahkan, mengkoordinasikan, dan menilai serta merumuskan kebijaksanaan teknis;
- 3). Pelaksanaan kegiatan bagian kepegawaian, keuangan, umum, dan perlengkapan berdasarkan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan tugas sebagai pedoman kerja.

b. Tanggung Jawab

- 1). Kebenaran hasil kerja;
- 2). Kelancaran dan ketepatan pelaksanaan tugas;
- 3). Keserasian hubungan kerja.

c. Wewenang

- 1). Meminta petunjuk dan arahan kepada atasan;
- 2). Memberikan saran kepada atasan.

10. Kepala Sub Bagian Kepegawaian

a. Tugas

- 1). Menyusun rencana;
- 2). Membagi tugas;

- 3). Memberikan petunjuk dan menilai pelaksanaan kegiatan bawahan serta menyusun konsep formasi mutasi pegawai;
 - 4). Usul pemberhentian;
 - 5). Kesejahteraan pegawai dan pengembangan pegawai berdasarkan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- b. Tanggung Jawab
- 1). Kelancaran dan ketepatan progam dan rencana kerja;
 - 2). Kebenaran hasil dan ketertriban pelaksanaan kegiatan kepegawaian;
 - 3). Kebenaran bahan kerja;
 - 4). Kebenaran dan ketepatan hasil kerja;
 - 5). Kedisiplinan bawahan;
 - 6). Keamanan peralatan kerja;
 - 7). Kelancaran pelaksanaan tugas;
 - 8). Keterpaduan dan keserasian hubungan kerja.
- c. Wewenang
- 1). Mohon petunjuk atasan;
 - 2). Menegur bawahan yang lalai melaksanakan tugas;
 - 3). Memberi hasil pada DP3 bawahan;
 - 4). Menolak hasil kerja bawahan yang tidak relevan;
 - 5). Meminta kelengkapan data dan informasi kepada unit kerja yang terkait;
 - 6). Mengajukan usul dan saran kepada atasan;
 - 7). Menandatangani surat dan dokumen dinas.

11. Kepala Sub Bagian Keuangan

a. Tugas

- 1). Menyusun rencana;
- 2). Memberi petunjuk;
- 3). Menilai pelaksanaan kegiatan sub bagian keuangan;
- 4). Memantau, mengevaluasi, dan memberikan layanan penggunaan anggaran berdasarkan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan tugas sebagai pedoman kerja.

b. Tanggung Jawab

- 1). Kebenaran bahan dan ketepatan rencana dan program kerja;
- 2). Kelancaran dan ketepatan pelaksanaan tugas;
- 3). Kebenaran dan kelegkapan bahan kerja;
- 4). Pendayaan ATK dan APK;
- 5). Kebenaran hasil kerja;
- 6). Kedisiplinan bawahan;
- 7). Keterpaduan dan keserasian hubungan kerja;
- 8). Kebenaran dan kelengkapan laporan pelaksanaan tugas;
- 9). Kerahasiaan surat, dokumen; data dan informasi.

c. Wewenang

- 1). Mohon petunjuk kepada atasan;
- 2). Menegur bawahan yang lalai melaksanakan tugas;
- 3). Memberi nilai pada DP3 bawahan;
- 4). Menolak hasil kerja bawahan yang tidak relevan;
- 5). Meminta data dan informasi kepada unit kerja yang terkait;

- 6). Mengajukan usul dan saran kepada atasan;
 - 7). Merekomendasi, memaraf, dan menandatangani surat dan dokumen;
 - 8). Memberi ijin dan menyetujui cuti kepada bawahan.
12. Kepala Bagian Administrasi Pendidikan, Kemahasiswaan, dan Alumni
- a. Tugas
 - 1). Menyusun rencana;
 - 2). Mengarahkan, mengkoordinasi, dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan;
 - 3). Merumuskan kebijakan teknis di bidang administrasi pendidikan, kemahasiswaan dan alumni sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
 - b. Tanggung Jawab
 - 1). Kebenaran bahan kerja;
 - 2). Kebenaran dan ketetapan hasil kerja;
 - 3). Keamanan peralatan kerja;
 - 4). Kedisiplinan bawahan;
 - 5). Kelancaran pelaksanaan kerja;
 - 6). Keterpaduan dan keserasian hubungan kerja.
 - c. Wewenang
 - 1). Mohon petunjuk kepada atasan;
 - 2). Menegur bawahan yang lalai melaksanakan tugas;
 - 3). Memberi nilai DP3 bawahan;
 - 4). Menolak hasil kerja bawahan yang tidak relevan;
 - 5). Meminta data dan informasi pada unit kerja yang terkait;

- 6). Mengajukan usul dan saran pada atasan;
- 7). Menandatangani surat dan dokumen dinas.

13. Kepala Sub Bagian Kemahasiswaan dan Alumni

a. Tugas

- 1). Menyusun rencana;
- 2). Membagi tugas;
- 3). Memberi petunjuk dan menilai pelaksanaan kegiatan pembinaan penalaran, minat, dan bakat organisasi dan kesejahteraan mahasiswa berdasarkan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan tugas.

b. Tanggung Jawab

- 1). Kebenaran dan ketepatan rencana dan program kerja;
- 2). Kelancaran dan ketertiban pelaksanaan kegiatan kemahasiswaan dan hubungan alumni;
- 3). Kebenaran bahan kerja;
- 4). Kebenaran dan ketepatan hasil kerja;
- 5). Keamanan peralatan kerja;
- 6). Kedisiplinan bawahan;
- 7). Keterpaduan dan keserasian hubungan kerja;
- 8). Kebenaran dan ketepatan laporan.

c. Wewenang

- 1). Mohon petunjuk kepada atasan;
- 2). Menegur bawahan yang lalai melaksanakan tugas;
- 3). Memberi nilai DP3 bawahan;
- 4). Menolak hasil kerja bawahan yang tidak relevan;
- 5). Meminta data dan informasi pada unit kerja yang terkait;
- 6). Menandatangani surat dan dokumen dinas.

14. Kepala UPT Perencanaan dan Sistem Informasi

a. Tugas

- 1). Menyusun rencana;
- 2). Membagi tugas;
- 3). Memberi petunjuk dan menilai pelaksanaan kegiatan unit pelaksana teknis perencanaan dan sistem informasi;
- 4). Menyusun konsep rencana program kegiatan perencanaan dan sistem informasi berdasarkan ketentuan yang berlaku sebagai bahan pedoman pelaksanaan kegiatan.

b. Tanggung Jawab

- 1). Kebenaran bahan kerja;
- 2). Kebenaran dan ketepatan hasil kerja;
- 3). Keamanan peralatan kerja;
- 4). Kedisiplinan bawahan;
- 5). Keterpaduan dan keserasian hubungan kerja;

c. Wewenang

- 1). Mohon petunjuk kepada atasan;
- 2). Menegur bawahan yang lalai melaksanakan tugas;
- 3). Memberi nilai DP3 bawahan;
- 4). Menolak hasil kerja bawahan yang tidak relevan;
- 5). Meminta data dan informasi pada unit kerja yang terkait;
- 6). Mengajukan usul dan saran pada atasan;
- 7). Menandatangani surat dan dokumen dinas.

15. Kepala Perpustakaan

a. Tugas

- 1). Menyusun rencana;
- 2). Memberi petunjuk;

- 3). Mengkoordinasikan dan menilai pelaksanaan kegiatan perpustakaan;
 - 4). Mengembangkan koleksi perpustakaan, sarana dan prasarana perpustakaan;
 - 5). Menentukan sistem pengolahan teknis dan pelayanan;
 - 6). Mengembangkan kerjasama saling silang layanan berdasarkan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan tugas sebagai pedoman kerja.
- b. Tanggung Jawab
- 1). Kebenaran bahan, ketepatan rencana dan program kerja;
 - 2). Kebenaran dan kelengkapan bahan kerja;
 - 3). Pendayagunaan peralatan kerja;
 - 4). Kedisiplinan bawahan;
 - 5). Kelancaran pelaksanaan tugas;
 - 6). Keterpaduan dan keserasian hubungan kerja;
- c. Wewenang
- 1). Mohon petunjuk kepada atasan;
 - 2). Menegur bawahan yang lalai melaksanakan tugas;
 - 3). Memberi nilai DP3 bawahan;
 - 4). Menolak hasil kerja bawahan yang tidak relevan;
 - 5). Meminta data dan informasi pada unit kerja yang terkait;
 - 6). Mengajukan usul dan saran pada atasan;
 - 7). Menandatangani surat dan dokumen dinas.

4.2 Hasil dan Pembahasan

Data-data tentang perbedaan harapan mahasiswa Politeknik Negeri Jember terhadap kualitas pelayanan jasa pendidikan dari 170 responden yang terdiri dari 85 responden berdasarkan jurusan dan 85 responden berdasarkan tahun angkatan pada Politeknik Negeri Jember didapatkan dengan metode kuesioner dapat dilihat pada Lampiran 3,4,5,6,7,8,9,10,11,12.

4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

4.2.1.1 Pengujian Validitas Berdasarkan Jurusan

Uji validitas dilakukan pada seluruh instrumen penelitian. Berdasarkan Tabel 4.1 diketahui bahwa uji validitas untuk dimensi *tangibles* menunjukkan semua variabel adalah valid. *Corelasi signifikansi* yang digunakan pada taraf 5%.

Tabel 4.1
Uji Validitas Dimensi *Tangibles*

Dimensi	Item	Correlations	Sig	Keputusan
<i>Tangibles</i> Total Skor	T1	0.443**	0.000	valid
	T2	0.32**	0.001	valid
	T3	0.56**	0.000	valid
	T4	0.411**	0.000	valid
	T5	0.302**	0.002	valid
	T6	0.542**	0.000	valid
	T7	0.363**	0.000	valid
	T8	0.447**	0.000	valid
	T9	0.327**	0.001	valid
	T10	0.299**	0.003	valid
	T11	0.557**	0.000	valid
	T12	0.419**	0.000	valid
	T13	0.434**	0.000	valid
	T14	0.519**	0.000	valid
	T15	0.394**	0.000	valid
	T16	0.526**	0.000	valid
	T17	0.252**	0.010	valid
	T18	0.528**	0.000	valid
	T19	0.219*	0.022	valid
	T20	0.408**	0.000	valid
	T21	0.511**	0.000	valid
	T22	0.464**	0.000	valid
	T23	0.528**	0.000	valid

Keterangan : ** Corelasi Signifikan pada taraf 1%

Sumber: Data Primer Diolah

Uji validitas untuk dimensi *reliability* pada Tabel 4.2 menunjukkan bahwa semua variabel yang digunakan adalah valid. *Corelasi signifikan* yang digunakan pada taraf 5%.

Tabel 4.2
Uji Validitas Dimensi *Reliability*

Dimensi	Item	<i>Correlations</i>	Sig	Keputusan
<i>Reliability</i>	R24	0.503**	0.000	valid
Total	R25	0.453**	0.000	valid
Skor	R26	0.366**	0.000	valid
	R27	0.4**	0.000	valid
	R28	0.55**	0.000	valid
	R29	0.218*	0.023	valid
	R30	0.358**	0.000	valid
	R31	0.475**	0.000	valid
	R32	0.474**	0.000	valid
	R33	0.421**	0.000	valid
	R34	0.496**	0.000	valid
	R35	0.508**	0.000	valid
	R36	0.381**	0.000	valid
	R37	0.509**	0.000	valid
	R38	0.345**	0.001	valid
	R39	0.398**	0.000	valid
	R40	0.345**	0.001	valid
	R41	0.5**	0.000	valid

Keterangan : ** Corelasi Signifikan pada taraf 1%

Sumber: Data Primer Diolah

Uji validitas untuk dimensi *responsiveness* pada Tabel 4.3 menunjukkan bahwa semua variabel yang digunakan adalah valid. Corelasi signifikan yang digunakan pada taraf 5%.

Tabel 4.3
Uji Validitas Dimensi *Responsiveness*

Dimensi	Item	Correlations	Sig	Keputusan
<i>Responsiveness</i> Total Skor	RS42	0.45**	0.000	valid
	RS43	0.488**	0.000	valid
	RS44	0.472**	0.000	valid
	RS45	0.341**	0.001	valid
	RS46	0.41**	0.000	valid
	RS47	0.372**	0.000	valid
	RS48	0.558**	0.000	valid
	RS49	0.381**	0.000	valid
	RS50	0.423**	0.000	valid
	RS51	0.52**	0.000	valid
	RS52	0.407**	0.000	valid
	RS53	0.592**	0.000	valid
	RS54	0.424**	0.000	valid
	RS55	0.472**	0.000	valid
	RS56	0.357**	0.000	valid
RS57	0.448**	0.000	valid	

Keterangan : ** Corelasi Signifikan pada taraf 1%

Sumber: Data Primer Diolah

Uji validitas untuk dimensi *assurance* pada Tabel 4.4 menunjukkan bahwa terdapat 1 variabel yang tidak valid, variabel yang tidak valid adalah variabel untuk pernyataan sikap dan perilaku seluruh jajaran civitas akademika mencerminkan profesionalisme dan kesopanan. *Corelasi signifikan* yang digunakan pada taraf 5%.

Tabel 4.4
Uji Validitas Dimensi *Assurance*

Dimensi	Item	<i>Correlations</i>	Sig	Keputusan
<i>Assurance</i>	AS58	0.23*	0.017	valid
Total	AS59	0.344**	0.001	valid
Skor	AS60	0.24*	0.014	valid
	AS61	0.206*	0.030	valid
	AS62	0.343**	0.001	valid
	AS63	0.198*	0.035	valid
	AS64	0.105	0.170	tidak valid
	AS65	0.486**	0.000	valid
	AS66	0.519**	0.000	valid

Keterangan : ** Corelasi Signifikan pada taraf 1%

Sumber: Data Primer Diolah

Uji validitas untuk dimensi *emphathy* pada Tabel 4.5 menunjukkan bahwa semua variabel yang digunakan adalah valid. *Corelasi signifikan* yang digunakan pada taraf 5%.

Tabel 4.5
Uji Validitas Dimensi *Emphaty*

Dimensi	Item	<i>Correlations</i>	Sig	Keputusan
<i>Empathy</i>	EM67	0.483 **	0.000	valid
Total	EM68	0.702 **	0.000	valid
Skor	EM69	0.589 **	0.000	valid
	EM70	0.588 **	0.000	valid
	EM71	0.591 **	0.000	valid
	EM72	0.454 **	0.000	valid
	EM73	0.544 **	0.000	valid

Keterangan : ** Corelasi Signifikan pada taraf 1%

Sumber: Data Primer Diolah

4.2.1.2 Pengujian Validitas Berdasarkan Tahun Angkatan

Uji validitas dilakukan pada seluruh instrumen penelitian. Berdasarkan Tabel 4.6 diketahui bahwa uji validitas untuk dimensi *tangibles* menunjukkan semua variabel adalah valid. *Corelasi signifikansi* yang digunakan pada taraf 5%.

Tabel 4.6
Uji Validitas Dimensi *Tangibles*

Dimensi	Item	<i>Correlations</i>	Sig	Keputusan
<i>Tangibles</i> Total Skor	T1	0.64 **	0.000	valid
	T2	0.758 **	0.000	valid
	T3	0.718 **	0.000	valid
	T4	0.499 **	0.000	valid
	T5	0.678 **	0.000	valid
	T6	0.687 **	0.000	valid
	T7	0.555 **	0.000	valid
	T8	0.631 **	0.000	valid
	T9	0.563 **	0.000	valid
	T10	0.621 **	0.000	valid
	T11	0.68 **	0.000	valid
	T12	0.708 **	0.000	valid
	T13	0.833 **	0.000	valid
	T14	0.615 **	0.000	valid
	T15	0.623 **	0.000	valid
	T16	0.695 **	0.000	valid
	T17	0.783 **	0.000	valid
	T18	0.619 **	0.000	valid
	T19	0.721 **	0.000	valid
	T20	0.609 **	0.000	valid
	T21	0.687 **	0.000	valid
	T22	0.776 **	0.000	valid
	T23	0.683 **	0.000	valid

Keterangan : ** Corelasi Signifikan pada taraf 1%

Sumber: Data Primer Diolah

Uji validitas untuk dimensi *reliability* pada Tabel 4.7 menunjukkan bahwa semua variabel yang digunakan adalah valid. *Corelasi signifikan* yang digunakan pada taraf 5%.

Tabel 4.7
Uji Validitas Dimensi *Reliability*

Dimensi	Item	<i>Correlations</i>	Sig	Keputusan
<i>Reliability</i>	R24	0.568 **	0.000	valid
Total	R25	0.712 **	0.000	valid
Skor	R26	0.601 **	0.000	valid
	R27	0.703 **	0.000	valid
	R28	0.779 **	0.000	valid
	R29	0.572 **	0.000	valid
	R30	0.729 **	0.000	valid
	R31	0.613 **	0.000	valid
	R32	0.672 **	0.000	valid
	R33	0.62 **	0.000	valid
	R34	0.62 **	0.000	valid
	R35	0.724 **	0.000	valid
	R36	0.741 **	0.000	valid
	R37	0.668 **	0.000	valid
	R38	0.664 **	0.000	valid
	R39	0.658 **	0.000	valid
	R40	0.723 **	0.000	valid
	R41	0.611 **	0.000	valid

Keterangan : ** Corelasi Signifikan pada taraf 1%

Sumber: Data Primer Diolah

Uji validitas untuk dimensi *responsiveness* pada Tabel 4.8 menunjukkan bahwa semua variabel yang digunakan adalah valid. *Corelasi signifikan* yang digunakan pada taraf 5%.

Tabel 4.8
Uji Validitas Dimensi *Responsiveness*

Dimensi	Item	Correlations	Sig	Keputusan
<i>Responsiveness</i> Total Skor	RS42	0.627**	0.000	valid
	RS43	0.669**	0.000	valid
	RS44	0.634**	0.000	valid
	RS45	0.686**	0.000	valid
	RS46	0.626**	0.000	valid
	RS47	0.764**	0.000	valid
	RS48	0.616**	0.000	valid
	RS49	0.684**	0.000	valid
	RS50	0.627**	0.000	valid
	RS51	0.656**	0.000	valid
	RS52	0.703**	0.000	valid
	RS53	0.616**	0.000	valid
	RS54	0.604**	0.000	valid
	RS55	0.778**	0.000	valid
	RS56	0.672**	0.000	valid
	RS57	0.65**	0.000	valid

Keterangan : ** Corelasi Signifikan pada taraf 1%

Sumber: Data Primer Diolah

Uji validitas untuk dimensi *assurance* pada Tabel 4.9 menunjukkan bahwa semua variabel yang digunakan adalah valid. *Corelasi signifikan* yang digunakan pada taraf 5%.

Tabel 4.9
Uji Validitas Dimensi *Assurance*

Dimensi	Item	<i>Correlations</i>	Sig	Keputusan
<i>Assurance</i>	AS58	0.702**	0.000	valid
Total	AS59	0.658**	0.000	valid
Skor	AS60	0.601**	0.000	valid
	AS61	0.644**	0.000	valid
	AS62	0.606**	0.000	valid
	AS63	0.589**	0.000	valid
	AS64	0.541**	0.000	valid
	AS65	0.679**	0.000	valid
	AS66	0.569**	0.000	valid

Keterangan : ** Corelasi Signifikan pada taraf 1%
Sumber: Data Primer Diolah

Uji validitas untuk dimensi *emphathy* pada Tabel 4.10 menunjukkan bahwa semua variabel yang digunakan adalah valid. *Corelasi signifikan* yang digunakan pada taraf 5%.

Tabel 4.10
Uji Validitas Dimensi *Emphaty*

Dimensi	Item	<i>Correlations</i>	Sig	Keputusan
<i>Empathy</i>	EM67	0.753**	0.000	valid
Total	EM68	0.628**	0.000	valid
Skor	EM69	0.682**	0.000	valid
	EM70	0.636**	0.000	valid
	EM71	0.604**	0.000	valid
	EM72	0.742**	0.000	valid
	EM73	0.658**	0.000	valid

Keterangan : ** Corelasi Signifikan pada taraf 1%
Sumber: Data Primer Diolah

4.2.1.3 Pengujian Reliabilitas Berdasarkan Jurusan

Tabel 4.11 diketahui bahwa reliabilitas instrumen yang digunakan cukup baik (*chronbach alpha* > 0,6) untuk kelima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Tabel 4.11
Hasil Uji Reliabilitas Berdasarkan Jurusan

Dimensi	Reliabilitas	Keterangan
<i>Tangibles</i>	0.7967	Reliabel
<i>Reliability</i>	0.7384	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0.7308	Reliabel
<i>Assurance</i>	0.6847	Reliabel
<i>Emphaty</i>	0.6459	Reliabel

Sumber: Lampiran 13,14,15,16,17.

4.2.1.4 Pengujian Reliabilitas Berdasarkan Tahun Angkatan

Tabel 4.12 diketahui bahwa reliabilitas instrumen yang digunakan cukup baik (*chronbach alpha* > 0,6) untuk kelima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Tabel 4.12
Hasil Uji *Reliabilitas* Berdasarkan Tahun Angkatan

Dimensi	Reliabilitas	Keterangan
<i>Tangibles</i>	0.9423	Reliabel
<i>Reliability</i>	0.9249	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0.9141	Reliabel
<i>Assurance</i>	0.8000	Reliabel
<i>Emphaty</i>	0.7970	Reliabel

Sumber: Lampiran 18,19,20,21,22.

4.2.3 Analisis Perbedaan Harapan Mahasiswa Politeknik Negeri Jember Terhadap Kualitas Jasa Pendidikan Berdasarkan Jurusan

4.2.3.1 Analisis Gap

Analisis gap dimaksudkan untuk mengetahui gap yang terjadi, dalam hal ini adalah untuk mengetahui gap atas kualitas pelayanan jasa pendidikan berdasarkan jurusannya. Hasil analisis gap atas kualitas pelayanan jasa pendidikan berdasarkan jurusannya pada Politeknik Negeri Jember untuk masing-masing dimensi kualitas dapat dilihat pada Tabel 4.13, 4.14, 4.15, 4.16, 4.17. Kelima tabel tersebut dapat diketahui rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan produksi pertanian, mahasiswa jurusan teknologi pertanian, mahasiswa jurusan peternakan, dan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis, serta hasil gap untuk masing-masing dimensi beserta gap untuk masing-masing pertanyaan yang ada dalam setiap dimensi kualitas.

Tabel 4.13 diketahui bahwa rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan produksi pertanian untuk dimensi *tangibles* lebih rendah dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan teknologi pertanian (gap = -0.518) dan lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis (gap = 0.538). Rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan teknologi pertanian lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan peternakan (gap = 1.591), sedangkan rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan peternakan lebih rendah daripada rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis (gap = -0.534).

Gap dari dimensi *tangibles* yang terlihat dari 23 pernyataan, untuk gap antara mahasiswa jurusan produksi pertanian dengan mahasiswa jurusan teknologi semuanya mempunyai gap negatif (rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan produksi lebih rendah dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan teknologi pertanian).

Pernyataan yang mempunyai gap negatif meliputi pernyataan : politeknik yang mempunyai berbagai peralatan dan teknologi terbaru yang dapat menunjang aktifitas penyelenggaraan pendidikan tinggi; bangunan fisik politeknik yang megah baik dari sisi luas maupun bentuknya, serta memiliki daya tarik bagi mahasiswa ataupun civitas akademika lainnya; kebersihan dan kenyamanan lingkungan politeknik, suasana tenang dan aman, jauh dari kebisingan, yang dapat mendukung kegiatan proses belajar mengajar; tersedianya laboratorium yang sesuai dengan kebutuhan setiap bidang studi; fasilitas perpustakaan politeknik yang *representative*, baik bentuk bangunan fisik maupun banyaknya koleksi buku bacaan, jurnal ilmiah baik nasional maupun internasional yang disediakan serta teknologi pengelolaannya; tersedianya CDRom; tersedianya laboratorium komputer; ruang kuliah yang berAC; tersedianya media perkuliahan seperti OHP, *white board*, pengeras suara, serta media perkuliahan lainnya; ruang dosen yang berAC dengan dilengkapi fasilitas komputer; tersedianya *bookstore*; adanya penerbitan ilmiah (jurnal penelitian dosen, buku literatur), sebagai sarana komunikasi ilmiah dan pengembangan pengetahuan serta peningkatan profesionalisme bagi dosen; adanya penerbitan kampus (majalah, koran, buletin), sebagai sarana komunikasi serta media pengembangan ketrampilan mahasiswa dalam menulis dan jurnalistik; lahan parkir yang luas bagi

dosen, karyawan, dan mahasiswa; sarana fisik sebagai sarana untuk mengadakan kegiatan ekstrakurikuler seperti senat mahasiswa, team olahraga, kesenian, atau unit kegiatan kemahasiswaan lainnya; tersedianya fasilitas atau (lahan) untuk pengembangan politeknik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan; adanya kantin; adanya sarana ibadah; tersedianya fasilitas komunikasi yang mudah dijangkau dengan sarana transportasi yang umum; penampilan busana staf (dosen dan karyawan) yang rapi dan sopan; seminar, brosur dan video tentang menulis lamaran pekerjaan, dan menyiapkan untuk *interview* tersedia bebas; tersedianya transportasi mahasiswa (bus mahasiswa) yang melayani transportasi mahasiswa untuk keperluan tertentu; tersedianya ATM untuk semua bank yang beroperasi di daerah Jember.

Gap yang terjadi antara harapan mahasiswa jurusan teknologi pertanian dengan harapan mahasiswa jurusan peternakan dari 23 buah pernyataan yang ada dalam dimensi *tangibles* semuanya mempunyai gap positif (rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan teknologi pertanian lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan peternakan).

Pernyataan yang mempunyai gap positif meliputi pernyataan : politeknik yang mempunyai berbagai peralatan dan teknologi terbaru yang dapat menunjang aktifitas penyelenggaraan pendidikan tinggi; bangunan fisik politeknik yang megah baik dari sisi luas maupun bentuknya, serta memiliki daya tarik bagi mahasiswa ataupun civitas akademika lainnya; kebersihan dan kenyamanan lingkungan politeknik, suasana tenang dan aman, jauh dari kebisingan, yang dapat mendukung kegiatan proses belajar mengajar; tersedianya

laboratorium yang sesuai dengan kebutuhan setiap bidang studi; fasilitas perpustakaan politeknik yang *representative*, baik bentuk bangunan fisik maupun banyaknya koleksi buku bacaan, jurnal ilmiah baik nasional maupun internasional yang disediakan serta teknologi pengelolaannya; tersedianya CDROM; tersedianya laboratorium komputer; ruang kuliah yang berAC; tersedianya media perkuliahan seperti OHP, *white board*, pengeras suara, serta media perkuliahan lainnya; ruang dosen yang berAC dengan dilengkapi fasilitas komputer; tersedianya *bookstore*; adanya penerbitan ilmiah (jurnal penelitian dosen, buku literatur), sebagai sarana komunikasi ilmiah dan pengembangan pengetahuan serta peningkatan profesionalisme bagi dosen; adanya penerbitan kampus (majalah, koran, buletin), sebagai sarana komunikasi serta media pengembangan ketrampilan mahasiswa dalam menulis dan jurnalistik; lahan parkir yang luas bagi dosen, karyawan, dan mahasiswa; sarana fisik sebagai sarana untuk mengadakan kegiatan ekstrakurikuler seperti senat mahasiswa, team olahraga, kesenian, atau unit kegiatan kemahasiswaan lainnya; tersedianya fasilitas atau (lahan) untuk pengembangan politeknik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan; adanya kantin; adanya sarana ibadah; tersedianya fasilitas komunikasi yang mudah dijangkau dengan sarana transportasi yang umum; penampilan busana staf (dosen dan karyawan) yang rapi dan sopan; seminar, brosur dan video tentang menulis lamaran pekerjaan, dan menyiapkan untuk *interview* tersedia bebas; tersedianya transportasi mahasiswa (bus mahasiswa) yang melayani transportasi mahasiswa untuk keperluan tertentu; tersedianya ATM untuk semua bank yang beroperasi di daerah Jember.

Gap yang terjadi antara harapan mahasiswa jurusan peternakan dengan harapan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis dari 23 buah pernyataan yang ada dalam dimensi *tangibles* terdapat 6 pernyataan yang mempunyai gap positif (rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan peternakan lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis), dan 17 pernyataan yang mempunyai gap negatif (rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan peternakan lebih rendah dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis).

Pernyataan yang mempunyai gap positif meliputi pernyataan : bangunan fisik politeknik yang megah baik dari sisi luas maupun bentuknya, serta memiliki daya tarik bagi mahasiswa ataupun civitas akademika lainnya; fasilitas perpustakaan politeknik yang *representative*, baik bentuk bangunan fisik maupun banyaknya koleksi buku bacaan, jurnal ilmiah baik nasional maupun internasional yang disediakan serta teknologi pengelolaannya; ruang kuliah yang berAC; tersedianya media perkuliahan seperti OHP, *white board*, pengeras suara, serta media perkuliahan lainnya; adanya penerbitan ilmiah (jurnal penelitian dosen, buku literatur), sebagai sarana komunikasi ilmiah dan pengembangan pengetahuan serta peningkatan profesionalisme bagi dosen; adanya penerbitan kampus (majalah, koran, buletin), sebagai sarana komunikasi serta media pengembangan ketrampilan mahasiswa dalam menulis dan jurnalistik.

Pernyataan yang mempunyai gap negatif meliputi pernyataan : politeknik yang mempunyai berbagai peralatan dan teknologi terbaru yang dapat menunjang aktifitas penyelenggaraan pendidikan tinggi;

kebersihan dan kenyamanan lingkungan politeknik, suasana tenang dan aman, jauh dari kebisingan, yang dapat mendukung kegiatan proses belajar mengajar; tersedianya laboratorium yang sesuai dengan kebutuhan setiap bidang studi; tersedianya CDRom; tersedianya laboratorium komputer; ruang dosen yang berAC dengan dilengkapi fasilitas komputer; tersedianya *bookstore*; lahan parkir yang luas bagi dosen, karyawan, dan mahasiswa; sarana fisik sebagai sarana untuk mengadakan kegiatan ekstrakurikuler seperti senat mahasiswa, team olahraga, kesenian, atau unit kegiatan kemahasiswaan lainnya; tersedianya fasilitas atau (lahan) untuk pengembangan politeknik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan; adanya kantin; adanya sarana ibadah; tersedianya fasilitas komunikasi yang mudah dijangkau dengan sarana transportasi yang umum; penampilan busana staf (dosen dan karyawan) yang rapi dan sopan; seminar, brosur dan video tentang menulis lamaran pekerjaan, dan menyiapkan untuk *interview* tersedia bebas; tersedianya transportasi mahasiswa (bus mahasiswa) yang melayani transportasi mahasiswa untuk keperluan tertentu; tersedianya ATM untuk semua bank yang beroperasi di daerah Jember.

Gap yang terjadi antara harapan mahasiswa jurusan produksi pertanian dengan harapan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis dari 23 buah pernyataan yang ada dalam dimensi *tangibles* terdapat 21 pernyataan yang mempunyai gap positif (rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan produksi pertanian lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis), dan 2 pernyataan yang mempunyai gap negatif (rata-rata skor harapan

mahasiswa jurusan produksi pertanian lebih rendah dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis).

Pernyataan yang mempunyai gap positif meliputi pernyataan : politeknik yang mempunyai berbagai peralatan dan teknologi terbaru yang dapat menunjang aktifitas penyelenggaraan pendidikan tinggi; bangunan fisik politeknik yang megah baik dari sisi luas maupun bentuknya, serta memiliki daya tarik bagi mahasiswa ataupun civitas akademika lainnya; kebersihan dan kenyamanan lingkungan politeknik, suasana tenang dan aman, jauh dari kebisingan, yang dapat mendukung kegiatan proses belajar mengajar; tersedianya laboratorium yang sesuai dengan kebutuhan setiap bidang studi; fasilitas perpustakaan politeknik yang *representative*, baik bentuk bangunan fisik maupun banyaknya koleksi buku bacaan, jurnal ilmiah baik nasional maupun internasional yang disediakan serta teknologi pengelolaannya; tersedianya CDRom; ruang kuliah yang berAC; tersedianya media perkuliahan seperti OHP, *white board*, pengeras suara, serta media perkuliahan lainnya; tersedianya *bookstore*; adanya penerbitan ilmiah (jurnal penelitian dosen, buku literatur), sebagai sarana komunikasi ilmiah dan pengembangan pengetahuan serta peningkatan profesionalisme bagi dosen; adanya penerbitan kampus (majalah, koran, buletin), sebagai sarana komunikasi serta media pengembangan ketrampilan mahasiswa dalam menulis dan jurnalistik; lahan parkir yang luas bagi dosen, karyawan, dan mahasiswa; sarana fisik sebagai sarana untuk mengadakan kegiatan ekstrakurikuler seperti senat mahasiswa, team olahraga, kesenian, atau unit kegiatan kemahasiswaan lainnya; tersedianya fasilitas atau (lahan) untuk pengembangan politeknik dalam rangka peningkatan



kualitas pelayanan; adanya kantin; adanya sarana ibadah; tersedianya fasilitas komunikasi yang mudah dijangkau dengan sarana transportasi yang umum; penampilan busana staf (dosen dan karyawan) yang rapi dan sopan; seminar, brosur dan video tentang menulis lamaran pekerjaan, dan menyiapkan untuk *interview* tersedia bebas; tersedianya transportasi mahasiswa (bus mahasiswa) yang melayani transportasi mahasiswa untuk keperluan tertentu; tersedianya ATM untuk semua bank yang beroperasi di daerah Jember.

Pernyataan yang mempunyai gap negatif meliputi pernyataan : tersedianya laboratorium komputer; ruang dosen yang berAC dengan dilengkapi fasilitas komputer.

