

Lampiran 3

Perhitungan Validitas Variabel Nilai Jasa

Berikut Output Lisrel 8.7 Variabel Nilai Jasa, *Benefit per Cost* (Korbanan) Uang

DATE: 6/7/2015
TIME: 13:44

LISREL 8.70

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by
Scientific Software International, Inc.
7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100
Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.
Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140
Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2004
Use of this program is subject to the terms specified in the
Universal Copyright Convention.
Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file D:\Latihan\CFA Nilai Jasa\Benefit\BCUANG.spj:

Raw Data from file 'D:\Latihan\CFA Nilai Jasa\Benefit\BCuang.psf'

Sample Size = 50
Latent Variables BCUANG
Relationships
BCu1-BCu8 =BCUANG
Set the Variance of BCUang to 1.00
Path Diagram
End of problem

Sample Size = 50

Covariance Matrix

	BCu1	BCu2	BCu3	BCu4	BCu5	BCu6
BCu1	1.39					
BCu2	1.25	1.74				
BCu3	0.59	0.93	1.76			
BCu4	1.15	1.26	1.06	2.05		
BCu5	0.54	0.59	0.59	0.87	0.76	
BCu6	0.85	0.97	0.71	1.31	0.84	1.46
BCu7	0.86	0.99	0.80	1.25	0.80	1.24
BCu8	0.90	0.95	0.64	1.32	0.89	1.15

Wiwik Istiyarini, 2015

PENGARUH NILAI JASA TERHADAP CITRA INSTITUSI

MELALUI MEDIASI KEPUASAN MAHASISWA : Survei Terhadap Anggota Perpustakaan tahun 2012-2014 di Perpustakaan ITB

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Covariance Matrix

	BCu7	BCu8
BCu7	1.44	
BCu8	1.17	1.61

Number of Iterations = 17

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

Measurement Equations

$$\text{BCu1} = 0.84 * \text{BCUANG}, \text{Errorvar.} = 0.69, R^2 = 0.51$$

(0.15)	(0.15)
5.65	4.68

$$\text{BCu2} = 0.94 * \text{BCUANG}, \text{Errorvar.} = 0.85, R^2 = 0.51$$

(0.17)	(0.18)
5.69	4.68

$$\text{BCu3} = 0.73 * \text{BCUANG}, \text{Errorvar.} = 1.22, R^2 = 0.31$$

(0.18)	(0.25)
4.11	4.84

$$\text{BCu4} = 1.21 * \text{BCUANG}, \text{Errorvar.} = 0.58, R^2 = 0.72$$

(0.17)	(0.14)
7.29	4.29

$$\text{BCu5} = 0.75 * \text{BCUANG}, \text{Errorvar.} = 0.20, R^2 = 0.73$$

(0.10)	(0.048)
7.42	4.23

$$\text{BCu6} = 1.09 * \text{BCUANG}, \text{Errorvar.} = 0.26, R^2 = 0.82$$

(0.13)	(0.071)
8.14	3.75

$$\text{BCu7} = 1.08 * \text{BCUANG}, \text{Errorvar.} = 0.28, R^2 = 0.81$$

(0.13)	(0.072)
8.06	3.83

$$\text{BCu8} = 1.08 * \text{BCUANG}, \text{Errorvar.} = 0.44, R^2 = 0.73$$

(0.15)	(0.10)
7.36	4.26

Correlation Matrix of Independent Variables

BCUANG

Wiwik Istiyarini, 2015

PENGARUH NILAI JASA TERHADAP CITRA INSTITUSI

MELALUI MEDIASI KEPUASAN MAHASISWA : Survei Terhadap Anggota Perpustakaan tahun 2012-2014 di Perpustakaan ITB

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1.00

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 20

Minimum Fit Function Chi-Square = 53.97 (P = 0.00)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 48.00 (P = 0.00042)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 28.00

90 Percent Confidence Interval for NCP = (11.46 ; 52.25)

Minimum Fit Function Value = 1.10

Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.57

90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.23 ; 1.07)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.17

90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.11 ; 0.23)

P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.0020

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 1.63

90 Percent Confidence Interval for ECVI = (1.30 ; 2.13)

ECVI for Saturated Model = 1.47

ECVI for Independence Model = 12.02

Chi-Square for Independence Model with 28 Degrees of Freedom = 573.16

Independence AIC = 589.16

Model AIC = 80.00

Saturated AIC = 72.00

Independence CAIC = 612.46

Model CAIC = 126.60

Saturated CAIC = 176.83

Normed Fit Index (NFI) = 0.91

Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.91

Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.65

Comparative Fit Index (CFI) = 0.94

Incremental Fit Index (IFI) = 0.94

Relative Fit Index (RFI) = 0.87

Critical N (CN) = 35.11

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.11

Standardized RMR = 0.069

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.80

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.65

Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.45

Wiwik Istiyarini, 2015

PENGARUH NILAI JASA TERHADAP CITRA INSTITUSI

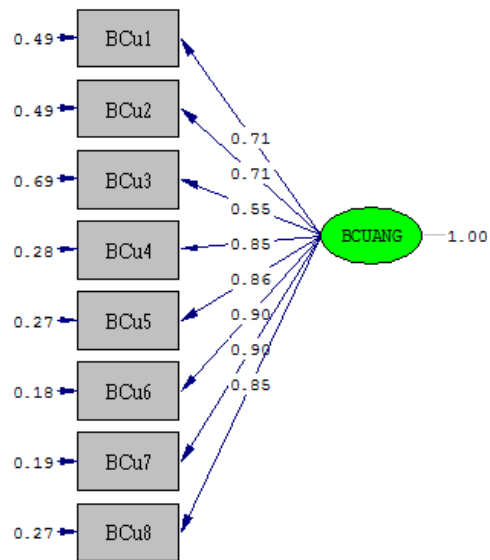
MELALUI MEDIASI KEPUASAN MAHASISWA : Survei Terhadap Anggota Perpustakaan tahun 2012-2014 di Perpustakaan ITB

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

The Modification Indices Suggest to Add an Error Covariance
 Between and Decrease in Chi-Square New Estimate
 BCu2 BCu1 19.7 0.52

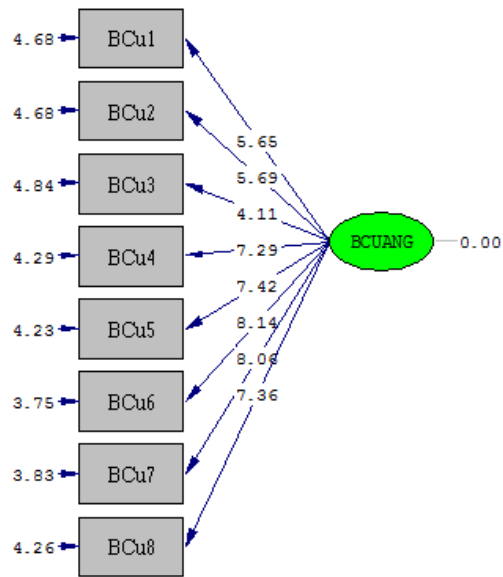
Time used: 0.031 Seconds

Standardized Solution



Chi-Square=48.00, df=20, P-value=0.00042, RMSEA=0.169

T-Value



Chi-Square=48.00, df=20, P-value=0.00042, RMSEA=0.169

Berikut Output Lisrel 8.7 Variabel Nilai Jasa, *Benefit per Cost* (Korbanan) Waktu

DATE: 6/ 7/2015
TIME: 18:44

L I S R E L 8.70

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by
Scientific Software International, Inc.
7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100
Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.

Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140
Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2004
Use of this program is subject to the terms specified in the
Universal Copyright Convention.
Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file D:\Latihan\CFA Nilai Jasa\Benefit\BCWaktu.spj:

Raw Data from file 'D:\Latihan\CFA Nilai Jasa\Benefit\BCWaktu.psf'

Wiwik Istiyarini, 2015

PENGARUH NILAI JASA TERHADAP CITRA INSTITUSI

MELALUI MEDIASI KEPUASAN MAHASISWA : Survei Terhadap Anggota Perpustakaan tahun 2012-2014 di Perpustakaan ITB

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Sample Size = 400
 Latent Variables BCWAKTU
 Relationships
 BCw1-BCw8=BCWAKTU
 Set the Variance of BCuang to 1.00
 Path Diagram
 End of problem

Sample Size = 400

Covariance Matrix

	BCw1	BCw2	BCw3	BCw4	BCw5	BCw6
BCw1	0.26					
BCw2	0.17	0.61				
BCw3	0.10	0.23	0.34			
BCw4	0.13	0.32	0.28	0.67		
BCw5	0.03	0.12	0.14	0.12	0.40	
BCw6	0.10	0.25	0.23	0.43	0.12	0.53
BCw7	0.12	0.43	0.22	0.37	0.22	0.41
BCw8	0.16	0.34	0.27	0.47	0.11	0.44

Covariance Matrix

	BCw7	BCw8
BCw7	0.93	
BCw8	0.43	0.60

Number of Iterations = 11
 LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

Measurement Equations

$$BCw1 = 0.21 * BCWAKTU, \text{ Errorvar.} = 0.21, R^2 = 0.18$$

(0.025)	(0.015)
8.45	13.86

$$BCw2 = 0.49 * BCWAKTU, \text{ Errorvar.} = 0.36, R^2 = 0.40$$

(0.036)	(0.027)
13.64	13.29

$$BCw3 = 0.39 * BCWAKTU, \text{ Errorvar.} = 0.19, R^2 = 0.45$$

(0.027)	(0.014)
14.76	13.08

$$BCw4 = 0.67 * BCWAKTU, \text{ Errorvar.} = 0.21, R^2 = 0.68$$

(0.034)	(0.019)
19.67	11.37

BCw5 = 0.20*BCWAKTU, Errorvar.= 0.36 , R² = 0.10
(0.032) (0.026)
6.24 13.99

BCw6 = 0.61*BCWAKTU, Errorvar.= 0.16 , R² = 0.71
(0.030) (0.014)
20.24 10.99

BCw7 = 0.63*BCWAKTU, Errorvar.= 0.54 , R² = 0.42
(0.044) (0.041)
14.14 13.20

BCw8 = 0.70*BCWAKTU, Errorvar.= 0.11 , R² = 0.81
(0.031) (0.013)
22.64 8.57

Correlation Matrix of Independent Variables

BCWAKTU

1.00

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 20

Minimum Fit Function Chi-Square = 181.33 (P = 0.0)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 173.38 (P = 0.0)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 153.38

90 Percent Confidence Interval for NCP = (115.00 ; 199.23)

Minimum Fit Function Value = 0.45

Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.38

90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.29 ; 0.50)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.14

90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.12 ; 0.16)

P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.00

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 0.51

90 Percent Confidence Interval for ECVI = (0.42 ; 0.63)

ECVI for Saturated Model = 0.18

ECVI for Independence Model = 6.26

Chi-Square for Independence Model with 28 Degrees of Freedom = 2480.21

Independence AIC = 2496.21

Model AIC = 205.38

Saturated AIC = 72.00

Independence CAIC = 2536.14

Model CAIC = 285.24

Saturated CAIC = 251.69

Normed Fit Index (NFI) = 0.93

Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.91

Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.66

Wiwik Istiyarini, 2015

PENGARUH NILAI JASA TERHADAP CITRA INSTITUSI

MELALUI MEDIASI KEPUASAN MAHASISWA : Survei Terhadap Anggota Perpustakaan tahun 2012-2014 di Perpustakaan ITB

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Comparative Fit Index (CFI) = 0.93
Incremental Fit Index (IFI) = 0.93
Relative Fit Index (RFI) = 0.90

Critical N (CN) = 83.66

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.035
Standardized RMR = 0.064
Goodness of Fit Index (GFI) = 0.90
Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.82
Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.50

The Modification Indices Suggest to Add an Error Covariance

Between	and	Decrease in Chi-Square	New Estimate
BCw2	BCw1	24.0	0.07
BCw3	BCw2	8.5	0.04
BCw5	BCw3	22.6	0.06
BCw6	BCw1	18.0	-0.04
BCw6	BCw2	29.0	-0.08
BCw7	BCw2	33.5	0.14
BCw7	BCw4	11.6	-0.07
BCw7	BCw5	19.8	0.10
BCw8	BCw5	12.2	-0.05
BCw8	BCw6	9.6	0.04

Time used: 0.047 Seconds

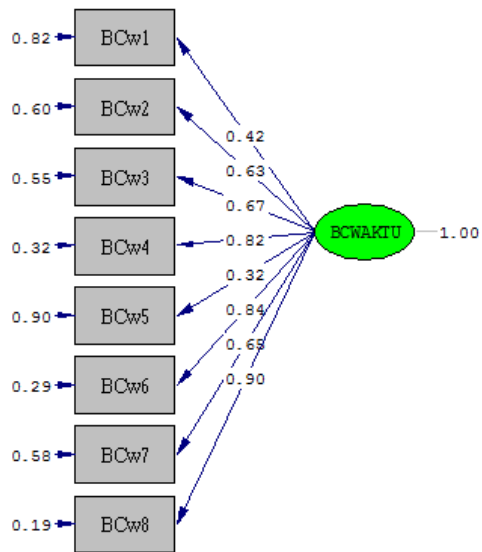
Standardized Solution

Wiwik Istiyarini, 2015

PENGARUH NILAI JASA TERHADAP CITRA INSTITUSI

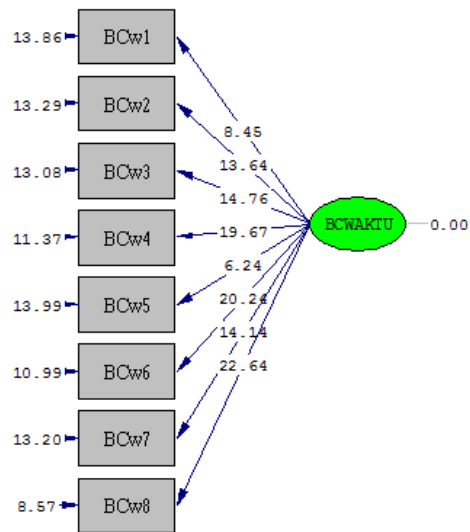
MELALUI MEDIASI KEPUASAN MAHASISWA : Survei Terhadap Anggota Perpustakaan tahun 2012-2014 di Perpustakaan ITB

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



Chi-Square=173.38, df=20, P-value=0.00000, RMSEA=0.139

T-Value



Chi-Square=173.38, df=20, P-value=0.00000, RMSEA=0.139

Berikut Output Lisrel 8.7 Variabel Nilai Jasa, *Benefit per Cost* (Korbanan) Tenaga

DATE: 6/7/2015
TIME: 19:12

LISREL 8.70

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by
Scientific Software International, Inc.
7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100
Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.

Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140
Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2004
Use of this program is subject to the terms specified in the
Universal Copyright Convention.
Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file D:\Latihan\CFA Nilai Jasa\Benefit\BCTenaga.spj:

Raw Data from file 'D:\Latihan\CFA Nilai Jasa\Benefit\BCTenaga.psf'

Sample Size = 400
Latent Variables BCTENAGA
Relationships
BCt1-BCt8 =BCTENAGA
Set the Variance of BCTenaga to 1.00
Path Diagram
End of problem

Sample Size = 400

Covariance Matrix

	BCt1	BCt2	BCt3	BCt4	BCt5	BCt6
BCt1	0.42					
BCt2	0.30	0.80				
BCt3	0.16	0.32	0.50			
BCt4	0.34	0.72	0.34	0.93		
BCt5	0.19	0.29	0.19	0.36	0.45	
BCt6	0.20	0.41	0.27	0.45	0.34	0.51
BCt7	0.27	0.62	0.25	0.66	0.35	0.36
BCt8	0.32	0.55	0.28	0.63	0.33	0.43

Covariance Matrix

BCt7	BCt8
-----	-----

Wiwik Istiyarini, 2015

PENGARUH NILAI JASA TERHADAP CITRA INSTITUSI

MELALUI MEDIASI KEPUASAN MAHASISWA : Survei Terhadap Anggota Perpustakaan tahun 2012-2014 di Perpustakaan ITB

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

BCt7 0.81
 BCt8 0.54 0.64

Number of Iterations = 13

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

Measurement Equations

BCt1 = 0.40*BCTENAGA, Errorvar.= 0.26 , R² = 0.38
 (0.030) (0.019)
 13.45 13.64

BCt2 = 0.78*BCTENAGA, Errorvar.= 0.19 , R² = 0.76
 (0.036) (0.016)
 21.91 11.53

BCt3 = 0.40*BCTENAGA, Errorvar.= 0.34 , R² = 0.32
 (0.033) (0.025)
 11.94 13.77

BCt4 = 0.87*BCTENAGA, Errorvar.= 0.18 , R² = 0.81
 (0.038) (0.017)
 23.01 10.68

BCt5 = 0.44*BCTENAGA, Errorvar.= 0.25 , R² = 0.44
 (0.030) (0.019)
 14.63 13.52

BCt6 = 0.55*BCTENAGA, Errorvar.= 0.20 , R² = 0.60
 (0.030) (0.016)
 18.18 12.94

BCt7 = 0.75*BCTENAGA, Errorvar.= 0.25 , R² = 0.69
 (0.037) (0.020)
 20.12 12.38

BCt8 = 0.73*BCTENAGA, Errorvar.= 0.11 , R² = 0.83
 (0.031) (0.010)
 23.59 10.08

Correlation Matrix of Independent Variables

BCTENAGA

 1.00

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 20
 Minimum Fit Function Chi-Square = 278.13 (P = 0.0)
 Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 255.47 (P = 0.0)
 Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 235.47
 90 Percent Confidence Interval for NCP = (187.60 ; 290.79)

Minimum Fit Function Value = 0.70
 Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.59
 90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.47 ; 0.73)
 Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.17
 90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.15 ; 0.19)
 P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.00

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 0.72
 90 Percent Confidence Interval for ECVI = (0.60 ; 0.86)
 ECVI for Saturated Model = 0.18
 ECVI for Independence Model = 10.25

Chi-Square for Independence Model with 28 Degrees of Freedom = 4073.60
 Independence AIC = 4089.60
 Model AIC = 287.47
 Saturated AIC = 72.00
 Independence CAIC = 4129.53
 Model CAIC = 367.33
 Saturated CAIC = 251.69

Normed Fit Index (NFI) = 0.93
 Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.91
 Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.67
 Comparative Fit Index (CFI) = 0.94
 Incremental Fit Index (IFI) = 0.94
 Relative Fit Index (RFI) = 0.90

Critical N (CN) = 54.89

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.029
 Standardized RMR = 0.052
 Goodness of Fit Index (GFI) = 0.86
 Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.75
 Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.48

The Modification Indices Suggest to Add an Error Covariance

Between	and	Decrease in Chi-Square	New Estimate
BCt4	BCt2	37.2	0.08
BCt5	BCt2	41.0	-0.08
BCt5	BCt4	9.5	-0.04
BCt6	BCt2	9.1	-0.04
BCt6	BCt3	15.5	0.05
BCt6	BCt4	12.4	-0.04
BCt6	BCt5	86.3	0.11
BCt7	BCt2	23.0	0.07
BCt7	BCt3	12.2	-0.06

Wiwik Istiyarini, 2015

PENGARUH NILAI JASA TERHADAP CITRA INSTITUSI

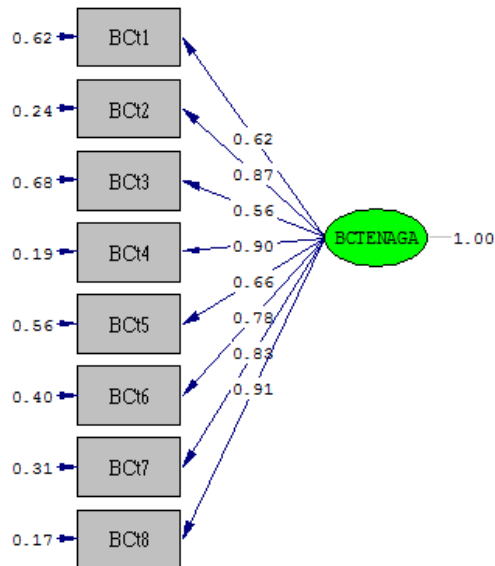
MELALUI MEDIASI KEPUASAN MAHASISWA : Survei Terhadap Anggota Perpustakaan tahun 2012-2014 di Perpustakaan ITB

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

BCt7	BCt6	27.9	-0.07
BCt8	BCt1	19.1	0.04
BCt8	BCt2	15.5	-0.04
BCt8	BCt6	25.4	0.05

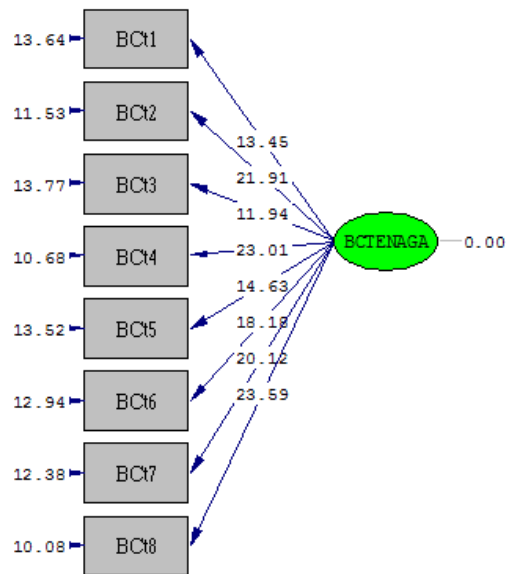
Time used: 0.047 Seconds

Standardized Solution



Chi-Square=255.47, df=20, P-value=0.00000, RMSEA=0.172

T-Value



Chi-Square=255.47, df=20, P-value=0.00000, RMSEA=0.172

Berikut Output Lisrel 8.7 Variabel Nilai Jasa, *Benefit per Cost* (Korbanan) Psikologis

DATE: 6/7/2015
TIME: 19:48

L I S R E L 8.70

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by
Scientific Software International, Inc.
7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100
Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.

Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140
Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2004
Use of this program is subject to the terms specified in the
Universal Copyright Convention.
Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file D:\Latihan\CFA Nilai Jasa\Benefit\BCPsikologi.spj:

Wiwik Istiyarini, 2015
PENGARUH NILAI JASA TERHADAP CITRA INSTITUSI
MELALUI MEDIASI KEPUASAN MAHASISWA : Survei Terhadap Anggota Perpustakaan tahun 2012-2014 di
Perpustakaan ITB
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Raw Data from file 'D:\Latihan\CFA Nilai Jasa\Benefit\BCPsikologi.psf'

Sample Size = 400
Latent Variables BCPSIKOLOGI
Relationships
BCp1-BCp8=BCPSIKOLOGI
Set the Variance of BCPSikologi to 1.00
Path Diagram
End of problem

Sample Size = 400

Covariance Matrix

	BCp1	BCp2	BCp3	BCp4	BCp5	BCp6
BCp1	0.50					
BCp2	0.40	0.90				
BCp3	0.20	0.37	0.50			
BCp4	0.48	0.49	0.27	0.67		
BCp5	0.33	0.35	0.16	0.40	0.53	
BCp6	0.46	0.66	0.22	0.55	0.45	0.83
BCp7	0.41	0.40	0.21	0.47	0.43	0.48
BCp8	0.45	0.52	0.31	0.54	0.42	0.54

Covariance Matrix

	BCp7	BCp8
BCp7	0.56	
BCp8	0.47	0.62

Number of Iterations = 7

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

Measurement Equations

$$\text{BCp1} = 0.62 * \text{BCPSIKOL}, \text{Errorvar.} = 0.12, R^2 = 0.77$$

(0.028)	(0.0096)
22.05	11.98

$$\text{BCp2} = 0.70 * \text{BCPSIKOL}, \text{Errorvar.} = 0.42, R^2 = 0.54$$

(0.041)	(0.031)
16.82	13.39

$$\text{BCp3} = 0.37 * \text{BCPSIKOL}, \text{Errorvar.} = 0.36, R^2 = 0.27$$

(0.033)	(0.026)
10.95	13.89

$$\text{BCp4} = 0.73 * \text{BCPSIKOL}, \text{Errorvar.} = 0.13, R^2 = 0.80$$

(0.032)	(0.011)
22.91	11.46

Wiwik Istiyarini, 2015

PENGARUH NILAI JASA TERHADAP CITRA INSTITUSI

MELALUI MEDIASI KEPUASAN MAHASISWA : Survei Terhadap Anggota Perpustakaan tahun 2012-2014 di Perpustakaan ITB

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

BCp5 = 0.57*BCPSIKOL, Errorvar.= 0.20 , R² = 0.62
(0.031) (0.015)
18.64 13.08

BCp6 = 0.76*BCPSIKOL, Errorvar.= 0.26 , R² = 0.69
(0.038) (0.021)
20.16 12.72

BCp7 = 0.65*BCPSIKOL, Errorvar.= 0.14 , R² = 0.75
(0.030) (0.012)
21.63 12.18

BCp8 = 0.73*BCPSIKOL, Errorvar.= 0.083 , R² = 0.87
(0.030) (0.0084)
24.46 9.90

Correlation Matrix of Independent Variables

BCPSIKOL

1.00

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 20

Minimum Fit Function Chi-Square = 311.37 (P = 0.0)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 285.34 (P = 0.0)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 265.34

90 Percent Confidence Interval for NCP = (214.42 ; 323.70)

Minimum Fit Function Value = 0.78

Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.67

90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.54 ; 0.81)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.18

90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.16 ; 0.20)

P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.00

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 0.80

90 Percent Confidence Interval for ECVI = (0.67 ; 0.94)

ECVI for Saturated Model = 0.18

ECVI for Independence Model = 12.28

Chi-Square for Independence Model with 28 Degrees of Freedom = 4882.38

Independence AIC = 4898.38

Model AIC = 317.34

Saturated AIC = 72.00

Independence CAIC = 4938.31

Model CAIC = 397.20

Saturated CAIC = 251.69

Wiwik Istiyarini, 2015

PENGARUH NILAI JASA TERHADAP CITRA INSTITUSI

MELALUI MEDIASI KEPUASAN MAHASISWA : Survei Terhadap Anggota Perpustakaan tahun 2012-2014 di Perpustakaan ITB

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Normed Fit Index (NFI) = 0.94
 Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.92
 Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.67
 Comparative Fit Index (CFI) = 0.94
 Incremental Fit Index (IFI) = 0.94
 Relative Fit Index (RFI) = 0.91

Critical N (CN) = 49.14

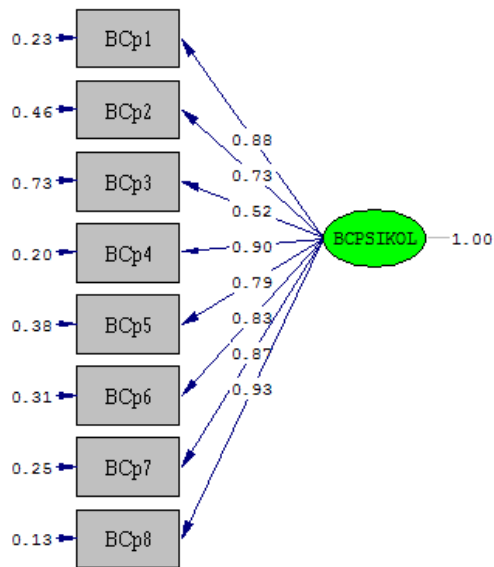
Root Mean Square Residual (RMR) = 0.037
 Standardized RMR = 0.055
 Goodness of Fit Index (GFI) = 0.85
 Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.73
 Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.47

The Modification Indices Suggest to Add an Error Covariance

Between	and	Decrease in Chi-Square	New Estimate
BCp3	BCp2	34.2	0.12
BCp4	BCp1	27.1	0.04
BCp5	BCp1	8.7	-0.03
BCp5	BCp2	14.0	-0.06
BCp5	BCp3	14.9	-0.06
BCp6	BCp2	73.0	0.16
BCp6	BCp3	15.2	-0.06
BCp7	BCp2	18.9	-0.06
BCp7	BCp3	10.1	-0.04
BCp7	BCp5	68.8	0.08
BCp8	BCp3	39.2	0.07

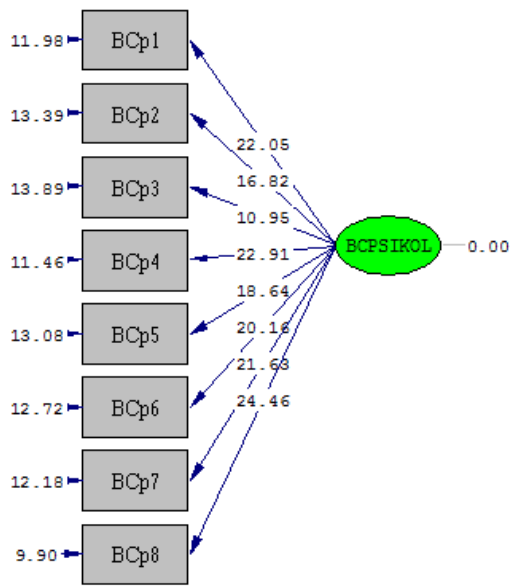
Time used: 0.063 Seconds

Standardized Solution



Chi-Square=285.34, df=20, P-value=0.00000, RMSEA=0.182

T-Value



Chi-Square=285.34, df=20, P-value=0.00000, RMSEA=0.182

Perhitungan Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa

Berikut Output Lisrel 8.7 Variabel Kepuasan Mahasiswa Dimensi *Tangible*

DATE: 5/29/2015

TIME: 21:50

L I S R E L 8.70

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by

Scientific Software International, Inc.

