

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa citra UAJY termasuk dalam kategori positif, kualitas pelayanan termasuk dalam kategori cukup baik sedangkan kepuasan mahasiswa termasuk dalam kategori puas.
2. Hasil analisis memperlihatkan citra UAJY berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Citra perusahaan yang positif akan berdampak pada meningkatnya kualitas pelayanan. Semakin positif citra perusahaan, maka kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan juga akan semakin baik. Hal ini sesuai dengan hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa semakin positif citra UAJY, maka kualitas pelayanan akan semakin baik.
3. Hasil analisis memperlihatkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Kualitas pelayanan yang semakin baik, berdampak positif terhadap kepuasan mahasiswa. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan, maka mahasiswa juga akan semakin puas. Hal tersebut sesuai dengan hipotesis penelitian yang menyatakan semakin baik kualitas pelayanan, maka semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa
4. Hasil analisis memperlihatkan citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Citra yang positif akan berdampak positif

terhadap kepuasan mahasiswa. Semakin positif citra perusahaan, maka kepuasan mahasiswa semakin tinggi. Hal ini sesuai dengan hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa semakin positif citra perusahaan, maka kepuasan mahasiswa akan semakin tinggi

5. Hasil analisis memperlihatkan bahwa pengaruh langsung citra perusahaan terhadap kepuasan mahasiswa lebih besar daripada pengaruh tidak langsung citra perusahaan terhadap kepuasan mahasiswa melalui kualitas pelayanan.

B. Saran:

1. Akademik

- a. Peneliti juga memberikan masukan kepada peneliti selanjutnya untuk dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan variabel lain sebagai variabel independen yang mempengaruhi variabel dependen kepuasan mahasiswa. Hal ini dikarenakan pengaruh citra terhadap kepuasan sebesar 15,7% sedangkan 84,3% dipengaruhi oleh variabel lain. Sehingga diharapkan penelitian selanjutnya menjadi lebih kaya.

2. Praktis

- a. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari komponen reability, responsiveness, assurance dan tangible tergolong dalam kategori cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di UAJY harus ditingkatkan .

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, E.W., Cales Fornell, Donald R. Lehman. "Customer Satisfaction, Marketing Share, and Profitability: Findings from Sweden.", *Journal of Marketing*, Vol 58, July 1994, pp 53-56.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azwar, Saifudin. 1998. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bennet, C. F. 1999. *Reflective Appraisal of Programs (RAP): An approach to Studying Clientele-percieved Result of Cooperative Extension Programs*. Ithaca, NY: Media Service Cornell University.
- Bungin, H.M. Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. 2005. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Black, James A., Dean J. Champion. *Metode dan Masalah Penelitian Sosial*. 2001. Jakarta : PT. Refika.
- Cangara, Hafied. *Pengantar Ilmu Komunikasi*, 1998, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Cravens, David W., (1996), *Strategic Marketing*, The Mc Graw Hill Companies, Inc, North America.
- Engel, James F., Roger D. Blackwell, Paul W. Miniard. 1994. *Perilaku Konsumen* Jilid 1 Edisi ke-6. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Fombrun, Charles J. 1999. *Reputation: Realizing Value From the Corporate Image*. Boston: Harvard Business School Press.
- Henslowe, Philip. 2003. *Public Relations: A Practical Guide To The Basics*. Newdelhi: CREST Publishing House
- Jefkins, Frank. 1992. *Public Relation*. Jakarta: Erlangga.
- Jersild, A.T. 1991. *The Psychology of Adolescence*. New York: Macmillan Publishing Co.
- Kasali, Rhenald. 1994. *Managemen Periklanan Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: PT. Pustaka Utama Grafiti.
- Kertajaya, H. 2007. *Positioning, Diferensiasi and Brand*. Jakarta: Gramedia

Utama.

- Kriyantono, Rachmat. 2008. *Public Relations Writing: Media Public Relations Membangun Citra*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2003. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. *Marketing Management The millennium edition*. 2000. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip. 1995. *Manajemen Pemasaran (analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek. Edisi I*. Jakarta, Salemba Empat.
- Morrison. *Pengantar Public Relation Strategi menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Inti Wijaya.
- Rakhmat, Jalaludin. 2005. *Psikologi Komunikasi (Edisi Revisi)*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Santoso, S. 2010. *SPSS Versi 18. Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Singarimbun, Masri dan Sofian Efendi. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Stanton, William J. *Prinsip Pemasaran*. 1985. Edisi ketujuh. Jakarta: Erlangga.
- Sumanto. 2002. *Pembahasan Terpadu Statistika dan Metodologi Riset*. Buku 1. Yogyakarta: Yayasan Andi.
- Sutisna. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. 2002. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sutojo, Siswanto. 2004. *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: Damar Mulia Pustaka.
- Tjiptono, F. 1997. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Wijaya, T. 2010. Analisis Multivariat : Teknik Olah Data untuk Skripsi, Tesis, dan Disertasi Menggunakan SPSS. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Zeithaml, Valarie, A. Parasuraman and Leonard L. Berry, 1990, Devering Quality Service, New York: The Free Press.