Tabel 4.13
Gap antara Harapan Mahasiswa Berbagai Jurusan
Untuk Dimensi *Tangibles*

Item	Mahasiswa Produksi Pertanian	Mahasiswa Teknologi Pertanian	Mahasiswa Peternakan	Mahasiswa Manajemen Agribisnis	Gap (1-2)	Gap (2-3)	Gap (3-4)	Gap (1-4)
Dimensi <i>Tangibles</i>	5.507	6.026	4.435	4.969	-0.518	1.591	-0.534	0.538
1	5.583	5.955	4.125	5.097	-0.371	1.830	-0.972	0.487
2	5.417	5.682	5.000	4.484	-0.265	0.682	0.516	0.933
3	5.583	6.136	4.250	4.419	-0.553	1.886	-0.169	1.164
4	5.542	5.955	4.000	4.968	-0.413	1.955	-0.968	0.574
5	5.833	5.818	5.125	4.903	0.015	0.693	0.222	0.930
6	5.458	5.955	4.250	4.677	-0.496	1.705	-0.427	0.781
7	5.500	5.955	4.500	5.516	-0.455	1.455	-1.016	-0.016
8	5.667	6.318	4.750	4.742	-0.652	1.568	0.008	0.925
9	5.583	5.864	5.000	4.806	-0.280	0.864	0.194	0.777
10	5.333	5.818	4.875	5.516	-0.485	0.943	-0.641	-0.183
11	5.667	6.364	3.875	5.226	-0.697	2.489	-1.351	0.441
12	5.458	5.955	4.875	4.774	-0.496	1.080	0.101	0.684
13	5.708	6.091	4.875	4.839	-0.383	1.216	0.036	0.870
14	5.375	6.318	4.125	5.065	-0.943	2.193	-0.940	0.310
15	5.417	6.182	5.000	5.290	-0.765	1.182	-0.290	0.126
16	5.375	5.909	3.250	5.258	-0.534	2.659	-2.008	0.117
17	5.583	5.909	5.000	5.161	-0.326	0.909	-0.161	0.422
18	5.667	6.409	4.000	4.548	-0.742	2.409	-0.548	1.118
19	5.667	5.727	4.875	5.161	-0.061	0.852	-0.286	0.505
20	5.333	6.000	4.750	5.129	-0.667	1.250	-0.379	0.204
21	5.167	6.227	3.250	4.968	-1.061	2.977	-1.718	0.199
22	5.208	5.955	4.250	4.742	-0.746	1.705	-0.492	0.466
23	5.542	6.091	4.000	5.000	-0.549	2.091	-1.000	0.542

Sumber : Data Primer Diolah

Tabel 4.14 diketahui bahwa rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan produksi pertanian untuk dimensi *reliability* lebih rendah dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan teknologi pertanian (gap = -0.475) dan lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis (gap = 0.549). Rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan teknologi pertanian lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan peternakan (gap = 1.600), sedangkan rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan peternakan

lebih rendah dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis ($\text{gap} = -0.576$).

Gap dari dimensi *reliability* yang terlihat dari 18 pernyataan, 1 pernyataan yang mempunyai gap positif (rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan produksi pertanian lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan teknologi pertanian), dan 17 pernyataan yang mempunyai gap negatif (rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan produksi pertanian lebih rendah dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan teknologi pertanian).

Pernyataan yang mempunyai gap positif meliputi pernyataan : jurusan/progam yang ditawarkan oleh politeknik harus memiliki relevansi dengan kebutuhan pembangunan nasional.

Pernyataan yang mempunyai gap negatif meliputi pernyataan : kurikulum dan silabus berorientasi pada pemahaman dan pengkajian teori-teori serta aplikasinya dalam dunia kerja; penawaran mata kuliah yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan (tuntutan ketrampilan, profesi dan dunia kerja); jadwal perkuliahan dan ujian yang akurat; proses perkuliahan yang berlangsung lancar; penilaian yang *fair* dalam perkuliahan; akurasi dalam perhitungan indeks prestasi; bimbingan KRS yang lancar dan cepat (sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan); ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa baik administrasi maupun akademik sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan; dosen yang berkelayakan dilihat dari aspek derajat latar belakang pendidikannya maupun popularitasnya, serta memberikan kuliah secara teratur; kemampuan para personil/karyawan dalam membuat catatan yang akurat, untuk menghindari terjadinya kesalahan di waktu-waktu

yang akan datang; kemampuan dan kecakapan dosen sebagai tenaga pengajar dalam menginformasikan ilmu kepada mahasiswanya; tersedianya peralatan pendukung proses belajar mengajar yang memadai serta metode pengajaran yang baik dari tenaga edukatif (dosen); karyawan tidak direpotkan/sibuk jika ditanya/ada permintaan dari mahasiswa; karyawan trampil dan cakap dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa; karyawan Politeknik Negeri Jember konsisten dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa; adanya mekanisme/cara kerja pelayanan selama mengikuti kegiatan perkuliahan, praktikum, pelayanan akademik lainnya serta administrasi non akademik; pelayanan tidak membedakan antara satu mahasiswa dengan mahasiswa lainnya.

Gap yang terjadi antara harapan mahasiswa jurusan teknologi pertanian dengan harapan mahasiswa jurusan peternakan dari 18 buah pernyataan yang ada dalam dimensi *reliability* semuanya mempunyai gap positif (rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan teknologi pertanian lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan peternakan).

Pernyataan yang mempunyai gap positif meliputi pernyataan : jurusan/progam yang ditawarkan oleh politeknik harus memiliki relevansi dengan kebutuhan pembangunan nasional; kurikulum dan silabus berorientasi pada pemahaman dan pengkajian teori-teori serta aplikasinya dalam dunia kerja; penawaran mata kuliah yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan (tuntutan ketrampilan, profesi dan dunia kerja); jadwal perkuliahan dan ujian yang akurat; proses perkuliahan yang berlangsung lancar; penilaian yang *fair* dalam perkuliahan; akurasi dalam perhitungan indeks prestasi; bimbingan

KRS yang lancar dan cepat (sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan); ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa baik administrasi maupun akademik sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan; dosen yang berkelayakan dilihat dari aspek derajat latar belakang pendidikannya maupun popularitasnya, serta memberikan kuliah secara teratur; kemampuan para personil/karyawan dalam membuat catatan yang akurat, untuk menghindari terjadinya kesalahan di waktu-waktu yang akan datang; kemampuan dan kecakapan dosen sebagai tenaga pengajar dalam menginformasikan ilmu kepada mahasiswanya; tersedianya peralatan pendukung proses belajar mengajar yang memadai serta metode pengajaran yang baik dari tenaga edukatif (dosen); karyawan tidak direpotkan/sibuk jika ditanya/ada permintaan dari mahasiswa; karyawan trampil dan cakap dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa; karyawan Politeknik Negeri Jember konsisten dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa; adanya mekanisme/cara kerja pelayanan selama mengikuti kegiatan perkuliahan, praktikum, pelayanan akademik lainnya serta administrasi non akademik; pelayanan tidak membedakan antara satu mahasiswa dengan mahasiswa lainnya.

Gap yang terjadi antara harapan mahasiswa jurusan peternakan dengan harapan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis dari 18 buah pernyataan yang ada dalam dimensi *reliability* terdapat 2 pernyataan yang mempunyai gap positif (rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan peternakan lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis), dan 16 pernyataan yang mempunyai gap negatif (rata-rata skor

harapan mahasiswa jurusan peternakan lebih rendah dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis).

Pernyataan yang mempunyai gap positif meliputi pernyataan : penawaran mata kuliah yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan (tuntutan ketrampilan, profesi dan dunia kerja); bimbingan KRS yang lancar dan cepat (sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan).

Pernyataan yang mempunyai gap negatif meliputi pernyataan : jurusan/progam yang ditawarkan oleh politeknik harus memiliki relevansi dengan kebutuhan pembangunan nasional; kurikulum dan silabus berorientasi pada pemahaman dan pengkajian teori-teori serta aplikasinya dalam dunia kerja; jadwal perkuliahan dan ujian yang akurat; proses perkuliahan yang berlangsung lancar; penilaian yang *fair* dalam perkuliahan; akurasi dalam perhitungan indeks prestasi; ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa baik administrasi maupun akademik sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan; dosen yang berkelayakan dilihat dari aspek derajat latar belakang pendidikannya maupun popularitasnya, serta memberikan kuliah secara teratur; kemampuan para personil/karyawan dalam membuat catatan yang akurat, untuk menghindari terjadinya kesalahan di waktu-waktu yang akan datang; kemampuan dan kecakapan dosen sebagai tenaga pengajar dalam menginformasikan ilmu kepada mahasiswanya; tersedianya peralatan pendukung proses belajar mengajar yang memadai serta metode pengajaran yang baik dari tenaga edukatif (dosen); karyawan tidak direpotkan/sibuk jika ditanya/ada permintaan dari mahasiswa; karyawan trampil dan cakap dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa; karyawan Politeknik Negeri Jember konsisten dalam

memberikan pelayanan kepada mahasiswa; adanya mekanisme/cara kerja pelayanan selama mengikuti kegiatan perkuliahan, praktikum, pelayanan akademik lainnya serta administrasi non akademik; pelayanan tidak membedakan antara satu mahasiswa dengan mahasiswa lainnya.

Gap yang terjadi antara harapan mahasiswa jurusan produksi pertanian dengan harapan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis dari 18 buah pernyataan yang ada dalam dimensi *reliability* terdapat 17 pernyataan yang mempunyai gap positif (rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan produksi pertanian lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis), dan 1 pernyataan yang mempunyai gap negatif (rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan produksi pertanian lebih rendah dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis).

Pernyataan yang mempunyai gap positif meliputi pernyataan : jurusan/progam yang ditawarkan oleh politeknik harus memiliki relevansi dengan kebutuhan pembangunan nasional; kurikulum dan silabus berorientasi pada pemahaman dan pengkajian teori-teori serta aplikasinya dalam dunia kerja; penawaran mata kuliah yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan (tuntutan ketrampilan, profesi dan dunia kerja); jadwal perkuliahan dan ujian yang akurat; proses perkuliahan yang berlangsung lancar; akurasi dalam perhitungan indeks prestasi; bimbingan KRS yang lancar dan cepat (sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan); ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa baik administrasi maupun akademik sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan; dosen yang berkelayakan dilihat dari aspek derajat latar belakang pendidikannya

maupun popularitasnya, serta memberikan kuliah secara teratur; kemampuan para personil/karyawan dalam membuat catatan yang akurat, untuk menghindari terjadinya kesalahan di waktu-waktu yang akan datang; kemampuan dan kecakapan dosen sebagai tenaga pengajar dalam menginformasikan ilmu kepada mahasiswanya; tersedianya peralatan pendukung proses belajar mengajar yang memadai serta metode pengajaran yang baik dari tenaga edukatif (dosen); karyawan tidak direpotkan/sibuk jika ditanya/ada permintaan dari mahasiswa; karyawan trampil dan cakap dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa; karyawan Politeknik Negeri Jember konsisten dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa; adanya mekanisme/cara kerja pelayanan selama mengikuti kegiatan perkuliahan, praktikum, pelayanan akademik lainnya serta administrasi non akademik; pelayanan tidak membedakan antara satu mahasiswa dengan mahasiswa lainnya.

Pernyataan yang mempunyai gap negatif meliputi pernyataan : penilaian yang *fair* dalam perkuliahan.

Tabel 4.14
Gap antara Harapan Mahasiswa Berbagai Jurusan
Untuk Dimensi *Reliability*

Item	Mahasiswa Produksi Pertanian	Mahasiswa Teknologi Pertanian	Mahasiswa Peternakan	Mahasiswa Manajemen Agribisnis	Gap (1-2)	Gap (2-3)	Gap (3-4)	Gap (1-4)
Dimensi <i>Reliability</i>	5.590	6.066	4.465	5.041	-0.475	1.600	-0.576	0.549
1	6.042	5.955	4.250	5.065	0.087	1.705	-0.815	0.977
2	5.542	6.227	4.875	5.097	-0.686	1.352	-0.222	0.445
3	5.208	5.909	5.125	4.903	-0.701	0.784	0.222	0.305
4	5.500	6.045	4.625	4.968	-0.545	1.420	-0.343	0.532
5	5.625	6.136	3.875	4.710	-0.511	2.261	-0.835	0.915
6	5.208	6.045	5.250	5.258	-0.837	0.795	-0.008	-0.050
7	5.833	5.955	4.875	5.323	-0.121	1.080	-0.448	0.511
8	5.375	6.182	5.125	4.484	-0.807	1.057	0.641	0.891
9	5.917	6.227	3.250	5.419	-0.311	2.977	-2.169	0.497
10	5.958	6.318	4.500	5.452	-0.360	1.818	-0.952	0.507
11	5.708	6.045	4.500	4.774	-0.337	1.545	-0.274	0.934
12	5.417	6.136	4.375	4.968	-0.720	1.761	-0.593	0.449
13	5.375	5.591	4.250	5.097	-0.216	1.341	-0.847	0.278
14	5.083	6.091	3.625	4.774	-1.008	2.466	-1.149	0.309
15	5.792	6.182	4.875	5.323	-0.390	1.307	-0.448	0.469
16	5.667	6.091	4.625	5.065	-0.424	1.466	-0.440	0.602
17	5.583	6.045	4.625	4.839	-0.462	1.420	-0.214	0.745
18	5.792	6.000	3.750	5.226	-0.208	2.250	-1.476	0.566

Sumber : Data Primer Diolah

Tabel 4.15 diketahui bahwa rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan produksi pertanian untuk dimensi *responsiveness* lebih rendah dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan teknologi pertanian (gap = -0.549) dan lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis (gap = 0.540). Rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan teknologi pertanian lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan peternakan (gap = 1.567), sedangkan rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan peternakan lebih rendah dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis (gap = -0.479).

Gap dari dimensi *responsiveness* yang terlihat dari 16 pernyataan, 1 pernyataan yang mempunyai gap positif (rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan produksi pertanian lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan teknologi pertanian), dan

15 pernyataan yang mempunyai gap negatif (rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan produksi pertanian lebih rendah dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan teknologi pertanian).

Pernyataan yang mempunyai gap positif meliputi pernyataan : politeknik Negeri Jember dapat dengan segera mengendalikan dan memberikan pemecahan secara cepat jika terjadi sesuatu kasalahan yang tidak diharapkan.

Pernyataan yang mempunyai gap negatif meliputi pernyataan : politeknik Negeri Jember sebaiknya berusaha memahami kebutuhan mahasiswa; aktivitas lembaga penelitian diarahkan untuk mengadakan riset dalam rangka peningkatan kualitas ilmu pengetahuan maupun untuk inovasi teknologi; aktivitas ilmiah lain yang dapat meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan mahasiswa (seminar, lokakarya, bedah buku, atau kegiatan sejenis lainnya); para pejabat struktural Politeknik Negeri Jember harus mudah ditemui; dosen harus mudah ditemui oleh mahasiswa untuk keperluan konsultasi; proses belajar mengajar hendaknya diupayakan interaktif dan memungkinkan para mahasiswa mengembangkan seluruh kapasitas, kreatifitas, dan kapabilitasnya; fasilitas pelayanan yang ada (perpustakaan, komputer, CDRom, laboratorium, ruang olah raga, dan lain-lain) harus mudah diakses oleh setiap insan kampus; Politeknik Negeri Jember memiliki waktu operasi untuk pelayanan administratif maupun akademik yang sesuai/cocok dengan mahasiswa; Politeknik Negeri Jember seharusnya cepat tanggap terhadap masalah yang dihadapi mahasiswa, serta bersikap simpatik dalam mengatasi dan menenangkan mahasiswa; aktivitas di bidang keagamaan, sebagai

upaya peningkatan iman dan ketaqwaan civitas akademika; Politeknik Negeri Jember seharusnya mampu mengantisipasi dan merespon terhadap masalah-masalah yang ada di dalam maupun di luar lembaga; dosen sebaiknya tanggap terhadap kondisi kelas (mahasiswa) selama pelaksanaan kegiatan akademik; adanya pusat belajar yang memberikan berbagai pelayanan pendukung akademik bagi mahasiswa, melalui *workshop* dalam keahlian akademik, konsultasi individu dan belajar disiplin serta progam bahasa; adanya pelayanan karir yang memberikan bantuan bagi mahasiswa untuk memilih dan memasuki karir yang sesuai setelah mereka lulus; informasi lowongan kerja bagi lulusan melalui pelayanan internet.

Gap yang terjadi antara harapan mahasiswa jurusan teknologi pertanian dengan harapan mahasiswa jurusan peternakan dari 16 buah pernyataan yang ada dalam dimensi *responsiveness* semuanya mempunyai gap positif (rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan teknologi pertanian lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan peternakan).

Pernyataan yang mempunyai gap positif meliputi pernyataan : Politeknik Negeri Jember dapat dengan segera mengendalikan dan memberikan pemecahan secara cepat jika terjadi sesuatu kasalahan yang tidak diharapkan; Politeknik Negeri Jember sebaiknya berusaha memahami kebutuhan mahasiswa; aktivitas lembaga penelitian diarahkan untuk mengadakan riset dalam rangka peningkatan kualitas ilmu pengetahuan maupun untuk inovasi teknologi; aktivitas ilmiah lain yang dapat meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan mahasiswa (seminar, lokakarya, bedah buku, atau kegiatan sejenis lainnya); para pejabat struktural Politeknik Negeri Jember harus

mudah ditemui; dosen harus mudah ditemui oleh mahasiswa untuk keperluan konsultasi; proses belajar mengajar hendaknya diupayakan interaktif dan memungkinkan para mahasiswa mengembangkan seluruh kapasitas, kreatifitas, dan kapabilitasnya; fasilitas pelayanan yang ada (perpustakaan, komputer, CDRom, laboratorium, ruang olah raga, dan lain-lain) harus mudah diakses oleh setiap insan kampus; Politeknik Negeri Jember memiliki waktu operasi untuk pelayanan administratif maupun akademik yang sesuai/cocok dengan mahasiswa; Politeknik Negeri Jember seharusnya cepat tanggap terhadap masalah yang dihadapi mahasiswa, serta bersikap simpatik dalam mengatasi dan menenangkan mahasiswa; aktivitas di bidang keagamaan, sebagai upaya peningkatan iman dan ketaqwaan citivas akademika; Politeknik Negeri Jember seharusnya mampu mengantisipasi dan merespon terhadap masalah-masalah yang ada di dalam maupun di luar lembaga; dosen sebaiknya tanggap terhadap kondisi kelas (mahasiswa) selama pelaksanaan kegiatan akademik; adanya pusat belajar yang memberikan berbagai pelayanan pendukung akademik bagi mahasiswa, melalui *workshop* dalam keahlian akademik, konsultasi individu dan belajar disiplin serta progam bahasa; adanya pelayanan karir yang memberikan bantuan bagi mahasiswa untuk memilih dan memasuki karir yang sesuai setelah mereka lulus; informasi lowongan kerja bagi lulusan melalui pelayanan internet.

Gap yang terjadi antara harapan mahasiswa jurusan peternakan dengan harapan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis dari 16 buah pernyataan yang ada dalam dimensi *responsiveness* terdapat 4 pernyataan yang mempunyai gap positif

(rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan peternakan lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis), dan 12 pernyataan yang mempunyai gap negatif (rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan peternakan lebih rendah dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis).

Pernyataan yang mempunyai gap positif meliputi pernyataan : Politeknik Negeri Jember dapat dengan segera mengendalikan dan memberikan pemecahan secara cepat jika terjadi sesuatu kasalahan yang tidak diharapkan; aktivitas lembaga penelitian diarahkan untuk mengadakan riset dalam rangka peningkatan kualitas ilmu pengetahuan maupun untuk inovasi teknologi; aktivitas ilmiah lain yang dapat meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan mahasiswa (seminar, lokakarya, bedah buku, atau kegiatan sejenis lainnya); para pejabat struktural Politeknik Negeri Jember harus mudah ditemui.

Pernyataan yang mempunyai gap negatif meliputi pernyataan : Politeknik Negeri Jember sebaiknya berusaha memahami kebutuhan mahasiswa; dosen harus mudah ditemui oleh mahasiswa untuk keperluan konsultasi; proses belajar mengajar hendaknya diupayakan interaktif dan memungkinkan para mahasiswa mengembangkan seluruh kapasitas, kreatifitas, dan kapabilitasnya; fasilitas pelayanan yang ada (perpustakaan, komputer, CDRom, laboratorium, ruang olah raga, dan lain-lain) harus mudah diakses oleh setiap insan kampus; Politeknik Negeri Jember memiliki waktu operasi untuk pelayanan administratif maupun akademik yang sesuai/cocok dengan mahasiswa; Politeknik Negeri Jember seharusnya cepat tanggap terhadap masalah yang dihadapi

mahasiswa, serta bersikap simpatik dalam mengatasi dan menenangkan mahasiswa; aktivitas di bidang keagamaan, sebagai upaya peningkatan iman dan ketaqwaan civitas akademika; Politeknik Negeri Jember seharusnya mampu mengantisipasi dan merespon terhadap masalah-masalah yang ada di dalam maupun di luar lembaga; dosen sebaiknya tanggap terhadap kondisi kelas (mahasiswa) selama pelaksanaan kegiatan akademik; adanya pusat belajar yang memberikan berbagai pelayanan pendukung akademik bagi mahasiswa, melalui *workshop* dalam keahlian akademik, konsultasi individu dan belajar disiplin serta progam bahasa; adanya pelayanan karir yang memberikan bantuan bagi mahasiswa untuk memilih dan memasuki karir yang sesuai setelah mereka lulus; informasi lowongan kerja bagi lulusan melalui pelayanan internet.

Gap yang terjadi antara harapan mahasiswa jurusan produksi pertanian dengan harapan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis dari 16 buah pernyataan yang ada dalam dimensi *responsiveness* terdapat 15 pernyataan yang mempunyai gap positif (rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan produksi pertanian lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis), dan 1 pernyataan yang mempunyai gap negatif (rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan produksi pertanian lebih rendah dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis).

Pernyataan yang mempunyai gap positif meliputi pernyataan : Politeknik Negeri Jember dapat dengan segera mengendalikan dan memberikan pemecahan secara cepat jika terjadi sesuatu kasalahan yang tidak diharapkan; Politeknik Negeri Jember sebaiknya berusaha memahami kebutuhan mahasiswa; aktivitas lembaga penelitian

diarahkan untuk mengadakan riset dalam rangka peningkatan kualitas ilmu pengetahuan maupun untuk inovasi teknologi; aktivitas ilmiah lain yang dapat meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan mahasiswa (seminar, lokakarya, bedah buku, atau kegiatan sejenis lainnya); para pejabat struktural Politeknik Negeri Jember harus mudah ditemui; dosen harus mudah ditemui oleh mahasiswa untuk keperluan konsultasi; proses belajar mengajar hendaknya diupayakan interaktif dan memungkinkan para mahasiswa mengembangkan seluruh kapasitas, kreatifitas, dan kapabilitasnya; fasilitas pelayanan yang ada (perpustakaan, komputer, CD Rom, laboratorium, ruang olah raga, dan lain-lain) harus mudah diakses oleh setiap insan kampus; Politeknik Negeri Jember memiliki waktu operasi untuk pelayanan administratif maupun akademik yang sesuai/cocok dengan mahasiswa; Politeknik Negeri Jember seharusnya cepat tanggap terhadap masalah yang dihadapi mahasiswa, serta bersikap simpatik dalam mengatasi dan menenangkan mahasiswa; aktivitas di bidang keagamaan, sebagai upaya peningkatan iman dan ketaqwaan civitas akademika; Politeknik Negeri Jember seharusnya mampu mengantisipasi dan merespon terhadap masalah-masalah yang ada di dalam maupun di luar lembaga; dosen sebaiknya tanggap terhadap kondisi kelas (mahasiswa) selama pelaksanaan kegiatan akademik; adanya pelayanan karir yang memberikan bantuan bagi mahasiswa untuk memilih dan memasuki karir yang sesuai setelah mereka lulus; informasi lowongan kerja bagi lulusan melalui pelayanan internet.

Pernyataan yang mempunyai gap negatif meliputi pernyataan : adanya pusat belajar yang memberikan berbagai pelayanan

pendukung akademik bagi mahasiswa, melalui *workshop* dalam keahlian akademik, konsultasi individu dan belajar disiplin serta program bahasa.

Tabel 4.15
Gap antara Harapan Mahasiswa Berbagai Jurusan
Untuk Dimensi *Responsiveness*

Item	Mahasiswa Produksi Pertanian	Mahasiswa Teknologi Pertanian	Mahasiswa Peternakan	Mahasiswa Manajemen Agribisnis	Gap (1-2)	Gap (2-3)	Gap (3-4)	Gap (1-4)
Dimensi <i>Responsiveness</i>	5.479	6.028	4.461	4.940	-0.549	1.567	-0.479	0.540
1	6.125	6.091	5.125	4.613	0.034	0.966	0.512	1.512
2	5.542	6.091	4.250	5.129	-0.549	1.841	-0.879	0.413
3	5.500	6.091	4.750	4.387	-0.591	1.341	0.363	1.113
4	5.583	5.864	5.625	4.839	-0.280	0.239	0.786	0.745
5	5.583	6.045	5.625	4.419	-0.462	0.420	1.206	1.164
6	5.250	6.000	4.500	4.677	-0.750	1.500	-0.177	0.573
7	5.292	6.182	3.875	4.968	-0.890	2.307	-1.093	0.324
8	5.625	6.000	4.375	5.226	-0.375	1.625	-0.851	0.399
9	5.375	6.182	4.625	5.258	-0.807	1.557	-0.633	0.117
10	5.333	6.091	4.125	4.774	-0.758	1.966	-0.649	0.559
11	5.292	6.136	4.250	5.258	-0.845	1.886	-1.008	0.034
12	5.542	6.227	3.750	5.032	-0.686	2.477	-1.282	0.509
13	5.583	5.955	4.875	5.097	-0.371	1.080	-0.222	0.487
14	5.083	5.864	3.250	5.194	-0.780	2.614	-1.944	-0.110
15	5.500	5.773	4.000	5.194	-0.273	1.773	-1.194	0.306
16	5.458	5.864	4.375	4.968	-0.405	1.489	-0.593	0.491

Sumber : Data Primer Diolah

Tabel 4.16 menunjukkan pula bahwa rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan produksi pertanian untuk dimensi *assurance* lebih rendah dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan teknologi pertanian (gap = -0.454) dan lebih tinggi daripada rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis (gap = 0.571), dan diketahui juga bahwa rata-rata harapan mahasiswa jurusan teknologi pertanian lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan peternakan (gap = 1.033), sedangkan untuk rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan peternakan lebih rendah dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis (gap = -0.008).

Gap dari dimensi *assurance* yang terlihat dari 9 pernyataan, semuanya mempunyai gap negatif (rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan produksi pertanian lebih rendah dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan teknologi pertanian).

Pernyataan yang mempunyai gap negatif meliputi pernyataan : seluruh jajaran (dosen, karyawan non akademik) harus benar-benar kompeten di bidangnya; nama Politeknik Negeri Jember menunjukkan identitas serta kualitas yang dapat memberikan citra atau *brand image* terhadap masyarakat atau mahasiswa; pimpinan Politeknik Negeri Jember sebaiknya memiliki reputasi dan kredibilitas baik di bidang akademik maupun di masyarakat serta aktif di kampus, disamping memiliki kemampuan dan kecakapan yang sesuai dengan bidangnya; alumni seharusnya memiliki *performance* cukup baik di masyarakat; adanya kepercayaan mahasiswa terhadap personil Politeknik Negeri Jember, karena mereka mempunyai sifat jujur dan dapat dipercaya; terjaminnya rasa aman, bebas dari keragu-raguan pada mahasiswa dalam mengikuti segala aktivitas di kampus; sikap dan perilaku seluruh jajaran civitas akademika mencerminkan profesionalisme dan kesopanan; adanya organisasi perwakilan mahasiswa di kampus yang mewakili semua mahasiswa, yang berusaha melindungi dan mengembangkan kepentingan mereka, memonitor kualitas pendidikan, rekreasi dari kehidupan kampus; adanya asuransi kesehatan mahasiswa.

Gap yang terjadi antara harapan mahasiswa jurusan teknologi pertanian dengan harapan mahasiswa jurusan peternakan dari 9 buah pernyataan yang ada dalam dimensi *assurance* semuanya mempunyai gap positif (rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan teknologi

pertanian lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan peternakan).

Pernyataan yang mempunyai gap positif meliputi pernyataan : seluruh jajaran (dosen, karyawan non akademik) harus benar-benar kompeten di bidangnya; nama Politeknik Negeri Jember menunjukkan identitas serta kualitas yang dapat memberikan citra atau *brand image* terhadap masyarakat atau mahasiswa; pimpinan Politeknik Negeri Jember sebaiknya memiliki reputasi dan kredibilitas baik di bidang akademik maupun di masyarakat serta aktif di kampus, disamping memiliki kemampuan dan kecakapan yang sesuai dengan bidangnya; alumni seharusnya memiliki *performance* cukup baik di masyarakat; adanya kepercayaan mahasiswa terhadap personil Politeknik Negeri Jember, karena mereka mempunyai sifat jujur dan dapat dipercaya; terjaminnya rasa aman, bebas dari keragu-raguan pada mahasiswa dalam mengikuti segala aktivitas di kampus; sikap dan perilaku seluruh jajaran civitas akademika mencerminkan profesionalisme dan kesopanan; adanya organisasi perwakilan mahasiswa di kampus yang mewakili semua mahasiswa, yang berusaha melindungi dan mengembangkan kepentingan mereka, memonitor kualitas pendidikan, rekreasi dari kehidupan kampus; adanya asuransi kesehatan mahasiswa.

Gap yang terjadi antara harapan mahasiswa jurusan peternakan dengan harapan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis dari 9 buah pernyataan yang ada dalam dimensi *assurance* terdapat 6 pernyataan yang mempunyai gap positif (rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan peternakan lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis), dan 3

pernyataan yang mempunyai gap negatif (rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan peternakan lebih rendah dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis).

Pernyataan yang mempunyai gap positif meliputi pernyataan : pimpinan Politeknik Negeri Jember sebaiknya memiliki reputasi dan kredibilitas baik di bidang akademik maupun di masyarakat serta aktif di kampus, disamping memiliki kemampuan dan kecakapan yang sesuai dengan bidangnya; alumni seharusnya memiliki *performance* cukup baik di masyarakat; adanya kepercayaan mahasiswa terhadap personil Politeknik Negeri Jember, karena mereka mempunyai sifat jujur dan dapat dipercaya; terjaminnya rasa aman, bebas dari keragu-raguan pada mahasiswa dalam mengikuti segala aktivitas di kampus; adanya organisasi perwakilan mahasiswa di kampus yang mewakili semua mahasiswa, yang berusaha melindungi dan mengembangkan kepentingan mereka, memonitor kualitas pendidikan, rekreasi dari kehidupan kampus; adanya asuransi kesehatan mahasiswa.

Pernyataan yang mempunyai gap negatif meliputi pernyataan : seluruh jajaran (dosen, karyawan non akademik) harus benar-benar kompeten di bidangnya; nama Politeknik Negeri Jember menunjukkan identitas serta kualitas yang dapat memberikan citra atau *brand image* terhadap masyarakat atau mahasiswa; sikap dan perilaku seluruh jajaran civitas akademika mencerminkan profesionalisme dan kesopanan.

Gap yang terjadi antara harapan mahasiswa jurusan produksi pertanian dengan harapan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis dari 9 buah pernyataan yang ada dalam dimensi *assurance* semuanya

mempunyai gap positif (rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan produksi pertanian lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis).

Pernyataan yang mempunyai gap positif meliputi pernyataan : seluruh jajaran (dosen, karyawan non akademik) harus benar-benar kompeten di bidangnya; nama Politeknik Negeri Jember menunjukkan identitas serta kualitas yang dapat memberikan citra atau *brand image* terhadap masyarakat atau mahasiswa; pimpinan Politeknik Negeri Jember sebaiknya memiliki reputasi dan kredibilitas baik di bidang akademik maupun di masyarakat serta aktif di kampus, disamping memiliki kemampuan dan kecakapan yang sesuai dengan bidangnya; alumni seharusnya memiliki *performance* cukup baik di masyarakat; adanya kepercayaan mahasiswa terhadap personil Politeknik Negeri Jember, karena mereka mempunyai sifat jujur dan dapat dipercaya; terjaminnya rasa aman, bebas dari keragu-raguan pada mahasiswa dalam mengikuti segala aktivitas di kampus; sikap dan perilaku seluruh jajaran civitas akademika mencerminkan profesionalisme dan kesopanan; adanya organisasi perwakilan mahasiswa di kampus yang mewakili semua mahasiswa, yang berusaha melindungi dan mengembangkan kepentingan mereka, memonitor kualitas pendidikan, rekreasi dari kehidupan kampus; adanya asuransi kesehatan mahasiswa.

Tabel 4.16
Gap antara Harapan Mahasiswa Berbagai Jurusan
Untuk Dimensi *Assurance*

Item	Mahasiswa Produksi Pertanian	Mahasiswa Teknologi Pertanian	Mahasiswa Peternakan	Mahasiswa Manajemen Agribisnis	Gap (1-2)	Gap (2-3)	Gap (3-4)	Gap (1-4)
Dimensi <i>Assurance</i>	5.495	5.949	4.917	4.925	-0.454	1.033	-0.008	0.571
1	5.625	6.000	4.375	5.194	-0.375	1.625	-0.819	0.431
2	5.542	6.045	4.500	4.774	-0.504	1.545	-0.274	0.767
3	5.833	5.864	4.875	4.839	-0.030	0.989	0.036	0.995
4	5.167	5.636	5.250	5.161	-0.470	0.386	0.089	0.005
5	5.417	5.909	4.375	4.323	-0.492	1.534	0.052	1.094
6	5.125	5.864	5.375	5.032	-0.739	0.489	0.343	0.093
7	5.375	5.909	4.875	4.903	-0.534	1.034	-0.028	0.472
8	5.792	6.091	5.250	4.871	-0.299	0.841	0.379	0.921
9	5.583	6.227	5.375	5.226	-0.644	0.852	0.149	0.358

Sumber : Data Primer Diolah

Tabel 4.17 diketahui bahwa rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan produksi pertanian untuk dimensi *emphaty* lebih rendah dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan teknologi pertanian (gap = -0.620) dan lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis (gap = 0.327). Rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan teknologi pertanian lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan peternakan (gap = 1.399), sedangkan rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan peternakan lebih rendah dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis (gap = -0.453).

Gap dari dimensi *emphaty* yang terlihat dari 7 pernyataan, semuanya mempunyai gap negatif (rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan produksi pertanian lebih rendah dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan teknologi pertanian).