7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100

Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.

Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140

Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2004

Use of this program is subject to the terms specified in the
Universal Copyright Convention.

Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file D:\Latihan\CFA Kepuasan
Mahasiswa\Tangible\tangible.spj:

Raw Data from file 'D:\Latihan\CFA Kepuasan Mahasiswa\Tangible\Tangible.psf'

Sample Size = 400

Latent Variables TANGIBLE

Relationships

TANG1 -TANG10 = TANGIBLE

Set the Variance of Tangible to 1.00

Path Diagram

End of problem

Sample Size = 400

Covariance Matrix

	TANG1	TANG2	TANG3	TANG4	TANG5	TANG6
TANG1	0.43					
TANG2	0.22	0.40				
TANG3	0.17	0.15	0.48			
TANG4	0.15	0.15	0.31	0.52		
TANG5	0.26	0.20	0.18	0.27	0.87	

Wiwik Istiyarini, 2015

PENGARUH NILAI JASA TERHADAP CITRA INSTITUSI

MELALUI MEDIASI KEPUASAN MAHASISWA : Survei Terhadap Anggota Perpustakaan tahun 2012-2014 di
Perpustakaan ITB

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

TANG6	0.17	0.14	0.15	0.17	0.25	0.88
TANG7	0.14	0.15	0.10	0.09	0.14	0.20
TANG8	0.10	0.07	0.07	0.09	0.16	0.01
TANG9	0.08	0.01	0.05	0.12	0.25	0.08
TANG10	0.17	0.09	0.16	0.16	0.34	0.17

Covariance Matrix

	TANG7	TANG8	TANG9	TANG10
TANG7	0.92			
TANG8	0.27	0.83		
TANG9	0.14	0.23	1.02	
TANG10	0.24	0.27	0.62	1.17

Number of Iterations = 8

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

Measurement Equations

$$\text{TANG1} = 0.42 * \text{TANGIBLE}, \text{Errorvar.} = 0.25, R^2 = 0.42$$

(0.033)	(0.022)
12.90	11.45

$$\text{TANG2} = 0.36 * \text{TANGIBLE}, \text{Errorvar.} = 0.27, R^2 = 0.33$$

(0.032)	(0.022)
11.18	12.30

$$\text{TANG3} = 0.42 * \text{TANGIBLE}, \text{Errorvar.} = 0.30, R^2 = 0.37$$

(0.035)	(0.025)
12.05	11.91

$$\text{TANG4} = 0.46 * \text{TANGIBLE}, \text{Errorvar.} = 0.31, R^2 = 0.41$$

(0.036)	(0.027)
12.67	11.59

$$\text{TANG5} = 0.57 * \text{TANGIBLE}, \text{Errorvar.} = 0.54, R^2 = 0.38$$

(0.047)	(0.046)
12.09	11.89

$$\text{TANG6} = 0.38 * \text{TANGIBLE}, \text{Errorvar.} = 0.73, R^2 = 0.16$$

(0.050)	(0.055)
7.56	13.40

Wiwik Istiyarini, 2015

PENGARUH NILAI JASA TERHADAP CITRA INSTITUSI

MELALUI MEDIASI KEPUASAN MAHASISWA : Survei Terhadap Anggota Perpustakaan tahun 2012-2014 di Perpustakaan ITB

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

TANG7 = 0.33*TANGIBLE, Errorvar.= 0.81 , R² = 0.12
(0.052) (0.059)
6.30 13.63

TANG8 = 0.26*TANGIBLE, Errorvar.= 0.76 , R² = 0.083
(0.050) (0.055)
5.25 13.79

TANG9 = 0.31*TANGIBLE, Errorvar.= 0.93 , R² = 0.094
(0.055) (0.068)
5.61 13.74

TANG10 = 0.48*TANGIBLE, Errorvar.= 0.95 , R² = 0.19
(0.058) (0.071)
8.23 13.24

Correlation Matrix of Independent Variables

TANGIBLE

1.00

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 35

Minimum Fit Function Chi-Square = 338.17 (P = 0.0)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 344.53 (P = 0.0)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 309.53

90 Percent Confidence Interval for NCP = (253.72 ; 372.80)

Minimum Fit Function Value = 0.85

Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.78

90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.64 ; 0.93)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.15

90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.13 ; 0.16)

P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.00

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 0.96

90 Percent Confidence Interval for ECVI = (0.82 ; 1.12)

ECVI for Saturated Model = 0.28

ECVI for Independence Model = 3.43

Chi-Square for Independence Model with 45 Degrees of Freedom = 1350.21

Independence AIC = 1370.21

Model AIC = 384.53

Saturated AIC = 110.00

Independence CAIC = 1420.12

Wiwik Istiyarini, 2015

PENGARUH NILAI JASA TERHADAP CITRA INSTITUSI

MELALUI MEDIASI KEPUASAN MAHASISWA : Survei Terhadap Anggota Perpustakaan tahun 2012-2014 di Perpustakaan ITB

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Model CAIC = 484.36
Saturated CAIC = 384.53

Normed Fit Index (NFI) = 0.75
Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.70
Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.58
Comparative Fit Index (CFI) = 0.77
Incremental Fit Index (IFI) = 0.77
Relative Fit Index (RFI) = 0.68

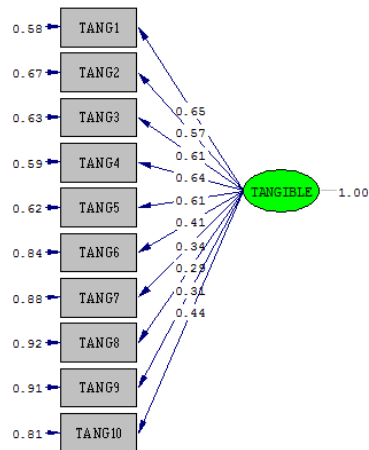
Critical N (CN) = 68.66

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.085
Standardized RMR = 0.096
Goodness of Fit Index (GFI) = 0.85
Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.77
Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.54

The Modification Indices Suggest to Add an Error Covariance
Between and Decrease in Chi-Square New Estimate

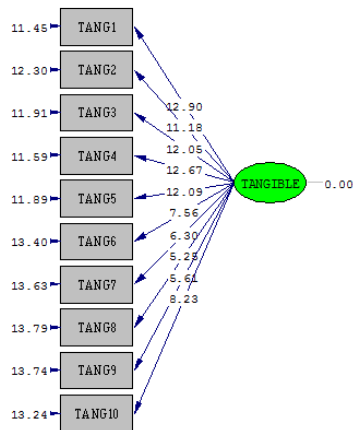
TANG2	TANG1	41.7	0.10
TANG4	TANG1	16.4	-0.08
TANG4	TANG3	94.1	0.19
TANG5	TANG3	14.8	-0.10
TANG7	TANG4	8.1	-0.08
TANG8	TANG7	23.6	0.20
TANG9	TANG2	19.4	-0.12
TANG9	TANG3	12.4	-0.10
TANG9	TANG8	12.7	0.15
TANG10	TANG2	12.7	-0.10
TANG10	TANG8	12.3	0.16
TANG10	TANG9	110.9	0.52

Standardized Solution



Chi-Square=344.53, df=35, P-value=0.00000, RMSEA=0.149

T-Value



Chi-Square=344.53, df=35, P-value=0.00000, RMSEA=0.149

Berikut Output Lisrel 8.7 Variabel Kepuasan Mahasiswa Dimensi *Reliability*

DATE: 5/29/2015
TIME: 20:52

L I S R E L 8.70

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by
Scientific Software International, Inc.
7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100
Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.

Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140
Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2004
Use of this program is subject to the terms specified in the

Wiwik Istiyarini, 2015

PENGARUH NILAI JASA TERHADAP CITRA INSTITUSI

MELALUI MEDIASI KEPUASAN MAHASISWA : Survei Terhadap Anggota Perpustakaan tahun 2012-2014 di Perpustakaan ITB

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

The following lines were read from file D:\Latihan\CFA Kepuasan Mahasiswa\Reliability\Reliability.spj:

Raw Data from file 'D:\Latihan\CFA Kepuasan Mahasiswa\Reliability\Reliability.psf'

Sample Size = 400
Latent Variables RELIABILITY
Relationships
RELI1 - RELI3 = RELIABILITY
Set the Variance of Reliability to 1.00
Path Diagram
End of problem

Sample Size = 400

Covariance Matrix

	RELI1	RELI2	RELI3
RELI1	0.28		
RELI2	0.23	0.38	
RELI3	0.02	0.01	0.36

Number of Iterations = 4

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

Measurement Equations

RELI1 = 0.53*RELIABIL, Errorvar.= 0.0049, R² = 0.98
(0.26) (0.28)
2.00 0.018

RELI2 = 0.44*RELIABIL, Errorvar.= 0.19 , R² = 0.50
(0.22) (0.19)
1.99 0.99

RELI3 = 0.030*RELIABIL, Errorvar.= 0.36 , R² = 0.0025
(0.034) (0.026)
0.90 14.12

Correlation Matrix of Independent Variables

RELIABIL

1.00

Goodness of Fit Statistics

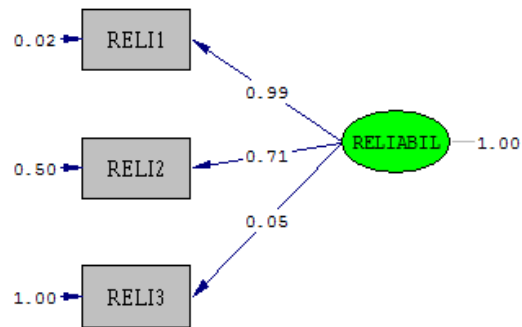
Degrees of Freedom = 0
Minimum Fit Function Chi-Square = 0.00 (P = 1.00)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 0.00 (P = 1.00)

The Model is Saturated, the Fit is Perfect !

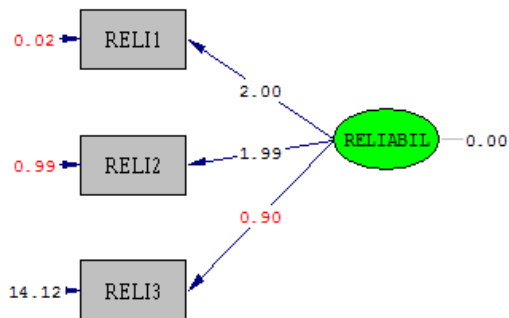
Time used: 0.047 Seconds

Standardized Solution



Chi-Square=0.00, df=0, P-value=1.00000, RMSEA=0.000

T-Value



Chi-Square=0.00, df=0, P-value=1.00000, RMSEA=0.000

Berikut Output Lisrel 8.7 Variabel Kepuasan Mahasiswa Dimensi *Responsiveness*

DATE: 5/25/2015

TIME: 15:02

LISREL 8.70

BY

Wiwik Istiyarini, 2015

PENGARUH NILAI JASA TERHADAP CITRA INSTITUSI

MELALUI MEDIASI KEPUASAN MAHASISWA : Survei Terhadap Anggota Perpustakaan tahun 2012-2014 di Perpustakaan ITB

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by
Scientific Software International, Inc.
7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100
Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.

Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140
Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2004
Use of this program is subject to the terms specified in the
Universal Copyright Convention.
Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file C:\Users\User\Documents\IBM\MBAWIWI\responsiveness.spj:

Raw Data from file 'C:\Users\User\Documents\IBM\MBAWIWI\responsiveness.psf'

Sample Size = 400
Latent Variables RESPONSIVENE
Relationships
RES1 - RES3 = RESPONSIVENE
Set the Variance of responsiveness to 1.00
Path Diagram
End of problem

Sample Size = 400

Covariance Matrix

	RES1	RES2	RES3
RES1	0.49		
RES2	0.24	0.43	
RES3	0.40	0.24	0.50

Number of Iterations = 0

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

Measurement Equations

RES1 = 0.64*RESPONSI, Errorvar.= 0.081 , R² = 0.83

(0.031) (0.021)

20.67 3.91

RES2 = 0.38*RESPONSI, Errorvar.= 0.28 , R² = 0.34

(0.031) (0.021)

12.16 13.33

RES3 = 0.63*RESPONSI, Errorvar.= 0.10 , R² = 0.80

(0.031) (0.020)

20.05 4.94

Wiwik Istiyarini, 2015

PENGARUH NILAI JASA TERHADAP CITRA INSTITUSI

MELALUI MEDIASI KEPUASAN MAHASISWA : Survei Terhadap Anggota Perpustakaan tahun 2012-2014 di
Perpustakaan ITB

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Correlation Matrix of Independent Variables

RESPONSI

1.00

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 0

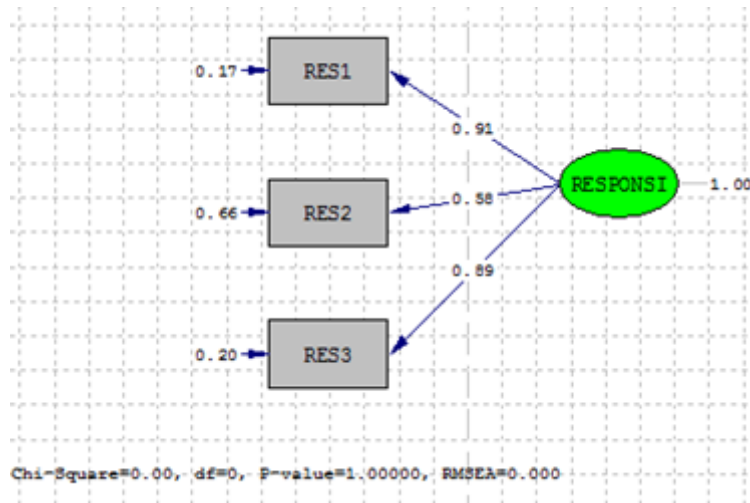
Minimum Fit Function Chi-Square = 0.0 (P = 1.00)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 0.00 (P = 1.00)

