

## DAFTAR PUSTAKA

- Afiff, Faisal, 1981. *Psikologi Penjualan*, Penerbit Angkasa, Bandung
- Hauge. Paul dan Peter, Jackson, 1993, *Riset Pemasaran Dalam Praktik*. Seri Manajemen No.145, PPM, PT.Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.
- Indarsih. Harti, 1998, *Analisa Tanggapan Konsumen Terhadap Atribut Produk Dalam Hubungannya Dengan Kepuasan Konsumen Pada Hotel Istana Batik Yogyakarta*, Skripsi Tidak Dipublikasikan, Universitas Islam Indonesia, Fakultas Ekonomi, Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Keith, Cox. 1981. *Manajemen dan Strategi Pemasaran*. Edisi Revisi, Terjemahan Taufiq Salim, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip, 1986. *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jilid 1, Intermedia, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 1989, *Analisis, Perencanaan dan Pengendalian Pemasaran*, Jilid 1, Edisi ke Lima, Erlangga, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 1997, *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar, Prabu.AA., 1988. *Perilaku Konsumen*, PT.Eresco. Bandung.
- Mustafa. Zainal,Eq, 1995, *Pengantar Statistik Terapan Untuk Ekonomi*, Bagian Penerbitan Fakultas Ekonomi UII, Yogyakarta.
- Panglaykim,J. 1983. *Pemasaran dan Bisnis*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Parwita. Teddy, 1993, Kepuasan Pelanggan Sebagai Keunggulan Daya Saing, Konsep, Pengukuran, dan Implikasi Stratejik, *Jurnal Manajemen Prasetiya Mulya*, Volume 1, Nomor 1, hal. 1-9, Institut Manajemen Prasetiya Mulya, Jakarta.
- Purwadi. Budi, 2000, *Riset Pemasaran, Implementasi dalam Bauran Pemasaran*. PT.Grasindo, Jakarta.
- Sekaran. Uma, 2000. *Research Method For Business, A Skill Bulding Approach*. Third Ed., John Wiley & Sons, Inc., New York.
- Slamet. Y., 1993, *Analisis Kuantitatif Untuk Data Sosial*, Dabara Publisher, Solo.
- Stanton. William J., 1989, *Prinsip Pemasaran*, Edisi ketujuh, Erlangga, Jakarta
- Stewart. Grant, 1995, *Manajemen Penjualan*, Penerbit Erlangga, Jakarta.

- Supranto, J., 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Swasta, Basu, DH., dan T.Hani Handoko, 1987. *Manajemen Pemasaran Modern, Analisa Perilaku konsumen*, Liberty, Yogyakarta.
- Swarta, Basu, DH., dan Irawan, 1997. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty, Yogyakarta.
- Swasta, Basu, DH, 984, *Azas-Azas Marketing*, Liberty, Yogyakarta.
- Umar, Husein, 1997, *Metodologi Penelitian Aplikasi dalam Pemasaran*, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Yazid, 2003. *Pemasaran Jasa*, Ekonisia, Yogyakarta.

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN JASA  
PERAWATAN KULIT PADA KIREI SKIN CARE YOGYAKARTA

**ANGKET PENELITIAN**

*Assalamu 'alaikum wr.wb.*

Yang terhormat para pelanggan Kirei Skin Care Yogyakarta, saya adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia (UII) Yogyakarta yang pada saat ini sedang melakukan penelitian guna menyusun Skripsi. Penyusunan skripsi ini merupakan tugas akhir wajib bagi setiap mahasiswa untuk mencapai derajat kesarjaan strata satu (S1). Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati mohon agar angket berikut ini dapat diisi sesuai dengan keadaan senyatanya yang Ibu/Sdri rasakan.

Data hasil angket ini tidak akan dipublikasikan, karena semata-mata hanya untuk tuntutan akademik (ilmu pengetahuan) dan oleh karena itu angket ini tidak akan berpengaruh apapun bagi Ibu/Sdri, terlebih lagi identitas Ibu/Sdri akan dirahasiakan.

Atas bantuannya, saya ucapkan terimakasih, semoga informasi yang Ibu/Sdri berikan bermanfaat bagi diri saya, manajemen Kirei Skin Care Yogyakarta maupun lembaga akademik.

*Wassalamu 'alaikum wr.wb.*

Awal Oktober 2004  
Hormat saya,  
Peneliti :

Nova Asti Wulansari

**PETUNJUK PENGISIAN :**

*JAWABLAH PERTANYAAN BERIKUT DENGAN CARA MENGISI DAN ATAU MEMBERI TANDA SILANG (X) PADA JAWABAN YANG TELAH DISEDIAKAN.*

---

Status pernikahan :  Menikah  Belum pernah menikah

Usia Anda saat ini : \_\_\_\_\_ tahun lebih \_\_\_\_\_ bulan

Pekerjaan saat ini :  Ibu rumah tangga  
 Pelajar/mahasiswa  
 Pegawai negeri (termasuk ABRI, Polisi, Pengajar)  
 Pegawai swasta (termasuk pengajar swasta)  
 Wiraswasta (termasuk pensiunan)

Pendidikan formal terakhir berdasarkan ijazah yang dimiliki :

SD  D3  
 SLTP  S1  
 SLTA  S2

Berapa kali Anda telah melakukan perawatan di Kirei Skin Care Yogyakarta ini :

Satu hingga tiga kali  
 Tiga kali atau lebih

Informasi yang Anda peroleh mengenai Kirei Skin Care Yogyakarta dari :

Iklan  
 Teman / Relasi

**PETUNJUK PENGISIAN :**

**BERILAH TANDA SILANG (X) PADA JAWABAN YANG SESUAI DENGAN HARAPAN ANDA KETIKA ANDA AKAN MELAKUKAN PERAWATAN DI KIREI SKIN CARE YOGYAKARTA.**

SR = Sangat Rendah

RD = Rendah

CK = Cukupan

TG = Tinggi

ST = Sangat Tinggi

---

Bukti Fisik.	SR	RD	CK	TG	ST
1.1. Kebersihan ruangan tunggu/praktek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2. Kenyaman/keamanan tempat parkir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3. Kemenarikan penampilan capster	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4. Kecangihan peralatan yg. digunakan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Keandalan.	SR	RD	CK	TG	ST
2.1. Keahlian capster	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2. Kemanjuran treatmen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3. Ketepatan penanganan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4. Kemampuan memberi solusi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ketanggapan	SR	RD	CK	TG	ST
3.1. Pemahaman capster thdp. kebutuhan Anda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2. Pemahaman capster thdp. situasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3. Keaktifan capster ( <i>ofensive</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4. Kreatifitas capster	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jaminan	SR	RD	CK	TG	ST
4.1. Jaminan thdp. keahlian capster	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2. Jaminan mendapat hasil perawatan kulit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3. Jaminan kemanfaatan hasil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perhatian	SR	RD	CK	TG	ST
5.1. Harapan Anda untuk diperlakukan istimewa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2. Harapan Anda untuk diingat capster	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3. Harapan Anda untuk mendapat perhatian khusus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**PETUNJUK PENGISIAN :**

*BERILAH TANDA SILANG (X) PADA JAWABAN YANG SESUAI DENGAN YANG ANDA RASAKAN KETIKA ANDA MENDAPAT PERAWATAN DI KIREI SKIN CARE YOGYAKARTA.*