Pernyataan yang mempunyai gap negatif meliputi pernyataan : terjalannya hubungan yang dekat dan akrab antara dosen dengan mahasiswa, saling menghargai serta mau menerima keluhan-keluhan

mahasiswa; dosen pembimbing akademik/dosen wali dapat benar-benar berperan sebagai konselor bagi mahasiswa yang dibimbingnya; setiap dosen dapat dihubungi dengan mudah, baik di ruang belajar, via telepon, maupun e-mail; komunikasi yang mudah antara karyawan dengan mahasiswa, karyawan memberikan informasi yang mudah dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan mahasiswa; wajar jika Politeknik Negeri Jember/karyawan/personil Politeknik Negeri Jember tidak memberikan perhatian yang sifatnya individu kepada mahasiswa; adanya kesempatan bagi mahasiswa untuk partisipasi aktif dalam berbagai kegiatan di kampus, baik yang dilakukan secara individu maupun kelompok/lembaga; adanya organisasi pusat komunitas kampus (Politeknik Negeri Jember) yang mendorong keterlibatan mahasiswa Politeknik Negeri Jember untuk saling kenal, melalui kegiatan tur kampus, permainan sosial dan kompetisi yang menyenangkan, kursus pengembangan kreativitas.

Gap yang terjadi antara harapan mahasiswa jurusan teknologi pertanian dengan harapan mahasiswa jurusan peternakan dari 7 buah pernyataan yang ada dalam dimensi *emphaty* semuanya mempunyai gap positif (rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan teknologi pertanian lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan peternakan).

Pernyataan yang mempunyai gap positif meliputi pernyataan : terjalannya hubungan yang dekat dan akrab antara dosen dengan mahasiswa, saling menghargai serta mau menerima keluhan-keluhan mahasiswa; dosen pembimbing akademik/dosen wali dapat benar-benar berperan sebagai konselor bagi mahasiswa yang

dibimbingnya; setiap dosen dapat dihubungi dengan mudah, baik di ruang belajar, via telepon, maupun e-mail; komunikasi yang mudah antara karyawan dengan mahasiswa, karyawan memberikan informasi yang mudah dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan mahasiswa; wajar jika Politeknik Negeri Jember/karyawan/personil Politeknik Negeri Jember tidak memberikan perhatian yang sifatnya individu kepada mahasiswa; adanya kesempatan bagi mahasiswa untuk partisipasi aktif dalam berbagai kegiatan di kampus, baik yang dilakukan secara individu maupun kelompok/lembaga; adanya organisasi pusat komunitas kampus (Politeknik Negeri Jember) yang mendorong keterlibatan mahasiswa Politeknik Negeri Jember untuk saling kenal, melalui kegiatan tur kampus, permainan sosial dan kompetisi yang menyenangkan, kursus pengembangan kreativitas.

Gap yang terjadi antara harapan mahasiswa jurusan peternakan dengan harapan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis dari 7 buah pernyataan yang ada dalam dimensi *emphaty* terdapat 2 pernyataan yang mempunyai gap positif (rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan peternakan lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis), dan 5 pernyataan yang mempunyai gap negatif (rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan peternakan lebih rendah dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis).

Pernyataan yang mempunyai gap positif meliputi pernyataan : wajar jika Politeknik Negeri Jember/karyawan/personil Politeknik Negeri Jember tidak memberikan perhatian yang sifatnya individu kepada mahasiswa; adanya kesempatan bagi mahasiswa untuk

partisipasi aktif dalam berbagai kegiatan di kampus, baik yang dilakukan secara individu maupun kelompok/lembaga;

Pernyataan yang mempunyai gap negatif meliputi pernyataan : terjalannya hubungan yang dekat dan akrab antara dosen dengan mahasiswa, saling menghargai serta mau menerima keluhan-keluhan mahasiswa; dosen pembimbing akademik/dosen wali dapat benar-benar berperan sebagai konselor bagi mahasiswa yang dibimbingnya; setiap dosen dapat dihubungi dengan mudah, baik di ruang belajar, via telepon, maupun e-mail; komunikasi yang mudah antara karyawan dengan mahasiswa, karyawan memberikan informasi yang mudah dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan mahasiswa; adanya organisasi pusat komunitas kampus (Politeknik Negeri Jember) yang mendorong keterlibatan mahasiswa Politeknik Negeri Jember untuk saling kenal, melalui kegiatan tur kampus, permainan sosial dan kompetisi yang menyenangkan, kursus pengembangan kreativitas.

Gap yang terjadi antara harapan mahasiswa jurusan produksi pertanian dengan harapan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis dari 7 buah pernyataan yang ada dalam dimensi *emphaty* terdapat 6 pernyataan yang mempunyai gap positif (rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan produksi pertanian lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis), dan 1 pernyataan yang mempunyai gap negatif (rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan produksi pertanian lebih rendah dari rata-rata skor harapan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis).

Pernyataan yang mempunyai gap positif meliputi pernyataan : terjalannya hubungan yang dekat dan akrab antara dosen dengan

mahasiswa, saling menghargai serta mau menerima keluhan-keluhan mahasiswa; dosen pembimbing akademik/dosen wali dapat benar-benar berperan sebagai konselor bagi mahasiswa yang dibimbingnya; setiap dosen dapat dihubungi dengan mudah, baik di ruang belajar, via telepon, maupun e-mail; komunikasi yang mudah antara karyawan dengan mahasiswa, karyawan memberikan informasi yang mudah dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan mahasiswa; wajar jika Politeknik Negeri Jember/karyawan/personil Politeknik Negeri Jember tidak memberikan perhatian yang sifatnya individu kepada mahasiswa; adanya kesempatan bagi mahasiswa untuk partisipasi aktif dalam berbagai kegiatan di kampus, baik yang dilakukan secara individu maupun kelompok/lembaga.

Pernyataan yang mempunyai gap negatif meliputi pernyataan : adanya organisasi pusat komunitas kampus (Politeknik Negeri Jember) yang mendorong keterlibatan mahasiswa Politeknik Negeri Jember untuk saling kenal, melalui kegiatan tur kampus, permainan sosial dan kompetisi yang menyenangkan, kursus pengembangan kreativitas.

Tabel 4.17
Gap antara Harapan Mahasiswa Berbagai Jurusan
Untuk Dimensi *Emphaty*

Item	Mahasiswa Produksi Pertanian	Mahasiswa Teknologi Pertanian	Mahasiswa Peternakan	Mahasiswa Manajemen Agribisnis	Gap (1-2)	Gap (2-3)	Gap (3-4)	Gap (1-4)
Dimensi <i>Emphaty</i>	5.387	6.006	4.607	5.060	-0.620	1.399	-0.453	0.327
1	5.250	5.955	4.625	5.065	-0.705	1.330	-0.440	0.185
2	5.458	6.227	3.750	4.742	-0.769	2.477	-0.992	0.716
3	5.417	6.136	4.750	5.097	-0.720	1.386	-0.347	0.320
4	5.500	5.909	5.000	5.161	-0.409	0.909	-0.161	0.339
5	5.625	6.045	5.250	5.065	-0.420	0.795	0.185	0.560
6	5.458	6.000	5.125	5.000	-0.542	0.875	0.125	0.458
7	5.000	5.773	3.750	5.290	-0.773	2.023	-1.540	-0.290

Sumber : Data Primer Diolah

4.2.3.2 Uji Kruskal – Wallis (H Test)

Hipotesis 1 dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat perbedaan secara signifikan antara harapan mahasiswa atas kualitas pelayanan jasa pendidikan berdasarkan jurusan di Politeknik Negeri Jember. Oleh karena itu model analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis 1 tersebut adalah uji statistik nonparametrik yaitu uji *Kruskal-Wallis* yang disebut juga sebagai uji H. Uji *Kruskal-Wallis* berlaku untuk kasus k sampel independen (mahasiswa jurusan Produksi Pertanian, mahasiswa jurusan Teknologi Pertanian, mahasiswa jurusan Peternakan, mahasiswa jurusan Manajemen Agribisnis) dengan skor yang berskala ordinal. Uji ini bertujuan untuk menentukan apakah k sampel independen ($k > 2$) berasal dari populasi yang berbeda. Oleh karena skornya berskala ordinal, maka lengkapnya Uji ini dinamakan analisis *variance ranking* satu arah *Kruskal – Wallis* (Djarwanto, 1996: 251). Penelitian ini pengujian dilakukan dengan satu sisi dengan menggunakan taraf signifikansi ($\alpha = 0.05$). karena ukuran sampel untuk masing-masing kelompok sampel besar ($n_j > 5$), maka uji statistik H dinyatakan dengan rumus

dan langkah-langkah pengujian seperti telah diuraikan pada bab III. Kriteria penilaian pada uji ini untuk $k = 4$, dan $n_1, n_2, n_3, n_4, > 5$ dilakukan dengan membandingkan antara nilai H dengan nilai $\chi^2_{\alpha;k-1}$. Jika $H \leq \chi^2_{\alpha;k-1}$, maka H_0 diterima dan H alternatif (H_1) ditolak, dan jika nilai $H > \chi^2_{\alpha;k-1}$, maka H_0 ditolak dan H alternatif (H_1) diterima. Rangkuman hasil uji *Kruskal-Wallis* untuk menguji hipotesis penelitian yang diajukan (H_1) melalui lima dimensi kualitas pelayanan dapat dilihat di Tabel 4.18.

Tabel 4.18

Rangkuman hasil Uji Kruskal – Wallis Antara Harapan Mahasiswa Politeknik Negeri Jember Terhadap Kualitas Jasa Pendidikan Berdasarkan Jurusan

Dimensi Kualitas	H	$\chi^2_{0.05;4-1}$
Tangibles	69.646	7.8147
Reliability	66.051	7.8147
Responsiveness	63.660	7.8147
Assurance	28.342	7.8147
Emphaty	30.909	7.8147

Sumber: Lampiran 23,24,25,26,27.

Tabel 4.18 diketahui bahwa semua dimensi kualitas pelayanan mempunyai nilai H lebih besar dari 7.8147; sehingga semua dimensi kualitas tersebut (*tangibles* H = 69.646; *reliability* H = 66.051; *responsiveness* H = 63.660, *assurance* H = 28.342; *emphaty* H = 30.909) dinyatakan signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak, dan hipotesis penelitian (H_1) diterima. Dengan kata lain bahwa untuk semua dimensi terdapat perbedaan secara signifikan harapan mahasiswa Politeknik Negeri Jember terhadap kualitas jasa pendidikan berdasarkan jurusannya.

4.2.3.3 Perbedaan Harapan Mahasiswa Politeknik Negeri Jember Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Berdasarkan Jurusan

Adanya jurusan berbeda menyebabkan perbedaan harapan atas kualitas pelayanan pendidikan antara masing-masing jurusan yang disebabkan keinginan yang berbeda, sebagaimana seperti pendapat Ziethaml et al. (1993 : 1-12) yang menyatakan bahwa tingkatan pelanggan atas harapannya adalah tergantung pada sejumlah penyebab, antara lain adalah pengalaman masa lalu dan keinginan personal.

Hasil analisis gap menunjukkan bahwa harapan mahasiswa jurusan teknologi pertanian lebih tinggi dari harapan mahasiswa jurusan produksi pertanian, harapan mahasiswa jurusan peternakan, harapan mahasiswa jurusan manajemen agribisnis, sedangkan dari uji signifikansi statistik diketahui bahwa harapan mahasiswa Politeknik Negeri Jember terhadap kualitas jasa pendidikan berdasarkan jurusannya diketahui bahwa untuk semua dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, reliabiity, responsivness, assurance, dan empathy*) terdapat perbedaan secara signifikan.

Perbedaan ini timbul dikarenakan kebutuhan mahasiswa yang begitu banyak, sedangkan pelayanan jasa yang diberikan tidak mencukupi, juga dikarenakan kebutuhan perjurusan yang berbeda. Mahasiswa jurusan teknologi pertanian lebih membutuhkan fasilitas-fasilitas yang berhubungan dengan praktek langsung, misalnya alat-alat pertanian. Mahasiswa jurusan produksi pertanian juga lebih membutuhkan fasilitas-fasilitas yang berhubungan dengan praktek langsung, hanya saja alat-alat yang dibutuhkan bukan alat-alat

pertanian, melainkan alat-alat produksi pasca panen, sedangkan untuk mahasiswa jurusan manajemen agribisnis lebih membutuhkan media pengajaran dan praktek langsung ke instansi yang terkait. Mahasiswa jurusan peternakan lebih membutuhkan fasilitas-fasilitas yang berhubungan dengan bidang peternakan.

4.2.4 Analisa Perbedaan Harapan Mahasiswa Politeknik Negeri Jember Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Berdasarkan Tahun Angkatan

4.2.4.1 Analisis Gap

Analisis gap dimaksudkan untuk mengetahui gap yang terjadi, dalam hal ini adalah untuk mengetahui gap atas kualitas pelayanan jasa pendidikan berdasarkan tahun angkatan. Hasil analisis gap atas kualitas pelayanan jasa pendidikan berdasarkan tahun angkatannya pada Politeknik Negeri Jember untuk masing-masing dimensi kualitas dapat dilihat pada Tabel 4.19, 4.20, 4.21, 4.22, 4.23. Kelima tabel tersebut dapat diketahui rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2000, mahasiswa angkatan tahun 2001, mahasiswa angkatan tahun 2002, dan mahasiswa angkatan tahun 2003, serta hasil gap untuk masing-masing dimensi beserta gap untuk masing-masing pertanyaan yang ada dalam setiap dimensi kualitas.

Tabel 4.19 diketahui bahwa rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2000 untuk dimensi *tangibles* lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2001 (gap = 0.150) dan lebih rendah dari rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2003 (gap = -0.136). Rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2001 lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2002 (gap = 0.180), sedangkan rata-rata skor

harapan mahasiswa angkatan tahun 2002 lebih rendah dari rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2003 (gap = -0.466).

Gap dari dimensi *tangibles* yang terlihat dari 23 pernyataan, untuk gap antara mahasiswa angkatan tahun 2000 dengan mahasiswa angkatan tahun 2001, 16 pernyataan mempunyai gap positif (rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2000 lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2001), dan 7 pernyataan mempunyai gap negatif (rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2000 lebih rendah dari rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2001)

Pernyataan yang mempunyai gap positif meliputi pernyataan : politeknik yang mempunyai berbagai peralatan dan teknologi terbaru yang dapat menunjang aktifitas penyelenggaraan pendidikan tinggi; bangunan fisik politeknik yang megah baik dari sisi luas maupun bentuknya, serta memiliki daya tarik bagi mahasiswa ataupun civitas akademika lainnya; fasilitas perpustakaan politeknik yang *representative*, baik bentuk bangunan fisik maupun banyaknya koleksi buku bacaan, jurnal ilmiah baik nasional maupun internasional yang disediakan serta teknologi pengelolaannya; tersedianya CDROM; tersedianya laboratorium komputer; ruang kuliah yang berAC; tersedianya media perkuliahan seperti OHP, *white board*, pengeras suara, serta media perkuliahan lainnya; ruang dosen yang berAC dengan dilengkapi fasilitas komputer; tersedianya *bookstore*; adanya penerbitan kampus (majalah, koran, buletin), sebagai sarana komunikasi serta media pengembangan ketrampilan mahasiswa dalam menulis dan jurnalistik; lahan parkir yang luas bagi dosen, karyawan, dan mahasiswa; sarana fisik sebagai sarana untuk

mengadakan kegiatan ekstrakurikuler seperti senat mahasiswa, team olahraga, kesenian, atau unit kegiatan kemahasiswaan lainnya; tersedianya fasilitas atau (lahan) untuk pengembangan politeknik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan; adanya kantin; penampilan busana staf (dosen dan karyawan) yang rapi dan sopan; tersedianya ATM untuk semua bank yang beroperasi di daerah Jember.

Pernyataan yang mempunyai gap negatif meliputi pernyataan : kebersihan dan kenyamanan lingkungan politeknik, suasana tenang dan aman, jauh dari kebisingan, yang dapat mendukung kegiatan proses belajar mengajar; tersedianya laboratorium yang sesuai dengan kebutuhan setiap bidang studi; adanya penerbitan ilmiah (jurnal penelitian dosen, buku literatur), sebagai sarana komunikasi ilmiah dan pengembangan pengetahuan serta peningkatan profesionalisme bagi dosen; adanya sarana ibadah; tersedianya fasilitas komunikasi yang mudah dijangkau dengan sarana transportasi yang umum; seminar, brosur dan video tentang menulis lamaran pekerjaan, dan menyiapkan untuk *interview* tersedia bebas; tersedianya transportasi mahasiswa (bus mahasiswa) yang melayani transportasi mahasiswa untuk keperluan tertentu.

Gap yang terjadi antara harapan mahasiswa angkatan tahun 2001 dengan harapan mahasiswa angkatan tahun 2002 dari 23 buah pernyataan yang ada dalam dimensi *tangibles*, 17 pernyataan mempunyai gap positif (rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2001 lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2002), dan 6 pernyataan mempunyai gap negatif

(rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2001 lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2002).

Pernyataan yang mempunyai gap positif meliputi pernyataan : politeknik yang mempunyai berbagai peralatan dan teknologi terbaru yang dapat menunjang aktifitas penyelenggaraan pendidikan tinggi; bangunan fisik politeknik yang megah baik dari sisi luas maupun bentuknya, serta memiliki daya tarik bagi mahasiswa ataupun civitas akademika lainnya; kebersihan dan kenyamanan lingkungan politeknik, suasana tenang dan aman, jauh dari kebisingan, yang dapat mendukung kegiatan proses belajar mengajar; tersedianya CD Rom; tersedianya laboratorium komputer; ruang kuliah yang berAC; tersedianya media perkuliahan seperti OHP, *white board*, pengeras suara, serta media perkuliahan lainnya; tersedianya *bookstore*; adanya penerbitan kampus (majalah, koran, buletin), sebagai sarana komunikasi serta media pengembangan ketrampilan mahasiswa dalam menulis dan jurnalistik; lahan parkir yang luas bagi dosen, karyawan, dan mahasiswa; tersedianya fasilitas atau (lahan) untuk pengembangan politeknik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan; adanya kantin; adanya sarana ibadah; tersedianya fasilitas komunikasi yang mudah dijangkau dengan sarana transportasi yang umum; seminar, brosur dan video tentang menulis lamaran pekerjaan, dan menyiapkan untuk *interview* tersedia bebas; tersedianya transportasi mahasiswa (bus mahasiswa) yang melayani transportasi mahasiswa untuk keperluan tertentu; tersedianya ATM untuk semua bank yang beroperasi di daerah Jember.

Pernyataan yang mempunyai gap negatif meliputi pernyataan : tersedianya laboratorium yang sesuai dengan kebutuhan setiap

bidang studi; fasilitas perpustakaan politeknik yang *representative*, baik bentuk bangunan fisik maupun banyaknya koleksi buku bacaan, jurnal ilmiah baik nasional maupun internasional yang disediakan serta teknologi pengelolaannya; ruang dosen yang berAC dengan dilengkapi fasilitas komputer; adanya penerbitan ilmiah (jurnal penelitian dosen, buku literatur), sebagai sarana komunikasi ilmiah dan pengembangan pengetahuan serta peningkatan profesionalisme bagi dosen; sarana fisik sebagai sarana untuk mengadakan kegiatan ekstrakurikuler seperti senat mahasiswa, team olahraga, kesenian, atau unit kegiatan kemahasiswaan lainnya; penampilan busana staf (dosen dan karyawan) yang rapi dan sopan.

Gap yang terjadi antara harapan mahasiswa angkatan tahun 2002 dengan harapan mahasiswa angkatan tahun 2003 dari 23 buah pertanyaan yang ada dalam dimensi *tangibles* terdapat 3 pertanyaan yang mempunyai gap positif (rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2002 lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2003), dan 20 pertanyaan yang mempunyai gap negatif (rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2002 lebih rendah dari rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2003).

Pernyataan yang mempunyai gap positif meliputi pernyataan : ruang dosen yang berAC dengan dilengkapi fasilitas komputer; adanya penerbitan ilmiah (jurnal penelitian dosen, buku literatur), sebagai sarana komunikasi ilmiah dan pengembangan pengetahuan serta peningkatan profesionalisme bagi dosen; adanya penerbitan kampus (majalah, koran, buletin), sebagai sarana komunikasi serta

media pengembangan ketrampilan mahasiswa dalam menulis dan jurnalistik.

Pernyataan yang mempunyai gap negatif meliputi pernyataan : politeknik yang mempunyai berbagai peralatan dan teknologi terbaru yang dapat menunjang aktifitas penyelenggaraan pendidikan tinggi; bangunan fisik politeknik yang megah baik dari sisi luas maupun bentuknya, serta memiliki daya tarik bagi mahasiswa ataupun civitas akademika lainnya; kebersihan dan kenyamanan lingkungan politeknik, suasana tenang dan aman, jauh dari kebisingan, yang dapat mendukung kegiatan proses belajar mengajar; tersedianya laboratorium yang sesuai dengan kebutuhan setiap bidang studi; fasilitas perpustakaan politeknik yang *representative*, baik bentuk bangunan fisik maupun banyaknya koleksi buku bacaan, jurnal ilmiah baik nasional maupun internasional yang disediakan serta teknologi pengelolaannya; tersedianya CDRom; tersedianya laboratorium komputer; ruang kuliah yang berAC; tersedianya media perkuliahan seperti OHP, *white board*, pengeras suara, serta media perkuliahan lainnya; tersedianya *bookstore*; lahan parkir yang luas bagi dosen, karyawan, dan mahasiswa; sarana fisik sebagai sarana untuk mengadakan kegiatan ekstrakurikuler seperti senat mahasiswa, team olahraga, kesenian, atau unit kegiatan kemahasiswaan lainnya; tersedianya fasilitas atau (lahan) untuk pengembangan politeknik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan; adanya kantin; adanya sarana ibadah; tersedianya fasilitas komunikasi yang mudah dijangkau dengan sarana transportasi yang umum; penampilan busana staf (dosen dan karyawan) yang rapi dan sopan; seminar, brosur dan video tentang menulis lamaran pekerjaan, dan

menyiapkan untuk *interview* tersedia bebas; tersedianya transportasi mahasiswa (bus mahasiswa) yang melayani transportasi mahasiswa untuk keperluan tertentu; tersedianya ATM untuk semua bank yang beroperasi di daerah Jember.

Gap yang terjadi antara harapan mahasiswa angkatan tahun 2000 dengan harapan mahasiswa angkatan tahun 2003 dari 23 buah pernyataan yang ada dalam dimensi *tangibles* terdapat 12 pernyataan yang mempunyai gap positif (rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2000 lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2003), dan 11 pernyataan yang mempunyai gap negatif (rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2000 lebih rendah dari rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2003).

Pernyataan yang mempunyai gap positif meliputi pernyataan : bangunan fisik politeknik yang megah baik dari sisi luas maupun bentuknya, serta memiliki daya tarik bagi mahasiswa ataupun civitas akademika lainnya; fasilitas perpustakaan politeknik yang *representative*, baik bentuk bangunan fisik maupun banyaknya koleksi buku bacaan, jurnal ilmiah baik nasional maupun internasional yang disediakan serta teknologi pengelolaannya; tersedianya CDROM; tersedianya laboratorium komputer; ruang kuliah yang berAC; ruang dosen yang berAC dengan dilengkapi fasilitas komputer; adanya penerbitan ilmiah (jurnal penelitian dosen, buku literatur), sebagai sarana komunikasi ilmiah dan pengembangan pengetahuan serta peningkatan profesionalisme bagi dosen; adanya penerbitan kampus (majalah, koran, buletin), sebagai sarana komunikasi serta media pengembangan ketrampilan mahasiswa

dalam menulis dan jurnalistik; sarana fisik sebagai sarana untuk mengadakan kegiatan ekstrakurikuler seperti senat mahasiswa, team olahraga, kesenian, atau unit kegiatan kemahasiswaan lainnya; adanya kantin; penampilan busana staf (dosen dan karyawan) yang rapi dan sopan; tersedianya ATM untuk semua bank yang beroperasi di daerah Jember.

Pernyataan yang mempunyai gap negatif meliputi pernyataan : politeknik yang mempunyai berbagai peralatan dan teknologi terbaru yang dapat menunjang aktifitas penyelenggaraan pendidikan tinggi; kebersihan dan kenyamanan lingkungan politeknik, suasana tenang dan aman, jauh dari kebisingan, yang dapat mendukung kegiatan proses belajar mengajar; tersedianya laboratorium yang sesuai dengan kebutuhan setiap bidang studi; tersedianya media perkuliahan seperti OHP, *white board*, pengeras suara, serta media perkuliahan lainnya; tersedianya *bookstore*; adanya penerbitan kampus (majalah, koran, buletin), sebagai sarana komunikasi serta media pengembangan ketrampilan mahasiswa dalam menulis dan jurnalistik; lahan parkir yang luas bagi dosen, karyawan, dan mahasiswa; tersedianya fasilitas atau (lahan) untuk pengembangan politeknik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan; adanya sarana ibadah; tersedianya fasilitas komunikasi yang mudah dijangkau dengan sarana transportasi yang umum; seminar, brosur dan video tentang menulis lamaran pekerjaan, dan menyiapkan untuk *interview* tersedia bebas; tersedianya transportasi mahasiswa (bus mahasiswa) yang melayani transportasi mahasiswa untuk keperluan tertentu.

Tabel 4.19
Gap antara Harapan Mahasiswa Berbagai Angkatan
Untuk Dimensi *Tangibles*

Item	Mahasiswa Angk. 2000 (1)	Mahasiswa Angk. 2001 (2)	Mahasiswa Angk. 2002 (3)	Mahasiswa Angk. 2003 (4)	Gap (1-2)	Gap (2-3)	Gap (3-4)	Gap (1-4)
Dimensi <i>Tangibles</i>	5.949	5.799	5.619	6.085	0.150	0.180	-0.466	-0.136
1	6.167	5.923	5.880	6.643	0.244	0.043	-0.763	-0.476
2	5.833	5.731	5.520	5.786	0.103	0.211	-0.266	0.048
3	5.167	5.923	5.520	6.179	-0.756	0.403	-0.659	-1.012
4	5.833	5.923	6.040	6.393	-0.090	-0.117	-0.353	-0.560
5	6.000	5.538	5.600	5.929	0.462	-0.062	-0.329	0.071
6	5.833	5.769	5.280	5.679	0.064	0.489	-0.399	0.155
7	6.833	5.962	5.720	6.643	0.872	0.242	-0.923	0.190
8	6.333	6.038	5.680	6.000	0.295	0.358	-0.320	0.333
9	5.833	5.731	5.600	6.321	0.103	0.131	-0.721	-0.488
10	5.000	4.808	5.680	4.821	0.192	-0.872	0.859	0.179
11	5.667	5.500	5.480	5.964	0.167	0.020	-0.484	-0.298
12	5.167	5.423	5.440	5.107	-0.256	-0.017	0.333	0.060
13	6.000	5.808	5.720	5.714	0.192	0.088	0.006	0.286
14	5.833	5.500	5.240	5.857	0.333	0.260	-0.617	-0.024
15	6.000	5.500	5.520	5.821	0.500	-0.020	-0.301	0.179
16	6.167	6.077	5.520	6.679	0.090	0.557	-1.159	-0.512
17	6.333	6.115	5.600	6.071	0.218	0.515	-0.471	0.262
18	6.167	6.269	6.080	6.786	-0.103	0.189	-0.706	-0.619
19	6.000	6.038	5.760	6.643	-0.038	0.278	-0.883	-0.643
20	6.167	5.769	5.920	6.143	0.397	-0.151	-0.223	0.024
21	5.833	6.038	5.360	6.250	-0.205	0.678	-0.890	-0.417
22	6.167	6.192	5.800	6.714	-0.026	0.392	-0.914	-0.548
23	6.500	5.808	5.280	5.821	0.692	0.528	-0.541	0.679

Sumber : Data Primer Diolah

Tabel 4.20 diketahui bahwa rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2000 untuk dimensi *reliability* lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2001 (gap = 0.404) dan lebih rendah dari rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2003 (gap = -0.141). Rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2001 lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2002 (gap = 0.087), sedangkan rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2002 lebih rendah dari rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2003 (gap = -0.632).

Gap dari dimensi *reliability* yang terlihat dari 18 pernyataan, 15 pernyataan yang mempunyai gap positif (rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2000 lebih tinggi dari rata-rata skor

harapan mahasiswa angkatan tahun 2001), dan 3 pernyataan yang mempunyai gap negatif (rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2000 lebih rendah dari rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2001).

Pernyataan yang mempunyai gap positif meliputi pernyataan : jurusan/progam yang ditawarkan oleh politeknik harus memiliki relevansi dengan kebutuhan pembangunan nasional; kurikulum dan silabus berorientasi pada pemahaman dan pengkajian teori-teori serta aplikasinya dalam dunia kerja; penawaran mata kuliah yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan (tuntutan ketrampilan, profesi dan dunia kerja); jadwal perkuliahan dan ujian yang akurat; proses perkuliahan yang berlangsung lancar; penilaian yang *fair* dalam perkuliahan; akurasi dalam perhitungan indeks prestasi; bimbingan KRS yang lancar dan cepat (sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan); ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa baik administrasi maupun akademik sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan; kemampuan para personil/karyawan dalam membuat catatan yang akurat, untuk menghindari terjadinya kesalahan di waktu-waktu yang akan datang; kemampuan dan kecakapan dosen sebagai tenaga pengajar dalam menginformasikan ilmu kepada mahasiswanya; tersedianya peralatan pendukung proses belajar mengajar yang memadai serta metode pengajaran yang baik dari tenaga edukatif (dosen); karyawan trampil dan cakap dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa; karyawan Politeknik Negeri Jember konsisten dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa; pelayanan tidak membedakan antara satu mahasiswa dengan mahasiswa lainnya.

Pernyataan yang mempunyai gap positif meliputi pernyataan : dosen yang berkelayakan dilihat dari aspek derajat latar belakang pendidikannya maupun popularitasnya, serta memberikan kuliah secara teratur; karyawan tidak direpotkan/sibuk jika ditanya/ada permintaan dari mahasiswa; karyawan trampil dan cakap dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa; adanya mekanisme/cara kerja pelayanan selama mengikuti kegiatan perkuliahan, praktikum, pelayanan akademik lainnya serta administrasi non akademik.

Gap yang terjadi antara harapan mahasiswa angkatan tahun 2001 dengan harapan mahasiswa angkatan tahun 2002 dari 18 buah pernyataan yang ada dalam dimensi *reliability* 12 pernyataan mempunyai gap yang positif (rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2001 lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2002), dan 6 pernyataan mempunyai gap yang negatif (rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2001 lebih rendah dari rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2002)

Pernyataan yang mempunyai gap positif meliputi pernyataan : penawaran mata kuliah yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan (tuntutan ketrampilan, profesi dan dunia kerja); jadwal perkuliahan dan ujian yang akurat; proses perkuliahan yang berlangsung lancar; penilaian yang *fair* dalam perkuliahan; akurasi dalam perhitungan indeks prestasi; dosen yang berkelayakan dilihat dari aspek derajat latar belakang pendidikannya maupun popularitasnya, serta memberikan kuliah secara teratur; kemampuan para personil/karyawan dalam membuat catatan yang akurat, untuk menghindari terjadinya kesalahan di waktu-waktu yang akan datang;

kemampuan dan kecakapan dosen sebagai tenaga pengajar dalam menginformasikan ilmu kepada mahasiswanya; tersedianya peralatan pendukung proses belajar mengajar yang memadai serta metode pengajaran yang baik dari tenaga edukatif (dosen); karyawan tidak direpotkan/sibuk jika ditanya/ada permintaan dari mahasiswa; adanya mekanisme/cara kerja pelayanan selama mengikuti kegiatan perkuliahan, praktikum, pelayanan akademik lainnya serta administrasi non akademik; pelayanan tidak membedakan antara satu mahasiswa dengan mahasiswa lainnya.

Pernyataan yang mempunyai gap negatif meliputi pernyataan : jurusan/progam yang ditawarkan oleh politeknik harus memiliki relevansi dengan kebutuhan pembangunan nasional; kurikulum dan silabus berorientasi pada pemahaman dan pengkajian teori-teori serta aplikasinya dalam dunia kerja; bimbingan KRS yang lancar dan cepat (sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan); ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa baik administrasi maupun akademik sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan; karyawan tidak direpotkan/sibuk jika ditanya/ada permintaan dari mahasiswa; karyawan trampil dan cakap dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa; karyawan Politeknik Negeri Jember konsisten dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

Gap yang terjadi antara harapan mahasiswa angkatan tahun 2002 dengan harapan mahasiswa angkatan tahun 2003 dari 18 buah pernyataan yang ada dalam dimensi *reliability* semuanya mempunyai gap negatif (rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2002 lebih rendah dari rata-rata skor harapan angkatan tahun 2003).

Pernyataan yang mempunyai gap negatif meliputi pernyataan : jurusan/progam yang ditawarkan oleh politeknik harus memiliki relevansi dengan kebutuhan pembangunan nasional; kurikulum dan silabus berorientasi pada pemahaman dan pengkajian teori-teori serta aplikasinya dalam dunia kerja; penawaran mata kuliah yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan (tuntutan ketrampilan, profesi dan dunia kerja); jadwal perkuliahan dan ujian yang akurat; proses perkuliahan yang berlangsung lancar; penilaian yang *fair* dalam perkuliahan; akurasi dalam perhitungan indeks prestasi; bimbingan KRS yang lancar dan cepat (sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan); ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa baik administrasi maupun akademik sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan; dosen yang berkelayakan dilihat dari aspek derajat latar belakang pendidikannya maupun popularitasnya, serta memberikan kuliah secara teratur; kemampuan para personil/karyawan dalam membuat catatan yang akurat, untuk menghindari terjadinya kesalahan di waktu-waktu yang akan datang; kemampuan dan kecakapan dosen sebagai tenaga pengajar dalam menginformasikan ilmu kepada mahasiswanya; tersedianya peralatan pendukung proses belajar mengajar yang memadai serta metode pengajaran yang baik dari tenaga edukatif (dosen); karyawan tidak direpotkan/sibuk jika ditanya/ada permintaan dari mahasiswa; karyawan trampil dan cakap dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa; karyawan Politeknik Negeri Jember konsisten dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa; adanya mekanisme/cara kerja pelayanan selama mengikuti kegiatan perkuliahan, praktikum, pelayanan akademik lainnya serta administrasi non akademik;

pelayanan tidak membedakan antara satu mahasiswa dengan mahasiswa lainnya.

