



**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS
LAYANAN PENDIDIKAN DENGAN MODEL HEISQUAL DI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

SKRIPSI

AYANG AISYAH ANANDA IQBAL

2210312085

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

FAKULTAS TEKNIK

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

2026



**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS
LAYANAN PENDIDIKAN DENGAN MODEL HEISQUAL DI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Teknik**

**AYANG AISYAH ANANDA IQBAL
2210312085**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
2026**

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Ayang Aisyah Ananda Iqbal

NIM : 2210312085

Program Studi : Teknik Industri

Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DENGAN MODEL HEISQUAL DI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

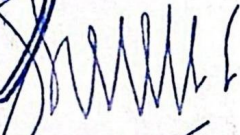
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.



M. Rachman Waluyo, S.T., M.T.
Penguji Utama




Intan Novita Dewi, S.T., M.T.
Penguji Lembaga


Dr. Eng. Ir. Teguh Firmansyah, S.T.,
M.T., IPM
Dekan Teknik



Ir. Nur Fajriah, S.T., M.T., IPM
Penguji 1 (Pembimbing)



Ir. Nur Fajriah, S.T., M.T., IPM
Ka. Prodi Teknik Industri

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 14 Juli 2026

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DENGAN MODEL HEISQUAL DI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

Disusun Oleh:

Ayang Aisyah Ananda Iqbal
2210312085

Menyetujui,



Ir. Nur Fajriah, S.T., M.T., IPM.
Pembimbing I



Wendy Febrianty Mardhiyah, S.T., M.T.,
Pembimbing II

Jakarta, 5 Januari 2025
Mengetahui,



Ir. Nur Fajriah, S.T., M.T., IPM.
Kepala Program Studi Teknik Industri

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ayang Aisyah Ananda Iqbal

NIM : 2210312085

Program Studi : S1 Teknik Industri

Menyatakan bahwa Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 14 Juli 2026

Yang menyatakan,



(Ayang Aisyah Ananda Iqbal)

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta,
Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ayang Aisyah Ananda Iqbal

NIM : 2210312085

Fakultas : Teknik

Program Studi : S1 Teknik Industri

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta atas karya saya yang berjudul:

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DENGAN MODEL HEISQUAL DI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihkan media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 14 Juli 2026

Yang menyatakan,



(Ayang Aisyah Ananda Iqbal)

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DENGAN MODEL HEISQUAL DI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

Ayang Aisyah Ananda Iqbal

ABSTRAK

Kualitas layanan pendidikan merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap perguruan tinggi. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas layanan pendidikan berdasarkan model *Higher Education Service Quality* (HEISQUAL), menguji pengaruh setiap dimensi HEISQUAL terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan *Covariance-Based Structural Equation Modeling* (CB-SEM), serta menentukan prioritas perbaikan layanan melalui *Importance–Performance Analysis* (IPA). Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif terhadap 200 mahasiswa aktif Program Sarjana Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta (UPNVJ). Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan 63 indikator HEISQUAL dan 7 indikator kepuasan mahasiswa. Uji validitas dilakukan menggunakan *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO) dan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach’s Alpha*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi HEISQUAL memiliki nilai kesenjangan negatif antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Hasil CB-SEM menunjukkan bahwa *Teacher’s Profile*, *Infrastructure and Facilities*, *Management and Support Staff*, serta *Employment Quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan *Curriculum*, *Safety and Security*, dan *Students’ Skills Development* tidak berpengaruh signifikan. Analisis IPA mengidentifikasi 10 indikator yang menjadi prioritas utama perbaikan, terutama pada aspek *Teacher’s Profile*, *Infrastructure and Facilities*, *Management and Support Staff*, serta *Employment Quality*. Hasil penelitian diharapkan menjadi dasar bagi UPNVJ dalam menetapkan prioritas peningkatan kualitas layanan pendidikan secara lebih efektif.

Kata kunci: HEISQUAL, kualitas layanan pendidikan, kepuasan mahasiswa, CB-SEM, *Importance–Performance Analysis* (IPA).

