

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

KUISIONER PENELITIAN NILAI HARAPAN ATAS LAYANAN PENDIDIKAN DI IIB DARMAJAYA BANDAR LAMPUNG

**Kepada Yth,
Mahasiswa/i IIB Darmajaya
di –
Bandar Lampung**

Saya adalah mahasiswa jurusan Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomi IIB Darmajaya yang pada saat ini akan melakukan penelitian tentang “NILAI HARAPAN ATAS LAYANAN PENDIDIKAN DI IIB DARMAJAYA DI BANDAR LAMPUNG”

Guna penyelesaian penelitian ini, maka saya mohon kiranya Sdr/I dapat mengisi kuisisioner berikut ini dengan memilih salah satu jawaban yang paling sesuai menurut pendapat Anda. Pengisian kuisisioner ini semata-mata untuk mencari data yang objektif tentang Nilai Harapan Atas Layanan Pendidikan di IIB Darmajaya Bandar Lampung, sehingga diharapkan bermanfaat bagi kita semua.

Atas kesediaanya mengisi kuisisioner ini dan berpartisipasi dalam penelitian ini saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Peneliti

DATA RESPONDEN

Berilah tanda silang (X) pada kolom yan telah disediakan sesuai dengan keadaan diri Anda.

Nama :

NPM :

Jurusan : Manajeman Akuntansi Sistem Informasi
 Teknik Informasi Teknik Komputer

Angkatan : 2014 2015 2016 2017

Usia : 17-20 21-24 25-28 >28

Jenis Kelamin : Pria Wanita

Petunjuk pengisian

Jawablah pertanyaan di bawah ini menyangkut Anda dan pelayanan yang Anda rasakan dalam menggunakan layanan di Prodi Akuntansi. Berilah \surd (check) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat Anda.

Untuk Harapan Mahasiswa	U ntuk Kinerja Prodi Akuntansi
1. Tidak Mengharapkan (TH)	1. Tidak Puas (TP)
2. Kurang Mengharapkan (KH)	2. Kurang Puas (KP)
3. Cukup Mengharapkan (CH)	3. Cukup Puas (CP)
4. Mengharapkan (H)	4. Puas (P)
5. Sangat Mengharapkan (SH)	5. Sangat Puas (SP)

NO	PERNYATAAN	Harapan					Kinerja				
		TH	KH	CH	H	SH	TP	KP	CP	P	SP
	Tangibles/Bukti Fisik										
1	Kebersihan ruangan kelas baik	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	Tata letak ruang rapi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	Sirkulasi udara (AC) baik	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	Sarana ruang kelas (kursi, lantai) dalam kondisi baik	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5	Kondisi ruang prodi nyaman	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6	LCD/TV dalam ruang kelas dengan kondisi baik	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7	Gedung Darmajaya menarik	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8	Sarana parkir memadai	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9	Taman/gazebo yang disediakan nyaman	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10	Akses Internet cepat	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11	Toilet yang disediakan bersih	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Reliability / Kehandalan										
12	Dosen datang tepat waktu	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13	Dosen menyampaikan materi ajar dengan baik	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14	Dosen memberikan penilaian secara objektif	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15	Materi ajar yang disampaikan dosen sesuai dengan SAP dan GBPP	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16	Staf akademik mampu dalam melayani kepentingan mahasiswa	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17	Staf akademik tepat waktu dalam melayani mahasiswa	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
18	Staf akademik memberikan informasi secara akurat	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19	Prosedur layanan mahasiswa tidak berbelit-belit	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
20	Dosen mengisi nilai UTS dan UAS mahasiswa tepat waktu	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Responsiveness/Tanggap										
21	Dosen dapat melayani komplain nilai dari mahasiswa	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
22	Jurusan merespons kebutuhan dan keluhan layanan dari mahasiswa	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
23	Dosen menjawab pertanyaan dari mahasiswa baik di kelas maupun di luar kelas	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
24	Staff dan dosen bersikap ramah dan sopan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
25	Staff mampu melayani mahasiswa dengan baik	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