Gap yang terjadi antara harapan mahasiswa angkatan tahun 2000 dengan harapan mahasiswa angkatan tahun 2003 dari 18 buah pernyataan yang ada dalam dimensi *reliability* terdapat 7 pernyataan yang mempunyai gap positif (rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2000 lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2003), dan 11 pernyataan yang mempunyai gap negatif (rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2000 lebih rendah dari rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2003).

Pernyataan yang mempunyai gap positif meliputi pernyataan : kurikulum dan silabus berorientasi pada pemahaman dan pengkajian teori-teori serta aplikasinya dalam dunia kerja; penawaran mata kuliah yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan (tuntutan ketrampilan, profesi dan dunia kerja); proses perkuliahan yang berlangsung lancar; penilaian yang *fair* dalam perkuliahan; bimbingan KRS yang lancar dan cepat (sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan); kemampuan para personil/karyawan dalam membuat catatan yang akurat, untuk menghindari terjadinya kesalahan di waktu-waktu yang akan datang; tersedianya peralatan pendukung proses belajar mengajar yang memadai serta metode pengajaran yang baik dari tenaga edukatif (dosen).

Pernyataan yang mempunyai gap negatif meliputi pernyataan : jurusan/progam yang ditawarkan oleh politeknik harus memiliki relevansi dengan kebutuhan pembangunan nasional; jadwal perkuliahan dan ujian yang akurat; akurasi dalam perhitungan indeks

prestasi; ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa baik administrasi maupun akademik sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan; dosen yang berkelayakan dilihat dari aspek derajat latar belakang pendidikannya maupun popularitasnya, serta memberikan kuliah secara teratur; kemampuan dan kecakapan dosen sebagai tenaga pengajar dalam menginformasikan ilmu kepada mahasiswanya; karyawan tidak direpotkan/sibuk jika ditanya/ada permintaan dari mahasiswa; karyawan trampil dan cakap dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa; karyawan Politeknik Negeri Jember konsisten dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa; adanya mekanisme/cara kerja pelayanan selama mengikuti kegiatan perkuliahan, praktikum, pelayanan akademik lainnya serta administrasi non akademik; pelayanan tidak membedakan antara satu mahasiswa dengan mahasiswa lainnya.

Tabel 4.20
Gap Antara Harapan Mahasiswa Berbagai Angkatan
Untuk Dimensi *Reliability*

Item	Mahasiswa Angk. 2000 (1)	Mahasiswa Angk. 2001 (2)	Mahasiswa Angk. 2002 (3)	Mahasiswa Angk. 2003 (4)	Gap (1-2)	Gap (2-3)	Gap (3-4)	Gap (1-4)
Dimensi <i>Reliability</i>	6.000	5.596	5.509	6.141	0.404	0.087	-0.632	-0.141
1	5.833	5.269	5.880	5.964	0.564	-0.611	-0.084	-0.131
2	6.833	5.769	5.800	6.214	1.064	-0.031	-0.414	0.619
3	6.833	5.692	5.680	6.643	1.141	0.012	-0.963	0.190
4	6.000	5.769	5.160	6.036	0.231	0.609	-0.876	-0.036
5	6.333	5.846	5.600	6.250	0.487	0.246	-0.650	0.083
6	6.333	5.615	5.400	6.071	0.718	0.215	-0.671	0.262
7	6.000	5.462	5.320	6.321	0.538	0.142	-1.001	-0.321
8	6.333	5.231	5.360	5.893	1.103	-0.129	-0.533	0.440
9	5.500	5.308	5.880	6.393	0.192	-0.572	-0.513	-0.893
10	5.500	5.654	5.640	6.000	-0.154	0.014	-0.360	-0.500
11	6.500	5.500	5.440	5.679	1.000	0.060	-0.239	0.821
12	5.667	5.577	5.160	6.393	0.090	0.417	-1.233	-0.726
13	6.167	6.038	5.360	6.143	0.128	0.678	-0.783	0.024
14	4.833	5.769	5.200	5.429	-0.936	0.569	-0.229	-0.595
15	6.000	5.615	5.680	6.321	0.385	-0.065	-0.641	-0.321
16	6.000	5.231	5.560	6.214	0.769	-0.329	-0.654	-0.214
17	5.333	5.500	5.440	5.893	-0.167	0.060	-0.453	-0.560
18	6.000	5.885	5.600	6.679	0.115	0.285	-1.079	-0.679

Sumber : Data Primer Diolah

Tabel 4.21 diketahui bahwa rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2000 untuk dimensi *responsiveness* lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2001 (gap = 0.376) dan rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2003 (gap = 0.493). Rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2001 lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2002 (gap = 0.367), sedangkan rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2002 lebih rendah dari rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2003 (gap = -0.250).

Gap dari dimensi *responsiveness* yang terlihat dari 16 pernyataan, semuanya mempunyai gap positif (rata-rata skor

harapan mahasiswa angkatan tahun 2000 lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2001).

Pernyataan yang mempunyai gap positif meliputi pernyataan : Politeknik Negeri Jember dapat dengan segera mengendalikan dan memberikan pemecahan secara cepat jika terjadi sesuatu kasalahan yang tidak diharapkan; Politeknik Negeri Jember sebaiknya berusaha memahami kebutuhan mahasiswa; aktivitas lembaga penelitian diarahkan untuk mengadakan riset dalam rangka peningkatan kualitas ilmu pengetahuan maupun untuk inovasi teknologi; aktivitas ilmiah lain yang dapat meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan mahasiswa (seminar, lokakarya, bedah buku, atau kegiatan sejenis lainnya); para pejabat struktural Politeknik Negeri Jember harus mudah ditemui; dosen harus mudah ditemui oleh mahasiswa untuk keperluan konsultasi; proses belajar mengajar hendaknya diupayakan interaktif dan memungkinkan para mahasiswa mengembangkan seluruh kapasitas, kreatifitas, dan kapabilitasnya; fasilitas pelayanan yang ada (perpustakaan, komputer, CD Rom, laboratorium, ruang olah raga, dan lain-lain) harus mudah diakses oleh setiap insan kampus; Politeknik Negeri Jember memiliki waktu operasi untuk pelayanan administratif maupun akademik yang sesuai/cocok dengan mahasiswa; Politeknik Negeri Jember seharusnya cepat tanggap terhadap masalah yang dihadapi mahasiswa, serta bersikap simpatik dalam mengatasi dan menenangkan mahasiswa; aktivitas di bidang keagamaan, sebagai upaya peningkatan iman dan ketaqwaan citivas akademika; Politeknik Negeri Jember seharusnya mampu mengantisipasi dan merespon terhadap masalah-masalah yang ada di dalam maupun di

luar lembaga; dosen sebaiknya tanggap terhadap kondisi kelas (mahasiswa) selama pelaksanaan kegiatan akademik; adanya pusat belajar yang memberikan berbagai pelayanan pendukung akademik bagi mahasiswa, melalui *workshop* dalam keahlian akademik, konsultasi individu dan belajar disiplin serta progam bahasa; adanya pelayanan karir yang memberikan bantuan bagi mahasiswa untuk memilih dan memasuki karir yang sesuai setelah mereka lulus; informasi lowongan kerja bagi lulusan melalui pelayanan internet.

Gap yang terjadi antara harapan mahasiswa angkatan tahun 2001 dengan harapan mahasiswa angkatan tahun 2002 dari 16 buah pernyataan yang ada dalam dimensi *responsiveness*, 14 pernyataan mempunyai gap positif (rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2001 lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2002), dan 2 pernyataan mempunyai gap yang negatif (rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2001 lebih rendah dari rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2002).

Pernyataan yang mempunyai gap positif meliputi pernyataan : Politeknik Negeri Jember dapat dengan segera mengendalikan dan memberikan pemecahan secara cepat jika terjadi sesuatu kasalahan yang tidak diharapkan; Politeknik Negeri Jember sebaiknya berusaha memahami kebutuhan mahasiswa; aktivitas lembaga penelitian diarahkan untuk mengadakan riset dalam rangka peningkatan kualitas ilmu pengetahuan maupun untuk inovasi teknologi; aktivitas ilmiah lain yang dapat meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan mahasiswa (seminar, lokakarya, bedah buku, atau kegiatan sejenis lainnya); para pejabat struktural Politeknik Negeri Jember harus

mudah ditemui; dosen harus mudah ditemui oleh mahasiswa untuk keperluan konsultasi; fasilitas pelayanan yang ada (perpustakaan, komputer, CD Rom, laboratorium, ruang olah raga, dan lain-lain) harus mudah diakses oleh setiap insan kampus; Politeknik Negeri Jember memiliki waktu operasi untuk pelayanan administratif maupun akademik yang sesuai/cocok dengan mahasiswa; Politeknik Negeri Jember seharusnya cepat tanggap terhadap masalah yang dihadapi mahasiswa, serta bersikap simpatik dalam mengatasi dan menenangkan mahasiswa; aktivitas di bidang keagamaan, sebagai upaya peningkatan iman dan ketaqwaan civitas akademika; dosen sebaiknya tanggap terhadap kondisi kelas (mahasiswa) selama pelaksanaan kegiatan akademik; adanya pusat belajar yang memberikan berbagai pelayanan pendukung akademik bagi mahasiswa, melalui *workshop* dalam keahlian akademik, konsultasi individu dan belajar disiplin serta progam bahasa; adanya pelayanan karir yang memberikan bantuan bagi mahasiswa untuk memilih dan memasuki karir yang sesuai setelah mereka lulus; informasi lowongan kerja bagi lulusan melalui pelayanan internet.

Pernyataan yang mempunyai gap negatif meliputi pernyataan : proses belajar mengajar hendaknya diupayakan interaktif dan memungkinkan para mahasiswa mengembangkan seluruh kapasitas, kreatifitas, dan kapabilitasnya; Politeknik Negeri Jember seharusnya mampu mengantisipasi dan merespon terhadap masalah-masalah yang ada di dalam maupun di luar lembaga.

Gap yang terjadi antara harapan mahasiswa angkatan tahun 2002 dengan harapan mahasiswa angkatan tahun 2003 dari 16 buah pernyataan yang ada dalam dimensi *responsiveness* terdapat 2

pernyataan yang mempunyai gap positif (rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2002 lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2003), dan 14 pernyataan yang mempunyai gap negatif (rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2002 lebih rendah dari rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2003).

Pernyataan yang mempunyai gap positif meliputi pernyataan : aktivitas ilmiah lain yang dapat meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan mahasiswa (seminar, lokakarya, bedah buku, atau kegiatan sejenis lainnya); aktivitas di bidang keagamaan, sebagai upaya peningkatan iman dan ketaqwaan civitas akademika.

Pernyataan yang mempunyai gap positif meliputi pernyataan : Politeknik Negeri Jember dapat dengan segera mengendalikan dan memberikan pemecahan secara cepat jika terjadi sesuatu kasalahan yang tidak diharapkan; Politeknik Negeri Jember sebaiknya berusaha memahami kebutuhan mahasiswa; aktivitas lembaga penelitian diarahkan untuk mengadakan riset dalam rangka peningkatan kualitas ilmu pengetahuan maupun untuk inovasi teknologi; para pejabat struktural Politeknik Negeri Jember harus mudah ditemui; dosen harus mudah ditemui oleh mahasiswa untuk keperluan konsultasi; proses belajar mengajar hendaknya diupayakan interaktif dan memungkinkan para mahasiswa mengembangkan seluruh kapasitas, kreatifitas, dan kapabilitasnya; fasilitas pelayanan yang ada (perpustakaan, komputer, CD Rom, laboratorium, ruang olah raga, dan lain-lain) harus mudah diakses oleh setiap insan kampus; Politeknik Negeri Jember memiliki waktu operasi untuk pelayanan administratif maupun akademik yang sesuai/cocok dengan

mahasiswa; Politeknik Negeri Jember seharusnya cepat tanggap terhadap masalah yang dihadapi mahasiswa, serta bersikap simpatik dalam mengatasi dan menenangkan mahasiswa; Politeknik Negeri Jember seharusnya mampu mengantisipasi dan merespon terhadap masalah-masalah yang ada di dalam maupun di luar lembaga; dosen sebaiknya tanggap terhadap kondisi kelas (mahasiswa) selama pelaksanaan kegiatan akademik; adanya pusat belajar yang memberikan berbagai pelayanan pendukung akademik bagi mahasiswa, melalui *workshop* dalam keahlian akademik, konsultasi individu dan belajar disiplin serta progam bahasa; adanya pelayanan karir yang memberikan bantuan bagi mahasiswa untuk memilih dan memasuki karir yang sesuai setelah mereka lulus; informasi lowongan kerja bagi lulusan melalui pelayanan internet.

Gap yang terjadi antara harapan mahasiswa angkatan tahun 2000 dengan harapan mahasiswa angkatan tahun 2003 dari 16 buah pernyataan yang ada dalam dimensi *responsiveness*, semuanya mempunyai gap yang positif (rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2000 lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2003).

Pernyataan yang mempunyai gap positif meliputi pernyataan : Politeknik Negeri Jember dapat dengan segera mengendalikan dan memberikan pemecahan secara cepat jika terjadi sesuatu kasalahan yang tidak diharapkan; Politeknik Negeri Jember sebaiknya berusaha memahami kebutuhan mahasiswa; aktivitas lembaga penelitian diarahkan untuk mengadakan riset dalam rangka peningkatan kualitas ilmu pengetahuan maupun untuk inovasi teknologi; aktivitas ilmiah lain yang dapat meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan

mahasiswa (seminar, lokakarya, bedah buku, atau kegiatan sejenis lainnya); para pejabat struktural Politeknik Negeri Jember harus mudah ditemui; dosen harus mudah ditemui oleh mahasiswa untuk keperluan konsultasi; proses belajar mengajar hendaknya diupayakan interaktif dan memungkinkan para mahasiswa mengembangkan seluruh kapasitas, kreatifitas, dan kapabilitasnya; fasilitas pelayanan yang ada (perpustakaan, komputer, CDRom, laboratorium, ruang olah raga, dan lain-lain) harus mudah diakses oleh setiap insan kampus; Politeknik Negeri Jember memiliki waktu operasi untuk pelayanan administratif maupun akademik yang sesuai/cocok dengan mahasiswa; Politeknik Negeri Jember seharusnya cepat tanggap terhadap masalah yang dihadapi mahasiswa, serta bersikap simpatik dalam mengatasi dan menenangkan mahasiswa; aktivitas di bidang keagamaan, sebagai upaya peningkatan iman dan ketaqwaan citivas akademika; Politeknik Negeri Jember seharusnya mampu mengantisipasi dan merespon terhadap masalah-masalah yang ada di dalam maupun di luar lembaga; dosen sebaiknya tanggap terhadap kondisi kelas (mahasiswa) selama pelaksanaan kegiatan akademik; adanya pusat belajar yang memberikan berbagai pelayanan pendukung akademik bagi mahasiswa, melalui *workshop* dalam keahlian akademik, konsultasi individu dan belajar disiplin serta progam bahasa; adanya pelayanan karir yang memberikan bantuan bagi mahasiswa untuk memilih dan memasuki karir yang sesuai setelah mereka lulus; informasi lowongan kerja bagi lulusan melalui pelayanan internet.

Tabel 4.21
Gap antara Harapan Mahasiswa Berbagai Angkatan
Untuk Dimensi *Responsiveness*

Item	Mahasiswa Angk. 2000 (1)	Mahasiswa Angk. 2001 (2)	Mahasiswa Angk. 2002 (3)	Mahasiswa Angk. 2003 (4)	Gap (1-2)	Gap (2-3)	Gap (3-4)	Gap (1-4)
Dimensi								
<i>Responsiveness</i>	6.573	6.197	5.830	6.080	0.376	0.367	-0.250	0.493
1	6.667	6.346	5.480	5.857	0.321	0.866	-0.377	0.810
2	6.833	6.269	5.880	6.429	0.564	0.389	-0.549	0.405
3	6.500	6.346	6.040	6.179	0.154	0.306	-0.139	0.321
4	6.500	6.077	5.720	5.714	0.423	0.357	0.006	0.786
5	6.500	6.192	5.760	5.786	0.308	0.432	-0.026	0.714
6	6.333	6.308	5.600	6.036	0.026	0.708	-0.436	0.298
7	6.500	5.846	6.200	6.286	0.654	-0.354	-0.086	0.214
8	6.500	6.308	5.800	6.464	0.192	0.508	-0.664	0.036
9	6.667	6.269	6.080	6.214	0.397	0.189	-0.134	0.452
10	6.333	6.308	5.840	6.107	0.026	0.468	-0.267	0.226
11	6.667	6.269	5.960	5.893	0.397	0.309	0.067	0.774
12	6.667	5.846	5.920	6.036	0.821	-0.074	-0.116	0.631
13	6.667	6.308	5.680	6.179	0.359	0.628	-0.499	0.488
14	6.500	6.038	5.480	5.964	0.462	0.558	-0.484	0.536
15	6.833	6.269	5.960	6.107	0.564	0.309	-0.147	0.726
16	6.500	6.154	5.880	6.036	0.346	0.274	-0.156	0.464

Sumber : Data Primer Diolah

Tabel 4.22 menunjukkan pula bahwa rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2000 untuk dimensi *assurance* lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2001 (gap = 0.360) dan rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2003 (gap = 0.427), dan diketahui juga bahwa rata-rata harapan mahasiswa angkatan tahun 2001 lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2002 (gap = 0.620), sedangkan untuk rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2002 lebih rendah dari rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2003 (gap = -0.553).

Gap dari dimensi *assurance* yang terlihat dari 9 pernyataan, 8 pernyataan mempunyai gap yang positif (rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2000 lebih tinggi dari mahasiswa angkatan tahun 2001), dan 1 pernyataan mempunyai gap yang

negatif (rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2000 lebih rendah dari mahasiswa angkatan tahun 2001).

Pernyataan yang mempunyai gap positif meliputi pernyataan : seluruh jajaran (dosen, karyawan non akademik) harus benar-benar kompeten di bidangnya; nama Politeknik Negeri Jember menunjukkan identitas serta kualitas yang dapat memberikan citra atau *brand image* terhadap masyarakat atau mahasiswa; pimpinan Politeknik Negeri Jember sebaiknya memiliki reputasi dan kredibilitas baik di bidang akademik maupun di masyarakat serta aktif di kampus, disamping memiliki kemampuan dan kecakapan yang sesuai dengan bidangnya; alumni seharusnya memiliki *performance* cukup baik di masyarakat; adanya kepercayaan mahasiswa terhadap personil Politeknik Negeri Jember, karena mereka mempunyai sifat jujur dan dapat dipercaya; terjaminnya rasa aman, bebas dari keragu-raguan pada mahasiswa dalam mengikuti segala aktivitas di kampus; sikap dan perilaku seluruh jajaran civitas akademika mencerminkan profesionalisme dan kesopanan; adanya organisasi perwakilan mahasiswa di kampus yang mewakili semua mahasiswa, yang berusaha melindungi dan mengembangkan kepentingan mereka, memonitor kualitas pendidikan, rekreasi dari kehidupan kampus.

Pernyataan yang mempunyai gap negatif meliputi pernyataan : adanya asuransi kesehatan mahasiswa.

Gap yang terjadi antara harapan mahasiswa angkatan tahun 2001 dengan harapan mahasiswa angkatan tahun 2002 dari 9 buah pernyataan yang ada dalam dimensi *assurance* semuanya mempunyai gap positif (rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2001

lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2002).

Pernyataan yang mempunyai gap positif meliputi pernyataan : seluruh jajaran (dosen, karyawan non akademik) harus benar-benar kompeten di bidangnya; nama Politeknik Negeri Jember menunjukkan identitas serta kualitas yang dapat memberikan citra atau *brand image* terhadap masyarakat atau mahasiswa; pimpinan Politeknik Negeri Jember sebaiknya memiliki reputasi dan kredibilitas baik di bidang akademik maupun di masyarakat serta aktif di kampus, disamping memiliki kemampuan dan kecakapan yang sesuai dengan bidangnya; alumni seharusnya memiliki *performance* cukup baik di masyarakat; adanya kepercayaan mahasiswa terhadap personil Politeknik Negeri Jember, karena mereka mempunyai sifat jujur dan dapat dipercaya; terjaminnya rasa aman, bebas dari keragu-raguan pada mahasiswa dalam mengikuti segala aktivitas di kampus; sikap dan perilaku seluruh jajaran civitas akademika mencerminkan profesionalisme dan kesopanan; adanya organisasi perwakilan mahasiswa di kampus yang mewakili semua mahasiswa, yang berusaha melindungi dan mengembangkan kepentingan mereka, memonitor kualitas pendidikan, rekreasi dari kehidupan kampus; adanya asuransi kesehatan mahasiswa.

Gap yang terjadi antara harapan mahasiswa angkatan tahun 2002 dengan harapan mahasiswa angkatan tahun 2003 dari 9 buah pertanyaan yang ada dalam dimensi *assurance*, semuanya mempunyai gap yang negatif (rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2002 lebih rendah dari rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2003).

Pernyataan yang mempunyai gap negatif meliputi pernyataan : seluruh jajaran (dosen, karyawan non akademik) harus benar-benar kompeten di bidangnya; nama Politeknik Negeri Jember menunjukkan identitas serta kualitas yang dapat memberikan citra atau *brand image* terhadap masyarakat atau mahasiswa; pimpinan Politeknik Negeri Jember sebaiknya memiliki reputasi dan kredibilitas baik di bidang akademik maupun di masyarakat serta aktif di kampus, disamping memiliki kemampuan dan kecakapan yang sesuai dengan bidangnya; alumni seharusnya memiliki *performance* cukup baik di masyarakat; adanya kepercayaan mahasiswa terhadap personil Politeknik Negeri Jember, karena mereka mempunyai sifat jujur dan dapat dipercaya; terjaminnya rasa aman, bebas dari keragu-raguan pada mahasiswa dalam mengikuti segala aktivitas di kampus; sikap dan perilaku seluruh jajaran civitas akademika mencerminkan profesionalisme dan kesopanan; adanya organisasi perwakilan mahasiswa di kampus yang mewakili semua mahasiswa, yang berusaha melindungi dan mengembangkan kepentingan mereka, memonitor kualitas pendidikan, rekreasi dari kehidupan kampus; adanya asuransi kesehatan mahasiswa.

Gap yang terjadi antara harapan mahasiswa angkatan tahun 2000 dengan harapan mahasiswa angkatan tahun 2003 dari 9 buah pernyataan yang ada dalam dimensi *assurance* semuanya mempunyai gap positif (rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2000 lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2003).

Pernyataan yang mempunyai gap positif meliputi pernyataan : seluruh jajaran (dosen, karyawan non akademik) harus benar-benar

kompeten di bidangnya; nama Politeknik Negeri Jember menunjukkan identitas serta kualitas yang dapat memberikan citra atau *brand image* terhadap masyarakat atau mahasiswa; pimpinan Politeknik Negeri Jember sebaiknya memiliki reputasi dan kredibilitas baik di bidang akademik maupun di masyarakat serta aktif di kampus, disamping memiliki kemampuan dan kecakapan yang sesuai dengan bidangnya; alumni seharusnya memiliki *performance* cukup baik di masyarakat; adanya kepercayaan mahasiswa terhadap personil Politeknik Negeri Jember, karena mereka mempunyai sifat jujur dan dapat dipercaya; terjaminnya rasa aman, bebas dari keragu-raguan pada mahasiswa dalam mengikuti segala aktivitas di kampus; sikap dan perilaku seluruh jajaran civitas akademika mencerminkan profesionalisme dan kesopanan; adanya organisasi perwakilan mahasiswa di kampus yang mewakili semua mahasiswa, yang berusaha melindungi dan mengembangkan kepentingan mereka, memonitor kualitas pendidikan, rekreasi dari kehidupan kampus; adanya asuransi kesehatan mahasiswa.

Tabel 4.22
Gap antara Harapan Mahasiswa Berbagai Angkatan
Untuk Dimensi *Assurance*

Item	Mahasiswa Angk. 2000 (1)	Mahasiswa Angk. 2001 (2)	Mahasiswa Angk. 2002 (3)	Mahasiswa Angk. 2003 (4)	Gap (1-2)	Gap (2-3)	Gap (3-4)	Gap (1-4)
Dimensi <i>Assurance</i>	6.296	5.936	5.316	5.869	0.360	0.620	-0.553	0.427
1	6.667	6.038	5.000	6.107	0.628	1.038	-1.107	0.560
2	6.500	5.692	5.320	5.893	0.808	0.372	-0.573	0.607
3	6.167	5.808	5.360	5.607	0.359	0.448	-0.247	0.560
4	6.500	6.269	5.480	6.036	0.231	0.789	-0.556	0.464
5	6.167	5.731	5.240	5.607	0.436	0.491	-0.367	0.560
6	6.167	5.769	5.560	5.786	0.397	0.209	-0.226	0.381
7	6.333	5.885	5.120	6.143	0.449	0.765	-1.023	0.190
8	6.000	5.962	5.120	5.714	0.038	0.842	-0.594	0.286
9	6.167	6.269	5.640	5.929	-0.103	0.629	-0.289	0.238

Sumber : Data Primer Diolah

Tabel 4.23 diketahui bahwa rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2000 untuk dimensi *emphaty* lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2001 (gap =0.342) dan rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2003 (gap =0.916). Rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2001 lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2002 (gap =2.126), sedangkan rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2002 lebih rendah dari rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2003 (gap =-1.553).

Gap dari dimensi *emphaty* yang terlihat dari 7 pernyataan, 6 pernyataan mempunyai gap yang positif (rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2000 lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2001), dan 1 pernyataan mempunyai gap yang negatif (rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2000 lebih rendah dari rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2001).

Pernyataan yang mempunyai gap positif meliputi pernyataan : terjalannya hubungan yang dekat dan akrab antara dosen dengan mahasiswa, saling menghargai serta mau menerima keluhan-keluhan mahasiswa; dosen pembimbing akademik/dosen wali dapat benar-benar berperan sebagai konselor bagi mahasiswa yang dibimbingnya; komunikasi yang mudah antara karyawan dengan mahasiswa, karyawan memberikan informasi yang mudah dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan mahasiswa; wajar jika Politeknik Negeri Jember/karyawan/personil Politeknik Negeri Jember tidak memberikan perhatian yang sifatnya individu kepada mahasiswa; adanya kesempatan bagi mahasiswa untuk partisipasi aktif dalam berbagai kegiatan di kampus, baik yang dilakukan secara individu maupun kelompok/lembaga; adanya organisasi pusat komunitas kampus (Politeknik Negeri Jember) yang mendorong keterlibatan mahasiswa Politeknik Negeri Jember untuk saling kenal, melalui kegiatan tur kampus, permainan sosial dan kompetisi yang menyenangkan, kursus pengembangan kreativitas.

Pernyataan yang mempunyai gap negatif meliputi pernyataan : setiap dosen dapat dihubungi dengan mudah, baik di ruang belajar, via telepon, maupun e-mail.

Gap yang terjadi antara harapan mahasiswa angkatan tahun 2001 dengan harapan mahasiswa angkatan tahun 2002 dari 7 buah pernyataan yang ada dalam dimensi *emphaty* semuanya mempunyai gap positif (rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2001 lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2002).

Pernyataan yang mempunyai gap positif meliputi pernyataan : terjalannya hubungan yang dekat dan akrab antara dosen dengan mahasiswa, saling menghargai serta mau menerima keluhan-keluhan mahasiswa; dosen pembimbing akademik/dosen wali dapat benar-benar berperan sebagai konselor bagi mahasiswa yang dibimbingnya; setiap dosen dapat dihubungi dengan mudah, baik di ruang belajar, via telepon, maupun e-mail; komunikasi yang mudah antara karyawan dengan mahasiswa, karyawan memberikan informasi yang mudah dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan mahasiswa; wajar jika Politeknik Negeri Jember/karyawan/personil Politeknik Negeri Jember tidak memberikan perhatian yang sifatnya individu kepada mahasiswa; adanya kesempatan bagi mahasiswa untuk partisipasi aktif dalam berbagai kegiatan di kampus, baik yang dilakukan secara individu maupun kelompok/lembaga; adanya organisasi pusat komunitas kampus (Politeknik Negeri Jember) yang mendorong keterlibatan mahasiswa Politeknik Negeri Jember untuk saling kenal, melalui kegiatan tur kampus, permainan sosial dan kompetisi yang menyenangkan, kursus pengembangan kreativitas.

Gap yang terjadi antara harapan mahasiswa angkatan tahun 2002 dengan harapan mahasiswa angkatan tahun 2003 dari 7 buah pernyataan yang ada pada dimensi *emphaty*, semuanya mempunyai gap yang negatif (rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2002 lebih rendah dari rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2003).

Pernyataan yang mempunyai gap negatif meliputi pernyataan : terjalannya hubungan yang dekat dan akrab antara dosen dengan

mahasiswa, saling menghargai serta mau menerima keluhan-keluhan mahasiswa; dosen pembimbing akademik/dosen wali dapat benar-benar berperan sebagai konselor bagi mahasiswa yang dibimbingnya; setiap dosen dapat dihubungi dengan mudah, baik di ruang belajar, via telepon, maupun e-mail; komunikasi yang mudah antara karyawan dengan mahasiswa, karyawan memberikan informasi yang mudah dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan mahasiswa; wajar jika Politeknik Negeri Jember/karyawan/personil Politeknik Negeri Jember tidak memberikan perhatian yang sifatnya individu kepada mahasiswa; adanya kesempatan bagi mahasiswa untuk partisipasi aktif dalam berbagai kegiatan di kampus, baik yang dilakukan secara individu maupun kelompok/lembaga; adanya organisasi pusat komunitas kampus (Politeknik Negeri Jember) yang mendorong keterlibatan mahasiswa Politeknik Negeri Jember untuk saling kenal, melalui kegiatan tur kampus, permainan sosial dan kompetisi yang menyenangkan, kursus pengembangan kreativitas.

Gap yang terjadi antara harapan mahasiswa angkatan tahun 2000 dengan harapan mahasiswa angkatan tahun 2003 dari 7 buah pernyataan yang ada pada dimensi *emphaty*, 6 pernyataan mempunyai gap yang positif (rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2000 lebih tinggi dari rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2003), dan 1 pernyataan mempunyai gap yang negatif (rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2000 lebih rendah dari rata-rata skor harapan mahasiswa angkatan tahun 2003).

Pernyataan yang mempunyai gap positif meliputi pernyataan :
terjalannya hubungan yang dekat dan akrab antara dosen dengan mahasiswa, saling menghargai serta mau menerima keluhan-keluhan mahasiswa; dosen pembimbing akademik/dosen wali dapat benar-benar berperan sebagai konselor bagi mahasiswa yang dibimbingnya; komunikasi yang mudah antara karyawan dengan mahasiswa, karyawan memberikan informasi yang mudah dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan mahasiswa; wajar jika Politeknik Negeri Jember/karyawan/personil Politeknik Negeri Jember tidak memberikan perhatian yang sifatnya individu kepada mahasiswa; adanya kesempatan bagi mahasiswa untuk partisipasi aktif dalam berbagai kegiatan di kampus, baik yang dilakukan secara individu maupun kelompok/lembaga; adanya organisasi pusat komunitas kampus (Politeknik Negeri Jember) yang mendorong keterlibatan mahasiswa Politeknik Negeri Jember untuk saling kenal, melalui kegiatan tur kampus, permainan sosial dan kompetisi yang menyenangkan, kursus pengembangan kreativitas.

Pernyataan yang mempunyai gap negatif meliputi pernyataan :
setiap dosen dapat dihubungi dengan mudah, baik di ruang belajar, via telepon, maupun e-mail.

Tabel 4.23
Gap antara Harapan Mahasiswa Berbagai Angkatan
Untuk Dimensi *Empathy*

Item	Mahasiswa Angk. 2000 (1)	Mahasiswa Angk. 2001 (2)	Mahasiswa Angk. 2002 (3)	Mahasiswa Angk. 2003 (4)	Gap (1-2)	Gap (2-3)	Gap (3-4)	Gap (1-4)
Dimensi <i>Empathy</i>	10.754	10.412	8.286	9.838	0.342	2.126	-1.553	0.916
1	6.500	6.385	4.280	6.036	0.115	2.105	-1.756	0.464
2	6.667	6.538	5.440	6.000	0.128	1.098	-0.560	0.667
3	6.167	6.231	5.000	6.214	-0.064	1.231	-1.214	-0.048
4	6.333	6.231	5.360	6.107	0.103	0.871	-0.747	0.226
5	6.000	5.769	5.040	5.286	0.231	0.729	-0.246	0.714
6	6.667	6.423	5.000	6.000	0.244	1.423	-1.000	0.667
7	6.833	6.154	4.680	5.679	0.679	1.474	-0.999	1.155

Sumber : Data Primer Diolah

4.2.4.2 Uji Kruskal - Wallis (H Test)

Hipotesis 2 dari penelitian ini adalah diduga terdapat perbedaan secara signifikan antara harapan mahasiswa atas kualitas pelayanan jasa pendidikan berdasarkan tahun angkatan di Politeknik Negeri Jember. Oleh karena itu model analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis 2 tersebut adalah uji statistik nonparametrik yaitu uji *Kruskal-Wallis* yang disebut juga sebagai uji H. Uji *Kruskal-Wallis* berlaku untuk kasus k sampel independen (mahasiswa angkatan tahun 2000, mahasiswa angkatan tahun 2001, mahasiswa angkatan tahun 2002, mahasiswa angkatan tahun 2003) dengan skor yang berskala ordinal. Uji ini bertujuan untuk menentukan apakah k sampel independen ($k > 2$) berasal dari populasi yang berbeda. Oleh karena skornya berskala ordinal, maka lengkapnya Uji ini dinamakan analisis *variance ranking* satu arah *Kruskal-Wallis* (Djarwanto, 1996: 251). Penelitian ini pengujian dilakukan dengan satu sisi dengan menggunakan taraf signifikansi ($\alpha = 0.05$), karena ukuran sampel untuk masing-masing kelompok sampel besar ($n_j > 5$), maka uji statistik H dinyatakan dengan rumus dan langkah-langkah

pengujian seperti telah diuraikan pada bab III. Kriteria penilaian pada uji ini untuk $k = 4$, dan $n_1, n_2, n_3, n_4 > 5$ dilakukan dengan membandingkan antara nilai H dengan nilai $\chi^2_{\alpha;k-1}$, jika $H \leq \chi^2_{\alpha;k-1}$, maka H_0 diterima dan H alternatif (H_2) ditolak, dan jika nilai $H > \chi^2_{\alpha;k-1}$, maka H_0 ditolak dan H alternatif (H_2) diterima. Rangkuman hasil uji *Kruskal-Wallis* untuk menguji hipotesis penelitian yang diajukan (H_2) melalui lima dimensi kualitas pelayanan dapat dilihat di Tabel 4.24.

