

**PENGARUH KINERJA PELAYANAN PEGAWAI BAGIAN
ADMINISTRASI UMUM TERHADAP TINGKAT KEPUASAN SIVITAS
AKADEMIKA DI POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA KOTA TEGAL**



LAPORAN PENELITIAN

Sebagai Salah Satu Bentuk Pengamalan Tri Dharma Perguruan Tinggi

Tim Pelaksana

No.	Nama	NIPY/ NIM
1.	Bahri Kamal, SE, MM	05.015.218
2.	Muhamad Bakhar, M.Kom	04.014.179
3.	Ade Bayu Aji	18030111

**PROGRAM STUDI D-III AKUNTANSI
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA TEGAL
AGUSTUS 2021**

SK Direktur Nomor : 098.05/PHB/V/2021, Tanggal 31 Mei 2021
Nomor Kontrak : 007.16/P3M.PHB/V/2021, Tanggal 6 Mei 2021

**HALAMAN PERSETUJUAN
LAPORAN PENELITIAN**

**PENGARUH KINERJA PELAYANAN PEGAWAI BAGIAN
ADMINISTRASI UMUM TERHADAP TINGKAT KEPUASAN SIVITAS
AKADEMIKA DI POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA KOTA TEGAL**

Sebagai Salah Satu Bentuk Pengamalan Tri Dharma Perguruan Tinggi

	Oleh:	
No.	Nama	NIPY/ NIM
1.	Bahri Kamal, SE, MM	05.015.218
2.	Muhamad Bakhar, M.Kom	04.014.179
3.	Ade Bayu Aji	18030111

Tegal, Agustus 2021

Mengusulkan,
Ketua Program Studi D-III Akuntansi
Politeknik Harapan Bersama



Yeni Priatna Sari, SE., M.Si., Ak., CA.,
NIPY. 03.013.142

Menyetujui,
Ketua P3M
Politeknik Harapan



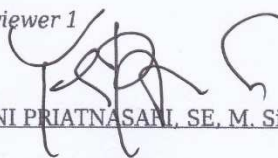
Kusnadi, M.Pd.
NIPY. 04.015.217

**HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN PENELITIAN**

- 1. Judul** : PENGARUH KINERJA PELAYANAN PEGAWAI BAGIAN ADMINISTRASI UMUM TERHADAP TINGKAT KEPUASAN SIVITAS AKADEMIKA DI POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA KOTA TEGAL
- 2. Ketua Peneliti**
- a. Nama Lengkap : Bahri Kamal, S.E, M.M
 - b. NIDN : 0617078102
 - c. NIPY : 05.015.218
 - d. Jabatan Fungsional : Lektor
 - e. Program Studi : DIII Akuntansi
 - f. Alamat e-mail :
- 3. Jumlah Anggota** : 3
- Nama Anggota 1 : Muhamad Bakhar, M.Kom
 - Nama Mahasiswa 1 : Ade Bayu Aji
 - Nama Mahasiswa 2 : Ade Bayu Aji
- Biaya Penelitian** : Rp. 3,271,000

Tegal, Agustus 2021

Reviewer 1


YENI PRIATNASARI, SE, M. Si, Ak, CA

NIPY. 03.013.142

Menyetujui,

Ketua Prodi DIII Akuntansi
Politeknik Harapan Bersama


YENI PRIATNASARI, SE, M. Si, Ak, CA

NIPY. 03.013.142

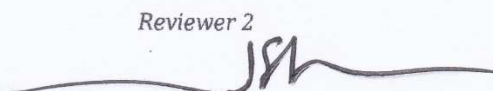
Mengetahui,

Wakil Direktur 1
Politeknik Harapan Bersama


apt. Heru Nurcahyo, S.Farm., M.Sc

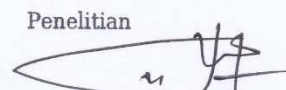
NIPY. 10.007.038

Reviewer 2


Asrofi Langgeng N., S. Pd, M. Si, CTT

NIPY. 04.015.210

Ketua Tim Pelaksana
Penelitian


Bahri Kamal, S.E, M.M

NIPY. 05.015.218

Mengesahkan,

Ketua P3M
Politeknik Harapan Bersama


Kushadi, M.Pd

NIPY. 04.015.217

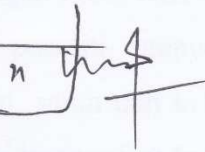
HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini kami menyatakan bahwa:

1. Penelitian ini tidak pernah dibuat oleh tim Peneliti lain dengan tema, judul, isi, metode dan objek penelitian yang sama.
2. Penelitian ini bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi.
3. Dalam Laporan Penelitian ini juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Tegal, 30 Agustus 2021

Ketua Tim Peneliti



Bahri Kamal, SE, M.M
NIPY. 05.015.218

Anggota Tim Peneliti 1



Muhamad Bakhar, M.Kom
NIPY. 04.014.179

Anggota Tim Peneliti 2



Ade Bayu Aji
NIM. 18030111

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan penelitian dengan judul “Pengaruh Kinerja Pelayanan Pegawai Bagian Administrasi Umum Terhadap Tingkat Kepuasan Sivitas Akademika Di Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal ”.

Penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu kewajiban dosen dalam upaya mewujudkan Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu dalam penelitian. Penelitian ini dapat terselesaikan berkat bantuan dari berbagai pihak, oleh karena dari hati yang terdalam peneliti sampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Nizar Suhendra, S.E., MPP, selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama.
2. Bapak Kusnadi, M.Pd, selaku Kepala P3M Politeknik Harapan Bersama.
3. Bapak/Ibu dosen yang berada di lingkungan Prodi DIII Akuntansi.

Dengan segala kerendahan hati, peneliti menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat kami harapkan. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi pembaca dan dapat berguna bagi ilmu pengetahuan.

Tegal, Agustus 2021

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Pembatasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Kinerja Pelayanan	5
2.2 Pengertian Pelayanan administrasi	6
a. Pengertian pelayanan	6
b. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	7
c. Administrasi prasarana dan sarana akademik	8
2.3 Teori Kepuasan	8
2.4 Sivitas Akademika	10
2.5 Hipotesis	11
BAB III METODE PENELITIAN.....	13
3.1 Lokasi Penelitian.....	13
3.2 Waktu Penelitian	13
3.3 Jenis Data	13
3.4 Sumber Data.....	13

3.5 Populasi dan Sampel	14
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	15
3.7 Metode Analisis Data.....	16
1) Skala Penelitian dan Pengukuran Variabel.....	17
2) Uji Validitas.....	17
3) Uji Reliabilitas.....	18
4) Uji Asumsi Klasik	19
a) Uji Normalitas.....	19
b) Uji Multikolinearitas.....	19
c) Uji Heterokedastisitas	19
d) Uji Autokorelasi.....	19
5) Analisis Regresi Linier Berganda.....	20
6) Uji t (Parsial)	20
7) Uji F (Uji Simultan).....	21
8) Koefisien Determinasi	21
3.8 Target Luaran Publikasi	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Hasil Penelitian	23
4.1.1 Analisis Statistik Deskriptif	23
4.1.2 Uji Kualitas Data	27
4.1.2.1 Uji Validitas	27
4.1.2.2 Uji Reliabilitas	28
4.1.3 Uji Asumsi Klasik.....	29
4.1.3.1 Uji Normalitas	29
4.1.3.2 Uji Multikolinearitas	30
4.1.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	31
4.1.3.4 Uji Autokorelasi	32
4.1.4 Analisis Regresi Linier Berganda	32
4.1.5 Uji Hipotesis	34
4.1.5.1 Uji t (Uji Parsial).....	34
4.1.5.2 Uji F (Uji Simultan)	35
4.1.5 Koefisien Determinasi	37

4.2 Pembahasan.....	37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	41
5.1 Kesimpulan	41
5.2 Saran	42
Daftar Pustaka	42

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Pengukuran Kuesioner	14
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	23
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	24
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	24
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Unit Kerja	25
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	26
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	26
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas.....	27
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas	29
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas	30
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	30
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	31
Tabel 4. 12 Hasil Uji Autokorelasi	32
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Regresi Berganda	33
Tabel 4. 14 Hasil Uji T.....	34
Tabel 4. 15 Hasil Uji F.....	36
Tabel 4. 16 Hasil Koefisien Determinasi	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Susunan Organisasi Tim Pengusul dan Anggota.....	46
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	50
Lampiran 3 Data Karakteristik Responden.....	52
Lampiran 4 Tabulasi Data Variabel Kebersihan (X1).....	55
Lampiran 5 Tabulasi Data Variabel Sarana Prasarana (X2).....	58
Lampiran 6 Tabulasi Data Variabel Administrasi (X3).....	61
Lampiran 7 Tabulasi Data Variabel Kepuasan (Y).....	64
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kebersihan (X1).....	67
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas Variabel Sarana Prasarana (X2).....	68
Lampiran 10 Hasil Uji Validitas Variabel Administrasi (X3).....	69
Lampiran 11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (Y).....	70
Lampiran 12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kebersihan (X1).....	71
Lampiran 13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Sarana Prasarana (X2).....	71
Lampiran 14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Administrasi (X3).....	71
Lampiran 15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan (Y).....	71
Lampiran 16 Hasil Uji Normalitas.....	72
Lampiran 17 Hasil Uji Multikolinearitas.....	72
Lampiran 18 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	73
Lampiran 19 Hasil Uji Autokorelasi.....	73
Lampiran 20 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	73
Lampiran 21 Hasil Uji t.....	74
Lampiran 22 Hasil Uji F.....	74
Lampiran 23 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	74
Lampiran 24 Tabel t.....	75
Lampiran 25 Tabel F.....	76

ABSTRAK

Bahri Kamal, 2021. *Pengaruh Kinerja Pelayanan Pegawai Bagian Administrasi Umum Terhadap Tingkat Kepuasan Sivitas Akademika di Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal.*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja pelayanan Pegawai Bagian Administrasi Umum Terhadap Tingkat Kepuasan Sivitas Akademika di Politeknik Harapan Bersama. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik perhitungan rumus *slovin* dengan jumlah sampel sebanyak 98 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, studi pustaka dan kuesioner. Teknik analisis data adalah kuantitatif dengan menggunakan Analisis Statistik Deskriptif, Uji Kualitas Data (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas), Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas dan Uji Autokorelasi), Analisis Regresi Linier Berganda, Uji Hipotesis (uji t dan uji F) dan Koefisien Determinasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa : (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara kinerja pelayanan dalam kebersihan terhadap kepuasan sivitas akademika di Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal, dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,286, nilai t_{hitung} sebesar 4,472, dan nilai signifikansi sebesar 0,000; (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara kinerja pelayanan dalam sarana prasarana terhadap kepuasan sivitas akademika di Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal, dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,337, nilai t_{hitung} sebesar 4,070 dan nilai signifikansi sebesar 0,000; (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara kinerja pelayanan dalam administrasi terhadap kepuasan sivitas akademika di Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal, dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 1,316, nilai t_{hitung} sebesar 4,674 dan nilai signifikansi sebesar 0,000; (4) terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan atau bersama-sama antara kinerja pelayanan dalam kebersihan, sarana prasarana, dan administrasi terhadap kepuasan sivitas akademika di Politeknik Harapan Bersama, dibuktikan dengan nilai F_{hitung} sebesar 157,060 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Kepuasan sivitas akademika dipengaruhi oleh kinerja pelayanan dalam kebersihan, sarana prasarana, dan administrasi sebesar 83% , sedangkan sisanya 17% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kebersihan, Sarana Prasarana, Administrasi, Kepuasan

ABSTRACT

Kamal, Bahri. 2021. *The Effects Of The Service Performance of the General Administration Staff on the Level Satisfaction of the Academic Community at the Harapan Bersama Polytechnic Tegal.*

This research aims to find out the effects of the service performance of the general administration staff on the level satisfaction of the academic community at the harapan bersama polytechnic tegal. The sample was selected by means of the slovin formula technique and it consisted of 98 consumers. The techniques used in data collection were observation, interview, literature, and questionnaire. The data analysis techniques were quantitative with the statistic analysis descriptive quantitative, data quality test (validity test and reliability test), classic assumption test (normality's test, multicolonierity test, heteroskedasticity test, and autocorrelation test), multiple linear regression, hypotesis's test (t's test and F's test) and coefficient of determination. The results of the research show that : (1) there is a positive and significant partially between effect of the service performance in cleanliness on the satisfaction of the academic community at the Harapan Bersama Polytechnic Tegal, indicated by a regression coefficient of 0,286, a $t_{observed}$ value of 4,472, and a significance value of 0,000; (2) there is a positive and significant partially between effect of the service performance in infrastructure on the satisfaction of the academic community at the Harapan Bersama Polytechnic Tegal, indicated by a regression coefficient of 0,337, a $t_{observed}$ value of 4,070, and a significance value of 0,000; (3) there is a positive and significant partially between effect of the service performance in administration on the satisfaction of the academic community at the Harapan Bersama Polytechnic Tegal, indicated by a regression coefficient of 1,316, a $t_{observed}$ value of 4,674, and a significance value of 0,000); (4) there is a positive and significant simultaneously effect of the service performance in cleanliness, infrastrucuture, and administration indicated by an $F_{observed}$ value of 157,060 and a significance value of 0,000. The academic community satisfaction is affected by the cleanliness, infrastrucuture, and administration by 83% while the remaining 17% is affected by other variables not under research.