NO	PERNYATAAN	Harapan					Kinerja				
		TH	KH	CH	H	SH	TP	KP	CP	P	SP
26	Layanan administrasi mahasiswa dilakukan dengan cepat	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Assurance/Jaminan										
27	Dosen di Prodi Akuntansi memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang ilmunya	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
28	Perilaku dosen dan staff menimbulkan rasa aman	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
29	Prosedur akademik memudahkan mahasiswa dalam menjalani kegiatan perkuliahan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
30	Proses perkuliahan dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang ditentukan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
31	Nilai akreditasi yang dimiliki prodi sesuai dengan kualitas pendidikan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Empaty (Perhatian)										
32	Dosen memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
33	Dosen mendukung mahasiswa dalam mengasah kemampuan <i>softskill</i>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
34	Waktu kerja layanan menyesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
35	Dosen dan staff meluangkan waktu jika mahasiswa ingin berkonsultasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
36	Kesediaan petugas layanan membantu mahasiswa ketika mengalami kesulitan Akademik	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

LAMPIRAN 2

PRA SURVEY PENELITIAN

Jenis Penelitian : Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan IIB Darmajaya (Studi pada Prodi Akuntansi).

Peneliti : Rohmat

NPM : 1312110411

Jurusan : Manajemen (Pemasaran)

No	Keluhan	Jumlah
1	Minimnya ruang tunggu di dalam prodi Akuntansi	3
2.	Sarana dan Prasarana Prodi Akuntansi	4
3.	Staf akademik tepat waktu dalam melayani mahasiswa	2
4.	Ruangan dosen yang sempit	1
5.	Tidak adanya tempat untuk menyampaikan keluhan dan saran kepada prodi	3
6.	Pemberian informasi yang tidak di tempel di mading	2
7.	perubahan jadwal kuliah secara mendadak tanpa melakukan pemberitahuan kepada mahasiswa	2
9.	Kesenjangan pelayanan antara mahasiswa reguler dan ekstensi,	1
10.	Saat melakukan ujian susulan waktu yang disediakan sangat terbatas	2
	Jumlah	20

DAFTAR MAHASISWA

JURUSAN AKUNTANSI YANG DIWAWANCARAI

NO	NAMA	NPM	ANGKATAN
1	ANGGI MIRANTI	1612120084	2016
2	KUSNO	1612120062	2016
3	ANITA	1412120172	2014
4	Della almasih	1512120005	2015
5	Florensia	1512120031	2015
6	Farhan Ramadha	1412120150	2014
7	Fitri arlianti	1512120133	2015
8	Ica	1512120073	2015
9	Iwan	1512120207	2015
10	Kadek Sugiano	1512120071	2015
11	Nur Singgang	1512120175	2015
12	Seftiana	1512120187	2015
13	Tri Dayanti	1512120187	2015
14	M. Ardi Amrullah	1412120187	2014
15	Wisnu Gunawan	1412120329	2014
16	Bela Savira	1412120186	2014
17	Asep	1412120112	2014
18	Khairul Anam	1412120134	2014
19	Tasya Wilna	1412120122	2014
20	Hendrik	1412120166	2014

Tempat di IIB Darmajaya,

Tanggal (Senin, 18 Desember 2017),

Waktu (08.30-16.00)