Tabel 4.24

Rangkuman hasil Uji Kruskal – Wallis Antara Harapan Mahasiswa Politeknik Negeri Jember Terhadap Kualitas Jasa Pendidikan Berdasarkan Tahun Angkatan

Dimensi Kualitas	H	$\chi^2_{0.05;4-1}$
<i>Tangibles</i>	10.95406	7.8147
<i>Reliability</i>	7.784361	7.8147
<i>Responsiveness</i>	9.306068	7.8147
<i>Assurance</i>	12.36322	7.8147
<i>Emphaty</i>	20.03002	7.8147

Sumber: Lampiran 28,29,30,31,32.

Tabel 4.24 diketahui bahwa terdapat empat dimensi kualitas yang mempunyai nilai H lebih besar dari 7.8147; sehingga empat dimensi tersebut (*tangibles* $H = 10.95406$, *responsiveness* $H = 9.306068$, *assurance* $H = 12.36322$, *emphaty* $H = 20.03002$) dinyatakan signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak, dan hipotesis penelitian (H_2) diterima. Dengan kata lain bahwa untuk dimensi *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* terdapat perbedaan secara signifikan antara harapan mahasiswa Politeknik Negeri Jember terhadap kualitas jasa pendidikan berdasarkan jurusannya. Sedangkan untuk dimensi *reliability* ($H = 7.784361$) nilai H lebih

kecil dari 7.8147, sehingga dinyatakan tidak signifikan. Hal ini berarti bahwa H_0 diterima dan hipotesis penelitian yang diajukan (H_2) ditolak. Dengan kata lain bahwa untuk dimensi *reliability* tidak terdapat perbedaan secara signifikan antara harapan mahasiswa Politeknik Negeri Jember terhadap kualitas jasa pendidikan berdasarkan tahun angkatan.

4.2.4.3 Perbedaan Harapan Mahasiswa Politeknik Negeri Jember Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Berdasarkan Tahun Angkatan

Tahun angkatan yang berbeda menyebabkan perbedaan harapan atas kualitas pelayanan jasa pendidikan antara masing-masing tahun angkatan yang disebabkan karena pengalaman yang berbeda, sebagaimana seperti pendapat Ziethaml et al. (1993 : 1-12) yang menyatakan bahwa tingkatan pelanggan atas harapannya adalah tergantung pada sejumlah penyebab, antara lain adalah pengalaman masa lalu dan keinginan personal.

Hasil analisis gap menunjukkan bahwa harapan mahasiswa angkatan tahun 2000 lebih tinggi dari mahasiswa angkatan tahun 2001, mahasiswa angkatan tahun 2002, dan mahasiswa angkatan tahun 2003. Sedangkan uji signifikansi statistik diketahui bahwa harapan mahasiswa Politeknik Negeri Jember terhadap kualitas pelayanan jasa pendidikan berdasarkan tahun angkatan terdapat perbedaan yang signifikan untuk empat dimensi (*tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*), sedangkan untuk dimensi *reliability* tidak terdapat perbedaan yang signifikan.

Perbedaan harapan ini disebabkan karena pengalaman yang berbeda. Semakin berpengalaman seseorang semakin tinggi

harapannya, hal ini berarti kualitas pelayanan jasa yang diberikan Politeknik Negeri Jember baik.



V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan uraian hasil dan pembahasan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa harapan mahasiswa Politeknik Negeri Jember terhadap kualitas jasa pendidikan berdasarkan jurusannya untuk kelima dimensi kualitas yang diteliti *tangibles* ($H = 69,646 > \chi^2_{0.05;4-1} = 7,8147$), *reliability* ($H = 66,051 > \chi^2_{0.05;4-1} = 7,8147$), *responsiveness* ($H = 63,660 > \chi^2_{0.05;4-1} = 7,8147$), *assurance* ($H = 28,342 > \chi^2_{0.05;4-1} = 7,8147$), dan *emphaty* ($H = 30,909 > \chi^2_{0.05;4-1} = 7,8147$), terdapat perbedaan secara signifikan. Perbedaan ini disebabkan karena kebutuhan dan keinginan mahasiswa yang berbeda-beda tergantung pada karakteristik dan kebiasaan pribadinya.
2. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa harapan mahasiswa Politeknik Negeri Jember terhadap kualitas jasa pendidikan berdasarkan jurusannya untuk kelima dimensi kualitas yang diteliti *tangibles* ($H = 10,95406 > \chi^2_{0.05;4-1} = 7,8147$), *responsiveness* ($H = 9,306068 > \chi^2_{0.05;4-1} = 7,8147$), *assurance* ($H = 12,36322 > \chi^2_{0.05;4-1} = 7,8147$), dan *emphaty* ($H = 20,03002 > \chi^2_{0.05;4-1} = 7,8147$), terdapat perbedaan secara signifikan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa untuk dimensi *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* pengalaman yang dialami mahasiswa pada masa lalu atas kualitas pelayanan jasa pendidikan tinggi di Politeknik Negeri Jember, secara signifikan mempengaruhi harapan mahasiswa selanjutnya. Sedangkan untuk

dimensi *reliability* ($H = 7,784361 > \chi^2_{0.05;4-1} = 7,8147$) tidak terdapat perbedaan secara signifikan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa untuk dimensi *reliability* pengalaman mahasiswa pada masa lalu tidak mempengaruhi secara signifikan terhadap harapan mahasiswa selanjutnya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan simpulan, maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Uji signifikansi menunjukkan bahwa adanya perbedaan yang signifikan antara harapan mahasiswa Politeknik Negeri Jember terhadap kualitas pelayanan jasa pendidikan berdasarkan jurusannya yang dikarenakan kebutuhan masing-masing jurusan yang berbeda, maka pihak Politeknik Negeri Jember dalam mendesain kualitas pelayanan jasa pendidikan harus memperhatikan kebutuhan masing-masing jurusan. Mahasiswa jurusan teknologi pertanian lebih membutuhkan fasilitas-fasilitas yang berhubungan dengan praktek langsung, misalnya alat-alat pertanian. Mahasiswa jurusan produksi pertanian juga lebih membutuhkan fasilitas-fasilitas yang berhubungan dengan praktek langsung, hanya saja alat-alat yang dibutuhkan bukan alat-alat pertanian, melainkan alat-alat produksi pasca panen, sedangkan untuk mahasiswa jurusan manajemen agribisnis lebih membutuhkan media pengajaran dan praktek langsung ke instansi yang terkait. Mahasiswa jurusan peternakan lebih membutuhkan fasilitas-fasilitas yang berhubungan dengan bidang peternakan.

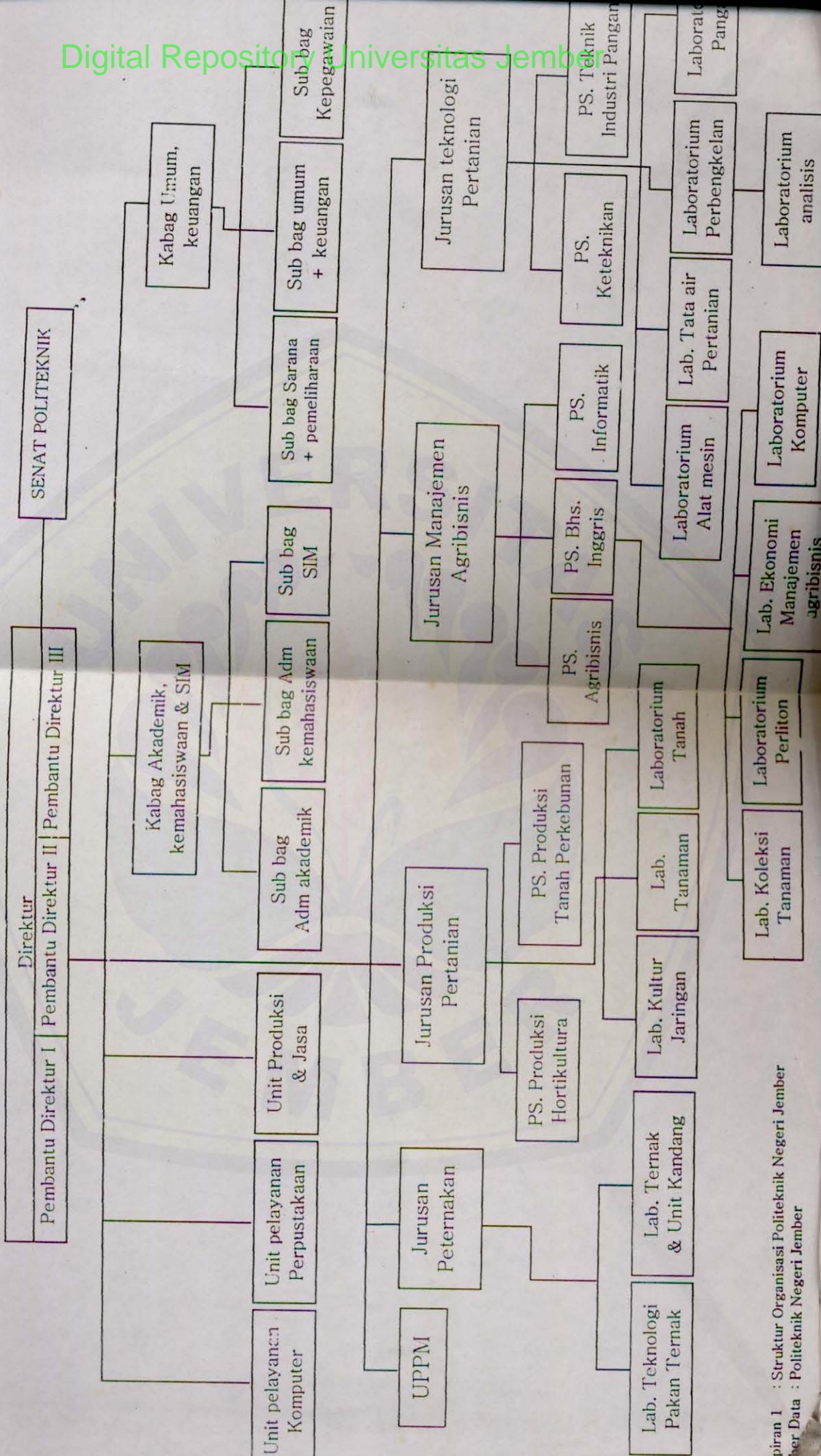
2. Uji signifikansi menunjukkan bahwa adanya perbedaan yang signifikan antara harapan mahasiswa Politeknik Negeri Jember terhadap kualitas pelayanan jasa pendidikan berdasarkan tahun masuk/angkatan yang disebabkan karena pengalaman yang berbeda, semakin berpengalaman seseorang semakin tinggi harapannya, hal ini berarti kualitas pelayanan jasa yang diberikan Politeknik Negeri Jember baik, maka pihak Politeknik Negeri Jember dalam mendesain kualitas pelayanan jasa pendidikan harus memperhatikan tingkatan tahun masuk mahasiswa.
3. Hasil penelitian ini mengandung beberapa kelemahan karena keterbatasan penelitian. Keterbatasan penelitian ini, antara lain : penelitian ini tidak memperhatikan apakah faktor sosial , ekonomi, dan demografi. Saran bagi peneliti selanjutnya yang terkait dengan masalah kualitas pelayanan jasa pendidikan tinggi terbuka peluang untuk mengembangkan penelitian ini dengan memasukkan faktor sosial, ekonomi, dan demografi.

DAFTAR PUSTAKA

- Dimiyati, Mohamad, 2000, *Analisis Kesenjangan Antara Harapan Mahasiswa dan Pengguna Lulusan Dengan Persepsi Manajemen Mengenai Harapan Mahasiswa dan Pengguna Lulusan Atas Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Tinggi di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jember*, Progam Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya.
- Djarwanto, Ps., 1996, *Mengenal Beberapa Uji Statistik Dalam Penelitian*, Liberty, Yogyakarta.
- Emory, William C., and Donald C. Cooper, 1999, *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi 5, Jakarta: Airlangga.
- Gaspersz, Vincent, 1997, *Membangun Tujuh Kebiasaan Kualitas Dalam Praktek Bisnis Global*, gramedia Pustaka Utama Bekerja Sama dengan Vincent Foundation, Jakarta.
- Hampton, G.M., 1993, *Gap Analisis of College Student Statisfaction as a Measure of Professional Service*, *Jurnal of Professional Service Marketing*, vol. 9 (1), 115-128.
- Kotler, Philip, 1994, *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation, and Control*, 8 th ed, Englewood Cliffs, N.J., Prentice-Hall International, Inc.
- Kotler, Philip, and Gary Amstrong, 1997, *Principles of Marketing 7e*, Edisi Bahasa Indonesia, Jilid 1 dan 2, Prenhalindo, Jakarta.
- Natzir, M., 2000, *Metodelogi Penelitian*, Jakarta: PT. Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A., Valeria A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, 1985, *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*, *journal of Marketing*, Vol.49 (Fall), pp. 41-50.

- Pawitra, T, 1993, *Kepuasan Pelanggan Sebagai Keunggulan Daya Saing Konsep, Pengukuran, dan Implikasi Strategik*, Jurnal Manajemen Prasetya Mulya, Volume 1, No. 1, 1-9.
- Rangkuti, Freddy, 2002, *The Power of Brands*, Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, 2002, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV. Alfabeta.
- Supranto, J., 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Syihabuddin, 1999, *Beberapa Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Jasa Perguruan Tinggi; Kasus pada Perguruan Tinggi "X" di Gresik*, Tesis, Progam Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya.
- Tjiptono, Fandy, 2002, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta.
- , 2000, *Total Quality Management*, Andi, Yogyakarta.
- Umar, Husein, 2002, *Metode Riset*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Widayat dan Amirullah, 2002, *Riset Bisnis* : Graha Ilmu.
- Zeithaml, Valerie A., Mary Jo Bitner, 1996, *Service Marketing*, The McGraw-Hill Companies, Inc., New York.
- Zeithaml, Valerie A., Leonard L. Berry, and Parasuraman, 1993, *The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service*, Jurnal of Academy of Marketing Science, vol. 21, no.1, pp 1-12.

STRUKTUR ORGANISASI POLITEKNIK NEGERI JEMBER



Gambar 1 : Struktur Organisasi Politeknik Negeri Jember
 Sumber Data : Politeknik Negeri Jember

DAFTAR PERTANYAAN

Nama :(dirahasiakan)
Jurusan : Produksi Pertanian / Teknologi Pertanian /
Peternakan / Manajemen Agribisnis
Tahun Angkatan :

Petunjuk:

Pernyataan di bawah ini berkenaan dengan harapan mahasiswa (bukan pengalaman) terhadap kualitas pelayanan jasa pendidikan di Politeknik Negeri Jember. Saudara diminta untuk mengisi daftar pernyataan ini, dengan menuliskan angka terhadap setiap pernyataan dengan kriteria:

- 1 = sangat tidak setuju
- 2 = tidak setuju
- 3 = kurang setuju
- 4 = netral
- 5 = agak setuju
- 6 = setuju
- 7 = sangat setuju

Pernyataan di bawah ini berkenaan dengan harapan mahasiswa (bukan pengalaman) atas kualitas pelayanan jasa pendidikan di Politeknik Negeri Jember.

Bukti Langsung (*Tangibles*)

-E1 Politeknik Negeri Jember perlu memiliki berbagai peralatan dan teknologi terbaru yang dapat menunjang aktivitas penyelenggaraan pendidikan tinggi.
-E2 Bangunan fisik Politeknik Negeri Jember yang megah baik dari sisi luas maupun bentuknya, serta memiliki daya tarik bagi mahasiswa ataupun civitas akademika lainnya.
-E3 Kebersihan dan kenyamanan lingkungan Politeknik Negeri Jember, suasana tenang dan aman, jauh dari kebisingan, yang dapat mendukung kegiatan proses belajar mengajar.
-E4 Tersedia laboratorium yang sesuai dengan kebutuhan setiap bidang studi.
-E5 Fasilitas perpustakaan Politeknik Negeri Jember yang representatif, baik bentuk bangunan fisik maupun banyaknya koleksi buku bacaan, jurnal ilmiah baik nasional maupun internasional yang disediakan serta teknologi pengelolaannya.
-E6 Tersedia fasilitas CD Rom.
-E7 Tersedia laboratorium komputer.
-E8 Ruang kuliah yang berAC.
-E9 Tersedianya media perkuliahan seperti OHP, white board, pengeras suara, serta media perkuliahan lainnya.
-E10 Ruang dosen yang berAC dengan dilengkapi fasilitas komputer.



-E11 Tersedianya bookstore.
-E12 Adanya penerbitan ilmiah (jurnal penelitian dosen, buku literatur), sebagai sarana komunikasi ilmiah dan pengembangan pengetahuan serta peningkatan profesionalisme bagi dosen.
-E13 Adanya penerbitan kampus (majalah, koran kampus, buletin), sebagai sarana komunikasi serta media pengembangan ketrampilan mahasiswa dalam menulis dan jurnalistik.
-E14 Lahan parkir yang luas bagi dosen, karyawan, dan mahasiswa.
-E15 Sarana fisik sebagai tempat untuk mengadakan kegiatan ekstrakurikuler seperti senat mahasiswa, team olah raga, kesenian, atau unit kegiatan kemahasiswaan lainnya.
-E16 Tersedianya fasilitas (lahan) untuk pengembangan Politeknik Negeri Jember dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.
-E17 Adanya kantin.
-E18 Adanya sarana ibadah.
-E19 Tersedianya fasilitas komunikasi yang mudah dan cepat serta lokasi kampus mudah dijangkau dengan sarana transportasi umum.
-E20 Penampilan busana staf (dosen dan karyawan) yang rapi dan sopan.
-E21 Seminar, brosur dan video tentang menulis lamaran pekerjaan, dan menyiapkan untuk interview tersedia bebas.

.....E22 Tersedianya transportasi mahasiswa (bus mahasiswa) yang melayani transportasi mahasiswa untuk keperluan tertentu.

.....E23 Tersedianya ATM untuk semua bank yang beroperasi di daerah Jember.

Pernyataan di bawah ini berkenaan dengan harapan mahasiswa (bukan pengalaman) atas kualitas pelayanan jasa pendidikan di Politeknik Negeri Jember.

Keandalan (*Reliability*)

.....E24 Jurusan/Progam studi yang ditawarkan oleh Politeknik Negeri Jember harus memiliki relevansi dengan kebutuhan pembangunan nasional.

.....E25 Kurikulum dan silabus berorientasi pada pemahaman dan pengkajian teori-teori serta aplikasinya dalam dunia kerja.

.....E26 Penawaran mata kuliah yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan (tuntutan ketrampilan, profesi dan dunia kerja).

.....E27 Jadwal perkuliahan dan ujian yang akurat.

.....E28 Proses perkuliahan yang berlangsung lancar.

.....E29 Penilaian yang fair dalam perkuliahan.

.....E30 Akurasi dalam perhitungan indeks prestasi.

.....E31 Bimbingan KRS yang lancar dan cepat (sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan).

.....E32 Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa baik administrasi maupun akademik sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

-E33 Dosen yang berkelayakan dilihat dari aspek derajat latar belakang pendidikannya maupun popularitasnya, serta memberikan kuliah secara teratur.
-E34 Kemampuan para personil/karyawan dalam membuat catatan yang akurat, untuk menghindari terjadinya kesalahan di waktu-waktu yang akan datang.
-E35 Kemampuan dan kecakapan dosen sebagai tenaga pengajar dalam menginformasikan ilmu kepada mahasiswanya.
-E36 Tersedianya peralatan pendukung proses belajar mengajar yang memadai serta metode pengajaran yang baik dari tenaga edukatif (dosen).
-E37 Karyawan tidak direpotkan/sibuk jika ditanya/ada permintaan dari mahasiswa.
-E38 Karyawan trampil dan cakap dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.
-E39 Karyawan Politeknik Negeri Jember konsisten dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.
-E40 Adanya mekanisme/cara kerja pelayanan selama mengikuti kegiatan perkuliahan, praktikum, pelayanan akademik lainnya serta administrasi non akademik.
-E41 Pelayanan tidak membedakan antara satu mahasiswa dengan mahasiswa lainnya.

Pernyataan di bawah ini berkenaan dengan harapan mahasiswa (bukan pengalaman) atas kualitas pelayanan jasa pendidikan di Politeknik Negeri Jember.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

-E42 Politeknik Negeri Jember dapat dengan segera mengendalikan dan memberikan pemecahan secara cepat jika terjadi sesuatu kasalahan yang tidak diharapkan.
-E43 Politeknik Negeri Jember sebaiknya berusaha memahami kebutuhan mahasiswa.
-E44 Aktivitas lembaga penelitian diarahkan untuk mengadakan riset dalam rangka peningkatan kualitas ilmu pengetahuan maupun untuk inovasi teknologi.
-E45 Aktivitas ilmiah lain yang dapat meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan mahasiswa (seminar, lokakarya, bedah buku, atau kegiatan sejenis lainnya).
-E46 Para pejabat struktural Politeknik Negeri Jember harus mudah ditemui.
-E47 Dosen harus mudah ditemui oleh mahasiswa untuk keperluan konsultasi.
-E48 Proses belajar mengajar hendaknya diupayakan interaktif dan memungkinkan para mahasiswa mengembangkan seluruh kapasitas, kreatifitas, dan kapabilitasnya.
-E49 Fasilitas pelayanan yang ada (perpustakaan, komputer, CDRom, laboratorium, ruang olah raga, dan lain-lain) harus mudah diakses oleh setiap insan kampus.

-E50 Politeknik Negeri Jember memiliki waktu operasi untuk pelayanan administratif maupun akademik yang sesuai/cocok dengan mahasiswa.
-E51 Politeknik Negeri Jember seharusnya cepat tanggap terhadap masalah yang dihadapi mahasiswa, serta bersikap simpatik dalam mengatasi dan menenangkan mahasiswa.
-E52 Aktivitas di bidang keagamaan, sebagai upaya peningkatan iman dan ketakwaan civitas akademika.
-E53 Politeknik Negeri Jember seharusnya mampu mengantisipasi dan merespon terhadap masalah-masalah yang ada di dalam maupun di luar lembaga.
-E54 Dosen sebaiknya tanggap terhadap kondisi kelas (mahasiswa) selama pelaksanaan kegiatan akademik.
-E55 Adanya pusat belajar yang memberikan berbagai pelayanan pendukung akademik bagi mahasiswa, melalui workshop dalam keahlian akademik, konsultasi individu dan belajar disiplin serta program bahasa.
-E56 Adanya pelayanan karir yang memberikan bantuan bagi mahasiswa untuk memilih dan memasuki karir yang sesuai setelah mereka lulus.
-E57 Informasi lowongan kerja bagi lulusan melalui pelayanan internet.

Pernyataan di bawah ini berkenaan dengan harapan mahasiswa (bukan pengalaman) atas kualitas pelayanan jasa pendidikan di Politeknik Negeri Jember.

Jaminan (Assurance)

-E58 Seluruh jajaran (dosen, karyawan non akademik) harus benar-benar kompeten di bidangnya.
-E59 Nama Politeknik Negeri Jember menunjukkan identitas serta kualitas yang dapat memberikan citra atau brand image terhadap masyarakat atau mahasiswa.
-E60 Pimpinan Politeknik Negeri Jember sebaiknya memiliki reputasi dan kredibilitas baik di bidang akademik maupun di masyarakat serta aktif di kampus, disamping memiliki kemampuan dan kecakapan yang sesuai dengan bidangnya.
-E61 Alumni seharusnya memiliki performance cukup baik di masyarakat.
-E62 Adanya kepercayaan mahasiswa terhadap personil Politeknik Negeri Jember, karena mereka mempunyai sifat jujur dan dapat dipercaya.
-E63 Terjaminnya rasa aman, bebas dari keragu-raguan pada mahasiswa dalam mengikuti segala aktivitas di kampus.
-E64 Sikap dan perilaku seluruh jajaran civitas akademika mencerminkan profesionalisme dan kesopanan.
-E65 Adanya organisasi perwakilan mahasiswa di kampus yang mewakili semua mahasiswa, yang berusaha melindungi dan mengembangkan kepentingan mereka, memonitor kualitas pendidikan, rekreasi dari kehidupan kampus.
-E66 Adanya asuransi kesehatan mahasiswa.

Pernyataan di bawah ini berkenaan dengan harapan mahasiswa (bukan pengalaman) atas kualitas pelayanan jasa pendidikan di Politeknik Negeri Jember.

Emphati (Empathy)

-E67 Terjalannya hubungan yang dekat dan akrab antara dosen dengan mahasiswa, saling menghargai serta mau menerima keluhan-keluhan mahasiswa.
 -E68 Dosen pembimbing akademik/dosen wali dapat benar-benar berperan sebagai konselor bagi mahasiswa yang dibimbingnya.
 -E69 Setiap dosen dapat dihubungi dengan mudah, baik di ruang belajar, via telepon, maupun e-mail.
 -E70 Komunikasi yang mudah antara karyawan dengan mahasiswa, karyawan memberikan informasi yang mudah dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan mahasiswa.
 -E71 Wajar jika Politeknik Negeri Jember/karyawan/personil Politeknik Negeri Jember tidak memberikan perhatian yang sifatnya individu kepada mahasiswa.
 -E72 Adanya kesempatan bagi mahasiswa untuk partisipasi aktif dalam berbagai kegiatan di kampus, baik yang dilakukan secara individu maupun kelompok/lembaga.
 -E73 Adanya organisasi pusat komunitas kampus (Politeknik Negeri Jember) yang mendorong keterlibatan mahasiswa Politeknik Negeri Jember untuk saling kenal, melalui kegiatan tur kampus, permainan sosial dan kompetisi yang menyenangkan, kursus pengembangan kreativitas.
-

Tanggales	XI																						Rain-rata		
	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	T13	T14	T15	T16	T17	T18	T19	T20	T21	T22		T23	Total
Produksi Pertanian	1	4	7	6	6	7	7	6	5	5	7	6	7	7	5	7	6	5	4	6	5	5	4	4	131
	2	4	7	4	5	6	6	6	6	7	4	6	7	7	4	4	5	5	4	5	7	5	7	5	124
	3	7	5	4	4	7	5	5	7	7	6	6	6	7	6	5	7	5	5	6	5	4	5	5	129
	4	5	6	6	6	7	7	6	6	7	4	5	6	7	4	7	7	6	4	7	7	7	4	4	131
	5	4	4	5	4	4	4	4	6	7	5	5	5	7	5	4	6	5	4	7	7	6	5	4	121
	6	6	6	4	7	6	4	6	6	4	4	5	6	5	4	6	5	6	7	6	5	4	7	4	124
	7	6	4	5	5	6	5	4	7	4	5	6	6	4	7	7	6	4	5	4	5	4	6	5	119
	8	4	4	4	5	6	7	4	4	5	5	4	6	6	6	6	4	5	4	6	7	6	4	6	121
	9	7	7	7	6	7	6	6	4	6	6	4	6	5	7	7	7	7	4	4	7	5	6	7	138
	10	7	5	7	4	5	4	5	6	6	5	4	5	5	4	4	6	7	4	4	7	4	5	6	138
	11	6	6	4	6	5	6	7	4	5	5	7	5	6	6	4	6	7	4	4	5	6	4	7	118
	12	4	5	4	7	4	4	5	5	4	5	7	4	6	4	7	4	5	6	7	7	4	4	6	127
	13	6	5	7	5	5	4	5	7	5	4	5	7	4	6	4	5	7	7	4	7	4	4	7	124
	14	5	7	6	6	7	4	6	7	7	5	4	5	6	6	4	5	6	5	6	5	6	7	4	129
	15	6	7	7	4	7	6	5	6	7	6	6	5	6	6	5	6	5	6	7	6	5	4	4	131
	16	7	5	5	5	6	5	7	4	5	6	7	5	4	4	6	6	5	4	7	6	6	6	7	128
	17	6	5	7	7	7	7	4	4	4	5	4	5	6	6	4	6	5	4	4	4	7	4	7	122
	18	7	4	6	5	5	6	6	7	6	7	6	4	5	6	4	5	7	6	5	5	4	7	5	129
	19	5	7	5	7	5	6	6	5	5	4	7	6	4	7	5	6	7	6	5	5	4	7	5	134
	20	5	5	7	4	7	5	6	5	7	4	4	6	7	5	7	5	4	7	7	4	5	4	6	126
	21	6	7	7	6	5	4	7	4	6	6	7	6	7	7	4	4	5	7	4	4	4	6	7	133
	22	4	4	7	6	5	7	6	6	7	6	5	4	5	5	6	4	7	4	4	4	6	7	4	126
	23	7	4	6	5	5	6	6	5	5	6	7	4	7	7	4	5	5	7	5	6	6	4	5	127
	24	6	4	4	7	7	7	7	4	4	7	6	5	7	6	5	5	4	6	4	4	7	5	5	124
Teknologi Pertanian	1	5	7	7	5	5	7	5	5	6	6	6	6	5	7	6	6	7	6	7	6	7	7	142	
	2	6	5	5	6	6	5	7	5	7	6	5	6	5	7	6	7	6	7	7	5	6	7	139	
	3	7	6	5	6	7	5	6	7	6	5	6	6	7	5	6	6	7	6	7	6	7	6	142	
	4	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	5	6	6	5	6	6	5	5	7	7	5	5	138	
	5	7	5	5	7	5	5	5	7	5	6	6	6	7	7	6	6	7	5	5	6	7	6	145	
	6	7	5	5	5	7	6	5	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	5	6	5	5	7	138	
	7	7	5	5	5	6	7	6	6	6	7	6	5	7	7	6	6	7	5	6	5	7	7	140	
	8	6	7	7	6	6	7	5	7	7	5	7	6	5	7	7	6	6	5	6	5	7	5	7	135
	9	5	5	6	5	7	5	5	6	5	5	7	7	5	7	5	5	5	7	6	5	5	5	5	134
	10	6	6	5	7	5	6	5	7	5	7	6	5	6	6	6	6	5	7	6	7	6	5	5	139
	11	6	7	7	5	6	5	6	5	7	7	6	5	6	5	6	6	7	6	7	6	7	6	5	144
	12	5	5	7	6	5	7	5	6	5	7	6	7	6	6	6	6	7	7	5	5	7	7	7	139
	13	6	5	7	6	5	7	7	5	7	5	7	6	7	5	5	6	6	6	5	6	5	7	7	139
	14	5	7	7	7	5	6	6	7	7	5	6	5	5	6	6	6	7	5	6	7	7	5	5	136
	15	6	6	7	7	5	6	6	6	6	5	6	7	5	6	6	6	6	5	6	7	7	5	5	140
	16	5	5	7	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	7	5	7	5	6	5	6	5	7	6	142
	17	7	7	6	5	7	6	5	5	6	5	6	6	7	7	7	7	6	7	5	7	6	7	7	141
	18	5	5	7	6	5	6	6	5	5	6	5	5	5	5	6	5	7	7	5	6	5	7	5	132
	19	6	5	6	5	7	5	6	6	7	5	6	6	7	6	7	7	5	6	5	6	7	6	7	140
	20	7	5	5	5	7	6	6	7	6	6	7	7	6	6	5	7	7	6	6	7	6	5	6	140
	21	6	5	6	5	5	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	5	5	6	6	5	6	5	5	133
	22	5	6	6	6	6	7	7	5	6	7	6	6	6	7	7	5	5	5	7	6	5	5	5	134
																								136	