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

AS = Agak Setuju

SS = Setuju

SST = Sangat Setuju

---

Bukti Fisik.	STS	TS	AS	SS	SST
1.1. Ruangan tunggu/praktek sangat bersih	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2. Tempat parkir sangat nyaman dan aman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3. Penampilan capster sangat menarik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4. Peralatan yg. digunakan sangat modern	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Keandalan.	STS	TS	AS	SS	SST
2.1. Capster sangat ahli dibidangnya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2. Treatmen yang diberikan sangat manjur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3. Anda ditangani dengan tepat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4. Capster mampu memberi solusi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ketanggapan	STS	TS	AS	SS	SST
3.5. Capster memahami kebutuhan Anda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.6. Capster mengerti situasi yg. Anda hadapi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.7. Capster sangat aktif	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.8. Capster mempunyai kreativitas yg. tinggi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jaminan	STS	TS	AS	SS	SST
4.1. Capster kelihatan meyakinkan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2. Anda percaya thdp.perawatan kulit yg diberikan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3. Anda yakin hasilnya sangat bermanfaat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perhatian	STS	TS	AS	SS	SST
5.1. Anda selalu mendapat perlakuan istimewa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2. Capster selalu ingat pada Anda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3. Anda selalu mendapat perhatian khusus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**BOBOT TINGKAT KEPENTINGAN TERHADAP DIMENSI PELAYANAN.**

**PETUNJUK PENGISIAN :**

*ANDA MERASA BAHWA SETIAP DEMENSI MEMPUNHYAI BOBOT KEPENTINGAN YANG BERBEDA. BERI TANDA SILANG (X) PADA ANGKA :*

*⑤, JIKA DIMENSI TERSEBUT ANDA ANGGAP SANGAT PENTING.*

*④, JIKA DIMENSI TERSEBUT ANDA ANGGAP PENTING*

*③, JIKA DIMENSI TERSEBUT ANDA ANGGAP AGAK PENTING*

*②, JIKA DIMENSI TERSEBUT ANDA ANGGAP TIDAK PENTING*

*①, JIKA DIMENSI TERSEBUT ANDA ANGGAP SANGAT TIDAK PENTING*

---

<b>Dimensi</b>	<b>Bobot Tingkat Kepentingan</b>				
Bukti Fisik	①	②	③	④	⑤
Keandalan	①	②	③	④	⑤
Ketanggapan	①	②	③	④	⑤
Jaminan	①	②	③	④	⑤
Perhatian	①	②	③	④	⑤

**Terimakasih**

LAMPIRAN 2.  
DATA HASIL UJI COBA ANGKET PENELITIAN

NO.	BUKTI FISIK				KEANDALAN				KETANGGAPAN				JAMINAN				PERHATIAN						
	1	2	3	4	Tot	1	2	3	4	Tot	1	2	3	4	Tot	1	2	3	Tot				
1	4	4	3	4	15	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	5	5	5	15	4	3	3	10
2	3	3	4	4	14	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	5	5	4	14	4	3	3	10
3	3	4	4	4	15	3	3	4	4	14	4	4	4	5	18	4	4	4	12	5	3	3	11
4	3	4	4	4	15	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	3	3	11
5	4	4	4	4	16	2	2	3	3	10	5	4	4	4	17	4	4	4	12	4	3	3	10
6	4	3	4	4	15	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	3	11	4	3	3	10
7	3	4	4	4	15	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	5	4	3	12	3	4	4	11
8	4	4	3	4	15	4	5	4	4	17	4	4	5	4	18	4	4	3	11	4	2	3	9
9	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	3	11
10	4	4	5	4	17	4	5	5	4	18	2	3	3	2	10	3	3	4	10	4	4	4	12
11	3	4	4	4	15	3	3	4	4	14	3	3	3	2	11	4	4	4	12	4	4	4	12
12	4	4	3	4	15	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12
13	3	4	4	4	15	4	3	4	3	14	3	2	3	3	11	4	4	4	12	2	2	2	6
14	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	2	2	3	2	9	4	4	4	12	4	3	4	11
15	4	4	4	5	17	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	3	4	11
16	2	3	3	3	11	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	12	2	2	3	7
17	3	3	3	2	11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	2	3	3	8
18	3	3	3	2	11	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	4	4	13
19	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	5	4	3	3	15	4	4	4	12	5	4	4	13
20	4	3	3	4	14	3	4	4	4	15	4	4	4	5	15	4	4	4	12	5	4	5	14



Lanjutan lampiran 2.

NO	BUKTI FISIK				KEANDALAN				KETANGGAPAN				JAMINAN			PERILAIAN							
	1	2	3	4	Tot	1	2	3	4	Tot	1	2	3	Tot	1	2	3	Tot					
21	4	3	3	4	14	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	3	11	3	4	5	12
22	4	3	3	5	15	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	4	4	11	4	4	4	12
23	4	4	4	5	17	4	3	4	4	15	5	4	4	4	17	4	4	5	13	4	4	4	12
24	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	4	3	11	4	5	4	13
25	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	5	5	5	2	17	3	3	3	9	5	5	2	12
26	3	2	2	3	10	4	4	4	3	15	4	4	5	3	16	4	3	3	10	4	5	3	12
27	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	4	5	4	4	17	4	4	3	11	5	4	4	13
28	4	4	4	4	16	4	3	4	5	16	4	4	4	4	16	4	3	4	11	4	4	4	12
29	4	3	4	4	15	4	3	3	4	14	4	4	4	3	15	4	3	3	10	3	4	5	12
30	4	4	5	5	18	4	4	4	3	15	4	4	5	4	17	4	3	3	10	2	3	4	9

**LAMPIRAN 3.**  
**PERHITUNGAN UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS**

**MATRIK KORELASI VARIABEL "BUKTI FISIK"**

	1	2	3	4	Tot
1	1,0000				
2	0,4223	1,0000			
3	0,2707	0,5584	1,0000		
4	0,4039	0,3893	0,4774	1,0000	
Tot	0,6387	0,7242	0,7590	0,8456	1,0000
t	4,3919	5,5568	6,1677	8,3814	
p	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	
$\alpha$ Cb	0,7436				

**MATRIK KORELASI VARIABEL "KEANDALAN"**

	1	2	3	4	Tot
1	1,0000				
2	0,6010	1,0000			
3	0,5284	0,6658	1,0000		
4	0,3144	0,3154	0,3797	1,0000	
Tot	0,7694	0,8255	0,7578	0,7055	1,0000
t	6,3733	7,7394	6,1459	5,2676	
p	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	
$\alpha$ Cb	0,7783				

**MATRIK KORELASI VARIABEL "KETANGGAPAN"**

	1	2	3	4	Tot
1	1,0000				
2	0,7817	1,0000			
3	0,5436	0,6456	1,0000		
4	0,2571	0,3799	0,2499	1,0000	
Tot	0,8125	0,8741	0,7204	0,7292	1,0000
t	7,3751	9,5241	5,4969	5,6383	
p	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	
$\alpha$ Cb	0,7844				

**MATRIK KORELASI VARIABEL "JAMINAN"**

	1	2	3	Tot
1	1,0000			
2	0,7460	1,0000		
3	0,2531	0,4956	1,0000	
Tot	0,6996	0,8780	0,7341	1,0000
t	5,1813	9,7075	5,7198	
p	0,0000	0,0000	0,0000	
$\alpha$ Cb	0,8041			

**MATRIK KORELASI VARIABEL "PERHATIAN"**

	1	2	3	Tot
1	1,0000			
2	0,5050	1,0000		
3	0,1265	0,3947	1,0000	
Tot	0,7271	0,8177	0,6220	1,0000
t	5,6046	7,5155	4,2029	
p	0,0000	0,0000	0,0000	
$\alpha$ Cb	0,7417			