***ANALYSIS OF STUDENT SATISFACTION WITH
EDUCATIONAL SERVICE QUALITY USING THE HEISQUAL
MODEL AT UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
VETERAN JAKARTA***

Ayang Aisyah Ananda Iqbal

ABSTRACT

Educational service quality is a key factor influencing student satisfaction in higher education institutions. This study aims to analyze educational service quality using the Higher Education Service Quality (HEISQUAL) model, examine the influence of each HEISQUAL dimension on student satisfaction through Covariance-Based Structural Equation Modeling (CB-SEM), and determine service improvement priorities using Importance–Performance Analysis (IPA). A quantitative approach was employed involving 200 undergraduate students at Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta (UPNVJ). Data were collected using a questionnaire consisting of 63 HEISQUAL indicators and 7 student satisfaction indicators. Instrument validity was assessed using the Kaiser–Meyer–Olkin (KMO) test, while reliability was evaluated using Cronbach’s Alpha. The results indicate that all HEISQUAL dimensions exhibit negative gap scores between perceived performance and importance. CB-SEM analysis reveals that Teacher’s Profile, Infrastructure and Facilities, Management and Support Staff, and Employment Quality significantly influence student satisfaction, whereas Curriculum, Safety and Security, and Students’ Skills Development do not. IPA identifies ten indicators requiring immediate improvement, particularly those related to teaching quality, educational facilities, administrative services, and university–industry collaboration. These findings provide strategic recommendations for improving educational service quality at UPNVJ.

Keywords: *HEISQUAL, educational service quality, student satisfaction, CB-SEM, Importance–Performance Analysis (IPA)*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan kemudahan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan Pendidikan dengan Model HEISQUAL di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala hormat dan kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan berkat dan rahmatnya sehingga penulis dapat diberikan kesehatan dan kelancaran dalam pengerjaan skripsi ini.
2. Pintu surgaku, Mama tercinta, Anengsih, yang selalu menjadi penyemangat penulis dan menjadi sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Sembah sujud dan rasa terima kasih yang tak terhingga atas setiap kasih sayang, ketulusan, pengorbanan, nafkah, dan doa yang selalu terlantun di setiap sujud Mama. Terima kasih telah membimbing penulis sejak masa kecil hingga akhirnya dapat menempuh bangku perguruan tinggi dan meraih gelar sarjana. Semoga Mama selalu diberikan kesehatan, umur panjang, dan kebahagiaan, karena Mama harus selalu ada di setiap perjuangan dan pencapaian hidup penulis.
3. Bapak Dr. Eng. Ir. Teguh Firmansyah, S.T., M.T., IPM selaku Dekan Fakultas Teknik UPN “Veteran” Jakarta.
4. Ibu Ir. Nur Fajriah., S.T., M.T., IPM. selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri UPNVJ sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu, tenaga, saran, pengetahuan dan semangat yang diberikan kepada penulis.
5. Ibu Wendy Febrianty Mardhiyah, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan waktu, tenaga, saran, pengetahuan dan semangat yang diberikan kepada penulis.

6. Keluarga penulis, terutama almarhum Papih dan almarhumah Mamih, yang telah kebersamai, merawat, dan mendidik penulis sejak kecil dengan penuh kasih sayang. Segala pencapaian ini tidak akan terwujud tanpa doa, nasihat, serta nilai-nilai kehidupan yang telah ditanamkan kepada penulis. Semoga Allah SWT menempatkan Papih dan Mamih di tempat terbaik di sisi-Nya.
7. Sahabat SMP penulis, Caca, Vindka, dan Dian, yang telah menjadi bagian dari perjalanan panjang penulis dan selalu memberikan dukungan, semangat, menemani manis pahitnya hidup, serta mengajarkan artinya persahabatan.
8. Audy dan Khalita, sahabat kuliah yang tidak pernah penulis sangka akan menjadi sangat dekat sejak hari pertama PATRIBERA. Terima kasih telah hadir, menemani proses perkuliahan, memberikan banyak cerita, dukungan, dan menjadi bagian penting dalam perjalanan penulis selama menempuh pendidikan di bangku kuliah.
9. Ulfah, Jeni dan Fasya, sahabat seperjuangan penulis dalam menyelesaikan skripsi, yang telah menjadi teman berbagi keluh kesah, saling menguatkan, dan kebersamai penulis dalam menghadapi berbagai proses penyusunan skripsi.
10. Sahabat Multimedia Medkominfo BEM UPNVJ 2024, terutama Lily dan Liza, yang penulis temui selama berproses di BEM. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan organisasi penulis, memberikan pengalaman, kebersamaan, dan pertemanan yang penuh tawa hingga saat ini.
11. Fathur, sahabat penulis sejak masa SMA, yang selalu hadir sebagai tempat bercerita dan berkeluh kesah. Terima kasih telah menemani penulis, memberikan dukungan, serta membantu membangunkan penulis ketika terdapat jadwal bimbingan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman Teknik Industri UPNVJ Angkatan 2022 yang senantiasa memberikan dukungan, bantuan, dan kebersamaan selama masa perkuliahan.

