

LAMPIRAN

Lampiran 1

Hal : **Mohon bantuan Pengisian Kuesioner**

Kepada Yth :

Bapak /Ibu/Saudara/I

Di Bandar Lampung

Dengan Hormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen, Program Strata-1 Institut Bisnis dan Informatika Darmajaya Bandar Lampung, Saya, Suhendrik Handoko bermaksud mengadakan penelitian dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Mixue Bandar Lampung Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)”**.

Dengan segala rasa hormat dan kerendahan hati, saya memohon bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk memberikan pendapatnya dengan menjawab pernyataan-pernyataan dalam bentuk kuesioner yang tersedia. Demi terlaksananya penelitian ini maka saya sangat mengharapkan kesediaan bapak/ibu/Saudara/i, untuk mengisi kuesioner ini dengan sebenarnya. Saya sebagai peneliti akan menjamin kerahasiaan data yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan dan data hanya digunakan untuk kepentingan penelitian saja. Atas perhatian dan kesediaan waktunya, saya ucapkan terima kasih.

Bandar Lampung, 2025

Peneliti,

Suhendrik Handoko

KUESIONER PENELITIAN

Lampiran 2

Identitas Responden

Petunjuk Pengisian :

Peneliti menginginkan pendapat responden mengenai tingkat kepuasan pelanggan Mixue menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). Responden diminta untuk menjawab pernyataan yang diajukan dengan petunjuk pengisian, yaitu: pernyataan pada bagian ini menyediakan jawaban dengan kode. Setiap pernyataan hanya boleh menyilang satu jawaban pada kolom Harapan dan Kenyataan.

Keterangan :

Skala Pengukuran Harapan	Kode	Skala Pengukuran Kenyataan	Kode
Sangat Puas	SP	Sangat Puas	SP
Puas	P	Puas	P
Cukup Puas	CP	Cukup Puas	CP
Tidak Puas	TP	Tidak Puas	TP
Sangat Tidak Puas	STP	Sangat Tidak Puas	STP

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - ☐ Laki-Laki
 - ☐ Perempuan
3. Usia :
 - ☐ 17-24 Tahun
 - ☐ 25-35 Tahun
 - ☐ 36-45 Tahun
 - ☐ >45 Tahun
4. Domisili :

Lampiran 3

Kuesioner Penelitian

1. Bukti Fisik (Tangible)

No	Pernyataan	Harapan				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Fasilitas di Mixue terlihat bersih dan terawat dengan baik					
2	Tempat di Mixue nyaman dan menyediakan area yang cukup untuk duduk dengan nyaman					
3	Peralatan yang digunakan di Mixue modern dan dalam kondisi baik					

2. Empati (Emphaty)

No	Pernyataan	Harapan				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Staf di Mixue dapat memahami kebutuhan pelanggan dengan cepat					
2	Staf di Mixue memberikan perhatian penuh kepada pelanggan saat melayani					
3	Staf di Mixue ramah dan sopan saat berinteraksi dengan pelanggan					

3. Keandalan (Reliabilility)

No	Pernyataan	Harapan				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Mixue selalu menyediakan produk yang sesuai dengan yang dijanjikan					
2	Mixue memberikan pengalaman yang konsisten setiap kali berkunjung					
3	Mixue memenuhi harapan pelanggan mengenai kualitas produk					

4. Daya Tanggap (Daya Tanggap)

No	Pernyataan	Harapan				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Proses pemesanan di Mixue berlangsung dengan cepat					
2	Mixue memberikan waktu yang tepat untuk mempersiapkan pesanan pelanggan					
3	Mixue mampu menangani antrean pelanggan dengan efisien					

5. Jaminan (Assurance)

No	Pernyataan	Harapan				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Mixue memberikan informasi yang jelas tentang bahan baku					

	produk yang digunakan					
2	Mixue menjamin bahwa semua produk yang disajikan aman untuk dikonsumsi					
3	Mixue memastikan bahwa semua proses produksi dilakukan dengan standar kebersihan yang tinggi					

1. Bukti Fisik (Tangible)

No	Pernyataan	Kenyataan				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Fasilitas di Mixue terlihat bersih dan terawat dengan baik selama kunjungan saya					
2	Tempat di Mixue nyaman, namun terkadang area duduk terasa kurang memadai					
3	Peralatan yang digunakan di Mixue terkadang terlihat sudah lama dan tidak selalu dalam kondisi terbaik					

2. Empati (Emphaty)

No	Pernyataan	Kenyataan				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Staf di Mixue seringkali memahami kebutuhan saya dengan cepat saat melayani					
2	Staf di Mixue memberikan perhatian yang baik kepada pelanggan, tetapi terkadang kurang responsif					
3	Staf di Mixue ramah dan sopan, namun terkadang tidak cukup komunikatif dalam memberikan informasi					

3. Keandalan (Reliability)

No	Pernyataan	Kenyataan				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Mixue umumnya menyediakan produk yang sesuai dengan yang dijanjikan, meskipun terkadang ada sedikit perbedaan					
2	Pengalaman saya di Mixue konsisten, tetapi ada kalanya kualitas produk yang saya terima tidak sesuai harapan					
3	Mixue kadang mengalami ketidaksesuaian antara produk yang diinginkan dan yang diberikan, namun cukup jarang					

4. Daya Tanggap (Responsiveness)

No	Pernyataan	Kenyataan				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Proses pemesanan di Mixue biasanya cukup cepat, namun ada beberapa momen antrean panjang					
2	Mixue membutuhkan waktu sedikit lebih lama dari yang saya harapkan untuk mempersiapkan pesanan saya					
3	Mixue kadang-kadang kesulitan dalam menangani antrean pelanggan yang banyak					

5. Jaminan (Assurance)

No	Pernyataan	Kenyataan				
----	------------	-----------	--	--	--	--

		SP	P	CP	TP	STP
1	Mixue menyediakan informasi yang cukup jelas tentang bahan baku produk, meskipun terkadang tidak lengkap					
2	Mixue menjamin bahwa produk yang disajikan aman untuk dikonsumsi, namun terkadang tidak ada penjelasan lebih lanjut tentang prosedur kebersihannya					
3	Proses produksi di Mixue terlihat mengikuti standar kebersihan yang baik, meskipun ada kalanya saya merasakan kurangnya jaminan tersebut					

Lampiran 4

Hasil Jawaban Responden

Res	KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN TINGKAT HARAPAN														
	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15
1	3	4	5	3	2	5	3	5	4	4	3	3	4	3	5
2	1	1	1	1	4	2	5	1	2	1	2	1	5	1	5
3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	2	3	5	4
4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	3	4	3	5	4	5
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3
8	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
9	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
10	3	4	3	4	5	3	4	3	5	5	4	4	4	3	2
11	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	3	3	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
13	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3
14	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5
15	3	4	5	5	3	4	5	3	5	2	3	5	2	2	5
16	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
17	5	5	5	3	3	3	4	4	4	5	5	3	3	3	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	3	4	5
20	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
21	4	5	3	5	4	2	5	4	4	2	1	4	5	4	2
22	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
23	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	2	3	3	5	3	4	5	5	3	4	5	3

26	5	5	5	4	4	4	3	3	5	4	5	4	5	5	5
27	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3
28	4	2	3	5	1	3	4	3	2	5	1	3	5	2	4
29	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3
30	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3
31	3	4	3	4	3	3	4	2	2	2	2	4	3	4	4
32	3	2	5	3	4	4	4	3	3	3	4	2	3	5	4
33	4	2	1	2	5	3	2	3	4	4	2	3	4	3	2
34	5	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	2	3	5	3
35	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	1	2	2	3	1
36	2	1	2	2	1	3	2	1	2	1	3	1	3	3	3
37	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
38	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	5	5	4
39	4	3	3	4	3	5	3	5	4	5	4	4	5	3	4
40	3	5	3	4	3	4	3	3	3	4	3	5	4	3	5
41	3	3	4	3	2	1	3	3	4	4	3	3	4	3	5
42	5	4	4	4	3	3	4	3	5	4	5	2	2	3	2
43	3	4	2	4	3	1	4	2	1	2	3	1	1	3	2
44	4	3	5	3	4	4	3	5	4	5	3	5	2	2	3
45	4	3	3	4	5	3	4	3	5	5	4	5	3	4	3
46	5	5	4	3	3	4	3	4	5	5	5	3	2	4	4
47	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5
48	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	5	3	4	2	5	4	2	5	5	3	5	3	4	2
51	3	5	4	5	2	3	5	4	3	4	3	5	4	5	3
52	4	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5	4	4	5	4
53	4	5	5	5	3	4	4	5	3	5	3	4	2	4	5
54	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
55	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4
56	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	3	3	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	2	4	3
62	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	5	4	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	5
65	4	3	5	3	4	4	3	2	1	3	3	2	1	3	3
66	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4

67	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
68	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4
69	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	2
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	4	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	3
73	4	3	5	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4
74	5	5	3	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4
75	3	4	5	3	4	5	5	2	4	3	3	5	4	4	5
76	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5
77	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	5
78	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4	5	4
79	3	5	4	4	3	4	3	4	2	2	3	1	4	5	3
80	4	3	5	2	3	3	4	3	3	1	2	4	3	4	5
81	3	3	3	4	4	5	4	4	5	3	2	3	4	3	4
82	4	4	4	5	4	4	3	5	3	4	5	4	4	5	3
83	5	5	4	4	5	3	4	5	3	5	4	3	4	3	5
84	4	4	3	3	4	4	3	5	4	3	3	3	3	4	3
85	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	2	3	4	4
86	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
87	3	4	5	3	4	5	4	4	5	3	4	3	3	3	3
88	4	4	3	5	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	2
89	5	4	5	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3
90	3	2	2	2	4	2	3	4	5	4	3	3	2	4	3
91	4	4	3	5	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	3
92	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	5	3	4	5	3
93	4	5	5	4	3	4	3	4	5	4	4	5	5	3	5
94	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
95	3	3	5	4	3	3	5	4	4	4	5	5	3	3	4
96	4	4	5	4	4	3	5	4	3	3	3	2	2	4	3
97	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3
98	4	4	4	3	4	5	4	3	3	3	3	2	3	4	3
99	2	1	3	3	2	2	3	2	2	4	3	3	3	2	4
100	5	3	3	3	5	4	5	4	4	5	3	2	5	4	4
SUM	383	382	393	381	371	380	387	367	387	386	376	362	354	386	376

RES	KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN TINGKAT KENYATAAN														
	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15
1	4	2	5	5	4	2	5	2	3	4	3	5	5	3	3
2	1	1	1	1	3	3	2	2	2	5	5	2	3	2	3
3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4
4	5	4	5	5	4	5	4	2	4	5	4	4	4	5	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	5	3	2	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2
7	4	4	5	5	5	4	5	3	4	5	3	3	5	5	5
8	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
9	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
10	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
11	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
12	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
13	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4
14	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5
15	3	4	3	2	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4
16	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	1	1	2
17	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
20	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
21	1	5	4	5	2	3	3	5	2	3	5	4	4	3	5
22	5	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	2	3	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
26	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
28	3	4	2	5	2	3	3	4	1	5	4	2	3	4	2
29	4	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	2	4	5	4
30	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3
31	3	2	1	2	2	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3
32	3	2	1	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4
33	4	3	2	4	2	1	3	4	1	4	2	4	4	3	2
34	4	3	4	3	5	3	4	3	3	2	2	1	2	2	3
35	2	3	2	3	4	1	3	3	4	1	2	2	4	5	4
36	2	3	1	3	2	3	2	4	3	2	1	3	3	2	1
37	4	3	2	3	4	2	3	5	4	2	1	2	3	4	2

38	4	3	3	4	1	5	4	5	3	3	4	3	4	5	4
39	2	1	4	3	3	4	3	2	1	3	2	4	2	1	3
40	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	2	2
41	4	3	2	4	3	1	4	3	3	4	2	3	2	3	3
42	3	2	3	3	4	2	4	3	3	3	2	1	3	4	2
43	2	3	1	2	2	1	3	2	1	2	2	3	3	3	4
44	4	3	2	3	3	4	1	3	2	2	3	1	1	1	2
45	4	3	2	3	4	3	4	3	5	3	4	5	3	4	3
46	5	4	3	5	3	3	3	5	5	5	3	4	4	3	3
47	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	5	3	5	2	5	4	5	2	5	4	2	5	3	5	3
51	4	5	3	4	3	5	4	4	3	2	4	5	3	5	4
52	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4
53	3	2	5	4	5	3	3	5	2	4	5	4	3	4	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
55	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5
56	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4
65	5	3	2	3	3	3	4	5	3	5	4	3	2	1	2
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
68	4	4	1	4	4	4	5	3	4	4	4	2	5		4
69	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	5
73	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4
74	4	3	4	4	5	4	3	2	4	4	5	3	4	3	5
75	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
76	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3
77	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
78	4	4	5	4	3	4	3	4	2	3	3	2	3	4	3

79	2	3	2	3	4	1	4	5	3	1	3	3	2	4	2
80	3	4	3	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	3	4
81	2	3	1	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4
82	2	3	2	1	2	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3
83	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3	3	2	2	2	4
84	3	4	3	5	4	4	2	2	3	1	2	3	2	3	3
85	3	4	4	3	4	5	4	5	3	4	3	4	4	5	3
86	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4
87	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	5	3	4	5
88	4	3	1	3	4	2	3	2	4	4	4	3	3	4	3
89	3	3	4	2	3	2	3	3	3	4	3	1	2	2	4
90	3	4	2	4	3	3	1	4	3	4	4	3	4	4	3
91	4	5	3	4	3	3	4	3	4	2	3	1	2	3	2
92	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4
93	4	4	3	3	4	5	3	4	5	3	4	4	4	5	3
94	3	3	4	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	2	3
95	3	5	4	3	4	4	2	3	3	2	2	4	2	4	2
96	2	4	2	3	4	2	4	3	3	2	1	2	3	2	1
97	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3
98	2	4	3	4	2	4	2	4	2	3	4	2	4	3	2
99	3	4	2	1	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4
100	4	3	3	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4
SUM	370	357	326	364	358	356	365	371	350	364	350	346	348	356	349

Lampiran 5

Hasil Uji karakteristik Responden

HASIL Uji VALIDITAS KUESIONER

JENIS KELAMIN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	33	33,0	33,0	33,0
	2	67	67,0	67,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

		UMUR			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	81	81,0	81,0	81,0
	2	16	16,0	16,0	97,0
	3	3	3,0	3,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

		DOMISILI			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	100	100,0	100,0	100,0

Lampiran 6

Hasil Uji Jawaban Responden berdasarkan Harapan

UJI VALIDITAS BERDASARKAN HARAPAN

		H1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,0	1,0	1,0
	2	2	2,0	2,0	3,0
	3	30	30,0	30,0	33,0
	4	47	47,0	47,0	80,0
	5	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

H2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3,0	3,0	3,0
	2	4	4,0	4,0	7,0
	3	25	25,0	25,0	32,0
	4	44	44,0	44,0	76,0
	5	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

H3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2,0	2,0	2,0
	2	3	3,0	3,0	5,0
	3	29	29,0	29,0	34,0
	4	32	32,0	32,0	66,0
	5	34	34,0	34,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

H4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,0	1,0	1,0
	2	5	5,0	5,0	6,0
	3	31	31,0	31,0	37,0
	4	38	38,0	38,0	75,0
	5	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

H5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2,0	2,0	2,0
	2	5	5,0	5,0	7,0

	3	35	35,0	35,0	42,0
	4	36	36,0	36,0	78,0
	5	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

H6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2,0	2,0	2,0
	2	4	4,0	4,0	6,0
	3	30	30,0	30,0	36,0
	4	40	40,0	40,0	76,0
	5	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

H7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5,0	5,0	5,0
	3	29	29,0	29,0	34,0
	4	40	40,0	40,0	74,0
	5	26	26,0	26,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

H8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2,0	2,0	2,0
	2	9	9,0	9,0	11,0
	3	35	35,0	35,0	46,0
	4	28	28,0	28,0	74,0
	5	26	26,0	26,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

H9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2,0	2,0	2,0
	2	6	6,0	6,0	8,0
	3	26	26,0	26,0	34,0
	4	35	35,0	35,0	69,0
	5	31	31,0	31,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

H10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3,0	3,0	3,0
	2	6	6,0	6,0	9,0
	3	25	25,0	25,0	34,0
	4	34	34,0	34,0	68,0
	5	32	32,0	32,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

H11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3,0	3,0	3,0
	2	6	6,0	6,0	9,0
	3	30	30,0	30,0	39,0
	4	34	34,0	34,0	73,0
	5	27	27,0	27,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

H12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	4,0	4,0	4,0
	2	9	9,0	9,0	13,0
	3	29	29,0	29,0	42,0

	4	33	33,0	33,0	75,0
	5	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

H13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2,0	2,0	2,0
	2	10	10,0	10,0	12,0
	3	33	33,0	33,0	45,0
	4	37	37,0	37,0	82,0
	5	18	18,0	18,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

H14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,0	1,0	1,0
	2	5	5,0	5,0	6,0
	3	29	29,0	29,0	35,0
	4	37	37,0	37,0	72,0
	5	28	28,0	28,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

H15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,0	1,0	1,0
	2	8	8,0	8,0	9,0
	3	33	33,0	33,0	42,0
	4	30	30,0	30,0	72,0
	5	28	28,0	28,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 7

Hasil Uji Jawaban Responden berdasarkan Kenyataan

UJI VALIDITAS BERDASARKAN KENYATAAN

K1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2,0	2,0	2,0
	2	9	9,0	9,0	11,0
	3	25	25,0	25,0	36,0
	4	46	46,0	46,0	82,0
	5	18	18,0	18,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

K2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2,0	2,0	2,0
	2	5	5,0	5,0	7,0
	3	42	42,0	42,0	49,0
	4	36	36,0	36,0	85,0
	5	15	15,0	15,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

K3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	8	8,0	8,0	8,0
	2	19	19,0	19,0	27,0
	3	28	28,0	28,0	55,0
	4	29	29,0	29,0	84,0
	5	16	16,0	16,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

K4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3,0	3,1	3,1
	2	6	6,0	6,1	9,2
	3	35	35,0	35,7	44,9
	4	29	29,0	29,6	74,5
	5	25	25,0	25,5	100,0
	Total	98	98,0	100,0	
Missing	System	2	2,0		
Total		100	100,0		

K5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,0	1,0	1,0
	2	11	11,0	11,0	12,0
	3	34	34,0	34,0	46,0
	4	37	37,0	37,0	83,0
	5	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

K6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	6	6,0	6,0	6,0
	2	7	7,0	7,0	13,0
	3	32	32,0	32,0	45,0
	4	35	35,0	35,0	80,0
	5	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

K7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2,0	2,0	2,0

	2	9	9,0	9,0	11,0
	3	30	30,0	30,0	41,0
	4	40	40,0	40,0	81,0
	5	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

K8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	10	10,0	10,1	10,1
	3	30	30,0	30,3	40,4
	4	36	36,0	36,4	76,8
	5	23	23,0	23,2	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		100	100,0		

K9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	4,0	4,0	4,0
	2	11	11,0	11,0	15,0
	3	33	33,0	33,0	48,0
	4	35	35,0	35,0	83,0
	5	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

K10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3,0	3,0	3,0
	2	12	12,0	12,0	15,0
	3	27	27,0	27,0	42,0
	4	34	34,0	34,0	76,0
	5	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

K11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3,0	3,0	3,0
	2	12	12,0	12,1	15,2
	3	32	32,0	32,3	47,5
	4	33	33,0	33,3	80,8
	5	19	19,0	19,2	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		100	100,0		

K12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	5,0	5,0	5,0
	2	14	14,0	14,0	19,0
	3	32	32,0	32,0	51,0
	4	28	28,0	28,0	79,0
	5	21	21,0	21,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

K13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2,0	2,0	2,0
	2	13	13,0	13,0	15,0
	3	35	35,0	35,0	50,0
	4	35	35,0	35,0	85,0
	5	15	15,0	15,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

K14					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	4,0	4,0	4,0
	2	9	9,0	9,1	13,1
	3	33	33,0	33,3	46,5
	4	30	30,0	30,3	76,8
	5	23	23,0	23,2	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		100	100,0		

K15					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2,0	2,0	2,0
	2	14	14,0	14,0	16,0
	3	34	34,0	34,0	50,0
	4	33	33,0	33,0	83,0
	5	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 8

Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Harapan dan Kenyataan

Variabel	Koefisien Alpha Cronbach	Koefisien r	Simpulan
Harapan	0,897	0,8000-1,000	Sangat Tinggi
Kenyataan	0,926	0,8000-1,000	Sangat Tinggi