

Lampiran 1.Kuesioner

Kuesioner Penelitian

Dengan hormat.

Perkenalkan nama saya May Candra. Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis program studi Manajemen dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang sedang melakukan penelitian yang berjudul: **“Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)”**. Saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i responden untuk member masukan yang berarti dalam penelitian ini.

Mengingat penelitian ini hanya semata-mata digunakan untuk kepentingan akademik sebagai data penunjang dalam pembuatan skripsi, maka saya mengharapkan jawaban yang sejujur-jujurnya sesuai dengan pendapat pribadi. Saya menjamin kerahasiaan identitas responden serta hasil kuesioner tersebut.

Demikian kuesioner ini dibuat, atas partisipasi dan kerja sama bapak/ibu/saudara/i dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Mohon maaf apabila dalam pengisian kuesioner ini mengganggu aktivitas Bapak/Ibu/Saudara/i. Terimakasih

a. Data Responden

Nama Responden :

Nomor Responden : (tidakperludisi)

Sebelum menjawab kuesioner, mohon mengisi beberapa data berikut terlebih dahulu (jawaban yang saudara berikan akan diperlukan secara rahasia). Lingkari (o) atau silang (x) untuk pilihan jawaban saudara.

1) Jenis Kelamin

- a. Laki-laki
- b. Perempuan

2) Usia

- a. 18-27 tahun
- b. 28-37 tahun
- c. 38-47 tahun

b. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Responden dapat memberikan tanda centang (√) atau silang (x) pada salah satu jawaban yang tersedia. Hanya satu jawaban saja yang dimungkinkan untuk setiap pertanyaan.

Pada masing-masing pertanyaan terdapat lima jawaban yang mengacu pada skala *likert* yaitu: **STS (Sangat Tidak Setuju)**, **TS (Tidak Setuju)**, **N (Netral)**, **S (Setuju)**, **SS (Sangat Setuju)**. Dimohon Bapak/Ibu/Saudara/i mengisi kuesioner dengan sebenar-benarnya dan subyektif mungkin.

Berikut ini adalah ketentuan dari jawaban pernyataan dan besarnya skor (bobot) yang diberikan:

- Sangat Setuju (SS) : (5)
- Setuju (S) : (4)
- Netral (N) : (3)
- Tidak Setuju (TS) : (2)
- Sangat Tidak Setuju (STS) : (1)

N0	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Persepsi Kualitas Pelayanan	5	4	3	2	1
T1	Ruang kelas modern dan terbaru					
T2	Kapasitas ruang kelas memadai untuk proses pembelajaran					
T3	Perpustakaan menyediakan bahan yang memadai untuk referensi					
T4	Lingkungan fisik dari kelas membantu dalam pembelajaran					
R5	Karyawan dan dosen datang tepat waktu dalam memberikan pelayanan dan					

	memulai pembelajaran					
R6	Universitas memberikan pelayanan pada waktu yang dijanjikan					
R7	Pemberian pelayanan yang ramah kepada mahasiswa					
R8	Universitas memberikan pelayanan yang baik untuk mahasiswa					
Rs9	Saluran tersedia untuk mengungkapkan keluhan mahasiswa					
Rs10	Kemampuan karyawan dan dosen untuk memecahkan masalah					
A11	Karyawan dan dosen universitas yang ramah dan sopan					
A12	Karyawan dan dosen yang berkompeten					
A13	Karyawan memiliki pengetahuan yang baik tentang aturan dan prosedur dalam menyelesaikan masalah sesuai waktu yang dijanjikan					
E14	Karyawan bersedia untuk memberikan perhatian individu kepada mahasiswa					
E15	Universitas adil dan bersih dalam perlakuan mereka terhadap masing-masing mahasiswa.					
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Persepsi Harga	5	4	3	2	1
1	Biaya yang ditetapkan oleh pihak universitas terjangkau					
2	Biaya yang ditetapkan oleh universitas sesuai dengan pelayanan yang diberikan					
3	Biaya yang dibayarkan sesuai dengan harga yang ditetapkan oleh universitas					
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Kepuasan Mahasiswa	5	4	3	2	1
1	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kampus					
2	Saya merasa puas dengan ketanggapan dosen dan karyawan dalam menangani masalah					
3	Saya merasa puas dengan pernyataan yang dijanjikan oleh pihak universitas					
4	Saya merasa puas terhadap arahan yang diberikan karyawan dan dosen					
5	Saya merasa puas dengan fasilitas yang disediakan universitas					