Jakarta, Juni 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Ruang Lingkup.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.6 Sistematika Penulisan.....	11
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Kualitas Pelayanan Pendidikan.....	20
2.2.1 Perbedaan Layanan Akademik dan Non-Akademik.....	21
2.2.2 Konsep Kualitas Layanan di Perguruan Tinggi.....	23
2.2.3 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kualitas Layanan.....	24
2.3 Kepuasan Mahasiswa.....	25
2.3.1 Teori Kepuasan.....	26
2.3.2 Indikator umum kepuasan mahasiswa.....	28
2.4 Model <i>Higher Education Service Quality</i> (HEISQUAL).....	29

2.5 Hubungan antara Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	32
2.6 <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	33
2.6.1 Konsep <i>Structural Equation Modeling</i>	33
2.6.2 Pendekatan CB-SEM dan PLS-SEM.....	33
2.6.3 Alasan Pemilihan CB-SEM dalam Penelitian Ini.....	35
2.6.4 Model Pengukuran dan Model Struktural.....	36
2.6.5 <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA).....	36
2.6.6 Asumsi dalam CB-SEM.....	37
2.6.7 Kriteria Kesesuaian Model (<i>Goodness of Fit</i>).....	38
2.6.8 Validitas dan Reliabilitas Konstruk.....	39
2.6.9 Modifikasi Model.....	40
2.7 <i>Importance–Performance Analysis</i> (IPA).....	41
2.8 Kerangka Berpikir.....	43
2.9 Hipotesis Penelitian.....	43
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	45
3.1 Tahapan Penelitian.....	45
3.2 Tahap Persiapan.....	47
3.2.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	47
3.2.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	47
3.2.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	48
3.3 Tahap Pengumpulan Data.....	49
3.3.1 Jenis Data.....	49
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	51
3.3.3.1 Populasi Penelitian.....	51
3.3.3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	51
3.3.3.3 Penentuan Ukuran Sampel.....	53
3.3.3.4 Prosedur Penyaringan Data.....	56
3.3.4 Desain Kuesioner Penelitian.....	58
3.3.4.1 Desain Kuesioner <i>Service Quality</i>	58
3.3.4.2 Desain Kuesioner <i>Students Satisfaction</i>	63

3.3.5 Teknik Pengukuran dan Skala.....	63
3.4 Tahap Pengolahan dan Analisis Data.....	65
3.4.1 Uji Kualitas Instrumen.....	65
3.4.1.1 Uji Kecukupan Data.....	65
3.4.1.2 Uji Validitas.....	66
3.4.1.3 Uji Reliabilitas.....	66
3.4.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	67
3.4.3 Analisis HEISQUAL.....	67
3.4.4 Analisis <i>Covariance-Based Structural Equation Modeling</i> (CB-SEM). 68	
3.4.4.1 Pengembangan Model Berbasis Teori.....	68
3.4.4.2 Penyusunan Diagram Jalur.....	69
3.4.4.3 Konversi Diagram Jalur ke dalam Persamaan.....	69
3.4.4.4 Pemilihan Matriks Input dan Teknik Estimasi.....	70
3.4.4.5 Evaluasi Kemungkinan Munculnya <i>Identification Problem</i>	70
3.4.4.6 Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit</i>	70
3.4.4.7 Interpretasi dan Modifikasi Model.....	72
3.4.4.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk.....	72
3.4.4.9 Uji Hipotesis.....	73
3.4.5 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	73
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	76
4.1 Karakteristik Umum Responden Penelitian.....	76
4.1.1 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
4.1.2 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Fakultas.....	77
4.1.3 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Program Studi.....	78
4.1.4 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Angkatan.....	79
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	80
4.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	83
4.4 Analisis Kualitas Layanan berdasarkan Metode HEISQUAL.....	84
4.4.1 Nilai Kesenjangan (Gap) Kualitas Layanan per Indikator.....	84
4.4.3 Analisis Kesenjangan (Gap) Kualitas Layanan per Dimensi.....	86
4.5 Analisis Structural Equation Modeling (CB-SEM).....	88
4.5.1 Persamaan Pengukuran Model (<i>Measurement Model</i>).....	91

4.5.1.1 Model Pengukuran (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>).....	91
4.5.1.2 Model Struktural.....	95
4.5.1.3 Modifikasi Model.....	96
4.5.2 Evaluasi Asumsi CB-SEM.....	100
4.5.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk.....	101
4.5.4 Uji Hipotesis.....	102
4.5.5 Konversi Persamaan Struktural.....	103
4.6 Analisis <i>Importance–Performance Analysis</i> (IPA).....	104
4.6.1 Rekapitulasi Hasil Analisis IPA.....	104
4.6.2 Analisis Tingkat Kesesuaian.....	106
4.6.3 Analisis Kuadran IPA.....	107
4.6.4 Rekomendasi Perbaikan Prioritas.....	110
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	114
5.1 Kesimpulan.....	114
5.2 Saran.....	115
5.2.1 Saran bagi Pihak Institusi (UPNVJ).....	115
5.2.2 Saran bagi Penelitian Selanjutnya.....	116
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Pra-survei Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan Pendidikan.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 2.2 Perbandingan Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 2.3 Perbandingan CB-SEM dan PLS-SEM.....	34
Tabel 2.4 Indeks <i>Goodness of Fit</i> dan Nilai <i>Cut-off</i>	39
Tabel 3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	48
Tabel 3.2 Perhitungan Jumlah Parameter Bebas Model Penelitian.....	53
Tabel 3.3 Rekapitulasi Prosedur Penyaringan Data.....	57
Tabel 3.4 Desain Kuesioner Penelitian HEISQUAL.....	58
Tabel 3.5 Desain Kuesioner Penelitian <i>Students Satisfaction</i>	63
Tabel 3.6 Kategori Interval Penilaian Responden.....	67
Tabel 3.7 Indeks <i>Goodness of Fit</i> dan Nilai <i>Cut-off</i>	71
Tabel 4.1 Uji Validitas KMO and Bartlett's Test.....	81
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas.....	82
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden per Konstruk.....	83
Tabel 4.4 Rata-rata Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>) per Indikator.....	84
Tabel 4.5 Nilai Kesenjangan (<i>Gap</i>) Kualitas Layanan per Dimensi.....	86
Tabel 4.6 Nilai <i>Goodness of Fit</i> Model Pengukuran.....	91
Tabel 4.7 <i>Regression Weights</i> dan <i>Standardized Loading Model</i> Pengukuran.....	92
Tabel 4.9 Nilai <i>Goodness of Fit</i> Setelah Modifikasi.....	97
Tabel 4.10 Nilai <i>Construct Reliability</i> dan <i>Average Variance Extracted</i>	101
Tabel 4.11 Hasil Uji Hipotesis.....	102
Tabel 4.12 Hasil Analisis <i>Importance-Performance Analysis</i>	104
Tabel 4.13 Kriteria Kuadran IPA.....	106
Tabel 4.14 Pemetaan Indikator pada Diagram Kartesius IPA.....	107
Tabel 4.15 Rincian Indikator Kuadran I (Prioritas Utama).....	108
Tabel 4.16 Rekomendasi Perbaikan Prioritas.....	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Cuplikan <i>Google Review</i> mengenai Fasilitas dan UKT.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	43
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian.....	46
Gambar 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
Gambar 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Fakultas.....	77
Gambar 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Program Studi.....	79
Gambar 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Angkatan.....	80
Gambar 4.5 Model Penelitian.....	90
Gambar 4.6 <i>Measurement Model</i>	91
Gambar 4.7 <i>Structural Model</i>	95
Gambar 4.8 Model Modifikasi.....	97
Gambar 4.9 Diagram Kartesius <i>Importance-Performance Analysis</i>	107

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 QR Code Responden Pra Survei Penelitian

Lampiran 2 Expert Judgement Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 QR Code Data Responden Penelitian