LAMPIRAN 3

HARAPAN

NO	PERNYATAAN	Harapan					TOTAL	RATA-RATA
		TH	KH	CH	H	SH		
		1	2	3	4	5		
Tangibles/Bukti Fisik								
1	TAN 1	1	11	37	77	72	198	
2	TAN 2	2	7	46	76	67	198	
3	TAN 3	6	8	39	73	72	198	
4	TAN 4	1	10	34	79	74	198	
5	TAN 5	0	11	35	81	71	198	
6	TAN 6	1	11	44	67	75	198	
7	TAN 7	2	15	43	70	68	198	
8	TAN 8	9	12	44	58	75	198	
9	TAN 9	3	12	44	63	76	198	
10	TAN 10	9	14	34	56	85	198	
11	TAN 11	6	15	40	60	77	198	
	Jumlah	40	126	440	760	812	2.178	4,00
		40	252	1320	3040	4060	8.712	
Reliability / Kehandalan								
12	REL 1	3	9	42	80	64	198	
13	REL 2	1	4	39	82	72	198	
14	REL 3	0	3	41	72	82	198	
15	REL 4	0	4	35	90	69	198	
16	REL 5	1	5	38	83	71	198	
17	REL 6	3	4	35	83	73	198	
18	REL 7	1	10	27	87	73	198	
19	REL 8	3	10	38	81	66	198	
20	REL 9	1	7	38	78	74	198	
	Jumlah	13	56	333	736	644	1.782	4,09
		13	112	999	2944	3220	7.288	
Responsiveness/Tanggap								
21	RES 1	1	12	36	72	77	198	
22	RES 2	0	9	40	71	78	198	
23	RES 3	0	8	32	73	85	198	
24	RES 4	0	16	28	68	86	198	
25	RES 5	1	9	28	75	85	198	
26	RES 6	2	7	40	75	74	198	
	Jumlah	4	61	204	434	485	1.188	4,12
		4	122	612	1736	2425	4.899	

NO	PERNYATAAN	Harapan					TOTAL	RATA-RATA
		TH	KH	CH	H	SH		
		1	2	3	4	5		
Assurance/Jaminan								
27	ASS 1	0	6	45	66	81	198	
28	ASS 2	0	3	48	81	66	198	
29	ASS 3	0	5	37	86	70	198	
30	ASS 4	2	5	33	85	73	198	
31	ASS 5	1	7	30	85	75	198	
	Jumlah	3	26	193	403	365	990	4,11
		3	52	579	1612	1825	4.071	
Empaty (Perhatian)								
32	EMP 1	1	10	39	82	66	198	
33	EMP 2	1	6	37	85	69	198	
34	EMP 3	4	8	37	87	62	198	
35	EMP 4	2	10	31	77	78	198	
36	EMP 5	2	7	38	75	76	198	
	Jumlah	10	41	182	406	351	990	4,06
		10	82	546	1624	1755	4.017	

LAMPIRAN 4

KINERJA

NO	PERNYATAAN	Kinerja					TOTAL	RATA-RATA
		TH	KH	CH	H	SH		
		1	2	3	4	5		
Tangibles/Bukti Fisik								
1	TAN 1	5	28	93	54	18	198	
2	TAN 2	5	35	72	62	24	198	
3	TAN 3	12	39	73	56	18	198	
4	TAN 4	9	27	79	64	19	198	
5	TAN 5	10	27	75	59	27	198	
6	TAN 6	6	41	72	61	18	198	
7	TAN 7	7	36	57	74	24	198	
8	TAN 8	27	51	56	47	17	198	
9	TAN 9	20	39	69	49	21	198	
10	TAN 10	32	52	48	51	15	198	
11	TAN 11	25	62	50	48	13	198	
	Jumlah	158	437	744	625	214	2.178	3,14
		158	874	2232	2500	1070	6.834	
Reliability / Kehandalan								
12	REL 1	9	29	67	73	20	198	
13	REL 2	7	23	65	81	22	198	
14	REL 3	5	26	62	78	27	198	
15	REL 4	2	27	57	82	30	198	
16	REL 5	7	33	73	64	21	198	
17	REL 6	9	39	66	63	21	198	
18	REL 7	6	40	61	68	23	198	
19	REL 8	13	44	61	63	17	198	
20	REL 9	8	34	70	64	22	198	
	Jumlah	66	295	582	636	203	1.782	3,35
		66	590	1746	2544	1015	5.961	
Responsiveness/Tanggap								
21	RES 1	8	39	65	64	22	198	
22	RES 2	5	37	66	63	27	198	
23	RES 3	3	23	65	73	34	198	
24	RES 4	7	25	74	58	34	198	
25	RES 5	9	30	72	67	20	198	
26	RES 6	6	22	86	58	26	198	
	Jumlah	38	176	428	383	163	1.188	3,38
		38	352	1284	1532	815	4.021	
Assurance/Jaminan								
27	ASS 1	4	15	73	58	48	198	
28	ASS 2	5	24	70	73	26	198	
29	ASS 3	5	29	71	68	25	198	
30	ASS 4	5	21	74	74	24	198	
31	ASS 5	5	17	72	70	34	198	