Skripsi

Manullang, Ida.2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airline di Bandara Polonia Medan. Medan.

Jurnal

Andreassen, T.W., & Lindestad, B. 1998. Customer Loyalty and Complex Services: the impact of corporate image on quality, customer satisfaction and loyalty for customer with varying degrees of service expertise. *International Journal of Services Industry Management*, Vol. 9 No. 1, pp. 7-2

Duffy, J.A., & Ketchand, A.A. 1998. Examining The Role of Service Quality in Overall Service Satisfaction, *Journal of Management of Issues*. Vol. X, No. 2 : 240-255.

Oliver, R.L. 1993. "Cognitive, Affective and Attribute Base of the Satisfaction Response", *Journal of Consumer Research*, p.18-30.
----- . 1999. "Whence Customer Loyalty?," *Journal of Marketing*, Vol. 63, Special Issue: 33-44.

Zeithaml, V.A. 1985. " Consumer Perceptions of Price, Quality and Value: a Means-End Model and Synthesis of Evidence," *Journal of Marketing*, Vol. 52, July: 2-22.

Websites

<http://www.uajy.ac.id/menu-page/tentang-uajy/info-uajy/uajy-in-numbers>.



LAMPIRAN

FORMULIR KUESIONER

KUESIONER



**Program Studi Ilmu Komunikasi
Konsentrasi Studi Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

Kepada Yth.

mahasiswa/mahasiswi

Di tempat

Dengan hormat,

Untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam penyelesaian Skripsi pada Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, maka penulis melakukan penelitian dengan judul:

PENGARUH CITRA UAJY TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA 2011/2012

Sehubungan dengan itu, kami mohon kesediaan Mhs/mhsi, untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan petunjuk pengisiannya. Perlu kami sampaikan bahwa sesuai etika penelitian, kami akan merahasiakan identitas Mhs/Mhsi dalam penulisan ini. Bantuan dari Mhs/Mhsi untuk mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya, secara obyektif, dan apa adanya sangat berarti bagi penelitian ini. Untuk itu kami ucapkan terima kasih

Peneliti,

**Lisa Permata Sari
NIM: 040902480/KOM**

DATA RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : (Laki-laki/Perempuan)* :
3. NIM :
4. Fakultas/Prodi :

KUESIONER

PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

1. Bacalah sejumlah pernyataan di bawah ini dengan teliti.
2. Anda dimohon untuk memberikan penilaian mengenai pengaruh citra UAJY terhadap kepuasan mahasiswa.
3. Anda dimohon untuk memberikan jawaban dengan memberi tanda silang (X) pada salah satu kriteria untuk setiap pernyataan yang menurut Anda paling tepat.
4. Skor yang diberikan tidak mengandung nilai jawaban benar-salah melainkan menunjukkan kesesuaian penilaian Anda terhadap isi setiap pernyataan.
5. Dimohon dalam memberikan penilaian tidak ada pernyataan yang terlewatkan.

CITRA UAJY

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Ket: SS = Sangat Setuju, S= Setuju, N=Netral, TS=Tidak Setuju, STS= Sangat Tidak Setuju						
<i>Personality</i>						
1.	UAJY memiliki bermacam-macam program studi berkualitas					
2.	UAJY memiliki Staf pengajar dengan minimum pendidikan S2					
3.	Biaya pendidikan di UAJY sesuai dengan kualitas pelayanan					
4.	UAJY unggul dalam materi pelajaran					
5.	UAJY memiliki fasilitas gedung terbaik					
Ket: SB = Sangat Baik, B= Baik, N=Netral, KB=Kurang Baik, STB= Sangat Tidak Baik						
<i>Reputation</i>						
No.	Pernyataan	SB	B	N	KB	STB
1.	Pertumbuhan UAJY ditengah pesaingnya					
2.	Kemampuan UAJY menjaga kualitas pendidikan					
3.	Kemampuan UAJY menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan					
4.	Kemampuan UAJY menumbuhkan rasa bangga mahasiswa terhadap perusahaan.					
5.	Tanggung jawab dan kepedulian UAJY terhadap lingkungannya.					

