

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: KUESIONER PENELITIAN



PROGRAM STUDI MANAJEMEN INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA BANDAR LAMPUNG

Jalan Zainal Abidin Pagar Alam No.93 Bandar Lampung. Lampung 35142

Kuesioner Penelitian

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN ATAS JASA LAYANAN KLINIK KECANTIKAN LA'DIOR SKIN CARE BANDAR LAMPUNG

Responden Yth,

Perkenalkan Saya

Nama : Muhammad Riswan Makki
NPM : 1712110298
Prodi : Manajemen IIB Darmajaya

Saat ini sedang melakukan penelitian skripsi saya yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Atas Jasa Layanan Klinik Kecantikan *La'dior Skin Care* Bandar Lampung.” Dalam rangka menyelesaikan skripsi saya pada program Strata-1 Fakultas Ekonomi & Bisnis Program Studi Manajemen, Institut Informatika & Bisnis Darmajaya tersebut, maka saya memerlukan bantuan Ibu/Ibu/ Saudara(i) untuk mengisi kuesioner ini sebagai sumber data penelitian.

Saya mengharapkan kerja sama Ibu/Saudara(i) untuk memberikan jawaban pada kuesioner ini secara jujur dan apa adanya karena identitas dan informasi dari Ibu/Saudara(i) akan di rahasiakan oleh peneliti dan hanya digunakan untuk penelitian ini.

Selain untuk kepentingan akademis, hasil penelitian ini akan dapat di ajukan kembali kepada Klinik Kecantikan *La'dior Skin Care* Bandar Lampung agar dapat digunakan sebagai masukan dan saran perbaikan.

Cara Pengisian Kuesioner :

Isilah kolom pertanyaan dengan memberikan tanda silang (X) pada kolom pilihan jawaban yang paling tepat sesuai dengan kondisi Ibu/Saudara(i) dalam lembar kuesioner yang telah disediakan.

Jawaban yang disediakan antara lain:

Harapan (Keinginan ketika akan menggunakan jasa

Kinerja (Kenyataan yang diraskan setelah menggunakan jasa)

SB : Sangat Baik

SP : Sangat Puas

B : Baik

P : Tidak Puas

CB : Cukup Baik

CP : Cukup Puas

TB : Tidak Baik

TP : Tidak Puas

STB : Sangat Tidak Baik

STP : Sangat Tidak Puas

IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk Pengisian :

Beri tanda silang (X) pada huruf alternatif jawaban yang tersedia, yang sesuai dengan kondisi riil Anda.

1. Jenis Kelamin :
 - a. Perempuan
 - b. Laki-laki

2. Usia :
 - a. < 20 Tahun
 - b. 21-30 Tahun
 - c. 31 - 40
 - d. > 40 Tahun

3. Tingkat Pendidikan :
 - a. SMP
 - b. SMA
 - c. D3
 - d. S1
 - e. S2

4. Pekerjaan :
 - a. ASN (Aparatur Sipil Negara)
 - b. Pegawai/Karyawan Swasta
 - c. Wiraswasta
 - d. Lain-lain

5. Berapa lama menjadi pelanggan di Klinik Kecantikan *La'dior Skin Care* Bandar Lampung?
 - a. < 3 Tahun
 - b. 3 - 5 Tahun
 - c. > 5 Tahun

8/26/2021 12:10:24	31-40 Th	D3	Pegawai/Karyawan Swasta	>4.000.000	1-3 Tahun	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	5	3	2	3	3						
8/26/2021 1:23:24	31-40 Th	S1	DII.	>4.000.000	> 3 Tahun	3	4	4	5	3	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	2	5	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3				
8/26/2021 4:33:25	.< 20 Th	S1	Pegawai/Karyawan Swasta	3.000.000-4.000.000	1-3 Tahun	5	4	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3	3					
8/28/2021 8:57:12	31-40 Th	SMA	Wiraswasta	>1.000.000-2.000.000	1-3 Tahun	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	2	3	3	2	3	4	2	3	4	2	4	2	4	3				
8/28/2021 11:33:01	.< 20 Th	S2	Pegawai/Karyawan Swasta	> 2.000.000-3.000.000	> 3 Tahun	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3				
8/28/2021 11:22:12	31-40 Th	SMP	Pegawai/Karyawan Swasta	>4.000.000	1-3 Tahun	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	2			
8/28/2021 12:12:25	21-30 Th	SMA	ASN (Aparatur Sipil Negara)	>4.000.000	> 3 Tahun	5	4	4	5	5	5	4	3	3	4	3	4	5	5	4	5	5	5	3	3	4	5	5	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	3			
30/08/2021 9:22	21-30 Th	SMA	ASN (Aparatur Sipil Negara)	3.000.000-4.000.000	1-3 Tahun	4	4	4	3	5	5	4	3	5	4	5	5	3	3	4	4	3	4	5	3	4	2	2	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3			
8/30/2021 10:57:21	21-30 Th	S1	ASN (Aparatur Sipil Negara)	3.000.000-4.000.000	1-3 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4		
8/30/2021 10:34:25	>40 Th	S1	Pegawai/Karyawan Swasta	>1.000.000-2.000.000	1-3 Tahun	3	5	5	5	3	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2		
8/30/2021 12:33:25	>40 Th	S1	DII.	>4.000.000	1-3 Tahun	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	3	2	4	3	4			
8/30/2021 12:25:15	31-40 Th	SMP	DII.	>4.000.000	1-3 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	3	4	3	2
8/30/2021 1:12:01	31-40 Th	S2	Pegawai/Karyawan Swasta	<1.000.000	1-3 Tahun	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	4	4	5	3	4	3	3			
9/2/2021 8:57:01	21-30 Th	S2	Wiraswasta	> 2.000.000-3.000.000	1-3 Tahun	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	3	4	4	4	5	3	4	5	5	3	4	4	3			
9/2/2021 10:12:42	.< 20 Th	SMA	Wiraswasta	3.000.000-4.000.000	> 3 Tahun	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4			
9/2/2021 10:44:13	21-30 Th	SMA	Pegawai/Karyawan Swasta	3.000.000-4.000.000	> 3 Tahun	5	5	5	4	3	5	5	3	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
9/2/2021 11:12:25	31-40 Th	SMA	Pegawai/Karyawan Swasta	>4.000.000	1-3 Tahun	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9/3/2021 5:56:23	31-40 Th	S1	ASN (Aparatur Sipil Negara)	3.000.000-4.000.000	> 3 Tahun	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
9/3/2021 6:22:11	>40 Th	SMP	Pegawai/Karyawan Swasta	> 2.000.000-3.000.000	1-3 Tahun	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9/3/2021 8:44:23	21-30 Th	S2	DII.	>4.000.000	1-3 Tahun	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9/3/2021 9:57:01	31-40 Th	S2	Wiraswasta	>4.000.000	1-3 Tahun	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
9/3/2021 11:12:22	31-40 Th	S1	Pegawai/Karyawan Swasta	> 2.000.000-3.000.000	1-3 Tahun	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	5	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	
9/3/2021 8:57:44	31-40 Th	S1	Pegawai/Karyawan Swasta	>4.000.000	< 1 Tahun	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	3	5	4	2	2	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3	2	3		
9/3/2021 10:23:12	.< 20 Th	S1	Wiraswasta	3.000.000-4.000.000	1-3 Tahun	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9/4/2021 9:22:33	>40 Th	SMA	ASN (Aparatur Sipil Negara)	3.000.000-4.000.000	< 1 Tahun	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
9/4/2021 11:33:23	>40 Th	SMA	Pegawai/Karyawan Swasta	3.000.000-4.000.000	1-3 Tahun	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	
9/4/2021 12:22:22	>40 Th	SMA	Pegawai/Karyawan Swasta	>1.000.000-2.000.000	1-3 Tahun	4	4	5	3	4	5	5		4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	

9/4/2021 1:12:01	21-30 Th	S2	Pegawai/Karyawan Swasta	>4.000.000	1-3 Tahun	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3				
9/4/2021 2:57:33	21-30 Th	SMA	ASN (Aparatur Sipil Negara)	3.000.000-4.000.000	< 3 Tahun	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4				
9/4/2021 3:57:01	21-30 Th	SMA	ASN (Aparatur Sipil Negara)	3.000.000-4.000.000	1-3 Tahun	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5		
9/4/2021 4:12:01	21-30 Th	SMA	DII.	>1.000.000-2.000.000	1-3 Tahun	5	4	3	5	4	4	3	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
9/4/2021 4:23:01	. < 20 Th	SMA	Wiraswasta	>4.000.000	1-3 Tahun	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	2	2	4	3	3	4	2	3	4	5	4	3	3	3	3	3			
9/4/2021 4:54:01	31-40 Th	S1	Wiraswasta	3.000.000-4.000.000	< 1 Tahun	5	4	5	5	5	3	5	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	2	4	3	2	5	2	3	3	3	3	3			
9/4/2021 8:34:06	>40 Th	SMP	Pegawai/Karyawan Swasta	3.000.000-4.000.000	< 1 Tahun	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	2	3	3	2	3	4	2	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	3	
9/4/2021 8:55:21	. < 20 Th	S1	Pegawai/Karyawan Swasta	3.000.000-4.000.000	1-3 Tahun	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	5	3	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3		
4/097/2021 9:57:23	>40 Th	S1	Pegawai/Karyawan Swasta	> 2.000.000 – 3.000.000	1-3 Tahun	5	5	5	5	5	3	5	4	4	3	5	5	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	2	4	4	2	4	2		
9/4/2021 10:12:11	>40 Th	SMP	DII.	3.000.000-4.000.000	1-3 Tahun	3	4	4	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	3	3	4	5	5	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
9/4/2021 10:14:22	21-30 Th	S2	Wiraswasta	> 2.000.000–3.000.000	1-3 Tahun	3	4	4	5	4	2	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	3	4	3	5	4	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
9/5/2021 8:57:01	21-30 Th	SMP	Wiraswasta	>4.000.000	< 1 Tahun	4	5	5	5	4	3	5	5	4	3	5	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
9/6/2021 9:06:00	21-30 Th	SMA	Pegawai/Karyawan Swasta	> 2.000.000–3.000.000	1-3 Tahun	3	3	5	5	4	2	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2
9/5/2021 9:44:23	21-30 Th	SMA	ASN (Aparatur Sipil Negara)	3.000.000-4.000.000	1-3 Tahun	3	3	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	3	5	5	3	3	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	
9/5/2021 10:23:22	. < 20 Th	S1	Pegawai/Karyawan Swasta	3.000.000-4.000.000	1-3 Tahun	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	
9/5/2021 11:21:43	31-40 Th	SMA	Pegawai/Karyawan Swasta	3.000.000-4.000.000	< 1 Tahun	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
9/5/2021 11:23:23	. < 20 Th	SMA	ASN (Aparatur Sipil Negara)	>4.000.000	1-3 Tahun	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	3	3	5	4	5	3	3	4	4	4	5	3	4	5	2	3	4	4	3	4	4	3		
9/6/2021 9:52:04	31-40 Th	SMA	Wiraswasta	>4.000.000	1-3 Tahun	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4
9/6/2021 10:57:27	>40 Th	SMA	Pegawai/Karyawan Swasta	>4.000.000	1-3 Tahun	3	3	5	5	3	3	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
9/6/2021 12:01:25	. < 20 Th	S1	ASN (Aparatur Sipil Negara)	3.000.000-4.000.000	1-3 Tahun	3	5	5	5	3	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9/6/2021 12:34:12	31-40 Th	SMA	Wiraswasta	>4.000.000	1-3 Tahun	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4

LAMPIRAN 3: TABULASI DATA HARAPAN

	HARAPAN/KEPENTINGAN																		
	ITA01	ITA02	ITA03	IPO1	IPO2	IPO3	AMBO1	AMBO2	DSGO1	DSGO2	SIG01	SIG02	SOCO1	SOCO2	SOCO3	VAL01	VAL02	VAL03	
1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	86
2	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	82
3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	82
4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	85
5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	84
6	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	84
7	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	83
8	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	86
9	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	86
10	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	84
11	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	83
12	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	86
13	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	83
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	89
15	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	80
16	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	84
17	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	84
18	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	82
19	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	86
20	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	80
21	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	82
22	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	83
23	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	80
24	4	5	5	5	4	5	5	3	3	4	3	5	5	5	4	4	5	5	79
25	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	3	5	3	4	5	5	3	5	73
26	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	84
27	3	4	4	5	3	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	4	72
28	5	4	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	79
29	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	85
30	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	81

31	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	81
32	5	4	4	5	5	5	4	3	3	4	3	4	5	5	4	5	5	5	78
33	4	4	4	3	5	5	4	3	5	4	5	5	3	3	4	4	3	4	72
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	86
35	3	5	5	5	3	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4	79
36	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	79
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	86
38	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	80
39	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	84
40	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	82
41	5	5	5	4	3	5	5	3	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	75
42	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	80
43	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	4	79
44	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	81
45	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	79
46	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	79
47	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	78
48	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	81
49	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	77
50	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	78
51	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	75
52	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	76
53	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	76
54	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	4	82
55	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	79
56	5	4	3	5	4	4	3	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	78
57	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	81
58	5	4	5	5	5	3	5	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	76
59	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	81
60	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	5	3	5	77
61	5	5	5	5	5	3	5	4	4	3	5	5	3	4	5	4	3	4	77
62	3	4	4	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	74
63	3	4	4	5	4	2	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	3	4	74
64	4	5	5	5	4		5	5	4	3	5	4	3	4	4	3	3	5	74

65	3	3	5	5	4	2	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	75
66	3	3	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	3	5	5	3	3	5	73
67	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	84
68	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	2	4	4	67
69	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	3	3	78
70	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	71
71	3	3	5	5	3	3	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	3	75
72	3	5	5	5	3	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	67
73	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	68

LAMPIRAN 4: TABULASI DATA KINERJA

	KINERJA																		
	ITAO1	ITAO2	ITAO3	IPO1	IPO2	IPO3	AMBO1	AMBO2	DSGO1	DSGO2	SIGO1	SIGO2	SOCO1	SOCO2	SOCO3	VALO1	VALO2	VALO3	
1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	2	4	4	2	3	65
2	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	3	4	5	4	3	4	3	3	71
3	3	5	4	2	2	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	57
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	72
5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	3	3	3	4	3	64
6	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	2	4	4	4	5	75
7	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	2	63
8	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	3	3	72
9	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	2	74
10	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	77
11	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4	5	3	4	3	4	4	62
12	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	5	5	3	3	5	5	4	66
13	4	5	4	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	4	71
14	3	4	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	5	3	5	3	4	2	58
15	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	74
16	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	69
17	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	3	72
18	5	3	4	2	2	3	3	4	4	2	3	4	5	4	3	3	3	3	60
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
20	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	5	62

21	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	74
22	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	5	3	4	3	3	4	62
23	4	4	4	5	5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	73
24	5	4	5	3	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	76
25	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	79
26	5	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	5	3	2	3	3	3	62
27	4	3	4	2	5	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	60
28	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3	3	3	3	56
29	3	4	2	3	3	2	3	4	2	3	4	2	4	2	4	3	3	4	55
30	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	60
31	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	2	3	64
32	3	3	4	5	5	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3	67
33	5	3	4	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	56
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	69
35	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	58
36	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	3	2	4	3	4	3	69
37	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	5	3	4	3	2	2	59
38	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	4	4	5	3	4	3	3	5	72
39	5	4	5	3	3	4	4	4	5	3	4	5	5	3	4	4	3	2	70
40	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	76
41	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	51
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	56
43	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	72
44	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	51
45	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	75
46	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	67
47	3	3	4	5	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	69
48	3	5	4	2	2	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	2	3	3	57
49	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
50	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	58
51	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	2	4	71
52	5	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	63
53	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	71
54	5	4	5	3	3	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	74

IPO1	Pearson Correlation	0.052	0.053	0.189	1	0.103	-0.126	0.114	0.190	0.216	-0.042	-0.034	-0.004	0.140	0.147	0.165	-0.003	0.199	.289*	.319**
	Sig. (2-tailed)	0.665	0.653	0.110		0.386	0.290	0.337	0.108	0.067	0.722	0.776	0.972	0.236	0.214	0.162	0.982	0.092	0.013	0.006
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
IPO2	Pearson Correlation	.620**	-0.037	0.135	0.103	1	0.141	0.134	-0.012	0.145	0.218	0.111	.232*	0.120	-0.040	0.150	.275*	0.123	.332**	.518**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.758	0.255	0.386		0.233	0.259	0.917	0.222	0.063	0.351	0.048	0.313	0.739	0.206	0.019	0.299	0.004	0.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
IPO3	Pearson Correlation	.287*	0.130	0.008	-0.126	0.141	1	0.036	-0.112	0.023	0.028	-0.107	0.121	0.217	0.197	-0.105	.379**	0.217	0.030	.372**
	Sig. (2-tailed)	0.014	0.273	0.946	0.290	0.233		0.766	0.345	0.848	0.814	0.366	0.308	0.065	0.095	0.379	0.001	0.066	0.798	0.001
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
AMBO 1	Pearson Correlation	0.192	0.149	.978**	0.114	0.134	0.036	1	0.007	-0.015	0.174	0.146	0.103	0.082	0.121	0.027	-0.028	0.101	-0.031	.406**
	Sig. (2-tailed)	0.104	0.208	0.000	0.337	0.259	0.766		0.953	0.902	0.142	0.219	0.387	0.491	0.308	0.822	0.814	0.395	0.793	0.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
AMBO 2	Pearson Correlation	0.095	0.042	0.024	0.190	-0.012	-0.112	0.007	1	.521**	0.140	.333**	-0.087	0.089	0.112	.259*	-0.006	0.100	-0.011	.349**
	Sig. (2-tailed)	0.423	0.721	0.841	0.108	0.917	0.345	0.953		0.000	0.238	0.004	0.465	0.456	0.346	0.027	0.962	0.401	0.929	0.002
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
DSGO 1	Pearson Correlation	0.047	-0.003	0.013	0.216	0.145	0.023	-0.015	.521**	1	0.186	.284*	0.062	0.121	-0.043	0.109	-0.015	0.139	0.012	.368**
	Sig. (2-tailed)	0.696	0.980	0.915	0.067	0.222	0.848	0.902	0.000		0.115	0.015	0.599	0.306	0.721	0.357	0.901	0.241	0.919	0.001
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
DSGO 2	Pearson Correlation	0.184	0.103	0.131	-0.042	0.218	0.028	0.174	0.140	0.186	1	0.207	0.092	.285*	0.044	0.024	0.176	.283*	0.151	.464**
	Sig. (2-tailed)	0.120	0.386	0.268	0.722	0.063	0.814	0.142	0.238	0.115		0.079	0.441	0.015	0.710	0.843	0.136	0.015	0.204	0.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
SIGO1	Pearson Correlation	0.158	-0.054	0.122	-0.034	0.111	-0.107	0.146	.333**	.284*	0.207	1	-0.001	-0.083	0.044	0.027	-0.033	-0.048	-0.049	.293*
	Sig. (2-tailed)	0.181	0.650	0.306	0.776	0.351	0.366	0.219	0.004	0.015	0.079		0.995	0.486	0.711	0.820	0.781	0.687	0.680	0.012
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
SIGO 2	Pearson Correlation	0.138	0.058	0.076	-0.004	.232*	0.121	0.103	-0.087	0.062	0.092	-0.001	1	0.132	0.055	0.147	.231*	0.170	0.180	.375**
	Sig. (2-tailed)	0.244	0.625	0.520	0.972	0.048	0.308	0.387	0.465	0.599	0.441	0.995		0.266	0.643	0.216	0.049	0.150	0.127	0.001
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
SOCO 1	Pearson Correlation	0.210	0.063	0.054	0.140	0.120	0.217	0.082	0.089	0.121	.285*	-0.083	0.132	1	0.078	0.148	.234*	.987**	.298*	.588**
	Sig. (2-tailed)	0.074	0.595	0.650	0.236	0.313	0.065	0.491	0.456	0.306	0.015	0.486	0.266		0.511	0.212	0.047	0.000	0.011	0.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
SOCO 2	Pearson Correlation	0.017	-0.113	0.094	0.147	-0.040	0.197	0.121	0.112	-0.043	0.044	0.044	0.055	0.078	1	0.092	0.014	0.091	0.101	.267*
	Sig. (2-tailed)	0.886	0.340	0.429	0.214	0.739	0.095	0.308	0.346	0.721	0.710	0.711	0.643	0.511		0.439	0.904	0.444	0.397	0.022
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
SOCO 3	Pearson Correlation	-0.140	-0.077	0.004	0.165	0.150	-0.105	0.027	.259*	0.109	0.024	0.027	0.147	0.148	0.092	1	0.137	0.163	0.156	.284*
	Sig. (2-tailed)	0.237	0.520	0.971	0.162	0.206	0.379	0.822		0.357	0.843	0.820	0.216	0.212	0.439		0.249	0.168	0.187	0.015

	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
VALOI	Pearson Correlation	.247*	0.031	-0.049	-0.003	.275*	.379**	-0.028	-0.006	-0.015	0.176	-0.033	.231*	.234*	0.014	0.137	1	.237*	0.095	.439**
	Sig. (2-tailed)	0.035	0.794	0.683	0.982	0.019	0.001	0.814	0.962	0.901	0.136	0.781	0.049	0.047	0.904	0.249		0.044	0.423	0.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
VALO 2	Pearson Correlation	0.216	0.074	0.072	0.199	0.123	0.217	0.101	0.100	0.139	.283*	-0.048	0.170	.987**	0.091	0.163	.237*	1	.307**	.622**
	Sig. (2-tailed)	0.067	0.536	0.543	0.092	0.299	0.066	0.395	0.401	0.241	0.015	0.687	0.150	0.000	0.444	0.168	0.044		0.008	0.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
VALO 3	Pearson Correlation	0.105	.250*	-0.009	.289*	.332**	0.030	-0.031	-0.011	0.012	0.151	-0.049	0.180	.298*	0.101	0.156	0.095	.307**	1	.427**
	Sig. (2-tailed)	0.376	0.033	0.939	0.013	0.004	0.798	0.793	0.929	0.919	0.204	0.680	0.127	0.011	0.397	0.187	0.423	0.008		0.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
JML	Pearson Correlation	.545**	.273*	.389**	.319**	.518**	.372**	.406**	.349**	.368**	.464**	.293*	.375**	.588**	.267*	.284*	.439**	.622**	.427**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.019	0.001	0.006	0.000	0.001	0.000	0.002	0.001	0.000	0.012	0.001	0.000	0.022	0.015	0.000	0.000	0.000	
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73

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

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

KINERJA
Correlations

		ITAO1	ITAO2	ITAO3	IPO1	IPO2	IPO3	AMBO1	AMBO2	DSGO1	DSGO2	SIGO1	SIGO2	SOCO1	SOCO2	SOCO3	VALO1	VALO2	VALO3	JML
ITAO1	Pearson Correlation	1	0.201	.565**	0.020	0.045	.311**	.317**	.399**	.557**	0.129	.402**	.497**	0.134	.247*	.263*	.284*	0.200	0.007	.501**
	Sig. (2-tailed)		0.089	0.000	0.864	0.709	0.007	0.006	0.000	0.000	0.276	0.000	0.000	0.260	0.035	0.025	0.015	0.090	0.951	0.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
ITAO2	Pearson Correlation	0.201	1	0.192	0.165	0.095	0.116	.362**	.413**	.276*	0.211	.428**	0.178	.235*	0.017	.277*	.295*	0.212	0.183	.443**
	Sig. (2-tailed)	0.089		0.104	0.163	0.425	0.330	0.002	0.000	0.018	0.073	0.000	0.132	0.046	0.884	0.018	0.011	0.071	0.121	0.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
ITAO3	Pearson Correlation	.565**	0.192	1	0.087	0.151	.418**	.430**	0.229	.885**	0.226	0.160	.845**	-0.021	.593**	0.175	.393**	.360**	0.039	.631**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.104		0.465	0.202	0.000	0.000	0.051	0.000	0.055	0.176	0.000	0.859	0.000	0.138	0.001	0.002	0.745	0.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
IPO1	Pearson Correlation	0.020	0.165	0.087	1	.856**	.335**	.401**	.298*	0.132	.929**	.299*	0.134	0.079	0.050	0.127	.356**	0.147	.234*	.627**
	Sig. (2-tailed)	0.864	0.163	0.465		0.000	0.004	0.000	0.011	0.265	0.000	0.010	0.259	0.509	0.674	0.284	0.002	0.214	0.047	0.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
IPO2	Pearson Correlation	0.045	0.095	0.151	.856**	1	.371**	.376**	.245*	0.160	.848**	.281*	0.159	0.022	0.108	0.211	.312**	0.168	0.129	.609**
	Sig. (2-tailed)	0.709	0.425	0.202	0.000		0.001	0.001	0.036	0.175	0.000	0.016	0.179	0.851	0.363	0.074	0.007	0.154	0.278	0.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
IPO3	Pearson Correlation	.311**	0.116	.418**	.335**	.371**	1	.438**	.234*	.450**	.357**	.301**	.380**	0.067	.284*	0.220	.426**	0.162	-0.075	.550**
	Sig. (2-tailed)	0.007	0.330	0.000	0.004	0.001		0.000	0.047	0.000	0.002	0.010	0.001	0.572	0.015	0.062	0.000	0.172	0.530	0.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
AMBO1	Pearson Correlation	.317**	.362**	.430**	.401**	.376**	.436**	1	.469**	.521**	.457**	.422**	.366**	0.125	.393**	.314**	.831**	.473**	0.173	.764**
	Sig. (2-tailed)	0.006	0.002	0.000	0.000	0.001	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.292	0.001	0.007	0.000	0.000	0.144	0.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
AMBO2	Pearson Correlation	.399**	.413**	0.229	.298*	.245*	.234*	.469**	1	.315**	.323**	.806**	.281*	.253*	0.070	.744**	.458**	.244*	0.211	.630**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.051	0.011	0.036	0.047	0.000		0.007	0.005	0.000	0.016	0.031	0.556	0.000	0.000	0.038	0.073	0.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
DSGO1	Pearson Correlation	.557**	.276*	.885**	0.132	0.160	.450**	.521**	.315**	1	.267*	.242*	.877**	0.048	.614**	0.214	.431**	.286*	0.036	.684**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.018	0.000	0.265	0.175	0.000	0.000	0.007		0.022	0.040	0.000	0.684	0.000	0.069	0.000	0.014	0.764	0.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
DSGO2	Pearson Correlation	0.129	0.211	0.226	.929**	.848**	.357**	.457**	.323**	.267*	1	.349**	0.227	0.065	0.164	0.178	.394**	0.165	0.224	.704**
	Sig. (2-tailed)	0.276	0.073	0.055	0.000	0.000	0.002	0.000	0.005	0.022		0.002	0.053	0.588	0.167	0.132	0.001	0.162	0.057	0.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
SIGO1	Pearson Correlation	.402**	.428**	0.160	.299*	.281*	.301**	.422**	.806**	.242*	.349**	1	0.137	0.136	0.001	.728**	.342**	0.204	0.181	.574**

	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,176	0,010	0,016	0,010	0,000	0,000	0,040	0,002		0,248	0,250	0,993	0,000	0,003	0,084	0,126	0,000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
SIGO2	Pearson Correlation	.497**	0,178	.845**	0,134	0,159	.380**	.366**	.281*	.877**	0,227	0,137	1	0,072	.618**	0,151	.408**	.369**	0,047	.638**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,132	0,000	0,259	0,179	0,001	0,001	0,016	0,000	0,053	0,248		0,543	0,000	0,201	0,000	0,001	0,692	0,000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
SOCO1	Pearson Correlation	0,134	.235*	-0,021	0,079	0,022	0,067	0,125	.253*	0,048	0,065	0,136	0,072	1	0,053	0,189	0,166	0,218	0,209	.297*
	Sig. (2-tailed)	0,260	0,046	0,859	0,509	0,851	0,572	0,292	0,031	0,684	0,588	0,250	0,543		0,653	0,109	0,160	0,064	0,076	0,011
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
SOCO2	Pearson Correlation	.247*	0,017	.593**	0,050	0,108	.284*	.393**	0,070	.614**	0,164	0,001	.618**	0,053	1	-0,025	.284*	.264*	0,049	.463**
	Sig. (2-tailed)	0,035	0,884	0,000	0,674	0,363	0,015	0,001	0,556	0,000	0,167	0,993	0,000	0,653		0,833	0,015	0,024	0,679	0,000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
SOCO3	Pearson Correlation	.263*	.277*	0,175	0,127	0,211	0,220	.314**	.744**	0,214	0,178	.728**	0,151	0,189	-0,025	1	.273*	0,201	0,124	.463**
	Sig. (2-tailed)	0,025	0,018	0,138	0,284	0,074	0,062	0,007	0,000	0,069	0,132	0,000	0,201	0,109	0,833		0,019	0,088	0,297	0,000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
VALO1	Pearson Correlation	.284*	.295*	.393**	.356**	.312**	.426**	.831**	.458**	.431**	.394**	.342**	.408**	0,166	.284*	.273*	1	.620**	.234*	.731**
	Sig. (2-tailed)	0,015	0,011	0,001	0,002	0,007	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,003	0,000	0,160	0,015	0,019		0,000	0,046	0,000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
VALO2	Pearson Correlation	0,200	0,212	.360**	0,147	0,168	0,162	.473**	.244*	.286*	0,165	0,204	.369**	0,218	.264*	0,201	.620**	1	.294*	.547**
	Sig. (2-tailed)	0,090	0,071	0,002	0,214	0,154	0,172	0,000	0,038	0,014	0,162	0,084	0,001	0,064	0,024	0,088	0,000		0,011	0,000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
VALO3	Pearson Correlation	0,007	0,183	0,039	.234*	0,129	-0,075	0,173	0,211	0,036	0,224	0,181	0,047	0,209	0,049	0,124	.234*	.294*	1	.345**
	Sig. (2-tailed)	0,951	0,121	0,745	0,047	0,278	0,530	0,144	0,073	0,764	0,057	0,126	0,692	0,076	0,679	0,297	0,046	0,011		0,003
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
JML	Pearson Correlation	.501**	.443**	.631**	.627**	.609**	.550**	.764**	.630**	.684**	.704**	.574**	.638**	.297*	.463**	.463**	.731**	.547**	.345**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,011	0,000	0,000	0,000	0,000	0,003	
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73

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

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

LAMPIRAN 6: HASIL UJI RELIABILITAS HARAPAN DAN KINERJA

Variabel Harapan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,700	18

Variabel Kinerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,869	18

LAMPIRAN 7: HASIL ANALISIS IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*)

	Tingkat Kinerja	Tingkat Harapan	Tingkat Kesesuaian
ITA01	272	318	85,53
ITA02	286	322	88,82
ITA03	265	333	79,58
IP01	274	347	78,96
IP02	282	307	91,86
IP03	265	304	87,17
AMB01	256	334	76,65
AMB02	266	323	82,35
DSG01	263	336	78,27
DSG02	277	304	91,12
SIG01	265	324	81,79
SIG02	264	324	81,48
SOC01	287	316	90,82
SOC02	238	327	72,78
SOC03	264	331	79,76
VAL01	256	316	81,01
VAL02	238	315	75,56
VAL03	253	328	77,13
	4771	5809	82,26

LAMPIRAN 8: HASIL ANALISIS CSI (*CUSTOMER SATISFACTION INDEX*)

1) Nilai MIS

ITA01	H1	4,36
ITA02	H2	4,41
ITA03	H3	4,56
IP01	H4	4,75
IP02	H5	4,21
IP03	H6	4,16
AMB01	H7	4,58
AMB02	H8	4,42
DSG01	H9	4,60
DSG02	H10	4,16
SIG01	H11	4,44
SIG02	H12	4,44
SOC01	H13	4,33
SOC02	H14	4,48
SOC03	H15	4,53
VAL01	H16	4,33
VAL02	H17	4,32
VAL03	H18	4,49
Jumlah		79,58

2) Nilai MSS

ITA01	K1	3,73
ITA02	K2	3,92
ITA03	K3	3,63
IP01	K4	3,75
IP02	K5	3,86
IP03	K6	3,63
AMB01	K7	3,51
AMB02	K8	3,64
DSG01	K9	3,60
DSG02	K10	3,79
SIG01	K11	3,63

SIG02	K12	3,62
SOC01	K13	3,93
SOC02	K14	3,26
SOC03	K15	3,62
VAL01	K16	3,51
VAL02	K17	3,26
VAL03	K18	3,47
Jumlah		65,36

3) Nilai WF (*Weight Factor*)

WF

5,47
5,54
5,73
5,97
5,28
5,23
5,75
5,56
5,78
5,23
5,58
5,58
5,44
5,63
5,70
5,44
5,42
5,65

100

4) Nilai WS (*Weight Score*)

WS

20,40
21,72
20,81
22,42
20,42
19,00

20,16
20,26
20,84
19,86
20,25
20,17
21,39
18,35
20,61
19,08
17,68
19,57

$\Sigma WS (WT): 362,97$

LAMPIRAN 9: DIAGRAM KARTESIUS