NO	PERNYATAAN	Kinerja					TOTAL	RATA-RATA
		TH	KH	CH	H	SH		
		1	2	3	4	5		
	<i>Jumlah</i>	24	106	360	343	157	990	3,51
		24	212	1080	1372	785	3.473	
Empaty (Perhatian)								
32	EMP 1	6	25	77	68	22	198	
33	EMP 2	6	25	65	71	31	198	
34	EMP 3	9	29	60	72	28	198	
35	EMP 4	7	33	57	73	28	198	
36	EMP 5	10	32	63	69	24	198	
	<i>Jumlah</i>	38	144	322	353	133	990	3,40
		38	288	966	1412	665	3.369	

LAMPIRAN 5

TABULASI KUISIONER HARAPAN

RES	Harapan																													Total								
	Tangible											Realibility								Responsiveness						Assurance/Jaminan					Empaty/Perhatian							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	1	2	3		4	5	1	2	3	4	5	
1	4	4	5	5	5	3	3	3	4	4	2	5	5	3	5	5	5	4	3	3	2	2	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	3	145	
2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	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	136
3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	172
4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	163	
5	5	4	4	5	5	5	3	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	148	
6	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	132	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	166	
8	3	3	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	158
9	2	2	2	3	4	3	4	3	3	1	2	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	2	5	5	4	3	3	4	5	4	4	3	130	
10	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	167
11	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	176
12	4	4	3	3	3	4	4	5	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	2	2	5	4	2	5	5	2	2	5	5	146	
13	5	4	4	3	3	4	5	2	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	2	3	3	5	5	5	5	3	5	4	3	3	3	130	
14	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	164	
15	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	3	139	
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	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	155
17	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	122	
18	3	4	3	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	138	

19	3	3	4	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	4	4	4	2	4	2	3	3	3	3	2	2	4	5	2	2	4	2	3	3	2	2	3	103		
20	3	4	4	5	5	3	4	1	2	3	2	4	4	4	5	3	3	4	3	4	5	5	4	3	3	4	5	4	3	5	4	4	4	4	2	2	131		
21	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	146		
22	4	4	2	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	149	
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	166		
24	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	157	
25	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	171		
26	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	5	5	4	5	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	3	5	4	5	5	5	5	152	
27	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	3	3	134	
28	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	132	
29	4	3	5	3	4	4	5	5	3	5	3	2	4	5	5	4	3	5	4	5	3	4	5	3	4	4	5	3	4	5	4	3	4	3	4	4	143		
30	2	3	4	4	2	2	3	3	3	4	5	4	4	4	5	5	5	2	2	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	2	5	5	5	4	4	5	134		
31	3	4	4	2	4	4	1	2	2	2	5	3	4	3	4	4	4	4	3	5	5	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	126		
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	171	
33	5	3	4	4	4	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	2	5	5	5	5	158		
34	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	2	5	5	5	4	165		
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	177		
36	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	175	
37	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	163
38	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	173	
39	5	5	5	5	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5	3	2	4	5	5	3	4	4	2	5	5	4	5	3	4	4	5	2	3	3	3	4	144		
40	4	3	4	2	4	2	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	133		
41	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	4	3	157		
42	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	2	2	3	3	4	2	3	3	4	5	5	4	4	4	3	3	130		
43	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	5	5	4	4	4	3	3	2	2	5	4	4	5	5	3	3	3	3	2	4	5	4	4	4	3	128		