No.	Pernyataan	ST	T	S	R	SR
Ket: ST = Sangat Tinggi, T= Tinggi, S=Sedang, R=Rendah, SR= Sangat Rendah						
<i>Value</i>						
1.	UAJY memberikan pelayanan berdasarkan nilai-nilai kebenaran					
2.	UAJY memberikan pelayanan berdasarkan nilai-nilai keadilan					
3.	UAJY memberikan pelayanan berdasarkan nilai-nilai kejujuran					
4.	Tata krama dalam memberikan pelayanan di UAJY					
5.	Kebiasaan melayani dengan senyum di UAJY					
No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Ket: SS = Sangat Sesuai, S= Sesuai, N=Netral, TS=Tidak Sesuai, STS= Sangat Tidak Sesuai						
<i>Corporate Identity</i>						
1.	UAJY mampu menciptakan image positif melalui logo UAJY					
2.	Warna biru dan kuning identik dengan UAJY					
3.	UAJY mampu berperan seperti semboyan UAJY <i>serviens in Lumine Veritas</i> : Melayani dalam cahaya kebenaran					

KUALITAS PELAYANAN

No.	Pernyataan	ST	T	S	R	SR
Ket: SS = Sangat Sesuai, S= Sesuai, N=Netral, TS=Tidak Sesuai, STS= Sangat Tidak Sesuai						
<i>Reability</i>						
1.	UAJY mempunyai kalender akademik yang berjalan sesuai dengan ketentuan					
2.	Kemampuan staf pengajar memberikan materi kuliah yang tepat					
3.	Staf pengajar menyediakan waktu yang siap sedia untuk membantu mahasiswa					
4.	Kemampuan karyawan Tata Usaha menyediakan informasi saat diminta mahasiswa					
5.	Kemampuan Karyawan Tata Usaha menangani masalah mahasiswa dengan cepat					
No.	Pernyataan	SB	B	N	KB	STB
Ket: SB = Sangat Baik, B= Baik, N=Netral, KB=Kurang Baik, STB= Sangat Tidak Baik						
<i>Responsiveness</i>						
1.	Tanggap terhadap keluhan mahasiswa					

2.	Tanggap terhadap kebutuhan mahasiswa					
3.	Tanggap memberikan penjelasan kepada mahasiswa mengenai informasi kampus					
4	Kejelasan Staf pengajar dalam memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan mahasiswa					
5	Kejelasan staf pengajar dalam menggunakan bahasa saat mengajar					

No.	Pernyataan	SB	B	N	KB	STB
Ket: ST = Sangat Tinggi, T= Tinggi, S=Sedang, R=Rendah, SR= Sangat Rendah						
<i>Assurance</i>						

1.	Ketrampilan karyawan Tata Usaha dalam melayani mahasiswa					
2.	Pengetahuan staf pengajar akan ilmu yang bersangkutan					
3.	Sopan santun karyawan TU saat melayani mahasiswa					
4	Penguasaan materi oleh staf pengajar					
5	Kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya mahasiswa terhadap UAJY					

No.	Pernyataan	SB	B	N	KB	STB
Ket: SB = Sangat Baik, B= Baik, N=Netral, KB=Kurang Baik, STB= Sangat Tidak Baik						
<i>Emphaty</i>						

1.	Perhatian UAJY terhadap segala keluhan mahasiswa					
2.	Kemampuan staf pengajar ikut merasakan bila mahasiswa kecewa					
3.	Menjalin komunikasi secara pribadi dengan mahasiswa yang bermasalah					
4	Memahami apa yang menjadi keinginan mahasiswa					
5	Memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk bertanya					

No.	Pernyataan	SB	B	N	KB	STB
Ket: SB = Sangat Baik, B= Baik, N=Netral, KB=Kurang Baik, STB= Sangat Tidak Baik						
<i>Tangible</i>						

1.	Tampilan gedung UAJY menarik					
2.	Perlitan perkuliahan berteknologi canggih					
3.	kelengkapan perpustakaan					
4	Penampilan staf pengajar menarik					
5	Kebersihan gedung UAJY					

PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

1. Bacalah sejumlah pernyataan di bawah ini dengan teliti.
2. Anda dimohon untuk memberikan penilaian mengenai kepuasan mahasiswa di UAJY
3. Pilihlah salah satu jawaban yang menurut Anda paling sesuai dengan pengalaman Anda.