**LAMPIRAN 4**  
**DATA INDUK HASIL PENELITIAN**

NO.	STTS	USIA	PKJN	PDDK	FREK	INFO
1	2	20	2	4	2	2
2	2	22	2	4	2	1
3	2	21	2	4	2	2
4	1	30	3	4	2	1
5	1	29	1	3	2	2
6	1	36	1	3	2	1
7	2	19	2	3	2	1
8	1	27	1	4	2	1
9	2	23	2	4	2	2
10	1	30	3	4	2	2
11	1	32	3	4	2	2
12	1	29	4	3	2	2
13	1	33	4	3	2	2
14	1	35	1	3	2	2
15	1	37	4	5	2	2
16	2	25	4	5	2	2
17	2	22	2	3	2	2
18	2	20	2	3	2	1
19	2	21	2	3	2	2
20	1	34	5	4	2	1
21	1	29	5	4	2	1
22	2	26	4	4	2	2
23	1	33	5	3	2	2
24	1	36	5	3	2	2
25	1	30	5	5	2	2
26	2	23	4	5	2	2
27	2	25	4	5	2	1
28	2	22	4	5	2	2
29	2	26	4	5	2	1
30	1	31	5	4	2	2
31	1	36	5	5	2	2
32	2	24	5	5	2	2

Lanjutan Lampiran 4

NO.	STTS	USIA	PKJN	PDDK	FREK	INFO
33	1	29	2	3	2	2
34	2	24	2	3	2	2
35	1	29	2	3	2	1
36	1	30	2	3	2	1
37	1	32	3	3	2	2
38	1	36	5	6	2	1
39	2	29	3	4	2	2
40	2	22	2	3	2	2
41	2	23	2	3	2	2
42	2	23	2	3	2	2
43	1	29	4	3	2	2
44	1	32	4	3	2	2
45	1	34	4	3	2	1
46	1	36	5	4	2	2
47	2	24	3	4	2	1
48	2	25	3	4	2	1
49	2	25	3	4	2	2
50	1	33	3	3	2	1
51	1	30	4	3	2	1
52	1	34	4	6	2	2
53	2	22	4	5	2	2
54	1	35	3	5	2	2
55	2	23	4	5	2	2
56	2	24	2	3	2	2
57	2	24	4	6	2	2
58	2	26	4	6	2	1
59	1	35	5	3	2	2
60	1	37	4	5	2	1
61	1	39	4	5	2	1
62	1	30	3	5	2	1
63	1	29	1	5	2	2
64	1	37	3	4	2	1

Lanjutan Lampiran 4

NO.	STTS	USIA	PKJN	PDDK	FREK	INFO
65	2	22	2	5	2	1
66	1	33	3	5	2	1
67	1	36	3	4	2	2
68	1	35	4	4	2	1
69	1	30	4	4	2	2
70	2	23	4	6	2	2
71	2	25	4	6	2	2
72	2	21	4	6	2	2
73	1	40	5	3	2	2
74	1	38	5	3	2	2
75	1	32	4	3	2	2
76	2	21	2	3	2	2
77	2	20	2	3	2	2
78	2	22	2	4	2	2
79	2	23	2	4	2	2
80	2	23	2	4	2	2
81	2	22	2	3	2	2
82	2	24	5	3	2	2
83	2	24	4	3	2	2
84	1	30	5	5	2	2
85	1	39	5	5	2	2
86	1	36	1	3	2	1
87	1	32	1	4	2	1
88	1	27	1	4	2	1
89	1	30	1	3	2	2
90	1	30	1	3	2	2
91	2	21	2	3	2	2
92	1	36	4	5	2	2
93	2	23	2	4	2	2
94	2	22	2	3	2	2
95	1	36	1	3	2	2
96	1	37	5	3	2	2

Lanjutan lampiran 4.

NO.	BUKTI FISIK (HARAPAN)						BUKTI FISIK (KINERJA)					
	1	2	3	4	Tot	Mean	1	2	3	4	Tot	Mean
1	3	3	3	3	12	3,00	2	2	3	3	10	2,50
2	5	5	5	5	20	5,00	2	3	2	2	9	2,25
3	5	4	4	5	18	4,50	2	2	3	3	10	2,50
4	4	5	5	4	18	4,50	2	2	2	5	11	2,75
5	4	3	3	3	13	3,25	3	2	3	3	11	2,75
6	3	3	3	4	13	3,25	2	5	2	2	11	2,75
7	4	3	3	5	15	3,75	3	3	3	3	12	3,00
8	5	4	3	5	17	4,25	3	3	2	3	11	2,75
9	4	5	3	4	16	4,00	2	2	2	2	8	2,00
10	3	3	5	4	15	3,75	3	2	2	3	10	2,50
11	4	3	4	3	14	3,50	3	3	3	4	13	3,25
12	5	3	3	3	14	3,50	3	2	2	5	12	3,00
13	4	4	4	4	16	4,00	3	2	2	3	10	2,50
14	5	4	3	5	17	4,25	4	3	3	2	12	3,00
15	4	5	4	4	17	4,25	2	3	3	4	12	3,00
16	4	3	4	5	16	4,00	2	4	3	4	13	3,25
17	4	3	3	4	14	3,50	3	2	2	2	9	2,25
18	5	4	4	5	18	4,50	2	3	3	4	12	3,00
19	4	4	5	4	17	4,25	3	2	3	4	12	3,00
20	4	3	5	5	17	4,25	2	3	2	2	9	2,25
21	4	3	2	4	13	3,25	2	3	3	4	12	3,00
22	5	4	5	4	18	4,50	3	3	2	2	10	2,50
23	5	5	5	4	19	4,75	3	3	2	3	11	2,75
24	4	3	5	5	17	4,25	2	3	2	3	10	2,50
25	4	5	5	5	19	4,75	3	3	2	4	12	3,00
26	4	4	4	5	17	4,25	2	4	3	4	13	3,25
27	5	4	5	5	19	4,75	2	3	2	4	11	2,75
28	4	5	3	4	16	4,00	2	2	2	3	9	2,25
29	3	5	3	4	15	3,75	2	2	4	2	10	2,50
30	4	3	5	3	15	3,75	3	4	2	2	11	2,75
31	4	3	5	3	15	3,75	2	2	3	3	10	2,50
32	5	4	3	4	16	4,00	2	2	3	2	9	2,25

Lanjutan lampiran 4.