44	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	5	5	5	2	2	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	123	
45	2	3	1	3	3	3	4	1	3	2	1	2	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	104	
46	3	3	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	3	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	152		
47	5	4	5	4	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	165		
48	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	142			
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	167		
50	4	5	3	4	4	5	5	3	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	2	3	3	4	4	5	141		
51	5	4	5	4	4	3	4	2	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	144		
52	3	4	5	4	5	5	3	5	3	5	4	5	4	4	2	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	143		
53	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	145	
54	5	5	4	4	4	5	5	3	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	145	
55	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	159	
56	5	5	4	3	3	5	3	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	168	
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	2	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	159			
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	1	3	3	4	4	159	
59	4	3	3	3	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	128	
60	4	4	3	5	5	3	5	3	3	4	5	5	3	4	3	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	131		
61	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	167	
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	175
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	166		
64	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	176	
65	4	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	148		
66	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	3	4	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	3	5	5	3	3	3	3	133		
67	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	133		
68	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	132		

94	5	5	5	3	2	3	2	2	5	2	2	3	4	3	3	1	1	5	1	5	3	3	5	2	1	4	5	2	3	5	4	3	2	2	5	1	112		
95	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	121		
96	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	138			
97	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	121		
98	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	148		
99	3	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	147		
100	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	166		
101	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	124	
102	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	141		
103	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	5	5	5	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	129
104	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	5	5	5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	5	136		
105	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	162	
106	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	149		
107	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	135	
108	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	150	
109	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	153	
110	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	147	
111	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	148		
112	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	150	
113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	179	
114	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	173
115	3	3	2	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	86	
116	3	3	3	3	3	2	2	1	2	1	3	3	3	3	4	3	1	2	1	4	2	3	4	2	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	101	
117	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	171	
118	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	174	

119	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	180	
120	4	3	4	4	4	4	3	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	140	
121	4	1	3	4	4	4	3	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	2	2	1	1	1	1	1	104		
122	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	144	
123	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	171	
124	4	4	3	4	5	3	5	4	5	3	3	5	5	4	3	3	5	5	4	4	5	5	5	2	3	1	3	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	144		
125	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	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	140	
126	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	152		
127	1	4	1	4	4	4	4	1	1	1	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	126	
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	120	
129	5	4	4	5	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	166	
130	4	4	4	5	5	5	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	142		
131	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	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	155	
132	5	3	1	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	170	
133	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	139
134	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	134
135	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	5	5	5	5	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	130
136	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	118	
137	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	127
138	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	101
139	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	96
140	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	121	
141	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	126		
142	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	137	
143	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3	3	4	5	5	5	4	3	2	2	3	4	3	2	2	3	124