Keywords : *Cleanlliness, Infrastructure, Administration, Satisfaction*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di dalam dunia pendidikan, semakin meningkat kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut

Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki, karena sebuah pelayanan yang dimiliki oleh lembaga tertentu akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga tersebut, jika pelayanan yang diberikan menurut konsumen itu baik maka sebuah lembaga tersebut bisa dikatakan baik. Tapi sebaliknya jika pelayanan yang dimiliki suatu lembaga buruk maka lembaga tersebut akan dikatakan buruk. Termasuk juga pelayanan dalam sebuah lembaga pendidikan. Penelitian mengenai berbagai permasalahan yang dihadapi perguruan tinggi dalam kaitannya dengan pengukuran mutu jasa, penilaian dengan pendekatan akreditasi serta penilaian yang sifatnya langsung seperti tingkat gagal studi (DO), masa studi dan lainnya dianggap tidak cukup sehingga diperlukan paradigma baru sebagai indikator pengukuran mutu pendidikan.

Menurut Ronald Barnett ada empat aspek penting dalam pendidikan tinggi yaitu: a. pendidikan tinggi sebagai produksi sumber daya manusia yang berkualitas, b. pendidikan tinggi sebagai tempat pelatihan riset karir, c. pendidikan tinggi sebagai manajemen efisiensi dari syarat pengajaran, d. pendidikan tinggi sebagai sebuah materi dari perluasan kesempatan hidup.² Bila melihat kepada empat dimensi tersebut, dan bertolak kepada pedoman

penjaminan mutu pendidikan tinggi yang dikeluarkan direktorat pendidikan tinggi

Pada dasarnya, pengertian kepuasan/ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi, pengertian kepuasan pelanggan berarti sekurang-kurangnya sama dengan apa yang di harapkan. Seperti seorang pelanggan mengharapkan administrasi melayani tepat waktu, akan tetapi kenyataannya terlambat, sehingga mengecewakan/menimbulkan rasa tidak puas Sedangkan menurut Philip Kotler mengatakan bahwa kepuasan adalah hasil yang dirasakan oleh konsumen yang mengalami kinerja sebuah lembaga yang sesuai dengan harapannya. Konsumen merasa puas dan gembira kalau harapan mereka terpenuhi termasuk kepuasan dari sivitas akademika terhadap layanan pegawai bagian administrasi umum yang diberikan apakah pelayanan-pelayanan tersebut sudah sesuai dengan standar yang semestinya. Sehingga dengan bersandar pada permasalahan tersebut, peneliti ingin meneliti kepuasan sivitas akademika sebagai pelanggan lembaga pendidikan terhadap bagian administrasi umum di lingkungan Politeknik Harapan Bersama

Di dunia Pendidikan dalam meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat fasilitas saja tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pelayanan komunikasi yang baik dan ramah terhadap sivitas akademika di lingkungan Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal yaitu terdiri dari pelayanan terhadap karyawan dosen dan mahasiswa serta tamu yang berada di Politeknik Harapan Bersama

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya ketidakpuasan yang dirasakan oleh sivitas akademika Politeknik Harapan Bersama atas pelayanan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan yang diperolehnya setelah membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh mutu pelayanan pegawai dibagian administrasi umum terhadap tingkat kepuasan para pengguna yaitu sivitas akademika di lingkungan Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal. Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat peneliti mengambil judul “PENGARUH KINERJA PELAYANAN PEGAWAI BAGIAN ADMINISTRASI UMUM

TERHADAP TINGKAT KEPUASAN SIVITAS AKADEMIKA DI POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA KOTA TEGAL ”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dengan judul Pengaruh Kinerja Pelayanan Pegawai Bagian Administrasi Umum Terhadap Tingkat Kepuasan Sivitas Akademika Di Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal, maka dapat dirumuskan perumusan masalah sebagai berikut:

- a. Apakah Kinerja pelayanan dalam Kebersihan berpengaruh terhadap kepuasan sivitas akademika ?
- b. Apakah Kinerja pelayanan dalam sarana prasarana berpengaruh terhadap kepuasan sivitas akademika ?
- c. Apakah Kinerja pelayanan dalam administrasi berpengaruh terhadap kepuasan sivitas akademika ?
- d. Apakah Kinerja pelayanan dalam kebersihan, sarana prasarana dan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan sivitas akademika ?

1.3 Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini kami peneliti membatasi Kinerja Pelayanan yaitu Pelayanan pegawai pada bagian administrasi umum terhadap sivitas akademika di lingkungan Politeknik Harapan Bersama kota tegal, yaitu kinerja kebersihan, pelayanan sarana prasarana, dan pelayanan administrasi.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan penelitian, dengan judul Pengaruh Kinerja Pelayanan Pegawai Bagian Administrasi Umum Terhadap Tingkat Kepuasan Sivitas Akademika Di Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bagaimana Kebersihan berpengaruh terhadap kepuasan sivitas akademika
- b. Untuk mengetahui bagaimana sarana prasarana berpengaruh terhadap kepuasan sivitas akademika

- c. Untuk mengetahui bagaimana administrasi berpengaruh terhadap kepuasan sivitas akademika
- d. Untuk mengetahui bagaimana kebersihan, sarana prasarana dan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan sivitas akademika

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Berdasarkan segi teori, pengembangan ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan Pengaruh Kinerja Pelayanan Pegawai Bagian Administrasi Umum Terhadap Tingkat Kepuasan Sivitas Akademika Di Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal
- b. Berdasarkan segi praktik, sebagai sumber informasi sivitas dan masyarakat kota tegal dalam pelayanan yang ada di lingkungan Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kinerja Pelayanan

Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Sedangkan pengertian kinerja menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN), dapat diartikan sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi. Dalam konteks organisasi pemerintah, kinerja instansi pemerintah adalah mengenai gambaran tingkat pencapaian sasaran, ataupun tujuan instansi pemerintah sebagai penjabaran dari visi, misi dan strategi instansi pemerintah yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan. Di dalam buku Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia, penilaian kinerja adalah salah satu tahapan penting dalam siklus pembangunan sumber daya manusia, baik di sektor publik maupun swasta. Penilaian kinerja ini merupakan proses pengukuran terhadap tingkat penyelesaian tugas-tugas yang dilakukan oleh pegawai selama masa tertentu dengan menggunakan instrumen yang sesuai dengan karakter tugas tersebut. Adapun substansi instrumen pengukuran kinerja ini terdiri dari aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kualitas pelaksanaan tugas dan dapat diukur melalui:

- 1) Prestasi kerja (achievement)
- 2) Keahlian (skill)
- 3) Perilaku (attitude)
- 4) Kepemimpinan (leadership)

Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan tinjauan pustaka pada pembahasan sebelumnya maka kinerja pegawai dalam pelayanan yang dimaksud dalam hal ini adalah kinerja pegawai bagian administrasi umum Politeknik Harapan Bersama dalam memberikan pelayanan kepada sivitas akademika dalam hal kebersihan, sarana prasarana dan

administrasi. Adapun substansi instrumen pengukuran kinerja dalam hal ini terdiri dari aspek-aspek yang berpengaruh terhadap pelaksanaan tugas yang diukur atau dinilai berdasarkan 4 (empat) indikator Prestasi kerja (achievement), Keahlian (skill), Perilaku (attitude) dan Kepemimpinan (leadership)

2. Faktor-faktor yang menghambat kinerja pegawai dalam pelayanan yang dimaksud adalah segala sesuatu yang menghambat kinerja pegawai meliputi faktor internal dan faktor eksternal.
3. Upaya pegawai yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai yang dimaksud adalah upaya yang dilakukan pegawai kinerja pegawai bagian administrasi umum Politeknik Harapan Bersama dalam memberikan pelayanan kepada sivitas akademika dalam rangka mengatasi permasalahan yang menghambat kinerja pegawai

2.2 Pengertian Pelayanan administrasi

a. Pengertian pelayanan

Di dalam pekerjaan teknis Administrasi, layanan merupakan bagian dari aktifitas yang berupa mekanis. Layanan pada dasarnya adalah orang yang memberikan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain baik berupa barang atau jasa kepada pengguna jasa yang membutuhkan suatu informasi. Menurut yang dikemukakan oleh Gronroos (dalam bukunya Ratminto dan Atik Septi Winarsih tentang manajemen pelayanan) mendefinisikan pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan Pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan Layanan atau to service, di sebuah administrasi berbeda dengan layanan pada kegiatan kemasyarakatan yang lain, seperti layanan kesehatan, layanan kependudukan dan layanan keagamaan. Perbedaan itu tentu dikaitkan dengan tugas dan fungsi masing-masing bidang, meskipun pada dasarnya suatu layanan mempunyai prinsip-prinsip yang sama atau berdekatan.

Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda redaksi, namun pada intinya merujuk pada konsepsi dasar yang sama. Dan berikut diberikan beberapa definisi mengenai pengertian pelayanan.

- 1) Kotler dialih bahasakan oleh Hendra Teguh, mendefinisikan: Pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak yang lain yang pada dasarnya tidak menghasilkan kepemilikan.
- 2) Moenir menyatakan: Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pengertian proses ini terbatas dalam kegiatan manajemen dalam kegiatan manajemen untuk pencapaian tujuan organisasi.
- 3) Menurut Bharata seperti dikutip Erlando dinyatakan: Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.
- 4) Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan: Pelayanan adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.
- 5) Sedangkan dalam Kep.MenPan No. 81/93 dinyatakan: Pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah pusat/daerah, BUMN/BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 6) Tjiptono dalam Sonya Mahanani menyatakan: Pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

b. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima. Kualitas Pelayanan atau Servis Quality adalah suatu metode mengukur pelayanan mutu, artinya apakah pelayanan

yang dilaksanakan disebuah organisasi tersebut memberikan kepuasan pada pemakai. Pelayanan mutu disini dievaluasi apakah memberikan kepuasan para pengguna. Pelaksanaan pelayanan mutu sangat penting dalam era persaingan ini.

Semakin tinggi mutu pelayanan yang dilaksanakan, semakin banyak pula pelanggan terpuaskan. Produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan. Kualitas pelayanan merupakan penghubung terakhir dalam rantai aktivitas bagi sistem total quality management. Kualitas pelayanan juga merupakan sebuah unsur penting dari total quality untuk mempengaruhi keputusan.

c. Administrasi prasarana dan sarana akademik

Dalam konteksnya, prasarana lebih mengacu kepada fasilitas pendukung pembelajaran atau perkuliahan yang secara tidak langsung, seperti gedung lokasi, lapangan olahraga, audit dan sebagainya. Sedangkan sarana, mengacu pada representasi prasarana bersinggungan secara langsung dengan kegiatan pembelajaran atau perkuliahan seperti ruang, buku diktat, perpustakaan dan laboratorium.

Menurut Kepmendiknas No. 079/1975, sarana pendukung akademik terdiri atas tiga kelompok besar, yaitu:

- a) Bangunan dan perabot perlengkapannya.
- b) Alat perkuliahan yang terdiri atas buku diktat, alat peraga, dan laboratorium.
- c) Media perkuliahan yang terdiri atas media audiovisual atau multimedia dan media non-visual.

2.3 Teori Kepuasan

- a. Pengertian Kepuasan Untuk mendapatkan gambaran mengenai konsep kepuasan, berikut diberikan beberapa definisi para ahli:

- 1) Tjiptono dan Chandra mendefinisikan kepuasan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.
- 2) Kotler mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.
- 3) Biong menjelaskan kepuasan sebagai sebuah konsekuensi atau akibat atas pengalaman satu pihak terhadap kemampuan pihak lain untuk memenuhi norma-norma atau aturan-aturan dengan harapan-harapannya.
- 4) Kepuasan didefinisikan Muhmin sebagai sebuah keadaan kasih sayang yang positif dihasilkan dari penilaian perusahaan terhadap seluruh aspek dari hubungan bekerjanya dengan perusahaan lain.
- 5) Assael menyebutkan bahwa “*A satisfied customer is your best sales person. Satisfied customer influence friends and relative to buy, dissatisfied customers inhibit sales*” (Seorang pelanggan yang puas merupakan penjual perorangan terbaik. Pelanggan yang puas akan mempengaruhi rekan-rekannya dan kecenderungan membeli, pelanggan yang tidak puas akan menghambat penjualan).

Kepuasan pelanggan adalah konsep penting dalam pemasaran dan penelitian konsumen. Sudah menjadi pendapat umum bahwa jika konsumen merasa puas dengan suatu produk atau merek, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya serta memberitahu orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut. Jika mereka tidak dipuaskan, mereka cenderung beralih merek serta mengajukan keberatan pada produsen, pengecer, dan bahkan menceritakannya kepada konsumen atau pelanggan lain. Melihat tingginya tingkat kepentingannya pada pemasaran. Kepuasan telah menjadi subjek dari beberapa penelitian konsumen yang dilakukan cukup gencar.