Lampiran 2. Data Mentah

T1	T2	T3	T4	R5	R6	R7	R8	RS9	RS10	A11	A12	A13	E14	E15	TOTAL	PH1	PH2	PH3	TOTAL	KM1	KM2	KM3	KM4	KM5	TOTAL
5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	70	4	4	4	12	5	5	4	5	4	23
5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	71	5	5	5	15	4	5	4	5	5	23
5	4	4	3	4	3	5	3	3	3	4	5	5	5	4	60	4	4	5	13	5	4	5	5	5	24
5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	72	5	4	5	14	5	5	4	5	5	24
5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	69	5	4	4	13	5	5	4	5	5	24
5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	71	5	5	3	13	3	3	4	3	3	16
5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	69	5	4	4	13	5	5	4	5	5	24
5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	69	5	5	4	14	5	5	4	5	5	24
5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	70	5	4	4	13	5	5	4	5	5	24
3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	5	3	4	3	50	3	4	3	10	3	3	3	3	3	15
4	3	5	4	3	4	3	3	5	4	3	5	4	4	4	58	4	4	3	11	3	4	5	4	3	19
4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	55	3	3	4	10	3	4	3	5	4	19
5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	64	4	5	4	13	5	4	5	4	5	23
4	4	3	4	3	5	4	3	4	5	3	4	3	4	3	56	4	5	4	13	5	4	5	5	4	23
4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	65	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	62	2	2	4	8	2	2	2	4	2	12
4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	66	4	4	4	12	4	4	5	4	5	22
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	62	4	2	2	8	2	2	4	4	2	14
4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	52	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10
4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	5	55	3	4	4	11	3	3	3	4	4	17
4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	53	4	4	4	12	4	3	4	4	3	18
4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	2	3	2	7	3	3	3	3	3	15
4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	2	3	2	7	3	3	3	3	3	15
4	5	4	4	2	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	53	4	4	5	13	2	3	3	4	4	16
4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	55	3	4	4	11	4	4	4	4	4	20

4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	56	3	4	3	10	4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	47	3	3	4	10	4	3	3	3	4	17
4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	64	4	4	4	12	4	3	3	4	4	18
4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	65	3	3	3	9	4	4	4	4	5	21
4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	60	3	4	3	10	4	4	4	4	4	20
4	3	5	2	4	2	3	4	3	4	3	4	2	3	2	48	3	2	2	7	2	2	3	1	2	10
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	71	4	5	5	14	3	3	4	4	3	17
3	1	2	2	1	2	2	4	2	4	2	3	3	3	3	37	4	2	2	8	2	4	2	3	2	13
2	4	4	4	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	41	4	2	2	8	2	2	2	4	2	12
2	3	4	3	3	4	1	3	2	3	3	3	3	4	4	45	1	1	1	3	3	3	4	2	2	14
4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	3	3	56	2	4	4	10	3	4	3	4	4	18
4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	62	4	3	2	9	5	4	4	5	4	22
2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	43	2	2	2	6	3	3	3	3	3	15
3	3	2	2	2	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	40	2	2	2	6	3	3	1	3	2	12
5	5	5	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	59	2	4	2	8	4	4	4	4	3	19
4	4	2	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	50	2	3	4	9	3	3	3	4	3	16
4	4	4	4	5	2	3	3	2	3	4	5	4	2	4	53	4	3	4	11	4	3	2	3	3	15
3	3	2	2	3	4	3	4	4	4	3	4	5	2	2	48	2	2	2	6	3	3	4	4	2	16
4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	48	2	2	2	6	3	3	3	3	2	14
4	4	3	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	5	5	49	2	5	5	12	5	4	4	3	1	17
3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	45	3	3	3	9	3	4	3	3	3	16
2	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	60	4	3	5	12	4	4	5	4	5	22
3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	42	3	2	3	8	3	3	3	2	2	13
3	4	3	4	2	3	2	1	2	2	1	2	3	1	3	36	3	2	2	7	1	2	2	3	3	11
2	4	4	4	4	4	2	2	1	4	3	4	3	4	2	47	5	4	5	14	3	4	3	2	2	14
5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	70	5	5	5	15	3	3	3	4	3	16
4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	52	3	2	2	7	2	2	3	1	2	10