LAMPIRAN 6

Frekuensi Jawaban Harapan

P1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	,5	,5	,5
2	11	5,6	5,6	6,1
3	37	18,7	18,7	24,7
4	77	38,9	38,9	63,6
5	72	36,4	36,4	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	1,0	1,0	1,0
2	7	3,5	3,5	4,5
3	46	23,2	23,2	27,8
4	76	38,4	38,4	66,2
5	67	33,8	33,8	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	6	3,0	3,0	3,0
2	8	4,0	4,0	7,1
3	39	19,7	19,7	26,8
4	73	36,9	36,9	63,6
5	72	36,4	36,4	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	,5	,5	,5
2	10	5,1	5,1	5,6
3	34	17,2	17,2	22,7
4	79	39,9	39,9	62,6
5	74	37,4	37,4	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	11	5,6	5,6	5,6
3	35	17,7	17,7	23,2
4	81	40,9	40,9	64,1
5	71	35,9	35,9	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	,5	,5	,5
2	11	5,6	5,6	6,1
3	44	22,2	22,2	28,3
4	67	33,8	33,8	62,1
5	75	37,9	37,9	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	1,0	1,0	1,0
2	15	7,6	7,6	8,6
3	43	21,7	21,7	30,3
4	70	35,4	35,4	65,7
5	68	34,3	34,3	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	9	4,5	4,5	4,5
2	12	6,1	6,1	10,6
3	44	22,2	22,2	32,8
4	58	29,3	29,3	62,1
5	75	37,9	37,9	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	1,5	1,5	1,5
2	12	6,1	6,1	7,6
3	44	22,2	22,2	29,8
4	63	31,8	31,8	61,6
5	76	38,4	38,4	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	9	4,5	4,5	4,5
2	14	7,1	7,1	11,6
3	34	17,2	17,2	28,8
4	56	28,3	28,3	57,1
5	85	42,9	42,9	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	6	3,0	3,0	3,0
2	15	7,6	7,6	10,6
3	40	20,2	20,2	30,8
4	60	30,3	30,3	61,1
5	77	38,9	38,9	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	1,5	1,5	1,5
2	9	4,5	4,5	6,1
3	42	21,2	21,2	27,3
4	80	40,4	40,4	67,7
5	64	32,3	32,3	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	,5	,5	,5
2	4	2,0	2,0	2,5
3	39	19,7	19,7	22,2
4	82	41,4	41,4	63,6
5	72	36,4	36,4	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	1,5	1,5	1,5
3	41	20,7	20,7	22,2
4	72	36,4	36,4	58,6
5	82	41,4	41,4	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	2,0	2,0	2,0
3	35	17,7	17,7	19,7
4	90	45,5	45,5	65,2
5	69	34,8	34,8	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	,5	,5	,5
2	5	2,5	2,5	3,0
3	38	19,2	19,2	22,2
4	83	41,9	41,9	64,1
5	71	35,9	35,9	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	1,5	1,5	1,5
2	4	2,0	2,0	3,5
3	35	17,7	17,7	21,2
4	83	41,9	41,9	63,1
5	73	36,9	36,9	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P18

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	,5	,5	,5
2	10	5,1	5,1	5,6
3	27	13,6	13,6	19,2
4	87	43,9	43,9	63,1
5	73	36,9	36,9	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P19

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	1,5	1,5	1,5
2	10	5,1	5,1	6,6
3	38	19,2	19,2	25,8
4	81	40,9	40,9	66,7
5	66	33,3	33,3	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P20

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	,5	,5	,5
2	7	3,5	3,5	4,0
3	38	19,2	19,2	23,2
4	78	39,4	39,4	62,6
5	74	37,4	37,4	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P21

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	,5	,5	,5
2	12	6,1	6,1	6,6
3	36	18,2	18,2	24,7
Valid 4	72	36,4	36,4	61,1
5	77	38,9	38,9	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P22

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	9	4,5	4,5	4,5
3	40	20,2	20,2	24,7
Valid 4	71	35,9	35,9	60,6
5	78	39,4	39,4	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P23

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	8	4,0	4,0	4,0
3	32	16,2	16,2	20,2
Valid 4	73	36,9	36,9	57,1
5	85	42,9	42,9	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P24

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	16	8,1	8,1	8,1
3	28	14,1	14,1	22,2
Valid 4	68	34,3	34,3	56,6
5	86	43,4	43,4	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P25

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	,5	,5	,5
2	9	4,5	4,5	5,1
3	28	14,1	14,1	19,2
4	75	37,9	37,9	57,1
5	85	42,9	42,9	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P26

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	1,0	1,0	1,0
2	7	3,5	3,5	4,5
3	40	20,2	20,2	24,7
4	75	37,9	37,9	62,6
5	74	37,4	37,4	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P27

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	6	3,0	3,0	3,0
3	45	22,7	22,7	25,8
4	66	33,3	33,3	59,1
5	81	40,9	40,9	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P28

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	1,5	1,5	1,5
3	48	24,2	24,2	25,8
4	81	40,9	40,9	66,7
5	66	33,3	33,3	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P29

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	5	2,5	2,5	2,5
3	37	18,7	18,7	21,2
4	86	43,4	43,4	64,6
5	70	35,4	35,4	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P30

