

LAMPIRAN 1

REKAP KUISIONER PENDAHULUAN

| RESP | NILAI PER UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | | | | | |
|------|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 | U11 | U12 | U13 | U14 |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 |
| 6 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 |
| 8 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 |
| 10 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 |
| 11 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 12 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 14 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 15 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 |
| 16 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 17 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 18 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 19 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 20 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 |
| 21 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 |
| 22 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 23 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 |
| 24 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 25 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 |
| 26 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 27 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 28 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 |
| 29 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 30 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 31 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 |
| 32 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 |
| 33 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 |
| 34 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 |
| 35 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 |
| 36 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 37 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 38 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 39 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 40 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 |

| RESP | NILAI PER UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | | | | | |
|------|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 | U11 | U12 | U13 | U14 |
| 41 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 42 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| 43 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 |
| 44 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 |
| 45 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 46 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 48 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



LAMPIRAN 2

Data Nilai r_{Hitung} Validitas Tingkat Persepsi

| No | Atribut | Rhitung | rTabel | Status |
|----|--|---------|--------|--------|
| 1 | Transparansi dan kesesuaian biaya sekolah | 0,720 | 0,296 | Valid |
| 2 | Waktu jam masuk kerja tepat waktu | 0,303 | 0,296 | Valid |
| 3 | Tersedianya ruang kelas dan ruang lab yang memadai | 0,681 | 0,296 | Valid |
| 4 | Cepatnya pelayanan petugas tata usaha | 0,610 | 0,296 | Valid |
| 5 | Ketanggapan manajemen menerima keluhan siswa | 0,599 | 0,296 | Valid |
| 6 | Kecepatan petugas tata usaha dalam melayani siswa | 0,651 | 0,296 | Valid |
| 7 | Profesionalisme guru dalam melayani siswa | 0,621 | 0,296 | Valid |
| 8 | Kompetensi guru dalam memberikan pelayanan | 0,343 | 0,296 | Valid |
| 9 | Fasilitas SMKN 6 mudah diakses | 0,312 | 0,296 | Valid |
| 10 | Tutur kata petugas tata usaha dalam melayani siswa | 0,338 | 0,296 | Valid |
| 11 | Keramahan yang diberikan petugas tata usaha | 0,346 | 0,296 | Valid |
| 12 | Kejelasan petugas tata usaha dalam menyampaikan informasi tentang SMKN 6 | 0,329 | 0,296 | Valid |
| 13 | Tersedianya informasi yang dapat dipercaya terkait promosi SMKN 6 yang dilakukan | 0,582 | 0,296 | Valid |
| 14 | Kejujuran yang dimiliki oleh setiap petugas tata usaha | 0,686 | 0,296 | Valid |
| 15 | Keamanan SMKN 6 dari tindakan kriminalitas | 0,714 | 0,296 | Valid |
| 16 | Keamanan SMKN 6 dalam kondisi darurat (tersedianya alarm tanda kebakaran) | 0,404 | 0,296 | Valid |
| 17 | Senyum, salam, sapa yang diberikan petugas tata usaha kepada siswa | 0,763 | 0,296 | Valid |
| 18 | Kenyamanan suhu dalam kelas (tersedianya ventilasi) | 0,298 | 0,296 | Valid |
| 19 | Kenyamanan tempat duduk/bangku dalam kelas | 0,517 | 0,296 | Valid |
| 20 | Kebersihan toilet pada SMKN 6 | 0,323 | 0,296 | Valid |
| 21 | Kejelasan identitas yang digunakan petugas (guru, pihak bk, tata usaha) | 0,554 | 0,296 | Valid |
| 22 | Kerapian seragam petugas (guru, pihak bk, tata usaha) | 0,506 | 0,296 | Valid |
| 23 | Kebersihan gedung SMKN 6 | 0,468 | 0,296 | Valid |
| 24 | Kebersihan ruang kelas dan ruang laboratorium | 0,541 | 0,296 | Valid |