3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	50	3	3	3	9	4	4	3	3	4	18
4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	47	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	2	49	3	2	2	7	3	3	2	2	3	13
3	3	3	2	2	2	3	4	2	4	4	4	3	3	3	45	2	3	3	8	4	3	2	3	2	14
3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	2	1	45	2	2	3	7	2	2	2	3	2	11
4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	4	4	2	3	4	48	2	2	3	7	2	3	3	2	2	12
3	3	5	5	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4	4	56	3	3	3	9	4	4	4	4	4	20
2	2	3	2	3	3	2	2	1	3	4	3	4	3	2	39	2	3	3	8	3	2	2	3	1	11
3	3	3	3	2	3	2	1	1	3	2	4	3	2	1	36	2	2	2	6	1	2	3	2	2	10
3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	47	3	3	3	9	4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	60	3	3	4	10	3	4	4	5	4	20
3	4	4	3	4	5	3	4	3	5	4	3	4	4	3	56	3	3	4	10	3	4	3	3	4	17
4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	55	3	4	4	11	3	3	2	3	2	13
3	4	4	3	3	1	1	2	1	4	3	3	4	4	4	44	4	3	4	11	1	4	3	4	3	15
2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	38	3	3	3	9	2	2	3	3	2	12
4	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	2	2	45	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	54	3	3	3	9	4	3	3	3	3	16
4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	54	3	3	4	10	4	3	4	4	4	19
4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	53	4	4	4	12	3	3	3	3	3	15
2	4	4	3	3	4	3	2	2	3	4	4	3	3	3	47	2	2	3	7	4	3	3	2	4	16
4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	53	4	3	4	11	3	3	4	4	4	18
4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	55	3	3	3	9	3	4	4	3	3	17
5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	70	4	4	4	12	5	5	4	5	4	23
5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	71	5	5	5	15	4	5	4	5	5	23
5	4	4	3	4	3	5	3	3	3	4	5	5	5	4	60	4	4	5	13	5	4	5	5	5	24
5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	72	5	4	5	14	5	5	4	5	5	24
5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	69	5	4	4	13	5	5	4	5	5	24

5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	71	5	5	3	13	3	3	4	3	3	16
5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	69	5	4	4	13	5	5	4	5	5	24
5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	69	5	5	4	14	5	5	4	5	5	24
5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	70	5	4	4	13	5	5	4	5	5	24
3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	5	3	4	3	50	3	4	3	10	3	3	3	3	3	15
4	3	5	4	3	4	3	3	5	4	3	5	4	4	4	58	4	4	3	11	3	4	5	4	3	19
4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	55	3	3	4	10	3	4	3	5	4	19
5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	64	4	5	4	13	5	4	5	4	5	23
4	4	3	4	3	5	4	3	4	5	3	4	3	4	3	56	4	5	4	13	5	4	5	5	4	23
4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	65	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	62	2	2	4	8	2	2	2	4	2	12
4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	66	4	4	4	12	4	4	5	4	5	22
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	62	4	2	2	8	2	2	4	4	2	14
4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	52	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10
4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	5	55	3	4	4	11	3	3	3	4	4	17
4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	53	4	4	4	12	4	3	4	4	3	18
4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	2	3	2	7	3	3	3	3	3	15
4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	2	3	2	7	3	3	3	3	3	15
4	5	4	4	2	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	53	4	4	5	13	2	3	3	4	4	16
4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	55	3	4	4	11	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	56	3	4	3	10	4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	47	3	3	4	10	4	3	3	3	4	17
4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	64	4	4	4	12	4	3	3	4	4	18
4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	65	3	3	3	9	4	4	4	4	5	21
5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	70	4	4	4	12	5	5	4	5	4	23
5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	71	5	5	5	15	4	5	4	5	5	23
5	4	4	3	4	3	5	3	3	3	4	5	5	5	4	60	4	4	5	13	5	4	5	5	5	24