NO.	BUKTI FISIK (HARAPAN)						BUKTI FISIK (KINERJA)					
	1	2	3	4	Tot	Mean	1	2	3	4	Tot	Mean
33	5	5	4	5	19	4,75	3	4	3	2	12	3,00
34	5	4	3	4	16	4,00	4	2	2	2	10	2,50
35	4	4	3	5	16	4,00	3	2	3	4	12	3,00
36	5	5	4	5	19	4,75	3	3	2	4	12	3,00
37	3	4	5	4	16	4,00	3	4	2	3	12	3,00
38	3	4	3	5	15	3,75	3	3	2	3	11	2,75
39	3	4	4	4	15	3,75	2	5	2	2	11	2,75
40	5	4	3	5	17	4,25	2	2	3	4	11	2,75
41	5	4	3	5	17	4,25	3	3	2	2	10	2,50
42	4	3	3	5	15	3,75	3	2	3	3	11	2,75
43	4	4	3	3	14	3,50	3	2	2	2	9	2,25
44	5	4	3	4	16	4,00	2	3	3	2	10	2,50
45	4	5	3	3	15	3,75	3	2	2	3	10	2,50
46	5	4	3	3	15	3,75	2	3	3	2	10	2,50
47	3	4	5	5	17	4,25	2	3	3	3	11	2,75
48	4	4	4	5	17	4,25	2	3	2	2	9	2,25
49	3	4	3	3	13	3,25	2	3	3	3	11	2,75
50	3	3	3	3	12	3,00	3	3	4	3	13	3,25
51	3	4	4	5	16	4,00	2	4	2	2	10	2,50
52	3	4	3	3	13	3,25	2	4	3	3	12	3,00
53	4	4	4	5	17	4,25	3	2	3	2	10	2,50
54	3	5	3	5	16	4,00	3	2	2	3	10	2,50
55	3	4	4	3	14	3,50	3	2	2	3	10	2,50
56	4	4	5	3	16	4,00	2	2	3	2	9	2,25
57	5	3	4	3	15	3,75	2	4	2	4	12	3,00
58	5	3	4	3	15	3,75	2	2	4	3	11	2,75
59	3	4	5	3	15	3,75	3	4	2	3	12	3,00
60	5	4	5	3	17	4,25	2	3	2	2	9	2,25
61	3	3	4	3	13	3,25	2	3	2	4	11	2,75
62	3	4	3	5	15	3,75	5	2	2	2	11	2,75
63	4	3	5	3	15	3,75	2	2	2	2	8	2,00
64	4	3	4	5	16	4,00	2	4	2	4	12	3,00



NO.	BUKTI FISIK (HARAPAN)						BUKTI FISIK (KINERJA)					
	1	2	3	4	Tot	Mean	1	2	3	4	Tot	Mean
71	3	3	3	4	13	3.25	2	3	2	2	9	2.25
72	4	4	3	2	13	3.25	2	3	2	3	10	2.50
73	4	5	3	4	16	4.00	2	3	4	2	11	2.75
74	5	4	3	4	16	4.00	3	2	2	2	9	2.25
75	5	5	3	4	17	4.25	2	2	3	3	10	2.50
76	4	5	3	4	16	4.00	2	1	3	2	8	2.00
77	4	4	3	5	16	4.00	2	2	3	3	10	2.50
78	5	3	3	3	14	3.50	3	2	3	3	11	2.75
79	3	3	3	3	12	3.00	2	2	3	2	9	2.25
80	5	3	3	3	14	3.50	2	3	2	4	11	2.75
81	5	4	3	4	16	4.00	4	2	4	2	12	3.00
82	5	4	3	3	15	3.75	3	3	3	4	13	3.25
83	3	4	3	5	15	3.75	2	2	3	3	10	2.50
84	4	3	3	5	15	3.75	2	2	3	3	10	2.50
85	4	5	3	3	15	3.75	2	2	3	3	10	2.50
86	5	4	3	5	17	4.25	2	2	2	3	9	2.25
87	4	5	3	4	16	4.00	2	4	2	2	10	2.50
88	4	4	3	4	15	3.75	3	2	2	4	11	2.75
89	4	4	3	4	15	3.75	4	2	4	2	12	3.00
90	5	4	2	2	13	3.25	4	2	2	2	10	2.50
91	5	3	5	4	17	4.25	4	3	4	3	14	3.50
92	3	4	5	3	15	3.75	2	4	3	2	11	2.75
93	3	5	5	4	17	4.25	2	2	2	3	9	2.25
94	3	4	3	4	14	3.50	4	2	4	3	13	3.25
95	5	5	5	5	20	5.00	4	2	3	4	13	3.25
96	5	3	5	4	17	4.25	4	2	3	4	13	3.25
<b>TTL</b>	<b>399</b>	<b>382</b>	<b>363</b>	<b>391</b>	<b>1515</b>	<b>378.75</b>	<b>250</b>	<b>260</b>	<b>253</b>	<b>281</b>	<b>1024</b>	<b>256.00</b>
<b>MN</b>	<b>4.16</b>	<b>3.98</b>	<b>3.78</b>	<b>4.07</b>	<b>15.78</b>	<b>3.95</b>	<b>2.60</b>	<b>2.71</b>	<b>2.64</b>	<b>2.93</b>	<b>10.67</b>	<b>2.67</b>

Lanjutan lampiran 4.

NO.	KEANDALAN (HARAPAN)						KEANDALAN (KINERJA)					
	1	2	3	4	Tot	Mean	3	2	3	4	Tot	Mean
1	5	3	3	5	16	4,00	3	4	4	3	14	3,50
2	4	4	3	5	16	4,00	3	3	4	5	15	3,75
3	4	4	4	3	15	3,75	4	4	5	5	18	4,50
4	4	3	3	3	13	3,25	3	3	5	4	15	3,75
5	3	3	3	4	13	3,25	3	5	3	3	14	3,50
6	4	4	3	3	14	3,50	5	3	5	5	18	4,50
7	5	4	3	3	15	3,75	5	4	3	5	17	4,25
8	3	4	3	3	13	3,25	3	5	3	4	15	3,75
9	3	3	3	3	12	3,00	3	3	4	3	13	3,25
10	3	3	4	3	13	3,25	3	4	2	2	11	2,75
11	3	4	4	3	14	3,50	5	4	2	2	13	3,25
12	4	3	4	3	14	3,50	3	4	4	4	15	3,75
13	4	4	4	4	16	4,00	2	3	4	4	13	3,25
14	5	5	4	4	18	4,50	3	4	3	5	15	3,75
15	5	4	5	3	17	4,25	4	4	2	3	13	3,25
16	4	3	5	3	15	3,75	5	3	2	4	14	3,50
17	4	5	5	4	18	4,50	3	3	3	4	13	3,25
18	3	3	4	4	14	3,50	2	4	3	4	13	3,25
19	3	3	3	3	12	3,00	3	3	4	3	13	3,25
20	3	4	3	3	13	3,25	2	4	4	4	14	3,50
21	3	3	3	3	12	3,00	4	4	2	2	12	3,00
22	3	3	3	3	12	3,00	2	2	4	4	12	3,00
23	3	3	3	3	12	3,00	4	3	4	3	14	3,50
24	3	4	3	4	14	3,50	3	2	4	4	13	3,25
25	4	3	4	4	15	3,75	4	2	3	2	11	2,75
26	3	3	4	4	14	3,50	3	3	3	3	12	3,00
27	3	4	3	4	14	3,50	3	3	4	4	14	3,50
28	3	3	3	3	12	3,00	3	3	3	4	13	3,25
29	3	3	3	3	12	3,00	3	4	2	2	11	2,75
30	3	4	4	4	15	3,75	4	2	3	4	13	3,25
31	3	3	3	4	13	3,25	3	4	4	5	16	4,00
32	3	3	3	3	12	3,00	3	3	4	4	14	3,50

Lanjutan lampiran 4.