Hasil kepuasan pelanggan disebut juga dengan mutu, karna mutu dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Mutu ini bisa disebut sebagai mutu yang hanya ada di mata orang yang melihatnya. Ini merupakan definisi yang sangat penting. Sebab, ada satu resiko yang sering sekali kita abaikan dari

definisi ini, yaitu kenyataan bahwa para pelanggan adalah pihak yang membuat keputusan terhadap mutu. Dan mereka melakukan penilaian tersebut dengan merujuk pada produk terbaik yang bisa bertahan dalam persaingan. Kepuasan karyawan akan mendorong tumbuhnya loyalitas karyawan pada organisasi. Selanjutnya loyalitas karyawan akan mengarah pada peningkatan produktifitas. Produktifitas karyawan mendorong penciptaan nilai pelayanan external yang kemudian menentukan kepuasan pelanggan external, karena kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penentu loyalitas pelanggan.

Dalam era kompetisi bisnis yang ketat seperti sekarang, kepuasan pelanggan merupakan hal yang utama, pelanggan diibaratkan seorang raja yang harus dilayani namun hal ini bukan berarti menyerahkan segalanya kepada pelanggan. Usaha memuskan kebutuhan pelanggan harus dilakukan secara menguntungkan atau bersifat win-win solution yaitu keadaan dimana kedua belah pihak merasa menang dan tidak ada yang dirugikan.

2.4 Sivitas Akademika

Sivitas Akademika menurut KKBI adalah “kelompok (warga) akademik yang terdiri dari dosen dan mahasiswa dengan perwakilannya yang terbentuk melalui senat masing-masing. Sivitas akademik tercantum dalam UU 12/2012 tentang Pendidikan Tinggi

Menimbang:

- a. bahwa Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan kepada Pemerintah untuk mengusahakan dan menyelenggarakan satu sistem pendidikan nasional yang meningkatkan keimanan, ketakwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa, dan akhlak mulia dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa serta memajukan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan menjunjung tinggi nilai-nilai agama dan persatuan bangsa untuk kemajuan peradaban serta kesejahteraan umat manusia;
- b. bahwa pendidikan tinggi sebagai bagian dari sistem pendidikan nasional memiliki peran strategis dalam mencerdaskan kehidupan bangsa dan memajukan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan memperhatikan dan

menerapkan nilai humaniora serta pembudayaan dan pemberdayaan bangsa Indonesia yang berkelanjutan;

- c. bahwa untuk meningkatkan daya saing bangsa dalam menghadapi globalisasi di segala bidang, diperlukan pendidikan tinggi yang mampu mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi serta menghasilkan intelektual, ilmuwan, dan/atau profesional yang berbudaya dan kreatif, toleran, demokratis, berkarakter tangguh, serta berani membela kebenaran untuk kepentingan bangsa;
- d. bahwa untuk mewujudkan keterjangkauan dan pemerataan yang berkeadilan dalam memperoleh pendidikan tinggi yang bermutu dan relevan dengan kepentingan masyarakat bagi kemajuan, kemandirian, dan kesejahteraan, diperlukan penataan pendidikan tinggi secara terencana, terarah, dan berkelanjutan dengan memperhatikan aspek demografis dan geografis;
- e. bahwa untuk menjamin penyelenggaraan pendidikan tinggi diperlukan pengaturan sebagai dasar dan kepastian hukum;
- f. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, huruf d, dan huruf e perlu membentuk Undang-Undang tentang Pendidikan Tinggi;

2.5 Hipotesis

Hipotesis menurut (Sugiyono, 2012) adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Menurut peneliti terdahulu (Joko Triono, 2012) Hipotesis akan diterima apabila data yang dikumpulkan mendukung pernyataan. Berdasarkan penelitian terdahulu rumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah :

Ha₁ : Kinerja pelayanan dalam Kebersihan berpengaruh terhadap kepuasan sivitas akademika

Ha₂ : Kinerja pelayanan dalam sarana prasarana berpengaruh terhadap kepuasan sivitas akademika

Ha₃ : Kinerja pelayanan dalam administrasi berpengaruh terhadap kepuasan sivitas akademika

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian Ini dilakukan pada sivitas akademika di lingkungan Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal Jawa Tengah

3.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 4 bulan, terhitung dari bulan April sampai dengan bulan Juli 2021

3.3 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian tugas akhir ini ada dua ialah sebagai berikut:

a. Data Kualitatif

Data Kualitatif yaitu data dalam bentuk kata – kata atau bukan berbentuk angka. Dan data ini biasanya menjelaskan karakteristik atau sifat (Suliyanto, 2005:134) dalam hal ini menggunakan data wawancara, observasi, dan data pendukung

b. Data Kuantitatif

Data Kuantitatif yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk angka dan merupakan hasil dari perhitungan dan pengukuran (Suliyanto, 2005:135) dalam hal ini data yang digunakan hasil perhitungan SPSS

3.4 Sumber Data

Sumber data diperoleh dari :

a. Data Primer

Menurut Sarwono (2006:126) adalah data yang dapat dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama, sehingga dapat disimpulkan data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli

b. Data Sekunder

Menurut Sarwono (2006:123) adalah data yang sudah tersedia sehingga kita tidak perlu mencari dan mengumpulkannya. Sehingga dapat disimpulkan data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh dari catatan orang lain seperti perilaku konsumen

3.5 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut (Sugiyono, 2016) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek-objek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya

Populasi dalam penelitian ini adalah dari sivitas akademika di Politeknik Harapan Bersama sejumlah 4511 terdiri dari Dosen (Tenaga pendidik) 150, Tenaga kependidikan 164 dan mahasiswa 4214

b. Sampel

Menurut (Sugiyono, 2016) sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Jumlah sampel yang diambil bisa ditentukan juga jumlahnya dengan menggunakan metode proporsi sehingga bisa mewakili civitas akademik, dari karyawan, dosen dan mahasiswa di Politeknik Harapan Bersama.

Dalam penelitian ini jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut (Sugiyono, 2016):

Dimana

$$n = \frac{N}{1 + (Ne)^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

E = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel sebesar 10%.

$$\begin{aligned} &= \frac{N}{1 + (Ne)^2} \\ &= \frac{4511}{1 + 4511(10\%)^2} \\ &= \frac{4511}{1 + 45,1} \\ &= \frac{4511}{46,1} \\ &= 97,8 \end{aligned}$$

Jadi, Berdasarkan rumus diatas maka jumlah minimal yang harus diambil adalah 97,8 dibulatkan menjadi 98 orang.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data-data atau keuanagan yang diperlukan dalam penelitian ini, maka metode yang digunakan sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi menurut Sugiyono (2012: 145) yaitu teknik pengumpulan data yang berkaitan denfgan perilaku manusia, proses kerja, gejala – gejala alam dan bila responden yang diamati tidak

terlalu besar. Observasi dalam penelitian ini dilakukan secara langsung pada instansi dengan mengumpulkan data yang berkaitan.

2. Wawancara

Wawancara menurut Sugiyono (2012: 144) wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur dan bisa dilakukan dengan menggunakan jaringan telepon.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka menurut Sugiyono (2012:291) merupakan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini yang dapat menunjang dalam Metode ini dilakukan dengan mempelajari literature yang berhubungan dengan perumusan masalah dan selanjutnya digunakan untuk menilai, menganalisis, dan mengambil kesimpulan.

4. Kuesioner

Kuesioner menurut Arikunto (2006:140) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi di Politeknik Harapan Bersama perangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya. Dalam penelitian ini penulis membuat pernyataan – pernyataan tertutup yang diajukan untuk responden yaitu para sivitas akademika dengan skala Likert.

3.7 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang dilakukan satu kali dalam satu periode (*cross-sectional design*). *Cross-sectional design* adalah jenis rancangan riset yang terdiri dari pengumpulan informasi mengenai sampel tertentu dari elemen populasi yang dilakukan hanya satu kali (Malhotra, 2004). Dalam penelitian ini, data berasal dari data primer yang dilakukan melalui pengumpulan data dengan teknik survei kuesioner kepada responden yaitu melalui daftar pertanyaan yang

disusun secara sistematis dengan beberapa pilihan jawaban yang mudah dipahami (Malhotra, 2004).

1) Skala Penelitian dan Pengukuran Variabel

Skala pengukuran yang digunakan dalam studi ini adalah skala Likert. Jawaban dari setiap instrumen mempunyai gradasi dari sangat positif hingga sangat negatif. Dengan menggunakan skala ini, nilai dari variabel yang diukur oleh instrumen spesifik dapat diekspresikan dalam bentuk angka, jadi, skala ini akan lebih akurat, efisien dan komunikatif (Ghozali, 2014). Pengukuran sikap individual berdasarkan jawaban yang diberikan menggunakan skala tingkat Likert. Setiap item mempunyai 4 kategori, antara “sangat tidak setuju” sampai dengan “sangat setuju”.

Tabel 3 . 1 Skala Pengukuran Kuesioner
Pertanyaan Skor

Sangat tidak setuju	1
Tidak setuju	2
Kurang setuju	3
Setuju	4
Sangat setuju	5

Sumber : Data diolah, 2021

2) Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen (Ghozali, 2014). Suatu instrumen dapat dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dalam mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Dalam penelitian ini digunakan teknik uji validitas internal yang menguji apakah terdapat kesesuaian di antara bagian instrumen secara keseluruhan. Untuk mengukur validitas digunakan rumus korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh Pearson (Ghozali, 2014) sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N \sum x^2 - (\sum x)^2)(N \sum y^2 - (\sum y)^2)}} \quad (3.1)$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

$\sum xy$ = Jumlah perkalian antara variabel X dan Y

$\sum x^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai X

$\sum y^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai Y

$(\sum x)^2$ = Jumlah nilai X kemudian dikuadratkan

$(\sum y)^2$ = Jumlah nilai Y kemudian dikuadratkan

3) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik (Ghozali, 2014), Reliabilitas menunjukkan pada tingkat keandalan (dapat dipercaya) dari suatu indikator yang digunakan dalam penelitian.

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk mengetahui reliabilitas instrumen adalah rumus *Alpha Cronbach* (Ghozali, 2014):

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma^2} \right) \quad (3.2)$$

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas yang dicari

n = Jumlah item pertanyaan yang di uji

$\sum \sigma_t^2$ = Jumlah varians skor tiap-tiap item

σ^2 = varians total

4) Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Beberapa metode uji normalitas yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik normal *p-p plot of regression standardized residual* atau dengan uji *one sample kolmogorov smirnov*. Jika hasil *kolmogorov smirnov* lebih besar dari 0,05 atau nilai $z > \text{sig} = 0,05$ maka suatu model regresi dikatakan normal dan berlaku sebaliknya.

b) Uji Multikolinearitas

Menurut Ghazali (2016:103) uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen.

Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dalam model regresi dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai $VIF > 10$ maka terjadi multikolinearitas, dan jika nilai $VIF < 10$ maka tidak terjadi multikolinearitas.

c) Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas, tetapi jika berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik yaitu homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

d) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dapat dilakukan dengan metode *Run Test* dimana dasar pengambilan keputusannya dengan:

1. Jika nilai *Asymp. Sig(2-tailed)* $< 0,05$ maka terdapat gejala autokorelasi

2. Sebaliknya, jika nilai *Asymp. Sig.(2-tailed)* > 0,05 tidak terdapat gejala autokorelasi.

5) Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, yang bertujuan untuk menganalisis hubungan variabel bebas (x) secara serentak terhadap variabel tidak bebas (y). Untuk melihat hubungan antara variabel digunakan rumus regresi linear berganda (Supranto, 2010:155)

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Sivitas akademika

a = konstanta

B₁ = koefisien regresi x₁

B₂ = koefisien regresi x₂

B₃ = koefisien regresi x₃

X₁ = Kebersihan

X₂ = Sarana Prasarana

X₃ = Administrasi

6) Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara faktor internal eksternal terhadap keputusan pengguna.

Hipotesis yang digunakan dalam pengujian penelitian ini adalah :

Ho₁ : Variabel-variabel bebas (kebersihan) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan).

Ho₂ : Variabel-variabel bebas (sarana prasarana) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan)

Ho₃ : Variabel-variabel bebas (administrasi) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan)

Ha₁ : Variabel-variabel bebas (kebersihan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan).

Ha₂ : Variabel-variabel bebas (sarana prasarana) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan)

Ha₃ : Variabel-variabel bebas (administrasi) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan)

Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2014) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikan, yaitu :

- a. Apabila angka probabilitas signifikansi $> 0,05$, maka Ho diterima dan Ha ditolak.
- b. Apabila angka probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka Ho ditolak dan Ha diterima.