1800

Peternakan	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	T13	T14	T15	T16	T17	T18	T19	T20	T21	T22	T23	Total	Rata-rata	
1	4	2	5	3	4	5	4	6	5	3	2	3	4	7	6	7	6	6	2	7	4	2	6	4	99	4.304
2	7	2	3	2	3	4	4	7	4	6	5	3	4	6	7	4	7	4	7	4	5	4	5	4	105	4.565
3	2	7	2	5	6	3	6	5	4	2	3	3	7	2	2	2	2	3	6	7	2	3	2	2	86	3.739
4	6	7	2	7	6	2	5	6	4	5	4	7	5	3	4	6	6	6	6	2	5	5	3	2	108	4.696
5	6	4	7	4	3	6	4	2	7	7	3	3	6	7	2	4	5	3	6	3	6	3	5	5	109	4.739
6	3	7	4	3	6	3	4	2	7	4	6	6	4	7	3	2	7	2	7	2	5	7	2	5	102	4.435
7	3	5	5	3	7	5	5	2	6	4	4	6	2	5	2	5	2	5	2	3	7	4	4	7	101	4.391
8	2	6	6	3	7	7	3	7	6	4	2	7	7	3	5	2	2	5	2	7	3	2	4	5	106	4.609
9	4	4	4	7	6	3	6	7	7	4	6	3	4	7	6	3	4	5	4	5	4	6	3	6	115	5.000
10	3	3	4	5	3	6	7	5	4	6	6	5	4	4	4	5	7	4	4	5	5	4	5	6	110	4.783
11	6	6	5	4	4	4	4	4	5	7	5	4	5	5	4	5	6	7	7	3	6	3	4	6	127	5.522
12	5	4	5	6	5	3	5	3	5	7	3	4	5	5	4	5	6	4	5	6	4	5	3	6	111	4.826
13	6	4	4	3	5	3	5	3	5	7	3	4	4	7	7	6	4	4	4	7	3	7	6	3	113	4.913
14	3	3	7	7	6	3	5	4	6	6	6	6	6	3	5	7	4	6	3	3	4	3	5	6	100	4.348
15	7	4	3	3	6	6	3	3	3	7	7	3	5	6	7	3	5	3	3	7	6	7	6	7	121	5.261
16	5	5	3	7	6	5	5	6	5	6	5	7	4	6	5	6	3	5	3	3	7	6	5	3	116	5.043
17	4	4	3	6	4	3	7	6	4	4	7	3	5	5	6	4	6	4	4	7	3	6	4	7	119	5.174
18	5	3	3	5	4	3	7	6	4	4	7	3	5	5	6	4	6	4	4	3	6	5	5	7	110	4.783
19	6	4	6	5	6	7	5	6	7	3	4	4	6	3	5	3	7	5	6	3	4	5	4	5	106	4.609
20	7	4	3	6	6	7	5	6	7	3	4	4	4	5	4	6	6	7	3	6	4	6	4	7	124	5.391
21	6	4	3	6	6	7	6	5	3	7	6	3	4	6	6	6	7	7	6	4	5	6	4	7	122	5.304
22	5	6	7	3	7	4	4	5	4	5	6	6	3	4	7	7	6	3	6	3	4	4	3	4	110	4.783
23	4	7	3	4	6	6	7	4	5	6	6	7	5	7	7	4	6	3	7	7	3	7	7	5	126	5.478
24	5	6	3	6	4	3	3	3	3	6	3	4	4	3	6	4	6	3	4	6	3	4	4	3	94	4.087
25	4	7	4	6	6	4	4	5	4	4	6	3	4	6	3	4	6	6	4	7	6	6	7	3	110	4.783
26	5	3	6	3	5	5	5	5	6	5	5	7	7	3	4	6	5	6	6	4	3	5	3	3	102	4.435
27	6	3	5	5	4	3	3	4	7	7	4	7	4	5	6	3	6	3	6	3	3	5	3	3	119	5.174
28	6	3	4	7	4	6	5	4	5	6	4	7	5	7	6	7	3	7	7	7	4	7	5	5	118	5.130
29	6	4	4	6	6	5	5	4	6	4	4	7	5	5	4	3	6	5	7	3	5	3	7	7	118	5.130
30	6	3	3	4	7	4	3	6	3	7	6	4	4	5	7	7	7	3	4	4	6	4	6	6	114	4.957
31	4	5	4	5	3	7	5	3	6	6	4	7	7	3	4	6	4	6	4	4	6	4	6	4	120	5.217
32	5	6	4	4	4	4	5	7	3	4	4	6	5	7	3	7	5	4	6	4	4	7	3	112	4.870	
33	4	5	4	7	6	4	4	5	7	3	4	4	6	5	6	7	4	6	5	3	5	4	7	6	115	5.000
34	3	3	3	5	3	4	7	6	4	5	4	4	4	7	7	6	5	7	4	6	5	7	5	4	116	5.043
35	7	4	4	7	3	6	6	7	7	6	6	3	3	5	4	4	6	5	7	3	6	5	3	6	119	5.174
36	4	4	4	7	3	6	6	7	7	6	6	3	3	5	5	4	5	4	5	5	7	6	3	6	106	4.609
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	110	4.783
Total	355	335	342	352	355	345	373	353	355	370	368	351	359	365	371	348	362	354	359	356	352	343	355	343	355	
Rata-rata	5.365	5.106	5.176	5.294	5.424	5.188	5.529	5.412	5.318	5.482	5.518	5.282	5.412	5.388	5.529	5.271	5.459	5.294	5.424	5.376	5.188	5.141	5.341	5.341		
Rata2 Produksi Pertanian	5.583	5.417	5.583	5.542	5.833	5.458	5.500	5.667	5.583	5.333	5.667	5.458	5.708	5.375	5.417	5.375	5.583	5.667	5.667	5.333	5.167	5.208	5.542	5.542		
Rata2 Teknologi Pertanian	5.955	5.682	6.136	5.955	5.818	5.955	5.955	6.318	5.864	5.818	6.364	5.955	6.091	6.318	6.182	5.909	5.909	6.409	5.727	6.000	6.227	5.955	6.091	6.091		
Rata2 Peternakan	4.125	5.000	4.250	4.000	5.125	4.250	4.500	4.750	5.000	4.875	3.875	4.875	4.875	4.125	5.000	3.250	5.000	4.000	4.875	4.750	3.250	4.250	4.000	4.000		
Rata2 Manajemen Agribisnis	5.997	4.484	4.419	4.968	4.903	4.677	5.516	4.742	4.806	5.516	5.226	4.774	4.839	5.065	5.290	5.258	5.161	4.548	5.161	5.129	4.968	4.742	5.000	5.000		
Σxy	0.443	0.320	0.560	0.411	0.302	0.542	0.363	0.447	0.327	0.299	0.557	0.419	0.434	0.519	0.394	0.526	0.252	0.528	0.219	0.408	0.511	0.464	0.528	0.528		

Reliability	X2																								Total	Rata-rata				
	R24	R25	R26	R27	R28	R29	R30	R31	R32	R33	R34	R35	R36	R37	R38	R39	R40	R41												
Produksi Pertanian	1	5	5	4	6	7	4	7	4	7	7	4	5	7	5	6	6	7	6	6	6	7	7	5	6	6	7	103	5.722	
	2	7	7	6	5	4	7	7	5	6	4	7	4	7	4	7	5	4	6	4	6	4	5	7	5	4	6	4	100	5.556
	3	5	5	4	5	6	5	4	4	4	4	7	7	6	5	7	7	7	7	7	7	5	6	6	7	7	7	5	98	5.444
	4	6	5	5	4	4	4	6	6	4	4	5	6	6	4	4	5	6	4	5	6	7	6	6	4	5	6	7	93	5.167
	5	6	5	4	6	7	5	4	4	4	4	6	4	4	4	4	5	5	7	7	7	6	7	7	5	5	7	6	93	5.167
	6	7	7	6	4	7	6	4	5	7	6	6	7	6	7	6	6	4	4	4	4	6	5	4	7	6	5	4	107	5.944
	7	6	6	4	7	4	5	6	6	6	5	5	6	7	6	4	7	6	7	7	4	6	7	7	6	4	6	7	102	5.667
	8	5	7	5	6	6	6	5	5	5	7	7	5	4	7	5	7	6	7	6	7	7	5	4	7	5	6	7	105	5.833
	9	4	5	5	6	6	4	6	6	6	6	7	7	6	4	4	4	5	5	5	5	5	7	5	6	5	5	6	96	5.333
	10	6	6	6	5	6	6	4	7	6	5	4	7	5	6	4	4	5	6	5	6	5	6	5	7	5	6	6	100	5.556
	11	6	4	5	4	4	4	6	5	4	5	6	6	5	7	4	4	5	6	4	5	6	6	5	7	4	5	7	91	5.056
	12	7	6	5	4	7	4	4	5	7	7	6	4	4	5	5	5	5	5	5	5	7	4	4	5	5	7	4	99	5.500
	13	5	6	5	4	4	4	4	7	7	7	7	6	4	4	5	5	5	7	6	6	5	6	4	5	5	6	5	100	5.556
	14	7	4	6	7	4	5	4	4	4	4	7	7	6	4	5	5	6	4	7	7	5	5	6	4	5	6	6	101	5.611
	15	5	6	4	7	6	4	7	6	4	5	5	7	7	4	5	4	6	5	6	5	6	6	4	5	6	4	5	101	5.611
	16	7	4	6	4	4	7	7	4	5	6	6	7	6	7	6	7	5	7	7	6	5	7	6	7	7	6	6	108	6.000
	17	5	4	6	5	5	5	5	5	6	7	5	5	6	6	5	6	5	6	5	5	5	5	6	5	4	5	4	94	5.222
	18	7	6	7	4	6	7	4	6	7	4	7	5	6	7	6	7	7	6	7	7	7	5	6	5	4	4	5	105	5.833
	19	6	7	7	7	5	4	5	4	6	5	4	7	5	4	6	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104	5.778
	20	6	5	4	5	6	5	5	6	6	7	6	5	6	4	7	4	6	4	4	6	4	6	4	4	4	4	4	98	5.444
	21	7	5	6	5	5	7	5	5	5	5	7	7	6	5	6	4	6	4	4	6	4	6	4	4	4	4	4	101	5.611
	22	6	6	4	7	5	5	7	7	7	6	6	6	7	5	5	5	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	109	6.056
	23	7	6	5	7	7	4	4	7	5	5	5	5	4	6	5	4	6	5	7	4	6	5	4	6	5	7	6	101	5.611
	24	7	6	6	5	7	4	4	7	5	7	7	6	5	6	4	5	6	4	5	5	7	6	5	6	4	7	5	106	5.889
Teknologi Pertanian	1	7	7	5	7	7	6	6	7	5	5	5	7	6	7	7	7	7	5	6	7	5	5	7	6	5	6	110	6.111	
	2	6	7	7	5	5	7	6	7	7	5	6	5	5	7	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	108	6.000	
	3	5	7	5	7	5	7	7	6	6	6	5	5	5	5	6	5	5	6	7	5	6	6	6	6	6	7	106	5.889	
	4	6	5	6	5	5	5	6	6	7	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	106	5.889	
	5	7	7	6	5	6	7	6	6	6	7	7	7	5	5	5	5	5	5	7	6	6	6	6	6	6	7	111	6.167	
	6	7	5	5	7	7	6	6	7	7	6	7	6	6	6	6	5	6	5	7	7	6	6	6	6	6	7	111	6.167	
	7	5	7	6	7	5	5	5	7	5	7	6	6	5	5	6	5	6	5	7	7	7	6	5	6	6	7	107	5.944	
	8	6	5	6	6	6	7	5	6	7	7	6	6	6	5	6	5	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	109	6.056	
	9	7	6	6	6	6	7	6	5	7	7	6	6	6	7	6	7	5	6	7	5	6	6	6	6	6	6	108	6.000	
	10	6	6	7	5	7	6	7	6	7	5	7	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	114	6.333	
	11	7	7	6	6	7	5	6	7	5	6	5	7	5	6	6	7	6	7	6	7	6	6	6	6	6	7	112	6.222	
	12	6	6	5	7	7	6	7	5	6	7	5	6	7	5	6	7	5	6	7	6	6	6	6	6	6	6	109	6.056	
	13	5	6	7	6	7	6	6	6	5	5	7	5	7	5	6	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	110	6.111	
	14	5	6	6	5	7	6	6	6	5	7	6	7	5	5	5	7	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	105	5.833	

	R24	R25	R26	R27	R28	R29	R30	R31	R32	R33	R34	R35	R36	R37	R38	R39	R40	R41	Total	Rata-rata
	15	6	5	7	7	6	6	5	6	7	5	5	6	7	5	7	6	7	109	6.056
	16	5	7	6	6	6	6	5	7	7	7	7	7	5	6	5	7	5	111	6.167
	17	7	7	7	5	6	5	7	7	6	7	6	5	5	7	7	7	5	113	6.278
	18	6	6	6	5	5	5	7	6	7	7	7	6	7	5	7	6	5	110	6.111
	19	7	7	6	6	7	6	7	6	5	5	7	7	7	7	6	6	5	115	6.339
	20	5	7	7	5	5	5	6	6	6	7	5	5	7	5	6	5	5	103	5.722
	21	5	6	5	7	7	5	6	6	7	5	7	5	6	7	6	5	7	109	6.056
	22	5	5	5	5	7	6	6	6	7	5	7	5	5	7	7	6	7	106	5.889
Peternakan																				
	1	6	6	7	2	5	6	5	3	4	3	3	6	6	5	7	2	3	82	4.556
	2	5	5	5	2	7	3	6	6	3	7	4	4	7	2	4	5	7	86	4.778
	3	2	7	4	4	6	2	3	3	6	2	7	6	7	2	7	4	5	79	4.389
	4	7	6	7	7	3	7	2	7	2	5	7	4	2	5	3	5	2	84	4.667
	5	3	2	7	2	2	6	5	4	4	5	5	4	3	6	6	5	2	77	4.278
	6	5	2	3	6	2	5	7	3	7	3	3	2	2	7	3	6	5	78	4.333
	7	3	5	3	7	4	6	5	6	2	4	2	4	4	6	3	6	3	75	4.167
	8	3	6	5	7	2	7	6	6	2	3	5	4	3	4	7	4	5	82	4.556
Manajemen Agribisnis																				
	1	7	5	3	6	7	4	7	5	6	7	4	3	3	6	3	3	7	89	4.944
	2	5	7	7	4	3	5	7	7	4	7	6	6	7	6	7	6	7	108	6.000
	3	7	6	3	4	3	4	6	4	6	3	3	5	3	4	5	6	7	83	4.611
	4	4	5	4	7	6	6	6	3	5	7	6	5	4	3	7	3	4	91	5.056
	5	3	5	7	5	4	7	6	5	6	3	4	6	4	6	5	3	3	86	4.778
	6	3	7	3	4	5	4	3	4	6	6	3	7	3	7	7	6	4	85	4.722
	7	3	5	3	5	3	7	3	3	6	4	5	3	3	6	5	5	6	78	4.333
	8	4	3	3	5	5	5	4	6	4	6	7	7	4	7	7	5	6	94	5.222
	9	4	3	4	6	4	7	7	3	7	6	4	4	7	3	5	7	5	89	4.944
	10	6	6	7	7	3	5	3	4	7	4	3	6	4	7	4	7	4	90	5.000
	11	3	3	6	7	7	6	4	5	4	4	5	7	5	4	4	6	4	92	5.111
	12	4	4	7	3	5	7	7	5	6	3	4	6	7	7	5	4	7	94	5.222
	13	5	3	4	5	4	4	6	5	4	6	3	6	5	5	7	3	4	83	4.611
	14	6	6	7	5	7	6	5	6	3	4	5	5	6	7	5	3	4	97	5.389
	15	7	7	5	3	6	5	4	4	6	5	6	3	5	6	3	5	5	91	5.056
	16	4	6	7	3	7	5	6	4	3	4	5	3	7	3	5	7	7	90	5.000
	17	6	7	3	5	6	3	5	6	7	4	7	5	3	7	7	3	7	98	5.444
	18	4	4	6	3	6	3	7	3	6	7	6	7	4	7	4	6	4	97	5.389
	19	4	4	6	4	4	7	4	5	7	6	6	7	4	3	3	5	5	88	4.889
	20	3	5	6	4	4	7	4	4	6	6	5	5	4	3	7	3	4	88	4.889
	21	6	7	5	6	5	6	7	4	3	6	6	5	5	7	3	3	4	92	5.111
	22	5	7	5	6	7	6	7	3	6	5	7	4	3	7	3	5	7	99	5.500
	23	6	4	4	7	3	5	4	3	7	6	4	3	7	4	6	7	7	93	5.167

Responsiveness	X3																								Rata-rata																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
	Rs42	Rs43	Rs44	Rs45	Rs46	Rs47	Rs48	Rs49	Rs50	Rs51	Rs52	Rs53	Rs54	Rs55	Rs56	Rs57	Total																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
Produksi Pertanian	1	7	6	7	7	5	6	7	4	5	5	7	7	6	5	7	6	97	2	6	6	6	4	7	6	7	6	7	6	7	6	7	100	3	7	5	7	4	6	5	5	6	4	6	6	6	4	5	5	84	4	7	7	4	5	4	7	7	5	5	6	5	7	5	7	5	91	5	7	7	6	7	4	7	4	4	4	4	5	5	6	6	6	88	6	7	4	5	4	7	5	4	5	6	7	7	4	5	4	4	6	84	8	5	7	4	4	6	5	7	6	5	5	5	7	7	5	4	4	89	9	7	5	4	6	4	4	7	7	6	7	5	6	4	6	5	4	89	10	5	4	5	5	6	5	6	5	5	7	5	7	7	4	7	6	89	11	5	7	4	5	6	4	4	7	6	5	5	6	5	5	4	4	81	12	5	5	6	4	7	4	4	6	4	6	5	5	4	4	6	4	82	13	7	5	4	5	7	7	4	5	6	7	7	5	7	4	6	6	86	14	7	6	4	5	7	7	4	5	7	4	5	5	4	4	4	4	83	15	7	4	6	4	5	5	4	6	4	5	6	4	5	4	5	4	86	16	4	5	6	6	4	6	5	4	4	4	5	5	4	6	6	6	82	17	6	4	5	7	5	5	5	5	4	4	5	7	7	7	7	4	83	18	5	5	7	7	5	6	5	5	5	7	5	7	7	5	4	6	88	19	7	5	7	6	6	5	4	4	5	4	4	6	6	5	7	5	88	20	7	5	5	5	7	6	5	4	5	4	6	5	4	7	6	6	87	21	4	7	6	4	6	4	6	4	7	6	5	6	4	7	4	6	87	22	5	7	6	7	5	5	5	4	7	6	5	4	7	6	6	5	90	23	7	6	6	7	7	4	4	4	7	6	4	4	4	5	7	7	87	24	7	6	6	7	5	7	6	6	5	4	4	6	6	6	5	7	91	Teknologi Pertanian	1	7	5	6	5	7	5	7	6	5	4	6	4	4	4	6	89	2	6	7	7	6	7	6	7	5	5	7	7	7	7	5	5	97	3	7	7	7	6	7	5	7	5	5	6	5	7	6	6	6	97	4	5	5	6	5	5	5	5	6	6	7	7	7	5	5	5	99	5	7	5	5	7	7	6	5	6	7	5	6	5	7	7	5	91	6	5	7	7	5	7	6	5	6	7	5	6	6	5	7	7	97	8	5	6	7	5	7	7	6	5	6	7	7	6	6	6	7	98	9	7	6	7	5	6	7	6	5	7	6	7	6	5	5	7	101	10	7	7	7	7	5	7	7	6	5	6	5	6	5	5	5	95	11	5	6	5	6	6	5	6	7	5	5	6	5	6	7	7	94	12	6	5	5	6	6	6	6	6	7	7	6	7	6	5	7	97	13	6	6	5	6	6	6	6	6	6	7	5	6	7	6	5	96	14	7	5	5	6	6	7	6	7	7	5	6	5	6	7	5	95
Teknologi Pertanian	1	7	5	6	5	7	5	7	6	5	4	6	4	4	4	6	89	2	6	7	7	6	7	6	7	5	5	7	7	7	7	5	5	97	3	7	7	7	6	7	5	7	5	5	6	5	7	6	6	6	97	4	5	5	6	5	5	5	5	6	6	7	7	7	5	5	5	99	5	7	5	5	7	7	6	5	6	7	5	6	5	7	7	5	91	6	5	7	7	5	7	6	5	6	7	5	6	6	5	7	7	97	8	5	6	7	5	7	7	6	5	6	7	7	6	6	6	7	98	9	7	6	7	5	6	7	6	5	7	6	7	6	5	5	7	101	10	7	7	7	7	5	7	7	6	5	6	5	6	5	5	5	95	11	5	6	5	6	6	5	6	7	5	5	6	5	6	7	7	94	12	6	5	5	6	6	6	6	6	7	7	6	7	6	5	7	97	13	6	6	5	6	6	6	6	6	6	7	5	6	7	6	5	96	14	7	5	5	6	6	7	6	7	7	5	6	5	6	7	5	95																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									

	Rs42	Rs43	Rs44	Rs45	Rs46	Rs47	Rs48	Rs49	Rs50	Rs51	Rs52	Rs53	Rs54	Rs55	Rs56	Rs57	Total	Rata-rata
15	7	7	7	6	5	5	6	7	7	7	5	7	7	6	6	7	102	6.375
16	6	6	6	5	7	7	7	5	6	5	7	6	7	5	6	5	95	5.938
17	6	6	5	5	7	7	7	7	6	7	6	7	7	5	6	5	99	6.188
18	6	7	6	6	5	5	7	7	5	6	7	7	5	6	7	5	97	6.063
19	5	6	7	5	5	6	5	5	5	7	5	6	5	5	6	7	90	5.625
20	6	6	6	7	7	6	5	5	7	7	6	6	7	6	6	7	99	6.188
21	5	5	7	5	7	5	5	7	7	6	5	6	7	5	6	7	95	5.938
22	6	7	5	5	6	6	7	6	7	5	5	5	5	7	5	5	91	5.688
1	5	5	4	6	3	7	2	7	2	3	6	5	5	4	3	2	69	4.313
2	7	3	2	3	7	4	4	4	4	2	3	2	5	2	6	5	63	3.938
3	3	4	7	6	7	6	4	4	7	2	4	6	7	2	3	7	79	4.938
4	4	3	3	7	4	2	4	4	7	7	2	6	3	5	4	7	72	4.500
5	7	7	7	5	6	2	6	4	4	5	4	3	7	4	4	3	78	4.875
6	6	7	4	7	7	3	2	2	2	7	4	4	4	3	7	4	73	4.563
7	4	2	7	6	6	7	2	3	6	2	4	2	5	4	2	3	65	4.063
8	5	3	4	5	5	5	7	7	5	5	7	2	3	2	3	4	72	4.500
1	6	7	3	4	6	5	7	6	5	7	7	5	4	5	6	4	87	5.438
2	7	7	4	5	7	5	5	4	6	5	3	5	7	7	4	7	90	5.625
3	3	2	3	7	3	5	5	4	7	7	5	4	3	5	5	7	76	4.750
4	4	3	5	3	3	4	6	3	7	6	7	6	7	4	6	3	77	4.813
5	6	5	7	7	6	3	4	7	6	5	5	6	7	6	4	3	87	5.438
6	5	7	6	3	3	5	7	6	7	3	5	4	4	3	5	4	77	4.813
7	3	4	6	7	5	3	7	7	4	3	3	7	5	5	7	7	83	5.188
8	4	6	3	5	5	5	4	4	3	4	6	7	7	6	4	4	77	4.813
9	5	4	3	3	6	5	6	5	5	5	7	7	4	7	4	7	85	5.313
10	3	4	3	3	7	5	5	5	5	5	7	7	3	4	6	5	77	4.813
11	3	7	5	7	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	7	75	4.688
12	3	6	5	6	3	7	5	6	4	3	7	5	6	5	7	5	83	5.188
13	4	3	4	3	4	6	6	7	7	4	7	5	7	5	6	6	83	5.188
14	6	6	5	5	6	5	3	5	5	3	3	4	5	5	4	5	75	4.688
15	4	5	4	6	3	3	6	5	6	5	7	6	6	6	7	7	86	5.375
16	5	5	4	4	6	3	5	5	6	4	6	7	3	4	7	5	79	4.938
17	3	4	6	5	4	4	5	5	5	4	5	3	3	7	3	3	69	4.313
18	3	4	4	5	4	3	5	6	7	5	5	3	7	7	7	6	81	5.063
19	7	4	3	3	4	5	3	7	6	4	7	4	7	6	6	4	80	5.000
20	3	6	6	7	5	3	6	5	5	7	4	5	6	5	4	5	82	5.125
21	5	3	4	3	4	3	6	7	3	3	7	5	3	5	3	7	71	4.438
22	5	5	3	3	3	3	4	6	6	6	5	6	6	6	6	6	76	4.750
23	6	6	5	4	3	4	5	4	4	4	3	5	5	6	4	4	72	4.500

Manajemen Agribisnis

	Rs42	Rs43	Rs44	Rs45	Rs46	Rs47	Rs48	Rs49	Rs50	Rs51	Rs52	Rs53	Rs54	Rs55	Rs56	Rs57	Total	Rata-rata
24	6	4	3	6	4	6	7	4	5	6	4	4	4	5	6	3	77	4.813
25	3	7	4	5	3	5	4	3	5	5	4	4	6	6	7	4	75	4.688
26	5	6	3	5	7	7	4	6	6	7	7	6	5	6	3	3	86	5.375
27	5	4	7	6	3	6	5	4	3	5	5	3	6	6	4	5	77	4.813
28	5	5	5	4	4	5	4	7	5	3	4	3	6	3	5	3	71	4.438
29	7	6	3	6	4	5	3	6	5	4	5	5	4	3	6	3	75	4.688
30	3	6	3	4	6	5	3	3	4	6	4	7	3	4	7	6	74	4.625
31	6	7	4	7	4	6	5	5	6	7	6	4	5	4	5	6	87	5.438
Total	355	363	344	360	351	344	350	364	370	346	362	357	357	350	350	355		
Rata-rata	5.365	5.106	5.176	5.294	5.424	5.188	5.529	5.412	5.318	5.482	5.518	5.282	5.412	5.388	5.529	5.271		
Rata2 Produksi Pertanian	6.125	5.542	5.500	5.583	5.583	5.250	5.292	5.625	5.375	5.333	5.292	5.542	5.583	5.083	5.500	5.458		
Rata2 Teknologi Pertanian	6.091	6.091	6.091	5.864	6.045	6.000	6.182	6.000	6.182	6.091	6.136	6.227	5.955	5.864	5.773	5.864		
Rata2 Peternakan	5.125	4.250	4.750	5.625	5.625	4.500	3.875	4.375	4.625	4.125	4.250	3.750	4.875	3.250	4.000	4.375		
Rata2 Manajemen Agribisnis	4.613	5.129	4.387	4.839	4.419	4.677	4.968	5.226	5.258	4.774	5.258	5.032	5.097	5.194	5.194	4.968		
r_{xy}	0.450	0.488	0.472	0.341	0.410	0.372	0.558	0.381	0.423	0.520	0.407	0.592	0.424	0.472	0.357	0.448		

Assurance	X4		As61	As62	As63	As64	As65	As66	Total	Rata-rata		
	As58	As59										
Produksi Pertanian	1	7	5	4	7	7	5	7	7	56	6.222	
	2	5	7	7	4	4	4	5	6	46	5.111	
	3	6	6	5	6	6	6	6	5	6	5.778	
	4	7	4	6	4	4	4	5	4	43	4.778	
	5	5	7	5	7	4	4	5	6	47	5.222	
	6	4	4	4	6	4	4	6	7	5	44	4.889
	7	6	5	7	5	6	7	7	5	4	52	5.778
	8	5	6	7	4	4	6	5	5	4	46	5.111
	9	6	7	6	6	7	7	5	5	7	56	6.222
	10	7	6	7	4	7	5	6	7	7	56	6.222
	11	5	6	6	5	4	5	4	7	7	49	5.444
	12	6	6	7	4	6	5	7	7	7	55	6.111
	13	4	4	7	6	4	4	4	6	4	43	4.778
	14	7	6	5	5	7	5	7	6	6	54	6.000
	15	6	7	6	4	7	5	5	7	6	53	5.889
	16	5	4	4	4	4	6	6	5	7	46	5.111
	17	5	4	7	4	4	4	6	7	5	46	5.111
	18	6	5	4	4	5	6	7	4	7	48	5.333
	19	4	4	6	4	7	5	4	5	5	44	4.809
	20	6	6	6	6	5	5	5	6	7	52	5.778
	21	6	7	7	4	6	4	5	6	7	52	5.778
	22	6	5	6	7	5	7	4	5	5	50	5.556
	23	7	7	7	7	7	4	7	4	5	55	6.111
	24	4	5	4	4	5	5	5	6	4	42	4.667
Teknologi Pertanian	1	7	7	7	6	5	6	5	7	7	6.333	
	2	5	6	5	5	5	7	7	7	54	6.000	
	3	5	5	5	5	7	6	5	5	50	5.556	
	4	5	6	6	6	7	7	7	5	56	6.222	
	5	7	6	7	5	6	5	7	7	57	6.333	
	6	5	7	6	6	5	5	7	7	53	5.889	
	7	7	5	7	6	7	6	5	6	54	6.000	
	8	7	5	5	5	6	7	5	6	52	5.778	
	9	6	7	6	5	6	5	6	6	52	5.778	
	10	5	6	5	5	7	6	6	5	49	5.444	
	11	6	7	7	5	7	6	5	7	57	6.333	
	12	7	6	6	5	6	5	5	5	50	5.556	
	13	7	7	7	7	6	5	7	5	56	6.222	
	14	5	7	5	6	7	7	6	7	57	6.333	

	As58	As59	As60	As61	As62	As63	As64	As65	As66	Total	Rata-rata
	15	5	5	6	5	5	6	7	5	50	5.556
	16	5	5	7	5	5	7	6	7	52	5.778
	17	5	6	6	7	5	6	5	6	51	5.667
	18	7	5	7	5	6	5	5	5	50	5.556
	19	7	7	5	6	7	7	7	5	58	6.444
	20	7	6	6	6	5	6	7	7	56	6.222
	21	6	7	6	5	5	7	7	5	53	5.889
	22	6	5	5	7	6	7	6	7	54	6.000
Peternakan											
	1	3	4	5	4	4	2	6	7	40	4.444
	2	7	6	7	5	6	4	3	7	52	5.778
	3	5	6	6	2	7	4	5	7	47	5.222
	4	3	3	5	3	4	6	5	5	39	4.333
	5	4	4	5	4	3	3	7	3	38	4.222
	6	5	5	3	7	7	7	2	4	47	5.222
	7	4	4	2	7	3	7	7	4	45	5.000
	8	4	4	6	5	5	6	7	6	46	5.111
Manajemen Agribisnis											
	1	5	5	7	5	7	5	7	6	54	6.000
	2	5	7	5	6	4	5	6	7	49	5.444
	3	3	3	3	4	3	7	3	3	32	3.556
	4	3	5	5	5	4	7	7	5	47	5.222
	5	6	5	7	6	6	7	3	6	53	5.889
	6	4	4	3	5	3	5	3	5	35	3.889
	7	6	4	4	5	4	5	3	4	41	4.556
	8	4	5	6	6	5	6	4	5	47	5.222
	9	7	5	6	4	5	4	7	6	49	5.444
	10	6	6	7	6	7	5	6	7	57	6.333
	11	4	3	3	7	3	4	3	4	34	3.778
	12	6	6	7	6	7	5	6	3	53	5.889
	13	6	6	6	6	5	6	3	7	51	5.667
	14	6	4	5	5	4	5	6	4	45	5.000
	15	3	3	3	6	3	4	4	3	32	3.556
	16	5	4	4	5	3	3	5	3	37	4.111
	17	7	7	7	7	4	6	3	4	52	5.778
	18	5	3	3	4	3	4	6	3	36	4.000
	19	7	3	3	5	3	4	3	5	36	4.000
	20	5	6	7	6	4	5	7	6	53	5.889
	21	7	3	5	6	6	6	5	7	49	5.444
	22	4	5	6	4	5	3	5	7	44	4.889
	23	5	4	5	3	7	6	7	4	48	5.333

	As58	As59	As60	As61	As62	As63	As64	As65	As66	Total	Rata-rata
24	5	3	3	3	3	5	4	3	3	32	3.556
25	5	7	5	7	4	3	5	7	7	50	5.556
26	5	7	6	5	6	6	4	3	5	47	5.222
27	3	7	7	5	7	4	5	7	5	50	5.556
28	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28	3.111
29	7	4	4	4	3	3	5	4	6	39	4.333
30	7	7	4	4	3	7	6	5	4	47	5.222
31	7	4	4	3	6	3	5	6	7	47	5.222
Total	361	351	354	358	334	358	351	359	375		
Rata-rata	5.365	5.106	5.176	5.294	5.424	5.188	5.529	5.412	5.318		
Rata2 Produksi Pertanian	5.625	5.542	5.833	5.167	5.417	5.125	5.375	5.792	5.583		
Rata2 Teknologi Pertanian	6.000	6.045	5.864	5.636	5.909	5.864	5.909	6.091	6.227		
Rata2 Peternakan	4.375	4.500	4.875	5.250	4.375	5.375	4.875	5.250	5.375		
Rata2 Manajemen Agribisnis	5.194	4.774	4.839	5.161	4.323	5.032	4.903	4.871	5.226		
r_{xy}	0.568	0.756	0.658	0.377	0.736	0.450	0.498	0.598	0.601		

Emphaty	X5					Total	Rata-rata			
	Em67	Em68	Em69	Em70	Em71			Em72	Em73	
Produksi Pertanian	1	6	6	6	7	7	7	46	6.571	
	2	7	7	6	6	7	4	7	44	6.286
	3	6	6	6	6	6	7	5	42	6.000
	4	5	4	5	5	5	5	4	33	4.714
	5	4	6	6	6	7	5	7	41	5.857
	6	7	6	7	6	7	4	7	44	6.286
	7	4	4	4	4	5	5	4	31	4.429
	8	4	4	4	4	5	4	4	29	4.143
	9	6	4	6	6	6	7	5	40	5.714
	10	4	7	7	6	6	6	7	42	6.000
	11	5	4	4	4	4	5	4	30	4.286
	12	5	7	6	6	6	6	4	40	5.714
	13	5	4	5	5	5	5	4	33	4.714
	14	6	6	7	7	7	5	7	45	6.429
	15	6	7	6	6	7	7	5	44	6.286
	16	7	6	4	4	7	6	7	41	5.857
	17	4	6	4	4	4	4	4	30	4.286
	18	5	5	5	5	5	5	4	34	4.857
	19	6	5	6	6	6	7	4	40	5.714
	20	5	6	5	5	5	5	4	35	5.000
	21	4	4	4	4	4	4	4	28	4.000
	22	6	7	7	7	7	6	7	47	6.714
	23	5	6	6	5	5	6	4	37	5.286
	24	4	4	4	4	4	5	4	29	4.143
Teknologi Pertanian	1	7	7	6	7	6	6	6	45	6.429
	2	6	6	6	6	7	7	5	43	6.143
	3	7	5	6	5	5	5	5	38	5.429
	4	5	6	7	5	6	6	5	40	5.714
	5	5	5	7	6	6	6	5	40	5.714
	6	7	7	7	6	7	7	6	47	6.714
	7	6	7	5	6	7	5	5	41	5.857
	8	7	6	5	5	5	5	7	40	5.714
	9	6	7	6	5	7	6	7	44	6.286
	10	7	7	7	7	5	5	5	43	6.143
	11	5	6	5	6	7	7	7	43	6.143
	12	7	7	7	5	5	5	6	42	6.000
	13	5	6	7	7	7	7	6	45	6.429
	14	6	7	5	7	5	6	6	41	5.857

