

Kepada Yth.

Bapak / Ibu / Sdr /Sdri

Konsumen/pengguna Jasa SMK Yuppantek 2

Di Tempat

Dengan hormat,

Dengan ini diberitahukan bahwa untuk keperluan penyusunan tesis dengan judul “Kualitas Jasa Pelayanan SMK Yuppantek – 2 Curug Tangerang”, diperlukan pengumpulan data yang berkaitan dengan judul tersebut. Maka dari itu dengan segala kerendahan hati saya mohon bantuannya dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk mengisi daftar pertanyaan berikut.

Akhirnya atas kesediaan bapak/Ibu/Sdr/Sdri , saya mengucapkan terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya.

Tangeran, Januari 2014

Peneliti

I. Identitas Responden

1. Nama Responden (boleh tidak diisi) :
2. Usia anda saat ini :
 - a. 20 – 29 tahun
 - b. 30 – 39 tahun
 - c. 40 – 49 tahun
 - d. > 50 tahun
3. Jenis kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
4. Pendidikan formal :
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA/SMEA
 - d. Diploma
 - e. S1
 - f. S2
 - g. Lainnya
5. Pekerjaan :
 - a. Pelajar/mahasiswa
 - b. Wiraswasta
 - c. PNS
 - d. Petani
 - e. Lain-lain

II. Daftar pertanyaan Identifikasi Kepuasan Pelanggan

Berikut ini daftar pertanyaan mengenai **KEYAKINAN/PERSEPSI** saudara tentang “Kualitas Jasa Pelayanan SMK Yuppentek – 2 Curug Tangerang”, dan **HARAPAN** saudara ke depan.

Petunjuk pengisian :

Pilihlah salah satu jawaban dengan cara melingkari angka sesuai dengan pendapat anda , dengan ketentuan:

- Angka 1 = Sangat Tidak Memuaskan
Angka 2 = Tidak Memuaskan
Angka 3 = Cukup Memuaskan
Angka 4 = Memuaskan
Angka 5 = Sangat Memuaskan

No	Pernyataan	KENYATAAN					HARAPAN				
Bukti langsung (<i>tangibles</i>)											
1	Kelengkapan sarana hiburan pada ruang tunggu (TV, Majalah, koran, dll)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	Tersedia minuman gratis	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	Kebersihan alat minuman (gelas)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	Kebersihan ruang tunggu	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5	Tingkat kenyamanan ruang tunggu	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6	Area lahan parkir	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Kehandalan (<i>reliability</i>)											
7	Ketelitian pengerjaan oleh mekanik	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8	Keterampilan mekanik	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9	Kecekatan mekanik dalam melayani pelanggan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10	Jumlah mekanik sebanding kendaraan yang di service	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11	Kelengkapan alat service	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)											
12	Kecepatan pengerjaan oleh mekanik	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13	Adanya penjelasan tentang kualitas suku cadang asli dari pabrik dengan yang tidak asli	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14	Kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai suku cadang	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15	Harga service standar dan sistem pembayaran yang mudah dan cepat	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Jaminan (<i>assurance</i>)											
16	Kemudahan pendaftaran ketika service	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17	Pelayanan yang sopan dan ramah petugas tempat pendaftaran service	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

No	Pernyataan	KENYATAAN					HARAPAN						
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
18	Pelayaaanan yang sopan dan ramah dari para mekanik												
Empati (<i>empathy</i>)													
19	Kualitas service yang diberikan												
20	Kualitas spare part yang terjamin												
21	Garansi spare part												
22	Kemudahan dalam memperoleh spare part												
23	Prestasi dalam pelayanan service												
24	Penilaian dalam pelayanan service												
25	Perasaan aman selama service												
26	Pihak daeler bertanggungjawab penuh atas hasil service kendaraan												

III. Identifikasi Tingkat Kepentingan

Petunjuk pengisian :

Pilihlah salah satu jawaban dengan cara melingkari angka sesuai dengan pendapat anda , dengan ketentuan:

Angka 1 = Sangat Tidak Penting

Angka 2 = Tidak Penting

Angka 3 = Cukup Penting

Angka 4 = Penting

Angka 5 = Sangat Penting

No	Pernyataan	SKALA KEPENTINGAN				
Bukti langsung (<i>tangibles</i>)						
1	Kelengkapan sarana hiburan pada ruang tunggu (TV, Majalah, koran, dll)	1	2	3	4	5
2	Tersedia minuman gratis	1	2	3	4	5
3	Kebersihan alat minuman (gelas)	1	2	3	4	5
4	Kebersihan ruang tunggu	1	2	3	4	5
5	Tingkat kenyamanan ruang tunggu	1	2	3	4	5
6	Area lahan parkir	1	2	3	4	5
Kehandalan (<i>reliability</i>)						
7	Ketelitian pengerjaan oleh mekanik	1	2	3	4	5
8	Keterampilan mekanik	1	2	3	4	5
9	Kecekatan mekanik dalam melayani pelanggan	1	2	3	4	5
10	Jumlah mekanik sebanding kendaraan yang di service	1	2	3	4	5
11	Kelengkapan alat service	1	2	3	4	5
Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)						
12	Kecepatan pengerjaan oleh mekanik	1	2	3	4	5

No	Pernyataan	SKALA KEPENTINGAN				
		1	2	3	4	5
13	Adanya penjelasan tentang kualitas suku cadang asli dari pabrik dengan yang tidak asli	1	2	3	4	5
14	Kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai suku cadang	1	2	3	4	5
15	Harga service standar dan sistem pembayaran yang mudah dan cepat	1	2	3	4	5
Jaminan (<i>assurance</i>)						
16	Kemudahan pendaftaran ketika service	1	2	3	4	5
17	Pelayanan yang sopan dan ramah petugas tempat pendaftaran service	1	2	3	4	5
18	Pelayaaan yang sopan dan ramah dari para mekanik	1	2	3	4	5
Empati (<i>empathy</i>)						
19	Kualitas service yang diberikan	1	2	3	4	5
20	Kualitas spare part yang terjamin	1	2	3	4	5
21	Garansi spare part	1	2	3	4	5
22	Kemudahan dalam memperoleh spare part	1	2	3	4	5
23	Prestasi dalam pelayanan service	1	2	3	4	5
24	Penilaian dalam pelayanan service	1	2	3	4	5
25	Perasaan aman selama service	1	2	3	4	5
26	Pihak daeler bertanggungjawab penuh atas hasil service kendaraan	1	2	3	4	5