KEPUASAN MAHASISWA

No.	Pernyataan	Puas	Tidak Puas
Pelayanan yang Nyaman			
1.	Ruang Kuliah di UAJY		
2.	Fasilitas belajar mengajar di UAJY		
3.	Materi perkuliahan di UAJY		
4.	Kenyamanan selama kegiatan belaja-mengajar di UAJY		
5.	Pelayanan karyawan TU		
Penerimaan informasi yang lengkap dan jelas			
1.	Penjelasan staf pengajar mengenai informasi konsentrasi studi		
2.	Penjelasan staf pengajar mengenai materi perkuliahan		
3.	Penjelasan staf pengajar mengenai tugas-tugas perkuliahan		
4.	Penjelasan informasi mengenai pembayaran SPP		
5.	Penjelasan Informasi mengenai jadwal akademik		
No.	Pernyataan	Puas	Tidak Puas
Kepuasan terhadap Pelayanan yang Diberikan para staf dan karyawan			
1.	Pelayanan yang diberikan saat KRS		
2.	Cara staf pengajar dalam menyampaikan materi perkuliahan		
3.	Cara staf pengajar dalam menjawab setiap pertanyaan mahasiswa		
4.	sikap karyawan TU dalam menangani permasalahan mahasiswa		
5.	Sikap staf pengajar kepada mahasiswa selama kegiatan belajar-mengajar		

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.694	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Personality_1	14.23	6.239	.465	.643
Personality_2	14.27	6.037	.395	.666
Personality_3	15.11	5.473	.437	.652
Personality_4	14.85	5.866	.563	.605
Personality_5	15.02	5.313	.436	.656

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18.37	8.397	2.898	5

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.850	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Reputation_1	15.24	6.447	.667	.819
Reputation_2	15.17	6.264	.694	.811
Reputation_3	15.43	6.490	.611	.832
Reputation_4	15.37	6.054	.726	.802
Reputation_5	15.47	5.868	.626	.834

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19.17	9.375	3.062	5

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.828	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Value_1	14.25	8.331	.600	.801
Value_2	14.44	8.107	.739	.765
Value_3	14.16	8.358	.722	.772
Value_4	14.37	8.094	.721	.768
Value_5	14.70	7.970	.450	.865

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
17.98	12.242	3.499	5

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.702	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Corporate_1	8.01	1.970	.627	.489
Corporate_2	7.77	2.260	.375	.781
Corporate_3	8.04	1.716	.582	.528

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11.91	3.881	1.970	3

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.819	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Reliability_1	13.36	9.142	.519	.808
Reliability_2	13.97	8.656	.632	.777
Reliability_3	14.04	8.503	.648	.772
Reliability_4	14.15	8.290	.615	.782
Reliability_5	14.28	8.143	.641	.774

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
17.45	12.775	3.574	5

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.819	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Reliability_1	13.36	9.142	.519	.808
Reliability_2	13.97	8.656	.632	.777
Reliability_3	14.04	8.503	.648	.772
Reliability_4	14.15	8.290	.615	.782
Reliability_5	14.28	8.143	.641	.774

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
17.45	12.775	3.574	5

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.871	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Responsiveness_1	13.95	8.412	.690	.850
Responsiveness_2	13.94	9.289	.748	.833
Responsiveness_3	13.60	9.192	.760	.829
Responsiveness_4	13.62	9.006	.710	.840
Responsiveness_5	13.53	9.928	.603	.865

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
17.16	13.873	3.725	5

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.832	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Assurance_1	14.58	6.832	.631	.798
Assurance_2	14.44	7.340	.630	.800
Assurance_3	14.68	6.462	.621	.804
Assurance_4	14.24	7.093	.693	.784
Assurance_5	14.50	6.758	.607	.806

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18.11	10.341	3.216	5

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.805	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Emphaty_1	13.49	8.353	.567	.776
Emphaty_2	13.62	8.703	.624	.759
Emphaty_3	13.42	8.246	.660	.746
Emphaty_4	13.53	7.726	.724	.723
Emphaty_5	12.66	9.742	.391	.823

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16.68	12.745	3.570	5

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.704	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tangible_1	14.47	5.908	.576	.605
Tangible_2	14.93	5.056	.597	.591
Tangible_3	14.61	6.321	.480	.647
Tangible_4	14.68	7.210	.408	.678
Tangible_5	14.23	7.431	.268	.725