7) Uji F (Uji Simultan)

Uji F dilakukan untuk menguji apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat. Dalam penelitian ini uji F dilakukan untuk mengetahui bahwa kinerja layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan. Tingkat signifikansi atau probabilitasnya adalah sebesar 5% atau 0,05

8) Koefisien Determinasi

Koefisien ini digunakan untuk menggambarkan kemampuan model menjelaskan variasi yang terjadi dalam variabel dependen (Ghozali, 2016) Koefisien determinan (R^2) dinyatakan dalam presentase. Nilai koefisien korelasi (R^2) ini berkisar antara $0 < R^2 < 1$. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Tetapi jika

nilai yang dimiliki semakin besar menunjukkan bahwa semakin banyak informasi yang mampu diberikan oleh variabel-variabel independen untuk memprediksi variansi variabel dependen. Koefisien Determinan (R^2) dirumuskan sebagai berikut:

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi

R= Koefisien Korelasi

3.8 Target Luaran Publikasi

Target luaran hasil penelitian ini yaitu Jurnal Nasional Terakreditasi (Sinta 4) adapun target publikasi pada bulan September 2021 pada Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi Universitas Mulawarman

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis sttistika deskriptif dalam penelitian ini meliputi karakteristik responden dan analisis statistika dekritif responden secara individu atau dengan kata lain keadaan sifat atau ciri khusus yang dapat memberikan karakteristik diri responden. dalam penelitan ini adalah civitas akademika Politeknik Harapan Bersama yang berjumlah 98 responden. Adapun pembahasan mengenai masing-masing analisis statistika deskriptif adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi
laki-laki	42
Perempuan	56
Total	98

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 42 orang, sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 56 orang. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi
<30	72
30-45	25
>45	1
Total	98

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa responden dengan usia <30 tahun sebanyak 72 orang, responden dengan usia antara 30-45 tahun sebanyak 25 orang, dan responden dengan usia >45 tahun sebanyak 1 orang. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berusia <30 tahun.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan

Status Pernikahan	Frekuensi
Lajang	69
Menikah	29
Total	98

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa responden dengan status lajang sebanyak 69 orang sedangkan responden dengan status menikah sebanyak 29 orang. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berstatus lajang.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Unit Kerja

Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Unit Kerja

Unit Kerja	Frekuensi
Mahasiswa	68
BAU	7
BAKEU	1
Prodi DIII Akuntansi	2
Prodi DIII Teknik Komputer	2
Prodi DIII Farmasi	3
Prodi DIII Teknik Mesin	2
Prodi DIII Teknik Elektronika	3
BAA	1
Bagian Pengembangan Bisnis	1
Wadir 3	1
Wadir 4	1
Upt Perpustakaan	1
Prodi DIII Kebidanan	1
Klinik Pratama Harapan Bersama	2
P3M	1
Marketing	1
Total	98

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa sebagian besar responden berada di unit kerja sebagai mahasiswa dengan jumlah 68 orang.

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Status

Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status

Status	Frekuensi
Mahasiswa	68
Tenaga Pendidik	15
Tenaga Kependidikan	15
Total	98

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa responden dengan status sebagai mahasiswa sebanyak 68 orang, sebagai tenaga pendidik sebanyak 15 orang, dan sebagai tenaga kependidikan sebanyak 15 orang. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah mahasiswa.

6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi
SMA	73
Diploma III	1
S1	8
S2	16
Total	98

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa responden dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 73 orang, Diploma III sebanyak 1 orang, S1 sebanyak 8 orang, dan S2 sebanyak 16 orang. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan SMA.

4.1.2 Uji Kualitas Data

4.1.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau validnya tiap indikator pada suatu kuesioner. Jumlah item pernyataan dalam variabel ini menggunakan 29 butir pernyataan. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan *Pearson Correlation* yaitu dengan cara tingkat signifikansi dari hasil korelasi setiap indikator dengan total indikator, apabila nilai *Sig.* < 0,05 maka variabel tersebut valid. Hasil uji validitas menggunakan *Pearson Correlation* ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Nilai Sig.	Keterangan
Kebersihan (X1)	1	0,000	Valid
	2	0,000	Valid
	3	0,000	Valid
	4	0,000	Valid
	5	0,000	Valid
	6	0,000	Valid
	7	0,000	Valid
	8	0,000	Valid
	9	0,000	Valid
Sarana Prasarana (X2)	1	0,000	Valid
	2	0,000	Valid
	3	0,000	Valid
	4	0,000	Valid
	5	0,000	Valid
	6	0,000	Valid
	7	0,000	Valid
	8	0,000	Valid

	9	0,000	Valid
Administrasi (X3)	1	0,000	Valid
	2	0,000	Valid
Kepuasan (Y)	1	0,000	Valid
	2	0,000	Valid
	3	0,000	Valid
	4	0,000	Valid
	5	0,000	Valid
	6	0,000	Valid
	7	0,000	Valid
	8	0,000	Valid
	9	0,000	Valid

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai korelasi masing-masing indikator (pernyataan) yaitu kebersihan 1-9, sarana prasarana 1-9, dan administrasi 1-2 terhadap kepuasan 1-9 menunjukkan nilai *sig. (2-tailed)* atau nilai signifikansi seluruh indikator lebih kecil dari *alpha* 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel di atas dinyatakan valid.

4.1.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *cronbach's alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel (layak) jika *cronbach's alpha* $>$ 0,60 dan dikatakan tidak reliabel jika *cronbach's alpha* $<$ 0,60. Hasil uji reliabilitas ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kebersihan	0,876	Reliabel
Sarana Prasarana	0,832	Reliabel
Administrasi	0,735	Reliabel
Kepuasan	0,916	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa variabel kebersihan, sarana prasarana, administrasi, dan kepuasan dalam penelitian ini dapat diandalkan (reliabel) karena nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,60.

4.1.3 Uji Asumsi Klasik

4.1.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diambil berdistribusi normal atau tidak. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*. Suatu data berdistribusi normal jika nilai *Asym. Sig (2-tailed)* lebih besar dari *alpha* 0,05. Hasil uji normalitas ditampilkan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Standardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	0,98441463
Most Extreme Differences	Absolute	0,066
	Positive	0,066
	Negative	-0,045
Test Statistic		0,066
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai *Asym. Sig (2-tailed)* sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05 sehingga data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

4.1.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen atau tidak. Hasil yang diharapkan dalam pengujian multikolinearitas adalah tidak terjadinya korelasi antar variabel independen. Pengujian dapat diketahui melalui nilai *Tolerance Value (TOL)* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Jika nilai *Tolerance Value* lebih besar dari 0,10 dan *VIF* lebih kecil dari 10, maka tidak terjadi multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kebersihan (X1)	0,398	2,512	Tidak terjadi multikolinearitas
Sarana Prasarana (X2)	0,259	3,859	Tidak terjadi multikolinearitas
Administrasi (X3)	0,302	3,314	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai *tolerance* pada variabel kebersihan, sarana prasarana, dan administrasi lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF sebesar lebih kecil dari 10.

4.1.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah varian dari variabel pada model regresi sama atau tidak. Yang diharapkan adalah variasi dari variabelnya sama (homoskedastisitas). Pengujian dilakukan dengan menggunakan uji statistik *Glejser* dilakukan dengan melihat masing-masing variabel independen memiliki nilai *sig.* lebih kecil dari nilai *alpha* 0,05 (dengan dependen yang sudah ditransform) maka model regresi tidak terkena gejala heteroskedastisitas (varian data homogen). Hasil uji heteroskedastisitas ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model				Standardized	T	Sig.
				Coefficients		
				Beta		
1	(Constant)	1,743	0,976		1,787	0,077
	Kebersihan	0,018	0,040	0,072	0,441	0,661
	Sarana_Prasarana	-0,014	0,052	-0,053	-0,263	0,793
	Administrasi	-0,016	0,178	-0,017	-0,090	0,928

a. Dependent Variable: abres

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi pada variabel kebersihan sebesar 0,661 lebih besar

dari α 0,05, nilai signifikansi pada variabel sarana prasarana sebesar 0,793 lebih besar dari nilai α 0,05 dan nilai signifikansi pada variabel administrasi sebesar 0,928 sehingga variabel kebersihan, sarana prasarana, dan administrasi dalam penelitian ini tidak terkena gejala heteroskedastisitas.

4.1.3.4 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ atau pada periode sebelumnya. Pengujian dilakukan dengan menggunakan uji *run test*. Jika nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari 0,05 maka data tidak mengalami atau tidak mengandung autokorelasi. Hasil uji autokorelasi ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4. 12 Hasil Uji Autokorelasi

Runs Test	
	Unstandardized Residual
Test Value ^a	-0,13132
Cases < Test Value	49
Cases >= Test Value	49
Total Cases	98
Number of Runs	46
Z	-0,812
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,417
a. Median	

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,417 lebih besar dari 0,05 sehingga data dalam penelitian ini tidak mengalami atau tidak mengandung autokorelasi.

4.1.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh baik secara parsial maupun simultan antara variabel

independen terhadap variabel dependen, yaitu kebersihan (X_1), sarana prasarana (X_2), dan administrasi (X_3) terhadap kepuasan (Y). Hasil uji analisis regresi linier berganda ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4. 13 Hasil Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a						
Model				Standardized	T	Sig.
				Coefficients		
				Beta		
1	(Constant)	3,367	1,543		2,183	0,032
	Kebersihan	0,286	0,064	0,298	4,472	0,000
	Sarana_Prasarana	0,337	0,083	0,336	4,070	0,000
	Administrasi	1,316	0,282	0,358	4,674	0,000
a. Dependent Variable: Kepuasan						

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas maka dapat disusun persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y = 3,367 + 0,286X_1 + 0,337X_2 + 1,316X_3$$

1. Nilai konstanta sebesar 3,367 menunjukkan bahwa jika kebersihan, sarana prasarana, dan administrasi sebesar 0 satuan maka kepuasan sebesar 3,367 satuan.
2. Nilai koefisien regresi sebesar 0,286 menunjukkan bahwa setiap peningkatan variabel kebersihan (X_1) sebesar 1 satuan dapat menyebabkan peningkatan kepuasan sebesar 0,286 satuan.
3. Nilai koefisien regresi sebesar 0,337 menunjukkan bahwa setiap peningkatan variabel sarana prasarana (X_2) sebesar 1 satuan dapat menyebabkan peningkatan kepuasan sebesar 0,337 satuan.
4. Nilai koefisien regresi sebesar 0,316 menunjukkan bahwa setiap peningkatan variabel administrasi (X_3) sebesar 1 satuan dapat menyebabkan peningkatan kepuasan sebesar 0,316 satuan.

4.1.5 Uji Hipotesis

4.1.5.1 Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial atau individu variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis hasil uji t dilakukan sebanyak jumlah variabel independen yang digunakan dalam pengujian. Pengujian dilakukan dengan dua cara yaitu :

1. Dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel}

Apabila nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen sedangkan apabila nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} maka tidak terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.

2. Dengan menggunakan angka signifikansi

Apabila nilai *sig.* variabel independen lebih kecil dari *alpha* 0,05 maka terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen sedangkan apabila nilai *sig.* variabel independen lebih besar dari *alpha* 0,05 maka tidak terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji t ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4. 14 Hasil Uji T

Coefficients ^a				
Model		Standardized Coefficients	t	Sig.

				Beta		
1	(Constant)	3,367	1,543		2,183	0,032
	Kebersihan	0,286	0,064	0,298	4,472	0,000
	Sarana_Prasarana	0,337	0,083	0,336	4,070	0,000
	Administrasi	1,316	0,282	0,358	4,674	0,000
a. Dependent Variable: Kepuasan						

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas dengan melihat nilai t_{hitung} dan menggunakan angka signifikansi maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Nilai t_{hitung} pada variabel kebersihan sebesar $4,472 > t_{tabel} 1,661$ sehingga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara variabel kebersihan terhadap variabel kepuasan.
2. Nilai t_{hitung} pada variabel sarana prasarana sebesar $4,070 > t_{tabel} 1,661$ sehingga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara variabel sarana prasarana terhadap variabel kepuasan.
3. Nilai t_{hitung} pada variabel administrasi sebesar $4,674 > t_{tabel} 1,661$ sehingga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara variabel administrasi terhadap variabel kepuasan.
4. Nilai signifikansi variabel kebersihan sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai $\alpha 0,05$ sehingga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara variabel kebersihan terhadap variabel kepuasan.
5. Nilai signifikansi variabel sarana prasarana sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai $\alpha 0,05$ sehingga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara variabel sarana prasarana terhadap variabel kepuasan.
6. Nilai signifikansi variabel administrasi sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai $\alpha 0,05$ sehingga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara variabel administrasi terhadap variabel kepuasan.

4.1.5.2 Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan atau bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan dua cara yaitu :

1. Dengan membandingkan F_{hitung} dan F_{tabel}

Apabila nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} maka terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen sedangkan apabila nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} maka tidak terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

2. Dengan menggunakan angka signifikansi

Apabila nilai *sig.* variabel independen lebih kecil dari *alpha* 0,05 maka terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen sedangkan apabila nilai *sig.* variabel independen lebih besar dari *alpha* 0,05 maka tidak terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji F ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4. 15 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2586,461	3	862,154	157,060	,000 ^b
	Residual	515,998	94	5,489		
	Total	3102,459	97			
a. Dependent Variable: Kepuasan						
b. Predictors: (Constant), Administrasi, Kebersihan, Sarana_Prasarana						

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas dengan melihat nilai F_{hitung} dan menggunakan angka signifikansi maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Nilai F_{hitung} sebesar 157,060 > F_{tabel} 2,70 sehingga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel kebersihan, sarana prasarana, dan administrasi terhadap variabel kepuasan.
2. Nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai *alpha* 0,05 sehingga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel kebersihan, sarana prasarana, dan administrasi terhadap variabel kepuasan.