	Em67	Em68	Em69	Em70	Em71	Em72	Em73	Total	Rata-rata
15	6	5	5	5	6	7	6	40	5.714
16	5	6	7	7	7	5	6	43	6.143
17	5	5	5	5	6	7	5	38	5.429
18	7	7	7	7	6	7	7	46	6.571
19	5	7	6	6	7	6	5	42	6.000
20	5	5	7	5	5	5	5	37	5.286
21	7	6	6	7	5	7	5	43	6.143
22	5	7	6	7	6	6	7	44	6.286
1	5	3	4	6	7	5	4	34	4.857
2	4	7	2	6	6	6	2	33	4.714
3	5	2	4	7	6	2	2	28	4.000
4	2	6	7	6	7	4	7	39	5.571
5	4	3	6	5	2	7	2	29	4.143
6	6	3	2	3	6	5	7	32	4.571
7	5	4	7	5	3	6	2	32	4.571
8	6	2	6	2	5	6	4	31	4.429
1	4	6	6	3	7	5	6	37	5.286
2	7	7	7	5	4	5	3	38	5.429
3	6	5	3	4	7	7	6	38	5.429
4	6	5	6	7	5	6	3	38	5.429
5	6	3	6	4	5	3	7	34	4.857
6	6	5	3	6	3	3	6	32	4.571
7	4	3	5	5	4	3	4	28	4.000
8	5	7	3	4	5	4	6	34	4.857
9	5	5	6	6	4	5	4	35	5.000
10	3	3	7	7	7	6	6	39	5.571
11	3	3	6	5	5	6	7	35	5.000
12	7	5	3	5	7	6	5	38	5.429
13	6	3	7	4	3	4	7	34	4.857
14	6	3	4	5	3	3	4	28	4.000
15	6	7	7	7	5	6	5	43	6.143
16	5	7	3	7	7	4	5	38	5.429
17	4	3	3	5	7	3	7	32	4.571
18	4	5	3	6	6	3	5	32	4.571
19	3	4	3	3	4	7	3	27	3.857
20	7	5	5	7	5	7	5	41	5.857
21	5	4	7	6	4	5	6	37	5.286
22	6	4	7	5	3	5	7	37	5.286
23	7	4	7	3	5	3	6	35	5.000

Manajemen Agribisnis

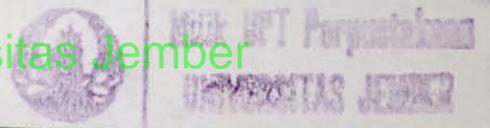
	Em67	Em68	Em69	Em70	Em71	Em72	Em73	Total	Rata-rata
24	3	6	7	5	6	5	7	39	5.571
25	3	7	6	3	4	7	6	36	5.143
26	7	3	6	6	5	5	6	38	5.429
27	5	7	6	6	6	7	3	40	5.714
28	5	4	4	6	3	7	7	36	5.143
29	4	3	3	7	7	5	4	33	4.714
30	5	6	6	5	7	3	5	37	5.286
31	4	5	3	3	4	7	3	29	4.143
Total	355	346	363	361	363	361	348		
Rata-rata	5.365	5.106	5.176	5.294	5.424	5.188	5.529		
Rata2 Produksi Pertanian	5.250	5.458	5.417	5.500	5.625	5.458	5.000		
Rata2 Teknologi Pertanian	5.955	6.227	6.136	5.909	6.045	6.000	5.773		
Rata2 Peternakan	4.625	3.750	4.750	5.000	5.250	5.125	3.750		
Rata2 Manajemen Agribisnis	5.065	4.742	5.097	5.161	5.065	5.000	5.290		
r_{xy}	0.483	0.702	0.589	0.588	0.591	0.454	0.544		

Tangibles	X1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	T13	T14	T15	T16	T17	T18	T19	T20	T21	T22	T23	Total	Rata-rata	
Tahun 2000		1	7	7	7	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	153	6.652
		2	6	4	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	139	6.043
		3	6	6	7	6	7	7	6	5	6	5	6	6	7	7	7	6	6	6	7	8	7	7	145	6.304
		4	7	7	7	6	7	7	7	6	6	6	6	7	5	6	6	7	7	7	7	7	7	7	152	6.609
		5	6	5	4	4	6	6	5	5	6	4	4	6	6	6	5	6	6	4	6	4	4	6	122	5.304
		6	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	5	6	5	4	7	5	6	4	4	4	5	7	110	4.783
Tahun 2001		1	7	6	7	6	6	7	6	7	6	5	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	150	6.522
		2	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	7	6	6	7	7	7	6	7	6	7	7	7	146	6.348
		3	7	7	7	3	3	7	6	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	6	6	7	4	144	6.261
		4	7	6	7	2	7	6	7	4	6	4	6	3	5	7	6	7	7	4	7	6	7	4	132	5.739
		5	7	6	7	7	7	6	5	5	4	7	7	4	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	145	6.304
		6	7	7	7	6	4	6	7	3	2	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	141	6.130
		7	7	6	7	7	7	6	7	7	6	6	6	6	6	7	7	6	7	6	7	7	7	6	153	6.652
		8	7	6	7	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	150	6.522
		9	4	5	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7	6	145	6.304
		10	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154	6.696
		11	6	7	7	6	6	5	4	4	6	5	7	4	6	7	7	6	7	7	7	7	7	6	136	5.913
		12	6	7	7	5	6	7	6	4	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	6	4	6	6	138	6.000
		13	4	5	4	7	6	4	7	5	5	7	7	6	6	7	6	5	4	5	4	6	6	7	135	5.870
		14	5	5	4	7	6	4	7	4	4	4	5	5	4	5	5	6	6	6	6	4	6	5	122	5.304
		15	4	4	5	6	7	6	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	121	5.261
		16	5	5	7	7	5	6	7	5	6	4	7	6	6	6	7	7	6	7	5	7	5	6	140	6.087
		17	6	7	4	4	4	5	5	6	4	6	4	5	4	4	4	4	4	6	6	5	6	7	117	5.087
		18	4	5	7	6	5	4	4	4	7	5	6	6	5	6	6	6	7	5	6	7	6	8	127	5.522
		19	6	6	7	5	4	6	6	4	4	7	7	6	5	5	6	6	5	7	5	6	7	5	131	5.696
		20	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	116	5.043
		21	7	7	4	5	4	6	7	4	7	4	4	5	4	6	4	6	4	5	7	4	6	4	118	5.130
		22	7	5	4	7	5	4	4	2	5	6	5	7	4	5	6	7	4	4	4	6	6	5	119	5.174
		23	4	4	4	6	5	4	4	4	6	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	117	5.087
		24	6	7	4	4	6	7	6	4	4	4	4	4	4	4	4	5	7	4	5	7	6	6	122	5.304
		25	7	6	7	4	6	7	5	3	4	5	5	7	4	5	6	6	6	6	5	4	7	7	130	5.652
		26	6	4	5	6	5	7	6	4	5	4	6	6	5	6	4	6	7	6	5	6	4	4	119	5.174
Tahun 2002		1	6	7	7	7	7	6	6	5	6	5	7	6	6	5	7	6	6	7	6	4	6	4	142	6.174
		2	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	5	6	5	6	146	6.348
		3	7	5	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	6	7	7	6	8	7	7	7	152	6.609
		4	6	6	5	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	152	6.609
		5	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	4	141	6.130

	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	T13	T14	T15	T16	T17	T18	T19	T20	T21	T22	T23	Total	Rata-rata	
6	4	3	6	4	3	2	6	6	5	5	5	6	5	3	4	6	4	6	5	5	3	2	5	5	103	4.478
7	7	6	7	7	4	4	7	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	134	5.826
8	4	4	5	4	5	4	5	5	6	7	4	4	4	5	4	4	4	4	6	4	6	5	4	4	107	4.652
9	7	7	5	6	7	7	7	7	4	6	7	4	7	6	4	6	7	7	7	7	6	7	7	6	144	6.261
10	6	5	4	6	6	4	5	4	6	4	4	5	5	4	4	4	4	6	6	5	5	4	5	4	110	4.783
11	4	6	7	7	4	7	7	4	6	6	6	5	6	5	7	7	6	6	6	6	5	5	6	5	133	5.783
12	7	4	4	4	4	4	5	5	7	6	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	7	7	4	4	128	5.565
13	5	4	4	5	7	5	5	7	6	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	7	4	4	106	4.609
14	7	5	5	6	4	6	7	7	4	4	5	5	5	5	6	6	5	6	6	5	7	5	4	7	116	5.043
15	6	7	6	7	7	5	6	4	7	5	7	7	7	7	6	6	5	6	6	5	7	7	6	5	129	5.609
16	4	4	6	4	6	4	4	4	5	5	4	5	4	5	6	7	7	7	7	7	6	7	6	6	147	6.391
17	6	7	6	7	7	5	5	6	4	6	6	7	7	6	5	4	4	4	4	4	7	4	4	6	106	4.609
18	6	6	6	7	6	7	5	5	7	6	6	5	6	5	6	4	7	7	7	7	4	7	6	143	6.217	
19	5	5	7	5	5	5	6	4	7	4	4	6	5	4	4	4	4	6	6	6	7	6	4	133	5.783	
20	7	7	5	4	7	7	7	5	5	6	7	7	7	6	6	7	7	5	6	5	4	7	5	115	5.000	
21	6	5	4	6	7	5	5	4	6	5	5	5	5	4	6	5	5	6	5	6	5	5	4	147	6.391	
22	6	5	4	6	7	7	5	5	4	6	5	5	5	4	6	5	5	6	5	5	6	5	4	119	5.174	
23	6	5	7	6	4	7	5	7	6	5	5	7	5	4	6	5	5	6	6	5	5	6	5	4	126	5.478
24	7	6	4	7	5	4	5	7	7	6	6	4	6	5	7	7	6	6	6	6	4	6	6	133	5.783	
25	6	5	4	6	6	4	7	4	6	5	5	4	5	5	6	6	5	6	6	5	5	4	6	119	5.174	
Tahun 2003	7	6	7	6	7	6	7	6	7	5	6	5	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	149	6.478	
1	6	5	5	6	5	4	6	5	6	4	5	3	5	5	5	6	6	6	6	7	6	6	4	122	5.304	
2	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	155	6.739	
3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	155	6.739	
4	7	6	7	7	7	7	7	7	7	5	7	6	6	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	153	6.652	
5	6	5	6	7	5	5	6	5	6	4	5	4	5	6	5	6	6	7	7	7	4	6	5	127	5.522	
6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	4	6	5	6	6	6	7	6	7	7	7	6	6	6	143	6.217	
7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	4	7	7	7	7	6	7	6	151	6.565	
8	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	156	6.783	
9	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	155	6.739	
10	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	154	6.696	
11	7	6	4	4	5	3	4	6	4	5	4	2	4	5	5	6	5	6	5	6	6	6	4	109	4.739	
12	6	4	3	2	7	2	1	5	1	3	1	4	1	2	4	3	6	3	6	3	2	4	1	71	3.087	
13	4	3	2	7	7	7	7	6	7	4	6	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	153	6.652	
14	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	158	6.870	
15	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	150	6.522	
16	7	7	7	7	7	6	7	7	7	5	6	6	6	6	6	7	6	7	7	7	7	7	6	156	6.783	
17	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	102	4.435	
18	6	4	3	5	3	2	6	4	4	4	4	2	4	4	5	6	5	6	6	5	4	6	4	150	6.522	
19	7	6	7	6	7	6	7	6	7	5	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	95	4.130	
20	6	3	3	6	2	2	5	4	4	3	4	1	4	4	4	6	4	6	7	4	3	6	4	95	4.130	

	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	T13	T14	T15	T16	T17	T18	T19	T20	T21	T22	T23	Total	Rata-rata	
21	7	6	7	7	7	6	7	6	6	4	6	5	6	6	6	7	6	7	7	6	6	7	6	6	142	6.174
22	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	157	6.826
23	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	6	154	6.696
24	7	5	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	152	6.609
25	6	6	6	7	5	6	6	6	6	4	6	4	5	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	5	135	5.870
26	7	6	7	6	6	6	7	6	7	5	6	5	6	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	143	6.217
27	6	5	6	5	5	6	6	6	6	4	6	4	5	6	6	6	6	6	7	6	7	6	7	5	132	5.739
28	7	6	6	7	6	6	7	6	6	4	6	4	6	6	6	7	6	7	7	7	5	6	7	6	140	6.087
Total	524	484	496	519	486	476	525	505	501	432	481	451	490	473	480	520	507	542	523	507	501	531	485			
Rata-rata	6.165	5.694	5.335	6.106	5.718	5.600	6.176	5.941	5.894	5.082	5.659	5.306	5.765	5.565	5.647	6.118	5.965	6.376	6.153	5.965	5.894	6.247	5.706			
Rata2 2000	6.167	5.833	5.167	5.833	6.000	5.833	6.833	6.333	5.833	5.000	5.667	5.167	6.000	5.833	6.000	6.167	6.333	6.167	6.000	6.167	5.833	6.167	6.500			
Rata2 2001	5.923	5.731	5.923	5.923	5.538	5.769	5.962	6.038	5.731	4.808	5.500	5.423	5.808	5.500	5.500	6.077	6.115	6.289	6.038	5.769	6.038	6.192	5.808			
Rata2 2002	5.880	5.520	5.520	6.040	5.600	5.280	5.720	5.680	5.600	5.680	5.480	5.440	5.720	5.240	5.520	5.520	5.600	6.080	5.760	5.920	5.360	5.800	5.280			
Rata2 2003	6.643	5.786	6.179	6.393	5.929	5.679	6.643	6.000	6.321	4.821	5.964	5.107	5.714	5.857	5.821	6.679	6.071	6.786	6.643	6.143	6.250	6.714	5.821			
r_{xy}	0.840	0.758	0.718	0.499	0.678	0.687	0.555	0.631	0.563	0.621	0.680	0.708	0.833	0.615	0.623	0.695	0.783	0.619	0.721	0.609	0.687	0.776	0.683			

Reliability	X2	R24	R25	R26	R27	R28	R29	R30	R31	R32	R33	R34	R35	R36	R37	R38	R39	R40	R41	Total	Rata-rata	
Tahun 2000																						
1	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	5	7	4	7	4	7	7	7	6	7	112	6.222
2	6	7	7	7	7	6	7	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	6	7	7	119	6.611
3	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	7	7	6	4	7	107	5.944
4	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	3	6	7	7	6	6	6	7	7	7	116	6.444
5	5	6	6	6	7	6	7	4	6	4	6	7	4	4	5	5	6	4	4	4	96	5.333
6	4	7	7	7	4	7	4	7	6	4	7	7	7	6	4	4	5	4	4	4	98	5.444
Tahun 2001																						
1	5	4	6	6	6	6	5	6	6	7	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	103	5.722
2	4	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	119	6.611
3	7	7	7	7	6	6	6	7	6	7	7	6	6	7	6	7	6	6	7	7	117	6.500
4	6	6	7	7	7	7	7	7	4	6	4	6	7	7	6	7	6	6	6	6	112	6.222
5	6	4	6	6	6	6	6	6	4	6	4	6	6	7	6	6	7	6	7	7	105	5.833
6	6	7	7	7	6	6	2	3	6	2	6	6	6	7	7	7	6	6	7	7	104	5.778
7	7	7	7	7	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	123	6.833
8	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	5	8	6	6	6	6	6	5	5	7	110	6.111
9	5	7	7	7	7	6	6	7	6	7	5	6	4	7	4	5	7	6	7	7	109	6.056
10	7	7	7	7	6	6	7	6	6	6	6	6	7	7	6	7	7	6	7	7	117	6.500
11	6	6	7	7	5	4	6	7	6	7	4	7	7	5	4	4	4	4	7	7	103	5.722
12	7	7	4	4	4	7	7	5	7	4	4	4	6	7	6	4	5	7	6	6	101	5.611
13	5	4	6	4	4	6	6	6	5	6	7	4	4	5	7	4	6	6	7	6	98	5.444
14	6	6	4	4	6	6	4	5	4	5	5	6	6	7	5	7	4	5	5	5	96	5.333
15	7	4	5	4	4	6	4	5	5	5	5	4	6	7	6	7	4	4	5	5	94	5.222
16	3	7	1	1	6	5	2	4	7	5	5	4	7	7	6	7	4	4	4	4	75	4.167
17	1	3	4	4	6	3	2	2	5	7	7	3	5	7	5	2	4	1	1	1	72	4.000
18	2	3	7	7	4	1	7	1	2	3	7	1	6	5	3	3	4	6	4	4	75	4.167
19	1	7	1	1	7	6	5	6	2	2	2	5	1	6	7	7	1	2	7	1	76	4.222
20	6	4	7	4	4	7	7	7	4	4	7	5	4	5	7	5	5	5	5	5	99	5.500
21	7	7	4	4	5	5	4	5	5	6	6	4	7	7	5	4	5	4	7	5	97	5.389
22	4	6	6	6	7	7	7	4	6	4	6	5	4	7	7	6	5	7	4	7	100	5.556
23	5	6	7	7	7	7	5	6	5	5	4	7	4	4	4	6	5	7	5	5	100	5.556
24	5	4	6	6	6	7	7	6	5	6	7	7	4	5	5	4	4	7	5	5	101	5.611
25	7	6	5	6	6	7	7	7	5	6	6	5	5	6	5	4	4	4	6	6	107	5.944
26	6	7	7	7	6	5	7	5	7	4	6	5	7	5	7	6	4	6	7	7	106	5.889



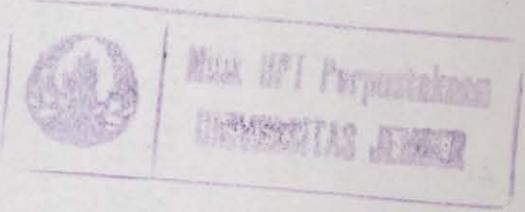
Tahun	R24	R25	R26	R27	R28	R29	R30	R31	R32	R33	R34	R35	R36	R37	R38	R39	R40	R41	Total	Rata-rata	
Tahun 2002																					
1	7	6	7	7	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	5	6	7	7	7	117	6.500
2	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	7	119	6.611
3	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	7	119	6.611
4	6	6	7	7	6	6	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	6	6	6	118	6.556
5	6	5	4	4	4	5	4	6	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	82	6.500
6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	123	4.556
7	7	6	5	4	5	4	4	5	6	5	4	5	4	5	5	6	7	5	5	87	6.833
8	5	7	6	6	7	7	7	4	7	7	6	7	7	6	7	6	6	4	4	87	4.833
9	7	5	5	4	5	7	7	4	7	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	114	6.333
10	7	7	7	6	6	7	7	5	5	5	4	4	4	5	7	7	5	7	7	93	5.167
11	7	7	6	6	7	4	4	6	7	7	7	7	7	6	7	6	6	7	7	117	6.500
12	7	5	4	4	5	6	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	7	7	87	4.833
13	7	6	5	5	6	4	5	4	6	5	5	5	5	5	6	5	6	6	6	96	5.333
14	7	6	5	4	6	4	5	6	6	5	5	5	5	5	5	6	5	6	6	97	5.389
15	7	5	4	4	4	6	4	7	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	85	4.722
16	4	6	5	5	6	6	5	6	6	6	7	5	5	5	6	4	4	4	4	100	5.556
17	4	7	6	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	6	118	6.556
18	7	6	6	6	6	5	6	4	7	6	7	6	6	5	7	6	6	6	4	106	5.889
19	2	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	6	4	4	3	73	4.056
20	5	4	3	2	3	3	4	6	4	4	3	2	2	3	4	6	4	3	6	67	3.722
21	4	5	7	3	4	7	4	3	4	4	2	4	4	4	4	7	3	5	6	78	4.333
22	5	2	5	2	2	3	4	2	2	2	5	2	2	2	3	2	2	2	2	49	2.722
23	7	7	6	6	6	6	6	5	7	7	7	6	7	5	7	6	6	4	4	111	6.167
24	4	6	6	5	6	6	6	7	6	6	6	5	5	5	6	5	6	5	5	101	5.611
25	6	6	6	6	6	5	6	7	7	6	5	6	6	5	6	6	6	4	4	105	5.833
Tahun 2003																					
1	6	4	6	6	6	5	5	2	6	4	6	6	5	1	6	6	6	7	93	5.167	
2	6	7	7	6	6	7	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	119	6.611	
3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	125	6.944	
4	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	124	6.889	
5	4	6	7	7	7	7	7	5	7	6	4	7	7	6	7	7	7	7	115	6.389	
6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	124	6.889	
7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	124	6.889	
8	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	6	7	7	7	7	7	6	7	120	6.667	

	R24	R25	R26	R27	R28	R29	R30	R31	R32	R33	R34	R35	R36	R37	R38	R39	R40	R41	Total	Rata-rata	
9	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	125	6.944
10	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	121	6.722
11	6	7	7	6	6	6	6	6	7	6	7	7	7	6	6	6	6	6	7	116	6.444
12	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	122	6.778
13	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	126	7.000
14	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	122	6.778
15	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	123	6.833
16	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	126	7.000
17	5	5	7	4	5	6	4	4	6	4	5	5	4	2	6	7	4	5	5	90	5.000
18	5	5	6	7	5	7	6	4	5	5	4	7	4	4	4	6	4	4	7	95	5.278
19	7	6	7	4	4	4	5	7	6	6	5	5	6	5	7	6	4	4	7	101	5.611
20	5	6	7	7	6	4	7	6	6	6	5	4	5	5	6	7	5	5	5	102	5.667
21	5	6	7	6	4	4	7	7	7	6	7	7	5	6	6	7	4	5	5	106	5.889
22	5	5	7	6	5	6	7	4	7	4	4	4	4	2	4	4	6	6	5	90	5.000
23	4	6	5	5	7	5	4	6	4	5	4	7	6	4	4	4	6	7	6	96	5.333
24	6	6	5	5	7	7	6	7	7	6	4	7	7	6	6	4	7	7	7	109	6.056
25	4	4	7	4	4	4	5	5	6	4	6	5	7	1	6	5	4	5	86	4.778	
26	4	6	7	6	6	5	6	4	5	5	4	6	5	4	7	4	4	4	5	93	5.167
27	6	6	7	5	7	6	6	6	6	6	5	4	4	4	6	5	7	7	7	104	5.778
28	7	6	4	5	5	7	7	4	6	5	4	7	5	4	4	7	4	7	7	98	5.444
Total	486	510	517	484	505	489	488	473	497	489	477	487	500	461	501	485	476	516			
Rata-rata	5.718	6	6.082	5.694	5.941	5.753	5.741	5.565	5.847	5.753	5.612	5.729	5.882	5.424	5.894	5.706	5.6	6.071			
Rata2 2000	5.833	6.833	6.833	6.000	6.333	6.333	6.000	6.333	5.500	5.500	6.500	5.667	6.167	4.833	6.000	6.000	5.333	6.000			
Rata2 2001	5.269	5.769	5.692	5.769	5.846	5.615	5.462	5.231	5.308	5.654	5.500	5.577	6.038	5.769	5.615	5.231	5.500	5.885			
Rata2 2002	5.880	5.800	5.680	5.160	5.600	5.400	5.320	5.360	5.880	5.640	5.440	5.160	5.360	5.200	5.680	5.560	5.440	5.600			
Rata2 2003	5.964	6.214	6.643	6.036	6.250	6.071	6.321	5.893	6.393	6.000	5.679	6.393	6.143	5.429	6.321	6.214	5.893	6.679			
r_{xy}	0.568	0.712	0.601	0.703	0.779	0.572	0.729	0.613	0.672	0.620	0.620	0.724	0.741	0.668	0.664	0.658	0.723	0.611			

Responsiveness	X3						Total	rata-rata										
	Rs42	Rs43	Rs44	Rs45	Rs46	Rs47			Rs48	Rs49	Rs50	Rs51	Rs52	Rs53	Rs54	Rs55	Rs56	Rs57
Tahun 2000																		
1	7	7	7	7	6	6	6	7	6	6	7	6	6	7	7	7	105	6.563
2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	112	7.000
3	6	7	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	98	6.125
4	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	107	6.688
5	6	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6	7	7	103	6.438
6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	6	106	6.625
Tahun 2001																		
1	6	7	7	6	7	7	7	6	6	6	7	6	7	6	7	5	102	6.375
2	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	6	6	6	105	6.563
3	7	7	7	6	6	6	6	7	7	6	7	6	6	6	7	7	104	6.500
4	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	6	4	5	6	7	7	101	6.313
5	6	6	6	4	7	7	7	7	6	7	4	7	6	7	6	7	100	6.250
6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	110	6.875
7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	110	6.875
8	6	7	6	6	6	7	6	7	6	6	6	5	6	6	6	6	98	6.125
9	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	6	6	7	7	7	105	6.563
10	7	7	7	6	6	6	6	7	6	6	7	6	7	7	7	7	105	6.563
11	5	7	6	5	7	7	6	5	6	6	7	7	6	6	6	6	98	6.125
12	7	5	5	7	5	6	5	6	7	5	5	5	6	5	6	6	91	5.688
13	5	7	5	6	7	6	7	5	7	7	6	6	6	6	7	6	99	6.188
14	6	5	6	7	6	6	5	7	5	7	7	6	7	7	6	5	98	6.125
15	7	6	7	5	5	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	100	6.250
16	6	5	7	6	5	6	5	5	5	5	6	7	6	5	6	6	90	5.625
17	7	5	7	6	5	6	5	5	6	6	5	7	7	5	7	5	94	5.875
18	6	6	6	5	7	7	5	7	7	6	7	6	6	7	7	5	100	6.250
19	7	7	7	6	6	6	5	6	6	7	5	6	7	6	5	5	97	6.063
20	7	6	7	7	5	5	5	7	5	7	6	5	7	5	5	5	94	5.875
21	6	7	5	5	6	6	5	5	7	7	6	6	6	7	6	5	96	6.000
22	7	7	5	7	6	6	5	5	5	7	7	6	6	7	6	5	96	6.000
23	5	5	6	7	7	6	5	5	7	6	6	6	6	5	5	7	98	6.125
24	6	7	7	6	7	7	5	6	7	6	6	5	7	7	6	6	100	6.250
25	6	5	7	5	5	5	5	7	7	5	7	5	6	5	6	6	94	5.875
26	6	5	5	7	7	7	5	5	5	5	5	5	5	5	7	7	93	5.813

Tahun	Rs42	Rs43	Rs44	Rs45	Rs46	Rs47	Rs48	Rs49	Rs50	Rs51	Rs52	Rs53	Rs54	Rs55	Rs56	Rs57	Total	rata-rata
2002																		
1	6	7	6	5	6	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	99	6.188
2	6	7	7	6	7	6	6	7	7	6	6	6	6	6	7	7	103	6.438
3	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	6	7	7	107	6.688
4	7	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	7	6	6	6	101	6.313
5	7	7	7	6	6	6	6	7	7	6	7	6	6	6	7	7	104	6.500
6	5	5	6	3	5	3	6	6	6	6	6	5	5	2	3	4	76	4.750
7	5	7	6	5	7	6	6	5	7	7	6	7	5	5	5	6	95	5.938
8	7	5	5	7	7	7	6	7	7	6	6	6	6	6	7	6	101	6.313
9	5	6	6	6	6	6	6	7	6	7	5	5	5	7	6	5	99	6.188
10	5	6	5	6	5	5	7	7	7	6	5	5	5	7	6	5	92	5.750
11	5	6	5	5	6	7	6	7	6	5	6	7	6	5	6	6	94	5.875
12	7	5	5	6	7	5	5	7	6	6	6	7	7	7	5	7	98	6.125
13	5	5	7	7	6	5	7	5	7	6	6	7	7	7	5	5	96	6.000
14	6	7	7	5	6	6	6	5	6	6	6	7	6	5	6	5	95	5.938
15	3	5	7	2	3	4	7	5	6	4	4	4	4	3	7	7	75	4.688
16	6	7	7	7	6	4	5	2	7	4	7	6	4	4	3	5	84	5.250
17	5	1	2	5	3	4	5	1	2	7	6	2	5	4	6	5	63	3.938
18	2	7	6	5	1	5	6	6	1	5	4	2	5	3	7	6	71	4.438
19	5	6	7	6	7	5	7	7	6	7	5	7	6	5	6	5	97	6.063
20	5	6	5	7	7	6	5	5	7	5	7	7	6	5	7	6	96	6.000
21	6	6	7	6	5	5	6	6	7	6	7	5	5	7	5	7	96	6.000
22	5	5	7	5	7	7	6	7	7	5	7	7	5	6	7	6	99	6.188
23	6	5	7	6	6	5	7	6	6	7	7	7	5	7	7	6	100	6.250
24	6	7	5	7	5	5	7	5	6	6	6	7	6	6	5	6	95	5.938
25	5	5	6	6	7	7	7	5	6	5	6	6	7	7	6	5	96	6.000
2003																		
1	6	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	6	5	4	4	73	4.563
2	6	7	7	6	6	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	107	6.688
3	6	7	7	6	6	7	7	7	6	7	6	6	6	6	7	6	103	6.438
4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	112	7.000
5	7	7	7	6	4	6	7	7	6	7	6	7	7	7	7	6	104	6.500
6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	112	7.000
7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	110	6.875
8	3	7	6	6	4	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	94	5.875
9	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	112	7.000

	Rs42	Rs43	Rs44	Rs45	Rs46	Rs47	Rs48	Rs49	Rs50	Rs51	Rs52	Rs53	Rs54	Rs55	Rs56	Rs57	Total	rata-rata
10	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	111	6.938
11	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	105	6.563
12	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	111	6.938
13	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	112	7.000
14	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	110	6.875
15	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	110	6.938
16	6	4	4	1	7	4	4	4	5	4	4	6	4	4	4	4	69	4.313
17	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	7	7	7	4	5	77	4.813
18	6	7	7	6	5	6	7	7	5	6	6	7	7	7	7	6	102	6.375
19	6	7	6	5	4	7	6	7	7	6	6	7	6	6	6	6	98	6.125
20	5	7	6	5	6	5	6	6	5	6	6	4	6	4	6	6	89	5.563
21	4	4	4	4	4	4	4	4	6	4	4	4	4	4	4	4	66	4.125
22	4	7	6	6	7	6	7	7	7	6	6	6	5	5	7	6	98	6.125
23	5	5	5	5	7	5	5	6	7	5	5	5	5	7	5	5	87	5.438
24	5	5	5	5	5	4	5	6	4	5	5	4	6	4	5	5	78	4.875
25	7	7	6	6	5	7	7	7	7	6	6	6	4	5	6	6	98	6.125
26	5	6	6	5	4	6	6	6	6	5	5	7	7	5	5	5	89	5.563
27	5	7	6	6	5	6	7	7	7	6	6	4	5	7	6	6	96	6.000
28	5	6	6	5	7	4	6	6	7	6	5	6	6	4	5	6	90	5.625
Total	506	531	528	500	506	511	522	529	529	519	517	509	519	500	524	515		
Rata-rata	5.953	6.247	6.212	5.882	5.953	6.012	6.141	6.224	6.224	6.106	6.082	5.988	6.106	5.882	6.165	6.059		
Rata2 2000	6.667	6.833	6.500	6.500	6.500	6.333	6.500	6.500	6.667	6.333	6.667	6.667	6.667	6.500	6.833	6.500		
Rata2 2001	6.346	6.269	6.346	6.077	6.192	6.308	5.846	6.308	6.269	6.308	6.269	5.846	6.308	6.038	6.269	6.154		
Rata2 2002	5.480	5.880	6.040	5.720	5.760	5.600	6.200	5.800	6.080	5.840	5.960	5.920	5.680	5.480	5.960	5.880		
Rata2 2003	5.857	6.429	6.179	5.714	5.786	6.036	6.286	6.464	6.214	6.107	5.893	6.036	6.179	5.964	6.107	6.036		
r_{xy}	0.627	0.669	0.634	0.686	0.626	0.764	0.616	0.684	0.627	0.656	0.703	0.616	0.604	0.778	0.672	0.650		



Assurance	X4						Total	Rata-rata					
	As58	As59	As60	As61	As62	As63			As64	As65	As66		
Tahun 2000													
1	7	6	7	7	6	6	7	6	7	7	59	6.556	
2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	63	7.000	
3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	54	6.000	
4	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	60	6.667	
5	6	6	5	6	6	6	6	5	5	5	51	5.667	
6	7	7	5	7	6	5	5	5	6	6	53	5.889	
Tahun 2001													
1	6	6	7	6	7	6	6	6	6	7	57	6.333	
2	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	60	6.667	
3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	63	7.000	
4	6	6	5	7	7	6	7	6	7	6	57	6.333	
5	7	7	7	6	7	6	7	6	6	6	59	6.556	
6	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7	60	6.667	
7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	57	6.333	
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	54	6.000	
9	7	6	6	7	7	6	6	6	6	6	57	6.333	
10	7	6	7	7	6	6	7	6	7	7	59	6.556	
11	5	5	6	4	4	6	6	4	5	5	45	5.000	
12	4	4	6	4	5	5	6	6	6	6	46	5.111	
13	6	5	5	6	5	4	7	6	4	4	48	5.333	
14	6	5	4	4	4	6	4	6	7	7	46	5.111	
15	6	5	6	6	6	6	7	6	7	7	55	6.111	
16	7	6	6	5	4	4	5	4	7	7	48	5.333	
17	5	4	6	7	5	7	4	5	7	7	50	5.556	
18	5	5	6	7	7	5	7	7	6	6	55	6.111	
19	7	5	4	7	4	7	7	5	5	6	52	5.778	
20	7	5	7	6	6	4	6	6	5	5	51	5.667	
21	5	7	6	7	4	6	6	6	5	5	52	5.778	
22	6	4	4	6	7	4	5	7	7	7	50	5.556	
23	5	6	4	7	6	4	4	5	6	6	47	5.222	
24	7	6	7	7	4	7	6	7	6	6	57	6.333	
25	6	7	4	7	5	6	4	5	5	5	49	5.444	
26	6	7	6	6	6	6	4	7	7	7	55	6.111	



Mus. UPI Perpustakaan
UNIVERSITAS JEMBER

Assurance	X4						Total	Rata-rata					
	As58	As59	As60	As61	As62	As63			As64	As65	As66		
Tahun 2000													
1	7	6	7	7	6	6	7	6	7	6	7	59	6.556
2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	63	7.000
3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	54	6.000
4	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	60	6.667
5	6	6	5	6	6	6	6	6	5	5	5	51	5.667
6	7	7	5	7	6	5	5	5	5	6	6	53	5.889
Tahun 2001													
1	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	7	57	6.333
2	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	60	6.667
3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	63	7.000
4	6	6	5	7	7	6	7	6	7	6	7	57	6.333
5	7	7	7	6	7	6	7	6	6	6	6	59	6.556
6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	60	6.667
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	57	6.333
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	54	6.000
9	7	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	57	6.333
10	7	6	7	7	6	6	7	6	7	6	7	59	6.556
11	5	5	6	4	4	6	6	6	4	5	5	45	5.000
12	4	4	6	4	5	5	6	6	6	6	6	46	5.111
13	6	5	5	6	5	4	7	6	6	4	4	48	5.333
14	6	5	4	4	4	6	4	6	6	7	4	46	5.111
15	6	5	6	6	6	6	7	6	6	7	7	55	6.111
16	7	6	6	5	4	4	5	4	7	7	7	48	5.333
17	5	4	6	7	5	7	4	5	7	7	6	50	5.556
18	5	5	6	7	7	5	7	7	7	6	6	55	6.111
19	7	5	4	7	4	7	7	7	5	6	6	52	5.778
20	7	5	7	6	6	4	6	6	5	5	5	51	5.667
21	5	7	6	7	4	6	6	6	6	5	5	52	5.778
22	6	4	4	6	7	4	5	7	7	7	7	50	5.556
23	5	6	4	7	6	4	4	4	5	6	6	47	5.222
24	7	6	7	7	4	7	6	7	7	6	6	57	6.333
25	6	7	4	7	5	6	4	5	5	5	5	49	5.444
26	6	7	6	6	6	6	4	7	4	7	7	55	6.111