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18.23	9.290	3.048	5

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.560	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pelayanan_1	5.13	1.185	.400	.453
Pelayanan_2	5.15	1.260	.368	.476
Pelayanan_3	5.29	1.541	.196	.564
Pelayanan_4	5.17	1.193	.464	.418
Pelayanan_5	5.02	1.373	.194	.584

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
6.44	1.845	1.358	5

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.743	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Penerimaan_1	4.86	1.374	.544	.684
Penerimaan_2	5.04	1.736	.374	.741
Penerimaan_3	4.93	1.439	.543	.684
Penerimaan_4	4.96	1.493	.522	.692
Penerimaan_5	4.89	1.392	.552	.680

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
6.17	2.183	1.477	5

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.568	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepuasan_1	4.99	1.222	.246	.568
Kepuasan_2	5.33	1.254	.383	.485
Kepuasan_3	5.32	1.270	.348	.502
Kepuasan_4	5.08	1.246	.226	.580
Kepuasan_5	5.36	1.202	.506	.427

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
6.52	1.747	1.322	5

Frequencies

Frequency Table

Jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	24	24.0	25.0	25.0
	Wanita	72	72.0	75.0	100.0
	Total	96	96.0	100.0	
Missing	System	4	4.0		
Total		100	100.0		

Fakultas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ekonomi	41	41.0	43.2	43.2
	Teknik	7	7.0	7.4	50.5
	Teknologi	9	9.0	9.5	60.0
	TEknik Sipil	4	4.0	4.2	64.2
	Hukum	3	3.0	3.2	67.4
	Arsitek	7	7.0	7.4	74.7
	Fisip	24	24.0	25.3	100.0
	Total	95	95.0	100.0	
	Missing	System	5	5.0	
Total		100	100.0		

Prodi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Akuntansi	31	31.0	37.3	37.3
	Manajemen	10	10.0	12.0	49.4
	Teknik informatika	1	1.0	1.2	50.6
	Teknik Industri	7	7.0	8.4	59.0
	Biologi	9	9.0	10.8	69.9
	Ilmu Hukum	1	1.0	1.2	71.1
	Komunikasi	21	21.0	25.3	96.4
	Sosiologi	3	3.0	3.6	100.0
	Total	83	83.0	100.0	
	Missing	System	17	17.0	
Total		100	100.0		

Frequencies

UAJY memiliki bermacam-macam program studi berkualitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Netral	13	13.0	13.0	14.0
	Setuju	56	56.0	56.0	70.0
	Sangat setuju	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

UAJY memiliki Staf pengajar dengan minimum pendidikan S2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak setuju	4	4.0	4.0	5.0
	Netral	13	13.0	13.0	18.0
	Setuju	48	48.0	48.0	66.0
	Sangat setuju	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Biaya pendidikan di UAJY sesuai dengan kualitas pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Tidak setuju	21	21.0	21.0	23.0
	Netral	36	36.0	36.0	59.0
	Setuju	31	31.0	31.0	90.0
	Sangat setuju	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

UAJY unggul dalam materi pelajaran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak setuju	5	5.0	5.0	6.0
	Netral	41	41.0	41.0	47.0
	Setuju	47	47.0	47.0	94.0
	Sangat setuju	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

UAJY memiliki fasilitas gedung terbaik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Tidak setuju	19	19.0	19.0	22.0
	Netral	30	30.0	30.0	52.0
	Setuju	36	36.0	36.0	88.0
	Sangat setuju	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertumbuhan UAJY ditengah pesaingnya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak baik	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak baik	3	3.0	3.0	4.0
	Netral	14	14.0	14.0	18.0
	Baik	66	66.0	66.0	84.0
	Sangat baik	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kemampuan UAJY menjaga kualitas pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak baik	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak baik	2	2.0	2.0	3.0
	Netral	15	15.0	15.0	18.0
	Baik	60	60.0	60.0	78.0
	Sangat baik	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kemampuan UAJY menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak baik	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak baik	2	2.0	2.0	3.0
	Netral	32	32.0	32.0	35.0
	Baik	52	52.0	52.0	87.0
	Sangat baik	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kemampuan UAJY menumbuhkan rasa bangga mahasiswa terhadap perusahaan.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak baik	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak baik	4	4.0	4.0	5.0
	Netral	23	23.0	23.0	28.0
	Baik	58	58.0	58.0	86.0
	Sangat baik	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tanggung jawab dan kepedulian UAJY terhadap lingkungannya.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak baik	4	4.0	4.0	4.0
	Tidak baik	5	5.0	5.0	9.0
	Netral	20	20.0	20.0	29.0
	Baik	59	59.0	59.0	88.0
	Sangat baik	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