4.1.5 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi yang diberikan variabel bebas (independen) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (dependen) yang ditunjukkan dengan persentase, semakin tinggi koefisien determinasi maka semakin tinggi kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel independennya. Hasil uji koefisien determinasi ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4. 16 Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,913 ^a	0,834	0,828	2,343
a. Predictors: (Constant), Administrasi, Kebersihan, Sarana_Prasarana				

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa nilai koefisien determinasi ($Adj R^2$) sebesar 0,828. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga dapat menjelaskan variabel kepuasan pelanggan sebesar 83% sedangkan sisanya sebesar 17% dijelaskan oleh variabel lainnya.

4.2 Pembahasan

1. Pengaruh Kinerja Pelayanan dalam Kebersihan terhadap Kepuasan Sivitas Akademika di Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal

Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kebersihan mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan sivitas akademika. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil Uji t dalam tabel 4.14 diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,472 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,661 dan nilai signifikansi variabel kebersihan sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai $alpha$ 0,05 sehingga menunjukkan bahwa

terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel kebersihan terhadap variabel kepuasan sivitas akademika.

Dari hasil analisis, kinerja pelayanan dalam kebersihan yang diberikan Pegawai Bagian Administrasi Umum termasuk dalam kategori baik sesuai dengan pernyataan sebagian besar responden. Hal ini dapat dilihat dari kebersihan taman Politeknik Harapan Bersama, kebersihan ruang lobby/front office, kebersihan ruang prodi, unit, dan ruang pimpinan, kebersihan ruang aula dan sport center, kebersihan masjid, kebersihan lantai dan tangga di setiap gedung, kebersihan toilet gedung, kebersihan tempat parkir, kebersihan asrama, klinik, dan cafe.

Hal ini menunjukkan bahwa responden menganggap kinerja pelayanan dalam kebersihan penting dan perlu diperhatikan dalam sivitas akademika. Semakin tinggi tingkat kinerja pelayanan dalam kebersihan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan sivitas akademika.

2. Pengaruh Kinerja Pelayanan dalam Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Sivitas Akademika di Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal

Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel sarana prasarana mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan sivitas akademika. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil Uji t dalam tabel 4.14 diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,070 lebih besar dari nilai t_{tabel} 1,661 dan nilai signifikansi variabel sarana prasarana sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai α 0,05 sehingga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel sarana prasarana terhadap variabel kepuasan sivitas.

Dari hasil analisis, kinerja pelayanan dalam sarana prasarana yang diberikan Pegawai Bagian Administrasi Umum termasuk dalam kategori baik sesuai dengan pernyataan sebagian besar responden. Hal ini dapat dilihat dari kondisi bangunan Politeknik Harapan Bersama, kondisi kendaraan dinas, penataan tempat parkir, penataan asrama, klinik, cafe, penataan ruang lobby atau front office, penataan ruang pelayanan pusat bahasa, penataan ruang aula dan sport center, penataan bentuk dan lokasi bangunan, dan penataan student center (ormawa). Hal ini menunjukkan

bahwa responden menganggap kinerja pelayanan dalam sarana prasarana penting dan perlu diperhatikan dalam sivitas akademika. Semakin tinggi tingkat kinerja pelayanan dalam sarana prasarana, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan sivitas akademika.

3. Pengaruh Kinerja Pelayanan dalam Administrasi terhadap Kepuasan Sivitas Akademika di Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal

Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel administrasi mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan sivitas akademika. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil Uji t dalam tabel 4.14 diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,674 lebih besar dari nilai t_{tabel} 1,661 dan nilai signifikansi variabel administrasi sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai α 0,05 sehingga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel administrasi terhadap variabel kepuasan sivitas.

Dari hasil analisis, kinerja pelayanan dalam administrasi yang diberikan Pegawai Bagian Administrasi Umum termasuk dalam kategori baik sesuai dengan pernyataan sebagian besar responden. Hal ini dapat dilihat dari pengurusan surat (masuk dan keluar), pengurusan izin peminjaman aula, sport center, kendaraan dinas, dan kelas. Hal ini menunjukkan bahwa responden menganggap kinerja pelayanan dalam administrasi penting dan perlu diperhatikan dalam sivitas akademika. Semakin tinggi tingkat kinerja pelayanan dalam administrasi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan sivitas akademika.

4. Pengaruh Kinerja Pelayanan dalam Kebersihan, Sarana Prasarana, dan Administrasi terhadap Kepuasan Sivitas Akademika di Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal

Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kebersihan, sarana prasarana, dan administrasi mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama atau simultan terhadap kepuasan sivitas akademika. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil Uji F dalam tabel 4.15 diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 157,060 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 2,70 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai α 0,05 sehingga

menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara bersama-sama atau simultan antara variabel kebersihan, sarana prasarana, dan administrasi terhadap kepuasan sivitas. Kebersihan, sarana prasarana, dan administrasi dapat menjelaskan variabel kepuasan sivitas akademika sebesar 83% sedangkan sisanya sebesar 17% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dalam kebersihan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan sivitas akademika di Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,286, nilai t_{hitung} sebesar 4,472 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Koefisien regresi mempunyai nilai positif, nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} , dan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kinerja pelayanan dalam kebersihan maka semakin meningkat pula kepuasan sivitas akademika.
2. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dalam sarana prasarana berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan sivitas akademika di Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,337, nilai t_{hitung} sebesar 4,070 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Koefisien regresi mempunyai nilai positif, nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} , dan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kinerja pelayanan dalam sarana prasarana maka semakin meningkat pula kepuasan sivitas akademika.
3. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dalam administrasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan sivitas akademika di Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 1,316, nilai t_{hitung} sebesar 4,674 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Koefisien regresi mempunyai nilai positif, nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} , dan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa semakin

tinggi kinerja pelayanan dalam administrasi maka semakin meningkat pula kepuasan sivitas akademika.

4. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dalam kebersihan, sarana prasarana, dan administrasi berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama atau simultan terhadap kepuasan sivitas akademika di Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan nilai koefisien determinasi ($Adj R^2$) sebesar 0,828 atau 83%, nilai F_{hitung} sebesar 157,060 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan besarnya kontribusi dari variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel kebersihan, sarana prasarana, dan administrasi dapat menjelaskan variabel kepuasan sivitas akademika sebesar 83% sedangkan sisanya sebesar 17% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya Pegawai Bagian Administrasi Umum di Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal tetap memerhatikan kinerja pelayanan dalam kebersihan seperti kebersihan taman Politeknik Harapan Bersama, kebersihan ruang lobby/front office, kebersihan ruang prodi, unit, dan ruang pimpinan, kebersihan ruang aula dan sport center, kebersihan masjid, kebersihan lantai dan tangga di setiap gedung, kebersihan toilet gedung, kebersihan tempat parkir, kebersihan asrama, klinik, dan cafe.
2. Sebaiknya Pegawai Bagian Administrasi Umum di Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal tetap memerhatikan kinerja pelayanan dalam sarana prasarana seperti kondisi bangunan Politeknik Harapan Bersama, kondisi kendaraan dinas, penataan tempat parkir, penataan asrama, klinik, cafe, penataan ruang lobby atau front office, penataan ruang pelayanan pusat bahasa, penataan ruang aula dan sport center, penataan bentuk dan lokasi bangunan, dan penataan student center (ormawa).
3. Sebaiknya Pegawai Bagian Administrasi Umum di Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal tetap memerhatikan kinerja pelayanan dalam

administrasi seperti pengurusan surat (masuk dan keluar), pengurusan izin peminjaman aula, sport center, kendaraan dinas, dan kelas.

4. Sebaiknya Pegawai Bagian Administrasi Umum di Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal tetap mempertahankan kepuasan sivitas akademika dan terus meningkatkan kepuasan sivitas akademika dengan memerhatikan kinerja pelayanan dalam kebersihan, sarana prasarana, dan administrasi di Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal.

DAFTAR PUSTAKA

- Ara Hidayat, Imam Machali, *Pengelolaan Pendidikan: Konsep, Prinsip, dan Aplikasi dalam Mengelola Sekolah dan Madrasah*, (Bandung: Pustaka EDUCA, Januari 2010)
- Atep Adya Barata, 2004 dalam Erlando, *Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan* (Studi Pada Spbu Pertamina 34-12708), Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma, Mei 2009
- Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : CV Andi Offset, 2005
- Hendra Teguh, et.al., 2002, dalam Anton Wijaya, *Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama*, Bandung: Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama, November 2005
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Penerbit Erlangga Partini Siti. (1986). *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*. Bandung. PT. Remaja Rosda Karya,
- M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, Cet. 6, Jakarta: Rineka Cipta, Mei 2010
- M. Ngalim, Purwanto, Drs, M.Pd, *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008
- M. Sadat, *Analisis Hubungan Kinerja Jasa Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa: Studi Kasus Universitas Indonesia*, Jakarta: Universitas Indonesia, 2000
- Patricia Patton, EQ Pelayanan Sepenuh Hati, *Meraih EQ untuk Pelayanan yang Memuaskan Pelanggan*, Jakarta: Pustaka Delapratasa, 2000
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi R&D. Cetakan Kedua Puluh*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2005). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Susunan Organisasi Tim Pengusul dan Anggota

BIODATA

1. Ketua Peneliti

A. Identitas Diri

1	Nama Lengkap	Bahri Kamal.,SE.,M.M
2	Jenis Kelamin	Laki-Laki
3	Program Studi	D3 Akuntansi
4	NIDN	0617078102
5	Tempat dan Tanggal Lahir	Tegal, 17 Juli 1981
6	Alamat Email	bahrikamal17@gmail.com
7	Nomor Telepon/HP	081803936222
8	Jabatan Fungsional	Lektor

B. Riwayat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Nama Sekolah/ Universitas	Tahun Lulus
1	SMA	SMA Negeri 1 Kramat	1999
2	S1	UTIRA IBEK Jakarta	2007
3	S2	Universitas Dian Nuswantoro Semarang	2014

C. Rekam Jejak Tri Dharma PT

1. Pendidikan dan Pengajaran

No	Mata Kuliah	Wajib/Pilihan	SKS
1	Pengantar Bisnis (2019/2020) Ganjil	Wajib	2
2	Matematika Bisnis (2019/2020) Ganjil	Wajib	2
3	Manajemen Keuangan (2018/2019) Genap	Wajib	2
4	Pengantar Bisnis (2018/2019) Ganjil	Wajib	2
7	Manajemen Keuangan (2017/2018) Genap	Wajib	2
9	Pengantar Bisnis (2017/2018) Ganjil	Wajib	2
10	Manajemen Keuangan (2017/2018) Genap	Wajib	2

2. Penelitian

No	Judul Penelitian	Penyandang Dana	Tahun
1	Analisis Efisiensi Penggunaan Modal Kerja Pada Primkokar Romba Lestari Perhutani Kph Pekalongan Barat	Lembaga	2015 Anggota
2	Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual Dan Kecerdasan Emaosional Terhadap Ipk Mahasiswa Prodi Akuntnasi Politeknik Harapan Bersama Tegal Dengan Kecerdasan Spiritual Sebagai Variabel Moderating	Lembaga	2015 Anggota
3	Pengaruh Biaya Promosi Terhadap Volume Penjualan Sepeda Motor Honda Di Cv Surya Utama Perkasa Slawi	Mandiri	2015 Anggota
4	Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Ipk Mahasiswa Prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal Dengan Kecerdasan Spiritusl Sebagai Variabel Moderating	Lembaga	2016 Anggota
5	Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Memilih Kjks (Koperasi Jasa Keuangan Syariah) Bmt (Baitul Mal Wat Tamwil) Bina Umat Mandiri (Bum)	Mandiri	2016 Ketua
6	Analisis Kelayakan Usaha Studi Kasus Pada Peternakan Bebek Petelur Ibu Ropikoh Kelurahan Pesurungan Lor Kota Tegal	Lembaga	2017 Anggota
7	Pengaruh Persepsi, Akreditasi Prodi, Dan Promosi Terhadap Keputusan Memilih Program Studi Akuntansi Pada Politeknik Harapan Bersama	Lembaga	2017 Ketua

8	Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Tegal	Ristek Dikti PDP/Dosen Pemula DIKTI	2018 Anggota
9	Analisis Lima Dimensi Service Quality Siakad Terhadap Kepuasan User	Lembaga	2018 Ketua
10	Dampak Pembangunan Jalan Tol Brexit Terhadap Kondisi Mata Pencaharian Dan Pendapatan UMKM Telor Asin	Lembaga	2018 Anggota
11	Analisis Pengalaman Kerja, Independensi, Obyektivitas, Integritas, Kompetensi Dan Motivasi Auditor Terhadap Kualitas Audit Di Lingkungan Inspektorat Se-Karesidenan Pekalongan	Ristek Dikti PDP/Dosen Pemula DIKTI	2019 Ketua

3. Pengabdian Kepada Masyarakat

No	Judul Pengabdian Kepada Masyarakat	Penyandang Dana	Tahun
1	Pelatihan Pengisian Spt Tahunan PPh 21 WP OP Pada Siswa SMA N 1 Kramat	Lembaga	2019 Ketua
2	Entrepreneurship dengan Pemanfaatan Smart Phone dan New Media pada generasi muda SMK Negeri 1 Dukuhturi	Lembaga	2018 Ketua
3	Pelatihan Pencatatan Transaksi Keuangan Menggunakan Aplikasi "SI-APIK" di SMA NEGERI 3 BREBES	Lembaga	2018 Anggota
4	Pelatihan Penulisan Proposal Anggaran Pada Perangkat Desa Plumbungan Kec. Kramat Kab. Tegal	Lembaga	2017 Ketua
5	Pelatihan Laporan Keuangan Perusahaan Dagang di MA	Lembaga	2017 Anggota