NO.	KEANDALAN (HARAPAN)						KEANDALAN (KINERJA)					
	1	2	3	4	Tot	Mean	3	2	3	4	Tot	Mean
33	3	4	3	3	13	3,25	3	3	4	3	13	3,25
34	3	3	4	3	13	3,25	3	2	3	4	12	3,00
35	3	3	3	4	13	3,25	4	3	3	3	13	3,25
36	3	3	3	4	13	3,25	3	3	4	4	14	3,50
37	4	4	3	3	14	3,50	3	3	4	3	13	3,25
38	3	4	3	3	13	3,25	3	3	3	4	13	3,25
39	3	3	3	4	13	3,25	4	3	4	4	15	3,75
40	3	3	3	4	13	3,25	3	3	4	4	14	3,50
41	3	4	4	3	14	3,50	3	4	3	4	14	3,50
42	4	4	3	3	14	3,50	3	3	3	4	13	3,25
43	4	4	3	3	14	3,50	4	4	4	5	17	4,25
44	3	3	3	3	12	3,00	3	4	4	3	14	3,50
45	3	3	3	3	12	3,00	2	2	4	4	12	3,00
46	4	4	3	5	16	4,00	4	2	4	3	13	3,25
47	3	4	4	4	15	3,75	4	3	4	4	15	3,75
48	3	3	3	3	12	3,00	4	3	2	2	11	2,75
49	3	4	4	3	14	3,50	4	4	4	3	15	3,75
50	3	3	3	3	12	3,00	4	2	4	4	14	3,50
51	4	3	3	3	13	3,25	3	3	4	4	14	3,50
52	4	3	4	3	14	3,50	3	3	4	3	13	3,25
53	3	4	4	3	14	3,50	3	3	4	3	13	3,25
54	3	3	3	4	13	3,25	4	4	4	3	15	3,75
55	4	4	3	4	15	3,75	4	4	2	4	14	3,50
56	3	4	3	3	13	3,25	3	3	2	4	12	3,00
57	3	3	4	3	13	3,25	3	3	4	3	13	3,25
58	3	4	3	3	13	3,25	3	5	4	4	16	4,00
59	3	4	3	3	13	3,25	5	3	4	4	16	4,00
60	3	4	3	3	13	3,25	4	3	2	4	13	3,25
61	3	3	3	3	12	3,00	4	3	2	4	13	3,25
62	4	3	4	3	14	3,50	3	4	4	3	14	3,50
63	3	3	4	4	14	3,50	4	4	3	3	14	3,50
64	3	3	4	4	14	3,50	4	3	4	4	15	3,75

NO.	KEANDALAN (HARAPAN)						KEANDALAN (KINERJA)					
	1	2	3	4	Tot	Mean	1	2	3	4	Tot	Mean
71	3	4	3	4	14	3.50	3	4	3	3	13	3.25
72	4	4	3	3	14	3.50	3	4	2	3	12	3.00
73	3	3	3	3	12	3.00	4	3	3	4	14	3.50
74	4	3	4	4	15	3.75	3	3	2	3	11	2.75
75	3	3	3	3	12	3.00	3	4	3	3	13	3.25
76	4	3	3	4	14	3.50	4	2	2	4	12	3.00
77	3	3	3	3	12	3.00	3	3	3	4	13	3.25
78	3	3	3	3	12	3.00	3	3	2	3	11	2.75
79	3	4	3	3	13	3.25	3	3	2	4	12	3.00
80	3	3	4	3	13	3.25	3	3	3	4	13	3.25
81	4	4	3	3	14	3.50	4	3	4	4	15	3.75
82	4	4	3	3	14	3.50	5	3	5	4	17	4.25
83	3	4	5	5	17	4.25	3	4	4	4	15	3.75
84	3	3	4	3	13	3.25	4	4	4	3	15	3.75
85	3	3	3	3	12	3.00	4	4	4	4	16	4.00
86	3	4	3	4	14	3.50	4	4	3	3	14	3.50
87	4	4	3	3	14	3.50	3	3	3	3	12	3.00
88	3	5	5	4	17	4.25	4	3	3	4	14	3.50
89	4	3	3	3	13	3.25	4	3	4	4	15	3.75
90	3	5	5	4	17	4.25	3	4	4	4	15	3.75
91	5	5	5	4	19	4.75	3	3	4	4	14	3.50
92	4	3	4	3	14	3.50	3	4	5	4	16	4.00
93	5	3	3	3	14	3.50	4	4	4	3	15	3.75
94	5	3	3	3	14	3.50	3	4	3	3	13	3.25
95	3	3	3	3	12	3.00	3	4	3	3	13	3.25
96	5	3	4	3	15	3.75	3	3	3	3	12	3.00
<b>TTL</b>	<b>332</b>	<b>338</b>	<b>336</b>	<b>335</b>	<b>1321</b>	<b>330.25</b>	<b>330</b>	<b>323</b>	<b>333</b>	<b>353</b>	<b>1319</b>	<b>329.75</b>
<b>MN</b>	<b>3.46</b>	<b>3.52</b>	<b>3.50</b>	<b>3.49</b>	<b>13.76</b>	<b>3.44</b>	<b>3.44</b>	<b>3.36</b>	<b>3.47</b>	<b>3.68</b>	<b>13.74</b>	<b>3.43</b>

Lanjutan lampiran 4.

NO.	KETANGGAPAN (HARAPAN)						KETANGGAPAN (KINERJA)					
	1	2	3	4	Tot	Mean	1	2	3	4	Tot	Mean
1	4	4	3	4	15	3,75	2	4	1	2	9	2,25
2	3	3	4	4	14	3,50	4	4	4	2	14	3,50
3	3	4	4	4	15	3,75	3	3	4	4	14	3,50
4	3	4	4	4	15	3,75	2	2	2	4	10	2,50
5	4	4	4	4	16	4,00	2	2	2	3	9	2,25
6	4	3	4	4	15	3,75	3	3	2	4	12	3,00
7	3	4	4	4	15	3,75	2	2	4	4	12	3,00
8	4	4	3	4	15	3,75	4	2	2	4	12	3,00
9	4	4	4	4	16	4,00	1	2	4	4	11	2,75
10	4	4	5	4	17	4,25	4	2	2	4	12	3,00
11	3	4	4	4	15	3,75	3	3	1	4	11	2,75
12	4	4	3	4	15	3,75	2	2	1	2	7	1,75
13	3	4	4	4	15	3,75	1	3	2	3	9	2,25
14	4	4	4	4	16	4,00	2	2	2	2	8	2,00
15	4	4	4	5	17	4,25	1	2	2	2	7	1,75
16	3	3	3	3	12	3,00	1	1	2	4	8	2,00
17	3	3	3	4	13	3,25	4	2	2	4	12	3,00
18	3	3	3	3	12	3,00	2	1	1	4	8	2,00
19	4	3	4	4	15	3,75	4	3	1	4	12	3,00
20	4	3	3	4	14	3,50	3	4	2	4	13	3,25
21	4	3	3	4	14	3,50	3	4	4	3	14	3,50
22	4	3	3	5	15	3,75	3	3	3	3	12	3,00
23	4	4	4	5	17	4,25	4	3	4	4	15	3,75
24	4	3	4	4	15	3,75	4	2	2	4	12	3,00
25	3	3	4	4	14	3,50	3	4	4	3	14	3,50
26	3	3	2	3	11	2,75	4	4	4	3	15	3,75
27	3	4	4	4	15	3,75	4	2	4	3	13	3,25
28	4	4	4	4	16	4,00	4	3	4	2	13	3,25
29	4	3	4	4	15	3,75	4	3	3	4	14	3,50
30	4	4	5	5	18	4,50	4	4	4	3	15	3,75
31	4	3	4	4	15	3,75	1	2	2	2	7	1,75
32	3	3	3	4	13	3,25	3	2	2	2	9	2,25

Lanjutan lampiran 4.

NO.	KETANGGAPAN (HARAPAN)						KETANGGAPAN (KINERJA)					
	1	2	3	4	Tot	Mean	1	2	3	4	Tot	Mean
33	3	3	3	3	12	3,00	2	2	2	2	8	2,00
34	3	3	3	3	12	3,00	1	3	3	3	10	2,50
35	4	4	3	4	15	3,75	2	4	2	2	10	2,50
36	3	3	3	3	12	3,00	4	2	2	2	10	2,50
37	4	3	4	3	14	3,50	3	1	1	3	8	2,00
38	4	3	4	4	15	3,75	4	3	3	3	13	3,25
39	3	3	3	4	13	3,25	3	3	2	3	11	2,75
40	4	4	3	3	14	3,50	1	2	2	1	6	1,50
41	3	3	3	3	12	3,00	4	2	2	4	12	3,00
42	4	4	3	3	14	3,50	2	4	2	1	9	2,25
43	3	3	3	4	13	3,25	4	2	2	4	12	3,00
44	3	4	3	4	14	3,50	3	3	3	1	10	2,50
45	3	3	4	4	14	3,50	3	2	3	2	10	2,50
46	4	3	4	4	15	3,75	3	2	2	2	9	2,25
47	4	3	3	3	13	3,25	1	3	3	2	9	2,25
48	3	3	4	3	13	3,25	1	3	3	2	9	2,25
49	4	3	3	4	14	3,50	2	2	2	3	9	2,25
50	4	4	4	3	15	3,75	2	2	2	3	9	2,25
51	3	3	3	4	13	3,25	3	3	2	2	10	2,50
52	3	4	3	4	14	3,50	3	2	1	2	8	2,00
53	4	3	3	3	13	3,25	2	2	1	2	7	1,75
54	4	3	4	3	14	3,50	3	2	2	1	8	2,00
55	4	4	3	3	14	3,50	1	1	1	1	4	1,00
56	4	3	3	3	13	3,25	2	3	2	1	8	2,00
57	3	3	4	4	14	3,50	2	2	1	2	7	1,75
58	3	4	3	4	14	3,50	3	2	3	4	12	3,00
59	3	4	3	3	13	3,25	1	2	2	2	7	1,75
60	4	4	3	4	15	3,75	1	1	2	3	7	1,75
61	3	3	3	3	12	3,00	2	3	2	3	10	2,50
62	4	3	3	3	13	3,25	4	2	1	1	8	2,00
63	3	3	3	3	12	3,00	3	3	2	2	10	2,50
64	4	4	3	3	14	3,50	3	1	2	3	9	2,25

NO.	KETANGGAPAN (HARAPAN)						KETANGGAPAN (KINERJA)					
	1	2	3	4	Tot	Mean	1	2	3	4	Tot	Mean
71	4	3	4	4	15	3.75	3	1	2	1	7	1.75
72	3	3	4	3	13	3.25	2	2	1	2	7	1.75
73	4	3	3	4	14	3.50	2	2	3	2	9	2.25
74	4	3	3	3	13	3.25	4	3	2	3	12	3.00
75	3	3	4	4	14	3.50	2	4	2	1	9	2.25
76	3	4	4	3	14	3.50	2	3	1	1	7	1.75
77	4	4	4	4	16	4.00	4	2	3	4	13	3.25
78	4	4	4	4	16	4.00	2	1	2	2	7	1.75
79	3	3	4	4	14	3.50	2	3	2	1	8	2.00
80	3	3	4	4	14	3.50	3	4	2	3	12	3.00
81	3	4	3	3	13	3.25	1	1	2	1	5	1.25
82	4	3	3	3	13	3.25	3	1	2	2	8	2.00
83	4	3	4	4	15	3.75	3	1	2	1	7	1.75
84	3	4	3	4	14	3.50	1	1	3	1	6	1.50
85	4	3	4	3	14	3.50	4	3	3	3	13	3.25
86	4	3	3	3	13	3.25	1	2	3	1	7	1.75
87	3	4	3	4	14	3.50	3	2	3	3	11	2.75
88	3	3	4	3	13	3.25	2	3	1	3	9	2.25
89	4	3	4	3	14	3.50	2	2	1	3	8	2.00
90	4	3	3	3	13	3.25	1	2	2	1	6	1.50
91	4	4	4	4	16	4.00	3	2	2	4	11	2.75
92	3	4	4	3	14	3.50	4	2	3	1	10	2.50
93	4	3	3	4	14	3.50	2	2	1	1	6	1.50
94	4	3	3	3	13	3.25	1	2	1	3	7	1.75
95	3	3	3	4	13	3.25	2	1	2	4	9	2.25
96	4	4	3	3	14	3.50	2	2	1	2	7	1.75
<b>TTL</b>	<b>342</b>	<b>330</b>	<b>340</b>	<b>358</b>	<b>1350</b>	<b>337.50</b>	<b>246</b>	<b>233</b>	<b>218</b>	<b>251</b>	<b>928</b>	<b>232.00</b>
<b>MN</b>	<b>3.56</b>	<b>3.44</b>	<b>3.54</b>	<b>3.73</b>	<b>14.06</b>	<b>3.52</b>	<b>2.56</b>	<b>2.43</b>	<b>2.27</b>	<b>2.61</b>	<b>9.67</b>	<b>2.42</b>

Lanjutan lampiran 4.

NO.	JAMINAN (HARAPAN)					JAMINAN (KINERJA)				
	1	2	3	Tot	Mean	1	2	3	Tot	Mean
1	4	4	3	11	3,67	2	2	1	5	1,67
2	3	3	4	10	3,33	4	2	2	8	2,67
3	3	4	4	11	3,67	3	3	4	10	3,33
4	3	4	4	11	3,67	1	2	1	4	1,33
5	4	4	4	12	4,00	2	2	3	7	2,33
6	4	3	4	11	3,67	3	3	2	8	2,67
7	3	4	4	11	3,67	1	2	2	5	1,67
8	4	4	3	11	3,67	1	2	1	4	1,33
9	4	4	4	12	4,00	1	1	2	4	1,33
10	4	4	5	13	4,33	4	2	2	8	2,67
11	3	4	4	11	3,67	3	3	4	10	3,33
12	4	4	3	11	3,67	4	2	2	8	2,67
13	3	4	4	11	3,67	2	1	4	7	2,33
14	4	4	4	12	4,00	2	2	1	5	1,67
15	4	4	4	12	4,00	1	1	1	3	1,00
16	3	3	3	9	3,00	2	2	2	6	2,00
17	3	3	3	9	3,00	4	1	2	7	2,33
18	3	3	3	9	3,00	1	1	2	4	1,33
19	4	3	4	11	3,67	4	3	2	9	3,00
20	4	3	3	10	3,33	3	2	4	9	3,00
21	4	3	3	10	3,33	3	2	2	7	2,33
22	4	3	3	10	3,33	3	3	3	9	3,00
23	4	4	4	12	4,00	4	3	2	9	3,00
24	4	3	4	11	3,67	4	2	2	8	2,67
25	3	3	4	10	3,33	3	2	4	9	3,00
26	3	4	3	10	3,33	4	2	2	8	2,67
27	3	4	4	11	3,67	4	2	4	10	3,33
28	4	4	4	12	4,00	4	3	2	9	3,00
29	4	3	4	11	3,67	4	3	3	10	3,33
30	4	4	5	13	4,33	4	4	4	12	4,00
31	3	4	4	11	3,67	2	2	3	7	2,33
32	4	3	4	11	3,67	2	1	3	6	2,00



Lanjutan lampiran 4.