UAJY memberikan pelayanan berdasarkan nilai-nilai kebenaran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat rendah	2	2.0	2.0	2.0
	Rendah	5	5.0	5.0	7.0
	Sedang	30	30.0	30.0	37.0
	Tinggi	44	44.0	44.0	81.0
	Sangat tinggi	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

UAJY memberikan pelayanan berdasarkan nilai-nilai keadilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat rendah	2	2.0	2.0	2.0
	Rendah	5	5.0	5.0	7.0
	Sedang	40	40.0	40.0	47.0
	Tinggi	43	43.0	43.0	90.0
	Sangat tinggi	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

UAJY memberikan pelayanan berdasarkan nilai-nilai kejujuran

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Rendah	3	3.0	3.0	3.0
Sedang	32	32.0	32.0	35.0
Tinggi	45	45.0	45.0	80.0
Sangat tinggi	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tata krama dalam memberikan pelayanan di UAJY

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat rendah	1	1.0	1.0	1.0
Rendah	5	5.0	5.0	6.0
Sedang	41	41.0	41.0	47.0
Tinggi	38	38.0	38.0	85.0
Sangat tinggi	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Kebiasaan melayani dengan senyum di UAJY

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat rendah	7	7.0	7.0	7.0
Rendah	17	17.0	17.0	24.0
Sedang	35	35.0	35.0	59.0
Tinggi	23	23.0	23.0	82.0
Sangat tinggi	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

UAJY mampu menciptakan image positif melalui logo UAJY

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak sesuai	2	2.0	2.0	2.0
Netral	28	28.0	28.0	30.0
Sesuai	48	48.0	48.0	78.0
Sangat sesuai	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Warna biru dan kuning identik dengan UAJY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak sesuai	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak sesuai	2	2.0	2.0	3.0
	Netral	16	16.0	16.0	19.0
	Sesuai	44	44.0	44.0	63.0
	Sangat sesuai	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**UAJY mampu berperan seperti semboyan UAJY serviens in Lumine Veritas :
Melayani dalam cahaya kebenaran**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak sesuai	6	6.0	6.0	6.0
	Netral	29	29.0	29.0	35.0
	Sesuai	37	37.0	37.0	72.0
	Sangat sesuai	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

UAJY mempunyai kalender akademik yang berjalan sesuai dengan ketentuan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak sesuai	3	3.0	3.0	3.0
	Netral	27	27.0	27.0	30.0
	Sesuai	28	28.0	28.0	58.0
	Sangat sesuai	42	42.0	42.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kemampuan staf pengajar memberikan materi kuliah yang tepat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak sesuai	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak sesuai	10	10.0	10.0	11.0
	Netral	43	43.0	43.0	54.0
	Sesuai	32	32.0	32.0	86.0
	Sangat sesuai	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Staf pengajar menyediakan waktu yang siap sedia untuk membantu mahasiswa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak sesuai	3	3.0	3.0	3.0
	Tidak sesuai	10	10.0	10.0	13.0
	Netral	40	40.0	40.0	53.0
	Sesuai	37	37.0	37.0	90.0
	Sangat sesuai	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kemampuan karyawan Tata Usaha menyediakan informasi saat diminta mahasiswa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak sesuai	5	5.0	5.0	5.0
	Tidak sesuai	14	14.0	14.0	19.0
	Netral	36	36.0	36.0	55.0
	Sesuai	36	36.0	36.0	91.0
	Sangat sesuai	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kemampuan Karyawan Tata Usaha menangani masalah mahasiswa dengan cepat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak sesuai	6	6.0	6.0	6.0
	Tidak sesuai	15	15.0	15.0	21.0
	Netral	44	44.0	44.0	65.0
	Sesuai	26	26.0	26.0	91.0
	Sangat sesuai	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tanggap terhadap keluhan mahasiswa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak baik	7	7.0	7.0	7.0
	Tidak baik	18	18.0	18.0	25.0
	Netral	32	32.0	32.0	57.0
	Baik	33	33.0	33.0	90.0
	Sangat baik	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tanggap terhadap kebutuhan mahasiswa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak baik	2	2.0	2.0	2.0
	Tidak baik	17	17.0	17.0	19.0
	Netral	42	42.0	42.0	61.0
	Baik	35	35.0	35.0	96.0
	Sangat baik	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tanggap memberikan penjelasan kepada mahasiswa mengenai informasi kampus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	12	12.0	12.0	12.0
	Netral	32	32.0	32.0	44.0
	Baik	44	44.0	44.0	88.0
	Sangat baik	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kejelasan Staf pengajar dalam memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan mahasiswa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak baik	2	2.0	2.0	2.0
	Tidak baik	10	10.0	10.0	12.0
	Netral	35	35.0	35.0	47.0
	Baik	38	38.0	38.0	85.0
	Sangat baik	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kejelasan staf pengajar dalam menggunakan bahasa saat mengajar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	10	10.0	10.0	10.0
	Netral	31	31.0	31.0	41.0
	Baik	45	45.0	45.0	86.0
	Sangat baik	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Ketrampilan karyawan Tata Usaha dalam melayani mahasiswa