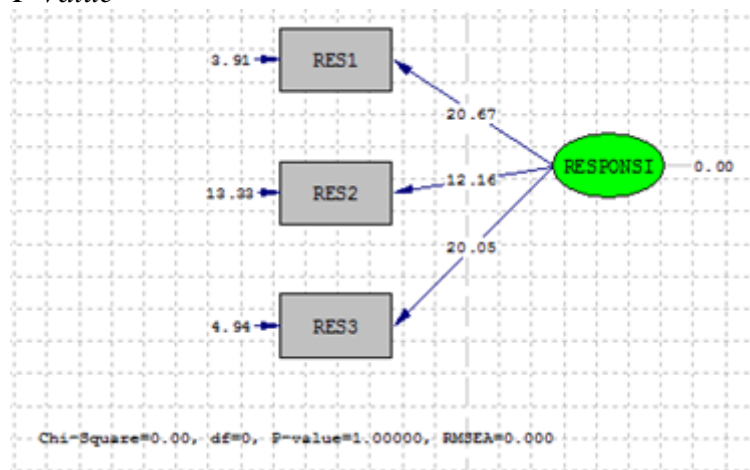
The Model is Saturated, the Fit is Perfect !

Time used: 0.000 Seconds

Standardized Solution



T-Value



Wiwik Istiyarini, 2015

PENGARUH NILAI JASA TERHADAP CITRA INSTITUSI

MELALUI MEDIASI KEPUASAN MAHASISWA : Survei Terhadap Anggota Perpustakaan tahun 2012-2014 di Perpustakaan ITB

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Lampiran 4

NILAI JASA

1. Nilai Jasa Dimensi Manfaat (*Benefit*)

Benefit atau manfaat adalah biaya yang dikorbankan atas manfaat produk/jasa, dan layanan yang diterima, kepercayaan yang diperoleh dan *image* jasa yang diterima. *Benefit* atau manfaat yang diperoleh oleh mahasiswa setelah pengguna atau mahasiswa menggunakan produk dan jasa dari perpustakaan dan mendapati produk atau jasa tersebut memberikan nilai tambah. Nilai mencerminkan sejumlah manfaat, baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud, dan biaya yang dipersepsikan oleh pelanggan (Kotler, 2013:14). Tabel 4.8 merupakan tanggapan mahasiswa ITB terhadap nilai jasa dimensi manfaat (*benefit*) yang diperoleh di perpustakaan ITB.

Tabel 4.8
Nilai Jasa Perpustakaan ITB Dimensi Tingkat Manfaat (*Benefit*)

No	Pernyataan	ST		T		CT		R		SR		Jumlah		
		r	%	r	%	r	%	r	%	r	%	Total	Skor	Rata 2
1	Tersedianya buku-buku referensi yang ada sangat membantu saya dalam menyelesaikan/mengerjakan tugas-tugas kuliah	95	23.75	247	61.75	48	12	9	2.25	1	0.25	400	1626	4.06
2	Petugas memiliki pengetahuan dalam bidangnya atau profesional dalam melayani pengunjung	41	10.25	253	63.25	93	23.25	9	2.25	4	1	400	1518	3.79
3	Ketersediaan layanan keluhan pengunjung	42	10.5	195	48.75	132	33	27	6.75	4	1	400	1444	3.61
4	Layanan dan fasilitas sarana prasarana yang disediakan membuat saya nyaman dan tenang berlama-lama di perpustakaan	208	52	175	43.75	16	4	1	0.25	0	0	400	1790	4.47
5	Jarak tempuh perpustakaan tidak jauh karena berada di tengah kota dan mudah aksesnya.	57	14.25	175	43.75	124	31	35	8.75	9	2.25	400	1436	3.59
6	Jam buka dan tutup perpustakaan sesuai jadwal waktu yang telah ditentukan	96	24	262	65.5	36	9	6	1.5	0	0	400	1648	4.12
7	Lokasi perpustakaan dekat dengan fakultas-fakultas di ITB	55	13.75	206	51.5	122	30.5	14	3.5	3	0.75	400	1496	3.74
8	Dengan adanya perpustakaan, saya merasa terbantu dalam	109	27.25	238	59.5	42	10.5	10	2.5	1	0.25	400	1644	4.11

Wiwik Istiyarini, 2015

PENGARUH NILAI JASA TERHADAP CITRA INSTITUSI

MELALUI MEDIASI KEPUASAN MAHASISWA : Survei Terhadap Anggota Perpustakaan tahun 2012-2014 di Perpustakaan ITB

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	menyelesaikan tugas-tugas kuliah.													
	Rata-rata													3.94

(Sumber: Hasil pengolahan data)

2. Nilai Jasa Dimensi Korbanan (*Cost*) Uang

Harga atau *cost*, dengan semakin banyaknya produk atau jasa sejenis yang bersaing di pasar, *cost* atau pengorbanan memiliki arti yang lebih luas, tidak hanya sebatas harga beli suatu produk yang telah dikeluarkan untuk mendapatkan manfaat (*benefit*). Sebagai contoh, kemudahan untuk mengoperasikan, ketersediaan koleksi, kemudahan mengakses suatu sistem, layanan pasca pembelian, dan biaya pemeliharaan, merupakan unsur-unsur pengorbanan yang diperhitungkan oleh *customer*, selain harga beli produk. Di dalam organisasi perpustakaan *cost* merupakan pengorbanan yang berupa produk dan jasa yang memberikan manfaat untuk mahasiswa sebagai fasilitas dari suatu perguruan tinggi dalam menunjang proses belajar mengajar. Adapaun *cost* berupa uang dari nilai jasa perpustakaan ITB dimensi korbanan dapat dilihat di tabel 4.9 berikut :

Tabel 4.9
Nilai Jasa Perpustakaan ITB Dimensi Korbanan (*Cost*) Berupa Uang

No	Pernyataan	SS		S		CS		TS		STS		Jumlah		
		r	%	r	%	r	%	r	%	r	%	Total	Skor	Rata 2
1	Tersedianya buku-buku referensi yang ada sangat membantu saya dalam menyelesaikan/mengerjakan tugas-tugas kuliah	87	21.75	112	28	150	37.5	27	6.75	24	6	400	1411	3.53
2	Petugas memiliki pengetahuan dalam bidangnya atau profesional dalam melayani pengunjung	32	8	165	41.25	161	40.25	3	0.75	39	9.75	400	1348	3.37
3	Ketersediaan layanan keluhan pengunjung	57	14.25	67	16.75	146	36.5	75	18.75	55	13.75	400	1196	2.99
4	Layanan dan fasilitas sarana prasarana yang disediakan membuat saya nyaman dan tenang berlama-lama di perpustakaan	118	29.5	144	36	91	22.75	23	5.75	24	6	400	1509	3.77
5	Jarak tempuh perpustakaan tidak jauh karena berada di tengah kota dan mudah aksesnya.	79	19.75	108	27	142	35.5	41	10.25	29	7.25	400	1741	4.35
6	Jam buka dan tutup perpustakaan sesuai jadwal	24	6	171	42.75	149	37.25	36	9	20	5	400	1343	3.36

Wiwik Istiyarini, 2015

PENGARUH NILAI JASA TERHADAP CITRA INSTITUSI

MELALUI MEDIASI KEPUASAN MAHASISWA : Survei Terhadap Anggota Perpustakaan tahun 2012-2014 di Perpustakaan ITB