5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	72	5	4	5	14	5	5	4	5	5	24
5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	69	5	4	4	13	5	5	4	5	5	24
5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	71	5	5	3	13	3	3	4	3	3	16
5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	69	5	4	4	13	5	5	4	5	5	24
5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	69	5	5	4	14	5	5	4	5	5	24
5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	70	5	4	4	13	5	5	4	5	5	24
3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	5	3	4	3	50	3	4	3	10	3	3	3	3	3	15
4	3	5	4	3	4	3	3	5	4	3	5	4	4	4	58	4	4	3	11	3	4	5	4	3	19
4	3	5	4	3	4	3	3	5	4	3	5	4	4	4	58	4	4	3	11	3	4	5	4	3	19

E15	Pearson Correlation	.565**	.480**	.499**	.450**	.545**	.464**	.384**	.509**	.565**	.438**	.471**	.417**	.570**	.659**	1	.729**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115
TOTAL KP	Pearson Correlation	.791**	.676**	.740**	.675**	.793**	.706**	.747**	.705**	.814**	.760**	.700**	.630**	.782**	.789**	.729**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115

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

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

Uji Validitas Persepsi Harga

Correlations

		PH1	PH2	PH3	TOTALPH
PH1	Pearson Correlation	1	.663**	.569**	.864**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	115	115	115	115
PH2	Pearson Correlation	.663**	1	.660**	.889**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	115	115	115	115
PH3	Pearson Correlation	.569**	.660**	1	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	115	115	115	115
TOTALPH	Pearson Correlation	.864**	.889**	.851**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	115	115	115	115

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

Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa

Correlations

		KM1	KM2	KM3	KM4	KM5	TOTALKM
KM1	Pearson Correlation	1	.772**	.586**	.636**	.724**	.874**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	115	115	115	115	115	115
KM2	Pearson Correlation	.772**	1	.589**	.714**	.766**	.896**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	115	115	115	115	115	115
KM3	Pearson Correlation	.586**	.589**	1	.557**	.588**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	115	115	115	115	115	115
KM4	Pearson Correlation	.636**	.714**	.557**	1	.723**	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	115	115	115	115	115	115
KM5	Pearson Correlation	.724**	.766**	.588**	.723**	1	.896**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	115	115	115	115	115	115
TOTALKM	Pearson Correlation	.874**	.896**	.763**	.848**	.896**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	115	115	115	115	115	115

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

Lampiran 4. UjiReliabilitas

UjiReliabilitasPersepsiKualitasPelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.939	15

UjiReliabilitasPersepsiHarga

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.836	3

UjiReliabilitasKepuasanMahasiswa

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.908	5

Lampiran 5. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)

Lampiran Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.231	1.427		.162	.872
	TOTALKP	.190	.037	.443	5.140	.000
	TOTALPH	.666	.141	.406	4.719	.000

a. Dependent Variable: TOTALKM

Lampiran Uji Simultan (F)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1303.823	2	651.911	94.560	.000 ^a
	Residual	772.142	112	6.894		
	Total	2075.965	114			

a. Predictors: (Constant), TOTALPH, TOTALKP

b. Dependent Variable: TOTALKM

Lampiran Uji Parsial (t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.231	1.427		.162	.872
	TOTALKP	.190	.037	.443	5.140	.000
	TOTALPH	.666	.141	.406	4.719	.000

a. Dependent Variable: TOTALKM

Lampiran Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.792 ^a	.628	.621	2.626

a. Predictors: (Constant), TOTALPH, TOTALKP