TINGKAT KEPUASAN

No	ITEM PERNYATAAN													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	1	4	2	5	5	4	3	1	5	3	5	5	3	3
2	2	4	3	1	3	4	1	3	1	1	4	3	1	3
3	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5
4	1	1	2	1	5	1	1	1	3	2	1	2	1	5
5	5	4	4	4	3	1	1	3	2	5	4	4	4	3
6	3	4	2	1	5	4	5	5	1	5	4	2	1	5
7	5	1	1	2	3	2	1	4	5	1	1	1	2	3
8	2	2	1	4	3	1	5	3	5	2	2	1	4	3
9	3	4	1	3	3	3	3	2	2	3	4	1	3	3
10	3	4	4	1	4	3	2	1	1	1	4	4	1	4
11	1	1	3	3	3	3	3	1	1	4	1	3	3	3
12	4	1	3	4	3	3	5	5	3	3	1	3	4	3
13	5	3	3	4	3	2	5	1	4	3	3	3	4	3
14	5	5	1	4	4	3	4	1	5	2	5	1	4	4
15	4	5	2	3	5	4	3	4	4	4	5	2	3	5
16	1	4	3	5	4	1	1	1	2	5	4	3	5	4
17	4	2	2	3	4	3	2	3	3	5	2	2	3	4
18	1	5	3	3	3	3	1	5	3	5	5	3	3	3
19	3	5	3	4	4	4	2	3	5	4	5	3	2	5
20	4	3	2	5	4	3	3	5	4	5	3	2	5	4
21	5	4	1	4	4	1	4	3	1	1	4	1	4	4
22	3	3	2	4	3	2	2	3	4	2	3	2	4	3
23	2	5	5	5	5	3	4	3	4	3	5	5	5	5
24	2	2	3	1	4	3	1	2	2	3	5	5	3	5
25	4	5	5	3	5	4	1	2	2	3	3	3	3	5
26	4	3	3	3	5	5	4	2	3	3	3	3	2	5
27	2	4	3	2	5	3	1	1	1	1	4	3	1	4
28	1	3	1	4	4	1	1	1	4	1	3	1	4	4
29	4	2	1	5	5	3	1	1	3	2	2	1	5	5
30	3	5	3	4	4	5	5	5	3	4	5	3	4	4
31	1	4	2	2	3	2	1	1	2	1	4	2	2	3
32	3	2	3	5	4	5	1	3	1	3	2	3	5	4
33	5	5	4	5	4	2	3	5	5	4	5	4	5	4
34	4	1	4	3	3	2	1	2	1	4	1	4	3	3
35	3	3	3	2	3	4	1	1	4	5	3	3	2	3
36	4	5	5	3	4	5	5	5	5	2	5	5	3	4
37	4	5	4	2	3	4	5	5	3	3	5	4	4	5
38	1	4	4	5	5	4	3	3	3	5	4	3	5	4
39	5	3	5	4	5	5	4	1	5	4	3	5	4	5
40	1	3	1	4	3	1	2	3	3	3	3	3	1	4
41	3	3	4	4	5	5	3	2	3	3	3	4	4	5
42	3	4	5	5	4	1	2	4	4	5	4	5	5	4
43	1	4	2	5	5	5	4	3	2	4	4	4	2	5
44	1	5	1	1	5	2	2	3	3	5	5	1	1	5
45	4	5	4	2	3	4	5	5	3	3	5	4	4	5
46	1	4	4	5	5	4	3	3	3	5	4	4	5	5
47	1	2	3	1	4	5	3	1	2	1	3	1	2	2
48	5	1	3	3	5	1	3	5	4	1	3	3	4	1
49	3	1	4	1	4	1	4	3	1	1	4	5	1	1
50	3	2	2	5	5	4	1	4	5	5	5	3	4	3
TOTAL	147	167	143	166	202	153	135	141	153	160	177	146	165	189
MEAN	2.940	3.340	2.860	3.320	4.040	3.060	2.700	2.820	3.060	3.200	3.540	2.920	3.300	3.780