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Rendah	11	11.0	11.0	11.0
Sedang	37	37.0	37.0	48.0
Tinggi	40	40.0	40.0	88.0
Sangat tinggi	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pengetahuan staf pengajar akan ilmu yang bersangkutan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Rendah	3	3.0	3.0	3.0
Sedang	39	39.0	39.0	42.0
Tinggi	46	46.0	46.0	88.0
Sangat tinggi	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sopan santun karyawan TU saat melayani mahasiswa

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat rendah	2	2.0	2.0	2.0
Rendah	13	13.0	13.0	15.0
Sedang	38	38.0	38.0	53.0
Tinggi	34	34.0	34.0	87.0
Sangat tinggi	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Penguasaan materi oleh staf pengajar

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Rendah	1	1.0	1.0	1.0
Sedang	31	31.0	31.0	32.0
Tinggi	48	48.0	48.0	80.0
Sangat tinggi	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya mahasiswa terhadap UAJY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat rendah	1	1.0	1.0	1.0
	Rendah	7	7.0	7.0	8.0
	Sedang	39	39.0	39.0	47.0
	Tinggi	36	36.0	36.0	83.0
	Sangat tinggi	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Perhatian UAJY terhadap segala keluhan mahasiswa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak baik	5	5.0	5.0	5.0
	Tidak baik	18	18.0	18.0	23.0
	Netral	41	41.0	41.0	64.0
	Baik	25	25.0	25.0	89.0
	Sangat baik	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kemampuan staf pengajar ikut merasakan bila mahasiswa kecewa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak baik	5	5.0	5.0	5.0
	Tidak baik	19	19.0	19.0	24.0
	Netral	43	43.0	43.0	67.0
	Baik	31	31.0	31.0	98.0
	Sangat baik	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Menjalin komunikasi secara pribadi dengan mahasiswa yang bermasalah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak baik	4	4.0	4.0	4.0
	Tidak baik	15	15.0	15.0	19.0
	Netral	40	40.0	40.0	59.0
	Baik	33	33.0	33.0	92.0
	Sangat baik	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Memahami apa yang menjadi keinginan mahasiswa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak baik	7	7.0	7.0	7.0
	Tidak baik	15	15.0	15.0	22.0
	Netral	41	41.0	41.0	63.0
	Baik	30	30.0	30.0	93.0
	Sangat baik	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk bertanya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak baik	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak baik	5	5.0	5.0	6.0
	Netral	18	18.0	18.0	24.0
	Baik	43	43.0	43.0	67.0
	Sangat baik	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tampilan gedung UAJY menarik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak baik	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak baik	10	10.0	10.0	11.0
	Netral	20	20.0	20.0	31.0
	Baik	50	50.0	50.0	81.0
	Sangat baik	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Perlatan perkuliahan berteknologi canggih

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak baik	11	11.0	11.0	11.0
	Tidak baik	10	10.0	10.0	21.0
	Netral	25	25.0	25.0	46.0
	Baik	46	46.0	46.0	92.0
	Sangat baik	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