	Assalafiyah Luwunragi Kec. Bulakamba Kab. Brebes		
6	Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Desa Melalui BUMDES sebagai Implementasi UU No 6 Tahun 2014 di Desa karang Jati Kecamatan Tarub Kabupaten Tegal	Lembaga	2016 Anggota

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KINERJA PELAYANAN PEGAWAI BAGIAN ADMINISTRASI UMUM TERHADAP TINGKAT KEPUASAN SIVITAS AKADEMIKA DI POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA KOTA TEGAL

Data Responden

Nama :
Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan
Umur :
Alamat :

Item Pertanyaan Variabel

NO.	KOMPONEN PENILAIAN	KEPUASAN				
		1	2	3	4	5
KINERJA LAYANAN						
A	KEBERSIHAN (X1)					
1	Kebersihan Taman Politeknik Harapan Bersama					
2	Kebersihan Ruang Lobby/Front Office					
3	Kebersihan Ruang Prodi, Unit dan Ruang Pimpinan					
4	Kebersihan Ruang Aula dan Sport Center					
5	Kebersihan Masjid					
6	Kebersihan Lantai dan tangga di setiap gedung					
7	Kebersihan Toilet gedung					
8	Kebersihan Tempat Parkir					
9	Kebersihan Asrama, Klinik dan Café					
SARANA PRASARANA (X2)						
B	SARANA PRASARANA (X2)					
1	Kondisi Bangunan					
2	Kondisi kendaraan Dinas					
3	Penataan Tempat Parkir					
4	Penataan Asrama, Klinik dan Café					
5	Penataan Ruang Lobby/Front Office					
6	Penataan Ruang Pelayanan Pusat Bahasa					
7	Penataan Ruang Aula dan Sport Center					

8	Penataan Bentuk dan Lokasi Bangunan					
9	Penataan Student center (ORMAWA)					
C	ADMINISTRASI (X3)					
1	Pengurusan Surat (masuk dan keluar)					
2	Pengurusan izin peminjaman (Aula, Sport Center, Kendaraan Dinas dan Kelas)					
KEPUASAN (Y)						
1	keramahan dan kesopanan pelayanan Office Boy					
2	keramahan dan kesopanan pelayanan Driver					
3	keramahan dan kesopanan pelayanan Tukang Kebun					
4	keramahan dan kesopanan pelayanan Teknisi					
5	keramahan dan kesopanan pelayanan Parkir					
6	keramahan dan kesopanan pelayanan Security					
7	Komunikasi dengan civitas akademika					
8	Cepat tanggap dan tindak lanjut terhadap keluhan					
9	Cepat tanggap terhadap perintah					

Lampiran 3 Data Karakteristik Responden

Jenis Kelamin	Usia	Status Pernikahan	Unit Kerja	Status	Pendidikan Terakhir
Laki-laki	23	Lajang	mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	19	Lajang	mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	20	Lajang	mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	20	Lajang	mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	20	Lajang	mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	30	Menikah	Bakeu	Tenaga Pendidik	S2
Laki-laki	27	Menikah	BAU	Tenaga Kependidikan	SMA
Laki-laki	33	Menikah	bau	Tenaga Kependidikan	D III
Laki-laki	26	Menikah	BAU	Tenaga Kependidikan	SMA
Laki-laki	21	Lajang	mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Laki-laki	39	Menikah	Bau	Tenaga Kependidikan	SMA
Laki-laki	21	Lajang	mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Laki-laki	21	Lajang	mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Laki-laki	36	Menikah	D3 komputer	Tenaga Pendidik	S2
Perempuan	36	Menikah	D3 Farmasi	Tenaga Pendidik	S2
Laki-laki	20	Lajang	mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	25	Lajang	mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Laki-laki	21	Lajang	mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Laki-laki	22	Lajang	Mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Laki-laki	23	Lajang	Mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	21	Lajang	Mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Laki-laki	21	Lajang	Mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	21	Lajang	Mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	21	Lajang	Mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Laki-laki	21	Lajang	Mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	20	Lajang	Mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	20	Lajang	Mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	22	Lajang	Mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	21	Lajang	Mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	24	Menikah	Mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Laki-laki	21	Lajang	mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	21	Lajang	Mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	21	Lajang	Mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	20	Lajang	Mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	21	Lajang	Mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	21	Lajang	Mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	21	Lajang	Mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	21	Lajang	Mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	22	Lajang	Mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	23	Lajang	Mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Laki-laki	32	Menikah	Marketing	Tenaga Kependidikan	S1
Laki-laki	19	Lajang	mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	31	Menikah	P3M	Tenaga Pendidik	S2

Laki-laki	29	Menikah	Bau	Tenaga Kependidikan	SMA
Perempuan	22	Lajang	mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Laki-laki	31	Menikah	Bau	Tenaga Kependidikan	SMA
Laki-laki	20	Lajang	mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	22	Lajang	mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	21	Lajang	mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	21	Lajang	mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	24	Lajang	mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Laki-laki	45	Menikah	Prodi D3 Teknik Komputer	Tenaga Pendidik	S2
Laki-laki	31	Menikah	Prodi DIII Akuntansi	Tenaga Pendidik	S2
Laki-laki	40	Menikah	Prodi teknik mesin	Tenaga Pendidik	S2
Perempuan	20	Lajang	mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Laki-laki	30	Menikah	bau	Tenaga Kependidikan	SMA
Laki-laki	23	Lajang	mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Laki-laki	36	Lajang	UPT. Perpustakaan	Tenaga Kependidikan	DIPLOMA III
Laki-laki	21	Lajang	mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	33	Lajang	Wadir 3	Tenaga Kependidikan	S1
Laki-laki	31	Menikah	WD4	Tenaga Pendidik	S2
Laki-laki	34	Menikah	DIII Farmasi	Tenaga Pendidik	S2
Perempuan	36	Menikah	Kebidanan	Tenaga Pendidik	S2
Laki-laki	36	Menikah	teknik mesin	Tenaga Pendidik	S2
Laki-laki	35	Menikah	Prodi DIII Teknik Elektronika	Tenaga Pendidik	S2
Laki-laki	40	Menikah	Prodi D3 T.Elektronika	Tenaga Pendidik	S2
Laki-laki	29	Menikah	Prodi elektronika	Tenaga Kependidikan	S1
Perempuan	30	Menikah	Baa	Tenaga Kependidikan	S1
Perempuan	30	Menikah	Bagian Pengembangan Bisnis	Tenaga Kependidikan	S1
Perempuan	21	Lajang	mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Laki-laki	22	Lajang	Mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	36	Menikah	Klinik Pratama Harapan Bersama	Tenaga Kependidikan	S1
Laki-laki	49	Menikah	Klinik Harapan Beraama	Tenaga Kependidikan	S1
Laki-laki	23	Lajang	Mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	44	Menikah	Prodi D3 Akuntansi	Tenaga Pendidik	S2
Laki-laki	32	Menikah	Farmasi	Tenaga Pendidik	S2
Perempuan	18	Lajang	Mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	18	Lajang	Mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Laki-laki	19	Lajang	Mahasiswa	Mahasiswa	SMA

Perempuan	19	Lajang	Mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	19	Lajang	Mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	18	Lajang	mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	18	Lajang	Mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	19	Lajang	mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Laki-laki	18	Lajang	Mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	21	Lajang	mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	19	Lajang	mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	19	Lajang	Mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	19	Lajang	mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	19	Lajang	mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	19	Lajang	mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	18	Lajang	mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Laki-laki	20	Lajang	mahasiswa	Mahasiswa	S1
Perempuan	19	Lajang	mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	20	Lajang	mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Laki-laki	18	Lajang	mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	21	Lajang	mahasiswa	Mahasiswa	SMA
Perempuan	21	Lajang	mahasiswa	Mahasiswa	SMA

Lampiran 4 Tabulasi Data Variabel Kebersihan (X1)

No	Kebersihan (X1)									Jumlah	Rata-rata	Kategori
	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35	3,89	Setuju
2	4	5	4	5	4	4	4	4	4	38	4,22	Sangat Setuju
3	4	5	5	5	3	4	4	4	4	38	4,22	Sangat Setuju
4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	37	4,11	Sangat Setuju
5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	37	4,11	Sangat Setuju
6	3	3	3	4	2	3	2	2	3	25	2,78	Kurang Setuju
7	4	5	5	4	5	5	5	5	4	42	4,67	Sangat Setuju
8	4	4	3	3	2	2	2	2	1	23	2,56	Kurang Setuju
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	Setuju
10	4	4	4	5	3	3	4	3	3	33	3,67	Setuju
11	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44	4,89	Sangat Setuju
12	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35	3,89	Setuju
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	Setuju
14	4	3	2	2	1	2	3	2	2	21	2,33	Kurang Setuju
15	4	4	4	5	4	5	5	3	4	38	4,22	Sangat Setuju
16	5	4	4	4	4	4	5	1	1	32	3,56	Setuju
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5,00	Sangat Setuju
18	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37	4,11	Sangat Setuju
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	Setuju
20	5	4	4	4	4	4	4	4	5	38	4,22	Sangat Setuju
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	Setuju
22	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34	3,78	Setuju
23	2	2	2	2	5	4	4	4	4	29	3,22	Setuju
24	5	4	5	5	4	5	5	5	4	42	4,67	Sangat Setuju
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	Setuju
26	4	4	4	4	4	3	3	4	5	35	3,89	Setuju
27	5	4	5	4	4	4	5	4	4	39	4,33	Sangat Setuju
28	4	3	4	4	4	3	1	2	2	27	3,00	Kurang Setuju
29	4	4	5	5	4	5	4	5	4	40	4,44	Sangat Setuju
30	5	5	4	5	5	3	4	4	3	38	4,22	Sangat Setuju
31	5	5	5	5	5	4	5	4	5	43	4,78	Sangat Setuju
32	4	4	4	4	3	4	4	5	4	36	4,00	Setuju
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5,00	Sangat Setuju
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	Setuju

35	4	4	4	4	4	3	2	4	3	32	3,56	Setuju
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5,00	Sangat Setuju
37	4	4	4	3	2	2	2	2	1	24	2,67	Kurang Setuju
38	5	4	5	4	4	4	5	4	4	39	4,33	Sangat Setuju
39	4	4	4	4	5	5	4	3	4	37	4,11	Sangat Setuju
40	3	3	3	3	2	3	1	1	1	20	2,22	Kurang Setuju
41	4	4	4	4	3	3	3	4	4	33	3,67	Setuju
42	5	4	4	3	3	5	4	4	4	36	4,00	Setuju
43	4	4	4	4	4	4	4	3	5	36	4,00	Setuju
44	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44	4,89	Sangat Setuju
45	3	4	3	4	3	4	4	2	2	29	3,22	Setuju
46	4	4	4	4	5	4	3	3	4	35	3,89	Setuju
47	5	4	5	5	4	4	5	3	3	38	4,22	Sangat Setuju
48	2	1	2	4	3	3	3	2	3	23	2,56	Kurang Setuju
49	4	4	4	4	3	3	2	3	4	31	3,44	Setuju
50	4	5	5	5	2	4	4	2	2	33	3,67	Setuju
51	5	5	4	5	3	4	4	3	4	37	4,11	Sangat Setuju
52	4	5	4	4	3	4	4	4	4	36	4,00	Setuju
53	5	5	5	2	2	2	2	2	2	27	3,00	Kurang Setuju
54	4	4	3	4	3	4	4	3	4	33	3,67	Setuju
55	4	5	4	4	4	3	4	3	4	35	3,89	Setuju
56	5	5	5	4	5	4	4	4	4	40	4,44	Sangat Setuju
57	3	3	3	4	4	5	5	5	4	36	4,00	Setuju
58	3	5	5	4	2	4	2	2	4	31	3,44	Setuju
59	3	2	4	1	2	1	1	1	1	16	1,78	Tidak Setuju
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5,00	Sangat Setuju
61	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31	3,44	Setuju
62	5	5	5	4	4	3	3	3	4	36	4,00	Setuju
63	5	5	4	4	3	1	1	1	1	25	2,78	Kurang Setuju
64	4	4	5	5	5	5	5	4	4	41	4,56	Sangat Setuju
65	4	4	4	4	3	4	4	3	3	33	3,67	Setuju
66	4	5	4	4	4	4	3	3	4	35	3,89	Setuju
67	4	3	3	3	3	4	3	3	3	29	3,22	Setuju
68	5	4	4	4	4	4	5	1	1	32	3,56	Setuju
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	Setuju
70	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34	3,78	Setuju
71	5	4	5	5	3	4	4	5	4	39	4,33	Sangat Setuju
72	5	3	4	3	3	1	1	1	3	24	2,67	Kurang Setuju

73	4	4	4	4	4	5	5	5	5	40	4,44	Sangat Setuju
74	4	4	3	5	5	5	5	3	4	38	4,22	Sangat Setuju
75	5	5	5	5	4	5	4	4	5	42	4,67	Sangat Setuju
76	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11	Setuju
77	4	3	4	4	4	4	4	5	4	36	4,00	Setuju
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	Setuju
79	4	3	2	2	4	2	4	4	3	28	3,11	Setuju
80	3	3	3	3	3	3	2	3	5	28	3,11	Setuju
81	3	4	4	5	4	4	4	3	4	35	3,89	Setuju
82	4	3	3	3	3	4	3	3	4	30	3,33	Setuju
83	4	4	5	4	4	4	2	2	4	33	3,67	Setuju
84	4	5	5	5	5	4	4	4	4	40	4,44	Sangat Setuju
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	Setuju
86	5	4	5	4	4	4	4	4	4	38	4,22	Sangat Setuju
87	5	5	5	5	4	4	4	4	4	40	4,44	Sangat Setuju
88	4	3	2	2	5	4	5	5	5	35	3,89	Setuju
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5,00	Sangat Setuju
90	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	3,89	Setuju
91	4	4	4	4	3	2	3	2	2	28	3,11	Setuju
92	4	4	5	4	4	4	4	4	5	38	4,22	Sangat Setuju
93	4	5	5	5	3	5	4	4	3	38	4,22	Sangat Setuju
94	5	5	5	5	4	4	5	5	5	43	4,78	Sangat Setuju
95	3	4	3	3	4	5	5	5	4	36	4,00	Setuju
96	5	5	5	5	3	3	3	3	4	36	4,00	Setuju
97	4	4	4	4	3	3	3	4	3	32	3,56	Setuju
98	3	4	3	4	4	3	2	2	5	30	3,33	Setuju
											3,87	Setuju

Lampiran 5 Tabulasi Data Variabel Sarana Prasarana (X2)

Sarana Prasarana(X2)									Jumlah	Rata-rata	Kategori
1	2	3	4	5	6	7	8	9			
4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	3,89	Setuju
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	Setuju
5	4	3	4	5	4	4	4	2	35	3,89	Setuju
2	2	2	3	3	4	2	2	2	22	2,44	Kurang Setuju
5	5	4	4	4	4	2	1	1	30	3,33	Setuju
4	3	2	2	1	2	3	2	2	21	2,33	Kurang Setuju
4	4	4	5	5	4	4	3	3	36	4,00	Setuju
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00	Kurang Setuju
4	4	3	4	4	4	4	5	4	36	4,00	Setuju
4	4	2	3	4	5	4	5	5	36	4,00	Setuju
5	5	5	4	5	4	5	5	4	42	4,67	Sangat Setuju
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	Setuju
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00	Kurang Setuju
3	3	3	3	4	4	4	4	4	32	3,56	Setuju
4	4	3	4	5	4	3	4	5	36	4,00	Setuju
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	Setuju
4	5	5	5	5	5	4	5	4	42	4,67	Sangat Setuju
3	4	4	3	5	5	4	5	5	38	4,22	Sangat Setuju
4	5	4	4	5	3	4	5	4	38	4,22	Sangat Setuju
4	4	4	5	4	4	4	5	5	39	4,33	Sangat Setuju
3	3	4	5	4	4	4	3	4	34	3,78	Setuju
4	4	4	4	4	3	3	4	3	33	3,67	Setuju
3	2	4	3	4	4	4	4	4	32	3,56	Setuju
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5,00	Sangat Setuju
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	Setuju
5	3	4	3	3	3	5	5	5	36	4,00	Setuju
4	5	4	4	4	5	4	3	4	37	4,11	Sangat Setuju
3	3	2	3	3	2	2	1	2	21	2,33	Kurang Setuju
4	4	4	5	5	5	5	5	5	42	4,67	Sangat Setuju
5	5	4	4	5	4	4	5	4	40	4,44	Sangat Setuju
5	5	5	5	5	3	5	4	3	40	4,44	Sangat Setuju
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5,00	Sangat Setuju
4	5	4	4	4	3	4	5	4	37	4,11	Sangat Setuju
3	3	4	5	4	4	4	5	5	37	4,11	Sangat Setuju

4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	3,78	Setuju
4	4	5	4	5	5	5	4	4	40	4,44	Sangat Setuju
3	3	3	4	3	1	1	1	1	20	2,22	Kurang Setuju
5	5	4	5	4	4	4	4	4	39	4,33	Sangat Setuju
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	Setuju
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00	Kurang Setuju
4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	3,89	Setuju
5	4	5	4	3	3	3	3	4	34	3,78	Setuju
4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3,89	Setuju
4	4	4	4	5	5	5	5	4	40	4,44	Sangat Setuju
4	4	4	4	4	4	2	2	2	30	3,33	Setuju
4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3,89	Setuju
3	1	1	4	4	3	3	4	3	26	2,89	Kurang Setuju
1	4	3	4	3	3	1	1	1	21	2,33	Kurang Setuju
4	3	3	3	4	4	4	4	3	32	3,56	Setuju
4	3	2	2	4	2	4	4	3	28	3,11	Setuju
5	5	4	4	4	4	4	5	3	38	4,22	Sangat Setuju
4	4	3	4	4	4	5	4	4	36	4,00	Setuju
5	3	2	4	4	4	1	1	3	27	3,00	Kurang Setuju
4	4	3	3	4	3	3	4	3	31	3,44	Setuju
4	1	3	4	5	4	5	5	5	36	4,00	Setuju
5	3	5	5	5	3	3	5	5	39	4,33	Sangat Setuju
3	3	2	3	3	4	3	3	3	27	3,00	Kurang Setuju
4	4	2	4	4	3	4	4	4	33	3,67	Setuju
5	4	2	1	2	1	1	1	3	20	2,22	Kurang Setuju
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5,00	Sangat Setuju
4	4	2	4	4	5	5	4	2	34	3,78	Setuju
3	3	3	5	2	5	5	5	5	36	4,00	Setuju
3	3	2	5	5	5	5	3	5	36	4,00	Setuju
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	Setuju
4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3,89	Setuju
4	4	3	4	4	3	4	5	5	36	4,00	Setuju
4	4	4	4	4	4	1	1	3	29	3,22	Setuju
4	4	4	4	4	3	3	3	3	32	3,56	Setuju
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	Setuju
5	4	3	4	4	4	4	4	3	35	3,89	Setuju
4	4	3	4	4	4	5	5	4	37	4,11	Sangat Setuju
5	3	4	3	3	1	1	1	3	24	2,67	Kurang Setuju

4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	Setuju
5	4	3	4	3	3	3	5	5	35	3,89	Setuju
5	4	4	5	5	5	4	4	4	40	4,44	Sangat Setuju
2	2	2	2	3	4	4	4	4	27	3,00	Kurang Setuju
3	3	2	5	5	5	5	5	5	38	4,22	Sangat Setuju
5	4	4	4	4	4	4	4	3	36	4,00	Setuju
4	4	3	3	3	3	3	3	3	29	3,22	Setuju
3	3	3	3	3	3	3	4	4	29	3,22	Setuju
5	4	3	3	3	3	2	3	3	29	3,22	Setuju
4	3	3	4	3	3	2	2	3	27	3,00	Kurang Setuju
4	3	1	2	5	5	5	2	2	29	3,22	Setuju
4	4	4	4	4	4	5	5	2	36	4,00	Setuju
4	4	3	4	4	3	4	4	4	34	3,78	Setuju
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	Setuju
5	4	3	3	3	3	4	5	5	35	3,89	Setuju
5	5	5	4	4	4	4	2	4	37	4,11	Sangat Setuju
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5,00	Sangat Setuju
4	4	4	1	4	4	5	5	5	36	4,00	Setuju
4	5	3	4	4	2	2	2	4	30	3,33	Setuju
4	3	2	2	5	4	5	5	5	35	3,89	Setuju
4	4	5	5	5	5	5	4	4	41	4,56	Sangat Setuju
5	5	4	4	5	5	5	5	4	42	4,67	Sangat Setuju
4	3	3	4	3	3	3	4	3	30	3,33	Setuju
5	3	5	4	3	3	4	4	5	36	4,00	Setuju
5	3	4	3	4	3	3	3	2	30	3,33	Setuju
5	4	5	4	4	2	2	2	2	30	3,33	Setuju
										3,78	Setuju

Lampiran 6 Tabulasi Data Variabel Administrasi (X3)

Administrasi (X3)		Jumlah	Rata-rata	Kategori
1	2			
4	4	8	4,00	Setuju
4	4	8	4,00	Setuju
4	4	8	4,00	Setuju
2	3	5	2,50	Kurang Setuju
3	4	7	3,50	Setuju
2	2	4	2,00	Tidak Setuju
4	3	7	3,50	Setuju
3	3	6	3,00	Kurang Setuju
5	5	10	5,00	Sangat Setuju
4	4	8	4,00	Setuju
5	5	10	5,00	Sangat Setuju
4	4	8	4,00	Setuju
3	3	6	3,00	Kurang Setuju
4	2	6	3,00	Kurang Setuju
5	5	10	5,00	Sangat Setuju
4	2	6	3,00	Kurang Setuju
5	5	10	5,00	Sangat Setuju
4	4	8	4,00	Setuju
5	4	9	4,50	Sangat Setuju
5	4	9	4,50	Sangat Setuju
4	4	8	4,00	Setuju
3	4	7	3,50	Setuju
2	4	6	3,00	Kurang Setuju
5	5	10	5,00	Sangat Setuju
4	4	8	4,00	Setuju
3	4	7	3,50	Setuju
5	3	8	4,00	Setuju
2	2	4	2,00	Tidak Setuju
5	5	10	5,00	Sangat Setuju
5	5	10	5,00	Sangat Setuju
5	4	9	4,50	Sangat Setuju
4	4	8	4,00	Setuju
4	4	8	4,00	Setuju
4	4	8	4,00	Setuju

4	4	8	4,00	Setuju
5	4	9	4,50	Sangat Setuju
3	3	6	3,00	Kurang Setuju
4	4	8	4,00	Setuju
4	3	7	3,50	Setuju
3	3	6	3,00	Kurang Setuju
3	4	7	3,50	Setuju
4	3	7	3,50	Setuju
4	4	8	4,00	Setuju
4	5	9	4,50	Sangat Setuju
4	4	8	4,00	Setuju
4	2	6	3,00	Kurang Setuju
2	3	5	2,50	Kurang Setuju
2	3	5	2,50	Kurang Setuju
3	3	6	3,00	Kurang Setuju
3	3	6	3,00	Kurang Setuju
3	3	6	3,00	Kurang Setuju
4	4	8	4,00	Setuju
3	2	5	2,50	Kurang Setuju
3	3	6	3,00	Kurang Setuju
4	4	8	4,00	Setuju
4	5	9	4,50	Sangat Setuju
3	5	8	4,00	Setuju
3	3	6	3,00	Kurang Setuju
2	2	4	2,00	Tidak Setuju
4	5	9	4,50	Sangat Setuju
3	4	7	3,50	Setuju
3	5	8	4,00	Setuju
3	3	6	3,00	Kurang Setuju
4	4	8	4,00	Setuju
4	4	8	4,00	Setuju
4	3	7	3,50	Setuju
3	4	7	3,50	Setuju
4	4	8	4,00	Setuju
4	3	7	3,50	Setuju
4	4	8	4,00	Setuju
4	5	9	4,50	Sangat Setuju
2	3	5	2,50	Kurang Setuju

4	4	8	4,00	Setuju
4	3	7	3,50	Setuju
5	5	10	5,00	Sangat Setuju
3	3	6	3,00	Kurang Setuju
4	4	8	4,00	Setuju
4	4	8	4,00	Setuju
3	2	5	2,50	Kurang Setuju
3	3	6	3,00	Kurang Setuju
3	3	6	3,00	Kurang Setuju
3	3	6	3,00	Kurang Setuju
2	4	6	3,00	Kurang Setuju
4	4	8	4,00	Setuju
3	4	7	3,50	Setuju
4	4	8	4,00	Setuju
3	3	6	3,00	Kurang Setuju
4	4	8	4,00	Setuju
5	5	10	5,00	Sangat Setuju
4	4	8	4,00	Setuju
3	3	6	3,00	Kurang Setuju
3	4	7	3,50	Setuju
5	5	10	5,00	Sangat Setuju
5	5	10	5,00	Sangat Setuju
3	3	6	3,00	Kurang Setuju
5	5	10	5,00	Sangat Setuju
3	3	6	3,00	Kurang Setuju
3	4	7	3,50	Setuju
			3,70	Setuju

Lampiran 7 Tabulasi Data Variabel Kepuasan (Y)

Kepuasan Sivitas (Y)									Jumlah	Rata-rata	Kategori
1	2	3	4	5	6	7	8	9			
4	4	4	4	3	3	4	4	4	34	3,78	Setuju
4	5	4	4	3	4	4	4	4	36	4,00	Setuju
4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	3,78	Setuju
3	3	3	3	4	4	3	3	4	30	3,33	Setuju
4	5	4	4	4	5	5	4	4	39	4,33	Sangat Setuju
3	2	3	3	2	2	2	2	2	21	2,33	Kurang Setuju
4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	3,89	Setuju
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00	Kurang Setuju
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	Setuju
4	4	4	4	3	5	4	5	5	38	4,22	Sangat Setuju
5	5	5	5	5	5	4	4	5	43	4,78	Sangat Setuju
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	Setuju
4	4	4	4	3	2	2	2	2	27	3,00	Kurang Setuju
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00	Kurang Setuju
5	4	4	3	3	4	5	3	5	36	4,00	Setuju
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	Setuju
5	5	5	4	4	5	5	4	5	42	4,67	Sangat Setuju
5	4	4	4	4	4	4	4	5	38	4,22	Sangat Setuju
5	5	5	5	5	5	5	4	4	43	4,78	Sangat Setuju
5	5	5	4	4	4	4	4	4	39	4,33	Sangat Setuju
5	5	5	5	5	3	3	4	4	39	4,33	Sangat Setuju
4	4	4	4	3	4	4	3	4	34	3,78	Setuju
5	4	4	4	4	4	5	1	1	32	3,56	Setuju
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5,00	Sangat Setuju
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	Setuju
4	4	4	4	5	5	4	3	3	36	4,00	Setuju
5	5	5	5	5	4	3	3	4	39	4,33	Sangat Setuju
5	1	3	3	2	3	1	1	2	21	2,33	Kurang Setuju
5	5	5	5	5	5	4	3	4	41	4,56	Sangat Setuju
5	4	5	5	5	5	5	4	5	43	4,78	Sangat Setuju
5	5	5	4	3	5	4	3	5	39	4,33	Sangat Setuju
5	5	5	5	5	5	5	4	4	43	4,78	Sangat Setuju
5	5	5	5	5	5	4	5	5	44	4,89	Sangat Setuju
5	4	5	5	5	4	4	3	3	38	4,22	Sangat Setuju

3	3	3	3	4	4	4	4	4	32	3,56	Setuju
5	5	5	5	5	5	5	5	4	44	4,89	Sangat Setuju
3	3	3	3	3	3	3	2	3	26	2,89	Kurang Setuju
4	4	4	5	5	5	5	4	5	41	4,56	Sangat Setuju
3	4	4	3	4	4	3	3	4	32	3,56	Setuju
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00	Kurang Setuju
4	4	4	4	4	4	4	3	4	35	3,89	Setuju
5	4	4	4	4	4	4	2	3	34	3,78	Setuju
4	4	4	4	4	4	5	4	4	37	4,11	Sangat Setuju
4	4	4	4	4	4	5	5	5	39	4,33	Sangat Setuju
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	Setuju
3	3	3	3	4	3	4	3	3	29	3,22	Setuju
3	4	4	5	4	4	3	3	2	32	3,56	Setuju
2	2	2	3	4	4	2	1	1	21	2,33	Kurang Setuju
4	3	3	3	3	4	4	3	3	30	3,33	Setuju
2	2	4	3	3	4	4	4	4	30	3,33	Setuju
5	1	5	2	3	5	2	3	3	29	3,22	Setuju
4	4	4	4	4	4	4	3	5	36	4,00	Setuju
3	3	3	3	2	2	3	3	3	25	2,78	Kurang Setuju
4	3	4	4	4	4	4	3	3	33	3,67	Setuju
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	Setuju
5	5	4	4	5	5	4	4	4	40	4,44	Sangat Setuju
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	Setuju
4	3	3	3	4	4	3	4	4	32	3,56	Setuju
2	2	2	2	3	3	2	2	2	20	2,22	Kurang Setuju
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5,00	Sangat Setuju
4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	3,78	Setuju
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	Setuju
3	3	3	3	3	3	3	2	2	25	2,78	Kurang Setuju
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	Setuju
4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	3,89	Setuju
4	4	4	4	3	4	4	4	5	36	4,00	Setuju
4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	3,89	Setuju
3	3	3	4	4	4	3	4	4	32	3,56	Setuju
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	Setuju
4	4	4	4	4	4	4	3	4	35	3,89	Setuju
4	5	4	4	4	5	4	3	4	37	4,11	Sangat Setuju
3	2	3	1	3	4	3	2	3	24	2,67	Kurang Setuju

4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	Setuju
4	4	4	3	3	4	5	4	4	35	3,89	Setuju
4	4	5	4	5	4	4	4	4	38	4,22	Sangat Setuju
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00	Kurang Setuju
5	4	5	4	4	5	4	3	4	38	4,22	Sangat Setuju
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	Setuju
4	3	3	3	3	3	4	3	3	29	3,22	Setuju
4	3	3	3	3	4	3	3	3	29	3,22	Setuju
3	3	3	3	3	5	3	3	3	29	3,22	Setuju
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00	Kurang Setuju
4	4	3	3	4	4	3	2	2	29	3,22	Setuju
5	5	3	4	4	4	3	4	4	36	4,00	Setuju
4	4	3	4	4	4	4	3	4	34	3,78	Setuju
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	Setuju
4	4	5	5	2	4	4	4	3	35	3,89	Setuju
5	4	4	4	4	4	4	4	4	37	4,11	Sangat Setuju
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5,00	Sangat Setuju
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	Setuju
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	Setuju
5	3	2	4	5	2	5	4	4	34	3,78	Setuju
4	4	4	4	5	5	4	4	5	39	4,33	Sangat Setuju
5	5	5	5	5	5	5	4	5	44	4,89	Sangat Setuju
4	4	4	3	4	4	3	3	3	32	3,56	Setuju
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	Setuju
3	3	3	3	4	4	4	3	3	30	3,33	Setuju
4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	3,89	Setuju
										3,84	Setuju

Lampiran 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kebersihan (X1)

Correlations											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	Total
1	Pearson Correlation	1	,602**	,627**	,373**	,290**	0,186	,314**	,252*	0,143	,542**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,004	0,067	0,002	0,012	0,159	0,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
2	Pearson Correlation	,602**	1	,719**	,611**	,273**	,315**	,314**	,285**	,272**	,640**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,007	0,002	0,002	0,004	0,007	0,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
3	Pearson Correlation	,627**	,719**	1	,613**	,274**	,326**	,252*	,294**	,259*	,635**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,006	0,001	0,012	0,003	0,010	0,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
4	Pearson Correlation	,373**	,611**	,613**	1	,402**	,526**	,459**	,356**	,377**	,714**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
5	Pearson Correlation	,290**	,273**	,274**	,402**	1	,591**	,587**	,572**	,581**	,733**
	Sig. (2-tailed)	0,004	0,007	0,006	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
6	Pearson Correlation	0,186	,315**	,326**	,526**	,591**	1	,735**	,645**	,582**	,796**
	Sig. (2-tailed)	0,067	0,002	0,001	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
7	Pearson Correlation	,314**	,314**	,252*	,459**	,587**	,735**	1	,655**	,465**	,778**
	Sig. (2-tailed)	0,002	0,002	0,012	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
8	Pearson Correlation	,252*	,285**	,294**	,356**	,572**	,645**	,655**	1	,725**	,790**
	Sig. (2-tailed)	0,012	0,004	0,003	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
9	Pearson Correlation	0,143	,272**	,259*	,377**	,581**	,582**	,465**	,725**	1	,727**
	Sig. (2-tailed)	0,159	0,007	0,010	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
∑	Pearson Correlation	,542**	,640**	,635**	,714**	,733**	,796**	,778**	,790**	,727**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98

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

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

Lampiran 9 Hasil Uji Validitas Variabel Sarana Prasarana (X2)

Correlations											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	Total
1	Pearson Correlation	1	,511**	,447**	0,164	,246*	- 0,009	0,135	0,164	0,147	,441**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,106	0,015	0,927	0,185	0,107	0,150	0,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
2	Pearson Correlation	,511**	1	,538**	,343**	,345**	,224*	0,185	0,178	0,104	,546**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,001	0,001	0,027	0,068	0,080	0,307	0,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
3	Pearson Correlation	,447**	,538**	1	,496**	,357**	,203*	,220*	,244*	,245*	,616**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,045	0,029	0,015	0,015	0,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
4	Pearson Correlation	0,164	,343**	,496**	1	,474**	,415**	,262**	,265**	,260**	,604**
	Sig. (2-tailed)	0,106	0,001	0,000		0,000	0,000	0,009	0,008	0,010	0,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
5	Pearson Correlation	,246*	,345**	,357**	,474**	1	,599**	,531**	,442**	,329**	,720**
	Sig. (2-tailed)	0,015	0,001	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,001	0,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
6	Pearson Correlation	- 0,009	,224*	,203*	,415**	,599**	1	,664**	,479**	,400**	,687**
	Sig. (2-tailed)	0,927	0,027	0,045	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
7	Pearson Correlation	0,135	0,185	,220*	,262**	,531**	,664**	1	,789**	,569**	,779**
	Sig. (2-tailed)	0,185	0,068	0,029	0,009	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
8	Pearson Correlation	0,164	0,178	,244*	,265**	,442**	,479**	,789**	1	,702**	,772**
	Sig. (2-tailed)	0,107	0,080	0,015	0,008	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
9	Pearson Correlation	0,147	0,104	,245*	,260**	,329**	,400**	,569**	,702**	1	,676**
	Sig. (2-tailed)	0,150	0,307	0,015	0,010	0,001	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98

∑	Pearson Correlation	,441**	,546**	,616**	,604**	,720**	,687**	,779**	,772**	,676**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).											
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).											

Lampiran 10 Hasil Uji Validitas Variabel Administrasi (X3)

Correlations				
		1	2	Total
1	Pearson Correlation	1	,581**	,891**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000
	N	98	98	98
2	Pearson Correlation	,581**	1	,888**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000
	N	98	98	98
∑	Pearson Correlation	,891**	,888**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	
	N	98	98	98
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				

Lampiran 11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (Y)

Correlations											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	Total
1	Pearson Correlation	1	,614**	,691**	,619**	,487**	,455**	,471**	,341**	,458**	,729**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
2	Pearson Correlation	,614**	1	,680**	,775**	,592**	,515**	,631**	,541**	,566**	,850**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
3	Pearson Correlation	,691**	,680**	1	,714**	,482**	,614**	,507**	,491**	,528**	,811**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
4	Pearson Correlation	,619**	,775**	,714**	1	,649**	,445**	,565**	,538**	,479**	,826**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
5	Pearson Correlation	,487**	,592**	,482**	,649**	1	,545**	,515**	,431**	,425**	,729**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
6	Pearson Correlation	,455**	,515**	,614**	,445**	,545**	1	,509**	,424**	,521**	,712**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
7	Pearson Correlation	,471**	,631**	,507**	,565**	,515**	,509**	1	,619**	,617**	,783**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
8	Pearson Correlation	,341**	,541**	,491**	,538**	,431**	,424**	,619**	1	,781**	,752**
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
9	Pearson Correlation	,458**	,566**	,528**	,479**	,425**	,521**	,617**	,781**	1	,782**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
∑	Pearson Correlation	,729**	,850**	,811**	,826**	,729**	,712**	,783**	,752**	,782**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98

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

Lampiran 12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kebersihan (X1)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0,876	0,876	9

Lampiran 13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Sarana Prasarana (X2)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0,832	0,830	9

Lampiran 14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Administrasi (X3)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0,735	0,735	2

Lampiran 15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan (Y)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0,916	0,917	9

Lampiran 16 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Standardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	0,98441463
Most Extreme Differences	Absolute	0,066
	Positive	0,066
	Negative	-0,045
Test Statistic		0,066
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Lampiran 17 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics		
		Beta				Tolerance		VIF
1	(Constant)	3,367	1,543	2,183	0,032			
	X1	0,286	0,064	4,472	0,000	0,398		2,512
	X2	0,337	0,083	4,070	0,000	0,259		3,859
	X3	1,316	0,282	4,674	0,000	0,302		3,314

a. Dependent Variable: Kepuasan

Lampiran 18 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model				Standardized Coefficients	t	Sig.
				Beta		
1	(Constant)	1,743	0,976		1,787	0,077
	Kebersihan	0,018	0,040	0,072	0,441	0,661
	Sarana_Prasarana	-0,014	0,052	-0,053	-0,263	0,793
	Administrasi	-0,016	0,178	-0,017	-0,090	0,928

a. Dependent Variable: abres

Lampiran 19 Hasil Uji Autokorelasi

Runs Test	
	Unstandardized Residual
Test Value ^a	-0,13132
Cases < Test Value	49
Cases >= Test Value	49
Total Cases	98
Number of Runs	46
Z	-0,812
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,417
a. Median	

Lampiran 20 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model				Standardized Coefficients	t	Sig.
				Beta		
1	(Constant)	3,367	1,543		2,183	0,032
	Kebersihan	0,286	0,064	0,298	4,472	0,000
	Sarana_Prasarana	0,337	0,083	0,336	4,070	0,000
	Administrasi	1,316	0,282	0,358	4,674	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Lampiran 21 Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Standardized Coefficients		t	Sig.	
		Beta				
1	(Constant)	3,367	1,543			
	Kebersihan	0,286	0,064	0,298	4,472	0,000
	Sarana_Prasarana	0,337	0,083	0,336	4,070	0,000
	Administrasi	1,316	0,282	0,358	4,674	0,000
a. Dependent Variable: Kepuasan						

Lampiran 22 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2586,461	3	862,154	157,060	,000 ^b
	Residual	515,998	94	5,489		
	Total	3102,459	97			
a. Dependent Variable: Kepuasan						
b. Predictors: (Constant), Administrasi, Kebersihan, Sarana_Prasarana						

Lampiran 23 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,913 ^a	0,834	0,828	2,343
a. Predictors: (Constant), Administrasi, Kebersihan, Sarana_Prasarana				

Lampiran 24 Tabel t

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
Df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135

118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
------------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------

Lampiran 25 Tabel F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0,05										
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92