lanjutan tingkat kepuasan

ITEM PERNYATAAN												Total	MEAN
15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26		
3	3	3	1	5	5	3	3	3	3	3	1	85	3.269
4	1	3	1	4	1	1	3	2	3	5	1	63	2.423
5	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4	2	107	4.115
1	1	1	3	5	1	1	3	2	4	3	3	55	2.115
1	1	3	2	3	5	2	1	4	4	4	4	81	3.115
4	5	5	1	3	4	1	2	4	4	4	4	88	3.385
2	1	4	5	3	2	3	2	2	3	3	1	63	2.423
1	5	3	5	3	1	2	3	2	3	3	3	72	2.769
3	3	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	79	3.038
3	2	1	1	5	4	3	3	2	5	4	2	72	2.769
3	3	1	1	1	4	4	1	2	3	3	2	61	2.346
3	5	5	3	5	2	1	1	5	3	5	5	88	3.385
2	5	1	4	3	3	2	4	5	5	5	3	88	3.385
2	5	1	4	3	3	2	4	5	5	5	3	89	3.423
3	4	1	5	3	5	3	1	1	5	5	5	96	3.692
4	3	4	4	5	3	2	5	4	5	3	1	71	2.731
1	1	1	2	5	2	1	3	1	4	5	2	77	2.962
3	2	3	3	4	3	1	3	4	4	3	2	80	3.077
3	1	5	3	5	2	2	4	1	3	3	2	102	3.923
4	2	3	5	5	4	5	3	3	5	5	5	100	3.846
3	3	5	4	5	3	4	4	3	5	5	4	75	2.885
1	4	3	1	3	1	1	2	5	5	4	4	75	2.885
2	2	3	4	3	3	3	1	5	3	4	2	110	4.231
3	4	3	4	5	5	2	5	5	5	5	5	72	2.769
3	1	2	2	5	3	4	2	4	3	4	4	95	3.654
4	1	2	2	5	3	5	3	5	4	5	4	94	3.615
5	4	2	3	4	5	4	5	2	4	5	2	75	2.885
3	1	1	1	5	5	5	3	1	5	5	2	68	2.615
1	1	1	4	3	4	2	4	5	3	5	2	71	2.731
3	1	1	3	4	3	3	1	1	3	3	5	108	4.154
5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	4	1	62	2.385
2	1	1	2	4	1	4	5	2	5	3	2	78	3.000
5	1	3	1	3	2	4	3	1	3	4	4	114	4.385
2	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	59	2.269
2	1	2	1	4	1	1	1	3	3	3	1	72	2.769
4	1	1	4	3	2	2	2	2	4	5	4	106	4.077
5	5	5	5	4	2	1	2	4	5	4	4	100	3.846
4	5	5	3	4	3	3	5	3	4	4	5	98	3.769
4	3	3	3	4	5	4	5	4	3	4	1	109	4.192
5	4	1	5	5	4	4	4	4	5	5	5	67	2.577
1	2	3	3	3	3	1	1	3	4	3	4	98	3.769
5	3	2	3	5	5	3	5	4	5	3	3	89	3.423
1	2	4	4	3	1	3	1	4	5	3	4	90	3.462
5	4	3	2	3	4	2	2	5	3	4	2	77	2.962
2	2	3	3	3	1	3	3	4	4	3	5	100	3.846
4	5	5	3	4	3	3	5	3	4	4	5	98	3.769
4	3	3	3	4	5	4	5	4	3	4	1	98	3.769
4	3	3	3	4	5	4	5	4	3	4	1	63	2.423
3	4	3	2	3	1	2	2	3	4	3	2	81	3.115
3	4	4	3	3	3	4	1	3	4	4	3	69	2.654
4	3	3	2	4	5	1	1	4	3	3	2	100	3.846
4	4	5	4	5	3	4	3	4	4	5	4	146	160.962
155	139	145	148	198	157	140	149	163	200	201	146	4190	
3.100	2.780	2.900	2.960	3.960	3.140	2.800	2.980	3.260	4.000	4.020	3.020		

HARAPAN

No	ITEM PERNYATAAN													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
2	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5
3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	5	4
5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5
6	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5
7	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4
8	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	4	5	4	5
9	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5
12	3	3	5	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4
13	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
14	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5
15	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4
17	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4
18	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4
19	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4
20	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5
22	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
23	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
24	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4
26	5	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	5	2
27	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	2
28	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4
31	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4
33	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5
34	4	4	4	5	4	4	3	5	4	3	5	4	5	5
35	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
37	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5
38	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
39	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4
40	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5
41	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4
42	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
44	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
45	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5
46	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5
47	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
48	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
50	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
total	221	216	225	221	218	227	213	225	221	203	223	219	226	216
MEAN	4.420	4.320	4.500	4.420	4.360	4.540	4.260	4.500	4.420	4.060	4.460	4.380	4.520	4.320

lanjutan tingkat harapan

ITEM PERNYATAAN												Total	MEAN
15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26		
5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	122	4.692
4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	118	4.538
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	123	4.731
5	4	4	5	3	2	5	4	5	4	4	5	107	4.115
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	104	4.000
5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	119	4.577
4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	110	4.231
4	4	3	5	4	2	4	5	4	5	5	4	108	4.154
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	127	4.885
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	130	5.000
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120	4.615
5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	99	3.808
4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	110	4.231
4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	97	3.731
4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	115	4.423
5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	101	3.885
4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	110	4.231
4	5	3	4	5	5	5	5	3	4	4	5	106	4.077
4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	118	4.538
4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	117	4.500
5	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	124	4.769
5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	114	4.385
5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	124	4.769
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120	4.615
5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	112	4.308
4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	113	4.346
4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	109	4.192
4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	98	3.769
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	108	4.154
4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	114	4.385
4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	109	4.192
4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	123	4.731
5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	121	4.654
5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	111	4.269
4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	111	4.269
4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	5	4	117	4.500
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	119	4.577
4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	119	4.577
5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	124	4.769
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	114	4.385
5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	122	4.692
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	115	4.423
4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	104	4.000
4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	124	4.769
4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	114	4.385
5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	122	4.692
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	115	4.423
4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	104	4.000
4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	124	4.769
4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	114	4.385
5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	121	4.654
4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	117	4.500
4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	113	4.346
5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	104	4.000
4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	119	4.577
5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5718	217.077
221	227	212	224	211	212	223	224	219	227	224	146	5718	
4.420	4.540	4.240	4.480	4.220	4.240	4.460	4.480	4.380	4.540	4.480	4.400		

KEPENTINGAN

No	ITEM PERNYATAAN													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
2	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4
3	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5
4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4
6	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
7	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
8	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
9	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
10	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4
11	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
12	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4
13	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4
14	2	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	2
15	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5
17	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	3	4
18	2	2	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
19	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4
20	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5
22	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5
23	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
24	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4
26	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5
27	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	2
28	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4
31	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4
33	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5
34	4	4	4	5	4	4	3	5	4	3	5	4	5	5
35	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
37	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4
38	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	3	4	5	4
39	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5
40	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5
41	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4
42	5	4	5	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	5
43	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4
44	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5
46	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3	5	4	5	4
47	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4
49	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	5
50	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	5
total	220	218	223	222	216	227	213	223	221	203	223	219	225	215
MEAN	4.400	4.360	4.460	4.440	4.320	4.540	4.260	4.460	4.420	4.060	4.460	4.380	4.500	4.300

lanjutan tingkat kepentingan

ITEM PERNYATAAN												Total	MEAN	
15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26			
5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	117	4.500	
4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	119	4.577	
5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	119	4.577	
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	124	4.769	
5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	114	4.385	
4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	122	4.692	
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	115	4.423	
4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	104	4.000	
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	124	4.769	
5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	113	4.346	
4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	121	4.654	
4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	117	4.500	
4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	113	4.346	
5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	87	3.346	
4	4	4	4	2	4	2	3	3	4	3	4	119	4.577	
5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	100	3.846	
4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	115	4.423	
4	5	3	4	5	5	5	5	3	4	4	5	90	3.462	
4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	118	4.538	
4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	118	4.538	
5	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	124	4.769	
5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	115	4.423	
5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	124	4.769	
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120	4.615	
5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	112	4.308	
4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	113	4.346	
4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	109	4.192	
4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	98	3.769	
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	108	4.154	
4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	114	4.385	
4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	109	4.192	
4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	109	4.192	
5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	121	4.654	
5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	111	4.269	
4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	111	4.269	
4	5	3	5	3	4	4	4	4	5	5	4	122	4.692	
5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	118	4.538	
4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	123	4.731	
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	107	4.115	
5	4	4	5	3	2	5	4	5	4	4	4	104	4.000	
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	119	4.577	
5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	110	4.231	
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	108	4.154	
4	4	3	5	4	2	4	5	4	5	5	4	108	4.154	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	130	5.000	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120	4.615	
5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	106	4.077	
4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	110	4.231	
4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	101	3.885	
4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	115	4.423	
5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	146	5701	216.423
221	227	212	221	208	211	221	223	219	227	223	146	5701	216.423	
4.420	4.540	4.240	4.420	4.160	4.220	4.420	4.460	4.380	4.540	4.460	4.400			

Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan

Correlations

		Total
Item_1	Pearson Correlation	,364**
	Sig. (2-tailed)	,009
	N	50
Item_2	Pearson Correlation	,542**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_3	Pearson Correlation	,469**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	50
Item_4	Pearson Correlation	,470**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	50
Item_5	Pearson Correlation	,389**
	Sig. (2-tailed)	,005
	N	50
Item_6	Pearson Correlation	,520**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_7	Pearson Correlation	,537**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_8	Pearson Correlation	,495**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_9	Pearson Correlation	,498**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_10	Pearson Correlation	,411**
	Sig. (2-tailed)	,003
	N	50
Item_11	Pearson Correlation	,556**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_12	Pearson Correlation	,487**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_13	Pearson Correlation	,451**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	50
Item_14	Pearson Correlation	,390**
	Sig. (2-tailed)	,005
	N	50
Item_15	Pearson Correlation	,547**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50

Item_16	Pearson Correlation	,572**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_17	Pearson Correlation	,494**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_18	Pearson Correlation	,485**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_19	Pearson Correlation	,399**
	Sig. (2-tailed)	,004
	N	50
Item_20	Pearson Correlation	,514**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_21	Pearson Correlation	,402**
	Sig. (2-tailed)	,004
	N	50
Item_22	Pearson Correlation	,493**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_23	Pearson Correlation	,421**
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	50
Item_24	Pearson Correlation	,461**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	50
Item_25	Pearson Correlation	,417**
	Sig. (2-tailed)	,003
	N	50
Item_26	Pearson Correlation	,354*
	Sig. (2-tailed)	,012
	N	50
Total	Pearson Correlation	1
	N	50

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

**. Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability Tingkat Kepuasan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	50	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,855	26

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
83,80	247,878	15,744	26

Hasil Uji Validitas Tingkat Harapan

		Total
Item_1	Pearson Correlation	,616**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_2	Pearson Correlation	,623**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_3	Pearson Correlation	,424**
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	50
Item_4	Pearson Correlation	,474**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	50
Item_5	Pearson Correlation	,510**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_6	Pearson Correlation	,516**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_7	Pearson Correlation	,626**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_8	Pearson Correlation	,450**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	50
Item_9	Pearson Correlation	,516**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_10	Pearson Correlation	,588**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_11	Pearson Correlation	,452**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	50
Item_12	Pearson Correlation	,550**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_13	Pearson Correlation	,449**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	50
Item_14	Pearson Correlation	,456**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	50
Item_15	Pearson Correlation	,527**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50

Item_16	Pearson Correlation	,578**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_17	Pearson Correlation	,655**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_18	Pearson Correlation	,425**
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	50
Item_19	Pearson Correlation	,424**
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	50
Item_20	Pearson Correlation	,458**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	50
Item_21	Pearson Correlation	,452**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	50
Item_22	Pearson Correlation	,396**
	Sig. (2-tailed)	,004
	N	50
Item_23	Pearson Correlation	,569**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_24	Pearson Correlation	,516**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_25	Pearson Correlation	,494**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_26	Pearson Correlation	,564**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Total	Pearson Correlation	1
	N	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability Tingkat Harapan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	50	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,883	26

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
114,36	60,929	7,806	26

Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan

		Total
Item_1	Pearson Correlation	,697**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_2	Pearson Correlation	,540**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_3	Pearson Correlation	,579**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_4	Pearson Correlation	,503**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_5	Pearson Correlation	,609**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_6	Pearson Correlation	,526**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_7	Pearson Correlation	,516**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_8	Pearson Correlation	,540**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_9	Pearson Correlation	,514**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_10	Pearson Correlation	,582**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_11	Pearson Correlation	,541**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_12	Pearson Correlation	,535**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_13	Pearson Correlation	,525**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_14	Pearson Correlation	,544**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50

Item_15	Pearson Correlation	,500**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_16	Pearson Correlation	,581**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_17	Pearson Correlation	,541**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_18	Pearson Correlation	,522**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_19	Pearson Correlation	,572**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_20	Pearson Correlation	,486**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_21	Pearson Correlation	,582**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_22	Pearson Correlation	,493**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_23	Pearson Correlation	,574**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_24	Pearson Correlation	,499**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_25	Pearson Correlation	,557**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Item_26	Pearson Correlation	,557**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Total	Pearson Correlation	1
	N	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability Tingkat Kepentingan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	50	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,902	26

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
114,02	79,040	8,890	26