LAMPIRAN 2

Data Nilai r_{Hitung} Validitas Tingkat Ekspetasi

| No | Atribut | Rhitung | rTabel | Status |
|----|--|---------|--------|--------|
| 1 | Transparansi dan kesesuaian biaya sekolah | 0,559 | 0,296 | Valid |
| 2 | Waktu jam masuk kerja tepat waktu | 0,738 | 0,296 | Valid |
| 3 | Tersedianya ruang kelas dan ruang lab yang memadai | 0,571 | 0,296 | Valid |
| 4 | Cepatnya pelayanan petugas tata usaha | 0,637 | 0,296 | Valid |
| 5 | Ketanggapan manajemen menerima keluhan siswa | 0,611 | 0,296 | Valid |
| 6 | Kecepatan petugas tata usaha dalam melayani siswa | 0,720 | 0,296 | Valid |
| 7 | Profesionalisme guru dalam melayani siswa | 0,708 | 0,296 | Valid |
| 8 | Kompetensi guru dalam memberikan pelayanan | 0,552 | 0,296 | Valid |
| 9 | Fasilitas SMKN 6 mudah diakses | 0,682 | 0,296 | Valid |
| 10 | Tutur kata petugas tata usaha dalam melayani siswa | 0,730 | 0,296 | Valid |
| 11 | Keramahan yang diberikan petugas tata usaha | 0,678 | 0,296 | Valid |
| 12 | Kejelasan petugas tata usaha dalam menyampaikan informasi tentang SMKN 6 | 0,633 | 0,296 | Valid |
| 13 | Tersedianya informasi yang dapat dipercaya terkait promosi SMKN 6 yang dilakukan | 0,634 | 0,296 | Valid |
| 14 | Kejujuran yang dimiliki oleh setiap petugas tata usaha | 0,519 | 0,296 | Valid |
| 15 | Keamanan SMKN 6 dari tindakan kriminalitas | 0,682 | 0,296 | Valid |
| 16 | Keamanan SMKN 6 dalam kondisi darurat (tersedianya alarm tanda kebakaran) | 0,707 | 0,296 | Valid |
| 17 | Senyum, salam, sapa yang diberikan petugas tata usaha kepada siswa | 0,579 | 0,296 | Valid |
| 18 | Kenyamanan suhu dalam kelas (tersedianya ventilasi) | 0,710 | 0,296 | Valid |
| 19 | Kenyamanan tempat duduk/bangku dalam kelas | 0,627 | 0,296 | Valid |
| 20 | Kebersihan toilet pada SMKN 6 | 0,679 | 0,296 | Valid |
| 21 | Kejelasan identitas yang digunakan petugas (guru, pihak bk, tata usaha) | 0,550 | 0,296 | Valid |
| 22 | Kerapian seragam petugas (guru, pihak bk, tata usaha) | 0,586 | 0,296 | Valid |
| 23 | Kebersihan gedung SMKN 6 | 0,677 | 0,296 | Valid |
| 24 | Kebersihan ruang kelas dan ruang laboratorium | 0,688 | 0,296 | Valid |

LAMPIRAN 2

Data Nilai koefHitung Reliabilitas Tingkat Persepsi

| No | Atribut | Koef hitung | Koef spearmen | Status |
|----|--|-------------|---------------|----------|
| 1 | Transparansi dan kesesuaian biaya sekolah | 1 | 0,9 | Reliable |
| 2 | Waktu jam masuk kerja tepat waktu | 1 | 0,9 | Reliable |
| 3 | Tersedianya ruang kelas dan ruang lab yang memadai | 0,99989 | 0,9 | Reliable |
| 4 | Cepatnya pelayanan petugas tata usaha | 0,99944 | 0,9 | Reliable |
| 5 | Ketanggapan manajemen menerima keluhan siswa | 1 | 0,9 | Reliable |
| 6 | Kecepatan petugas tata usaha dalam melayani siswa | 1 | 0,9 | Reliable |
| 7 | Profesionalisme guru dalam melayani siswa | 0,99944 | 0,9 | Reliable |
| 8 | Kompetensi guru dalam memberikan pelayanan | 0,99978 | 0,9 | Reliable |
| 9 | Fasilitas SMKN 6 mudah diakses | 0,99989 | 0,9 | Reliable |
| 10 | Tutur kata petugas tata usaha dalam melayani siswa | 0,99989 | 0,9 | Reliable |
| 11 | Keramahan yang diberikan petugas tata usaha | 0,99944 | 0,9 | Reliable |
| 12 | Kejelasan petugas tata usaha dalam menyampaikan informasi tentang SMKN 6 | 0,99967 | 0,9 | Reliable |
| 13 | Tersedianya informasi yang dapat dipercaya terkait promosi SMKN 6 yang dilakukan | 0,99955 | 0,9 | Reliable |
| 14 | Kejujuran yang dimiliki oleh setiap petugas tata usaha | 0,99944 | 0,9 | Reliable |
| 15 | Keamanan SMKN 6 dari tindakan kriminalitas | 0,99944 | 0,9 | Reliable |
| 16 | Keamanan SMKN 6 dalam kondisi darurat (tersedianya alarm tanda kebakaran) | 0,99967 | 0,9 | Reliable |
| 17 | Senyum, salam, sapa yang diberikan petugas tata usaha kepada siswa | 0,99944 | 0,9 | Reliable |
| 18 | Kenyamanan suhu dalam kelas (tersedianya ventilasi) | 0,99978 | 0,9 | Reliable |
| 19 | Kenyamanan tempat duduk/bangku dalam kelas | 0,99967 | 0,9 | Reliable |
| 20 | Kebersihan toilet pada SMKN 6 | 0,99967 | 0,9 | Reliable |
| 21 | Kejelasan identitas yang digunakan petugas (guru, pihak bk, tata usaha) | 0,99944 | 0,9 | Reliable |
| 22 | Kerapian seragam petugas (guru, pihak bk, tata usaha) | 0,99955 | 0,9 | Reliable |
| 23 | Kebersihan gedung SMKN 6 | 0,99967 | 0,9 | Reliable |
| 24 | Kebersihan ruang kelas dan ruang laboratorium | 0,99967 | 0,9 | Reliable |