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	waktu yang telah ditentukan													
7	Lokasi perpustakaan dekat dengan fakultas-fakultas di ITB	42	10.5	140	35	119	29.75	70	17.5	29	7.25	400	1296	3.24
8	Dengan adanya perpustakaan, saya merasa terbantu dalam menyelesaikan tugas-tugas kuliah.	136	34	102	25.5	124	31	15	3.75	23	5.75	400	1513	3.78
	Rata-rata													3,55

(Sumber: Hasil pengolahan data)

KEPUASAN MAHASISWA

Berdasarkan skor yang didapat dari rekapitulasi data keseluruhan variabel kepuasan mahasiswa dan citra institusi yang sudah dibahas dan dianalisa sebelumnya di bab 4, dapat pula data interval tersebut dianalisis dengan menghitung skoring setiap jawaban dari responden. Dari rekapitulasi data, dimana nilai-nilai yang ada dibandingkan dengan kriteria skor standar, yang didapat melalui perhitungan skor ideal dan skor terkecil, sehingga melalui skor standar tersebut dapat diketahui daerah kontinum yang menunjukkan wilayah ideal dari variabel (Y). Hal tersebut didapat dengan menggunakan rumus menurut Sugiyono (2010:135).

Tabel 4.20
Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa ITB

No	Ukuran	Perolehan Skor	Skor Ideal	%
	<i>Tangible</i>			
1	Ketersediaan ruang baca, ruang komputer, ruang audio visual, dll)	1600	2000	8
2	Ketersediaan furniture sesuai dengan fungsinya	1668	2000	83.4
3	Kesesuaian koleksi dengan kurikulum perkuliahan	1443	2000	72.15
4	Koleksi yang dibutuhkan pengguna lengkap dan baik	1481	2000	74.05
5	Ketersediaan komputer untuk browsing	1389	2000	69.45
6	Tempat penitipan barang (locker) memadai	1511	2000	75.55
7	Kamar mandi/WC	1471	2000	73.55
8	Tempat ibadah (mushola)	1358	2000	67.9
9	Ketersediaan Kantin/Cafe	648	2000	32.4
10	Tempat fotokopi yang memadai, murah, dan hasilnya bagus	1113	2000	55.65

Wiwik Istiyarini, 2015

PENGARUH NILAI JASA TERHADAP CITRA INSTITUSI

MELALUI MEDIASI KEPUASAN MAHASISWA : Survei Terhadap Anggota Perpustakaan tahun 2012-2014 di Perpustakaan ITB

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	Total	13682	20000	68.41
	<i>Emphaty</i>			
1	Kemudahan memperoleh jasa	1477	2000	73.85
2	Kejelasan informasi	1488	2000	74.4
3	Pemahaman petugas mengenai layanan, prosedur sistem informasi, peraturan dll	1527	2000	76.35
4	Keramahan petugas dalam memberi layanan	1440	2000	72
5	Keadilan dalam hal layanan	1550	2000	77.5
6	Usaha petugas dalam memberikan layanan terbaik	1517	2000	75.85
	Total	8999	12000	75

Lanjutan Tabel 4.20
Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa ITB

No	Ukuran	Perolehan Skor	Skor Ideal	%
	<i>Responsiveness</i>			
1	Kecekatan petugas dalam memberikan layanan	1492	2000	74.6
2	Kejelasan prosedur/peraturan	1521	2000	76.05
3	Kecepatan petugas memberi layanan	1506	2000	75.3
	Total	4519	6000	75.32
	<i>Reliability</i>			
1	Ketepatan pelaksanaan	1553	2000	77.65
2	Kesesuaian pelaksanaan dengan prosedur	1567	2000	78.35
3	Keakuratan data	1596	2000	79.8
	Total	4716	6000	78.6
	<i>Assurance</i>			
1	Kemampuan petugas dalam memberikan layanan	1551	2000	77.5
2	Kecermatan petugas dalam memberikan layanan	1526	2000	76.3
3	Kepercayaan anggota	1566	2000	78.3
4	Keamanan anggota	1565	2000	78.25
	Total	6208	8000	77.6
	Skor Total	38124	52000	73.32

(Sumber: Hasil pengolahan data)

CITRA INSTITUSI

Wiwik Istiyarini, 2015

PENGARUH NILAI JASA TERHADAP CITRA INSTITUSI

MELALUI MEDIASI KEPUASAN MAHASISWA : Survei Terhadap Anggota Perpustakaan tahun 2012-2014 di Perpustakaan ITB

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 4.23
Rekapitulasi Citra Institusi ITB

No	Ukuran	Perolehan Skor	Skor Ideal	%
Citra Kognitif				
1	Implementasi teknologi (dalam proses belajar mengajar, Proses Administrasi dll) di kampus ITB	1551	2000	77.55
2	Keragaman (bervariasi) program studi yang ditawarkan ITB	1639	2000	81.95
3	Kualitas pembelajaran di ITB sangat terjamin	1581	2000	79.05
4	Dosen ITB berkualitas dan memiliki kompetensi yang baik	1278	2000	63.9
5	Memberikan pelayanan dengan baik pada saat menjadi mahasiswa dan setelah lulus	1605	2000	80.25
6	Jumlah persaingan sangat banyak untuk masuk ke ITB	1779	2000	88.95

Lanjutan Tabel 4.23
Rekapitulasi Citra Institusi ITB

7	Biaya studi sangat besar yang harus dikeluarkan selama studi di ITB	1600	2000	8
8	ITB merupakan perguruan tinggi yang sangat terkenal	1771	2000	88.55
9	Memiliki Sarana prasarana (perpustakaan) yang lengkap dalam mendukung proses belajar mengajar di ITB	1473	2000	73.65
Total		14277	18000	79.32
Citra Afektif				
1	ITB memiliki reputasi yang baik dalam mencerdaskan masyarakat Indonesia, khususnya dibidang <i>engeenering</i>	1649	2000	82.45
2	ITB memiliki SDM (Dosen dan staf administrasi) yang profesional dalam mengelola dan menjalankan pendidikan perguruan tinggi	1627	2000	81.35
3	Menjadi mahasiswa di ITB maupun setelah lulus, menumbuhkan rasa percaya diri pada saya	1644	2000	82.2
4	Proses belajar mengajar di ITB sangat kondusif dan menyenangkan	1498	2000	74.9
5	Lingkungan kampus di ITB mendukung dan memotivasi saya untuk berkeaktifitas	1534	2000	76.7
6	Suasana akademik (keakraban mahasiswa dengan dosen, suasana belajar mengajar dll) di ITB sangat menyenangkan	1474	2000	73.7
7	Terjalin keakraban dengan staf akademik ITB	1384	2000	69.2

Wiwik Istiyarini, 2015

PENGARUH NILAI JASA TERHADAP CITRA INSTITUSI

MELALUI MEDIASI KEPUASAN MAHASISWA : Survei Terhadap Anggota Perpustakaan tahun 2012-2014 di Perpustakaan ITB

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

8	Interaksi sosial antara mahasiswa di kampus ITB sangat menyenangkan	1506	2000	75.3
9	Pelayanan dan kinerja perpustakaan sangat penting untuk mendukung proses belajar mengajar di kampus ITB	1726	2000	86.3
	Total	14042	18000	78.01
	Skor Total	28319	36000	78.66

(Sumber: Hasil pengolahan data)