kelengkapan perpustakaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	15	15.0	15.0	15.0
	Netral	21	21.0	21.0	36.0
	Baik	51	51.0	51.0	87.0
	Sangat baik	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Penampilan staf pengajar menarik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak baik	5	5.0	5.0	5.0
	Netral	43	43.0	43.0	48.0
	Baik	44	44.0	44.0	92.0
	Sangat baik	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kebersihan gedung UAJY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak baik	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak baik	3	3.0	3.0	4.0
	Netral	18	18.0	18.0	22.0
	Baik	51	51.0	51.0	73.0
	Sangat baik	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Ruang Kuliah di UAJY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak puas	29	29.0	29.0	29.0
	Puas	70	70.0	70.0	99.0
	3	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Fasilitas belajar mengajar di UAJY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak puas	29	29.0	29.0	29.0
	Puas	71	71.0	71.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Materi perkuliahan di UAJY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak puas	15	15.0	15.0	15.0
	Puas	85	85.0	85.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kenyamanan selama kegiatan belajar-mengajar di UAJY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak puas	27	27.0	27.0	27.0
	Puas	73	73.0	73.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pelayanan karyawan TU

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak puas	42	42.0	42.0	42.0
	Puas	58	58.0	58.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Penjelasan staf pengajar mengenai informasi konsentrasi studi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak puas	31	31.0	31.0	31.0
	Puas	69	69.0	69.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Penjelasan staf pengajar mengenai materi perkuliahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak puas	13	13.0	13.0	13.0
	Puas	87	87.0	87.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Penjelasan staf pengajar mengenai tugas-tugas perkuliahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak puas	24	24.0	24.0	24.0
	Puas	76	76.0	76.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Penjelasan informasi mengenai pembayaran SPP

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak puas	21	21.0	21.0	21.0
	Puas	79	79.0	79.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Penjelasan Informasi mengenai jadwal akademik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak puas	28	28.0	28.0	28.0
	Puas	72	72.0	72.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pelayanan yang diberikan saat KRS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak puas	53	53.0	53.0	53.0
	Puas	47	47.0	47.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Cara staf pengajar dalam menyampaikan materi perkuliahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak puas	19	19.0	19.0	19.0
	Puas	81	81.0	81.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Cara staf pengajar dalam menjawab setiap pertanyaan mahasiswa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak puas	20	20.0	20.0	20.0
	Puas	80	80.0	80.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

sikap karyawan TU dalam menangani permasalahan mahasiswa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak puas	44	44.0	44.0	44.0
	Puas	56	56.0	56.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sikap staf pengajar kepada mahasiswa selama kegiatan belajar-mengajar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak puas	16	16.0	16.0	16.0
	Puas	84	84.0	84.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Correlations

Correlations

		Citra UAJY	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Mahasiswa
Citra UAJY	Pearson Correlation	1	.711**	.396**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.711**	1	.544**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
Kepuasan Mahasiswa	Pearson Correlation	.396**	.544**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

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

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Citra UAJY ^a	.	Enter

- a. All requested variables entered.
 b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.711 ^a	.505	.500	10.39295

- a. Predictors: (Constant), Citra UAJY

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10814.390	1	10814.390	100.121	.000 ^a
	Residual	10585.320	98	108.013		
	Total	21399.710	99			

- a. Predictors: (Constant), Citra UAJY
 b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.869	7.405		2.413	.018
	Citra UAJY	1.088	.109	.711	10.006	.000

- a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.544 ^a	.296	.289	2.96233

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	362.203	1	362.203	41.275	.000 ^a
	Residual	859.987	98	8.775		
	Total	1222.190	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.959	1.871		-.512	.609
	Kualitas Pelayanan	.130	.020	.544	6.425	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Citra UAJY	100	1.67	5.00	3.7461	.53370
Kualitas Pelayanan	100	2.12	4.92	3.5052	.56080
Kepuasan Mahasiswa	100	.07	1.00	.7273	.23424
Valid N (listwise)	100				

Frequencies

Citra UAJY

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Negatif	2	2.0	2.0	2.0
Netral	31	31.0	31.0	33.0
Positif	67	67.0	67.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Kualitas Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Baik	3	3.0	3.0	3.0
Cukup Baik	55	55.0	55.0	58.0
Baik	42	42.0	42.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Kepuasan Mahasiswa

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	8	8.0	8.0	8.0
Cukup Puas	20	20.0	20.0	28.0
Puas	72	72.0	72.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Citra UAJY ^a	.	Enter

- a. All requested variables entered.
 b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.396 ^a	.157	.149	3.24206

- a. Predictors: (Constant), Citra UAJY

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	192.117	1	192.117	18.278	.000 ^a
	Residual	1030.073	98	10.511		
	Total	1222.190	99			

- a. Predictors: (Constant), Citra UAJY
 b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.132	2.310		.490	.625
	Citra UAJY	.145	.034	.396	4.275	.000

- a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa