

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
LAYANAN LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN *POTENTIAL
GAIN IN CUSTOMER VALUE* (PGCV)
(Studi Kasus : Lembaga Bimbingan Belajar Master, Yogyakarta)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1
Pada Jurusan Teknik Industri**



Disusun Oleh :

Nama : Yunia Noor Rantika
No.Mahasiswa : 11 522 379

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2016**

PERNYATAAN

Demi Allah, saya akui karya ini adalah hasil karya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang setiap salah satunya telah saya jelaskan sumbernya. Jika dikemudian hari ternyata terbukti pengakuan saya ini tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan hak kekayaan intelektual maka saya bersedia ijazah yang telah saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, Mei 2016



Yunia Noor Rantika

SURAT SELESAI PENELITIAN

SURAT KETERANGAN

No. 106/MKT/SK/V/2016

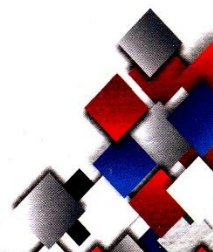
Yang bertanda tangan di bawah ini Manajer Operasional Lembaga Bimbingan Belajar Master Yogyakarta, menerangkan bahwa:

Nama : Yunia Noor Rantika
NIM : 11 522 379
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia

Telah melakukan penelitian di Lembaga Bimbingan Belajar Master Yogyakarta dari tanggal 5 – 17 Februari 2016 untuk melengkapi data penyusun skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Menggunakan Metode *Importance performance analysis* (IPA) dan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) Pada Lembaga Bimbingan Belajar Master Yogyakarta”.

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenar-benarnya agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

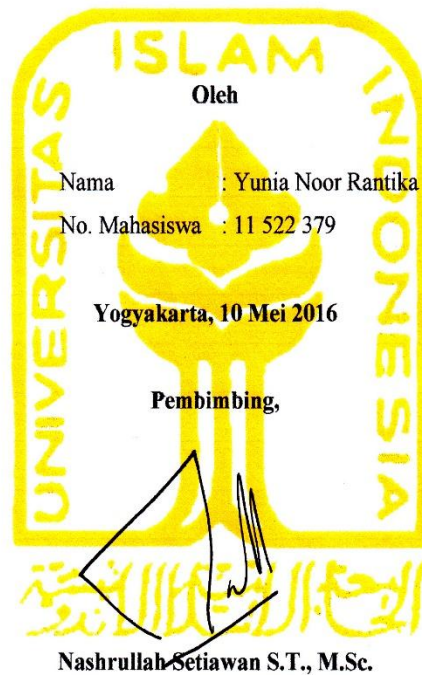
Yogyakarta, 16 Mei 2016

Citrawati Intan Bahari, S.Sos
Manager Operasional

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
LAYANAN LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN *POTENTIAL
GAIN IN CUSTOMER VALUE* (PGCV)**

(Studi Kasus : Lembaga Bimbingan Belajar Master, Yogyakarta)

TUGAS AKHIR

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
LAYANAN LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN *POTENTIAL
GAIN IN CUSTOMER VALUE* (PGCV)**

(Studi Kasus : Lembaga Bimbingan Belajar Master, Yogyakarta)

TUGAS AKHIR

Oleh :

Nama : Yunia Noor Rantika

No. Mahasiswa : 11522379

Telah dipertahankan di depan sidang penguji sebagai satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Teknik Industri

Yogyakarta, 2 Juni 2016

Tim Penguji

Nashrullah Setiawan, S.T, M.Sc.

Ketua

Drs. Mohammad Ibnu Mastur, MSIE.

Anggota I

Ir. Sunaryo, MP.

Anggota II

Mengetahui,

Ketua Jurusan Teknik Industri

Universitas Islam Indonesia



Yuli Agusti Rochman, S.T., M.Eng.

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirobbil'alamin

Segala puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT yang telah menganugerahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Serta tidak lupa pula sholawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa Islam untuk seluruh umat manusia dan membimbing kita menuju Ridho Allah SWT dan saya mempersembahkan untuk orang-orang yang ku sayangi dan cintai.

Kepada kedua orang tuaku,

Ibu Sunarti, bapak Wagiran dan kedua adikku Redwan Dwi Nooranda dan Veranti Tri Noor Lestari, terima kasih atas semua doa, bimbingan, motivasi serta semangat yang selalu diberikan. Terima kasih untuk semua yang tak mungkin bisa terbalaskan.

Terima kasih banyak untuk sahabat dan teman-teman yang telah banyak memberikan dorongan dan motivasi sehingga Tugas Akhir ini terselesaikan dengan baik. Semoga kita masing-masing dapat membahagiakan kedua orang tua dan bermanfaat untuk orang banyak.

Aamiin Allahumma Aamiin.

MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ ﴿٨﴾

“Sungguh, bersama kesukaran pasti ada kemudahan. Karena itu bila selesai suatu tugas, mulailah tugas yang lain dengan sungguh – sungguh. Hanya kepada Tuhanmu hendaknya kau memohon dan berharap ”

(QS. Al Insyirah : 6 – 8)

مَنْ جَدَّ وَجَدَّ

“Siapa yang bersungguh-sungguh dia akan berhasil”

(Riwayat al-Bukhari dan Muslim)

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا
إِنْ نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إَصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِنْ قَبْلِنَا
رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ وَاعْفُ عَنَّا وَارْحَمْنَا أَنْتَ مَوْلَانَا
فَاَنْصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya. (Mereka berdoa): “Ya Tuhan kami, janganlah Engkau hukum kami jika kami lupa atau kami tersalah. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau bebankan kepada kami beban yang berat sebagaimana Engkau bebankan kepada orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau pikulkan kepada kami apa yang tak sanggup kami memikulnya. Beri maafilah kami; ampunilah kami; dan rahmatilah kami. Engkaulah Penolong kami, maka tolonglah kami terhadap kaum yang kafir.

(QS. Al-Baqarah 286)

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir. Tujuan penyusunan dan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi syarat yang ditetapkan oleh universitas untuk memperoleh gelar sarjana strata 1.

Dengan terselesaikannya Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Lembaga Bimbingan Belajar Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Dan *Potential Gain In Customer Value* (PGCV)” ini, perkenankanlah saya menghaturkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dan dukungan selama pengerjaan Tugas Akhir ini, ucapan terima kasih khusus saya sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Imam Djati Widodo, M.Eng.Sc., selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Yuli Agusti Rochman S.T., M.Eng. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri dan seluruh staf, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Nashrullah Setiawan S.T., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bantuan dan arahannya dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Citra selaku manajer Lembaga Bimbingan Belajar Master yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas yang memudahkan penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
5. Kedua orang tuaku dan kedua adikku tercinta, terimakasih atas segala doa, bantuan, dukungan dan kasih sayang yang tak henti-hentinya mengalir untukku.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat khususnya di dunia ilmu pengetahuan bagi semua pihak. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan sehingga dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan pada masa mendatang.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Yogyakarta, 10 Mei 2016

Penulis,

Yunia Noor Rantika

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan peserta didik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bimbingan belajar dan atribut apa saja yang harus diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Pada penelitian ini menggunakan dua metode yaitu Importance Performance Anaysis (IPA) dan Potential Gain in Customer Value (PGCV) dengan menggunakan 5 dimensi kualitas yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy, kedua metode ini akan dikorelasikan untuk mengetahui atribut apa saja yang akan diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan. Penelitian dilakukan dengan cara menyebar kuesioner kepada peserta didik bimbingan belajar, kemudian melakukan pengolahan data seperti uji kecukupan data, uji validitas data dan uji reliabilitas data serta kemudian menghasilkan tingkat kepuasan peserta didik dan prioritas perbaikan. Dari hasil penelitian dengan menggunakan metode IPA didapat 3 atribut pelayanan yang berada pada kuadran 1 diantaranya atribut X20 dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 86,59%, atribut X21 dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 87,36% dan atribut X13 dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 88,41%. Sedangkan hasil dari menggunakan metode PGCV menghasilkan urutan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan adalah atribut 15 dengan nilai indeks PGCV sebesar 2,99, atribut 16 dengan nilai indeks PGCV sebesar 2,86 dan atribut 29 dengan nilai indeks PGCV sebesar 2,75, namun ketiga atribut tersebut berada pada kuadran 3.

Kata kunci : *Importance Performance Anaysis, Potential Gain in Customer Value, Kepuasan Pelanggan, Peningkatan Kualitas Pelayanan,*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
SURAT PERNYATAAN SELESAI PENELITIAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Masalah	4
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II KAJIAN LITERATUR	
2.1 Kajian Induktif	7
2.2 Kajian Deduktif	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	29
3.2 Identifikasi Masalah	29
3.3 Identifikasi Atribut yang Diteliti	29
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.5 Jenis Data	30
3.6 Model Konseptual	31
3.7 Alur Proses Pelayanan Sebelum Dilakukan Perbaikan.....	32
3.8 Penentuan Sampel.....	33
3.9 Metode Analisis Data.....	33
3.10 Teknik Pengolahan Kuesioner	36
3.11 Analisis Diagram Kartesius.....	36
3.12 Analisis Indeks PGCV.....	37
3.13 Pembahasan.....	37
3.14 Kesimpulan dan Saran.....	37
3.15 Diagram Alir Penelitian.....	38

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Profil Perusahaan	41
4.2 Visi dan Misi Perusahaan	42
4.3 Struktur Organisasi	42
4.4 Pengumpulan Data	42
4.5 Pengolahan Data	46
4.6 Karakteristik Responden.....	57
4.7 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	59
4.8 Diagram Kartesius	71
4.9 <i>Potential Gain In Customer Value's (PGCV)</i>	72

4.10 BAB V PEMBAHASAN

5.1 Analisis Hasil Data Kuesioner	82
5.2 Pembahasan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	83
5.3 Pembahasan <i>Potential Gain In Customer Value's (PGCV)</i>	93
5.4 Pembahasan Usulan Perbaikan	100

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	101
6.2 Saran	102

DAFTAR PUSTAKA..... xv

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Kuesioner Terbuka	11
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 4.1 Variabel dan Atribut-Atribut Penelitian Kualitas Layanan Jasa.....	43
Tabel 4.2 Perhitungan Manual Atribut Harapan X1	45
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Tingkat Harapan Konsumen	48
Tabel 4.4 Perhitungan Manual Atribut Harapan Y1	51
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja Lembaga	54
Tabel 4.6 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4.7 Karakteristik Berdasarkan Tingkatan Sekolah	56
Tabel 4.8 Karakteristik Berdasarkan Status Sekolah	61
Tabel 4.9 Tingkat Kesesuaian.....	66
Tabel 4.10 Tabel Keputusan <i>Hold</i> dan <i>Action</i>	67
Tabel 4.11 Perhitungan Rata-Rata <i>Performance</i> dan <i>Importance</i>	68
Tabel 4.12 Perhitungan Indeks PGCV	73
Tabel 5.1 Atribut-Atribut Pada Kuadran I	81
Tabel 5.2 Atribut-Atribut Pada Kuadran II.....	88
Tabel 5.3 Atribut-Atribut Pada Kuadran III	88
Tabel 5.4 Atribut-Atribut Pada Kuadran IV	88
Tabel 5.5 Urutan Perbaikan Berdasarkan Perhitungan PGCV	88
Tabel 5.6 Urutan Perbaikan Atribut Pada Kuadran I Menggunakan Metode PGCV	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	19
Gambar 2.2 Diagram Kartesius Kuadran IPA	28
Gambar 3.1 Model Konseptual	29
Gambar 3.2 Alur Proses Pelayanan Master Sebelum Dilakukan Perbaikan	37
Gambar 3.3 Diagram Kerangka Penelitian	42
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Lembaga Bimbingan Belajar Master	67
Gambar 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	69
Gambar 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja	70
Gambar 4.4 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	70
Gambar 5.4 Alur proses pelayanan setelah dilakukan perbaikan.....	100

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam dunia pendidikan terdapat banyak persaingan di antara peserta didik dalam menuntut ilmu. Hal tersebut terjadi karena para peserta didik menginginkan terwujudnya cita-cita serta ingin memiliki prestasi belajar yang lebih unggul dari peserta didik lainnya. Cita-cita merupakan suatu target atau tujuan yang akan di capai oleh seseorang dengan cara melakukan beberapa cara atau usaha untuk mewujudkannya. Sedangkan prestasi belajar merupakan hasil yang diraih oleh seseorang saat mengikuti suatu kegiatan pada jangka waktu tertentu dalam suatu lembaga pendidikan yang diukur melalui nilai maupun pemberian penghargaan.

Lembaga pendidikan adalah suatu tempat berlangsungnya proses belajar mengajar yang dilakukan untuk mengembangkan potensi yang ada pada diri seseorang secara terarah dan terencana. Guna mencapai tujuan tersebut maka diperlukan suatu lembaga yang mampu mengarahkan dan mengembangkan potensi diri seseorang. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Bab IV pasal 31 ayat 1, 2, dan 3 menjelaskan bahwa ada tiga jenis lembaga pendidikan yang berperan langsung dalam pembentukan kualitas sumber daya manusia diantaranya adalah lembaga pendidikan formal, lembaga pendidikan nonformal dan lembaga pendidikan informal. Pengertian tiga jenis lembaga pendidikan tersebut telah tercatat dalam Undang-Undang No 20 (2007:72), lembaga pendidikan formal adalah jalur pendidikan yang terstruktur dan berjenjang yang terdiri atas pendidikan dasar,

pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi. Lembaga pendidikan jalur formal terdiri dari lembaga pendidikan prasekolah, lembaga pendidikan dasar (SD/SMP), lembaga pendidikan menengah (SMA/SMK) dan lembaga pendidikan tinggi, lembaga pendidikan non formal adalah jalur pendidikan diluar pendidikan formal yang dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang dan pendidikan informal adalah jalur pendidikan keluarga dan lingkungan.

Master merupakan salah satu lembaga pendidikan nonformal yang merupakan lembaga bimbingan belajar, Master yang berdiri pada tahun 2013 ini, beralamatkan di Jalan Cik Di Tiro No. 6 Yogyakarta. Lembaga Bimbingan Belajar tersebut memiliki fasilitas yang sama seperti lembaga bimbingan belajar lainnya seperti tes potensi akademik untuk kelas 6, 9, 12 dan SBMPTN, konsultasi psikolog dan sesi motivasi, layanan konsultasi PR setiap hari, modul, serta berbagai macam fasilitas pendukung lainnya baik fasilitas akademis maupun non akademis.

Di tahun ke tiganya lembaga bimbingan belajar Master, telah memiliki siswa didik sebanyak 147 siswa, yang terdiri dari tingkat SD, SMP, dan SMA.

Tabel 1.1 Hasil Kuesioner Terbuka

Keluhan Pelayanan	Jumlah Responden
Tentor kurang menguasai kelas saat proses belajar berlangsung	11
Saat menjelaskan, kalimat yang digunakan Tentor saat mengajar kurang dipahami siswa didik	9
Tes evaluasi yang diberikan kurang maksimal	10
Tidak semua tentor memberikan smart solution dalam memecahkan masalah	8
Tentor kurang memberikan motivasi kepada siswa	5
Modul / buku paket yang isinya tidak mudah dipahami	2
Jumlah	45

Berdasarkan hasil kuesioner terbuka yang disebar kepada sebanyak 45 sampel yang dipilih secara acak, dapat ditarik kesimpulan bahwa lembaga pendidikan Master masih memiliki kendala dalam hal tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh suatu lembaga pendidikan belajar merupakan hal utama yang harus diperhatikan untuk dapat bersaing dengan pendidikan lembaga belajar lainnya.

Seiring dengan berjalannya waktu, persaingan antar bimbingan belajar di Indonesia semakin ketat, mereka berlomba-lomba untuk menjadi yang terbaik. Oleh sebab itu untuk tetap dapat unggul sebagai bimbingan belajar terbaik maka Master harus terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan kepada peserta didiknya. Sama halnya dengan Master, sebagai lembaga non formal yang bergerak dalam lembaga bimbingan belajar perlu adanya evaluasi mengenai tingkat kualitas pelayanan yang telah diberikan, hal tersebut penting guna meningkatkan mutu kualitas layanan pendidikan kepada peserta didiknya. Dalam penelitian ini, peneliti akan mengukur dan menganalisis kualitas layanan pendidikan serta memberikan usulan perbaikan yang sesuai untuk meningkatkan kualitas layanan yang ada pada lembaga bimbingan belajar Master.

Peneliti tidak hanya mengukur kualitas layanan saja, namun juga menganalisis apa sajakah yang menjadi prioritas utama dalam melakukan perbaikan kualitas layanan untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan peserta didik serta atribut-atribut apa saja yang harus dilakukan untuk perbaikan kualitas layanan. Oleh sebab itu, penelitian dilakukan untuk menganalisis dan mengukur kualitas layanan pendidikan yang telah diberikan Master, yang nantinya akan menghasilkan variabel prioritas utama apa yang akan dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai perbaikan kualitas layanan di lembaga bimbingan belajar tersebut. Dengan melakukan penelitian serta menganalisis tingkat kepentingan (*importance*) pelanggan dan kinerja (*performance*) pengajar di lembaga bimbingan belajar, maka dapat mengetahui besar harapan tingkat perbaikan yang diharapkan oleh peserta didik untuk memperoleh kepuasan.

Dengan menggunakan metode *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) maka dapat diketahui atribut atau variabel apa yang harus dijadikan prioritas utama untuk diperbaiki agar dapat memuaskan peserta didik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak Master sehingga dapat menentukan strategi-strategi yang lebih tepat pada peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dengan alternatif penyelesaian masalah yang disarankan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, berikut rumusan masalah yang akan di angkat :

1. Berapa tingkat kepentingan (*Importance*) dan kepuasan (*Satisfaction*) konsumen terhadap kinerja (*Performance*) pelayanan yang diberikan oleh Lembaga Bimbingan Belajar Master dan apakah sudah sesuai dengan harapan konsumen?
2. Atribut apa yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan kualitas layanan pendidikan di Master Yogyakarta untuk meningkatkan kepuasan peserta didiknya berdasarkan hasil index PGCV?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui tingkat kepentingan (*Importance*) dan kepuasan (*Satisfaction*) konsumen terhadap kinerja (*Performance*) pelayanan yang diberikan oleh Lembaga Bimbingan Belajar Master sudah sesuai dengan harapan konsumen atau belum.
2. Mengetahui atribut apa saja yang merupakan prioritas utama dalam perbaikan kualitas layanan pendidikan di Lembaga Bimbingan Belajar Master untuk meningkatkan kepuasan peserta didiknya berdasarkan dari hasil index PGCV.

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan menjadi lebih fokus, maka diperlukan batasan-batasan masalah. Berikut batasan masalah dari penelitian yang dilakukan :

1. Penelitian dilakukan di Lembaga Bimbingan Belajar Master Jalan Cik Di Tiro No.6 Yogyakarta.
2. Objek dari penelitian adalah fokus pada tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan peserta didik.
3. Penelitian menggunakan kuesioner dan hasil dari kuesioner menunjukan dan mewakili populasi dari keinginan peserta didik.
4. Metode dalam menganalisa layanan kualitas pendidikan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Potential Gain Customer of Value's* (PGCV).

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian yang dilakukan maka diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, di antaranya bagi penulis, pihak Master Yogyakarta serta bagi peneliti berikutnya.

1. Bagi Penulis
Menambah pengetahuan mengenai metode yang digunakan dalam menentukan usulan perbaikan kualitas layanan serta mengaplikasikan ilmu-ilmu teknik industri dalam memecahkan masalah didunia industry terutama industry yang bergerak dalam bidang jasa.
2. Bagi Pihak Lembaga Bimbingan Belajar Master Yogyakarta
Sebagai masukan dan strategi untuk meningkatkan kepuasan peserta didik atas kualitas layanan yang diberikan, sehingga dapat membantu dalam melakukan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan.
3. Bagi Masyarakat Umum
Dapat digunakan sebagai bahan referensi bacaan guna menambah ilmu pengetahuan serta dapat digunakan sebagai acuan penelitian selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk menghasilkan tugas akhir yang baik dan terstruktur maka diperlukan penulisan sistematika laporan yang benar dan tepat, berikut sistematika penulisan :

BAB I. PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan tentang permasalahan , diantaranya latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II. KAJIAN LITERATUR

Bab ini berisikan penjelasan mengenai teori-teori yang mendukung penelitian ini, yang digunakan untuk landasan teori sebagai pemecahan masalah, serta memberikan penjelasan secara garis besar mengenai metode yang digunakan oleh peneliti.

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

Menjelaskan mengenai materi penelitian, alat yang digunakan untuk penelitian, variabel, data yang diperlukan untuk di teliti, cara analisis yang digunakan serta *flowchart* penelitian.

BAB IV. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini berisikan data yang didapat dari obyek penelitian sesuai dengan pemecahan masalah yang digunakan kemudian data diolah dengan teori yang mendukung.

BAB V. PEMBAHASAN

Di bab ini berisikan analisis dari hasil yang di dapat pada bab pengumpulan dan pengolahan data baik yang diperoleh secara kualitatif maupun kuantitatif.

BAB VI. PENUTUP

Pada bab terakhir ini berisikan kesimpulan dari hasil pengumpulan data yang telah diperoleh dari penelitian yang dilakukan serta memuat saran dari hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

KAJIAN LITERATUR

2.1 Kajian Induktif

Kualitas layanan dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan secara langsung (Zeithaml dkk., 1996) dan mempengaruhi loyalitas pelanggan secara tidak langsung melalui kepuasan (Caruana, 2002). Kualitas layanan yang diberikan oleh pihak produsen terhadap konsumen sangat krusial dalam mempertahankan pelanggan dalam jangka waktu yang panjang. Semakin tingginya tingkat persaingan maka akan menyebabkan pelanggan menghadapi lebih banyak alternatif produk, harga dan kualitas yang bervariasi, sehingga pelanggan akan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk (Kotler, 2005). Analisis kuadran atau *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah sebuah teknik analisis deskriptif yang diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James pada tahun 1977. Menurut Martinez dalam Ariyoso (2009) menyebutkan bahwa “IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahannya untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja”.

Telah banyak penelitian yang bertujuan untuk mengukur, menganalisis dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Penggunaan metode ini bertujuan untuk membandingkan tingkat harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan. IPA secara luas digunakan di banyak daerah di mana kepuasan pelanggan adalah kunci untuk bisnis yang berkembang termasuk pendidikan tinggi (Silva & Fernandes,

2012), pariwisata (Taplin, 2012), pelayanan pemerintah (Seng Wong, Hideki, & George, 2011), toko (Shieh & Wu, 2009) dan layanan bank (Wu, Lee, Cheng, & Tasi, 2012).

Berdasarkan pada tabel 2.1 yang berisikan penelitian yang telah dilakukan oleh beberapa penulis dapat diketahui bahwa metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan alat yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga pihak produsen dapat mengembangkan strategi pemasaran dan perbaikan untuk merespon kepuasan konsumen yang mengacu dengan lima dimensi kualitas yaitu dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Dari beberapa penelitian yang telah dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen, Hyung-Sook Lee (2015) yang berjudul *Measurement of Visitors' Satisfaction With Public Zoos in Korea Using Importance-Performance Analysis*, menganalisis bahwa pentingnya memahami keinginan dan tingkat kepuasan pengunjung kebun binatang untuk mempertahankan keberadaannya di pasar pariwisata yang semakin kompetitif, dengan menggunakan metode IPA maka didapat bahwa perlunya memperbaiki lingkungan kebun binatang dan kesejahteraan hewan, selain itu pihak manajerial diharapkan menyediakan program-program pendidikan untuk para staf karyawan untuk memaksimalkan pengetahuan dalam mengelola kualitas kebun binatang. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh I-Chang Tsai dan Chung-Han Yeh (2015) yang berjudul *Integrating SERVQUAL and Importance-Performance Analysis for Assessing Smart Campus Service Quality: A Case Study of an English Training Programme in Vietnam*, menganalisis tingkat kepuasan kualitas layanan *smart campus solution programme* selama program pelatihan K-12 guru bahasa Inggris di Vietnam berlangsung dengan mengintegrasikan metode *SERVQUAL and Importance-Performance Analysis* (IPA), dimana penelitian ini menghasilkan bahwa 90% dari guru yang ikut berpartisipasi memberikan respon positif dan penulis mengharapkan agar penelitian ini diperluas untuk mengintegrasikan teknologi pendidikan yang lebih pintar dari pada *smart campus solution*, seperti *cross-country* pembelajaran kolaboratif dan remot atau laboratorium virtual.

Master merupakan lembaga pendidikan nonformal bimbingan belajar yang telah cukup lama berdiri di Kota Yogyakarta. Untuk dapat diminati dan dipercaya peserta didik maka Master harus dapat memberikan kualitas layanan yang optimal karena akan berdampak langsung terhadap asumsi peserta didik maupun masyarakat tentang lembaga pendidikan bimbingan belajar yang paling unggul di Kota Yogyakarta. Asumsi yang dihasilkan peserta didik atau masyarakat umum memandang kualitas layanan merupakan faktor penting dalam memutuskan suatu lembaga pendidikan nonformal bimbingan belajar sebagai wadah yang terpercaya untuk mendapatkan bimbingan belajar tambahan.

Berikut ini merupakan referensi dari penelitian terdahulu dari tahun 2000 sampai 2015 :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Dimensi	Atribut	Hyung-Sook Lee (2015)	Frank C. Pan (2015)	I-Chang Tsai, Chung- Han Yeh (2015)	Midya Putra Panuntun, Panji Deoranto, Imam Santoso (2014)	George Otieno Obonyo, Monica Awuor Ayieko, Ouscar Ouma Kambona (2013)
		Measurement of Visitors' Satisfaction With Public Zoos in Korea Using Importance- Performance Analysis	Practical Application of Importance- Performance Analysis in Determining Critical Job Satisfaction Factors of A Tourist Hotel	Integrating SERVQUAL and Importance- Performance Analysis for Assessing Smart Campus Service Quality: A Case Study of an English Training Programme in Vietnam	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Importance Prformance Analysis dan Potential Gain In Customer Value Kasus Pada Van Oosten Coffe House Malang	An Important- Performance Analysis of Food Service Attributes in Gastro-Tourism development in Western Torist Circuit, Kenya
<i>Tangibles</i>	Penampilan	√	√		√	√
	Fasilitas	√	√	√	√	√
	Bangunan	√	√	√	√	√
<i>Reliability</i>	Kecepatan		√	√	√	√
	Ketepatan		√	√	√	√
	Kesediaan	√		√		
<i>Responsivness</i>	Keahlian			√		√
	Tanggapan	√	√		√	
	Pencapaian	√	√	√	√	√
<i>Assurance</i>	Pengetahuan			√		
	Kredibilitas	√	√	√	√	√
	Keamanan	√	√			
<i>Emphaty</i>	Kualitas	√	√	√	√	√
	Kepedulian					
	Tata Krama		√	√	√	√
	Kesopanan	√	√	√	√	
	Komunikasi	√	√	√		√

Dimensi	Atribut	Sharifah Latifah Syed A Kadir; Abdullah, Mokhtar; Agus, Arawati (2000)	Muhammad Dzunnurain, Eskartrimurti (2012)	Ahmad Fauzi Ramdhani, Ambar Harsono, Hari Adianto (2014)	Johan Samuel, Rindra Yusianto, Rudi Tjahyono (2015)	Nurita Herdiyawati, Imam Santoso, Mas'ud Effendi (2014)
		On service improvement capacity index: A case study of the public service sector in Malaysia	Analisis Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Perawatan Berkala Sepeda Motor dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Potential Gain In Customer Values (Studi kasus Bengkel Servis Ahas Honda)	Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Rumah Sakit Ibu dan Anak dengan Menggunakan Metode Potential Gain in Customer Value	Integrasi Model Service Quality Dan Potential Gain In Customer Value (PgcV) Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Cv. Bintang Prima Perkasa	Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Pia Cap Mangkok dengan Metode Potential Gain In Customer Value (PGCV) (Studi Kasus Pia Cap Mangkok Malang)
<i>Tangibles</i>	Penampilan	√	√		√	√
	Fasilitas	√	√	√	√	√
	Bangunan	√	√	√	√	√
<i>Reliability</i>	Kecepatan		√	√	√	√
	Ketepatan		√	√	√	√
	Kesediaan	√		√		
<i>Responsivness</i>	Keahlian			√		√
	Tanggapan	√	√		√	
	Pencapaian	√	√	√	√	√
<i>Assurance</i>	Pengetahuan			√		
	Kredibilitas	√	√	√	√	√
	Keamanan	√	√			
<i>Emphaty</i>	Kualitas	√	√	√	√	√
	Kepedulian					
	Tata Krama		√	√	√	√
	Kesopanan	√	√	√	√	
	Komunikasi	√	√	√		√

Dengan kajian literatur tersebut maka penulis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Potential Giant In Customer Value* (PGVC), peneliti mengharapkan dapat memberikan saran untuk memberikan usulan perbaikan kualitas layanan pendidikan untuk mewujudkan kualitas layanan yang optimal sesuai visi Master. Pada penelitian ini penulis menggunakan lima dimensi kualitas yang sama dengan penelitian sebelumnya yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* untuk menilai kualitas layanan yang telah diberikan. Perbedaan antara penelitian pada tabel 2.1 dengan penelitian sekarang adalah objek penelitian, dimana pada penelitian sebelumnya objek penelitian dilakukan di tempat penyedia jasa seperti kebun binatang, rumah makan, rumah sakit dan lain sebagainya sedangkan peneliti ini menggunakan objek lembaga bimbingan belajar dimana sebelumnya belum ada penelitian pada objek tersebut dengan menggunakan dua metode tersebut. Dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) maka dapat diketahui faktor-faktor pelayanan apa saja yang menurut konsumen dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka terhadap suatu instansi pemberi layanan jasa serta faktor apa saja yang perlu ditingkatkan karena konsumen belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sedangkan metode *Potential Giant In Customer Value* (PGVC), digunakan untuk mengetahui pelayanan apa yang akan diprioritaskan untuk dilakukannya perbaikan melalui nilai indeks PGCV.

2.1 Kajian Deduktif

2.1.1 Jasa

Jasa merupakan suatu kata yang memiliki banyak arti, dimana seseorang melakukan kegiatan berupa tindakan atau perbuatan kepada pihak lain yang memerlukan. Banyak sejumlah para ahli telah mendefinisikan arti dari jasa, berikut beberapa definisi jasa :

- a. Tjiptono (1997) jasa adalah tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud fisik (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.
- b. Kotler (1998) mendefinisikan jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Proses produksinya mungkin dan mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.
- c. Sedangkan menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006:5) jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang bersamaan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah.

2.2.2 Karakteristik Jasa

Jasa memiliki beberapa karakteristik, menurut Philip Kotler (2001), ada empat karakteristik utama jasa yang berpengaruh besar pada perencanaan program pemasaran yaitu :

a. *Intangibility* (tidak Berwujud)

Jasa bersifat *intangibility*, artinya jasa tidak dapat disentuh, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. bila barang merupakan suatu objek, alat, material atau benda jasa merupakan perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*) atau usaha.

b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Jasa bersifat *inseparability*, artinya jasa dijual terlebih dahulu kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada tempat dan waktu yang sama, sedangkan barang diproduksi terlebih dahulu baru dikonsumsi.

c. *Variability* (berubah-ubah/aneka ragam)

Jasa bersifat *variability*, artinya kualitas jasa yang diberikan oleh manusia dan mesin atau peralatan berbeda-beda, tergantung pada siapa yang memberi, bagaimana memberikannya, serta waktu dan tempat jasa tersebut diberikan.

d. *Perishability* (tidak tahan lama)

Jasa bersifat *perishability*, artinya jasa tidak bisa disimpan untuk kemudian dijual atau digunakan, sehingga pada dasarnya jasa langsung dikonsumsi pada saat diberi (tidak tahan lama).

Menurut Kotler (2005:110) industri jasa bervariasi, yaitu sektor pemerintah, sektor nirlaba swasta, sektor bisnis dan sektor produksi. Berikut penjelasan keempat sektor tersebut:

1. Sektor Pemerintah, seperti : pengadilan, pelayanan ketenagakerjaan, rumah sakit, lembaga pemberi pinjaman, pemadam kebakaran, kantor pos dan sekolah.
2. Sektor Nirlaba Swasta, seperti : museum, badan amal, gereja, perguruan tinggi, yayasan dan rumah sakit.
3. Sektor Bisnis, seperti : perusahaan penerbangan, bank, hotel, perusahaan asuransi, firma hukum, perusahaan konsultan manajemen, praktik kedokteran, perusahaan film, perusahaan *real estate*.
4. Sektor Produksi, seperti : operator komputer, akuntan dan staf hukum.

2.2.3 Klasifikasi Jasa

Jasa diklasifikasikan kedalam tujuh kriteria, banyak para ahli yang mengemukakan klasifikasi jasa dalam (Tjiptono, 2005), yaitu :

1. Segmen Pasar

Berdasarkan pada segmen pasar, jasa dapat dibedakan menjadi jasa kepada konsumen akhir (misalnya taksi, asuransi jiwa dan pendidikan) dan jasa kepada

organisasional (misalnya jasa akuntansi dan perpajakan, jasa konsultasi hukum dan jasa konsultasi manajemen).

2. Tingkat keberwujudan

Kriteria ini berhubungan dengan tingkat keterlibatan produk fisik dengan konsumen. berdasarkan kriteria ini, jasa dapat dibedakan menjadi tiga macam, yaitu :

a. *Rented goods service*

Pada jenis ini, konsumen menyewa dan menggunakan produk-produk tertentu berdasarkan tarif tertentu selama jangka waktu tertentu pula. Contoh penyewaan mobil, penyewaan villa.

b. *Owned goods service*

Pada jenis ini, produk-produk yang dimiliki konsumen direparasi, dikembangkan atau ditingkatkan unjuk kerjanya, atau dipelihara atau dirawat oleh perusahaan jasa. Contohnya jasa reparasi arloji, pencucian mobil, perawatan tanaman.

c. *Non-goods service*

Karakteristik khusus pada jenis ini adalah jasa personal bersifat *intangible* (tidak berbentuk produk fisik) ditawarkan kepada para pelanggan. Contohnya supir, *baby-sitter*, dosen, pemandu wisata, dan lain-lain.

3. Keterampilan penyedia jasa

Berdasarkan tingkat keterampilannya jasa dibedakan menjadi dua, yaitu jasa *professional service* misalnya konsultan manajemen, dokter dan arsitek dan yang kedua adalah jasa *nonprofessional service* misalnya supir taksi dan penjaga malam.

4. Tujuan organisasi jasa

Berdasarkan tujuan organisasi, jasa dapat dibagi menjadi *commercial service* atau *profit service* (misalnya penerbangan, bank dan jasa parcel) dan *nonprofit service* (misalnya sekolah, yayasan dana bantuan, panti asuhan, perpustakaan dan museum).

5. Regulasi

Dari aspek regulasi, jasa dapat dibagi menjadi *regulated service* (misalnya pialang, angkutan umum dan perbankan) dan *nonregulated service* (seperti makelar, catering dan pengecatan rumah).

6. Tingkat intensitas karyawan

Berdasarkan tingkat intensitas karyawan jasa dapat dikelompokkan menjadi dua macam, yaitu *equipment based service* (seperti cuci mobil otomatis, jasa sambungan telepon, ATM) dan *people-based service* (seperti pelatih sepakbola, satpam, jasa akuntansi dan konsultasi hukum). *People-based service* masih dapat dikelompokkan menjadi kategori tidak terampil, terampil dan profesional (Kotler, 1994).

7. Tingkat kontak penyedia jasa dan pelanggan

Berdasarkan tingkat kontak ini, secara umum jasa dapat dibagi menjadi *high-contact service* (seperti universitas, bank, dokter dan pegadaian) dan *low-contact service* (misalnya bioskop).

2.2.4 Definisi Kualitas

Menurut American Society For Quality Control (Kotler, 1994) mengartikan definisi kualitas, “kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat”.

Menurut Goetsh dan Davis dalam Tjiptono (2002) mendefinisikan kualitas, “kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Dari dua pendapat tersebut maka dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas perlu dilakukan secara terus menerus untuk dapat memenuhi kepuasan pelanggan.

2.2.5 Dimensi Kualitas

Menurut Zeithaml, Berry, Parasuraman (1994) dalam Tjiptono (2006:70) ada lima dimensi pokok yang menentukan kualitas jasa. Kelima dimensi pokok tersebut meliputi :

1. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut (Gaspersz, 1997) ada beberapa atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa, adalah :

1. Ketepatan waktu pelayanan
Hal-hal yang perlu diperhatikan disini adalah berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan
Berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan.
3. Keseponan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
Terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal, seperti : operator telepon, petugas keamanan (satpam), pengemudi, staf administrasi, petugas penerima tamu, dan lain-lain. Citra pelayanan dari

industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dari perusahaan yang berada pada lini paling depan dalam melayani langsung pelanggan eksternal.

4. Tanggung jawab

Berdasarkan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.

5. Kelengkapan

Menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung, serta pelayanan komplementer lainnya.

6. Kemudahan mendapatkan pelayanan

Berkaitan dengan banyaknya outlet, banyaknya petugas yang melayani seperti : kasir, staf administrasi, dan lain-lain, banyaknya fasilitas pendukung seperti computer untuk memproses data, dan lain-lain.

7. Variasi model pelayanan

Berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan, features dari pelayanan dan lain-lain

8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus, dan lain-lain.

9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

Berkaita dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dan bentuk-bentuk lain.

10. Atribut pendukung pelayanan lainnya

Seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC dan lain-lain.

2.2.6 Kualitas Jasa

Menurut Wyckof dalam Lovelock (1998) yang dikutip oleh Tjiptono, kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan

perceived service (Parasuraman, et al., 1995). Sehingga jika jasa yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Begitu juga dengan sebaliknya, maka baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

2.2.7 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan (konsumen) adalah perasaan seseorang yang dirasakan setelah kinerja yang diterima dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 1995).

Menurut Wexley dan Yuki (1997) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai terpenuhinya kebutuhan yang diinginkan dan yang diperoleh dari pengalaman melakukan sesuatu, pekerjaan, atau memperoleh perlakuan tertentu dan memperoleh sesuatu sesuai kebutuhan yang diinginkan. Istilah kepuasan dipakai untuk menganalisis atau mengevaluasi hasil, membandingkan kebutuhan yang diinginkan atau yang ditetapkan individu dengan kebutuhan yang diperoleh.

Menurut Lira Indriwinangsih dan Sudaryanto (2007), bahwa pelanggan yang merasa terpuaskan akan memberikan tambahan nilai positif, yaitu kesetiaan pelanggan.

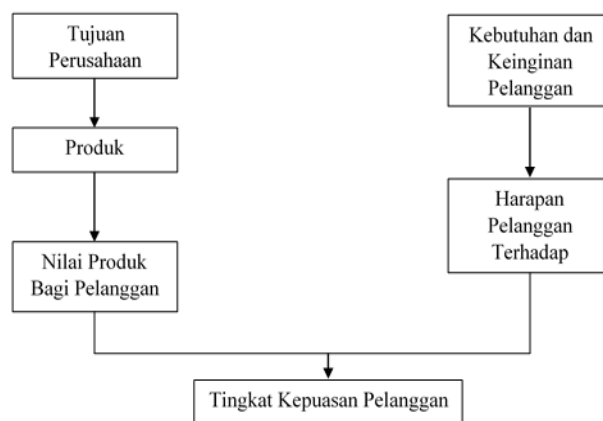
Tjiptono (2000) mengemukakan bahwa terdapat lima aspek yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Sistem pengiriman barang dan jasa
2. Tampilan dari barang atau jasa
3. Citra terhadap perusahaan, barang, jasa dan merk.
4. Hubungan antara harga dan nilai dari sudut konsumen.
5. Tingkat kinerja karyawan perusahaan

Produk jasa pada perusahaan pengiriman barang akan dipengaruhi oleh beberapa macam aspek diantaranya :

- a. Perilaku dan penampilan karyawan
- b. Tampilan gedung
- c. Ketepatan waktu pengiriman
- d. Jaminan keselamatan pengiriman
- e. Tarif pengiriman

Secara konseptual, kepuasan pelanggan dapat digambarkan seperti berikut :



Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan

Sumber: Tjiptono, Fandy (1995)

2.2.8 Pengukuran Kepuasan Konsumen

Kotler (2000:4) mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggannya. Metode tersebut adalah :

1. Sistem keluhan dan saran

Metode yang memberikan kemudahan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan maupun memberikan saran dengan menyediakan tempat atau wadah seperti kotak saran, saluran telepon, dan lain-lain.

2. *Ghost Shopping*

Metode yang digunakan untuk mengetahui tentang kekuatan dan kelemahan produk yang dihasilkan oleh pesaing dengan cara membayar orang-orang tertentu untuk bertindak sebagai pembeli, kemudian akan di analisis.

3. Survey kepuasan pelanggan

Dengan melakukan metode ini maka perusahaan akan mengetahui tanggapan positif maupun negatif dari konsumen atas barang yang dijual, metode ini juga akan memberikan kesan positif bahwa perusahaan peduli terhadap tanggapan konsumen mengenai barang yang dijual.

4. Analisis pelanggan yang hilang

Pihak perusahaan harus menganalisa dan mencari tahu sebab mengapa pelanggan berhenti dan beralih ke perusahaan lain, dari metode ini pihak perusahaan dapat melakukan evaluasi dan perbaikan untuk langkah kedepannya.

2.2.9 Fungsi Lembaga Pendidikan

Menurut Horton dan Hunt (1984), fungsi lembaga pendidikan dibedakan menjadi dua jenis yaitu fungsi manifes dan fungsi laten.

a. Fungsi Manifes

Fungsi manifes adalah fungsi pendidikan yang terlihat jelas atau nyata serta dapat langsung dirasakan oleh masyarakat, biasanya fungsi ini dimuat dalam

rancangan rencana pembelajaran yang akan digunakan saat proses belajar mengajar. Berikut macam fungsi manifes :

1. Mempersiapkan anggota masyarakat untuk mencari nafkah.
2. Membantu anggota masyarakat untuk mengembangkan potensinya demi pemenuhan kebutuhan pribadi dan pembangunan masyarakat.
3. Melestarikan kebudayaan dengan mewariskan kepada generasi berikutnya.
4. Merangsang partisipasi demokratis melalui pengajaran ketrampilan berbicara dan pengembangan kemampuan berpikir secara rasional dan bebas.
5. Memperkaya kehidupan dengan menciptakan kemungkinan untuk berkembangnya cakrawala intelektual dan cita rasa keindahan.
6. Meningkatkan taraf kesehatan para pemuda bangsa.
7. Meningkatkan kemampuan penyesuaian diri melalui bimbingan pribadi dan kursus.
8. Menciptakan warga negara yang patriotik melalui pelajaran yang menggambarkan kejayaan bangsa.
9. Menunjang integrasi antara ras yang berbeda.
10. Membentuk kepribadian, suatu unsur dan jiwa yang menentukan perbedaan tingkah laku individu.

b. Fungsi Laten

Fungsi laten adalah fungsi pendidikan yang tidak terlihat jelas dimana manfaatnya tidak langsung dapat dirasakan oleh masyarakat. Berikut macam fungsi laten :

1. Mengurangi pengendalian orang tua
2. Menyediakan sarana untuk pembakangan
3. Mempertahankan kelas sosial

4. Menjadi saluran mobilitas sosial siswa yang lebih tinggi dengan status orang tuanya
5. Memperpanjang usia remaja dengan cara memperlambat masa dewasa, karena masih bergantung kepada orang tuanya

Sedangkan menurut David Popenoe (1971), terdapat empat macam fungsi pendidikan yaitu :

1. Transmisi (pemindahan) kebudayaan
2. Memilih dan mengajarkan peranan sosial
3. Menjamin integrasi sosial
4. Sekolah mengajarkan corak kepribadian
5. Sumber inovasi sosial

2.3 Skala Pengukuran

Berikut adalah skala pengukuran untuk skala nominal dan skala likert :

1. Skala Nominal

Skala nominal adalah skala pengukuran paling sederhana, skala yang memungkinkan peneliti mengelompokkan objek, individual atau kelompok ke dalam kategori tertentu dan disimbolkan dengan label atau kode tertentu. Contoh dari skala nominal adalah sebagai berikut :

Apa jenis pekerjaan anda? (Berilah tanda $\checkmark$)

☐ Laki-Laki ☐ Perempuan

2. Skala *Likert*

Skala *Likert* mempunyai empat atau lebih butir-butir pertanyaan yang dikombinasikan sehingga membentuk sebuah skor/nilai yang mempresentasikan sifat individu, misalkan pengetahuan, sikap, dan perilaku. Dalam proses analisis data, komposit skor, biasanya jumlah atau

rataan dari semua butir pertanyaandapat digunakan. Penggunaan jumlah dari semua butir pertanyaan valid karena setiap butir pertanyaan adalah indikator dari variabel yang dipresentasikannya (Budiaji, 2013). Berikut ini contoh dari skala *likert* yang digunakan :

Tabel 2.2 Contoh Skala Likert

Kategori	Skala
Sangat Penting	4
Penting	3
Tidak Penting	2
Sangat Tidak Penting	1

2.4 Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) diperkenalkan pertama kali oleh Martilla dan James (1997) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara kinerja (*performance*) dan prioritas peningkatan kualitas produk atau jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Latu & Everett, 2000). Metode ini ditujukan sebagai kerangka kerja dalam memahami kepuasan pelanggan sebagai fungsi dari *expectation* (*importance* atau tingkat kepuasan) terkait dengan suatu atribut serta penilaian pelanggan terhadap kinerja organisasi (*performance*) dilihat dari atribut terkait (Magal dan Levenburg, 2005).

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan perkembangan dari konsep *Service Quality* (*SERVQUAL*). konsep ini berisi bagaimana menerjemahkan apa yang diinginkan konsumen dalam kaitannya dengan apa yang harus dilakukan oleh perusahaan agar menghasilkan produk atau pelayanan yang berkualitas, baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud (Supranto, 2001).

Bila konsep *SERVQUAL* hanya menganalisis tentang kesenjangan atau gap yang terjadi antara keinginan atau harapan konsumen dengan kinerja yang telah

diberikan oleh perusahaan. Maka, pada konsep *Importance Performance Analysis* ini dapat memberikan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut pelanggan sangat mempengaruhi loyalitas dan kepuasan mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut pelanggan perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan pelanggan. Sehingga, strategi peningkatan kualitas pelayanan akan lebih tepat dan bermanfaat apabila sesuai dengan prioritas kepentingan dan harapan pelanggan.

Perhitungan jumlah bobot jawaban dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Untuk menghitung jumlah bobot jawaban pernyataan harapan pelayanan (Akbari, 2016) :

$$\sum y_i = (\sum STP \times 1) + (\sum TP \times 2) + (\sum P \times 3) + (\sum SP \times 4)$$

Keterangan :

$\sum y_i$: jumlah bobot jawaban pernyataan harapan variable ke-I pada tingkat kinerja

$\sum STT$: jumlah responden yang memilih jawaban sangat tidak penting

$\sum TP$: jumlah responden yang memilih jawaban tidak penting

$\sum P$: jumlah responden yang memilih jawaban penting

$\sum SP$: jumlah responden yang memilih jawaban sangat penting

1,2,3,4 : skor untuk skala linkert

2. Untuk menghitung jumlah bobot jawaban pernyataan kinerja perusahaan (Akbari, 2016) :

$$\sum x_i = (\sum STP \times 1) + (\sum TP \times 2) + (\sum P \times 3) + (\sum SP \times 4)$$

Keterangan :

$\sum x_i$: jumlah bobot jawaban pernyataan harapan variable ke-I pada tingkat kinerja

$\sum STP$: jumlah responden yang memilih jawaban sangat tidak puas

$\sum TP$: jumlah responden yang memilih jawaban tidak puas

$\sum P$: jumlah responden yang memilih jawaban puas

$\sum SP$: jumlah responden yang memilih jawaban sangat puas

1,2,3,4 : skor untuk skala linkert

Rumus tingkat kesesuaian yang digunakan dalam metode IPA adalah sebagai berikut :

$$Tki = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja atau kepuasan (persepsi)

Yi = Skor penilaian kepentingan (harapan)

Dengan menghitung tingkat kesesuaian diatas maka akan diambil keputusan dengan hipotesis sebagai berikut :

- Bila $TK < \text{rata-rata tingkat kesesuaian}$ maka dilakukan perbaikan atau *action* (A)
- Bila $TK > \text{rata-rata tingkat kesesuaian}$ maka dilakukan usaha mempertahankan prestasi atau *hold* (H)

Selanjutnya sumbu mendatar (x) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu (y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan pelanggan dengan menggunakan rumus :

$$\bar{x} = \frac{\sum xi}{n}$$

$$\bar{y} = \frac{\sum yi}{n}$$

Keterangan :

n = jumlah responden

$\bar{x}$ = skor rata-rata tingkat kinerja atau kepuasan atribut pelayanan ke-i

$\bar{y}$ = skor rata-rata tingkat kepentingan pelanggan ke-i

Langkah selanjutnya adalah menghitung skor rata-rata kepentingan dan kinerja untuk keseluruhan atribut pelayanan yang akan dijadikan koordinat untuk memplotkan masing-masing atribut pelayanan, berikut rumus menghitung skor rata-rata kepentingan dan kinerja :

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}_i}{K}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{K}$$

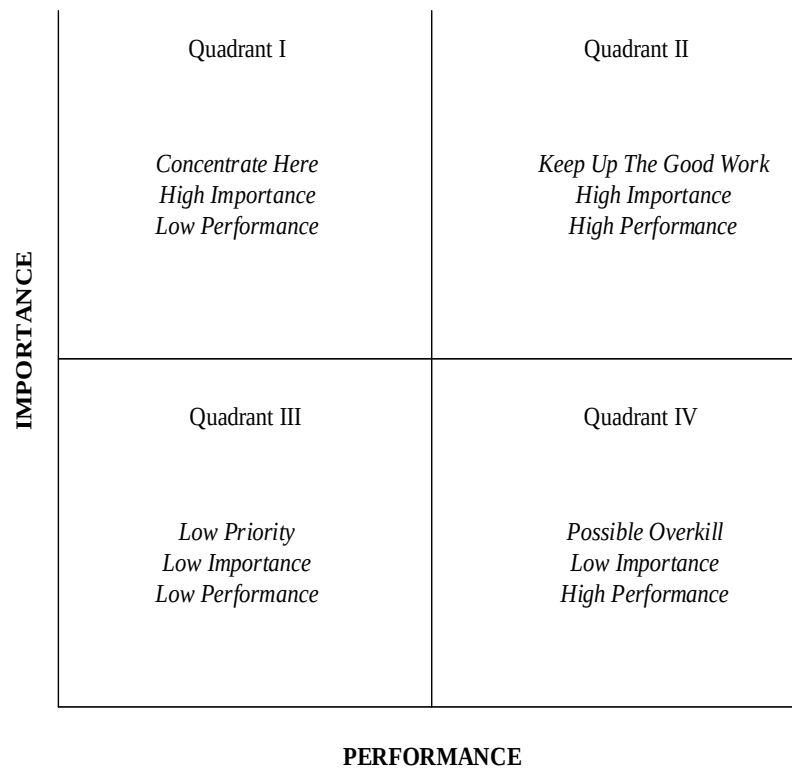
Dimana :

$\bar{X}$: Nilai rata-rata kinerja atau kepuasan dari semua atribut pelayanan

$\bar{Y}$: Nilai rata-rata kepentingan dari semua atribut pelayanan

K : Jumlah keseluruhan atribut pelayanan

Nilai $\bar{X}$ ini memotong tegak lurus pada sumbu horizontal, sumbu $\bar{X}$ mencerminkan sumbu kinerja atribut pelayanan. Sedangkan nilai $\bar{Y}$ memotong tegak lurus pada sumbu vertikal, sumbu $\bar{Y}$ mencerminkan kepentingan atribut pelayanan. Setelah diperoleh nilai rata-rata kerja dan nilai rata-rata kepentingan setiap atribut pelayanan, kemudian nilai-nilai tersebut diplotkan kedalam diagram kartesius seperti yang ditunjukkan pada Gambar 2.1. Diagram ini terdiri atas empat kuadran (Supranto, 2001). Adapun diagram kartesius yang dimaksud adalah sebagai berikut :



Gambar 2.1 Diagram Kartesius Kuadran *Importance Performance Analysis*

Sumber : Martilla dan James (1977)

Keterangan :

- a. Kuadran I merupakan prioritas utama yang menunjukkan faktor atau atribut apa saja yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, faktor-faktor dibawah ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan lagi. Sehingga pihak manajemen berkewajiban pengalokasian sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja berbagai faktor tersebut.
- b. Kuadran II merupakan pertahankan prestasi yang menunjukkan faktor-faktor yang dianggap sangat penting oleh konsumen dan sangat memuaskan, sehingga manajemen berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.
- c. Kuadran III merupakan prioritas rendah yang menunjukkan faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan sehingga pihak

manajemen tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut.

- d. Kuadran IV merupakan berlebihan yang menunjukkan faktor yang dianggap tidak terlalu penting sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan.

2.5 *Potential Gain In Customer Value (PGVC)*

Metode ini adalah metode yang digunakan untuk melengkapi dari hasil analisis metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode ini digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh produsen. Analisis dari metode IPA kurang dapat merekomendasikan perbaikan yang menjadi prioritas utama. Karena itu dipergunakan alat analisis yang lain yaitu analisis melalui angka indeks PGVC.

Analisis pelanggan dengan menggunakan metode PGCV pertama kali ditulis dalam sebuah jurnal yaitu *Quality Progress* edisi Maret 1997 oleh William C Hom yang menyatakan bahwa indeks PGCV merupakan konsep dan peralatan yang mudah untuk menganalisa pelanggan. Kemudahan tersebut memberikan jalan bagi diagram *importance* dan *performance* untuk dapat dibandingkan dalam bentuk kuantitatif yang lebih teliti dan terperinci. Berikut langkah-langkah dalam menghitung indeks PGCV :

1. *Achieved Customer Value* (ACV) adalah nilai yang diperoleh dari perkalian variable *importance* dengan variable *performance* yang dipilih oleh konsumen pada kuisioner yang telah disebar. Dengan rumus sebagai berikut :

$$ACV = \bar{X} \times \bar{Y}$$

Dimana :

$\bar{X}$: skor rata-rata tingkat kesesuaian

$\bar{Y}$: skor rata-rata tingkat kepentingan

2. *Ultimate Desired Customer Value (UDCV)* adalah nilai yang diperoleh dari perkalian nilai *importance* yang dipilih konsumen dengan nilai *performance* maksimal dengan skala likert pada kuisioner yang telah disebar. Dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{UDCV} &= \bar{Y} \times P \text{ maks} \\ &= \bar{Y} \times 4\end{aligned}$$

Dimana :

$\bar{Y}$: skor rata-rata tingkat kepentingan

3. *Potential Gain In Costumer Value (PGCV)* adalah nilai kualitas paling tinggi dari indeks PGCV dijadikan prioritas pertama untuk perbaikan. Kemudian nilai kedua dan seterusnya secara berurutan menjadi urutan perbaikan selanjutnya, sehingga kita bias melihat fasilitas atau atribut apa saja yang secara prioritas harus diperbaiki untuk memenuhi kepuasan konsumen. Rumus yang digunakan adalah :

$$\text{Indeks PGCV} = \text{UDCV} - \text{ACV}$$

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah merupakan lembaga bimbingan belajar Master yang merupakan salah satu lembaga bimbingan belajar yang diminati di Kota Yogyakarta. Lembaga Bimbingan Belajar Master yang akan diteliti beralamat di Jalan Cik Di Tiro No. 6 Yogyakarta.

3.2 Identifikasi Masalah

Untuk identifikasi masalah merupakan perumusan masalah pada Bab 1 dimana telah dijabarkan serta dijelaskan sebelumnya yang berisikan hal-hal yang menjadi latar belakang dan yang menjadi masalah dalam penelitian.

3.3 Identifikasi Atribut dan Penentuan Atribut Yang Diteliti

Atribut merupakan karakteristik pada suatu unsur yang akan membedakan unsur yang satu dengan unsur yang lainnya. Identifikasi dan penentuan atribut dilakukan untuk mengetahui apa saja yang akan menjadi pernyataan atau pertanyaan dalam sebuah kuesioner. Pada penelitian ini penentuan atribut berdasarkan identifikasi lapangan serta menanyakan langsung kepada pihak objek yang bersangkutan untuk menentukan atribut

dan identifikasi kepentingan atribut. Atribut dikelompokkan kedalam lima dimensi kualitas (Wijaya, 2011) :

1. *Tangibles* (Tampilan fisik)

Bagaimana tampilan fisik yang terdapat pada Lembaga Bimbingan Belajar Master seperti ruang tunggu yang memadai, tersedianya tempat parkir yang memadai, kebersihan setiap kelas maupun kerapian fasilitas-fasilitas yang tersedia, ruang tunggu perusahaan.

2. *Reliability* (Keandalan)

Mengenai kemampuan dalam melakukan pelayanan sesuai dengan yang sudah dijanjikan dengan akurat dan teliti, seperti pelayanan tutor atau pengajar memberikan *smart solution* untuk memecahkan masalah kepada siswanya.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Kemampuan karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan oleh pelanggan, seperti staff karyawan selalu siap dalam memberikan pelayanan pada saat dibutuhkan siswanya pada saat jam kerja.

4. *Assurance* (Jaminan)

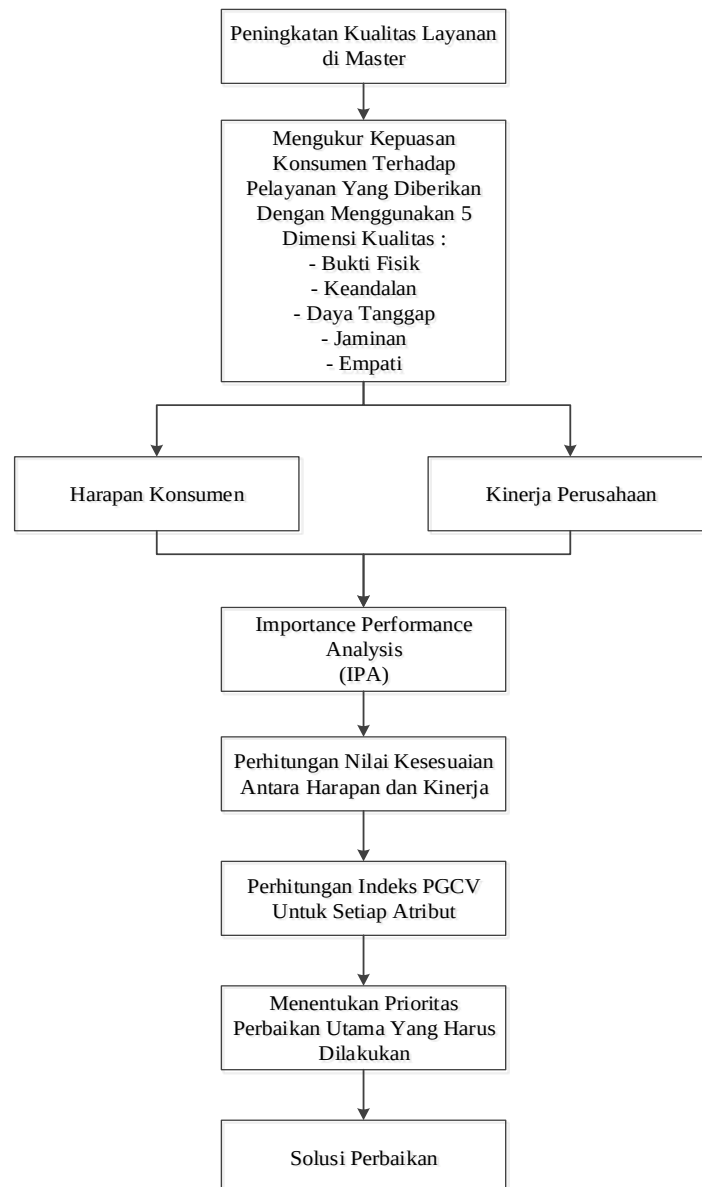
Tanggung jawab yang diberikan oleh pihak Kantor Pos, seperti biaya bimbingan yang dibayar sesuai dengan fasilitas yang didapat oleh siswanya.

5. *Empathy* (Empati)

Rasa kepedulian dan perhatian karyawan maupun perusahaan kepada pelanggan dalam melakukan pelayanan, seperti pengajar / tutor dan staff karyawan mampu berkomunikasi dengan baik kepada siswanya.

3.4 Konseptual Model

Konseptual model dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 3.1 Konseptual Model

Model konseptual merupakan diagram rancangan penelitian yang berisikan konsep-konsep yang saling berhubungan dan terstruktur yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh yang tepat antar konsep. Pada

penelitian ini pihak peneliti melakukan peningkatan kualitas layanan di Bimbingan Belajar Master, maka dari itu dilakukan pengukuran tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pelayanan yang diberikan. Dimana tingkat kepuasan konsumen sangat berhubungan dan bergantung dengan harapan konsumen dan kinerja perusahaan. Tingkat harapan dan tingkat kinerja akan dianalisis dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), dalam metode tersebut akan dilakukan perhitungan nilai kesesuaian. Apabila nilai kesesuaian antara harapan dan kinerja sudah sesuai maka pihak perusahaan harus mempertahankan pelayanan yang telah diberikan dan itu berarti konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun jika nilai kesesuaian kurang dari batas tolak ukur maka kinerja yang dilakukan oleh pihak perusahaan belum memuaskan bagi konsumen. Oleh sebab itu, untuk menentukan prioritas perbaikan utama yang harus dilakukan oleh pihak perusahaan, peneliti menggunakan metode *Potential Gain in Customer Service Value* (PGCV) dengan menghitung indeks PGCV pada tiap atribut. Dan setelah mengetahui urutan prioritas perbaikan utama, pihak perusahaan akan menemukan solusi perbaikan sehingga kepuasan konsumen dapat tercapai.

3.5 Metode Pengumpulan Data

1. Studi Pustaka

Studi pustaka dalam penelitian sangat diperlukan untuk mendapatkan informasi, gambaran serta memudahkan peneliti untuk memahami konsep dan dasar teori yang tepat dengan topik atau masalah yang akan diteliti. Sumber studi pustaka dapat diperoleh dengan cara membaca dan memahami beberapa referensi seperti literatur, jurnal ilmiah, laporan-laporan, skripsi, tesis serta sumber-sumber lainnya yang tertulis baik media cetak maupun elektronik,

sehingga dapat digunakan untuk memperkuat landasan teori dan analisis bagi peneliti.

2. Penelitian Lapangan

a. Observasi

Merupakan penelitian yang dilakukan dengan mengamati langsung keadaan lingkungan, kegiatan serta cara kerja.

b. Penyebaran Kuesioner

Berisikan daftar pertanyaan yang akan diberikan kepada responden untuk memperoleh informasi mengenai penilaian atribut kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak lembaga atau institusi.

3.6 Jenis Data

Data-data yang diperlukan untuk melakukan penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua, yaitu :

1. Data Primer

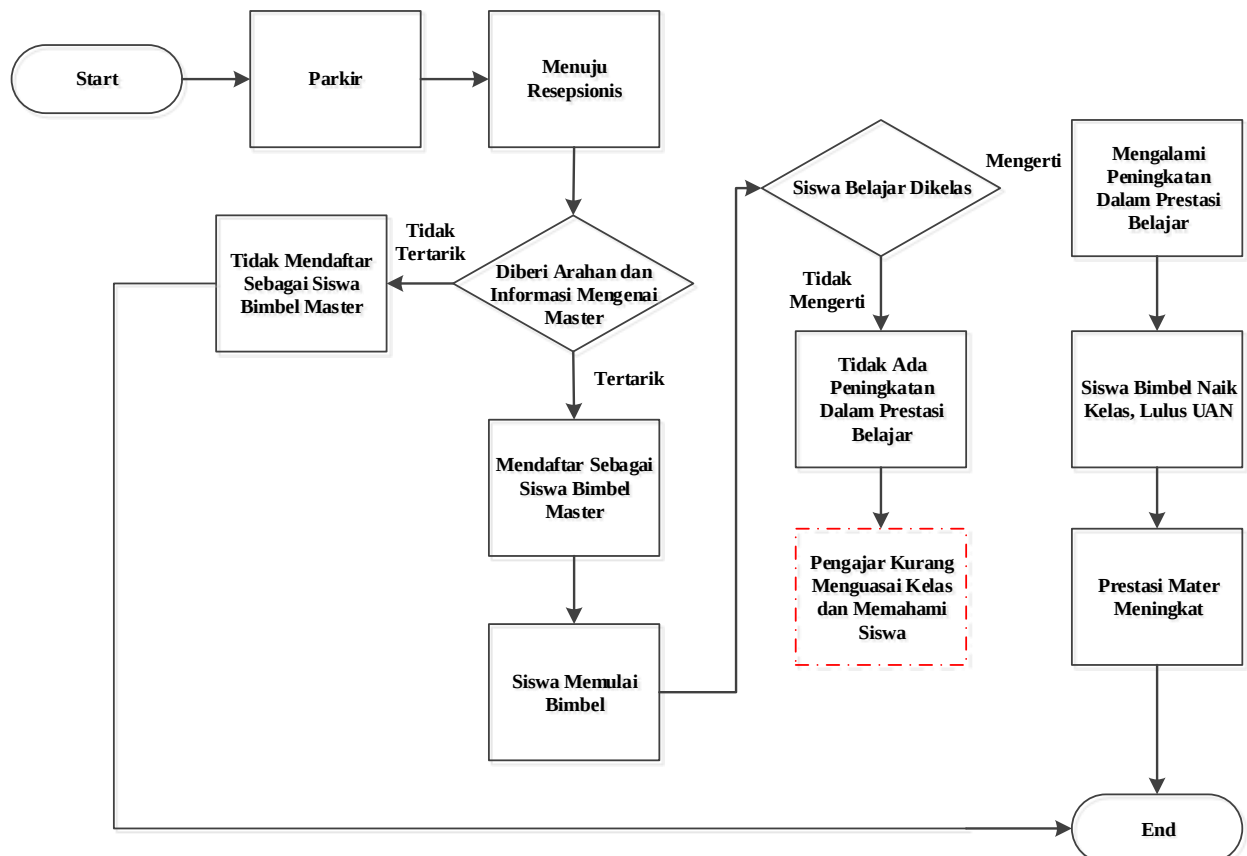
Data yang diperoleh dari penelitian langsung seperti, pengamatan, observasi dan wawancara langsung kepada konsumen. Jumlah kuesioner yang disebarkan ada 100 siswa bimbingan belajar tentang pelayanan jasa yang diberikan.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh melalui beberapa sumber terdahulu yang berkaitan dengan penelitian seperti literatur, jurnal dan penelitian terdahulu yang dapat memperkuat analisis peneliti.

3.7 Alur Proses Pelayanan Master Sebelum Perbaikan

Dibawah ini adalah alur pelayanan proses pembelian barang sebelum dilakukan perbaikan :



Gambar 3.2 Alur Proses Pelayanan Master Sebelum Dilakukan Perbaikan

3.8 Penentuan Sampel

Dilakukan untuk menentukan banyaknya data (sampel) minimal yang harus tersedia untuk dapat mewakili keseluruhan populasi , sehingga hasil yang diperoleh bersifat obyektif dan bisa dipertanggungjawabkan. Perhitungan banyaknya jumlah sampel minimal dapat menggunakan rumus sebagai berikut.

$$n = p(1 - p) \left(\frac{Z_{\alpha/2}}{SE} \right)^2$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel

p : Proporsi sebenarnya dari populasi

SE : Sampling error (kesalahan sampling)

$Z_{\alpha/2}$: Faktor tingkat keyakinan

Karena besarnya proporsi sampel p tidak diketahui, dan $p(1 - p)$ juga tidak diketahui, maka pengujian ini belum dapat dilakukan, akan tetapi nilai p selalu diantara 0 sampai 1 dengan nilai p maksimum, maka :

$$f(p) = p - p^2$$

$$\frac{df(p)}{d(p)} = 1 - 2p$$

$$\frac{df(p)}{d(p)} \text{ maksimal jika } \frac{df(p)}{d(p)} = 0$$

$$0 = 1 - 2p$$

$$-1 = -2p$$

$$p = 0,5$$

3.9 Metode Analisis Data

3.9.1 Uji Validitas

Validitas berhubungan dengan ketepatan alat penilaian terhadap konsep yang dinilai sehingga hasil penelitian akan dapat akurat. Menurut Sugiyono (2008), pengukuran validitas dilakukan dengan menganalisa item dari setiap nilai pada pertanyaan yang dikorelasikan dengan total nilai keseluruhan pertanyaan dengan rumus korelasi *product moment* sebagai berikut :

$$r \text{ hitung} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{N \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan :

$r \text{ hit}$: validitas masing-masing pertanyaan

$\sum Y$: jumlah skor faktor

N : jumlah subjek responden

$\sum Y^2$: jumlah skor faktor kuadrat

$\sum X$: jumlah skor butir

$\sum XY$: jumlah perkalian X dan Y

$\sum X^2$: jumlah skor butir kuadrat

Validitas pada suatu kuesioner akan dianggap valid apabila nilai $R \geq 0,3$ dan akan dianggap tidak valid apabila $R < 0,3$ (sugiyono, 2004). Perhitungan uji validitas menggunakan bantuan program aplikasi SPSS. Langkah-langkah uji validitas menggunakan program aplikasi SPSS sebagai berikut :

1. Buka program aplikasi SPSS versi 16.0.
2. Klik *Variable View*, pada kolom *name* tuliskan jumlah item dari soal kuesioner dimana jumlah soal kuesioner sebanyak 44, maka tulis dengan X1 sampai dengan X4 dan terakhir tulis Total.
3. Klik *Data View* pada bagian bawah dan masukkan data hasil kuesioner yang telah disebar.
4. Selanjutnya pilih menu *Analyze*, kemudian pilih sub menu *Correlate*, dan kemudian pilih *Bivariate*.
5. Kemudian akan menampilkan kotak baru dari kotak dialog *Bivariate Correlations*, kemudian semua variable ke kotak *Variables*. Pada bagian *Correlations Coefficients* diberi $\checkmark$ pada Pearson, pada bagian *Test of Significant* pilih *Two-tailed*. Beri $\checkmark$ pada *Flag Significant Correlations* kemudian klik OK.
6. Hasil *output* yang diperoleh akan keluar.

3.9.2 Uji Reliabilitas

Apabila kuisisioner sudah terbukti valid, maka selanjutnya akan diuji reliabilitasnya. Reliabilitas adalah tingkat keandalan kuisisioner. Kuisisioner yang reliabel adalah kuisisioner yang apabila diujicobakan secara berulang-ulang kepada kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dapat diuji dengan Rumus Alpha (Simamora, 2004). *Alpha Cronbach*.

Metode *Alpha Cronbach* adalah suatu cara membandingkan nilai koefisien r terhadap skala *Alpha Cronbach* dimana skalanya 0-1. Jika skala itu dikelompokkan ke dalam 5 kelas dengan *range* yang sama, maka ukuran *Alpha Cronbach* dapat diimplementasikan sebagai berikut :

- a. Nilai *Alpha Cronbach* 0,00 sampai dengan 0,20 berarti kurang *reliable*.
- b. Nilai *Alpha Cronbach* 0,21 sampai dengan 0,40 berarti agak *reliable*.
- c. Nilai *Alpha Cronbach* 0,41 sampai dengan 0,60 berarti cukup *reliable*.
- d. Nilai *Alpha Cronbach* 0,61 sampai dengan 0,80 berarti *reliable*.
- e. Nilai *Alpha Cronbach* 0,81 sampai dengan 1,0 berarti sangat *reliable*.

Berikut ini merupakan rumus dan langkah-langkah untuk menghitung uji reliabilitas data dengan teknik *Alfa Cronbach* (Sugiyono, 2010) :

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \times \left(1 - \frac{Si^2}{St^2} \right)$$

Keterangan :

k = mean kuadrat antara subyek

Si^2 = mean kuadrat kesalahan

St^2 = varians total

Rumus untuk varians total dan varians item adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2010) :

$$St^2 = \frac{Xt^2}{n} - \frac{(Xt)^2}{n^2}$$

$$Si^2 = \frac{JKi}{n} - \frac{JKs}{n^2}$$

Keterangan :

Jki = jumlah kuadrat seluruh skor item

JKs = jumlah kuadrat subyek

Nilai alpha yang dihasilkan dari pengujian reliabilitas, kemudian dapat digunakan untuk menarik kesimpulan. Reliabilitas suatu kuisisioner dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach* > 0,60 (Nugroho, 2005). Langkah-langkah uji reliabilitas menggunakan program aplikasi SPSS sebagai berikut :

1. Buka program aplikasi SPSS versi 16.0.
2. Klik *Variable View*, pada kolom *name* tuliskan jumlah item dari soal kuesioner dimana jumlah soal kuesioner sebanyak 44, maka tulis dengan X1 sampai dengan X4 dan terakhir tulis Total.
3. Klik *Data View* pada bagian bawah dan masukkan data hasil kuesioner yang telah disebar.
4. Selanjutnya pilih menu *Analyze*, kemudian pilih *Scale*, dan kemudian pilih *Reliability Analyze*.
5. Kemudian akan menampilkan kotak baru dari kotak dialog *Reliability Analyze*, kemudian semua variabel ke kotak *Variables* dan pada bagian model pilih *Alpha*.
6. Langkah selanjutnya klik *Statistict*, pada *Descriptives for*, klik *Scale if item deleted*, kemudian klik *Continue* dan klik OK.
7. Hasil *output* yang diperoleh akan keluar.

3.10 Teknik Pengolahan Data

Berikut tahapan-tahapan pengolahan data yang dilakukan :

1. Menguji kesahihan dan keandalan kuesioner dengan analisis kesahihan dan keandalan butir dengan alat bantu berupa program aplikasi SPSS versi 16.0.
2. Menghitung nilai kesesuaian dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).
3. Menghitung nilai indeks dengan menggunakan metode *Potential Gain in Customer Service Value* (PGCV).
4. Menentukan prioritas perbaikan utama dari hasil metode PGCV.
5. Membuat rancangan perbaikan dan solusi.

3.11 Analisis Diagram Kartesius

Langkah ini dilakukan untuk menganalisis hasil perhitungan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), dimana terdapat empat kuadran. Atribut yang termasuk dalam kuadran I dianggap sebagai atribut yang memiliki prioritas utama untuk dilakukannya perbaikan. Kuadran II merupakan atribut yang harus dipertahankan prestasinya, kuadran III menunjukkan prioritas rendah dimana atribut tersebut kurang berpengaruh bagi pelanggan sedangkan kuadran IV merupakan berlebihan yang menunjukkan faktor yang dianggap tidak terlalu penting bagi pelanggan.

3.12 Analisis Indeks PGCV

Pada langkah ini dilakukan untuk menentukan langkah utama prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh pihak manajemen.

3.13 Pembahasan

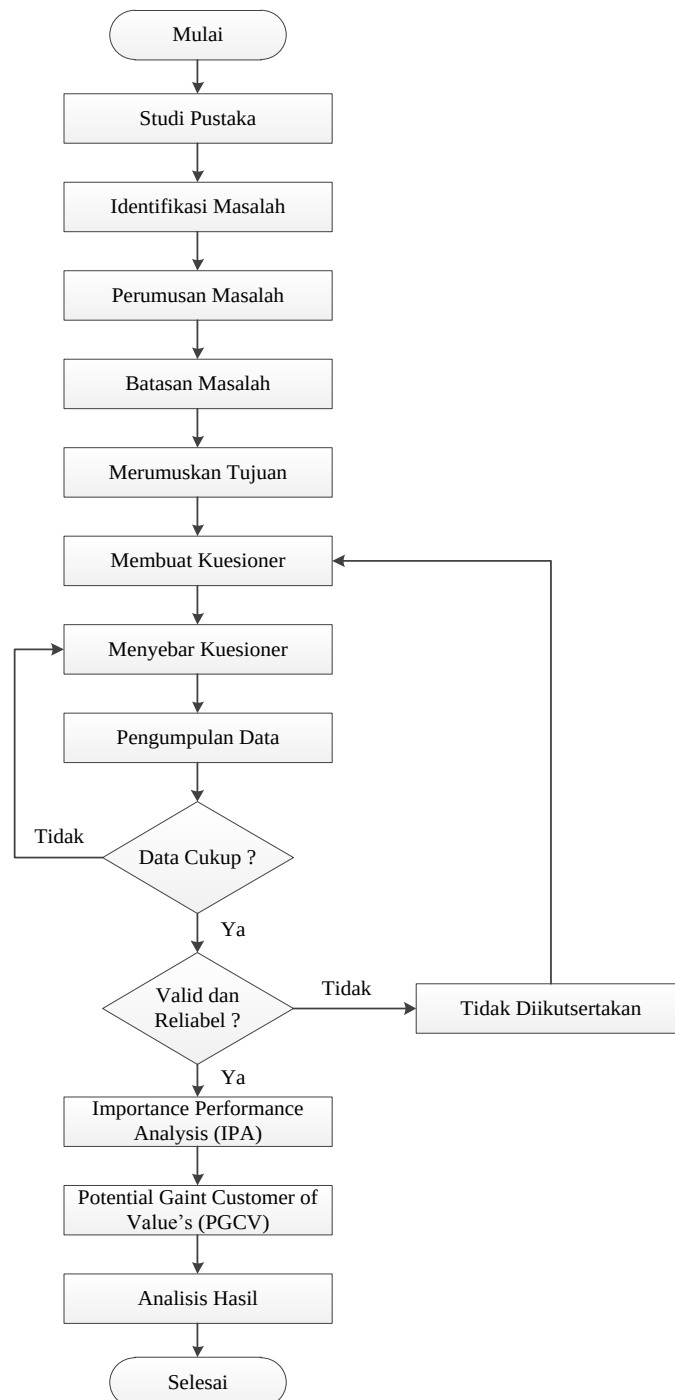
Pada langkah ini dilakukan analisis mengenai hasil perhitungan yang telah didapat dari hasil pengolahan data.

3.14 Kesimpulan dan Saran

Langkah terakhir yang berisi penarikan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka peneliti membuat masukan untuk peneliti selanjutnya dan peningkatan kualitas pelayanan pada Lembaga Bimbingan Belajar Master.

3.15 Diagram Alir Penelitian

Untuk memperoleh hasil penelitian yang sistematis, berikut ini adalah tahapan yang dilakukan dalam penelitian tugas akhir ini :



Gambar 3.3 Diagram Kerangka Penelitian

Penjelasan diagram alir kerangka penelitian :

1. Studi Pustaka

Studi pustaka bertujuan untuk mengumpulkan berbagai informasi mengenai topik penelitian dari banyak sumber seperti, buku, jurnal, skripsi maupun referensi lainnya. Teori-teori pendukung yang digunakan untuk menyelesaikan masalah pada studi kasus penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Potential Gain in Customer Value's* (PGCV).

2. Penentuan Objek Penelitian

Penentuan objek penelitian dipilih melalui cara observasi. Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian yaitu Lembaga Bimbingan Belajar Master Jalan Cik Di Tiro No. 6 Yogyakarta.

3. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Setelah mengetahui kondisi dari objek yang telah dipilih, maka dapat ditentukan topik permasalahan yang akan dibahas. Pada tahap ini dilakukan untuk merumuskan masalah yang akan diteliti dimana mengacu pada latar belakang yang telah diuraikan.

4. Batasan Masalah

Penentuan batasan masalah bertujuan untuk menghindari luasnya bidang pembahasan serta menuntun kearah solusi yang didapat.

5. Merumuskan Tujuan

Tujuan ditetapkan untuk memberikan masukan kepada pihak perusahaan sehingga dapat menerapkan hasil penelitian yang dilakukan. Dengan demikian maka penelitian akan lebih terarah pada kerangka yang telah dibuat dan tujuan dari penelitian ini akan tercapai seperti yang diharapkan.

6. Pembuatan Kuesioner

Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Kuesioner dibuat berdasarkan variable-variabel penelitian yang telah ditentukan.

7. Menyebarkan Kuesioner

Kuesioner yang telah dibuat disebarkan kepada peserta didik Lembaga Bimbingan Belajar Master dengan jumlah yang telah ditentukan.

8. Pengumpulan Data

Pengumpuln data dilakukan dengan cara merekap hasil dari kuesioner yang telah disebar untuk kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

9. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur seberapa akurat data yang telah didapat, dimana apabila suatu validitas suatu variabel nilainya tinggi maka semakin mengenai sasaran. Sedangkan Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan, dimana jika menemukan hasil kuesioner yang berbeda-beda maka hasilnya tidak akan menyimpang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden untuk variable tersebut. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi suatu alat pengukur didalam mengukur gejala yang sama.

10. *Importance Perfoemance Analysis* (IPA)

Setelah melakukan uji validitas dan reliabilitas maka dilanjutkan dengan analisis menggunakan metode IPA. Pada metode ini dilakukan penilaian konsumen mengenai objek penelitian.

11. *Potential Gain in Customer Value's* (PGCV)

Metode ini merupakan metode lanjutan dari IPA untuk melengkapi hasil analisis dari *importance* dan *performance*. Metode ini digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh produsen karena metode IPA dirasa kurang dapat merekomendasikan perbaikan yang menjadi prioritas utama.

12. Analisis Hasil

Dari hasil yang telah didapat maka dilakukan analisis mengenai kualitas pelayanan jasa yang akan menjadi masukan dan saran untuk perancangan peningkatan kualitas jasa pada Lembaga Bimbingan Belajar Master Jalan Cik Di Tiro No. 6 Yogyakarta.

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Profil Perusahaan

Master adalah lembaga penyelenggara jasa bimbingan belajar yang berdiri sejak 1 Oktober 2013 di Yogyakarta dimana diperuntukan siswa siswi SD kelas 1 - 6, SMP kelas 7 – 9, dan SMA kelas 10 - 12. Lembaga Bimbingan Belajar Master terletak di Jalan Cik Di Tiro No. 6 Yogyakarta. Bimbingan Belajar Master yang baru berusia dua setengah tahun ini memiliki konsep pembelajaran yang berbeda dengan bimbingan belajar lainnya dengan didukung oleh tenaga pengajar yang professional serta fasilitas pembelajaran yang modern. Bimbingan Belajar Master memiliki slogan “*All Students Can be A Master*” dimana slogan tersebut merupakan komitmen Bimbingan Belajar Master bahwa semua siswa sanggup menjadi seorang Master.

Modul Master disusun dengan konsep yang selaras dengan kebijakan dinas pendidikan. Untuk dapat memenuhi kebutuhan siswa siswi maka Lembaga Bimbingan Belajar Master menerapkan dua kurikulum yaitu kurikulum 2013 dan kurikulum KTSP 2006 yang mana kedua kurikulum tersebut diterapkan disekolah yang berbeda-beda. Bimbingan Belajar Master memiliki beberapa program yang ditawarkan diantaranya, Program Master Smart, Program Master Graduation, Program Master Math Gasing (Gampang, asik, Menyenangkan), Program Master Premium, Program Master Privat, Program Master Olimpiade, dan Program Master SBMPTN.

Di tahun 2016 Bimbingan Belajar Master telah memiliki peserta siswa didik sebanyak 147 siswa dan bekerja sama dengan beberapa sekolah baik sekolah Negeri maupun Swasta di Yogyakarta.

4.2 Visi dan Misi Perusahaan

Berikut adalah visi dan misi Lembaga Bimbingan Belajar Master :

Visi

“ Menjadikan lembaga bimbingan belajar yang mampu mencerdaskan peserta didik berdaya saing global dan mengantarkannya ke jenjang pendidikan lanjutan yang berkualitas dengan dukungan IT “

Misi

1. Menjadikan siswa berkualitas melalui proses pembelajaran berbasis IT
2. Menghasilkan peserta didik yang dapat melanjutkan pendidikan ke jenjang pendidikan lanjut yang berkualitas
3. Memberikan bimbingan kepada peserta didik untuk dapat mengakses pendidikan bertaraf internasional, baik di dalam negeri maupun ke luar negeri

4.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi pada Lembaga Bimbingan Belajar Master adalah sebagai berikut :



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Lembaga Bimbingan Belajar Master

4.4 Pengumpulan Data

Pada pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada siswa siswi Bimbingan Belajar Master, kuesioner yang disebar sebanyak 75 lembar dalam bentuk pernyataan mengenai kepentingan atau harapan konsumen dan kenyataan atau kinerja dari lembaga bimbingan belajar. Kuesioner berisikan 44 pernyataan yang mewakili lima dimensi kualitas jasa yang dapat dilihat pada tabel 4.1.

Tabel 4.1 Variabel dan Atribut – Atribut Penelitian Kualitas Pelayanan Jasa

Dimensi	No	Pernyataan
Bukti Fisik (Tangibles)	1	Ruang kelas nyaman, bersih dan rapi.
	2	Ruang kelas menggunakan AC dan sirkulasi udara baik.
	3	Lampu penerangan dalam kelas cukup

Dimensi	No	Pernyataan
	4	Fasilitas ruang <i>front office</i> yang nyaman untuk pelayanan informasi bimbingan, pendaftaran dan pembayaran, pengambilan fasilitas bimbingan, pertanyaan siswa tentang jadwal, maupun informasi lainnya
	5	Ruang konsultasi yang nyaman untuk konsultasi akademik dan diskusi mengenai materi pelajaran antara tentor dan siswa.
	6	Papan jadwal bimbingan (jadwal mata pelajaran tiap kelas dan waktu bimbingan tiap kelas) selama 1 minggu yang berada ruangan <i>front office</i> .
	7	Fasilitas umum (toilet, mushola, tempat parkir) memadai dan bersih
	8	Free WiFi atau HotSpot.
	9	Staff pengajar / tentor dan staff karyawan yang selalu berpenampilan rapi serta mencerminkan profesionalisme
	10	Tempat sampah di setiap depan ruangan kelas.
	11	Promosi lewat brosur – brosur, pamflet, spanduk, try out / tes uji coba, kupas tuntas, kiat belajar efektif dan kerjasama di setiap sekolah.
Keandalan (Reliability)	12	Adanya jadwal yang pasti mengenai proses waktu pendaftaran bimbingan, waktu pembayaran, proses belajar mengajar, dan ujian.
	13	1 bulan sebelum ulangan umum semester ganjil, ulangan umum semester genap atau kenaikan kelas ujian akhir sekolah, dan ujian nasional jadwal bimbingan diintensifkan.
	14	Proses penyajian materi pengajaran oleh staff pengajar / tentor mudah dipahami dan diterima oleh siswa.
	15	Kesesuaian materi pelajaran yang disampaikan dengan kurikulum terbaru dan kebutuhan siswa.
	16	Tentor / pengajar selalu hadir tepat waktu.
	17	Program bimbingan belajar selesai dilaksanakan sampai 1 minggu sebelum ulangan umum semester genap / kenaikan

Dimensi	No	Pernyataan
		kelas bagi siswa kelas 4 SD, 5 SD, 1 SMP, 2 SMP, 1 SMA dan 2 SMA serta sampai 3 hari sebelum pelaksanaan ujian akhir sekolah, ujian nasional bagi siswa kelas 6 SD, 3 SMP dan 3 SMA.
	18	Tentor / pengajar memberikan smart solution untuk memecahkan masalah kepada siswanya.
	19	Biaya bimbingan belajar dapat dicicil.
	20	Menyediakan waktu konsul untuk siswanya diluar jadwal jam bimbingan belajar.
	21	Memiliki konsep pembelajaran yang berbeda dari bimbingan belajar lainnya.
	22	Mengadakan seminar motivasi untuk kelas 6 SD, 3 SMP dan 3 SMA agar siswa memiliki motivasi yang tinggi untuk meraih visinya.
	23	Pelayanan mengenai proses administrasi bimbingan yang tidak berbelit-belit.
	24	Staff karyawan dan pengajar bersikap ramah dan sopan.
	25	Keluhan dan kritik dari siswa atau kelas langsung direspon oleh pihak Master
	26	Tentor / pengajar siap melayani dan memberikan penjelasan jika siswa belum mengerti diluar jam bimbingan belajar.
Daya Tanggap (Responsiveness)	27	Staff karyawan yang selalu siap dalam memberikan pelayanan pada saat dibutuhkan oleh siswa pada saat jam kerja.
	28	Biaya bimbingan sesuai dengan fasilitas yang didapat bagi siswanya.
	29	Ada jaminan uang kembali jika tidak lulus UN dengan syarat yang berlaku.
Jaminan (Assurance)	30	Staff pengajar / tentor dan staff karyawan mampu menjalankan tugas dengan baik dan kompeten sesuai dengan bidangnya.
	31	Memiliki visi dan misi yang mampu memberikan keyakinan bahwa Master merupakan tempat yang tepat untuk meraih prestasi akademik sekolah
	32	Mengadakan seminar rutin untuk memotivasi siswa-siswanya untuk meraih prestasi akademik di sekolah.

Dimensi	No	Pernyataan
	33	Modul buku lengkap, berisi paket teori, paket soal dan pemecahan masalah yang isinya mudah dipahami.
	34	Survey penilaian siswa terhadap pelayanan jasa melalui angket siswa, angket evaluasi mengajar, dan angket pegawai.
	35	Tes standar untuk persiapan ulangan umum semester ganjil dan genap serta untuk persiapan ujian akhir sekolah, ujian nasional, dan SPMB.
	36	Naskah soal, lembar jawab komputer (LJK) dan door prize pada tes standar, try out / tes uji coba dan kupas tuntas
	37	Potongan biaya bimbingan belajar bagi siswa yang berprestasi (rank 1-5) serta membayar biaya bimbingan secara cash atau lunas.
	38	Siswa dapat memilih sendiri pilihan waktu bimbingan yang telah disediakan oleh Pihak Master
	39	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada semua siswa tanpa memandang status sosial atau lainnya.
	40	Pengadaan tes evaluasi per bab.
	41	Staf pengajar / tutor yang selalu bersedia berdiskusi mengenai materi pelajaran yang diajarkan dengan para siswanya didalam dan diluar jam bimbingan pada saat jam kerja.
Empati (Empathy)	42	Pengajar dan staf karyawan mampu berkomunikasi dengan baik kepada siswa.
	43	Adanya jam tambahan yang ditawarkan kepada siswa per kelas untuk persiapan ulangan harian dan ulangan umum semesteran.
	44	Konsultasi akademik siswa secara pribadi kepada tutor mengenai strategi belajar yang efektif dan masalah materi pelajaran sekolah yang kurang dipahami setiap saat diluar jam bimbingan pada saat jam kerja.

4.5 Pengolahan Data

4.5.1 Uji Kecukupan Data

Untuk menentukan jumlah data (sampel) minimal yang diperoleh, maka digunakan perhitungan dengan menggunakan rumus Bernoulli. Berikut perhitungannya dengan menggunakan tingkat kesalahan 10%, tingkat kepercayaan 90% dan tingkat ketelitian (α) 10% = 0,1 :

$$n = p(1-p) \frac{Z_{\alpha/2}^2}{E^2}$$

Dimana :

n = Besarnya sampel yang diperlukan

p = Proporsi sampel

E = Error atau kesalahan maksimum yang dapat diterima, yang biasanya digunakan sebesar 10% atau 0,1

α = Tingkat signifikansi

Z = Nilai distribusi normal

Karena besarnya proporsi sampel p tidak diketahui, maka $p(1-p)$ juga tidak diketahui, tetapi nilai p selalu diantara 0 sampai 1 dengan nilai p maksimum, maka :

$$F(p) = p - p^2$$

$$\frac{df(p)}{d(p)} = 1 - 2p$$

$$\frac{df(p)}{d(p)} \text{ maksimal jika } \frac{df(p)}{d(p)} = 0$$

$$0 = 1 - 2p$$

$$-1 = -2p$$

$$p = 0,5$$

Tingkat kepercayaan 90% = 100% - 10% = 90%

Tingkat signifikansi (α) = 10% = 0,1 ; $\alpha/2 = 0,05$; $Z^{\alpha/2} = 1,64$ (lihat tabel z pada lampiran)

$$E = 0,1$$

Maka jumlah sampel yang dibutuhkan adalah :

$$n = p (1 - p) \left(\frac{Z^{\alpha/2}}{E} \right)^2$$

$$n = 0,5 (1 - 0,5) \left(\frac{1,64}{0,1} \right)^2$$

$$n = 67,24 \approx 68 \text{ responden}$$

Data yang didapat ($N = 75$) > 68, Maka data dinyatakan cukup.

4.5.2 Uji Validitas Data

Uji validitas data dilakukan untuk mengukur apakah kuisisioner yang telah diberikan kepada responden tersebut valid atau tidak. Uji validitas dapat dilakukan dengan menggunakan program aplikasi SPSS (*Statistical Product and Service*) maupun secara manual. Pada penelitian ini uji validitas dilakukan dengan teknik *Corrected Corelation* menggunakan program aplikasi SPSS versi 16.0 namun ada satu atribut yang dihitung secara manual, ini dilakukan untuk melihat apakah hasil perhitungan manual sama dengan hasil menggunakan program aplikasi SPSS. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 75 sampel. Berikut langkah dalam menguji validitas data :

a. Menentukan Hipotesis

H_0 = Atribut kuesioner valid

H_1 = Atribut kuesioner tidak valid

b. Menentukan nilai r tabel

Pada penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi 5% dengan jumlah sampel 75 dan derajat kebebasan (df) = $n - 2$, maka nilai $df = 75 - 2 = 73$ yang berarti nilai r tabel sebesar 0,227.

c. Mencari r hitung

Tabel 4.2 Perhitungan Manual Atribut Harapan X 1

NO	X	Y	X ²	Y ²	XY
1	4	168	16	28224	672
2	4	170	16	28900	680
3	4	168	16	28224	672
4	4	175	16	30625	700
5	4	161	16	25921	644
6	4	165	16	27225	660
7	4	151	16	22801	604
8	3	141	9	19881	423
9	4	162	16	26244	648
10	4	175	16	30625	700
11	4	164	16	26896	656
12	4	163	16	26569	652
13	3	153	9	23409	459
14	4	157	16	24649	628
15	4	140	16	19600	560
16	4	166	16	27556	664
17	4	160	16	25600	640
18	4	147	16	21609	588
19	4	157	16	24649	628
20	4	156	16	24336	624
21	4	171	16	29241	684
22	4	172	16	29584	688
23	3	159	9	25281	477
24	4	172	16	29584	688
25	3	155	9	24025	465
26	4	167	16	27889	668
27	4	176	16	30976	704
28	4	156	16	24336	624
29	4	173	16	29929	692
30	4	174	16	30276	696
31	4	176	16	30976	704
32	4	151	16	22801	604
33	4	138	16	19044	552
34	4	176	16	30976	704
35	4	172	16	29584	688
36	4	173	16	29929	692
37	4	157	16	24649	628
38	3	156	9	24336	468

NO	X	Y	X ²	Y ²	XY
39	2	125	4	15625	250
40	4	174	16	30276	696
41	4	162	16	26244	648
42	4	176	16	30976	704
43	3	137	9	18769	411
44	4	162	16	26244	648
45	3	152	9	23104	456
46	3	141	9	19881	423
47	4	149	16	22201	596
48	4	174	16	30276	696
49	3	166	9	27556	498
50	4	176	16	30976	704
51	3	134	9	17956	402
52	4	160	16	25600	640
53	4	126	16	15876	504
54	4	170	16	28900	680
55	4	176	16	30976	704
56	4	168	16	28224	672
57	4	156	16	24336	624
58	4	158	16	24964	632
59	4	173	16	29929	692
60	4	166	16	27556	664
61	4	174	16	30276	696
62	4	169	16	28561	676
63	4	171	16	29241	684
64	3	150	9	22500	450
65	3	146	9	21316	438
66	4	165	16	27225	660
67	4	161	16	25921	644
68	4	156	16	24336	624
69	3	144	9	20736	432
70	4	158	16	24964	632
71	3	141	9	19881	423
72	4	149	16	22201	596
73	4	174	16	30276	696
74	3	141	9	19881	423
75	4	162	16	26244	648
Total	283	12015	1083	1936963	45594

$$\begin{aligned}
r_{\text{hitung}} &= \frac{N \sum x_i y_i - \sum x_i (\sum y_i)}{N \sum x_i^2 - \sum x_i^2 \quad N \sum y_i^2 - \sum y_i^2} \\
&= \frac{75 \times 45594 - 283 (12015)}{75 \times 1083 - (283)^2 \quad 75 \times 1936963 - 12015^2} \\
&= \frac{3419550 - 3400245}{81225 - 80089 \quad 145272225 - 144360225} \\
&= \frac{19305}{1136 \quad 912000} \\
&= \frac{19305}{1036032000} \\
&= \frac{19305}{32187,4509708} \\
&= 0,579
\end{aligned}$$

d. Pengambilan keputusan

Jika r_{hitung} bernilai positif, serta $r_{\text{hitung}} \geq r_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima

Jika r_{hitung} bernilai positif, serta $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak

Jika r_{hitung} bernilai negatif, serta $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak

Berikut adalah hasil uji validitas untuk tingkat harapan konsumen masing-masing atribut pertanyaan dengan menggunakan program aplikasi SPSS versi 16.0 :

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Tingkat Harapan Konsumen

Atribut	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X1	0,579	0,227	Valid
X2	0,541	0,227	Valid
X3	0,539	0,227	Valid

Atribut	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X4	0,479	0,227	Valid
X5	0,573	0,227	Valid
X6	0,463	0,227	Valid
X7	0,347	0,227	Valid
X8	0,497	0,227	Valid
X9	0,516	0,227	Valid
X10	0,489	0,227	Valid
X11	0,482	0,227	Valid
X12	0,547	0,227	Valid
X13	0,514	0,227	Valid
X14	0,673	0,227	Valid
X15	0,624	0,227	Valid
X16	0,547	0,227	Valid
X17	0,688	0,227	Valid
X18	0,686	0,227	Valid
X19	0,613	0,227	Valid
X20	0,666	0,227	Valid
X21	0,542	0,227	Valid
X22	0,590	0,227	Valid
X23	0,446	0,227	Valid
X24	0,530	0,227	Valid
X25	0,622	0,227	Valid
X26	0,418	0,227	Valid
X27	0,468	0,227	Valid
X28	0,435	0,227	Valid
X29	0,442	0,227	Valid
X30	0,517	0,227	Valid
X31	0,396	0,227	Valid
X32	0,568	0,227	Valid
X33	0,460	0,227	Valid
X34	0,427	0,227	Valid
X35	0,404	0,227	Valid
X36	0,605	0,227	Valid
X37	0,682	0,227	Valid
X38	0,499	0,227	Valid
X39	0,504	0,227	Valid
X40	0,430	0,227	Valid

Atribut	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X41	0,677	0,227	Valid
X42	0,660	0,227	Valid
X43	0,596	0,227	Valid
X44	0,507	0,227	Valid

Berdasarkan hasil dari perhitungan uji validasi untuk tingkat kepentingan dengan menggunakan program aplikasi SPSS versi 16.0 di atas maka dapat dilihat bahwa semua r hitung bernilai positif. Dimana r hitung > r tabel yang berarti H_0 diterima yang berarti semua pernyataan yang diajukan dalam kuesioner adalah valid serta mampu mengungkapkan sesuatu yang menjadi saran pokok pengukuran yang dilakukan dengan atribut tersebut.

Berikut ini merupakan perhitungan uji validitas data untuk tingkat kinerja :

a. Menentukan Hipotesis

H_0 = Atribut kuesioner valid

H_1 = Atribut kuesioner tidak valid

b. Menentukan nilai r tabel

Pada penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi 5% dengan jumlah sampel 75 dan derajat kebebasan (df) = $n - 2$, maka nilai df = $75 - 2 = 73$ yang berarti nilai r tabel sebesar 0,227.

c. Mencari r hitung

Tabel 4.4 Perhitungan Manual Atribut Kinerja Y 1

NO	X1	Y	X^2	Y^2	XY
1	4	149	16	22201	596
2	4	138	16	19044	552
3	3	140	9	19600	420
4	3	134	9	17956	402
5	3	130	9	16900	390
6	3	152	9	23104	456
7	4	136	16	18496	544

NO	X1	Y	X ²	Y ²	XY
8	4	146	16	21316	584
9	4	167	16	27889	668
10	4	136	16	18496	544
11	3	140	9	19600	420
12	4	136	16	18496	544
13	4	138	16	19044	552
14	3	140	9	19600	420
15	3	134	9	17956	402
16	4	137	16	18769	548
17	4	144	16	20736	576
18	3	139	9	19321	417
19	4	153	16	23409	612
20	4	150	16	22500	600
21	4	146	16	21316	584
22	3	134	9	17956	402
23	3	151	9	22801	453
24	4	143	16	20449	572
25	3	148	9	21904	444
26	4	168	16	28224	672
27	4	154	16	23716	616
28	4	145	16	21025	580
29	4	145	16	21025	580
30	4	146	16	21316	584
31	4	156	16	24336	624
32	4	142	16	20164	568
33	3	144	9	20736	432
34	4	156	16	24336	624
35	4	150	16	22500	600
36	4	163	16	26569	652
37	4	154	16	23716	616
38	3	157	9	24649	471
39	4	148	16	21904	592
40	4	136	16	18496	544
41	3	152	9	23104	456
42	3	146	9	21316	438
43	3	135	9	18225	405
44	3	154	9	23716	462

NO	X1	Y	X ²	Y ²	XY
45	3	156	9	24336	468
46	3	130	9	16900	390
47	4	145	16	21025	580
48	4	149	16	22201	596
49	4	149	16	22201	596
50	4	162	16	26244	648
51	3	128	9	16384	384
52	3	160	9	25600	480
53	4	119	16	14161	476
54	4	174	16	30276	696
55	4	155	16	24025	620
56	4	168	16	28224	672
57	4	159	16	25281	636
58	3	151	9	22801	453
59	4	152	16	23104	608
60	4	169	16	28561	676
61	4	160	16	25600	640
62	4	167	16	27889	668
63	3	171	9	29241	513
64	3	151	9	22801	453
65	4	156	16	24336	624
66	3	133	9	17689	399
67	4	143	16	20449	572
68	3	127	9	16129	381
69	4	142	16	20164	568
70	4	145	16	21025	580
71	3	130	9	16900	390
72	3	148	9	21904	444
73	3	144	9	20736	432
74	4	159	16	25281	636
75	4	151	16	22801	604
Total	271	11065	997	1642201	40101

$$r \text{ hitung} = \frac{N \sum x_i y_i - \sum x_i (\sum y_i)}{N \sum x_i^2 - \sum x_i^2 \quad N \sum y_i^2 - \sum y_i^2}$$

$$\begin{aligned}
&= \frac{75 \times 40101 - 271 (11065)}{75 \times 997 - (271)^2} \frac{75 \times 1642201 - 11065^2}{3007575 - 2998615} \\
&= \frac{3007575 - 2998615}{74775 - 73441} \frac{123660075 - 122434225}{8960} \\
&= \frac{8960}{1334} \frac{730850}{8960} \\
&= \frac{8960}{974953900} \\
&= \frac{8960}{31224,25179} \\
&= 0,2869 \approx 0,287
\end{aligned}$$

e. Pengambilan keputusan

Jika r_{hitung} bernilai positif, serta $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka H_0 diterima

Jika r_{hitung} bernilai positif, serta $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka H_0 ditolak

Jika r_{hitung} bernilai negatif, serta $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka H_0 ditolak

Berikut adalah hasil uji validitas untuk tingkat kinerja konsumen masing-masing atribut pertanyaan dengan menggunakan program aplikasi SPSS versi 16.0 :

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja Konsumen

Atribut	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Y1	0,287	0,227	Valid
Y2	0,251	0,227	Valid
Y3	0,239	0,227	Valid
Y4	0,515	0,227	Valid
Y5	0,491	0,227	Valid
Y6	0,388	0,227	Valid
Y7	0,248	0,227	Valid
Y8	0,254	0,227	Valid
Y9	0,438	0,227	Valid
Y10	0,500	0,227	Valid
Y11	0,366	0,227	Valid

Atribut	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Y12	0,347	0,227	Valid
Y13	0,521	0,227	Valid
Y14	0,502	0,227	Valid
Y15	0,435	0,227	Valid
Y16	0,625	0,227	Valid
Y17	0,521	0,227	Valid
Y18	0,514	0,227	Valid
Y19	0,493	0,227	Valid
Y20	0,582	0,227	Valid
Y21	0,531	0,227	Valid
Y22	0,265	0,227	Valid
Y23	0,335	0,227	Valid
Y24	0,583	0,227	Valid
Y25	0,352	0,227	Valid
Y26	0,362	0,227	Valid
Y27	0,401	0,227	Valid
Y28	0,456	0,227	Valid
Y29	0,380	0,227	Valid
Y30	0,332	0,227	Valid
Y31	0,248	0,227	Valid
Y32	0,359	0,227	Valid
Y33	0,409	0,227	Valid
Y34	0,242	0,227	Valid
Y35	0,305	0,227	Valid
Y36	0,421	0,227	Valid
Y37	0,375	0,227	Valid
Y38	0,577	0,227	Valid
Y39	0,307	0,227	Valid
Y40	0,527	0,227	Valid
Y41	0,419	0,227	Valid
Y42	0,475	0,227	Valid
Y43	0,444	0,227	Valid
Y44	0,287	0,227	Valid

Berdasarkan hasil dari perhitungan uji validasi untuk tingkat kepentingan dengan menggunakan program aplikasi SPSS versi 16.0 di atas maka

dapat dilihat bahwa semua r hitung bernilai positif. Dimana r hitung $> r$ tabel yang berarti H_0 diterima yang berarti semua pernyataan yang diajukan dalam kuesioner adalah valid serta mampu mengungkapkan sesuatu yang menjadi saran pokok pengukuran yang dilakukan dengan atribut tersebut.

4.5.3 Uji Reliabilitas Data

Setelah semua atribut pernyataan pada kuesioner dinyatakan valid maka dilanjutkan dengan uji reliabilitas. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi dari jawaban responden pada kuesioner yang diberikan. Untuk perhitungan uji reliabilitas digunakan program aplikasi SPSS versi 16.0 dengan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*. Berikut langkah-langkah uji reliabilitas :

a. Menentukan hipotesis

H_0 : pernyataan pada kuisisioner reliabel

H_1 : pernyataan pada kuisisioner tidak reliabel

b. Menentukan nilai r_{hitung}

Dengan tingkat signifikansi 5%

Derajat kebebasan (df) = $n-2$. (df) = $75 - 2 = 73$

Maka nilai $r_{tabel} = 0,227$ (lihat tabel r pada lampiran)

c. Mencari r_{hasil}

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2} \right)$$

(Saefuddin Azwar, 1992)

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas instrument

k = Banyaknya butir soal

$\sum \sigma_i^2$ = Jumlah varians butir

σ^2 = Varians total

Dengan menggunakan program aplikasi SPSS versi 16.0 didapatkan hasil perhitungan nilai $r_{\text{cronbach alpha}}$ dapat dilihat pada nilai *cronbach's alpha output*.

- d. Membandingkan besar nilai r_{tabel} dengan nilai $r_{\text{cronbach's alpha}}$

Dasar dalam pengambilan keputusan tersebut adalah :

- Jika $r_{\text{cronbach's alpha}}$ positif dan $r_{\text{cronbach's alpha}} \geq r_{\text{tabel}}$, maka pernyataan pada kuisioner reliabel.
- Jika $r_{\text{cronbach's alpha}}$ positif dan $r_{\text{cronbach's alpha}} \leq r_{\text{tabel}}$, maka pernyataan pada kuisioner tidak reliabel.

- e. Membuat keputusan

Dari hasil perhitungan menggunakan program aplikasi SPSS versi 16.0 didapatkan hasil bahwa $r_{\text{cronbach's alpha}}$ positif dan $r_{\text{cronbach's alpha}} > r_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima. Maka atribut-atribut pertanyaan di dalam kuisioner dinyatakan reliabel yaitu stabil, konsisten dan dapat diandalkan untuk mengukur sesuatu yang menjadi sasaran atau faktor yang ingin diukur / diselidiki dengan kuisioner tersebut. Jadi berapa kali pun atribut-atribut kuisioner tersebut ditanyakan kepada responden yang berlainan, hasilnya tidak akan menyimpang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden untuk atribut tersebut.

- f. Kesimpulan :

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.942	44

Gambar 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan

$r_{\text{cronbach's alpha}}$ kepentingan (0,924) $>$ r_{tabel} (0,227), maka H_0 diterima.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.886	44

Gambar 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja

$r_{\text{cronbach's alpha}} \text{ kinerja } (0,886) > r_{\text{tabel}} (0,227)$, maka H_0 diterima.

4.6 Karakteristik Responden

Pada penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner untuk mengetahui kualitas pelayanan di Lembaga Bimbingan Belajar Master Yogyakarta. Kuesioner disebar ke 75 peserta didik yang mengikuti bimbingan belajar di Master diantaranya, kelas 5 SD, 6 SD, 2 SMP, 3 SMP, dan 3 SMA. Peneliti memilih range diantara kelas tersebut karena untuk kelas dibawah kelas 5 SD peneliti menganggap mereka belum bisa menilai atribut-atribut yang diajukan dalam kuesioner secara realistis, hanya bisa merasakan puas dan tidak puas.

Tabel 4.6 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Prosentase
Laki-Laki	33	44 %
Perempuan	42	56 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden paling banyak yang berjenis kelamin perempuan dengan prosentase sebesar 56 % dan responden laki-laki sebesar 44 %.

Tabel 4.7 Karakteristik Berdasarkan Tingkatan Sekolah

Kelas	Jumlah Responden	Prosentase
5 SD	9	12 %
6 SD	37	49,3 %
2 SMP	5	6,67 %
3 SMP	9	12 %
3 SMA	15	20 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden paling banyak adalah peserta didik pada kelas 6 SD sebanyak 49,3 %, yang kedua kelas 3 SMA sebanyak 20 %, yang ketiga kelas 5 SD dan 3 SMP masing-masing sebanyak 12 % dan yang terakhir kelas 2 SMP sebanyak 6,67 %.

Tabel 4.8 Karakteristik Berdasarkan Status Sekolah

Status Sekolah	Jumlah Responden	Prosentase
Negeri	32	42,6 %
Swasta	43	57,3 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden paling banyak adalah sekolah yang berstatus swasta dengan prosentase sebesar 57,3 % dan yang berstatus negeri sebesar 42,6 %.

4.7 Importance Performance Analisisi (IPA)

4.7.1 Tingkat Kesesuaian

Langkah pertama pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah dilakukannya perhitungan tingkat kesesuaian yang berfungsi untuk menentukan urutan prioritas peningkatan layanan terbaik yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Berikut rumus yang digunakan untuk menghitung tingkat kesesuaian :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \%$$

Keterangan :

TK_i = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor penilaian tingkat kinerja/kepuasan

Y_i = Skor penilaian kepentingan

Sehingga hasil perhitungan tingkat kesesuaian atribut 1 yaitu:

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{271}{283} \times 100 \% \\ &= 95,75 \% \end{aligned}$$

Untuk mengetahui jumlah bobot kinerja, berikut rumus yang digunakan :

$$\sum x_i = (\sum STP \times 1) + (\sum TP \times 2) + (\sum P \times 3) + (\sum SP \times 4)$$

Keterangan :

$\sum x_i$: jumlah bobot jawaban pernyataan harapan variable ke-I pada tingkat kinerja

$\sum STP$: jumlah responden yang memilih jawaban sangat tidak puas

$\sum TP$: jumlah responden yang memilih jawaban tidak puas

$\sum P$: jumlah responden yang memilih jawaban puas

$\sum SP$: jumlah responden yang memilih jawaban sangat puas

1,2,3,4 : skor untuk skala linkert

Sehingga hasil perhitungan tingkat kinerja pada atribut 1 yaitu:

$$\sum STP : 0$$

$$\sum TP : 0$$

$$\sum P : 29$$

$$\sum SP : 46$$

$$\begin{aligned}\sum xi &= (\sum STP \times 1) + (\sum TP \times 2) + (\sum P \times 3) + (\sum SP \times 4) \\ &= (0 \times 1) + (0 \times 2) + (29 \times 3) + (46 \times 4) \\ &= 0 + 0 + 87 + 184 \\ &= 271\end{aligned}$$

Sedangkan untuk mengetahui jumlah bobot kepentingan / harapan, berikut rumus yang digunakan :

$$\sum yi = (\sum STP \times 1) + (\sum TP \times 2) + (\sum P \times 3) + (\sum SP \times 4)$$

Keterangan :

$\sum xi$: jumlah bobot jawaban pernyataan harapan variable ke-I pada tingkat kinerja

$\sum STT$: jumlah responden yang memilih jawaban sangat tidak penting

$\sum TP$: jumlah responden yang memilih jawaban tidak penting

$\sum P$: jumlah responden yang memilih jawaban penting

$\sum SP$: jumlah responden yang memilih jawaban sangat penting

1,2,3,4 : skor untuk skala linkert

Sehingga hasil perhitungan tingkat kepentingan pada atribut 1 yaitu:

$$\sum STP : 0$$

$$\sum TP : 1$$

$$\sum P : 15$$

$$\sum SP : 59$$

$$\sum yi = (\sum STP \times 1) + (\sum TP \times 2) + (\sum P \times 3) + (\sum SP \times 4)$$

$$\begin{aligned}
 &= (0 \times 1) + (1 \times 2) + (15 \times 3) + (59 \times 4) \\
 &= 0 + 2 + 45 + 236 \\
 &= 283
 \end{aligned}$$

Perhitungan diatas dilakukan untuk setiap atribut dan hasil yang diperoleh untuk keseluruhan atribut dapat dilihat pada tabel 4.9 berikut ini :

Tabel 4.9 Tingkat Kesesuaian

No	Pernyataan	Jumlah Bobot		Tingkat Kesesuaian (TKi = Xi / Yi x 100%)
		Kinerja (Xi)	Kepentingan (Yi)	
Tangibles (Bukti Fisik)				
1	Ruang kelas nyaman, bersih dan rapi.	271	283	95.76 %
2	Ruang kelas menggunakan AC dan sirkulasi udara baik.	262	281	93.24 %
3	Lampu penerangan dalam kelas cukup	270	279	96.77 %
4	Fasilitas ruang <i>front office</i> yang nyaman untuk pelayanan informasi bimbingan, pendaftaran dan pembayaran, pengambilan fasilitas bimbingan, pertanyaan siswa tentang jadwal, maupun informasi lainnya	235	267	88.01 %
5	Ruang konsultasi yang nyaman untuk konsultasi akademik dan diskusi mengenai materi pelajaran antara tentor dan siswa.	250	269	92.94 %
6	Papan jadwal bimbingan (jadwal mata pelajaran tiap kelas dan waktu bimbingan tiap kelas) selama 1 minggu yang berada ruangan <i>front office</i> .	252	267	94.38 %

No	Pernyataan	Jumlah Bobot		Tingkat Kesesuaian (TKi = Xi / Yi x 100%)
		Kinerja (Xi)	Kepentingan (Yi)	
7	Fasilitas umum (toilet, mushola, tempat parkir) memadai dan bersih	256	277	92.42 %
8	Free WiFi atau HotSpot.	269	275	97.82 %
9	Staff pengajar / tentor dan staff karyawan yang selalu berpenampilan rapi serta mencerminkan profesionalisme	237	270	87.78 %
10	Tempat sampah di setiap depan ruangan kelas.	249	268	92.91 %
11	Promosi lewat brosur – brosur, pamflet, spanduk, try out / tes uji coba, kupas tuntas, kiat belajar efektif dan kerjasama di setiap sekolah.	258	276	93.48 %
Reliability (Keandalan)				
12	Adanya jadwal yang pasti mengenai proses waktu pendaftaran bimbingan, waktu pembayaran, proses belajar mengajar, dan ujian.	235	247	95.14 %
13	1 bulan sebelum ulangan umum semester ganjil, ulangan umum semester genap atau kenaikan kelas ujian akhir sekolah, dan ujian nasional jadwal bimbingan diintensifkan.	244	276	88.41 %
14	Proses penyajian materi pengajaran oleh staff pengajar / tentor mudah dipahami dan diterima oleh siswa.	243	266	91.35 %
15	Kesesuaian materi pelajaran yang disampaikan dengan kurikulum terbaru dan kebutuhan siswa.	227	250	90.80 %

No	Pernyataan	Jumlah Bobot		Tingkat Kesesuaian (TKi = Xi / Yi x 100%)
		Kinerja (Xi)	Kepentingan (Yi)	
16	Tentor / pengajar selalu hadir tepat waktu.	223	266	83.83 %
17	Program bimbingan belajar selesai dilaksanakan sampai 1 minggu sebelum ulangan umum semester genap / kenaikan kelas bagi siswa kelas 4 SD, 5 SD, 1 SMP, 2 SMP, 1 SMA dan 2 SMA serta sampai 3 hari sebelum pelaksanaan ujian akhir sekolah, ujian nasional bagi siswa kelas 6 SD, 3 SMP dan 3 SMA.	236	267	88.39 %
18	Tentor / pengajar memberikan smart solution untuk memecahkan masalah kepada siswanya.	239	262	91.22 %
19	Biaya bimbingan belajar dapat dicicil.	250	271	92.25 %
20	Menyediakan waktu konsultasi untuk siswanya diluar jadwal jam bimbingan belajar.	239	276	86.59 %
21	Memiliki konsep pembelajaran yang berbeda dari bimbingan belajar lainnya.	242	277	87.36 %
22	Mengadakan seminar motivasi untuk kelas 6 SD, 3 SMP dan 3 SMA agar siswa memiliki motivasi yang tinggi untuk meraih visinya.	260	285	91.23 %
23	Pelayanan mengenai proses administrasi bimbingan yang tidak berbelit-belit.	246	273	90.11 %
24	Staff karyawan dan pengajar bersikap ramah dan sopan.	244	270	90.37 %
Responsiveness (Daya Tanggap)				

No	Pernyataan	Jumlah Bobot		Tingkat Kesesuaian (TKi = Xi / Yi x 100%)
		Kinerja (Xi)	Kepentingan (Yi)	
25	Keluhan dan kritik dari siswa atau kelas langsung direspon oleh pihak Master	252	282	89.36 %
26	Tentor / pengajar siap melayani dan memberikan penjelasan jika siswa belum mengerti diluar jam bimbingan belajar.	255	274	93.07 %
27	Staff karyawan yang selalu siap dalam memberikan pelayanan pada saat dibutuhkan oleh siswa pada saat jam kerja.	253	277	91.34 %
28	Biaya bimbingan sesuai dengan fasilitas yang didapat bagi siswanya.	252	273	92.31 %
29	Ada jaminan uang kembali jika tidak lulus UN dengan syarat yang berlaku.	232	266	87.22 %
Assurance (Jaminan)				
30	Staff pengajar / tentor dan staff karyawan mampu menjalankan tugas dengan baik dan kompeten sesuai dengan bidangnya.	262	278	94.24 %
31	Memiliki visi dan misi yang mampu memberikan keyakinan bahwa Master merupakan tempat yang tepat untuk meraih prestasi akademik sekolah	254	273	93.04 %
32	Mengadakan seminar rutin untuk memotivasi siswa-siswanya untuk meraih prestasi akademik di sekolah.	260	273	95.24 %
33	Modul buku lengkap, berisi paket teori, paket soal dan pemecahan masalah yang isinya mudah dipahami.	266	281	94.66 %

No	Pernyataan	Jumlah Bobot		Tingkat Kesesuaian (TKi = Xi / Yi x 100%)
		Kinerja (Xi)	Kepentingan (Yi)	
34	Survey penilaian siswa terhadap pelayanan jasa melalui angket siswa, angket evaluasi mengajar, dan angket pegawai.	254	272	93.38 %
35	Tes standar untuk persiapan ulangan umum semester ganjil dan genap serta untuk persiapan ujian akhir sekolah, ujian nasional, dan SPMB.	265	276	96.01 %
36	Naskah soal, lembar jawab komputer (LJK) dan door prize pada tes standar, try out / tes uji coba dan kupas tuntas	272	282	96.45 %
37	Potongan biaya bimbingan belajar bagi siswa yang berprestasi (rank 1-5) serta membayar biaya bimbingan secara cash atau lunas.	262	278	94.24 %
38	Siswa dapat memilih sendiri pilihan waktu bimbingan yang telah disediakan oleh Pihak Master	254	273	93.04 %
39	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada semua siswa tanpa memandang status sosial atau lainnya.	262	278	94.24 %
40	Pengadaan tes evaluasi per bab.	259	280	92.50 %
41	Staf pengajar / tentor yang selalu bersedia berdiskusi mengenai materi pelajaran yang diajarkan dengan para siswanya didalam dan diluar jam bimbingan pada saat jam kerja.	235	259	90.73 %

Empathy (Empati)

No	Pernyataan	Jumlah Bobot		Tingkat Kesesuaian ($TK_i = X_i / Y_i \times 100\%$)
		Kinerja (X_i)	Kepentingan (Y_i)	
42	Pengajar dan staf karyawan mampu berkomunikasi dengan baik kepada siswa.	264	278	94.96 %
43	Adanya jam tambahan yang ditawarkan kepada siswa per kelas untuk persiapan ulangan harian dan ulangan umum semesteran.	261	280	93.21 %
44	Konsultasi akademik siswa secara pribadi kepada tentor mengenai strategi belajar yang efektif dan masalah materi pelajaran sekolah yang kurang dipahami setiap saat diluar jam bimbingan pada saat jam kerja.	259	279	92.83 %
Rata-Rata Keseluruhan				92.07 %

Berdasarkan tabel 4.9 antara tingkat kepuasan pelayanan Master dengan tingkat kepentingan atribut-atribut pelayanan, maka dibuat suatu penilaian khusus yang akan menjadi dasar pertimbangan untuk menentukan sebuah keputusan, seperti mempertahankan prestasi yang ada atau harus melakukan perbaikan terhadap layanan yang sudah ada. Untuk pengambilan keputusan, ada tolak ukur yang menjadi acuan yaitu, nilai dari rata-rata tingkat kesesuaian seluruh atribut pertanyaan yang bernilai 92,07 %. Dari dasar keputusan tersebut adalah sebagai berikut :

- Bila $TK < 92,07 \%$ maka di lakukan perbaikan / *action* (A)
- Bila $TK \geq 92,07 \%$ maka dilakukan usaha untuk mempertahankan prestasi / *hold* (H)

Tabel 4.10 Tabel Keputusan *Hold* dan *Action*

No	Atribut	Tingkat Kesesuaian (%)	Keputusan <i>Hold & Action</i>
<i>Tangibles (Bukti Fisik)</i>			
1	Ruang kelas nyaman, bersih dan rapi.	95.76	<i>Hold</i>
2	Ruang kelas menggunakan AC dan sirkulasi udara baik.	95.76 %	<i>Hold</i>
3	Lampu penerangan dalam kelas cukup	93.24 %	<i>Hold</i>
4	Fasilitas ruang <i>front office</i> yang nyaman untuk pelayanan informasi bimbingan, pendaftaran dan pembayaran, pengambilan fasilitas bimbingan, pertanyaan siswa tentang jadwal, maupun informasi lainnya	96.77 %	<i>Action</i>
5	Ruang konsultasi yang nyaman untuk konsultasi akademik dan diskusi mengenai materi pelajaran antara tentor dan siswa.	88.01 %	<i>Hold</i>
6	Papan jadwal bimbingan (jadwal mata pelajaran tiap kelas dan waktu bimbingan tiap kelas) selama 1 minggu yang berada ruangan <i>front office</i> .	92.94 %	<i>Hold</i>
7	Fasilitas umum (toilet, mushola, tempat parkir) memadai dan bersih	94.38 %	<i>Hold</i>
8	Free WiFi atau HotSpot.	92.42 %	<i>Hold</i>
9	Staff pengajar / tentor dan staff karyawan yang selalu berpenampilan rapi serta mencerminkan profesionalisme	97.82 %	<i>Action</i>
10	Tempat sampah di setiap depan ruangan kelas.	87.78 %	<i>Hold</i>
11	Promosi lewat brosur – brosur, pamflet, spanduk, try out / tes uji coba, kupas tuntas, kiat belajar efektif dan kerjasama di setiap sekolah.	92.91 %	<i>Hold</i>
<i>Reliability (Keandalan)</i>			
12	Adanya jadwal yang pasti mengenai proses waktu pendaftaran bimbingan, waktu pembayaran, proses belajar mengajar, dan ujian.	95.14 %	<i>Hold</i>

No	Atribut	Tingkat Kesesuaian (%)	Keputusan Hold & Action
13	1 bulan sebelum ulangan umum semester ganjil, ulangan umum semester genap atau kenaikan kelas ujian akhir sekolah, dan ujian nasional jadwal bimbingan diintensifkan.	88.41 %	Action
14	Proses penyajian materi pengajaran oleh staff pengajar / tentor mudah dipahami dan diterima oleh siswa.	91.35 %	Hold
15	Kesesuaian materi pelajaran yang disampaikan dengan kurikulum terbaru dan kebutuhan siswa.	90.80 %	Action
16	Tentor / pengajar selalu hadir tepat waktu.	83.83 %	Action
17	Program bimbingan belajar selesai dilaksanakan sampai 1 minggu sebelum ulangan umum semester genap / kenaikan kelas bagi siswa kelas 4 SD, 5 SD, 1 SMP, 2 SMP, 1 SMA dan 2 SMA serta sampai 3 hari sebelum pelaksanaan ujian akhir sekolah, ujian nasional bagi siswa kelas 6 SD, 3 SMP dan 3 SMA.	88.39 %	Action
18	Tentor / pengajar memberikan smart solution untuk memecahkan masalah kepada siswanya.	91.22 %	Action
19	Biaya bimbingan belajar dapat dicicil.	92.25 %	Hold
20	Menyediakan waktu konsul untuk siswanya diluar jadwal jam bimbingan belajar.	86.59 %	Action
21	Memiliki konsep pembelajaran yang berbeda dari bimbingan belajar lainnya.	87.36 %	Action
22	Mengadakan seminar motivasi untuk kelas 6 SD, 3 SMP dan 3 SMA agar siswa memiliki motivasi yang tinggi untuk meraih visinya.	91.23 %	Action
23	Pelayanan mengenai proses administrasi bimbingan yang tidak berbelit-belit.	90.11 %	Action
24	Staff karyawan dan pengajar bersikap ramah dan sopan.	90.37 %	Action
Responsiveness (Daya Tanggap)			
25	Keluhan dan kritik dari siswa atau kelas langsung direspon oleh pihak Master	89.36 %	Action
26	Tentor / pengajar siap melayani dan memberikan penjelasan jika siswa belum mengerti diluar jam bimbingan belajar.	93.07 %	Hold

No	Atribut	Tingkat Kesesuaian (%)	Keputusan Hold & Action
27	Staff karyawan yang selalu siap dalam memberikan pelayanan pada saat dibutuhkan oleh siswa pada saat jam kerja.	91.34 %	Action
28	Biaya bimbingan sesuai dengan fasilitas yang didapat bagi siswanya.	92.31 %	Hold
29	Ada jaminan uang kembali jika tidak lulus UN dengan syarat yang berlaku.	87.22 %	Action
Assurance (Jaminan)			
30	Staff pengajar / tentor dan staff karyawan mampu menjalankan tugas dengan baik dan kompeten sesuai dengan bidangnya.	94.24 %	Hold
31	Memiliki visi dan misi yang mampu memberikan keyakinan bahwa Master merupakan tempat yang tepat untuk meraih prestasi akademik sekolah	93.04 %	Hold
32	Mengadakan seminar rutin untuk memotivasi siswa-siswanya untuk meraih prestasi akademik di sekolah.	95.24 %	Hold
33	Modul buku lengkap, berisi paket teori, paket soal dan pemecahan masalah yang isinya mudah dipahami.	94.66 %	Hold
34	Survey penilaian siswa terhadap pelayanan jasa melalui angket siswa, angket evaluasi mengajar, dan angket pegawai.	93.38 %	Hold
35	Tes standar untuk persiapan ulangan umum semester ganjil dan genap serta untuk persiapan ujian akhir sekolah, ujian nasional, dan SPMB.	96.01 %	Hold
36	Naskah soal, lembar jawab komputer (LJK) dan door prize pada tes standar, try out / tes uji coba dan kupas tuntas	96.45 %	Hold
37	Potongan biaya bimbingan belajar bagi siswa yang berprestasi (rank 1-5) serta membayar biaya bimbingan secara cash atau lunas.	94.24 %	Hold
38	Siswa dapat memilih sendiri pilihan waktu bimbingan yang telah disediakan oleh Pihak Master	93.04 %	Hold
39	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada semua siswa tanpa memandang status sosial atau lainnya.	94.24 %	Action

No	Atribut	Tingkat Kesesuaian (%)	Keputusan Hold & Action
40	Pengadaan tes evaluasi per bab.	92.50 %	Hold
41	Staf pengajar / tentor yang selalu bersedia berdiskusi mengenai materi pelajaran yang diajarkan dengan para siswanya didalam dan diluar jam bimbingan pada saat jam kerja.	90.73 %	Action
Emphaty (Empati)			
42	Pengajar dan staf karyawan mampu berkomunikasi dengan baik kepada siswa.	94.96 %	Hold
43	Adanya jam tambahan yang ditawarkan kepada siswa per kelas untuk persiapan ulangan harian dan ulangan umum semesteran.	93.21 %	Action
44	Konsultasi akademik siswa secara pribadi kepada tentor mengenai strategi belajar yang efektif dan masalah materi pelajaran sekolah yang kurang dipahami setiap saat diluar jam bimbingan pada saat jam kerja.	92.83 %	Hold

Berdasarkan tabel 4.10 ada beberapa pernyataan dalam atribut yang perlu dilakukannya perbaikan diantaranya butir nomor 4, 9, 13, 15, 16, 17, 18, 20,21, 22, 23, 24, 27, 29, 39, dan 41. Sedangkan yang perlu untuk dipertahankan adalah butir nomor 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 14, 19, 25, 26, 28, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 42, 43, dan 44.

4.8 Diagram Kartesius

Pembagian daerah dalam diagram kartesius didasarkan pada perpotongan dua buah garis tegak lurus $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$ dari rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum xi}{K} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum yi}{K}$$

Dimana :

X = Rata-rata dari jumlah bobot tingkat kinerja responden

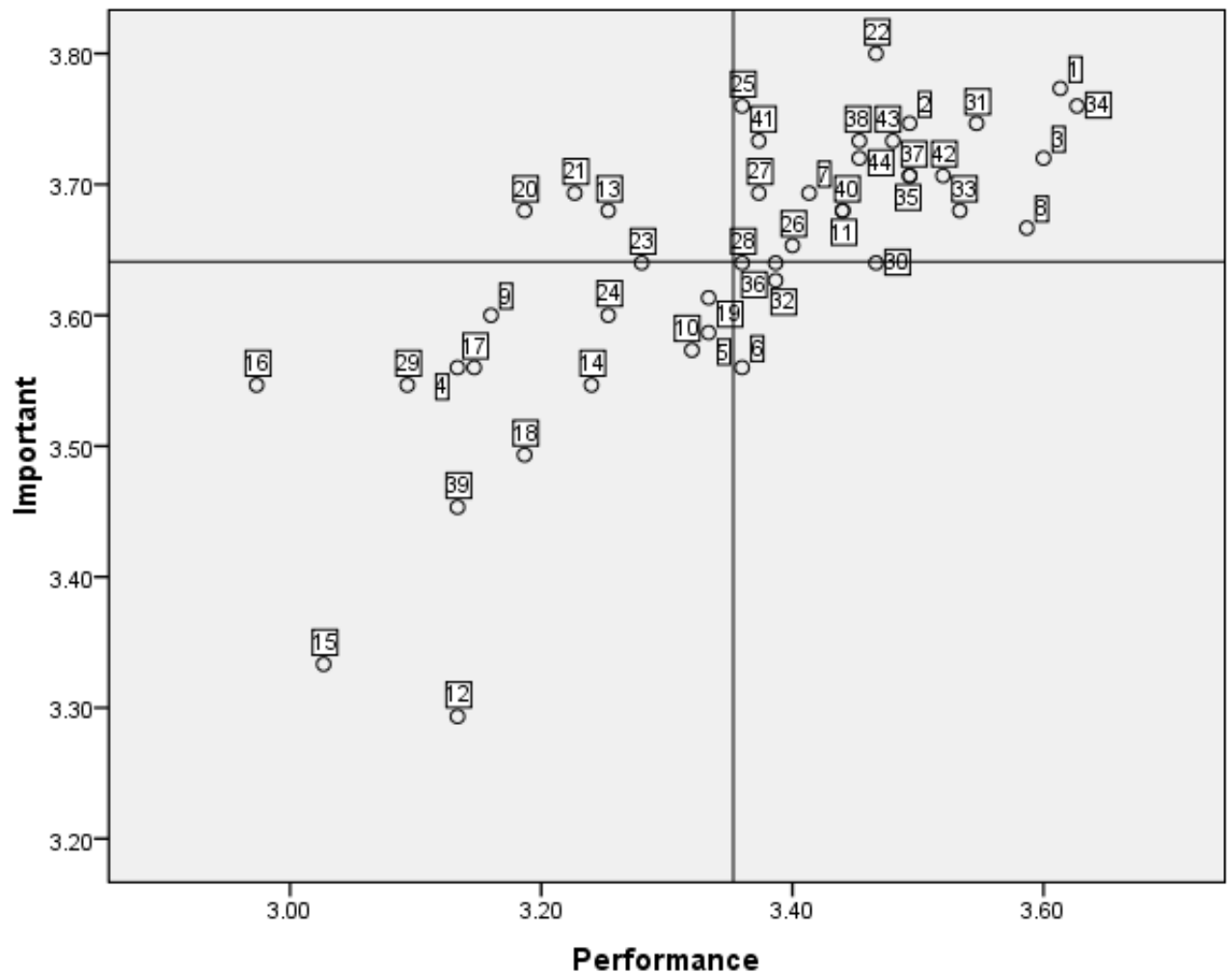
Y = Rata-rata dari jumlah tingkat kepentingan responden

K = Keseluruhan atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Sehingga hasil perhitungan rata-rata keseluruhan tingkat kepentingan :

$$\bar{X} = \frac{147,53}{44} = 3,35$$

$$\bar{Y} = \frac{160,2}{44} = 3,64$$



Gambar 4.4 Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis*

Setelah diketahui nilai kepentingan dan kinerja dari setiap atribut maka langkah selanjutnya adalah membuat diagram kartesius. Diagram kartesius merupakan suatu bagan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik $(\bar{X}, \bar{Y})$ dimana $\bar{X}$ merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja atau kepuasan pelanggan dan $\bar{Y}$ adalah

rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan. Dari diagram kartesius diatas dapat dilihat yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan terdapat pada kuadran I.

4.9 Potential Gain In Customer Value's (PGCV)

Rumus yang digunakan untuk menghitung nilai rata-rata *performance* (X) dan *importance* (Y) :

$$\bar{X} = \frac{\sum xi}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum yi}{n}$$

Dimana :

X = Bobot rata-rata tingkat kinerja

Y = Bobot rata-rata tingkat kepentingan

N = Jumlah responden

$\sum xi$ = Total skor tingkat kinerja

$\sum yi$ = Total skor tingkat kepentingan

Sehingga hasil perhitungan untuk atribut 1 untuk X dan Y adalah :

$$\bar{X} = \frac{271}{75} = 3,61 \qquad \bar{Y} = \frac{283}{75} = 3,77$$

Tabel 4.11 Perhitungan Rata-Rata *Performance* dan *Importance*

No	Pernyataan	Jumlah Bobot		Rata-Rata	
		Kinerja (Xi)	Kepentingan (Yi)	X	Y
Tangibles (Bukti Fisik)					
1	Ruang kelas nyaman, bersih dan rapi.	271	283	3.61	3.77
2	Ruang kelas menggunakan AC dan sirkulasi udara baik.	262	281	3.49	3.75
3	Lampu penerangan dalam kelas cukup	270	279	3.60	3.72
4	Fasilitas ruang <i>front office</i> yang nyaman untuk pelayanan informasi bimbingan, pendaftaran dan pembayaran,	235	267	3.13	3.56

No	Pernyataan	Jumlah Bobot		Rata-Rata	
		Kinerja (Xi)	Kepentingan (Yi)	X	Y
	pengambilan fasilitas bimbingan, pertanyaan siswa tentang jadwal, maupun informasi lainnya				
5	Ruang konsultasi yang nyaman untuk konsultasi akademik dan diskusi mengenai materi pelajaran antara tentor dan siswa.	250	269	3.33	3.59
6	Papan jadwal bimbingan (jadwal mata pelajaran tiap kelas dan waktu bimbingan tiap kelas) selama 1 minggu yang berada ruangan <i>front office</i> .	252	267	3.36	3.56
7	Fasilitas umum (toilet, mushola, tempat parkir) memadai dan bersih	256	277	3.41	3.69
8	Free WiFi atau HotSpot.	269	275	3.59	3.67
9	Staff pengajar / tentor dan staff karyawan yang selalu berpenampilan rapi serta mencerminkan profesionalisme	237	270	3.16	3.60
10	Tempat sampah di setiap depan ruangan kelas.	249	268	3.32	3.57
11	Promosi lewat brosur – brosur, pamflet, spanduk, try out / tes uji coba, kupas tuntas, kiat belajar efektif dan kerjasama disetiap sekolah.	258	276	3.44	3.68
Reliability (Keandalan)					
12	Adanya jadwal yang pasti mengenai proses waktu pendaftaran bimbingan, waktu pembayaran, proses belajar mengajar, dan ujian.	235	247	3.13	3.29
13	1 bulan sebelum ulangan umum semester ganjil, ulangan umum semester genap atau kenaikan kelas ujian akhir sekolah, dan ujian nasional jadwal bimbingan diintensifkan.	244	276	3.25	3.68
14	Proses penyajian materi pengajaran oleh staff pengajar / tentor mudah dipahami dan diterima oleh siswa.	243	266	3.24	3.55

No	Pernyataan	Jumlah Bobot		Rata-Rata	
		Kinerja (Xi)	Kepentingan (Yi)	X	Y
15	Kesesuaian materi pelajaran yang disampaikan dengan kurikulum terbaru dan kebutuhan siswa.	227	250	3.03	3.33
16	Tentor / pengajar selalu hadir tepat waktu.	223	266	2.97	3.55
17	Program bimbingan belajar selesai dilaksanakan sampai 1 minggu sebelum ulangan umum semester genap / kenaikan kelas bagi siswa kelas 4 SD, 5 SD, 1 SMP, 2 SMP, 1 SMA dan 2 SMA serta sampai 3 hari sebelum pelaksanaan ujian akhir sekolah, ujian nasional bagi siswa kelas 6 SD, 3 SMP dan 3 SMA.	236	267	3.15	3.56
18	Tentor / pengajar memberikan smart solution untuk memecahkan masalah kepada siswanya.	239	262	3.19	3.49
19	Biaya bimbingan belajar dapat dicicil.	250	271	3.33	3.61
20	Menyediakan waktu konsultasi untuk siswanya diluar jadwal jam bimbingan belajar.	239	276	3.19	3.68
21	Memiliki konsep pembelajaran yang berbeda dari bimbingan belajar lainnya.	242	277	3.23	3.69
22	Mengadakan seminar motivasi untuk kelas 6 SD, 3 SMP dan 3 SMA agar siswa memiliki motivasi yang tinggi untuk meraih visinya.	260	285	3.47	3.80
23	Pelayanan mengenai proses administrasi bimbingan yang tidak berbelit-belit.	246	273	3.28	3.64
24	Staff karyawan dan pengajar bersikap ramah dan sopan.	244	270	3.25	3.60
Responsiveness (Daya Tanggap)					
25	Keluhan dan kritik dari siswa atau kelas langsung direspon oleh pihak Master	252	282	3.36	3.76
26	Tentor / pengajar siap melayani dan memberikan penjelasan jika siswa belum mengerti diluar jam bimbingan belajar.	255	274	3.40	3.65

No	Pernyataan	Jumlah Bobot		Rata-Rata	
		Kinerja (Xi)	Kepentingan (Yi)	X	Y
27	Staff karyawan yang selalu siap dalam memberikan pelayanan pada saat dibutuhkan oleh siswa pada saat jam kerja.	253	277	3.37	3.69
28	Biaya bimbingan sesuai dengan fasilitas yang didapat bagi siswanya.	252	273	3.36	3.64
29	Ada jaminan uang kembali jika tidak lulus UN dengan syarat yang berlaku.	232	266	3.09	3.55
Assurance (Jaminan)					
30	Staff pengajar / tentor dan staff karyawan mampu menjalankan tugas dengan baik dan kompeten sesuai dengan bidangnya.	260	273	3.47	3.64
31	Memiliki visi dan misi yang mampu memberikan keyakinan bahwa Master merupakan tempat yang tepat untuk meraih prestasi akademik sekolah	266	281	3.55	3.75
32	Mengadakan seminar rutin untuk memotivasi siswa-siswanya untuk meraih prestasi akademik di sekolah.	254	272	3.39	3.63
33	Modul buku lengkap, berisi paket teori, paket soal dan pemecahan masalah yang isinya mudah dipahami.	265	276	3.53	3.68
34	Survey penilaian siswa terhadap pelayanan jasa melalui angket siswa, angket evaluasi mengajar, dan angket pegawai.	272	282	3.63	3.76
35	Tes standar untuk persiapan ulangan umum semester ganjil dan genap serta untuk persiapan ujian akhir sekolah, ujian nasional, dan SPMB.	262	278	3.49	3.71
36	Naskah soal, lembar jawab komputer (LJK) dan door prize pada tes standar, try out / tes uji coba dan kupas tuntas	254	273	3.39	3.64
37	Potongan biaya bimbingan belajar bagi siswa yang berprestasi (rank 1-5) serta membayar biaya bimbingan secara cash atau lunas.	262	278	3.49	3.71

No	Pernyataan	Jumlah Bobot		Rata-Rata	
		Kinerja (Xi)	Kepentingan (Yi)	X	Y
38	Siswa dapat memilih sendiri pilihan waktu bimbingan yang telah disediakan oleh Pihak Master	259	280	3.45	3.73
39	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada semua siswa tanpa memandang status sosial atau lainnya.	235	259	3.13	3.45
40	Pengadaan tes evaluasi per bab.	258	276	3.44	3.68
41	Staf pengajar / tentor yang selalu bersedia berdiskusi mengenai materi pelajaran yang diajarkan dengan para siswanya didalam dan diluar jam bimbingan pada saat jam kerja.	253	280	3.37	3.73
Emphaty (Empati)					
42	Pengajar dan staf karyawan mampu berkomunikasi dengan baik kepada siswa.	264	278	3.52	3.71
43	Adanya jam tambahan yang ditawarkan kepada siswa per kelas untuk persiapan ulangan harian dan ulangan umum semesteran.	261	280	3.48	3.73
44	Konsultasi akademik siswa secara pribadi kepada tentor mengenai strategi belajar yang efektif dan masalah materi pelajaran sekolah yang kurang dipahami setiap saat diluar jam bimbingan pada saat jam kerja.	259	279	3.45	3.72
Rata-Rata Keseluruhan				3.35	3.64

Tabel 4.12 Perhitungan Indeks PGCV

No	Pernyataan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Nilai ACV ($\bar{X} \cdot \bar{Y}$)	Nilai UDCV ($\bar{Y} \cdot P_{maks}$)	Indeks PGCV	Urutan Ke
Tangibles (Bukti Fisik)							
1	Ruang kelas nyaman, bersih dan rapi.	3.61	3.77	13.63	15.09	1.46	43

No	Pernyataan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Nilai ACV ($\bar{X} \cdot \bar{Y}$)	Nilai UDCV ($\bar{Y} \cdot P_{maks}$)	Indeks PGCV	Urutan Ke
2	Ruang kelas menggunakan AC dan sirkulasi udara baik.	3.49	3.75	13.09	14.99	1.90	35
3	Lampu penerangan dalam kelas cukup	3.60	3.72	13.39	14.88	1.49	42
4	Fasilitas ruang <i>front office</i> yang nyaman untuk pelayanan informasi bimbingan, pendaftaran dan pembayaran, pengambilan fasilitas bimbingan, pertanyaan siswa tentang jadwal, maupun informasi lainnya	3.13	3.56	11.15	14.24	3.09	4
5	Ruang konsultasi yang nyaman untuk konsultasi akademik dan diskusi mengenai materi pelajaran antara tentor dan siswa.	3.33	3.59	11.96	14.35	2.39	19
6	Papan jadwal bimbingan (jadwal mata pelajaran tiap kelas dan waktu bimbingan tiap kelas) selama 1 minggu yang berada ruangan <i>front office</i> .	3.36	3.56	11.96	14.24	2.28	23
7	Fasilitas umum (toilet, mushola, tempat parkir) memadai dan bersih	3.41	3.69	12.61	14.77	2.17	27
8	Free WiFi atau HotSpot.	3.59	3.67	13.15	14.67	1.52	41
9	Staff pengajar / tentor dan staff karyawan yang selalu berpenampilan rapi serta mencerminkan profesionalisme	3.16	3.60	11.38	14.40	3.02	6
10	Tempat sampah di setiap depan ruangan kelas.	3.32	3.57	11.86	14.29	2.43	16
11	Promosi lewat brosur – brosur, pamflet, spanduk, try out / tes uji coba, kupas tuntas, kiat belajar efektif dan kerjasama di setiap sekolah.	3.61	3.77	13.63	15.09	1.46	43

No	Pernyataan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Nilai ACV ($\bar{X} \cdot \bar{Y}$)	Nilai UDCV ($\bar{Y} \cdot P_{maks}$)	Indeks PGCV	Urutan Ke
Reliability (Keandalan)							
12	Adanya jadwal yang pasti mengenai proses waktu pendaftaran bimbingan, waktu pembayaran, proses belajar mengajar, dan ujian.	3.44	3.68	12.66	14.72	2.06	28
13	1 bulan sebelum ulangan umum semester ganjil, ulangan umum semester genap atau kenaikan kelas ujian akhir sekolah, dan ujian nasional jadwal bimbingan diintensifkan.	3.09	3.55	10.97	14.19	3.22	3
14	Proses penyajian materi pengajaran oleh staff pengajar / tutor mudah dipahami dan diterima oleh siswa.	3.25	3.68	11.97	14.72	2.75	12
15	Kesesuaian materi pelajaran yang disampaikan dengan kurikulum terbaru dan kebutuhan siswa.	3.24	3.55	11.49	14.19	2.70	13
16	Tutor / pengajar selalu hadir tepat waktu.	3.19	3.68	11.73	14.72	2.99	7
17	Program bimbingan belajar selesai dilaksanakan sampai 1 minggu sebelum ulangan umum semester genap / kenaikan kelas bagi siswa kelas 4 SD, 5 SD, 1 SMP, 2 SMP, 1 SMA dan 2 SMA serta sampai 3 hari sebelum pelaksanaan ujian akhir sekolah, ujian nasional bagi siswa kelas 6 SD, 3 SMP dan 3 SMA.	3.33	3.61	12.04	14.45	2.41	17
18	Tutor / pengajar memberikan smart solution untuk memecahkan masalah kepada siswanya.	3.15	3.56	11.20	14.24	3.04	5

No	Pernyataan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Nilai ACV ($\bar{X} \cdot \bar{Y}$)	Nilai UDCV ($\bar{Y} \cdot P_{maks}$)	Indeks PGCV	Urutan Ke
19	Biaya bimbingan belajar dapat dicicil.	3.19	3.49	11.13	13.97	2.84	11
20	Menyediakan waktu konsultasi untuk siswanya diluar jadwal jam bimbingan belajar.	2.97	3.55	10.55	14.19	3.64	1
21	Memiliki konsep pembelajaran yang berbeda dari bimbingan belajar lainnya.	3.03	3.33	10.09	13.33	3.24	2
22	Mengadakan seminar motivasi untuk kelas 6 SD, 3 SMP dan 3 SMA agar siswa memiliki motivasi yang tinggi untuk meraih visinya.	3.23	3.69	11.92	14.77	2.86	9
23	Pelayanan mengenai proses administrasi bimbingan yang tidak berbelit-belit.	3.47	3.80	13.17	15.20	2.03	31
24	Staff karyawan dan pengajar bersikap ramah dan sopan.	3.28	3.64	11.94	14.56	2.62	15
Responsiveness (Daya Tanggap)							
25	Keluhan dan kritik dari siswa atau kelas langsung direspon oleh pihak Master	3.25	3.60	11.71	14.40	2.69	14
26	Tutor / pengajar siap melayani dan memberikan penjelasan jika siswa belum mengerti diluar jam bimbingan belajar.	3.36	3.76	12.63	15.04	2.41	18
27	Staff karyawan yang selalu siap dalam memberikan pelayanan pada saat dibutuhkan oleh siswa pada saat jam kerja.	3.40	3.65	12.42	14.61	2.19	26
28	Biaya bimbingan sesuai dengan fasilitas yang didapat bagi siswanya.	3.37	3.69	12.46	14.77	2.31	22
29	Ada jaminan uang kembali jika tidak lulus UN dengan syarat yang berlaku.	3.36	3.64	12.23	14.56	2.33	21

No	Pernyataan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Nilai ACV ($\bar{X} \cdot \bar{Y}$)	Nilai UDCV ($\bar{Y} \cdot P_{maks}$)	Indeks PGCV	Urutan Ke
Assurance (Jaminan)							
30	Staff pengajar / tentor dan staff karyawan mampu menjalankan tugas dengan baik dan kompeten sesuai dengan bidangnya.	3.13	3.29	10.32	13.17	2.85	10
31	Memiliki visi dan misi yang mampu memberikan keyakinan bahwa Master merupakan tempat yang tepat untuk meraih prestasi akademik sekolah	3.47	3.64	12.62	14.56	1.94	33
32	Mengadakan seminar rutin untuk memotivasi siswa-siswanya untuk meraih prestasi akademik di sekolah.	3.55	3.75	13.29	14.99	1.70	40
33	Modul buku lengkap, berisi paket teori, paket soal dan pemecahan masalah yang isinya mudah dipahami.	3.39	3.63	12.28	14.51	2.22	25
34	Survey penilaian siswa terhadap pelayanan jasa melalui angket siswa, angket evaluasi mengajar, dan angket pegawai.	3.53	3.68	13.00	14.72	1.72	39
35	Tes standar untuk persiapan ulangan umum semester ganjil dan genap serta untuk persiapan ujian akhir sekolah, ujian nasional, dan SPMB.	3.63	3.76	13.64	15.04	1.40	44
36	Naskah soal, lembar jawab komputer (LJK) dan door prize pada tes standar, try out / tes uji coba dan kupas tuntas	3.49	3.71	12.95	14.83	1.88	36
37	Potongan biaya bimbingan belajar bagi siswa yang berprestasi (rank 1-5) serta membayar biaya bimbingan secara cash atau lunas.	3.39	3.64	12.33	14.56	2.23	24

No	Pernyataan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Nilai ACV ($\bar{X} \cdot \bar{Y}$)	Nilai UDCV ($\bar{Y} \cdot P_{maks}$)	Indeks PGCV	Urutan Ke
38	Siswa dapat memilih sendiri pilihan waktu bimbingan yang telah disediakan oleh Pihak Master	3.49	3.71	12.95	14.83	1.88	37
39	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada semua siswa tanpa memandang status sosial atau lainnya.	3.45	3.73	12.89	14.93	2.04	30
40	Pengadaan tes evaluasi per bab.	3.13	3.45	10.82	13.81	2.99	8
41	Staf pengajar / tentor yang selalu bersedia berdiskusi mengenai materi pelajaran yang diajarkan dengan para siswanya didalam dan diluar jam bimbingan pada saat jam kerja.	3.44	3.68	12.66	14.72	2.06	29
Emphaty (Empati)							
42	Pengajar dan staf karyawan mampu berkomunikasi dengan baik kepada siswa.	3.52	3.71	13.05	14.83	1.78	38
43	Adanya jam tambahan yang ditawarkan kepada siswa per kelas untuk persiapan ulangan harian dan ulangan umum semesteran.	3.48	3.73	12.99	14.93	1.94	34
44	Konsultasi akademik siswa secara pribadi kepada tentor mengenai strategi belajar yang efektif dan masalah materi pelajaran sekolah yang kurang dipahami setiap saat diluar jam bimbingan pada saat jam kerja.	3.45	3.72	12.85	14.88	2.03	32

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Analisis Data Hasil Kuesioner

Pada bab pembahasan ini, hasil data dari kuesioner yang telah diolah akan dilakukan analisis menggunakan Uji Kecukupan Data, Uji Validitas, dan Uji Reliabilitas.

5.1.1 Uji Kecukupan Data

Berdasarkan Uji Kecukupan Data dengan menggunakan tingkat kepercayaan 90% dan sampling error 10%, maka diperoleh jumlah data (sampel) minimal kuesioner yang disebar yaitu 68 data. Dengan pengambilan data sebanyak 75 kuesioner dapat dianggap cukup sebagai sampel dari suatu populasi karena data minimal yang dibutuhkan hanya 68 kuesioner.

5.1.2 Uji Validitas

Perhitungan uji validitas pada penelitian ini menggunakan program aplikasi SPSS versi 16.0. Data penelitian dikatakan valid jika r hitung $>$ r tabel, dimana dengan $N = 75$ dan tingkat signifikansi sebesar 5% didapat r tabel sebesar 0,227. Hasil pengujian validitas pada semua pernyataan

kuesioner menunjukkan bahwa 44 pernyataan yang diajukan dalam kuesioner untuk tingkat kepentingan / harapan dan tingkat kenyataan / kinerja memiliki nilai $> 0,227$ atau $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ sehingga ini berarti pernyataan yang ada pada kuesioner semuanya dapat dinyatakan valid atau kuesioner tersebut dapat digunakan untuk mengukur variable yang diteliti.

5.1.3 Uji Reliabilitas

Pada uji reliabilitas menggunakan program aplikasi SPSS versi 16.0 dimana teknik yang digunakan adalah analisis *Cronbach's Alpha*. Dari uji reliabilitas didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* untuk tingkat kepentingan sebesar 0,924 dan nilai *Cronbach's Alpha* untuk tingkat kinerja sebesar 0,886. Nilai kedua *Cronbach's Alpha* dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari $r \text{ tabel}$ (0,227). Atribut pada kuesioner tergolong baik karena nilai *Cronbach's Alpha* mendekati angka 1, yang berarti atribut-atribut pada kuesioner dapat menunjukkan kestabilan hasil pengamatan bila diukur dengan menggunakan atribut-atribut tersebut dan hasilnya tidak akan menyimpang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden untuk atribut tersebut.

5.2 Importance Performance Analysis (IPA)

Berdasarkan hasil perhitungan nilai rata-rata skor kinerja atau realita ($\bar{X}$) dan rata-rata skor kepentingan atau harapan ($\bar{Y}$) maka selanjutnya nilai tersebut dipetakan kedalam diagram kartesius yang bertujuan untuk mengetahui atribut-atribut apa saja yang termasuk dalam kuadran I, kuadran II, kuadran III maupun kuadran IV.

Tabel 5.1 Atribut – Atribut Pada Kuadran I

No	Pernyataan	Hold / Action	Tingkat Kesesuaian	Batas Tolak Ukur
13	1 bulan sebelum ulangan umum semester ganjil, ulangan umum semester genap atau kenaikan kelas ujian akhir sekolah, dan ujian nasional jadwal bimbingan diintensifkan.	Action	88.41 %	92,07 %
20	Menyediakan waktu konsul untuk siswanya diluar jadwal jam bimbingan belajar.	Action	86.59 %	92,07 %
21	Memiliki konsep pembelajaran yang berbeda dari bimbingan belajar lainnya.	Action	87.36 %	92,07 %

Pada tabel 5.1 adalah atribut yang memerlukan perbaikan yang paling diprioritaskan oleh pihak manajemen Master. Atribut-atribut pada kuadran I merupakan atribut yang paling penting untuk konsumen tetapi pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan.

Atribut pertama yang di prioritaskan untuk dilakukan perbaikan adalah 1 bulan sebelum ulangan umum semester ganjil, ulangan umum semester genap atau kenaikan kelas ujian akhir sekolah, dan ujian nasional jadwal bimbingan diintensifkan yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 88,41%. Pihak manajemen Master harus memerhatikan permasalahan ini dengan serius karena atribut ini memiliki tingkat kesesuaian paling rendah dari 44 atribut lainnya yang berarti dapat dikatakan bahwa peserta siswa didik kurang puas terhadap layanan yang telah diberikan. Peserta siswa didik mengharapkan jadwal bimbingan belajar dapat lebih diintensifkan pada saat 1 bulan menjelang ulangan umum semester ganjil, ulangan umum semester genap, ujian akhir sekolah dan ujian nasional, harapan tersebut dimaksudkan agar peserta didik dapat mempersiapkan diri jauh-jauh hari dan membekali peserta didik untuk menghadapi ujian. Untuk meningkatkan kualitas atribut ini pihak manajemen Master sebaiknya melakukan penambahan jadwal diluar jadwal bimbingan, seperti yang biasanya dalam seminggu 4 kali pertemuan maka bisa ditambah menjadi 5 kali pertemuan dimana

pertemuan yang kelima peserta didik diberikan simulasi soal ujian dan diberikan penjelasan untuk setiap butir soal.

Atribut kedua yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan adalah Menyediakan waktu konsultasi untuk siswanya diluar jadwal jam bimbingan belajar 86,59%. Pihak manajemen Master harus memerhatikan permasalahan ini dengan serius karena atribut ini memiliki tingkat kesesuaian paling rendah kedua dari 44 atribut lainnya yang berarti dapat dikatakan bahwa peserta siswa didik kurang puas terhadap layanan yang telah diberikan. Sebagian besar dari peserta didik menganggap waktu konsultasi tambahan dari pihak staf pengajar/ tutor di luar jam pelajaran reguler perlu ditambah. Hal tersebut dikarenakan daya tangkap materi dari masing masing peserta didik berbeda, sehingga memungkinkan pemahaman dari materi pembelajaran yang disampaikan oleh staf pengajar/tutor pada saat jam bimbingan reguler tidak dapat dimengerti merata oleh keseluruhan peserta didik. Oleh karena itu , untuk dapat meningkatkan kualitas pada atribut ini , pihak manajemen Master sekiranya diharapkan dapat menyediakan fasilitas ruangan / tempat tambahan yang dapat digunakan oleh para peserta didik untuk dapat berkonsultasi kepada staff pengajar / tutor yang diinginkan di luar jam bimbingan biasanya. Atau bisa juga dengan membangun system konsultasi online, melalui grup medsos seperti group facebook maupun watshup yang dapat digunakan oleh peserta didik untuk berkonsultasi kepada para mentor yang ada.

Atribut ketiga yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan adalah memiliki konsep pembelajaran yang berbeda dari bimbingan belajar lainnya yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 87,36%. Pihak manajemen Master harus memerhatikan permasalahan ini dengan serius karena atribut ini memiliki tingkat kesesuaian paling rendah ketiga dari 44 atribut lainnya yang berarti dapat dikatakan bahwa peserta siswa didik kurang puas terhadap layanan yang telah diberikan. Peserta didik merasa atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang cukup tinggi namun ternyata hasilnya berlawanan dengan tingkat kinerja / kenyataan. Untuk meningkatkan kualitas pada atribut ini pihak manajemen Master diharapkan dapat menciptakan suatu ruang simulasi interaktif yang didalamnya

terdapat berbagai macam peraga interaktif seperti multimedia pembelajaran interaktif mengenai olah kerja jantung yang memungkinkan peserta didik dapat mengetahui secara lebih spesifik tentang system kerja dari jantung manusia saat memompa dan menyalurkan darah ke seluruh bagian tubuh manusia. Selain itu , manajemen Master diharapkan juga dapat memiliki metode *smart solution* yang sangat berguna dan mudah di mengerti untuk menyelesaikan soal-soal.

5.2.2 Kuadran II

Kuadran II adalah “Pertahankan Prestasi” dimana pada kuadran ini memiliki tingkat skor yang paling tinggi baik dari segi tingkat kepentingan konsumen dan tingkat kinerjanya, sehingga atribut yang berada pada kuadran II dapat dikatakan aman dan harus dipertahankan kinerjanya. Atribut yang berada pada kuadran II juga menunjukan bahwa Master memiliki keunggulan menurut dimensi kualitas yang dirasa penting dan puas dalam aspek tingkat kinerjanya.

Tabel 5.2 Atribut – Atribut Pada Kuadran II

No	Pernyataan	<i>Hold / Action</i>	Tingkat Kesesuaian	Batas Tolak Ukur
1	Tentor / pengajar memberikan smart solution untuk memecahkan masalah kepada siswanya.	<i>Action</i>	89,36 %	92,07 %
2	Staf pengajar / tentor yang selalu bersedia berdiskusi mengenai materi pelajaran yang diajarkan dengan para siswanya didalam dan diluar jam bimbingan pada saat jam kerja.	<i>Action</i>	90,36 %	92,07 %
3	Kesesuaian materi pelajaran yang disampaikan dengan kurikulum terbaru dan kebutuhan siswa.	<i>Action</i>	91,23 %	92,07 %

No	Pernyataan	Hold / Action	Tingkat Kesesuaian	Batas Tolak Ukur
4	Memiliki konsep pembelajaran yang berbeda dari bimbingan belajar lainnya.	Hold	92,31 %	92,07 %
5		Hold	92,31 %	92,07 %
6	Papan jadwal bimbingan (jadwal mata pelajaran tiap kelas dan waktu bimbingan tiap kelas) selama 1 minggu yang berada ruangan <i>front office</i> .	Hold	92,42 %	92,07 %
7	Memiliki visi dan misi yang mampu memberikan keyakinan bahwa Master merupakan tempat yang tepat untuk meraih prestasi akademik sekolah	Hold	92,50 %	92,07 %
8	Konsultasi akademik siswa secara pribadi kepada tentor mengenai strategi belajar yang efektif dan masalah materi pelajaran sekolah yang kurang dipahami setiap saat diluar jam bimbingan pada saat jam kerja	Hold	92,83 %	92,07 %
9	Biaya bimbingan belajar dapat dicicil.	Hold	93,07 %	92,07 %
10	Adanya jam tambahan yang ditawarkan kepada siswa per kelas untuk persiapan ulangan harian dan ulangan umum semesteran.	Hold	93,21 %	92,07 %
11	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada semua siswa tanpa memandang status sosial atau lainnya.	Hold	93,48 %	92,07 %
12	Tempat sampah di setiap depan ruangan kelas.	Hold	93,48%	92,07 %

No	Pernyataan	Hold / Action	Tingkat Kesesuaian	Batas Tolak Ukur
13	Biaya bimbingan sesuai dengan fasilitas yang didapat bagi siswanya.	Hold	94,24 %	92,07 %
14	Staff pengajar / tentor dan staff karyawan mampu menjalankan tugas dengan baik dan kompeten sesuai dengan bidangnya.	Hold	94,24 %	92,07 %
15	Pelayanan mengenai proses administrasi bimbingan yang tidak berbelit-belit.	Hold	94,66 %	92,07 %
16	Pengajar dan staf karyawan mampu berkomunikasi dengan baik kepada siswa.	Hold	94,96 %	92,07 %
17	Ruang kelas nyaman, bersih dan rapi.	Hold	95,76 %	92,07 %
18	Tentor / pengajar siap melayani dan memberikan penjelasan jika siswa belum mengerti diluar jam bimbingan belajar.	Hold	96,01 %	92,07 %
19	Staff karyawan yang selalu siap dalam memberikan pelayanan pada saat dibutuhkan oleh siswa pada saat jam kerja.	Hold	96,45 %	92,07 %
20	Lampu penerangan dalam kelas cukup	Hold	96,77 %	92,07 %
21	Fasilitas umum (toilet, mushola, tempat parkir) memadai dan bersih	Hold	97,82 %	92,07 %

Kuadran II merupakan daerah yang harus dipertahankan karena atribut yang berada pada kuadran tersebut dianggap sangat penting oleh peserta didik sehingga pihak Master harus mempertahankan dan meningkatkan pelayanannya.

Dari 21 atribut yang berada di kuadran II terdapat 3 atribut yang harus dilakukan perbaikan, dikarenakan nilai tingkat kesesuaiannya $< 92,07\%$. Atribut tersebut antara lain adalah tentor / pengajar memberikan *smart solution* untuk memecahkan masalah kepada siswanya memiliki tingkat kesesuaian sebesar $89,36\%$, staf pengajar / tentor yang selalu bersedia berdiskusi mengenai materi pelajaran yang diajarkan dengan para siswanya didalam dan diluar jam bimbingan pada saat jam kerja memiliki nilai tingkat kesesuaian sebesar $90,36\%$, dan atribut yang terakhir adalah kesesuaian materi pelajaran yang disampaikan dengan kurikulum terbaru dan kebutuhan siswa memiliki nilai tingkat kesesuaian sebesar $91,23\%$.

Kuadran ini menunjukan bahwa atribut-atribut yang telah berhasil dicapai oleh Master dan peserta didik merasa puas dan sesuai dengan yang diharapkan, oleh sebab itu pihak Master harus mempertahankan karena itu merupakan kekuatan dan kelebihan Master untuk dapat bersaing dengan bimbingan belajar lainnya serta peserta didik pun akan terus loyal dan tidak ragu untuk menggunakan jasa yang ditawarkan oleh pihak Master.

5.2.3 Kuadran III

Kuadran III adalah “Prioritas Rendah”, dimana tingkat kepentingan menurut peserta didik terhadap atribut layanan adalah rendah dan untuk tingkat kinerja juga rendah, sehingga atribut yang terdapat pada kuadran III merupakan prioritas rendah untuk dilakukannya perbaikan.

Tabel 5.3 Atribut – Atribut Pada Kuadran III

No	Pernyataan	<i>Hold / Action</i>	Tingkat Kesesuaian	Batas Tolak Ukur
4	Pengadaan tes evaluasi per bab.	<i>Action</i>	83,83 %	92,07 %
5	Mengadakan seminar motivasi untuk kelas 6 SD, 3 SMP dan 3 SMA agar	<i>Action</i>	87,22 %	92,07 %

No	Pernyataan	Hold / Action	Tingkat Kesesuaian	Batas Tolak Ukur
	siswa memiliki motivasi yang tinggi untuk meraih visinya.			
9	Free WiFi atau HotSpot.	Action	87,78 %	92,07 %
10	Modul buku lengkap, berisi paket teori, paket soal dan pemecahan masalah yang isinya mudah dipahami.	Action	88,01 %	92,07 %
12	Potongan biaya bimbingan belajar bagi siswa yang berprestasi (rank 1-5) serta membayar biaya bimbingan secara <i>cash</i> atau lunas.	Action	88,39 %	92,07 %
15	Tentor / pengajar selalu hadir tepat waktu.	Action	90,11 %	92,07 %
16	Mengadakan seminar rutin untuk memotivasi siswa-siswanya untuk meraih prestasi akademik di sekolah.	Action	90,37 %	92,07 %
17	Program bimbingan belajar selesai dilaksanakan sampai 1 minggu sebelum ulangan umum semester genap / kenaikan kelas bagi siswa kelas 4 SD, 5 SD, 1 SMP, 2 SMP, 1 SMA dan 2 SMA serta sampai 3 hari sebelum pelaksanaan ujian akhir sekolah, ujian nasional bagi siswa kelas 6 SD, 3 SMP dan 3 SMA.	Action	90,37 %	92,07 %
18	Promosi lewat brosur – brosur, pamflet, spanduk, try out / tes uji coba, kupas tuntas, kiat belajar efektif dan kerjasama disetiap sekolah.	Action	90,80 %	92,07 %

No	Pernyataan	Hold / Action	Tingkat Kesesuaian	Batas Tolak Ukur
19	Siswa dapat memilih sendiri pilihan waktu bimbingan yang telah disediakan oleh Pihak Master	Action	91,22 %	92,07 %
23	Naskah soal, lembar jawab komputer (LJK) dan door prize pada tes standar, try out / tes uji coba dan kupas tuntas.	Action	91,35 %	92,07 %
24	Adanya jadwal yang pasti mengenai proses waktu pendaftaran bimbingan, waktu pembayaran, proses belajar mengajar, dan ujian.	Hold	92,25 %	92,07 %
29	Staff pengajar / tentor dan staff karyawan yang selalu berpenampilan rapi serta mencerminkan profesionalisme	Hold	92,91 %	92,07 %
39	Fasilitas ruang <i>front office</i> yang nyaman untuk pelayanan informasi bimbingan, pendaftaran dan pembayaran, pengambilan fasilitas bimbingan, pertanyaan siswa tentang jadwal, maupun informasi lainnya.	Hold	92,94 %	92,07 %
15	Survey penilaian siswa terhadap pelayanan jasa melalui angket siswa, angket evaluasi mengajar, dan angket pegawai.	Hold	95,14 %	92,07 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 11 dari 15 atribut yang terdapat pada kuadran III menunjukkan atribut yang harus diperbaiki namun dalam

prioritas rendah / dapat diabaikan namun tetap diperhatikan, karena atribut yang termasuk kedalam Kuadran III dianggap kurang penting pengaruhnya bagi peserta didik serta tingkat kepuasan kinerjanya juga dirasa kurang memuaskan. Namun pihak manajemen Master harus selalu memberikan pelayanan yang lebih baik untuk dapat bersaing dengan lembaga bimbingan belajar lainnya. Hal ini dikarenakan, dimasa yang akan datang bisa saja atribut yang berada pada kuadran III merupakan atribut yang akan menjadi tuntutan pihak Master untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

5.2.4 Kuadran IV

Kuadran IV adalah “Berlebihan”, ini menunjukkan bahwa atribut yang berada pada kuadran ini dinilai memiliki tingkat kepentingan yang rendah bagi peserta didik namun tingkat kinerja yang diberikan tinggi. Hal ini terjadi karena pihak lembaga bimbingan belajar terlalu focus pada atribut yang berada pada kuadran IV atau berlebihan dalam memberikan pelayanan yang berdampak kecil terhadap tingkat kepuasan peserta didik.

Tabel 5.4 Atribut – Atribut Pada Kuadran IV

No	Pernyataan	Hold / Action	Tingkat Kesesuaian	Batas Tolak Ukur
6	Papan jadwal bimbingan (jadwal mata pelajaran tiap kelas dan waktu bimbingan tiap kelas) selama 1 minggu yang berada di ruangan <i>front office</i> .	Hold	94,38 %	92,07 %
28	Biaya bimbingan sesuai dengan fasilitas yang didapat bagi siswanya.	Hold	92,31 %	92,07 %
30	Staff pengajar / tentor dan staff karyawan mampu menjalankan tugas	Hold	94,24 %	92,07 %

No	Pernyataan	Hold / Action	Tingkat Kesesuaian	Batas Tolak Ukur
	dengan baik dan kompeten sesuai dengan bidangnya.			
32	Mengadakan seminar rutin untuk memotivasi siswa-siswanya untuk meraih prestasi akademik di sekolah.	Hold	95,24 %	92,07 %
36	Naskah soal, lembar jawab komputer (LJK) dan door prize pada tes standar, try out / tes uji coba dan kupas tuntas.	Hold	96,45 %	92,07 %

Berdasarkan tabel diatas diketahui kelima atribut yang berada didalam kuadran IV memiliki tingkat kesesuaian yang tinggi, yaitu $> 92,07 \%$. Ini menunjukan tidak perlunya melakukan perbaikan terhadap atribut-atribut tersebut, ada baiknya pihak Master lebih memperhatikan atribut-atribut lain yang memiliki nilai tingkat kepentingan tinggi namun tingkat kinerjanya dirasa rendah oleh peserta didik.

5.3 Analisis *Potential Gain in Customer Value* (PGCV)

Potential Gain in Customer Value (PGCV) adalah metode yang digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan, dimana nilai indeks PGCV yang paling besar yang menjadi urutan prioritas perbaikan pertama. Berikut merupakan perhitungan indeks PGCV yang berisikan urutan prioritas perbaikan atribut kinerja pada Lembaga Bimbingan Belajar Master :

Tabel 5.5 Urutan Perbaikan Berdasarkan Perhitungan PGCV

No	Pernyataan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Nilai ACV ($\bar{X} \cdot \bar{Y}$)	Nilai UDCV ($\bar{Y} \cdot P_{maks}$)	Indeks PGCV	Urutan Ke
----	------------	-----------	-----------	---	---	----------------	--------------

No	Pernyataan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Nilai ACV ($\bar{X} \cdot \bar{Y}$)	Nilai UDCV ($\bar{Y} \cdot P_{maks}$)	Indeks PGCV	Urutan Ke
Tangibles (Bukti Fisik)							
1	Ruang kelas nyaman, bersih dan rapi.	3.61	3.77	13.63	15.09	1.46	43
2	Ruang kelas menggunakan AC dan sirkulasi udara baik.	3.49	3.75	13.09	14.99	1.90	35
3	Lampu penerangan dalam kelas cukup	3.60	3.72	13.39	14.88	1.49	42
4	Fasilitas ruang <i>front office</i> yang nyaman untuk pelayanan informasi bimbingan, pendaftaran dan pembayaran, pengambilan fasilitas bimbingan, pertanyaan siswa tentang jadwal, maupun informasi lainnya	3.13	3.56	11.15	14.24	3.09	4
5	Ruang konsultasi yang nyaman untuk konsultasi akademik dan diskusi mengenai materi pelajaran antara tentor dan siswa.	3.33	3.59	11.96	14.35	2.39	19
6	Papan jadwal bimbingan (jadwal mata pelajaran tiap kelas dan waktu bimbingan tiap kelas) selama 1 minggu yang berada ruangan <i>front office</i> .	3.36	3.56	11.96	14.24	2.28	23
7	Fasilitas umum (toilet, mushola, tempat parkir) memadai dan bersih	3.41	3.69	12.61	14.77	2.17	27
8	Free WiFi atau HotSpot.	3.59	3.67	13.15	14.67	1.52	41
9	Staff pengajar / tentor dan staff karyawan yang selalu berpenampilan rapi serta mencerminkan profesionalisme	3.16	3.60	11.38	14.40	3.02	6
10	Tempat sampah di setiap depan ruangan kelas.	3.32	3.57	11.86	14.29	2.43	16
11	Promosi lewat brosur – brosur, pamflet, spanduk, try out / tes uji coba, kupas	3.61	3.77	13.63	15.09	1.46	43

No	Pernyataan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Nilai ACV ($\bar{X} \cdot \bar{Y}$)	Nilai UDCV ($\bar{Y} \cdot P_{maks}$)	Indeks PGCV	Urutan Ke
	tuntas, kiat belajar efektif dan kerjasama disetiap sekolah.						
Reliability (Keandalan)							
12	Adanya jadwal yang pasti mengenai proses waktu pendaftaran bimbingan, waktu pembayaran, proses belajar mengajar, dan ujian.	3.44	3.68	12.66	14.72	2.06	28
13	1 bulan sebelum ulangan umum semester ganjil, ulangan umum semester genap atau kenaikan kelas ujian akhir sekolah, dan ujian nasional jadwal bimbingan diintensifkan.	3.09	3.55	10.97	14.19	3.22	3
14	Proses penyajian materi pengajaran oleh staff pengajar / tentor mudah dipahami dan diterima oleh siswa.	3.25	3.68	11.97	14.72	2.75	12
15	Kesesuaian materi pelajaran yang disampaikan dengan kurikulum terbaru dan kebutuhan siswa.	3.24	3.55	11.49	14.19	2.70	13
16	Tentor / pengajar selalu hadir tepat waktu.	3.19	3.68	11.73	14.72	2.99	7
17	Program bimbingan belajar selesai dilaksanakan sampai 1 minggu sebelum ulangan umum semester genap / kenaikan kelas bagi siswa kelas 4 SD, 5 SD, 1 SMP, 2 SMP, 1 SMA dan 2 SMA serta sampai 3 hari sebelum pelaksanaan ujian akhir sekolah, ujian nasional bagi siswa kelas 6 SD, 3 SMP dan 3 SMA.	3.33	3.61	12.04	14.45	2.41	17
18	Tentor / pengajar memberikan smart solution untuk memecahkan masalah kepada	3.15	3.56	11.20	14.24	3.04	5

No	Pernyataan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Nilai ACV ($\bar{X} \cdot \bar{Y}$)	Nilai UDCV ($\bar{Y} \cdot P_{maks}$)	Indeks PGCV	Urutan Ke
	siswanya.						
19	Biaya bimbingan belajar dapat dicicil.	3.19	3.49	11.13	13.97	2.84	11
20	Menyediakan waktu konsultasi untuk siswanya diluar jadwal jam bimbingan belajar.	2.97	3.55	10.55	14.19	3.64	1
21	Memiliki konsep pembelajaran yang berbeda dari bimbingan belajar lainnya.	3.03	3.33	10.09	13.33	3.24	2
22	Mengadakan seminar motivasi untuk kelas 6 SD, 3 SMP dan 3 SMA agar siswa memiliki motivasi yang tinggi untuk meraih visinya.	3.23	3.69	11.92	14.77	2.86	9
23	Pelayanan mengenai proses administrasi bimbingan yang tidak berbelit-belit.	3.47	3.80	13.17	15.20	2.03	31
24	Staff karyawan dan pengajar bersikap ramah dan sopan.	3.28	3.64	11.94	14.56	2.62	15
Responsiveness (Daya Tanggap)							
25	Keluhan dan kritik dari siswa atau kelas langsung direspon oleh pihak Master	3.25	3.60	11.71	14.40	2.69	14
26	Tentor / pengajar siap melayani dan memberikan penjelasan jika siswa belum mengerti diluar jam bimbingan belajar.	3.36	3.76	12.63	15.04	2.41	18
27	Staff karyawan yang selalu siap dalam memberikan pelayanan pada saat dibutuhkan oleh siswa pada saat jam kerja.	3.40	3.65	12.42	14.61	2.19	26
28	Biaya bimbingan sesuai dengan fasilitas yang didapat bagi siswanya.	3.37	3.69	12.46	14.77	2.31	22

No	Pernyataan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Nilai ACV ($\bar{X} \cdot \bar{Y}$)	Nilai UDCV ($\bar{Y} \cdot P_{maks}$)	Indeks PGCV	Urutan Ke
29	Ada jaminan uang kembali jika tidak lulus UN dengan syarat yang berlaku.	3.36	3.64	12.23	14.56	2.33	21
Assurance (Jaminan)							
30	Staff pengajar / tentor dan staff karyawan mampu menjalankan tugas dengan baik dan kompeten sesuai dengan bidangnya.	3.13	3.29	10.32	13.17	2.85	10
31	Memiliki visi dan misi yang mampu memberikan keyakinan bahwa Master merupakan tempat yang tepat untuk meraih prestasi akademik sekolah	3.47	3.64	12.62	14.56	1.94	33
32	Mengadakan seminar rutin untuk memotivasi siswa-siswanya untuk meraih prestasi akademik di sekolah.	3.55	3.75	13.29	14.99	1.70	40
33	Modul buku lengkap, berisi paket teori, paket soal dan pemecahan masalah yang isinya mudah dipahami.	3.39	3.63	12.28	14.51	2.22	25
34	Survey penilaian siswa terhadap pelayanan jasa melalui angket siswa, angket evaluasi mengajar, dan angket pegawai.	3.53	3.68	13.00	14.72	1.72	39
35	Tes standar untuk persiapan ulangan umum semester ganjil dan genap serta untuk persiapan ujian akhir sekolah, ujian nasional, dan SPMB.	3.63	3.76	13.64	15.04	1.40	44
36	Naskah soal, lembar jawab komputer (LJK) dan door prize pada tes standar, try out / tes uji coba dan kupas tuntas	3.49	3.71	12.95	14.83	1.88	36

No	Pernyataan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Nilai ACV ($\bar{X} \cdot \bar{Y}$)	Nilai UDCV ($\bar{Y} \cdot P_{maks}$)	Indeks PGCV	Urutan Ke
37	Potongan biaya bimbingan belajar bagi siswa yang berprestasi (rank 1-5) serta membayar biaya bimbingan secara cash atau lunas.	3.39	3.64	12.33	14.56	2.23	24
38	Siswa dapat memilih sendiri pilihan waktu bimbingan yang telah disediakan oleh Pihak Master	3.49	3.71	12.95	14.83	1.88	37
39	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada semua siswa tanpa memandang status sosial atau lainnya.	3.45	3.73	12.89	14.93	2.04	30
40	Pengadaan tes evaluasi per bab.	3.13	3.45	10.82	13.81	2.99	8
41	Staf pengajar / tentor yang selalu bersedia berdiskusi mengenai materi pelajaran yang diajarkan dengan para siswanya didalam dan diluar jam bimbingan pada saat jam kerja.	3.44	3.68	12.66	14.72	2.06	29
Emphaty (Empati)							
42	Pengajar dan staf karyawan mampu berkomunikasi dengan baik kepada siswa.	3.52	3.71	13.05	14.83	1.78	38
43	Adanya jam tambahan yang ditawarkan kepada siswa per kelas untuk persiapan ulangan harian dan ulangan umum semesteran.	3.48	3.73	12.99	14.93	1.94	34
44	Konsultasi akademik siswa secara pribadi kepada tentor mengenai strategi belajar yang efektif dan masalah materi pelajaran sekolah yang kurang dipahami setiap saat diluar jam bimbingan pada saat jam	3.45	3.72	12.85	14.88	2.03	32

No	Pernyataan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Nilai ACV ($\bar{X} \cdot \bar{Y}$)	Nilai UDCV ($\bar{Y} \cdot P_{maks}$)	Indeks PGCV	Urutan Ke
	kerja.						

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, dapat diketahui nilai indeks PGCV terbesar adalah 3,64 dengan atribut Menyediakan waktu konsul untuk siswanya diluar jadwal jam bimbingan belajar. Nilai tersebut adalah nilai indeks PGCV terbesar dibandingkan dengan atribut lainnya, dimana posisinya berada pada kuadran I. Hal ini terjadi karena menurut peserta didik pada atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah / tidak terlalu penting dan tingkat kinerja pelayanan yang diberikan oleh pihak Master juga rendah / kurang.

Berdasarkan hasil dari metode IPA, maka atribut-atribut yang berada dalam kuadran I akan menjadi fokus perbaikan. Untuk urutan perbaikan yang menjadi prioritas utama dengan menggunakan metode *Potential Gain in Customer Value (PGCV)* sebagai berikut :

Tabel 5.6 Urutan Perbaikan Atribut Pada Kuadran I Menggunakan Metode
PGCV

No	Pernyataan	Nilai ACV	Nilai UDCV	Indeks PGCV	Urutan
	1 bulan sebelum ulangan umum semester ganjil, ulangan umum semester genap atau kenaikan kelas ujian akhir sekolah, dan ujian nasional jadwal bimbingan diintensifkan.	10.97	14.19	3.22	3
20	Menyediakan waktu konsultasi untuk siswanya diluar jadwal jam bimbingan belajar.	10.55	14.19	3.64	1
21	Memiliki konsep pembelajaran yang berbeda dari bimbingan belajar lainnya.	10.09	13.33	3.24	2

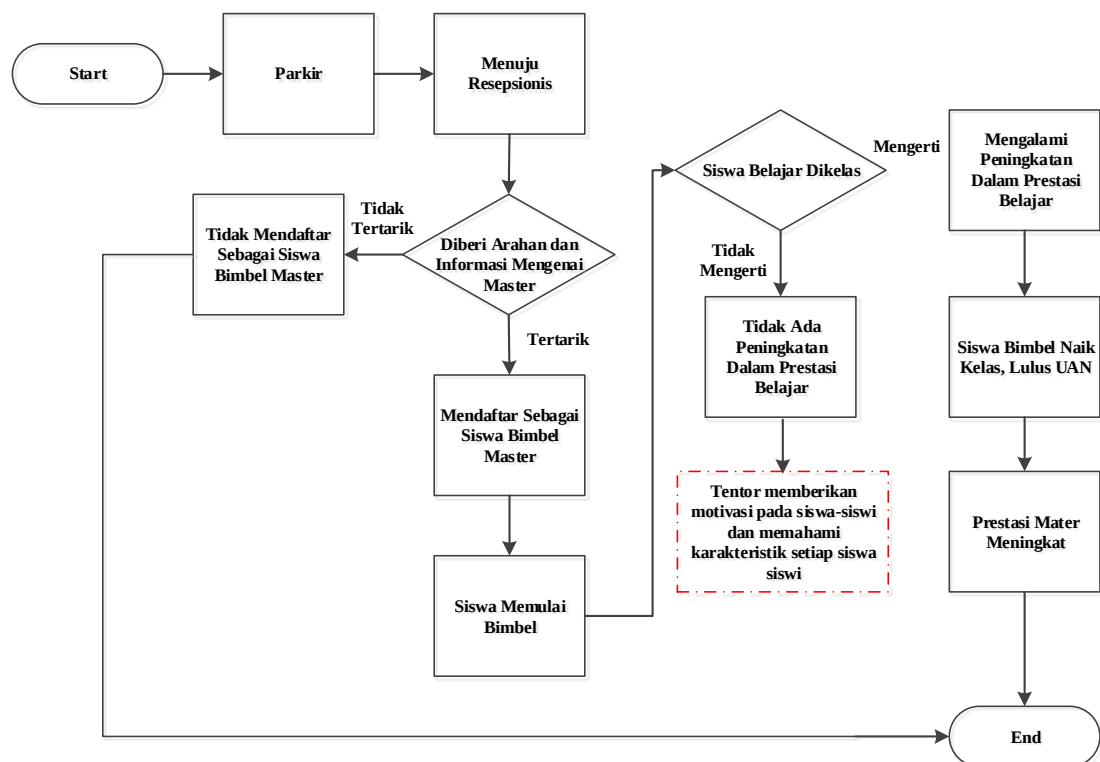
Berdasarkan tabel 5.6 adalah tabel yang berisikan atribut-atribut yang berada pada posisi kuadran I, dimana atribut tersebut merupakan faktor yang dianggap penting bagi peserta didik namun pihak manajemen Master belum memberikan pelayanannya sesuai dengan keinginan peserta didik, sehingga merasa kurang puas. Dengan melakukan perhitungan indeks PGCV maka dapat diketahui yang menjadi prioritas utama / pertama untuk urutan perbaikan. Untuk atribut menyediakan waktu konsultasi untuk siswanya diluar jadwal jam bimbingan belajar adalah urutan pertama yang akan dilakukannya perbaikan, urutan kedua adalah atribut memiliki konsep pembelajaran yang berbeda dari bimbingan belajar lainnya, sedangkan urutan ketiga adalah atribut 1 bulan sebelum ulangan umum semester ganjil, ulangan umum semester genap atau kenaikan kelas ujian akhir sekolah, dan ujian nasional jadwal bimbingan diintensifkan.

Perhitungan dengan menggunakan dua metode yaitu *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV)

memiliki hasil yang sama. Dimana tiga atribut yang berada pada kuadran I adalah yang merupakan urutan prioritas perbaikan utama.

5.4 Alur Proses Pelayanan Setelah Dilakukan Perbaikan

Berikut ini merupakan alur proses pelayanan setelah dilakukan perbaikan :



Gambar 5.2 Alus Proses Pelayanan Setelah Dilakukan Perbaikan

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Lembaga Bimbingan Belajar Master Yogyakarta dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan dengan tingkat kepentingan (*Importance*) dan kepuasan (*Satisfaction*) konsumen terhadap kinerja (*Performance*) yang diberikan didapat nilai rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 92,07%, yang berarti tidak sepenuhnya memuaskan dan sesuai dengan keinginan peserta didik. Dimana terdapat tiga atribut yang berada pada kuadran 1 yang berarti belum sesuai dengan harapan peserta didik, diantaranya :
 - a. 1 bulan sebelum ulangan umum semester ganjil, ulangan umum semester genap atau kenaikan kelas ujian akhir sekolah, dan ujian nasional jadwal bimbingan diintensifkan.yang merupakan atribut dari dimensi *reliability* (keandalan) dengan tingkat kesesuaian sebesar 88,41%.
 - b. Menyediakan waktu konsultasi untuk siswanya diluar jadwal jam bimbingan belajar yang merupakan atribut dari dimensi *reliability* (keandalan) dengan tingkat kesesuaian sebesar 86,59%.
 - c. Memiliki konsep pembelajaran yang berbeda dari bimbingan belajar lainnya yang merupakan atribut dari dimensi *reliability* (keandalan) dengan tingkat kesesuaian sebesar 87,36%.

2. Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan metode *Potential Gain in Customer Value* (PGCV), atribut-atribut yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan sebagai berikut :
 - a. Menyediakan waktu konsultasi untuk siswanya diluar jadwal jam bimbingan belajar yang merupakan atribut dari dimensi *reliability* (keandalan) dengan dengan indeks PGCV sebesar 3,64.
 - b. Memiliki konsep pembelajaran yang berbeda dari bimbingan belajar lainnya yang merupakan atribut dari dimensi *reliability* (keandalan) dengan indeks PGCV sebesar 3,24.
 - c. 1 bulan sebelum ulangan umum semester ganjil, ulangan umum semester genap atau kenaikan kelas ujian akhir sekolah, dan ujian nasional jadwal bimbingan diintensifkan yang merupakan atribut dari dimensi *reliability* (keandalan) dengan indeks PGCV sebesar 3,22.

6.2 Saran

Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

- a. Diharapkan pihak Lembaga Bimbingan Belajar Master dapat memperbaiki atribut-atribut pelayanan yang berada dalam kuadran I sebagai prioritas perbaikan utama untuk dilakukan perbaikan sesuai dengan urutan prioritasnya dari hasil metode indeks PGCV.
- b. Diharapkan pihak Lembaga Bimbingan Belajar Master dapat mempertahankan atribut-atribut pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan dan kepuasan yang tinggi karena akan menjadi keunggulan dari pelayanan dalam persaingan.
- c. Untuk penelitian selanjutnya, coba lakukan penelitian dengan menggunakan menambah metode *Blue Ocean Strategy* atau analisis SWOT untuk memberikan gambaran langkah atau strategi apa yang sebaiknya diambil untuk

meningkatkan kualitas pelayanan sehingga pelayanan seperti harapan pelanggan dan pelanggan merasa puas.

DAFTAR PUSTAKA

- A Kadir, S.L.S; Abdullah, M.; and Agus, A. (2000). *On Service Improvement Capacity Index : A Case Study of The Public Service sector In Malaysia. Proceedings of the Ninth International Conference on Machine Learning and Cybernetics. IEEE.*
- Chairul Saleh., (2006). *Metodologi Penelitian*. CV Jaya Abadi. Yogyakarta
- Grujicic, Dragana, et al. "Customer perception of service quality in public transport." *Transport* 29.3 (2014): 285. Gale Economic Education Humanities Social-Science Arts 3. Web. 29 Oct. 2015.
- John A. Martilla and John C. James, "Importance-Performance Analysis" (Journal of Marketing, January, 1977) pp. 77 – 79.
- Kotler Philip., (1994). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keenam. Erlangga. Jakarta
- Kotler Philip., (1991). *Principle of Marketing: Fifth Edition*: Prentice Hall International Editions.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Salemba Empat. Jakarta.
- Martilla, J. and James, J., (1997). "Importance-performance analysis", *Journal of Marketing*, Vol 41, January, PP. 77-79.
- Obonyo, G.O.; Monica, A.A.; and Ouscar, O.K.,. (2013). *An Important Performance Analysis of Food Service Attributes in Gastro-Tourism Development in Western Tourist Circuit, Kenya. Tourism and Hospitality Research* 12(4) 188–200.
- Pan, Frank C., (2015). *Practical Application of Importance Performance Analysis in Determining Critical Job Satisfaction Factors of A Tourist Hotel. Tourism Management* 46 : 84-91.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A; and Berry, L.L., (1988). SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* 64: 12-40.

- Sook Lee, Hyung., (2015). *Measurement of Visitor's Satisfaction With Public Zoos in Korea Using Importance Performance Analysis*. *Tourism Management* 47 : 251-260.
- Supranto, J., (2011). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar. Edisi Pertama. Cetakan Keempat. Renata Cipta. Jakarta.
- Tsai, I-Chang and Chung-Han Yeh., (2015). *Integerating SERVQUAL and Importance Performance Analysis for Assessing Smart Campus Service Quality : A Case Study Of An English Trainning Programme in Vietnam*. *International Conference on Advanced Learning Technologies. IEEE*.
- Tandjung, Jenu Widjaja., (2004). Marketing Management: Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan. Edisi Kedua. Cetakan Kedua. Bayu Media Publishing. Malang.
- Tjiptono, Fandy., (2006). Manajemen Jasa. Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy., (2007). Pemasaran Jasa. Edisi Pertama. Cetakan Ketiga. Bayu Media Publishing. Malang.
- Yamit, Z., (2001). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta : Ekonesia
- Zeithaml, V.A. and M.J. Bitner. 1996. Services Marketing. The McGraw-Hill Companies, Inc. New York.

LAMPIRAN

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Kuesioner



KUESIONER SURVEY KEPUASAN PELANGGAN “LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR”

Responden yang terhormat,

Dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir Program Sarjana, penulis berusaha melakukan pengumpulan data tentang analisis dan usulan perbaikan kualitas layanan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Potential Gain Customer Value* (PGCV) di Lembaga Bimbingan Belajar. Untuk itu, besar harapan penulis agar responden bersedia untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang sudah tersedia di dalam kuesioner ini. Atas waktu dan kesediaannya penulis ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Yunia Noor Rantika

KARAKTERISTIK PELANGGAN

1. Jenis Kelamin :
 - a. Perempuan
 - b. Laki-laki
2. Kelas :
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA IPA
 - d. SMA IPS
3. Jenis status sekolah :
 - a. Negeri
 - b. Swasta
4. Usia :
 - a. < 12 Tahun
 - b. 12 – 17 Tahun
 - c. > 17 Tahun
5. Lama Mengikuti Bimbingan Belajar :
 - a. < 6 Bulan
 - b. 1 Tahun
 - c. > 1 Tahun
6. Pernah Mengikuti Bimbingan Belajar Selain di Master :
 - a. Ya
 - b. Tidak
7. Alasan memilih mengikuti Bimbingan Belajar di Master :
alasanannya :
.....
.....
.....
.....

TINGKAT KEPENTINGAN (HARAPAN) DAN TINGKAT KENYATAAN (KINERJA)

Pada bagian ini, anda diminta untuk membandingkan dengan menilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja setiap atribut yang menjadi pertimbangan Anda untuk memilih mengikuti bimbingan belajar di Master.

Menurut anda seberapa penting setiap atribut menjadi pertimbangan Anda untuk memilih bimbingan belajar? Dan seberapa puas Anda dengan kinerja yang telah diberikan oleh bimbingan belajar Master.

Petunjuk Pengisian :

1. Kuesioner ini harap diisi dengan sejujurnya.
2. Berilah tanda centang (✓) pada kolom jawaban yang anda pilih sesuai pilihan anda. Ada 4 alternatif jawaban yaitu :

Untuk Tingkat Kepentingan (Harapan) adalah :

1. Sangat Penting : 4
2. Penting : 3
3. Tidak Penting : 2
4. Sangat Tidak Penting : 1

Untuk Tingkat Kenyataan (Kinerja) adalah :

1. Sangat Puas : 4
2. Puas : 3
3. Tidak Puas : 2
4. Sangat Tidak Puas : 1

3. Setiap nomor pertanyaan, hanya SATU jawaban yang diberikan pada kolom HARAPAN dan SATU pada kolom KINERJA.

No	Pernyataan	Tingkat Kepentingan/Harapan				Tingkat Kenyataan/Kinerja			
		1	2	3	4	1	2	3	4
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)									
1	Ruang kelas nyaman, bersih dan rapi.								
2	Ruang kelas menggunakan AC dan sirkulasi udara baik.								

No	Pernyataan	Tingkat Kepentingan/Harapan				Tingkat Kenyataan/Kinerja			
		1	2	3	4	1	2	3	4
3	Lampu penerangan dalam kelas cukup								
4	pembayaran, pengambilan fasilitas bimbingan, pertanyaan siswa tentang jadwal, maupun informasi lainnya								
5	Ruang konsultasi yang nyaman untuk konsultasi akademik dan diskusi mengenai materi pelajaran antara tentor dan siswa.								
6	Ruang konsultasi yang nyaman untuk konsultasi akademik dan diskusi mengenai materi pelajaran antara tentor dan siswa.								
7	Fasilitas umum (toilet, mushola, tempat parkir) memadai dan bersih								
8	Free WiFi atau HotSpot.								
9	Staff pengajar / tentor dan staff karyawan yang selalu berpenampilan rapi serta mencerminkan profesionalisme								
10	Tempat sampah di setiap depan ruangan kelas.								
11	Promosi lewat brosur – brosur, pamflet, spanduk, try out / tes uji coba, kupas tuntas, kiat belajar efektif dan kerjasama disetiap sekolah.								
Keandalan (Reliability)									
12	Adanya jadwal yang pasti mengenai proses waktu pendaftaran bimbingan, waktu pembayaran, proses belajar mengajar, dan ujian.								
13	1 bulan sebelum ulangan umum semester ganjil, ulangan umum semester genap atau kenaikan kelas ujian akhir sekolah, dan ujian nasional jadwal bimbingan diintensifkan.								
14	Proses penyajian materi pengajaran oleh staff pengajar / tentor mudah dipahami dan diterima oleh siswa.								
15	Kesesuaian materi pelajaran yang disampaikan dengan kurikulum terbaru dan kebutuhan siswa.								
16	Tentor / pengajar selalu hadir tepat waktu.								
17	Program bimbingan belajar selesai dilaksanakan sampai 1 minggu sebelum ulangan umum semester genap / kenaikan kelas bagi siswa kelas 4 SD, 5 SD, 1 SMP, 2 SMP, 1 SMA dan 2 SMA serta sampai 3 hari sebelum pelaksanaan ujian akhir sekolah, ujian nasional bagi siswa kelas 6								

No	Pernyataan	Tingkat Kepentingan/Harapan				Tingkat Kenyataan/Kinerja			
		1	2	3	4	1	2	3	4
	SD, 3 SMP dan 3 SMA.								
18	Tentor / pengajar memberikan smart solution untuk memecahkan masalah kepada siswanya.								
19	Biaya bimbingan belajar dapat dicicil.								
20	Menyediakan waktu konsul untuk siswanya diluar jadwal jam bimbingan belajar.								
21	Memiliki konsep pembelajaran yang berbeda dari bimbingan belajar lainnya.								
22	SMP dan 3 SMA agar siswa memiliki motivasi yang tinggi untuk meraih visinya.								
23	Pelayanan mengenai proses administrasi bimbingan yang tidak berbelit-belit.								
24	Staff karyawan dan pengajar bersikap ramah dan sopan.								
Daya Tanggap (Responsiveness)									
25	Keluhan dan kritik dari siswa atau kelas langsung direspon oleh pihak Master								
26	Tentor / pengajar siap melayani dan memberikan penjelasan jika siswa belum mengerti diluar jam bimbingan belajar.								
27	Staff karyawan yang selalu siap dalam memberikan pelayanan pada saat dibutuhkan oleh siswa pada saat jam kerja.								
28	Biaya bimbingan sesuai dengan fasilitas yang didapat bagi siswanya.								
29	Ada jaminan uang kembali jika tidak lulus UN dengan syarat yang berlaku.								
Jaminan (Assurance)									
30	Staff pengajar / tentor dan staff karyawan mampu menjalankan tugas dengan baik dan kompeten sesuai dengan bidangnya.								
31	Memiliki visi dan misi yang mampu memberikan keyakinan bahwa Master merupakan tempat yang tepat untuk meraih prestasi akademik sekolah								
32	Mengadakan seminar rutin untuk memotivasi siswa-siswanya untuk meraih prestasi akademik di sekolah.								
33	Modul buku lengkap, berisi paket teori, paket soal dan pemecahan masalah yang isinya mudah dipahami.								
34	Survey penilaian siswa terhadap pelayanan jasa melalui angket siswa, angket evaluasi mengajar, dan angket pegawai.								

No	Pernyataan	Tingkat Kepentingan/Harapan				Tingkat Kenyataan/Kinerja			
		1	2	3	4	1	2	3	4
35	Tes standar untuk persiapan ulangan umum semester ganjil dan genap serta untuk persiapan ujian akhir sekolah, ujian nasional, dan SPMB.								
36	Naskah soal, lembar jawab komputer (LJK) dan door prize pada tes standar, try out / tes uji coba dan kupas tuntas								
37	Potongan biaya bimbingan belajar bagi siswa yang berprestasi (rank 1-5) serta membayar biaya bimbingan secara cash atau lunas.								
38	Siswa dapat memilih sendiri pilihan waktu bimbingan yang telah disediakan oleh Pihak Master								
39	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada semua siswa tanpa memandang status sosial atau lainnya.								
40	Pengadaan tes evaluasi per bab.								
41	Staf pengajar / tentor yang selalu bersedia berdiskusi mengenai materi pelajaran yang diajarkan dengan para siswanya didalam dan diluar jam bimbingan pada saat jam kerja.								
Empati (Empathy)									
42	Pengajar dan staf karyawan mampu berkomunikasi dengan baik kepada siswa.								
43	Adanya jam tambahan yang ditawarkan kepada siswa per kelas untuk persiapan ulangan harian dan ulangan umum semesteran.								
44	Konsultasi akademik siswa secara pribadi kepada tentor mengenai strategi belajar yang efektif dan masalah materi pelajaran sekolah yang kurang dipahami setiap saat diluar jam bimbingan pada saat jam kerja.								

Lampiran 2

Tabel 1. Rekap Data Kuesioner Tingkat Kepentingan

N O	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	X 20	X 21	X 22	X 23	X 24	X 25	X 26	X 27	X 28	X 29	X 30	X 31	X 32	X 33	X 34	X 35	X 36	X 37	X 38	X 39	X 40	X 41	X 42	X 43	X 44	J U M L A H	R A T A		
1	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	168	3.82	
2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	170	3.86
3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	168	3.82
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	175	3.98
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	1	1	4	4	4	4	161	3.66
6	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	165	3.7

N O	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	X 20	X 21	X 22	X 23	X 24	X 25	X 26	X 27	X 28	X 29	X 30	X 31	X 32	X 33	X 34	X 35	X 36	X 37	X 38	X 39	X 40	X 41	X 42	X 43	X 44	J U M L A H	R A T A			
																																																	5
7	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1 5 1	3 · 4 3	
8	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	1 4 1	3 · 2 0	
9	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	1 6 2	3 · 6 8	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 7 5	3 · 9 8		
11	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	1 6 4	3 · 7 3	
12	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1 6 3	3 · 7 0	
1	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	1	3	

N O	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	X 20	X 21	X 22	X 23	X 24	X 25	X 26	X 27	X 28	X 29	X 30	X 31	X 32	X 33	X 34	X 35	X 36	X 37	X 38	X 39	X 40	X 41	X 42	X 43	X 44	J U M L A H	R A T A				
3																																														5 3	. 4 8			
1 4	4	4	4	3	4	1	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 5 7	3 .5 7
1 5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	1 4 0	3 .1 8	
1 6	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 6 6	3 .7 7	
1 7	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	1	4	4	1 6 0	3 .6 4	
1 8	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	1 4 7	3 .3 4
1 9	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	1 5 7	3 .5 5

[illegible]

N O	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	X 20	X 21	X 22	X 23	X 24	X 25	X 26	X 27	X 28	X 29	X 30	X 31	X 32	X 33	X 34	X 35	X 36	X 37	X 38	X 39	X 40	X 41	X 42	X 43	X 44	J U M L A H	R A T A					
6																																														6 7	. 8 0				
2 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 7 6	4 .0 0			
2 8	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	1 5 6	3 .5 5	
2 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 7 3	3 .9 3		
3 0	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 7 4	3 .9 5		
3 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 7 6	4 .0 0		
3 2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1 5 1	3 .4

N O	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	X 20	X 21	X 22	X 23	X 24	X 25	X 26	X 27	X 28	X 29	X 30	X 31	X 32	X 33	X 34	X 35	X 36	X 37	X 38	X 39	X 40	X 41	X 42	X 43	X 44	J U M L A H	R A T A				
																																																	3	
3 3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1 3 8	3 · 1 4	
3 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 7 6	4 · 0 0
3 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 7 2	3 · 9 1
3 6	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 7 3	3 · 9 3
3 7	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	1 5 7	3 · 5 7
3 8	3	4	4	4	3	3	3	2	4	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	1 5 6	3 · 5 5
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	1	2

[illegible]

N O	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	X 20	X 21	X 22	X 23	X 24	X 25	X 26	X 27	X 28	X 29	X 30	X 31	X 32	X 33	X 34	X 35	X 36	X 37	X 38	X 39	X 40	X 41	X 42	X 43	X 44	J U M L A H	R A T A			
																																																	5
4 6	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	3	2	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	1 4 1	3 · 2 0		
4 7	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	1 4 9	3 · 3 9		
4 8	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 7 4	3 · 9 5		
4 9	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 6 6	3 · 7 7	
5 0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 7 6	4 · 0 0		
5 1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1 3 4	3 · 0 5	
5	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	1	3	

N O	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	X 20	X 21	X 22	X 23	X 24	X 25	X 26	X 27	X 28	X 29	X 30	X 31	X 32	X 33	X 34	X 35	X 36	X 37	X 38	X 39	X 40	X 41	X 42	X 43	X 44	J U M L A H	R A T A		
2																																														60	.64	
53	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	1	2	4		126	2.86
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3		170	3.86
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		176	4.00	
56	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4		168	3.82
57	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4		156	3.55
58	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4		158	3.5

N O	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	X 20	X 21	X 22	X 23	X 24	X 25	X 26	X 27	X 28	X 29	X 30	X 31	X 32	X 33	X 34	X 35	X 36	X 37	X 38	X 39	X 40	X 41	X 42	X 43	X 44	J U M L A H	R A T A					
																																																	9		
5 9	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 7 3	3 · 9 3	
6 0	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1 6 6	3 · 7 7	
6 1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 7 4	3 · 9 5	
6 2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 6 9	3 · 8 4	
6 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 7 1	3 · 8 9	
6 4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	1 5 0	3 · 4 1
6	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	

N O	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	X 20	X 21	X 22	X 23	X 24	X 25	X 26	X 27	X 28	X 29	X 30	X 31	X 32	X 33	X 34	X 35	X 36	X 37	X 38	X 39	X 40	X 41	X 42	X 43	X 44	J U M L A H	R A T A			
5																																												4 6	. 3 2				
6 6	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 6 5	3 . 7 5
6 7	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1 6 1	3 . 6 6
6 8	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 5 6	3 . 5 5
6 9	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1 4 4	3 . 2 7	
7 0	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1 5 8	3 . 5 9
7 1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	3	2	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	1 4 1	3 . 2	

N O	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	X 20	X 21	X 22	X 23	X 24	X 25	X 26	X 27	X 28	X 29	X 30	X 31	X 32	X 33	X 34	X 35	X 36	X 37	X 38	X 39	X 40	X 41	X 42	X 43	X 44	J U M L A H	R A T A			
																																															0		
7 2	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	1 4 9	3 · 3 9		
7 3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 7 4	3 · 9 5		
7 4	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	1 4 1	3 · 2 0
7 5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	1 6 2	3 · 6 8		
J U M L A H	2 8 3	2 8 1	2 7 9	2 6 7	2 6 9	2 6 7	2 7 7	2 7 5	2 7 0	2 6 8	2 7 6	2 4 7	2 7 6	2 6 6	2 5 0	2 6 6	2 6 7	2 6 2	2 7 1	2 7 6	2 7 7	2 8 5	2 7 3	2 7 4	2 7 7	2 6 3	2 7 8	2 6 3	2 7 8	2 7 1	2 7 2	2 8 6	2 7 2	2 8 8	2 7 3	2 7 8	2 5 0	2 7 9	2 6 6	2 8 0	2 7 6	2 8 0	2 7 8	2 8 0	2 7 0	2 7 8	2 7 9		
R A T	3 · 7	3 · 7	3 · 7	3 · 5	3 · 5	3 · 5	3 · 6	3 · 6	3 · 6	3 · 5	3 · 6	3 · 2	3 · 6	3 · 5	3 · 3	3 · 5	3 · 5	3 · 4	3 · 6	3 · 6	3 · 6	3 · 8	3 · 6	3 · 6	3 · 7	3 · 6	3 · 6	3 · 6	3 · 5	3 · 6	3 · 6	3 · 7	3 · 6	3 · 6	3 · 7	3 · 6	3 · 7	3 · 7	3 · 4	3 · 6	3 · 7	3 · 7	3 · 7	3 · 7	3 · 7	3 · 7			

N O	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	X 20	X 21	X 22	X 23	X 24	X 25	X 26	X 27	X 28	X 29	X 30	X 31	X 32	X 33	X 34	X 35	X 36	X 37	X 38	X 39	X 40	X 41	X 42	X 43	X 44	J U M L A H	R A T A
A	7	5	2	6	9	6	9	7	0	7	8	9	8	5	3	5	6	9	1	8	9	0	4	0	6	5	9	4	5	4	5	3	8	6	1	4	1	3	5	8	3	1	3	2		

Tabel 2. Rekap Data Kuesioner Tingkat Kinerja

N O	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y 6	Y 7	Y 8	Y 9	Y 10	Y 11	Y 12	Y 13	Y 14	Y 15	Y 16	Y 17	Y 18	Y 19	Y 20	Y 21	Y 22	Y 23	Y 24	Y 25	Y 26	Y 27	Y 28	Y 29	Y 30	Y 31	Y 32	Y 33	Y 34	Y 35	Y 36	Y 37	Y 38	Y 39	Y 40	Y 41	Y 42	Y 43	Y 44	J U M L A H	R A T A	
1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	149	3.39
2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	138	3.14
3	3	2	4	3	2	4	3	4	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	2	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	4	3	140	3.18	
4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	134	3.05	
5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	2	3	4	3	1	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	2	1	4	3	4	4	130	2.95	
6	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	152	3.45	

N O	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y 6	Y 7	Y 8	Y 9	Y 10	Y 11	Y 12	Y 13	Y 14	Y 15	Y 16	Y 17	Y 18	Y 19	Y 20	Y 21	Y 22	Y 23	Y 24	Y 25	Y 26	Y 27	Y 28	Y 29	Y 30	Y 31	Y 32	Y 33	Y 34	Y 35	Y 36	Y 37	Y 38	Y 39	Y 40	Y 41	Y 42	Y 43	Y 44	J U M L A H	R A T A	
7	4	4	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	2	3	1 3 6	3 · 0 9	
8	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	1 4 6	3 · 3 2	
9	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	1 6 7	3 · 8 0	
10	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3	2	2	4	4	4	3	2	3	4	3	2	4	2	4	3	4	3	2	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1 3 6	3 · 0 9
11	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1 4 0	3 · 1 8	
12	4	4	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	2	3	1 3 6	3 · 0 9	
13	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	1 3	3 · .	

N O	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y 6	Y 7	Y 8	Y 9	Y 10	Y 11	Y 12	Y 13	Y 14	Y 15	Y 16	Y 17	Y 18	Y 19	Y 20	Y 21	Y 22	Y 23	Y 24	Y 25	Y 26	Y 27	Y 28	Y 29	Y 30	Y 31	Y 32	Y 33	Y 34	Y 35	Y 36	Y 37	Y 38	Y 39	Y 40	Y 41	Y 42	Y 43	Y 44	J U M L A H	R A T A		
																																													8	1 4		
1 4	3	2	4	3	2	4	3	4	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	2	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	4	3	1 4 0	3 . 1 8		
1 5	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	1 3 4	3 . 0 5	
1 6	4	4	4	1	4	3	4	4	2	3	4	3	2	2	3	1	3	2	3	1	3	3	4	4	2	4	3	2	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1 3 7	3 . 1 1
1 7	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	2	3	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	2	1 4 4	3 . 2 7	
1 8	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1 3 9	3 . 1 6	
1 9	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	1 5 3	3 . 4 8	

[illegible]

N O	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y 6	Y 7	Y 8	Y 9	Y 10	Y 11	Y 12	Y 13	Y 14	Y 15	Y 16	Y 17	Y 18	Y 19	Y 20	Y 21	Y 22	Y 23	Y 24	Y 25	Y 26	Y 27	Y 28	Y 29	Y 30	Y 31	Y 32	Y 33	Y 34	Y 35	Y 36	Y 37	Y 38	Y 39	Y 40	Y 41	Y 42	Y 43	Y 44	J U M L A H	R A T A			
																																														8	8 2		
2 7	4	4	3	3	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	1 5 4	3 · 5 0		
2 8	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	2	4	3	4	2	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	1 4 5	3 · 3 0
2 9	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	2	3	1 4 5	3 · 3 0		
3 0	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	1 4 6	3 · 3 2	
3 1	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1 5 6	3 · 5 5
3 2	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1 4 2	3 · 2 3	

N O	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y 6	Y 7	Y 8	Y 9	Y 10	Y 11	Y 12	Y 13	Y 14	Y 15	Y 16	Y 17	Y 18	Y 19	Y 20	Y 21	Y 22	Y 23	Y 24	Y 25	Y 26	Y 27	Y 28	Y 29	Y 30	Y 31	Y 32	Y 33	Y 34	Y 35	Y 36	Y 37	Y 38	Y 39	Y 40	Y 41	Y 42	Y 43	Y 44	J U M L A H	R A T A	
3 3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	1 4 4	3 . 2 7	
3 4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1 5 6	3 . 5 5
3 5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	1 5 0	3 . 4 1	
3 6	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1 6 3	3 . 7 0
3 7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	3	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	1 5 4	3 . 5 0
3 8	3	4	4	4	3	3	3	2	4	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	1 5 7	3 . 5 7
3 9	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	1 4	3	

N O	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y 6	Y 7	Y 8	Y 9	Y 10	Y 11	Y 12	Y 13	Y 14	Y 15	Y 16	Y 17	Y 18	Y 19	Y 20	Y 21	Y 22	Y 23	Y 24	Y 25	Y 26	Y 27	Y 28	Y 29	Y 30	Y 31	Y 32	Y 33	Y 34	Y 35	Y 36	Y 37	Y 38	Y 39	Y 40	Y 41	Y 42	Y 43	Y 44	J U M L A H	R A T A		
																																													8	3 6		
4 0	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	2	2	1 3 6	3 · 0 9	
4 1	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	1 5 2	3 · 4 5	
4 2	3	4	4	2	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	3	2	2	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	2	2	4	4	1 4 6	3 · 3 2	
4 3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	2	1	3	3	3	3	4	1 3 5	3 · 0 7
4 4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	1 5 4	3 · 5 0	
4 5	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 5 6	3 · 5 5

N O	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y 6	Y 7	Y 8	Y 9	Y 10	Y 11	Y 12	Y 13	Y 14	Y 15	Y 16	Y 17	Y 18	Y 19	Y 20	Y 21	Y 22	Y 23	Y 24	Y 25	Y 26	Y 27	Y 28	Y 29	Y 30	Y 31	Y 32	Y 33	Y 34	Y 35	Y 36	Y 37	Y 38	Y 39	Y 40	Y 41	Y 42	Y 43	Y 44	J U M L A H	R A T A	
4 6	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	1 3 0	2 . 9 5
4 7	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	1 4 5	3 . 3 0
4 8	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	2	1	4	2	3	4	3	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	3	2	4	4	2	3	4	4	4	3	1 4 9	3 . 3 9	
4 9	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	1 4 9	3 . 3 9
5 0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	1 6 2	3 . 6 8
5 1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1 2 8	2 . 9 1
5 2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	1 6	3

N O	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y 6	Y 7	Y 8	Y 9	Y 10	Y 11	Y 12	Y 13	Y 14	Y 15	Y 16	Y 17	Y 18	Y 19	Y 20	Y 21	Y 22	Y 23	Y 24	Y 25	Y 26	Y 27	Y 28	Y 29	Y 30	Y 31	Y 32	Y 33	Y 34	Y 35	Y 36	Y 37	Y 38	Y 39	Y 40	Y 41	Y 42	Y 43	Y 44	J U M L A H	R A T A		
																																													0	6 4		
5 3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	3	1	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3	1	2	4	1 1 9	2 · 7 0	
5 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1 7 4	3 · 9 5	
5 5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	1 5 5	3 · 5 2
5 6	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1 6 8	3 · 8 2
5 7	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	1 5 9	3 · 6 1		
5 8	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	1 5 1	3 · 4 3	

N O	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y 6	Y 7	Y 8	Y 9	Y 10	Y 11	Y 12	Y 13	Y 14	Y 15	Y 16	Y 17	Y 18	Y 19	Y 20	Y 21	Y 22	Y 23	Y 24	Y 25	Y 26	Y 27	Y 28	Y 29	Y 30	Y 31	Y 32	Y 33	Y 34	Y 35	Y 36	Y 37	Y 38	Y 39	Y 40	Y 41	Y 42	Y 43	Y 44	J U M L A H	R A T A		
59	4	4	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4	3	1	4	4	4	4	4	152	3.45
60	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	169	3.84	
61	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	160	3.64	
62	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	167	3.80	
63	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	171	3.89	
64	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	151	3.43	
65	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	15	3.	

N O	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y 6	Y 7	Y 8	Y 9	Y 10	Y 11	Y 12	Y 13	Y 14	Y 15	Y 16	Y 17	Y 18	Y 19	Y 20	Y 21	Y 22	Y 23	Y 24	Y 25	Y 26	Y 27	Y 28	Y 29	Y 30	Y 31	Y 32	Y 33	Y 34	Y 35	Y 36	Y 37	Y 38	Y 39	Y 40	Y 41	Y 42	Y 43	Y 44	J U M L A H	R A T A	
																																												6	55		
66	3	3	3	2	3	3	2	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	133	302
67	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	143	325	
68	3	4	3	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	127	289
69	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	142	323
70	4	3	3	3	4	2	3	3	2	3	4	4	2	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	145	330
71	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	2	3	4	3	1	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	2	1	4	3	4	4	130	295	

N O	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y 6	Y 7	Y 8	Y 9	Y 10	Y 11	Y 12	Y 13	Y 14	Y 15	Y 16	Y 17	Y 18	Y 19	Y 20	Y 21	Y 22	Y 23	Y 24	Y 25	Y 26	Y 27	Y 28	Y 29	Y 30	Y 31	Y 32	Y 33	Y 34	Y 35	Y 36	Y 37	Y 38	Y 39	Y 40	Y 41	Y 42	Y 43	Y 44	J U M L A H	R A T A	
7 2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	4	2	2	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	1 4 8	3 . 3 6
7 3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	1 4 4	3 . 2 7
7 4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	1 5 9	3 . 6 1
7 5	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4	3	1 5 1	3 . 4 3
J U M L A H	2 7 1	2 6 2	2 7 0	2 3 5	2 5 0	2 5 2	2 5 6	2 6 9	2 3 7	2 4 9	2 5 8	2 3 5	2 4 4	2 4 3	2 2 7	2 2 3	2 3 6	2 3 9	2 5 0	2 3 9	2 4 2	2 6 0	2 4 4	2 5 2	2 5 3	2 5 5	2 5 3	2 3 2	2 6 0	2 6 6	2 5 4	2 6 2	2 5 4	2 6 5	2 5 9	2 6 2	2 5 4	2 6 9	2 5 5	2 3 8	2 5 3	2 5 4	2 6 3	2 6 1	2 5 9		
R A T A	3 . 6 1	3 . 4 9	3 . 6 0	3 . 1 3	3 . 3 3	3 . 3 6	3 . 4 1	3 . 5 9	3 . 1 6	3 . 3 2	3 . 4 4	3 . 1 3	3 . 2 5	3 . 2 4	3 . 0 3	3 . 9 7	3 . 1 5	3 . 1 9	3 . 3 3	3 . 1 9	3 . 2 3	3 . 4 7	3 . 2 8	3 . 3 5	3 . 2 6	3 . 3 0	3 . 4 7	3 . 3 9	3 . 4 5	3 . 3 7	3 . 3 9	3 . 3 3	3 . 3 3	3 . 4 9	3 . 3 9	3 . 4 9	3 . 3 5	3 . 4 9	3 . 3 5	3 . 4 2	3 . 3 8	3 . 4 5					

Lampiran 3

Hasil reliabilitas tingkat kinerja

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	75	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	75	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.886	44

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	143.9200	128.696	.247	.885
X2	144.0400	128.796	.205	.886
X3	143.9333	129.225	.198	.886
X4	144.4000	124.486	.472	.882
X5	144.2000	125.514	.451	.882
X6	144.1733	127.010	.345	.884
X7	144.1200	128.864	.203	.886
X8	143.9467	128.916	.210	.885
X9	144.3733	124.994	.385	.883
X10	144.2133	125.197	.459	.882
X11	144.0933	127.545	.325	.884
X12	144.4000	127.270	.299	.884
X13	144.2800	124.015	.476	.882
X14	144.2933	123.967	.454	.882

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X15	144.5067	125.388	.385	.883
X16	144.5600	121.223	.582	.879
X17	144.3867	123.889	.475	.882
X18	144.3467	123.067	.461	.882
X19	144.2000	125.027	.450	.882
X20	144.3467	122.473	.538	.880
X21	144.3067	123.756	.486	.881
X22	144.0667	128.631	.219	.885
X23	144.2533	126.624	.277	.885
X24	144.2800	122.583	.540	.880
X25	144.1733	126.578	.298	.885
X26	144.1333	127.279	.318	.884
X27	144.1600	125.785	.349	.884
X28	144.1733	125.497	.411	.883
X29	144.4400	126.061	.326	.884
X30	144.0667	127.063	.279	.885
X31	143.9867	128.959	.204	.886
X32	144.1467	126.857	.310	.884
X33	144.0000	127.000	.370	.883
X34	143.9067	128.978	.197	.886
X35	144.0400	128.417	.264	.885
X36	144.1467	125.613	.371	.883
X37	144.0400	127.606	.336	.884
X38	144.0800	124.669	.544	.881
X39	144.4000	126.622	.241	.886
X40	144.0933	123.680	.481	.881
X41	144.1600	126.190	.374	.883
X42	144.0133	125.500	.433	.882
X43	144.0533	124.835	.391	.883
X44	144.0800	128.102	.238	.885

Hasil reliabilitas tingkat kepentingan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	75	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	75	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.942	44

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	156.4267	157.572	.576	.940
X2	156.4533	158.224	.500	.940
X3	156.4800	158.010	.503	.940
X4	156.6400	157.179	.435	.941
X5	156.6133	156.430	.529	.940
X6	156.6400	157.179	.452	.941
X7	156.5067	159.983	.329	.941
X8	156.5333	157.631	.483	.940
X9	156.6000	155.757	.514	.940
X10	156.6267	157.859	.446	.941
X11	156.5200	157.902	.494	.940
X12	156.9067	156.032	.500	.940
X13	156.5200	157.091	.460	.941
X14	156.6533	154.689	.622	.939
X15	156.8667	153.523	.609	.939
X16	156.6533	156.743	.481	.940

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X17	156.6400	154.071	.641	.939
X18	156.7067	153.507	.651	.939
X19	156.5867	155.894	.573	.940
X20	156.5200	155.631	.612	.940
X21	156.5067	157.226	.475	.941
X22	156.4000	158.081	.554	.940
X23	156.5600	159.331	.390	.941
X24	156.6000	156.027	.496	.940
X25	156.4400	157.223	.597	.940
X26	156.5467	158.170	.417	.941
X27	156.5067	158.118	.482	.940
X28	156.5600	158.115	.418	.941
X29	156.6533	158.175	.401	.941
X30	156.5600	157.358	.524	.940
X31	156.4533	159.413	.373	.941
X32	156.5733	156.032	.566	.940
X33	156.5200	158.442	.425	.941
X34	156.4400	160.196	.362	.941
X35	156.4933	159.632	.387	.941
X36	156.5600	156.277	.579	.940
X37	156.4933	156.226	.688	.939
X38	156.4667	158.631	.457	.941
X39	156.7467	155.408	.496	.940
X40	156.5200	158.739	.382	.941
X41	156.4667	156.495	.685	.939
X42	156.4933	155.821	.610	.940
X43	156.4667	156.198	.565	.940
X44	156.4800	158.496	.494	.940

Lampiran 4

Hasil uji validitas Tingkat kepentingan

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8
X1	Pearson Correlation	1	.422"	.422"	.276'	.428"	.204	.297'	.493"
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.021	.000	.090	.013	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X2	Pearson Correlation	.422"	1	.284'	.294'	.453"	.181	.350"	.121
	Sig. (2-tailed)	.000		.017	.013	.000	.134	.003	.320
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X3	Pearson Correlation	.422"	.284'	1	.294'	.397"	.334"	.412"	.526"
	Sig. (2-tailed)	.000	.017		.013	.001	.005	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X4	Pearson Correlation	.276'	.294'	.294'	1	.339"	.351"	.220	.166
	Sig. (2-tailed)	.021	.013	.013		.004	.003	.067	.171
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X5	Pearson Correlation	.428"	.453"	.397"	.339"	1	.300'	.210	.406"
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.004		.011	.081	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X6	Pearson Correlation	.204	.181	.334"	.351"	.300'	1	.406"	.384"
	Sig. (2-tailed)	.090	.134	.005	.003	.011		.000	.001
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X7	Pearson Correlation	.297'	.350"	.412"	.220	.210	.406"	1	.394"
	Sig. (2-tailed)	.013	.003	.000	.067	.081	.000		.001
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X8	Pearson Correlation	.493"	.121	.526"	.166	.406"	.384"	.394"	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.320	.000	.171	.000	.001	.001	
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X9	Pearson Correlation	.515"	.482"	.223	.291'	.356"	.131	.159	.205
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.063	.015	.002	.280	.189	.089
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X10	Pearson Correlation	.458"	.364"	.309"	.174	.328"	.480"	.123	.370"
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.009	.150	.006	.000	.311	.002
	N	70	70	70	70	70	70	70	70

[illegible]

X32	X33	X34	X35	X36	X37	X38	X39	X40	X41
.323"	.344"	.044	.193	.355"	.284'	.130	.158	.295'	.311'
.006	.004	.719	.109	.003	.017	.282	.192	.013	.001
70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
.140	.083	.282'	.058	.277'	.351"	.328"	.261'	.225	.192
.249	.495	.018	.634	.020	.003	.006	.029	.061	.001
70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
.085	.145	.210	-.010	.334"	.213	.135	.170	.280'	.311'
.483	.232	.082	.937	.005	.076	.263	.159	.019	.001
70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
.160	.197	-.059	-.094	.188	.185	.076	.138	.158	.192
.185	.102	.627	.438	.119	.126	.530	.253	.192	.001
70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
.251'	.081	.177	.017	.235	.336"	.259'	.319"	.197	.192
.036	.506	.142	.891	.050	.004	.031	.007	.103	.001
70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
.155	-.006	.135	.144	.093	.114	.107	.146	-.023	.192
.200	.964	.265	.235	.446	.345	.378	.229	.851	.001
70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
.182	-.036	.153	.129	.099	.086	-.105	.052	.164	.192
.131	.770	.205	.285	.415	.482	.389	.667	.175	.001
70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
.231	.207	-.017	.206	.261'	.229	-.014	.169	.071	.192
.054	.086	.892	.088	.029	.057	.909	.163	.561	.001
70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
.247'	.188	.061	.138	.323"	.269'	.150	.167	.108	.192
.040	.120	.616	.255	.006	.024	.216	.167	.376	.001
70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
.076	.152	.209	.157	.248'	.242'	.172	.159	.022	.192
.530	.208	.082	.195	.038	.043	.156	.189	.855	.001
70	70	70	70	70	70	70	70	70	70

X11	Pearson Correlation	.428"	.350"	.537"	.267'	.372"	.357"	.461"	.50
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.025	.002	.002	.000	.0
	N	70	70	70	70	70	70	70	
X12	Pearson Correlation	.130	.365"	.168	.345"	.345"	.376"	.156	.2
	Sig. (2-tailed)	.282	.002	.165	.003	.003	.001	.196	.0
	N	70	70	70	70	70	70	70	
X13	Pearson Correlation	.217	.207	.257'	.524"	.311"	.376"	.150	.29
	Sig. (2-tailed)	.071	.086	.032	.000	.009	.001	.214	.0
	N	70	70	70	70	70	70	70	
X14	Pearson Correlation	.394"	.255'	.458"	.429"	.353"	.205	.326"	.39
	Sig. (2-tailed)	.001	.033	.000	.000	.003	.088	.006	.0
	N	70	70	70	70	70	70	70	
X15	Pearson Correlation	.302'	.425"	.290'	.442"	.453"	.331"	.108	.1
	Sig. (2-tailed)	.011	.000	.015	.000	.000	.005	.373	.1
	N	70	70	70	70	70	70	70	
X16	Pearson Correlation	.317"	.228	.127	.204	.274'	.172	.005	.2
	Sig. (2-tailed)	.008	.057	.294	.090	.022	.155	.968	.0
	N	70	70	70	70	70	70	70	
X17	Pearson Correlation	.276'	.343"	.441"	.523"	.255'	.312"	.361"	.38
	Sig. (2-tailed)	.021	.004	.000	.000	.033	.008	.002	.0
	N	70	70	70	70	70	70	70	
X18	Pearson Correlation	.368"	.330"	.476"	.250'	.407"	.296'	.253'	.36
	Sig. (2-tailed)	.002	.005	.000	.037	.000	.013	.035	.0
	N	70	70	70	70	70	70	70	
X19	Pearson Correlation	.352"	.110	.325"	.364"	.213	.287'	.098	.29
	Sig. (2-tailed)	.003	.363	.006	.002	.077	.016	.420	.0
	N	70	70	70	70	70	70	70	
X20	Pearson Correlation	.411"	.225	.280'	.364"	.292'	.539"	.111	.36
	Sig. (2-tailed)	.000	.061	.019	.002	.014	.000	.360	.0
	N	70	70	70	70	70	70	70	
X21	Pearson Correlation	.072	.177	.177	.449"	.161	.328"	.122	.0
	Sig. (2-tailed)	.553	.142	.142	.000	.182	.006	.313	.7
	N	70	70	70	70	70	70	70	

.326"	.108	.199	.408"	.253'	.201	.270'	.071	.256'	.153	.133	
.006	.373	.099	.000	.035	.096	.024	.558	.032	.207	.273	
70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	
.358"	.427"	.380"	.382"	.244'	.411"	.372"	.266'	.330"	.121	.366"	
.002	.000	.001	.001	.042	.000	.002	.026	.005	.320	.002	
70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	
.505"	.393"	.242'	.524"	.473"	.256'	.533"	.444"	.240'	.187	.376"	
.000	.001	.044	.000	.000	.033	.000	.000	.045	.121	.001	
70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	
1	.354"	.410"	.658"	.602"	.462"	.508"	.507"	.482"	.145	.336"	
	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.230	.004	
70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	
.354"	1	.238'	.341"	.453"	.470"	.390"	.215	.243'	.261'	.351"	
.003		.048	.004	.000	.000	.001	.074	.043	.029	.003	
70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	
.410"	.238'	1	.394"	.262'	.512"	.478"	.315"	.349"	.208	.233	
.000	.048		.001	.028	.000	.000	.008	.003	.083	.053	
70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	
.658"	.341"	.394"	1	.433"	.526"	.406"	.528"	.464"	.235'	.396"	
.000	.004	.001		.000	.000	.000	.000	.000	.050	.001	
70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	
.602"	.453"	.262'	.433"	1	.388"	.392"	.356"	.347"	.313"	.345"	
.000	.000	.028	.000		.001	.001	.003	.003	.008	.003	
70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	
.462"	.470"	.512"	.526"	.388"	1	.506"	.417"	.382"	.019	.417"	
.000	.000	.000	.000	.001		.000	.000	.001	.878	.000	
70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	
.508"	.390"	.478"	.406"	.392"	.506"	1	.529"	.499"	.312"	.288'	
.000	.001	.000	.000	.001	.000		.000	.000	.009	.016	
70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	
.507"	.215	.315"	.528"	.356"	.417"	.529"	1	.435"	.215	.293'	
.000	.074	.008	.000	.003	.000	.000		.000	.074	.014	
70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	

[illegible]

X22	Pearson Correlation	.445"	.168	.309"	.253'	.279'	.286'	.121	.462"
	Sig. (2-tailed)	.000	.163	.009	.035	.019	.016	.317	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X23	Pearson Correlation	.178	.354"	.291'	.092	.295'	.032	.031	.101
	Sig. (2-tailed)	.141	.003	.015	.448	.013	.792	.802	.405
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X24	Pearson Correlation	.112	.194	.050	.145	.230	.143	-.096	.133
	Sig. (2-tailed)	.358	.108	.678	.232	.055	.239	.429	.273
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X25	Pearson Correlation	.325"	.329"	.396"	.198	.339"	.178	.336"	.344"
	Sig. (2-tailed)	.006	.005	.001	.101	.004	.140	.004	.004
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X26	Pearson Correlation	.218	.271'	.448"	.208	.148	.291'	.379"	.163
	Sig. (2-tailed)	.070	.023	.000	.084	.222	.014	.001	.179
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X27	Pearson Correlation	.114	.433"	.054	.149	.179	.184	.243'	.024
	Sig. (2-tailed)	.346	.000	.656	.218	.137	.127	.043	.843
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X28	Pearson Correlation	.294'	.220	.162	.102	.384"	.183	-.011	.312"
	Sig. (2-tailed)	.013	.068	.180	.400	.001	.130	.928	.009
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X29	Pearson Correlation	.287'	.410"	.093	.152	.167	.114	.121	.070
	Sig. (2-tailed)	.016	.000	.442	.210	.168	.349	.316	.566
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X30	Pearson Correlation	.183	.171	.050	.108	.300'	.240'	.163	.060
	Sig. (2-tailed)	.130	.157	.680	.375	.012	.045	.179	.622
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X31	Pearson Correlation	.304'	.174	.174	.023	.197	.050	.057	.260'
	Sig. (2-tailed)	.010	.150	.150	.847	.103	.683	.639	.030
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X32	Pearson Correlation	.323"	.140	.085	.160	.251'	.155	.182	.231
	Sig. (2-tailed)	.006	.249	.483	.185	.036	.200	.131	.054
	N	70	70	70	70	70	70	70	70

.176	.373"	.141	.291'	.322"	.311"	.290'	.285'	.083	.
.146	.001	.244	.014	.007	.009	.015	.017	.493	.
70	70	70	70	70	70	70	70	70	.
.322"	.371"	.446"	.123	.361"	.417"	.640"	.051	.366"	.
.006	.002	.000	.312	.002	.000	.000	.676	.002	.
70	70	70	70	70	70	70	70	70	.
.412"	.250'	.257'	.311"	.326"	.386"	.313"	.537"	.369"	.
.000	.037	.032	.009	.006	.001	.008	.000	.002	.
70	70	70	70	70	70	70	70	70	.
.297'	.062	.251'	.240'	.387"	.472"	.309"	.272'	.099	.
.013	.610	.036	.046	.001	.000	.009	.023	.413	.
70	70	70	70	70	70	70	70	70	.
.222	.134	.276'	.081	.250'	.329"	.076	.173	.105	.
.065	.268	.021	.615	.037	.005	.534	.152	.388	.
70	70	70	70	70	70	70	70	70	.
.414"	.283'	.383"	.412"	.342"	.637"	.347"	.252'	.290'	.
.000	.018	.001	.000	.004	.000	.003	.035	.015	.
70	70	70	70	70	70	70	70	70	.
.308"	.297'	.289'	.247'	.292'	.332"	.197	.106	.054	.
.010	.013	.015	.040	.014	.005	.102	.380	.656	.
70	70	70	70	70	70	70	70	70	.
.201	.297'	.335"	.430"	.048	.295'	.172	.315"	.245'	.
.095	.012	.005	.000	.694	.013	.154	.008	.041	.
70	70	70	70	70	70	70	70	70	.
.527"	.084	.305'	.323"	.415"	.350"	.387"	.366"	.262'	.
.000	.491	.010	.006	.000	.003	.001	.002	.028	.
70	70	70	70	70	70	70	70	70	.
.272'	.606"	.156	.284'	.477"	.375"	.090	.012	.303'	.
.023	.000	.197	.017	.000	.001	.457	.922	.011	.
70	70	70	70	70	70	70	70	70	.
1	.419"	.441"	.386"	.451"	.584"	.386"	.195	.266'	.
	.000	.000	.001	.000	.000	.001	.106	.026	.
70	70	70	70	70	70	70	70	70	.

X33	Pearson Correlation	.344"	.083	.145	.197	.081	-.006	-.036	.20
	Sig. (2-tailed)	.004	.495	.232	.102	.506	.964	.770	.08
	N	70	70	70	70	70	70	70	7
X34	Pearson Correlation	.044	.282'	.210	-.059	.177	.135	.153	-.01
	Sig. (2-tailed)	.719	.018	.082	.627	.142	.265	.205	.89
	N	70	70	70	70	70	70	70	7
X35	Pearson Correlation	.193	.058	-.010	-.094	.017	.144	.129	.20
	Sig. (2-tailed)	.109	.634	.937	.438	.891	.235	.285	.08
	N	70	70	70	70	70	70	70	7
X36	Pearson Correlation	.355"	.277'	.334"	.188	.235	.093	.099	.26
	Sig. (2-tailed)	.003	.020	.005	.119	.050	.446	.415	.02
	N	70	70	70	70	70	70	70	7
X37	Pearson Correlation	.284'	.351"	.213	.185	.336"	.114	.086	.22
	Sig. (2-tailed)	.017	.003	.076	.126	.004	.345	.482	.05
	N	70	70	70	70	70	70	70	7
X38	Pearson Correlation	.130	.328"	.135	.076	.259'	.107	-.105	-.01
	Sig. (2-tailed)	.282	.006	.263	.530	.031	.378	.389	.90
	N	70	70	70	70	70	70	70	7
X39	Pearson Correlation	.158	.261'	.170	.138	.319"	.146	.052	.18
	Sig. (2-tailed)	.192	.029	.159	.253	.007	.229	.667	.18
	N	70	70	70	70	70	70	70	7
X40	Pearson Correlation	.295'	.225	.280'	.158	.197	-.023	.164	.07
	Sig. (2-tailed)	.013	.061	.019	.192	.103	.851	.175	.56
	N	70	70	70	70	70	70	70	7
X41	Pearson Correlation	.552"	.258'	.329"	.239'	.273'	.221	.198	.342
	Sig. (2-tailed)	.000	.031	.005	.047	.022	.066	.101	.00
	N	70	70	70	70	70	70	70	7
X42	Pearson Correlation	.207	.258'	.426"	.282'	.334"	.189	.038	.30
	Sig. (2-tailed)	.085	.031	.000	.018	.005	.117	.757	.01
	N	70	70	70	70	70	70	70	7
X43	Pearson Correlation	.300'	.352"	.352"	.250'	.432"	.240'	.085	.20
	Sig. (2-tailed)	.012	.003	.003	.037	.000	.045	.486	.09
	N	70	70	70	70	70	70	70	7

.157	.165	.270'	.244'	.229	.230	.302'	.105	.373"	.371"	.250'	
.195	.173	.024	.042	.057	.056	.011	.387	.001	.002	.037	
70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	
.165	.287'	.195	.159	.255'	.050	.107	.235'	.141	.446"	.257'	
.172	.016	.106	.189	.033	.683	.377	.050	.244	.000	.032	
70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	
.113	.100	.240'	.261'	.246'	.072	.139	.149	.291'	.123	.311"	
.353	.410	.046	.029	.040	.556	.252	.217	.014	.312	.009	
70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	
.375"	.420"	.298'	.317"	.560"	.461"	.297'	.255'	.322"	.361"	.326"	
.001	.000	.012	.007	.000	.000	.013	.033	.007	.002	.006	
70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	
.245'	.464"	.375"	.493"	.376"	.434"	.276'	.281'	.311"	.417"	.386"	
.041	.000	.001	.000	.001	.000	.021	.018	.009	.000	.001	
70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	
.179	.301'	.251'	.269'	.303'	.141	.421"	.368"	.290'	.640"	.313"	
.138	.011	.036	.024	.011	.244	.000	.002	.015	.000	.008	
70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	
.321"	.436"	.213	.275'	.257'	.342"	.161	.211	.285'	.051	.537"	
.007	.000	.077	.021	.032	.004	.184	.080	.017	.676	.000	
70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	
.164	.275'	.178	.199	.185	.278'	.254'	.170	.083	.366"	.369"	
.175	.021	.140	.098	.125	.020	.034	.161	.493	.002	.002	
70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	
.525"	.299'	.386"	.399"	.492"	.437"	.506"	.328"	.506"	.204	.232	
.000	.012	.001	.001	.000	.000	.000	.006	.000	.091	.054	
70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	
.424"	.408"	.484"	.492"	.353"	.550"	.622"	.476"	.532"	.356"	.284'	
.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.002	.017	
70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	
.432"	.437"	.322"	.374"	.445"	.503"	.378"	.376"	.441"	.247'	.447"	
.000	.000	.007	.001	.000	.000	.001	.001	.000	.040	.000	
70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	

.328"	.383"	.486"	.225	.279'	.543"	.302'	.214	.231	.359"
.006	.001	.000	.062	.019	.000	.011	.075	.054	.002
70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
.396"	.568"	.460"	.427"	.404"	.605"	.682"	.499"	.504"	.430"
.001	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000
70	70	70	70	70	70	70	70	70	70

Hasil uji validitas Tingkat Kinerja

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8
Y1	Pearson Correlation	1	.115	.078	-.006	.271'	.169	.100	.053
	Sig. (2-tailed)		.327	.505	.961	.019	.147	.393	.649
	N	75	75	75	75	75	75	75	75
Y2	Pearson Correlation	.115	1	.040	.003	.281'	-.014	.031	.060
	Sig. (2-tailed)	.327		.736	.983	.014	.906	.789	.607
	N	75	75	75	75	75	75	75	75
Y3	Pearson Correlation	.078	.040	1	.085	.237'	.039	.320''	.294'
	Sig. (2-tailed)	.505	.736		.468	.040	.739	.005	.011
	N	75	75	75	75	75	75	75	75
Y4	Pearson Correlation	-.006	.003	.085	1	.097	.427''	.033	.126
	Sig. (2-tailed)	.961	.983	.468		.408	.000	.777	.282
	N	75	75	75	75	75	75	75	75
Y5	Pearson Correlation	.271'	.281'	.237'	.097	1	-.042	.199	.105
	Sig. (2-tailed)	.019	.014	.040	.408		.722	.086	.372
	N	75	75	75	75	75	75	75	75
Y6	Pearson Correlation	.169	-.014	.039	.427''	-.042	1	.213	.238'
	Sig. (2-tailed)	.147	.906	.739	.000	.722		.067	.040
	N	75	75	75	75	75	75	75	75
Y7	Pearson Correlation	.100	.031	.320''	.033	.199	.213	1	.180
	Sig. (2-tailed)	.393	.789	.005	.777	.086	.067		.122
	N	75	75	75	75	75	75	75	75
Y8	Pearson Correlation	.053	.060	.294'	.126	.105	.238'	.180	1
	Sig. (2-tailed)	.649	.607	.011	.282	.372	.040	.122	
	N	75	75	75	75	75	75	75	75
Y9	Pearson Correlation	.025	.105	.107	.334''	.196	.224	.173	.196
	Sig. (2-tailed)	.834	.372	.361	.003	.092	.053	.137	.092
	N	75	75	75	75	75	75	75	75
Y10	Pearson Correlation	.244'	.047	.074	.275'	.314''	.419''	.210	.314''
	Sig. (2-tailed)	.035	.686	.531	.017	.006	.000	.070	.006
	N	75	75	75	75	75	75	75	75

Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y21	Y22	Y23	Y24	
.114	-.050	.008	-.030	.120	.118	.053	-.017	.126	.232'	.128	
.329	.671	.945	.800	.305	.313	.649	.884	.281	.045	.272	
75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	
.038	-.107	-.032	.161	-.028	.026	.003	.022	.120	.122	-.047	
.745	.359	.785	.167	.810	.824	.979	.853	.304	.297	.691	
75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	
-.031	.113	.149	.135	-.014	.220	.060	-.087	.149	.166	-.053	
.794	.333	.201	.249	.905	.058	.609	.456	.203	.155	.649	
75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	
.312"	.209	.443"	.350"	.432"	.393"	.349"	.327"	.089	.064	.189	
.006	.072	.000	.002	.000	.000	.002	.004	.450	.588	.104	
75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	
.197	.150	.233'	.045	.279'	.138	.107	.079	.183	.418"	.185	
.091	.200	.044	.701	.015	.238	.361	.499	.116	.000	.113	
75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	
.254'	.330"	.366"	.315"	.214	.155	.164	.275'	.148	-.052	.173	
.028	.004	.001	.006	.065	.185	.160	.017	.205	.660	.138	
75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	
.019	.189	.155	-.055	-.056	.145	.210	-.073	.113	.113	-.064	
.869	.105	.185	.638	.631	.213	.070	.536	.335	.336	.587	
75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	
.197	.032	.073	.208	.191	.139	-.008	.076	-.025	-.047	.139	
.090	.788	.534	.074	.100	.236	.949	.516	.832	.689	.235	
75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	
.109	.186	.399"	.143	.187	.212	.226	.281'	.218	.094	.104	
.353	.111	.000	.222	.109	.068	.051	.015	.060	.421	.375	
75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	
.103	.313"	.342"	.212	.131	.146	.109	.216	.115	.040	.281'	
.380	.006	.003	.067	.263	.213	.350	.063	.327	.734	.014	
75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	

[illegible]

Y11	Pearson Correlation	.302"	.265'	.115	.104	.267'	.234'	.486"	.2
	Sig. (2-tailed)	.009	.022	.328	.376	.021	.043	.000	.0
	N	75	75	75	75	75	75	75	
Y12	Pearson Correlation	.086	.246'	-.091	.233'	.338"	.056	-.129	.0
	Sig. (2-tailed)	.465	.033	.436	.044	.003	.632	.271	.9
	N	75	75	75	75	75	75	75	
Y13	Pearson Correlation	.095	-.013	.024	.354"	.161	.289'	.042	-.0
	Sig. (2-tailed)	.417	.909	.837	.002	.168	.012	.723	.4
	N	75	75	75	75	75	75	75	
Y14	Pearson Correlation	.114	.038	-.031	.312"	.197	.254'	.019	.1
	Sig. (2-tailed)	.329	.745	.794	.006	.091	.028	.869	.0
	N	75	75	75	75	75	75	75	
Y15	Pearson Correlation	-.050	-.107	.113	.209	.150	.330"	.189	.0
	Sig. (2-tailed)	.671	.359	.333	.072	.200	.004	.105	.7
	N	75	75	75	75	75	75	75	
Y16	Pearson Correlation	.008	-.032	.149	.443"	.233'	.366"	.155	.0
	Sig. (2-tailed)	.945	.785	.201	.000	.044	.001	.185	.5
	N	75	75	75	75	75	75	75	
Y17	Pearson Correlation	-.030	.161	.135	.350"	.045	.315"	-.055	.2
	Sig. (2-tailed)	.800	.167	.249	.002	.701	.006	.638	.0
	N	75	75	75	75	75	75	75	
Y18	Pearson Correlation	.120	-.028	-.014	.432"	.279'	.214	-.056	.1
	Sig. (2-tailed)	.305	.810	.905	.000	.015	.065	.631	.1
	N	75	75	75	75	75	75	75	
Y19	Pearson Correlation	.118	.026	.220	.393"	.138	.155	.145	.1
	Sig. (2-tailed)	.313	.824	.058	.000	.238	.185	.213	.2
	N	75	75	75	75	75	75	75	
Y20	Pearson Correlation	.053	.003	.060	.349"	.107	.164	.210	-.0
	Sig. (2-tailed)	.649	.979	.609	.002	.361	.160	.070	.9
	N	75	75	75	75	75	75	75	
Y21	Pearson Correlation	-.017	.022	-.087	.327"	.079	.275'	-.073	.0
	Sig. (2-tailed)	.884	.853	.456	.004	.499	.017	.536	.5
	N	75	75	75	75	75	75	75	

.332"	.339"	.091	.165	.158	.088	.085	.139	.234'	-.044	.237'
.004	.003	.439	.156	.176	.454	.468	.235	.043	.706	.041
75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
.316"	-.063	.040	.028	.072	.137	.204	.048	.263'	.130	.115
.006	.594	.732	.809	.538	.241	.079	.684	.022	.268	.324
75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
.094	.061	.146	.070	-.070	.222	.284'	.064	.194	.159	.273'
.424	.604	.212	.549	.549	.055	.014	.584	.096	.174	.018
75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
.274'	.006	.150	.050	.095	.193	.141	.155	.406"	.037	.164
.018	.961	.198	.669	.415	.098	.227	.184	.000	.750	.160
75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
.242'	.186	.070	-.154	.139	-.039	.125	.001	.256'	.116	.288'
.036	.111	.551	.188	.236	.739	.286	.996	.027	.320	.012
75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
.183	.269'	.104	.135	.041	.069	.124	.104	.219	.027	.322"
.116	.020	.373	.248	.729	.555	.290	.374	.059	.816	.005
75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
.114	.259'	.085	.116	.040	.100	.195	.216	.213	.206	.338"
.331	.025	.471	.322	.733	.394	.093	.062	.067	.077	.003
75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
.116	.011	.206	.050	-.121	.277'	.270'	.140	.239'	.279'	.291'
.322	.923	.076	.670	.302	.016	.019	.230	.039	.015	.011
75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
.338"	.178	.217	.110	-.067	.115	.396"	.029	.223	.125	.309"
.003	.126	.062	.349	.568	.326	.000	.807	.055	.286	.007
75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
.152	.223	.251'	.159	-.095	.040	-.011	.335"	.290'	.117	.392"
.192	.055	.030	.173	.417	.732	.923	.003	.012	.316	.001
75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
.150	-.011	.137	.220	-.024	.219	.216	.141	.259'	.211	.126
.200	.926	.242	.058	.840	.059	.063	.228	.025	.069	.281
75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75

Y22	Pearson Correlation	.126	.120	.149	.089	.183	.148	.113	-
	Sig. (2-tailed)	.281	.304	.203	.450	.116	.205	.335	
	N	75	75	75	75	75	75	75	
Y23	Pearson Correlation	.232'	.122	.166	.064	.418''	-.052	.113	-
	Sig. (2-tailed)	.045	.297	.155	.588	.000	.660	.336	
	N	75	75	75	75	75	75	75	
Y24	Pearson Correlation	.128	-.047	-.053	.189	.185	.173	-.064	
	Sig. (2-tailed)	.272	.691	.649	.104	.113	.138	.587	
	N	75	75	75	75	75	75	75	
Y25	Pearson Correlation	.177	.095	-.087	.286'	.203	.149	.137	-
	Sig. (2-tailed)	.128	.419	.456	.013	.080	.201	.240	
	N	75	75	75	75	75	75	75	
Y26	Pearson Correlation	.077	.009	.241'	.184	.000	.178	.199	
	Sig. (2-tailed)	.509	.942	.038	.113	1.000	.127	.086	
	N	75	75	75	75	75	75	75	
Y27	Pearson Correlation	-.126	.358''	-.071	.099	.124	.032	-.092	
	Sig. (2-tailed)	.281	.002	.544	.398	.290	.785	.434	
	N	75	75	75	75	75	75	75	
Y28	Pearson Correlation	.151	.298''	.035	.314''	.447''	-.181	.033	-
	Sig. (2-tailed)	.197	.010	.767	.006	.000	.121	.779	
	N	75	75	75	75	75	75	75	
Y29	Pearson Correlation	-.130	-.155	.227	.391''	-.011	.292'	.039	
	Sig. (2-tailed)	.268	.185	.050	.001	.924	.011	.740	
	N	75	75	75	75	75	75	75	
Y30	Pearson Correlation	.230'	.137	-.041	.137	.153	.160	.280'	-
	Sig. (2-tailed)	.048	.241	.725	.241	.191	.172	.015	
	N	75	75	75	75	75	75	75	
Y31	Pearson Correlation	.149	.082	.073	-.058	.015	.102	.190	-
	Sig. (2-tailed)	.202	.485	.535	.619	.900	.382	.103	
	N	75	75	75	75	75	75	75	
Y32	Pearson Correlation	.183	.103	.155	.037	.271'	-.055	.039	-
	Sig. (2-tailed)	.116	.377	.183	.749	.019	.641	.737	
	N	75	75	75	75	75	75	75	

.021	.111	.220	.101	-.017	.013	.183	.038	1	.007	.073
.861	.345	.058	.388	.887	.911	.116	.748		.954	.536
75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
.207	.067	.038	.025	.192	.149	.282'	.222	.007	1	.225
.074	.568	.749	.833	.099	.201	.014	.055	.954		.053
75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
.354"	.264'	.354"	.577"	.539"	.201	.373"	.319"	.073	.225	1
.002	.022	.002	.000	.000	.083	.001	.005	.536	.053	
75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
.097	.095	.196	-.225	.024	.031	.348"	.423"	.156	.200	-.132
.410	.419	.092	.052	.838	.789	.002	.000	.183	.085	.259
75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
.060	.147	.240'	.364"	.194	.191	.111	.213	.171	.020	.244'
.610	.208	.038	.001	.096	.101	.345	.066	.141	.868	.035
75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
-.020	.065	.221	.138	-.031	-.073	.208	.415"	.103	.112	.133
.867	.580	.056	.238	.795	.533	.074	.000	.378	.341	.255
75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
.257'	-.023	.299"	.188	.109	.069	.323"	.121	.248'	.190	.184
.026	.846	.009	.107	.354	.556	.005	.301	.032	.102	.114
75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
.090	.165	.280'	.278'	.239'	.299"	.203	.207	-.114	-.132	.167
.444	.156	.015	.016	.039	.009	.080	.074	.331	.261	.152
75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
.274'	.242'	.183	.114	.116	.338"	.152	.150	-.122	.062	.230'
.018	.036	.116	.331	.322	.003	.192	.200	.295	.600	.047
75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
.006	.186	.269'	.259'	.011	.178	.223	-.011	.040	-.299"	.200
.961	.111	.020	.025	.923	.126	.055	.926	.733	.009	.085
75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
.150	.070	.104	.085	.206	.217	.251'	.137	.095	.143	.168
.198	.551	.373	.471	.076	.062	.030	.242	.418	.221	.151
75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75

Y33	Pearson Correlation	.181	.381''	.259'	.026	.295'	-.064	.115	.
	Sig. (2-tailed)	.121	.001	.025	.822	.010	.586	.325	
	N	75	75	75	75	75	75	75	
Y34	Pearson Correlation	.009	.308''	.041	-.166	.145	-.041	-.065	
	Sig. (2-tailed)	.940	.007	.729	.155	.216	.726	.578	
	N	75	75	75	75	75	75	75	
Y35	Pearson Correlation	.291'	.327''	-.065	-.122	.171	.080	-.112	
	Sig. (2-tailed)	.011	.004	.578	.296	.144	.493	.337	
	N	75	75	75	75	75	75	75	
Y36	Pearson Correlation	.090	.278'	.024	.315''	.427''	.127	.147	
	Sig. (2-tailed)	.441	.016	.836	.006	.000	.278	.210	
	N	75	75	75	75	75	75	75	
Y37	Pearson Correlation	.181	.133	.152	-.081	.171	.033	-.112	
	Sig. (2-tailed)	.120	.255	.192	.492	.144	.782	.337	
	N	75	75	75	75	75	75	75	
Y38	Pearson Correlation	.257'	.319''	.129	.132	.410''	.164	.132	
	Sig. (2-tailed)	.026	.005	.270	.260	.000	.160	.260	
	N	75	75	75	75	75	75	75	
Y39	Pearson Correlation	.131	-.058	-.101	.121	.048	.250'	-.065	
	Sig. (2-tailed)	.261	.620	.387	.302	.682	.031	.580	
	N	75	75	75	75	75	75	75	
Y40	Pearson Correlation	.187	.025	.320''	.108	.200	.073	.329''	-
	Sig. (2-tailed)	.108	.831	.005	.358	.085	.535	.004	
	N	75	75	75	75	75	75	75	
Y41	Pearson Correlation	.083	-.032	.054	.250'	.102	.076	.017	
	Sig. (2-tailed)	.482	.782	.646	.031	.382	.518	.883	
	N	75	75	75	75	75	75	75	
Y42	Pearson Correlation	.187	.071	.301''	.168	.312''	-.162	.036	
	Sig. (2-tailed)	.108	.543	.009	.150	.006	.165	.758	
	N	75	75	75	75	75	75	75	
Y43	Pearson Correlation	-.003	-.127	.053	.267'	.065	.101	-.030	.
	Sig. (2-tailed)	.979	.279	.651	.021	.581	.387	.798	
	N	75	75	75	75	75	75	75	

.297"	.183	1	.281'	.014	.209	.369"	.272'	-.011	.124	
.010	.117		.015	.908	.071	.001	.018	.929	.290	
75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	
.157	.230'	.281'	1	.140	.068	.239'	.349"	.084	.047	
.179	.047	.015		.231	.564	.039	.002	.472	.688	
75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	
.090	.029	.014	.140	1	.067	.253'	.351"	.201	.066	
.441	.803	.908	.231		.566	.028	.002	.084	.575	
75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	
-.032	.214	.209	.068	.067	1	-.171	.320"	.176	.035	
.783	.065	.071	.564	.566		.142	.005	.131	.764	
75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	
.447"	.072	.369"	.239'	.253'	-.171	1	.400"	.234'	.295'	
.000	.541	.001	.039	.028	.142		.000	.043	.010	
75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	
.019	.110	.272'	.349"	.351"	.320"	.400"	1	.255'	.245'	
.870	.347	.018	.002	.002	.005	.000		.027	.034	
75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	
-.078	.187	-.011	.084	.201	.176	.234'	.255'	1	.204	
.506	.107	.929	.472	.084	.131	.043	.027		.079	
75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	
.217	.280'	.124	.047	.066	.035	.295'	.245'	.204	1	
.061	.015	.290	.688	.575	.764	.010	.034	.079		
75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	
.281'	.006	.338"	.142	.096	.235'	.272'	.133	.062	.021	
.015	.959	.003	.225	.412	.042	.018	.257	.598	.855	
75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	
.029	.033	.264'	.148	.168	.097	.347"	.420"	.050	.443"	
.805	.781	.022	.204	.150	.407	.002	.000	.671	.000	
75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	
-.060	.238'	.170	.188	.083	.058	.120	.158	.166	.031	
.612	.040	.146	.106	.478	.624	.304	.175	.155	.793	
75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	

Y44	Pearson Correlation		.007	.050	-.064	.191	.104	-.010	.039	-.011
	Sig. (2-tailed)		.954	.671	.585	.100	.374	.935	.740	.929
	N		75	75	75	75	75	75	75	75
SKOR_TOTAL	Pearson Correlation		.287'	.251'	.239'	.515"	.491"	.388"	.248'	.204
	Sig. (2-tailed)		.013	.030	.039	.000	.000	.001	.032	.079
	N		75	75	75	75	75	75	75	75

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

**, Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

.153	.136	.173	-.032	-.068	.205	.206	.304"	.005	.046	-.082	.5
.190	.244	.138	.784	.565	.077	.077	.008	.963	.696	.484	
75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	
.502"	.435"	.625"	.521"	.514"	.493"	.582"	.531"	.265'	.335"	.583"	.3
.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.022	.003	.000	
75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	