NO.	JAMINAN (HARAPAN)					JAMINAN (KINERJA)				
	1	2	3	Tot	Mean	1	2	3	Tot	Mean
33	3	3	3	9	3,00	2	1	1	4	1,33
34	3	3	4	10	3,33	1	2	2	5	1,67
35	4	4	3	11	3,67	2	1	1	4	1,33
36	3	3	3	9	3,00	3	3	2	8	2,67
37	4	3	4	11	3,67	2	3	4	9	3,00
38	4	3	3	10	3,33	2	3	2	7	2,33
39	4	3	4	11	3,67	1	1	2	4	1,33
40	3	4	3	10	3,33	1	1	1	3	1,00
41	3	4	3	10	3,33	3	3	1	7	2,33
42	4	4	4	12	4,00	2	3	3	8	2,67
43	3	3	3	9	3,00	1	1	3	5	1,67
44	3	3	3	9	3,00	2	4	2	8	2,67
45	3	4	4	11	3,67	3	1	1	5	1,67
46	4	3	4	11	3,67	1	1	3	5	1,67
47	3	4	3	10	3,33	2	2	3	7	2,33
48	4	3	4	11	3,67	1	2	1	4	1,33
49	3	3	4	10	3,33	1	1	4	6	2,00
50	3	3	4	10	3,33	2	1	2	5	1,67
51	3	4	3	10	3,33	4	2	2	8	2,67
52	4	3	3	10	3,33	1	2	3	6	2,00
53	3	3	4	10	3,33	2	4	3	9	3,00
54	4	3	4	11	3,67	1	2	1	4	1,33
55	4	3	3	10	3,33	2	3	1	6	2,00
56	4	4	3	11	3,67	3	3	3	9	3,00
57	3	4	3	10	3,33	2	3	2	7	2,33
58	3	4	3	10	3,33	3	3	2	8	2,67
59	3	4	4	11	3,67	2	2	2	6	2,00
60	3	3	4	10	3,33	3	2	3	8	2,67
61	4	4	3	11	3,67	2	2	2	6	2,00
62	4	3	4	11	3,67	3	4	3	10	3,33
63	3	4	3	10	3,33	2	2	2	6	2,00
64	3	3	3	9	3,00	1	2	1	4	1,33

NO.	JAMINAN (HARAPAN)					JAMINAN (KINERJA)				
	1	2	3	Tot	Mean	1	2	3	Tot	Mean
71	3	4	4	11	3.67	2	1	2	5	1.67
72	3	4	4	11	3.67	1	2	1	4	1.33
73	4	4	3	11	3.67	2	1	1	4	1.33
74	3	4	3	10	3.33	2	1	2	5	1.67
75	3	4	3	10	3.33	1	2	1	4	1.33
76	4	3	4	11	3.67	1	2	2	5	1.67
77	4	4	4	12	4.00	3	4	2	9	3.00
78	3	4	4	11	3.67	2	1	1	4	1.33
79	3	4	3	10	3.33	1	2	1	4	1.33
80	4	3	3	10	3.33	2	2	2	6	2.00
81	3	4	3	10	3.33	4	3	3	10	3.33
82	3	4	3	10	3.33	2	3	3	8	2.67
83	3	4	4	11	3.67	2	2	2	6	2.00
84	3	3	4	10	3.33	2	1	2	5	1.67
85	3	4	4	11	3.67	2	2	2	6	2.00
86	3	3	4	10	3.33	2	2	2	6	2.00
87	3	3	3	9	3.00	2	3	3	8	2.67
88	3	4	3	10	3.33	2	2	2	6	2.00
89	4	3	4	11	3.67	2	1	2	5	1.67
90	3	4	3	10	3.33	3	2	2	7	2.33
91	4	3	4	11	3.67	2	3	2	7	2.33
92	3	4	3	10	3.33	2	3	2	7	2.33
93	3	4	3	10	3.33	4	2	3	9	3.00
94	4	3	4	11	3.67	2	2	3	7	2.33
95	4	3	4	11	3.67	2	3	2	7	2.33
96	4	3	3	10	3.33	2	2	2	6	2.00
<b>TTL</b>	<b>334</b>	<b>341</b>	<b>347</b>	<b>1010</b>	<b>336.67</b>	<b>220</b>	<b>207</b>	<b>214</b>	<b>629</b>	<b>209.67</b>
<b>MN</b>	<b>3.48</b>	<b>3.55</b>	<b>3.61</b>	<b>10.52</b>	<b>3.51</b>	<b>2.29</b>	<b>2.16</b>	<b>2.23</b>	<b>6.55</b>	<b>2.18</b>

Lanjutan lampiran 4.

NO.	PERHATIAN (HARAPAN)					PERHATIAN (KINERJA)				
	1	2	3	Tot	Mean	1	2	3	Tot	Mean
1	4	4	3	11	3,67	5	4	4	13	4,33
2	3	3	4	10	3,33	4	4	4	12	4,00
3	3	4	4	11	3,67	3	3	4	10	3,33
4	3	4	4	11	3,67	5	4	5	14	4,67
5	4	4	4	12	4,00	4	4	3	11	3,67
6	4	3	4	11	3,67	3	3	4	10	3,33
7	3	4	4	11	3,67	5	5	4	14	4,67
8	4	4	3	11	3,67	4	5	4	13	4,33
9	4	4	4	12	4,00	4	5	4	13	4,33
10	4	4	5	13	4,33	4	5	5	14	4,67
11	3	4	4	11	3,67	3	3	4	10	3,33
12	4	4	3	11	3,67	4	5	4	13	4,33
13	3	4	4	11	3,67	4	3	4	11	3,67
14	4	4	4	12	4,00	4	5	5	14	4,67
15	4	4	4	12	4,00	4	5	5	14	4,67
16	4	3	3	10	3,33	4	4	4	12	4,00
17	3	3	3	9	3,00	4	4	4	12	4,00
18	3	3	3	9	3,00	5	4	4	13	4,33
19	4	3	4	11	3,67	4	3	4	11	3,67
20	4	3	3	10	3,33	3	4	4	11	3,67
21	4	3	3	10	3,33	3	4	4	11	3,67
22	4	3	3	10	3,33	3	3	3	9	3,00
23	4	4	4	12	4,00	4	3	4	11	3,67
24	4	3	4	11	3,67	4	4	4	12	4,00
25	3	3	4	10	3,33	3	4	4	11	3,67
26	3	3	3	9	3,00	4	4	4	12	4,00
27	3	4	4	11	3,67	4	4	4	12	4,00
28	4	4	4	12	4,00	4	3	4	11	3,67
29	4	3	4	11	3,67	4	3	3	10	3,33
30	4	4	5	13	4,33	4	4	4	12	4,00
31	3	4	4	11	3,67	4	5	4	13	4,33
32	3	4	3	10	3,33	3	3	3	9	3,00

Lanjutan lampiran 4.