LAMPIRAN 2

Data Nilai koefHitung Reliabilitas Tingkat Ekspetasi

| No | Atribut | Koef hitung | Koef spearmen | Status |
|----|--|-------------|---------------|----------|
| 1 | Transparansi dan kesesuaian biaya sekolah | 1 | 0,9 | Reliable |
| 2 | Waktu jam masuk kerja tepat waktu | 0,99955 | 0,9 | Reliable |
| 3 | Tersedianya ruang kelas dan ruang lab yang memadai | 1 | 0,9 | Reliable |
| 4 | Cepatnya pelayanan petugas tata usaha | 0,99967 | 0,9 | Reliable |
| 5 | Ketanggapan manajemen menerima keluhan siswa | 0,99944 | 0,9 | Reliable |
| 6 | Kecepatan petugas tata usaha dalam melayani siswa | 0,99955 | 0,9 | Reliable |
| 7 | Profesionalisme guru dalam melayani siswa | 1 | 0,9 | Reliable |
| 8 | Kompetensi guru dalam memberikan pelayanan | 1 | 0,9 | Reliable |
| 9 | Fasilitas SMKN 6 mudah diakses | 1 | 0,9 | Reliable |
| 10 | Tutur kata petugas tata usaha dalam melayani siswa | 1 | 0,9 | Reliable |
| 11 | Keramahan yang diberikan petugas tata usaha | 1 | 0,9 | Reliable |
| 12 | Kejelasan petugas tata usaha dalam menyampaikan informasi tentang SMKN 6 | 1 | 0,9 | Reliable |
| 13 | Tersedianya informasi yang dapat dipercaya terkait promosi SMKN 6 yang dilakukan | 1 | 0,9 | Reliable |
| 14 | Kejujuran yang dimiliki oleh setiap petugas tata usaha | 1 | 0,9 | Reliable |
| 15 | Keamanan SMKN 6 dari tindakan kriminalitas | 1 | 0,9 | Reliable |
| 16 | Keamanan SMKN 6 dalam kondisi darurat (tersedianya alarm tanda kebakaran) | 0,99944 | 0,9 | Reliable |
| 17 | Senyum, salam, sapa yang diberikan petugas tata usaha kepada siswa | 0,99967 | 0,9 | Reliable |
| 18 | Kenyamanan suhu dalam kelas (tersedianya ventilasi) | 0,99989 | 0,9 | Reliable |
| 19 | Kenyamanan tempat duduk/bangku dalam kelas | 1 | 0,9 | Reliable |
| 20 | Kebersihan toilet pada SMKN 6 | 0,99955 | 0,9 | Reliable |
| 21 | Kejelasan identitas yang digunakan petugas (guru, pihak bk, tata usaha) | 0,99955 | 0,9 | Reliable |
| 22 | Kerapian seragam petugas (guru, pihak bk, tata usaha) | 1 | 0,9 | Reliable |
| 23 | Kebersihan gedung SMKN 6 | 0,99978 | 0,9 | Reliable |
| 24 | Kebersihan ruang kelas dan ruang laboratorium | 0,99989 | 0,9 | Reliable |