	As58	As59	As60	As61	As62	As63	As64	As65	As66	Total	Rata-rata
Tahun 2002											
1	6	7	7	7	7	6	6	6	7	59	6.556
2	7	6	7	5	5	6	6	6	7	55	6.111
3	6	6	7	7	7	7	6	6	7	59	6.556
4	7	7	7	7	6	6	7	7	6	60	6.667
5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	63	7.000
6	5	2	4	6	5	6	6	5	7	46	5.111
7	6	6	4	5	7	7	3	6	5	49	5.444
8	7	5	6	4	3	7	7	5	4	48	5.333
9	4	5	3	7	4	6	4	7	7	47	5.222
10	3	7	7	6	5	4	4	5	6	47	5.222
11	3	3	6	3	5	6	6	3	4	39	4.333
12	4	4	5	3	3	6	6	7	7	45	5.000
13	6	6	3	4	6	6	5	7	7	50	5.556
14	3	4	6	3	3	5	4	7	7	42	4.667
15	7	5	5	7	4	7	5	3	4	47	5.222
16	4	3	7	7	3	3	4	4	5	40	4.444
17	4	4	5	5	6	6	3	7	6	46	5.111
18	3	3	5	4	4	3	7	3	4	36	4.000
19	4	6	4	6	4	7	7	3	5	46	5.111
20	6	4	3	7	7	6	3	3	3	42	4.667
21	5	7	3	6	7	5	3	5	5	46	5.111
22	4	7	6	6	5	5	4	4	6	47	5.222
23	3	5	7	3	5	6	4	3	5	41	4.556
24	4	7	7	7	7	3	4	3	5	47	5.222
25	7	7	3	5	6	3	7	6	5	49	5.444
Tahun 2003											
1	5	6	6	6	6	7	6	4	6	52	5.778
2	6	7	7	7	6	6	7	6	6	58	6.444
3	6	6	7	7	7	6	6	6	7	58	6.444
4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	63	7.000
5	7	7	6	7	7	7	7	7	7	62	6.889
6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	63	7.000
7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	62	6.889
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	54	6.000
9	7	7	7	7	7	7	7	7	7	63	7.000

	As58	As59	As60	As61	As62	As63	As64	As65	As66	Total	Rata-rata
10	7	6	7	6	6	6	7	6	6	57	6.333
11	7	6	6	6	6	7	7	7	7	58	6.444
12	7	7	7	7	4	7	7	7	6	59	6.556
13	7	7	7	7	7	7	7	7	6	62	6.889
14	7	6	7	7	6	6	7	7	7	60	6.667
15	6	7	7	7	6	7	7	7	6	60	6.667
16	6	7	4	5	5	4	5	4	7	47	5.222
17	5	6	5	6	3	5	6	3	6	45	5.000
18	4	4	3	5	6	3	7	6	5	43	4.778
19	7	7	4	6	6	4	4	6	6	50	5.556
20	7	3	7	7	6	5	3	4	5	47	5.222
21	4	4	6	5	3	7	5	5	5	44	4.889
22	6	7	3	4	7	7	5	5	4	48	5.333
23	6	3	5	3	6	5	5	3	6	42	4.667
24	5	6	4	4	3	4	7	6	4	43	4.778
25	4	6	3	6	5	5	6	5	3	43	4.778
26	7	4	3	6	5	3	6	5	6	45	5.000
27	7	6	6	6	3	6	5	4	7	50	5.556
28	4	3	3	5	4	4	6	6	6	41	4.556
Total	493	485	479	508	474	488	491	479	507		
Rata-rata	5.8	5.706	5.635	5.976	5.576	5.741	5.776	5.635	5.965		
Rata2 2000	6.667	6.500	6.167	6.500	6.167	6.167	6.333	6.000	6.167		
Rata2 2001	6.038	5.692	5.808	6.269	5.731	5.769	5.885	5.962	6.269		
Rata2 2002	5.000	5.320	5.360	5.480	5.240	5.560	5.120	5.120	5.640		
Rata2 2003	6.107	5.893	5.607	6.036	5.607	5.786	6.143	5.714	5.929		
r_{xy}	0.702	0.658	0.601	0.644	0.606	0.589	0.541	0.679	0.569		

Empathy	X5					Total	Rata-rata
	Em67	Em68	Em69	Em70	Em71		
Tahun 2000							
1	7	7	6	6	6	7	6.571
2	6	6	7	7	7	7	6.714
3	6	7	6	6	6	6	6.143
4	7	7	6	6	7	7	6.714
5	7	6	7	7	5	7	6.571
6	6	7	5	6	5	6	6.000
Tahun 2001							
1	7	6	7	6	5	7	6.429
2	7	7	6	6	6	7	6.571
3	7	7	6	6	7	7	6.571
4	6	7	7	5	5	6	6.143
5	7	6	7	6	4	7	6.143
6	7	7	7	7	2	6	6.143
7	7	7	7	7	6	7	6.143
8	6	6	6	6	5	7	6.857
9	7	7	7	7	7	7	6.000
10	7	7	6	6	6	6	6.857
11	7	7	6	6	7	7	6.571
12	7	6	5	7	7	7	6.714
13	5	7	5	7	6	7	6.571
14	7	7	7	5	7	5	6.000
15	7	6	7	7	6	6	6.286
16	6	7	7	5	6	7	6.429
17	6	7	6	7	6	6	6.143
18	7	7	6	5	5	7	6.571
19	5	7	6	5	5	5	6.000
20	5	5	6	7	6	5	5.571
21	7	6	6	7	5	5	5.429
22	6	6	5	6	6	5	6.000
23	6	5	7	7	6	5	5.714
24	5	7	6	7	5	7	6.143
25	6	7	6	5	7	6	6.143
26	6	6	5	7	6	6	6.286
						43	6.143

Tahun	Em67	Em68	Em69	Em70	Em71	Em72	Em73	Total	Rata-rata
Tahun 2002									
1	6	7	7	6	5	7	6	44	6.286
2	6	6	6	6	6	6	6	42	6.000
3	6	7	7	7	7	6	6	46	6.571
4	6	6	7	7	7	7	7	47	6.714
5	7	7	7	7	7	7	6	48	6.857
6	6	6	6	7	3	7	7	42	6.000
7	4	4	3	7	2	2	4	26	3.714
8	2	7	2	6	6	2	2	27	3.857
9	6	4	2	6	2	6	7	33	4.714
10	3	4	6	7	7	5	4	36	5.143
11	5	3	5	3	7	6	2	31	4.429
12	7	7	7	7	7	7	4	46	6.571
13	3	3	3	6	7	2	6	30	4.286
14	3	6	5	3	5	5	4	31	4.429
15	3	7	5	4	5	4	5	33	4.714
16	2	6	2	4	7	2	5	28	4.000
17	2	2	4	7	6	5	2	28	4.000
18	2	7	5	4	2	2	6	28	4.000
19	6	6	4	2	2	3	4	27	3.857
20	2	2	7	7	5	7	2	32	4.571
21	7	6	3	5	3	7	2	33	4.714
22	7	3	7	2	2	6	5	32	4.571
23	2	6	5	4	5	3	4	29	4.143
24	2	7	6	5	6	7	7	40	5.714
25	2	7	4	5	5	4	4	31	4.429
Tahun 2003									
1	6	6	6	7	5	7	6	43	6.143
2	6	6	6	7	6	6	6	43	6.143
3	7	6	7	7	6	6	6	45	6.429
4	7	7	7	7	7	7	7	49	7.000
5	7	6	7	7	6	7	7	47	6.714
6	7	6	7	6	5	7	3	41	5.857
7	7	7	7	7	7	7	7	49	7.000
8	6	7	6	7	6	6	6	44	6.286
9	7	6	7	6	5	7	3	41	5.857

	Em67	Em68	Em69	Em70	Em71	Em72	Em73	Total	Rata-rata
10	7	7	6	7	6	6	6	45	6.429
11	7	6	7	6	7	7	7	47	6.714
12	6	7	7	7	6	6	7	46	6.571
13	7	7	6	7	7	6	7	47	6.714
14	7	7	7	7	7	7	7	49	7.000
15	7	7	7	6	7	7	7	48	6.857
16	4	5	3	6	4	7	5	34	4.857
17	5	7	6	7	6	7	7	45	6.429
18	7	5	6	5	4	7	4	38	5.429
19	5	5	5	5	4	6	6	36	5.143
20	4	6	7	6	4	4	5	36	5.143
21	7	6	7	6	5	6	3	40	5.714
22	6	5	4	4	4	7	5	35	5.000
23	7	6	5	7	5	4	5	39	5.571
24	5	4	5	3	2	3	6	28	4.000
25	5	6	6	7	6	5	5	40	5.714
26	3	3	6	3	2	3	5	25	3.571
27	4	5	7	4	3	6	4	33	4.714
28	6	7	7	7	6	4	7	44	6.286
Total	481	514	498	505	460	500	477		
Rata-rata	5.659	6.047	5.859	5.941	5.412	5.882	5.612		
Rata2 2000	6.500	6.667	6.167	6.333	6.000	6.667	6.833		
Rata2 2001	6.385	6.538	6.231	6.231	5.769	6.423	6.154		
Rata2 2002	4.280	5.440	5.000	5.360	5.040	5.000	4.680		
Rata2 2003	6.036	6.000	6.214	6.107	5.286	6.000	5.679		
r_{xy}	0.753	0.628	0.682	0.636	0.604	0.742	0.658		

Digital Repository Universitas Jember

Reliability Dimensi Tangibles

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	T1	5.3647	1.2710	85.0
2.	T2	5.1059	1.3542	85.0
3.	T3	5.1765	1.4489	85.0
4.	T4	5.2941	1.3347	85.0
5.	T5	5.4235	1.2666	85.0
6.	T6	5.1882	1.3844	85.0
7.	T7	5.5294	1.1083	85.0
8.	T8	5.4118	1.3566	85.0
9.	T9	5.3176	1.3471	85.0
10.	T10	5.4824	1.0868	85.0
11.	T11	5.5176	1.2966	85.0
12.	T12	5.2824	1.3854	85.0
13.	T13	5.4118	1.3120	85.0
14.	T14	5.3882	1.4066	85.0
15.	T15	5.5294	1.3056	85.0
16.	T16	5.2706	1.4175	85.0
17.	T17	5.4588	1.2397	85.0
18.	T18	5.2941	1.4705	85.0
19.	T19	5.4235	1.3834	85.0
20.	T20	5.3765	1.3091	85.0
21.	T21	5.1882	1.3407	85.0
22.	T22	5.1412	1.4239	85.0
23.	T23	5.3412	1.3935	85.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	122.9176	172.4336	13.1314	23

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
T1	117.5529	159.2501	.3606	.7884
T2	117.8118	162.8927	.2230	.7956
T3	117.7412	153.2417	.4765	.7815
T4	117.6235	159.8090	.3213	.7904
T5	117.4941	163.9910	.2108	.7958
T6	117.7294	154.6521	.4608	.7827
T7	117.3882	163.0975	.2864	.7920
T8	117.5059	158.3482	.3587	.7884
T9	117.6000	162.6714	.2313	.7951
T10	117.4353	165.0821	.2209	.7948
T11	117.4000	155.1476	.4831	.7820
T12	117.6353	159.0916	.3268	.7901
T13	117.5059	159.2053	.3476	.7890
T14	117.5294	155.2521	.4337	.7842
T15	117.3882	160.6451	.3047	.7912
T16	117.6471	154.8739	.4408	.7837
T17	117.4588	165.7513	.1612	.7981
T18	117.6235	154.2137	.4397	.7836
T19	117.4941	166.3958	.1156	.8014
T20	117.5412	160.1322	.3196	.7904
T21	117.7294	156.2235	.4300	.7846
T22	117.7765	157.1042	.3727	.7876
T23	117.5765	155.0566	.4448	.7836

Reliability Coefficients

N of Cases = 85.0

N of Items = 23

Alpha = .7967

Reliability Dimensi Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	R24	5.4941	1.3240	85.0
2.	R25	5.4941	1.3240	85.0
3.	R26	5.2706	1.2946	85.0
4.	R27	5.3647	1.4129	85.0
5.	R28	5.2588	1.4893	85.0
6.	R29	5.4471	1.2771	85.0
7.	R30	5.5882	1.2937	85.0
8.	R31	5.2353	1.3152	85.0
9.	R32	5.5647	1.4263	85.0
10.	R33	5.7294	1.2946	85.0
11.	R34	5.3412	1.3052	85.0
12.	R35	5.3412	1.2869	85.0
13.	R36	5.2235	1.3127	85.0
14.	R37	5.0941	1.4110	85.0
15.	R38	5.6353	1.3960	85.0
16.	R39	5.4588	1.3412	85.0
17.	R40	5.3412	1.3849	85.0
18.	R41	5.4471	1.3139	85.0

Statistics for SCALE	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
	97.3294	107.7473	10.3801	18

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
R24	91.8353	95.6630	.3989	.7198
R25	91.8353	97.0440	.3431	.7247
R26	92.0588	99.5798	.2513	.7325
R27	91.9647	98.0106	.2767	.7307
R28	92.0706	92.9711	.4373	.7152
R29	91.8824	103.6050	.0966	.7448
R30	91.7412	99.8132	.2422	.7332
R31	92.0941	96.5148	.3677	.7226
R32	91.7647	95.7535	.3568	.7233
R33	91.6000	98.1000	.3108	.7275
R34	91.9882	96.0118	.3922	.7205
R35	91.9882	95.8213	.4076	.7193
R36	92.1059	99.0958	.2651	.7314
R37	92.2353	94.8249	.3978	.7195
R38	91.6941	99.6910	.2191	.7357
R39	91.8706	98.4711	.2809	.7301
R40	91.9882	99.7499	.2198	.7356
R41	91.8824	95.8431	.3956	.7202

Reliability Coefficients

N of Cases = 85.0

N of Items = 18

Alpha = .7384

Reliability Dimensi Responsiveness

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	RS42	5.4706	1.3592	85.0
2.	RS43	5.4118	1.3120	85.0
3.	RS44	5.1765	1.4073	85.0
4.	RS45	5.3882	1.3010	85.0
5.	RS46	5.2824	1.3239	85.0
6.	RS47	5.1647	1.3170	85.0
7.	RS48	5.2706	1.3486	85.0
8.	RS49	5.4588	1.2682	85.0
9.	RS50	5.4706	1.2207	85.0
10.	RS51	5.2118	1.4150	85.0
11.	RS52	5.4000	1.3202	85.0
12.	RS53	5.3647	1.3527	85.0
13.	RS54	5.4353	1.3224	85.0
14.	RS55	5.1529	1.2199	85.0
15.	RS56	5.3176	1.2929	85.0
16.	RS57	5.2824	1.3417	85.0

Statistics for SCALE	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
	85.2588	88.6941	9.4178	16

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
RS42	79.7882	79.0261	.3236	.7178
RS43	79.8471	78.3454	.3715	.7130
RS44	80.0824	78.1717	.3433	.7158
RS45	79.8706	82.0426	.2104	.7288
RS46	79.9765	80.2137	.2837	.7218
RS47	80.0941	81.2053	.2424	.7258
RS48	79.9882	76.3451	.4468	.7050
RS49	79.8000	81.2095	.2571	.7242
RS50	79.7882	80.4546	.3082	.7193
RS51	80.0471	76.8311	.3975	.7099
RS52	79.8588	80.3132	.2805	.7221
RS53	79.8941	75.4291	.4867	.7007
RS54	79.8235	79.8852	.2987	.7203
RS55	80.1059	79.3339	.3622	.7143
RS56	79.9412	81.6751	.2288	.7270
RS57	79.9765	79.1661	.3237	.7178

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 85.0

N of Items = 16

Alpha = .7308

Reliability Dimensi Assurance

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	AS58	5.3059	1.2054	85.0
2.	AS59	5.2353	1.4772	85.0
3.	AS60	5.4235	1.4341	85.0
4.	AS61	5.4353	1.2096	85.0
5.	AS62	5.4941	1.2967	85.0
6.	AS63	5.4000	1.3020	85.0
7.	AS64	5.1882	1.4351	85.0
8.	AS65	37.4824	4.5894	85.0
9.	AS66	5.6000	1.3202	85.0

Statistics for SCALE	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
	80.5647	90.4392	9.5100	9

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
AS58	75.2588	83.3608	.2556	.6775
AS59	75.3294	73.4854	.5833	.6263
AS60	75.1412	80.0751	.3237	.6670
AS61	75.1294	79.9711	.4163	.6579
AS62	75.0706	80.1140	.3724	.6619
AS63	75.1647	81.0916	.3263	.6679
AS64	75.3765	81.0947	.2819	.6731
AS65	43.0824	25.0289	.9658	.4884
AS66	74.9647	84.2487	.1835	.6863

Reliability Coefficients

N of Cases = 85.0 N of Items = 9

Alpha = .6847

Digital Repository Universitas Jember

Reliability Dimensi Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	R24	5.7176	1.4525	85.0
2.	R25	6.0000	1.1751	85.0
3.	R26	6.0824	1.3203	85.0
4.	R27	5.6941	1.2538	85.0
5.	R28	5.9412	1.2757	85.0
6.	R29	5.7529	1.3532	85.0
7.	R30	5.7412	1.2924	85.0
8.	R31	5.5647	1.3491	85.0
9.	R32	5.8471	1.3048	85.0
10.	R33	5.7529	1.2809	85.0
11.	R34	5.6118	1.3723	85.0
12.	R35	5.7294	1.3835	85.0
13.	R36	5.8824	1.3130	85.0
14.	R37	5.4235	1.5305	85.0
15.	R38	5.8941	1.2054	85.0
16.	R39	5.7059	1.3258	85.0
17.	R40	5.6000	1.3645	85.0
18.	R41	6.0706	1.4124	85.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of
SCALE	104.0118	253.2499	15.9138	Variables 18

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
R24	98.2941	229.0910	.5015	.9237
R25	98.0118	228.0118	.6722	.9197
R26	97.9294	229.7331	.5440	.9224
R27	98.3176	226.7669	.6597	.9198
R28	98.0706	223.2569	.7441	.9178
R29	98.2588	230.4322	.5108	.9233
R30	98.2706	224.9378	.6872	.9191
R31	98.4471	228.7501	.5557	.9222
R32	98.1647	227.0440	.6232	.9206
R33	98.2588	229.5989	.5670	.9219
R34	98.4000	228.0524	.5625	.9220
R35	98.2824	223.3003	.6781	.9192
R36	98.1294	224.0188	.6998	.9188
R37	98.5882	223.0308	.6098	.9211
R38	98.1176	229.2479	.6178	.9208
R39	98.3059	227.2625	.6062	.9210
R40	98.4118	223.6975	.6784	.9192
R41	97.9412	227.7941	.5503	.9224

Reliability Coefficients

N of Cases = 85.0

N of Items = 18

Alpha = .9249

Reliability Dimensi Responsiveness

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	RS42	5.9529	1.0568	85.0
2.	RS43	6.2471	1.0680	85.0
3.	RS44	6.2118	.9524	85.0
4.	RS45	5.8824	1.1486	85.0
5.	RS46	5.9529	1.1943	85.0
6.	RS47	6.0118	1.0408	85.0
7.	RS48	6.1412	.8612	85.0
8.	RS49	6.2235	1.1378	85.0
9.	RS50	6.2235	1.0732	85.0
10.	RS51	6.1059	.8732	85.0
11.	RS52	6.0824	.9156	85.0
12.	RS53	5.9882	1.1180	85.0
13.	RS54	6.1059	.9000	85.0
14.	RS55	5.8824	1.1692	85.0
15.	RS56	6.1647	1.0100	85.0
16.	RS57	6.0588	.8777	85.0

Statistics for SCALE Mean 97.2353 Variance 118.8487 Std Dev 10.9018 N of Variables 16

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
RS42	91.2824	105.5146	.5627	.9101
RS43	90.9882	104.4165	.6090	.9087
RS44	91.0235	106.5947	.5770	.9097
RS45	91.3529	102.9930	.6235	.9083
RS46	91.2824	103.9669	.5525	.9109
RS47	91.2235	102.6042	.7191	.9052
RS48	91.0941	108.0148	.5638	.9102
RS49	91.0118	103.1784	.6219	.9083
RS50	91.0118	105.3213	.5618	.9102
RS51	91.1294	107.1140	.6071	.9090
RS52	91.1529	105.6549	.6564	.9075
RS53	91.2471	105.0930	.5456	.9109
RS54	91.1294	107.8045	.5476	.9105
RS55	91.3529	100.3739	.7303	.9046
RS56	91.0706	105.0664	.6163	.9085
RS57	91.1765	107.1709	.6002	.9092

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 85.0

N of Items = 16

Alpha = .9141

Digital Repository Universitas Jember

Reliability Dimensi Empathy

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	EM67	5.6588	1.6297	85.0
2.	EM68	6.0471	1.2431	85.0
3.	EM69	5.8588	1.3107	85.0
4.	EM70	5.9412	1.2942	85.0
5.	EM71	5.4118	1.5142	85.0
6.	EM72	5.8824	1.4672	85.0
7.	EM73	5.6118	1.4565	85.0

Statistics for SCALE	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
	40.4118	44.6975	6.6856	7

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
EM67	34.7529	30.9501	.6117	.7539
EM68	34.3647	35.8059	.4938	.7772
EM69	34.5529	34.4644	.5533	.7667
EM70	34.4706	35.3711	.4970	.7764
EM71	35.0000	34.7619	.4281	.7903
EM72	34.5294	32.2997	.6143	.7539
EM73	34.8000	33.9952	.5052	.7750

Reliability Coefficients

N of Cases = 85.0

N of Items = 7

Alpha = .7970

Pengujian Kruskal-Wallis Untuk Dimensi Tangibles

Mahasiswa Th Angk. 2000	Skor Harapan	Jenjang	Mahasiswa Th Angk. 2001	Skor Harapan	Jenjang	Mahasiswa Th Angk. 2002	Skor Harapan	Jenjang	Mahasiswa Th Angk. 2003	Skor Harapan	Jenjang
1	6.652	73.5	1	6.522	64.5	1	6.174	48.5	1	6.478	62
2	6.043	43	2	6.348	58.5	2	6.348	58.5	2	5.304	23.5
3	6.304	56	3	6.261	53.5	3	6.609	69.5	3	6.739	80
4	6.609	69.5	4	5.739	33.5	4	6.609	69.5	4	6.739	80
5	5.304	23.5	5	6.304	56	5	6.130	46.5	5	6.652	73.5
6	4.783	9.5	6	6.130	46.5	6	4.478	4	6	5.522	27.5
			7	6.652	73.5	7	5.826	38	7	6.217	51
			8	6.522	64.5	8	4.652	7	8	6.565	67
			9	6.304	56	9	6.261	53.5	9	6.783	82.5
			10	6.696	77	10	4.783	9.5	10	6.739	80
			11	5.913	41	11	5.783	36	11	6.696	77
			12	6.000	42	12	5.565	29	12	4.739	8
			13	5.870	39.5	13	4.609	5.5	13	3.087	1
			14	5.304	23.5	14	5.043	12.5	14	6.652	73.5
			15	5.261	21	15	5.609	30	15	6.870	85
			16	6.087	44.5	16	6.391	60.5	16	6.522	64.5
			17	5.087	14.5	17	4.609	5.5	17	6.783	82.5
			18	5.522	27.5	18	6.217	51	18	4.435	3
			19	5.696	32	19	5.783	36	19	6.522	64.5
			20	5.043	12.5	20	5.000	11	20	4.130	2
			21	5.130	16	21	6.391	60.5	21	6.174	48.5
			22	5.174	18.5	22	5.174	18.5	22	6.826	84
			23	5.087	14.5	23	5.478	26	23	6.696	77
			24	5.304	23.5	24	5.783	36	24	6.609	69.5
			25	5.652	31	25	5.174	18.5	25	5.870	39.5
			26	5.174	18.5				26	6.217	51
									27	5.739	33.5
									28	6.087	44.5
R1 = 275			R2 = 1003.5			R3 = 841			R4 = 1535.5		
n1 = 6			n2 = 26			n3 = 25			n4 = 28		

Sumber : Data Primer Diolah

$$n = n1 + n2 + n3$$

$$= 6 + 26 + 25 + 28$$

$$= 85$$

$$H = \frac{12}{n(n+1)} \sum_{k=1}^k \frac{R^2 K}{nk} - 3(n+1)$$

$$= \frac{12}{85(85+1)} \left[\frac{275^2}{6} + \frac{1003.5^2}{26} + \frac{841^2}{25} + \frac{1535.5^2}{28} \right] - 3(85+1)$$

$$= 10.95406$$

$$X^2_{(0.05;3)} = 7.8147$$

Keputusan : $H > X^2$ tabel maka H_0 ditolak

Pengujian Kruskal-Wallis Untuk Dimensi Responsiveness

Mahasiswa 2000			Mahasiswa 2001			Mahasiswa 2002			Mahasiswa 2003		
Th Angk.	Skor Harapan	Jenjang									
1	6.563	67	1	6.375	57.5	1	6.188	46.5	1	4.563	5
2	7.000	83	2	6.563	67	2	6.438	60	2	6.688	72
3	6.125	40	3	6.500	63	3	6.688	72	3	6.438	60
4	6.688	72	4	6.313	55	4	6.313	55	4	7.000	83
5	6.438	60	5	6.250	51	5	6.500	63	5	6.500	63
6	6.625	70	6	6.875	75.5	6	4.750	7	6	7.000	83
			7	6.875	75.5	7	5.938	25	7	6.875	75.5
			8	6.125	40	8	6.313	55	8	5.875	21
			9	6.563	67	9	6.188	46.5	9	7.000	83
			10	6.563	67	10	5.750	17	10	6.938	79
			11	6.125	40	11	5.875	21	11	6.563	67
			12	5.688	16	12	6.125	40	12	6.938	79
			13	6.188	46.5	13	6.000	30	13	7.000	83
			14	6.125	40	14	5.938	25	14	6.875	75.5
			15	6.250	51	15	4.688	6	15	6.938	79
			16	5.625	14.5	16	5.250	10	16	4.313	3
			17	5.875	21	17	3.938	1	17	4.813	8
			18	6.250	51	18	4.438	4	18	6.375	57.5
			19	6.063	34.5	19	6.063	34.5	19	6.125	40
			20	5.875	21	20	6.000	30	20	5.563	12.5
			21	6.000	30	21	6.000	30	21	4.125	2
			22	6.000	30	22	6.188	46.5	22	6.125	40
			23	6.125	40	23	6.250	51	23	5.438	11
			24	6.250	51	24	5.938	25	24	4.875	9
			25	5.875	21	25	6.000	30	25	6.125	40
			26	5.813	18				26	5.563	12.5
									27	6.000	30
									28	5.625	14.5
R1 = 392			R2 = 1144			R3 = 831			R4 = 1288		
n1 = 6			n2 = 26			n3 = 25			n4 = 28		

Sumber : Data Primer Diolah

$$n = n1 + n2 + n3 + n4$$

$$= 6 + 26 + 25 + 28$$

$$= 85$$

$$H = \frac{12}{n(n+1)} \sum_{k=1}^k \frac{R_k^2}{nk} - 3(n+1)$$

$$= \frac{12}{85(85+1)} \left[\frac{392^2}{6} + \frac{1144^2}{26} + \frac{831^2}{25} + \frac{1288^2}{28} \right] - 3(85+1)$$

$$= 9.306068$$

$$X^2_{(0.05;3)} = 7.8147$$

Keputusan : $H > X^2$ tabel maka H_0 ditolak

Lampiran 31

Pengujian Kruskal-Wallis Untuk Dimensi Assurance

Mahasiswa Th Angk. 2000	Skor Harapan	Jenjang	Mahasiswa Th Angk. 2001	Skor Harapan	Jenjang	Mahasiswa Th Angk. 2002	Skor Harapan	Jenjang	Mahasiswa Th Angk. 2003	Skor Harapan	Jenjang
1	6.556	67.5	1	6.333	58.5	1	6.556	67.5	1	5.778	46
2	7.000	82.5	2	6.667	73.5	2	6.111	53.5	2	6.444	63
3	6.000	50	3	7.000	82.5	3	6.556	67.5	3	6.444	63
4	6.667	73.5	4	6.333	58.5	4	6.667	73.5	4	7.000	82.5
5	5.667	43.5	5	6.556	67.5	5	7.000	82.5	5	6.889	78
6	5.889	48	6	6.667	73.5	6	5.111	19.5	6	7.000	82.5
			7	6.333	58.5	7	5.444	36	7	6.889	78
			8	6.000	50	8	5.333	32.5	8	6.000	50
			9	6.333	58.5	9	5.222	26.5	9	7.000	82.5
			10	6.556	67.5	10	5.222	26.5	10	6.333	58.5
			11	5.000	14.5	11	4.333	2	11	6.444	63
			12	5.111	19.5	12	5.000	14.5	12	6.556	67.5
			13	5.333	32.5	13	5.556	40	13	6.889	78
			14	5.111	19.5	14	4.667	7	14	6.667	73.5
			15	6.111	53.5	15	5.222	26.5	15	6.667	73.5
			16	5.333	32.5	16	4.444	3	16	5.222	26.5
			17	5.556	40	17	5.111	19.5	17	5.000	14.5
			18	6.111	53.5	18	4.000	1	18	4.778	10
			19	5.778	46	19	5.111	19.5	19	5.556	40
			20	5.667	43.5	20	4.667	7	20	5.222	26.5
			21	5.778	46	21	5.111	19.5	21	4.889	12
			22	5.556	40	22	5.222	26.5	22	5.333	32.5
			23	5.222	26.5	23	4.556	4.5	23	4.667	7
			24	6.333	58.5	24	5.222	26.5	24	4.778	10
			25	5.444	36	25	5.111	36	25	4.778	10
			26	6.111	53.5				26	5.000	14.5
									27	5.556	40
									28	4.556	4.5
R1 =	365		R2 =	1264		R3 =	738.5		R4 =	1287.5	
n1 =	6		n2 =	26		n3 =	25		n4 =	28	

Sumber : Data Primer Diolah

$$n = n1 + n2 + n3$$

$$= 6 + 26 + 25 + 28$$

$$= 85$$

$$H = \frac{12}{n(n+1)} \sum_{k=1}^K \frac{R_k^2}{nk} - 3(n+1)$$

$$= \frac{12}{85(85+1)} \left[\frac{365^2}{6} + \frac{1264^2}{26} + \frac{738.5^2}{25} + \frac{1287.5^2}{28} \right] - 3(85+1)$$

$$= 12.36322$$

$$\chi^2_{(0.05;3)} = 7.8147$$

Keputusan : $H > \chi^2$ tabel maka H_0 ditolak

Lampiran 32

Pengujian Kruskal-Wallis Untuk Dimensi Empathy

Mahasiswa Th Angk. 2000	Skor Harapan	Jenjang	Mahasiswa Th Angk. 2001	Skor Harapan	Jenjang	Mahasiswa Th Angk. 2002	Skor Harapan	Jenjang	Mahasiswa Th Angk. 2003	Skor Harapan	Jenjang
1	6.571	66.5	1	6.429	59	1	6.286	54	1	6.143	46.5
2	6.714	75	2	6.571	66.5	2	6.000	38	2	6.143	46.5
3	6.143	46.5	3	6.571	66.5	3	6.571	66.5	3	6.429	59
4	6.714	75	4	6.143	46.5	4	6.714	75	4	7.000	84
5	6.571	66.5	5	6.143	46.5	5	6.857	80.5	5	6.714	75
6	6.000	38	6	6.143	46.5	6	6.000	38	6	5.857	33.5
			7	6.857	80.5	7	3.714	2	7	7.000	84
			8	6.000	38	8	3.857	3.5	8	6.286	54
			9	6.857	80.5	9	4.714	17.5	9	5.857	33.5
			10	6.571	66.5	10	5.143	23	10	6.429	59
			11	6.714	75	11	4.429	12	11	6.714	75
			12	6.571	66.5	12	6.571	66.5	12	6.571	66.5
			13	6.000	38	13	4.286	10	13	6.714	75
			14	6.286	54	14	4.429	12	14	7.000	84
			15	6.429	59	15	4.714	17.5	15	6.857	80.5
			16	6.143	46.5	16	4.000	6.5	16	4.857	20
			17	6.571	66.5	17	4.000	6.5	17	6.429	59
			18	6.000	38	18	4.000	6.5	18	5.429	25.5
			19	5.571	27.5	19	3.857	3.5	19	5.143	23
			20	5.429	25.5	20	4.571	14.5	20	5.143	23
			21	6.000	38	21	4.714	17.5	21	5.714	30.5
			22	5.714	30.5	22	4.571	14.5	22	5.000	21
			23	6.143	46.5	23	4.143	9	23	5.571	27.5
			24	6.143	46.5	24	5.714	30.5	24	4.000	6.5
			25	6.286	54	25	4.429	12	25	5.714	30.5
			26	6.143	46.5				26	3.571	1
									27	4.714	17.5
									28	6.286	54
R1 = 367.5			R2 = 1355.5			R3 = 637			R4 = 1295		
n1 = 6			n2 = 26			n3 = 25			n4 = 28		

Sumber : Data Primer Diolah

$$n = n1 + n2 + n3$$

$$= 6 + 26 + 25 + 28$$

$$= 85$$

$$H = \frac{12}{n(n+1)} \sum_{k=1}^k \frac{R_k^2}{n_k} - 3(n+1)$$

$$= \frac{12}{85(85+1)} \left[\frac{367.5^2}{6} + \frac{1355.5^2}{26} + \frac{637^2}{25} + \frac{1295^2}{28} \right] - 3(85+1)$$

$$= 20.03002$$

$$\chi^2_{(0.05;3)} = 7.8147$$

Keputusan : $H > \chi^2$ tabel maka H_0 ditolak