NO.	PERHATIAN (HARAPAN)					PERHATIAN (KINERJA)				
	1	2	3	Tot	Mean	1	2	3	Tot	Mean
33	4	4	3	11	3,67	3	5	4	12	4,00
34	4	3	3	10	3,33	2	3	4	9	3,00
35	3	3	4	10	3,33	3	2	3	8	2,67
36	4	4	4	12	4,00	2	3	3	8	2,67
37	4	4	3	11	3,67	2	2	3	7	2,33
38	4	3	4	11	3,67	2	2	4	8	2,67
39	3	3	3	9	3,00	4	2	3	9	3,00
40	3	3	4	10	3,33	3	3	3	9	3,00
41	4	4	3	11	3,67	4	4	5	13	4,33
42	4	3	4	11	3,67	4	5	3	12	4,00
43	4	4	3	11	3,67	4	2	3	9	3,00
44	3	3	4	10	3,33	5	5	4	14	4,67
45	3	3	3	9	3,00	2	2	2	6	2,00
46	3	3	4	10	3,33	3	2	2	7	2,33
47	3	3	3	9	3,00	4	2	4	10	3,33
48	3	4	4	11	3,67	2	4	2	8	2,67
49	3	4	4	11	3,67	4	4	2	10	3,33
50	3	4	4	11	3,67	2	5	3	10	3,33
51	3	4	4	11	3,67	2	2	2	6	2,00
52	4	4	3	11	3,67	4	3	2	9	3,00
53	4	4	3	11	3,67	2	2	3	7	2,33
54	3	3	4	10	3,33	2	4	2	8	2,67
55	3	3	4	10	3,33	2	2	3	7	2,33
56	4	3	3	10	3,33	4	2	2	8	2,67
57	4	3	3	10	3,33	2	3	2	7	2,33
58	4	3	4	11	3,67	2	3	2	7	2,33
59	3	4	4	11	3,67	3	2	4	9	3,00
60	4	3	4	11	3,67	3	3	3	9	3,00
61	3	3	3	9	3,00	2	3	2	7	2,33
62	3	3	3	9	3,00	4	2	2	8	2,67
63	3	4	3	10	3,33	2	4	2	8	2,67
64	4	4	3	11	3,67	2	2	4	8	2,67

NO.	PERHATIAN (HARAPAN)					PERHATIAN (KINERJA)				
	1	2	3	Tot	Mean	1	2	3	Tot	Mean
71	3	4	3	10	3.33	4	4	4	12	4.00
72	3	4	4	11	3.67	2	2	4	8	2.67
73	4	4	4	12	4.00	4	4	4	12	4.00
74	4	4	4	12	4.00	2	2	5	9	3.00
75	4	4	4	12	4.00	2	2	4	8	2.67
76	3	4	4	11	3.67	2	2	4	8	2.67
77	4	4	4	12	4.00	2	2	4	8	2.67
78	4	4	4	12	4.00	4	4	4	12	4.00
79	4	4	4	12	4.00	2	4	2	8	2.67
80	4	4	4	12	4.00	5	2	4	11	3.67
81	3	4	4	11	3.67	4	4	4	12	4.00
82	3	4	4	11	3.67	4	5	5	14	4.67
83	4	4	4	12	4.00	2	4	4	10	3.33
84	5	5	4	14	4.67	2	2	5	9	3.00
85	4	4	3	11	3.67	2	2	2	6	2.00
86	3	4	4	11	3.67	4	4	4	12	4.00
87	4	4	3	11	3.67	4	5	5	14	4.67
88	4	4	4	12	4.00	2	2	5	9	3.00
89	5	5	4	14	4.67	4	4	4	12	4.00
90	3	4	4	11	3.67	4	4	4	12	4.00
91	4	4	4	12	4.00	2	5	3	10	3.33
92	4	4	4	12	4.00	5	4	4	13	4.33
93	4	3	3	10	3.33	2	2	4	8	2.67
94	4	4	4	12	4.00	2	2	4	8	2.67
95	4	4	4	12	4.00	2	2	5	9	3.00
96	4	4	3	11	3.67	2	2	2	6	2.00
<b>TTL</b>	346	355	357	1046	348.67	311	324	354	977	325.67
<b>MN</b>	<b>3.60</b>	<b>3.70</b>	<b>3.72</b>	10.90	<b>3.63</b>	<b>3.24</b>	<b>3.38</b>	<b>3.69</b>	10.18	<b>3.39</b>

Lanjutan lampiran 4.

NO.	BOBOT DIMENSI				
	D1	D2	D3	D4	D5
1	2	4	1	3	5
2	2	5	1	3	4
3	2	5	1	3	4
4	2	5	1	3	4
5	2	5	1	3	4
6	1	4	2	3	5
7	2	5	1	3	4
8	2	5	1	3	4
9	3	5	1	2	4
10	2	4	1	3	5
11	2	4	1	5	3
12	2	4	1	3	5
13	2	5	1	3	4
14	2	4	1	5	3
15	2	5	1	3	4
16	2	5	1	3	4
17	1	3	2	4	5
18	2	5	1	3	4
19	2	5	1	3	4
20	2	5	1	3	4
21	2	5	1	4	3
22	2	5	1	3	4
23	2	5	1	3	4
24	1	3	2	5	4
25	2	5	1	3	4
26	2	5	1	3	4
27	1	4	2	3	5
28	2	5	1	3	4
29	2	5	1	3	4
30	2	5	1	3	4
31	2	5	1	3	4
32	2	5	1	3	4

Lanjutan lampiran 4.

NO.	BOBOT DIMENSI				
	D1	D2	D3	D4	D5
33	2	5	1	3	4
34	2	4	1	3	5
35	1	5	2	3	4
36	2	4	1	3	5
37	1	5	2	3	4
38	2	4	1	3	5
39	2	5	1	3	4
40	2	5	1	3	4
41	2	5	1	3	4
42	2	4	1	3	5
43	2	5	1	3	4
44	2	4	1	3	5
45	3	5	1	2	4
46	2	5	1	3	4
47	1	5	3	2	4
48	1	4	3	2	5
49	2	5	1	3	4
50	2	5	1	3	4
51	2	5	1	3	4
52	3	4	1	2	5
53	2	5	1	3	4
54	2	5	1	3	4
55	2	5	1	4	3
56	1	5	3	2	4
57	2	4	1	3	5
58	2	5	1	3	4
59	2	5	1	3	4
60	2	5	1	3	4
61	2	5	1	3	4
62	2	5	1	3	4
63	2	5	1	3	4
64	2	5	1	4	3

Lanjutan lampiran 4.

NO.	BOBOT DIMENSI					
	D1	D2	D3	D4	D5	
65	3	5	1	2	4	
66	1	4	2	3	5	
67	2	5	1	3	4	
68	2	5	1	3	4	
69	2	4	1	3	5	
70	2	5	1	3	4	
71	2	5	1	3	4	
72	2	5	1	3	4	
73	2	5	1	3	4	
74	1	5	2	3	4	
75	2	5	1	3	4	
76	1	5	3	2	4	
77	2	5	1	3	4	
78	2	5	1	3	4	
79	2	5	1	3	4	
80	2	4	1	3	5	
81	2	5	1	3	4	
82	3	5	1	2	4	
83	2	5	1	3	4	
84	2	5	1	3	4	
85	2	5	1	3	4	
86	2	5	1	3	4	
87	2	4	1	3	5	
88	2	3	1	4	5	
89	2	3	1	4	5	
90	2	5	1	3	4	
91	2	5	1	3	4	
92	2	5	1	3	4	
93	1	5	2	3	4	
94	2	4	1	3	5	
95	2	5	1	3	4	
96	2	5	1	3	4	
<b>Σ</b>	184	452	113	291	400	1440
<b>M</b>	<b>0,13</b>	<b>0,31</b>	<b>0,08</b>	<b>0,20</b>	<b>0,28</b>	1,00



**LAMPIRAN 5.**  
**PERHITUNGAN TINGKAT KEPUASAN**

DIMENSI	SKOR-H	SKOR-K	BEDA	BOBOT	INDEKS
1. BUKTI FISIK	3,95	2,67	1,2786	0,13	0,1634
2. KEANDALAN	3,44	3,43	0,0052	0,31	0,0016
3. KETANGGAPAN	3,52	2,42	1,0990	0,08	0,0862
4. JAMINAN	3,51	2,18	1,3229	0,20	0,2673
5. PERHATIAN	3,63	3,39	0,2396	0,28	0,0666
JUMLAH =				1,00	0,5851

**DIAGRAM KEPUASAN**