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	1,0	1,0	1,0
2	5	2,5	2,5	3,5
3	33	16,7	16,7	20,2
4	85	42,9	42,9	63,1
5	73	36,9	36,9	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P31

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	,5	,5	,5
2	7	3,5	3,5	4,0
3	30	15,2	15,2	19,2
4	85	42,9	42,9	62,1
5	75	37,9	37,9	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P32

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	,5	,5	,5
2	10	5,1	5,1	5,6
3	39	19,7	19,7	25,3
4	82	41,4	41,4	66,7
5	66	33,3	33,3	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P33

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	,5	,5	,5
2	6	3,0	3,0	3,5
3	37	18,7	18,7	22,2
4	85	42,9	42,9	65,2
5	69	34,8	34,8	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P34

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	2,0	2,0	2,0
2	8	4,0	4,0	6,1
3	37	18,7	18,7	24,7
4	87	43,9	43,9	68,7
5	62	31,3	31,3	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P35

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	1,0	1,0	1,0
2	10	5,1	5,1	6,1
3	31	15,7	15,7	21,7
4	77	38,9	38,9	60,6
5	78	39,4	39,4	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P36

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	1,0	1,0	1,0
2	7	3,5	3,5	4,5
3	38	19,2	19,2	23,7
4	75	37,9	37,9	61,6
5	76	38,4	38,4	100,0
Total	198	100,0	100,0	

LAMPIRAN 7

TABULASI KUISIONER KINERJA

RES	Kinerja																													Total							
	Tangible											Realibility									Responsiveness						Assurance/Jaminan					Empaty/Perhatian					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	1	2	3		4	5	1	2	3	4	5
1	3	3	4	4	3	3	4	2	2	2	1	3	4	3	3	2	3	3	4	2	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	2	4	4	5	5	2	114
2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	90
3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	4	4	3	5	4	4	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	108
4	4	4	3	4	5	2	4	4	3	3	2	2	3	3	5	3	2	2	2	1	4	4	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	118
5	5	4	4	5	5	5	3	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	154
6	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	128
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	128
8	3	4	3	3	5	2	3	5	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	100
9	3	2	2	3	2	2	4	3	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	105
10	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	2	123
11	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	144
12	4	4	3	3	3	2	4	2	4	1	2	3	3	4	2	2	2	2	4	4	4	3	3	2	3	3	5	4	3	3	5	2	5	5	5	2	115
13	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	3	1	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	105
14	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	104
15	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	4	4	4	2	3	3	1	3	3	2	3	2	2	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	105
16	3	4	2	2	3	3	3	2	1	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	2	4	4	4	4	5	3	3	3	4	2	125
17	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	4	4	3	2	3	2	2	3	3	3	4	4	2	4	4	2	3	2	2	2	2	4	2	98
18	3	3	3	4	2	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	123

19	2	2	4	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	2	2	4	5	2	2	4	2	3	3	2	2	3	103
20	3	4	4	5	5	3	4	2	3	3	2	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	2	2	131
21	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	106
22	5	5	2	5	5	2	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	113
23	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	70
24	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	5	5	4	3	3	3	5	3	4	4	3	2	3	2	4	5	111
25	3	2	2	3	5	3	4	3	4	3	2	5	5	5	5	3	3	3	2	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5	4	3	2	135
26	3	2	2	3	4	3	3	1	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2	77	
27	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	4	4	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	5	5	3	3	2	2	2	112
28	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	5	3	4	3	4	4	4	5	3	2	3	4	3	134
29	2	3	3	4	4	2	3	5	3	3	4	4	4	4	4	3	2	5	5	3	3	2	2	4	4	5	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	122
30	3	2	3	3	2	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	5	5	4	4	4	3	123	
31	3	2	2	2	3	2	1	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	1	4	4	3	3	3	4	2	2	3	2	2	4	5	3	3	102
32	4	4	4	3	3	2	2	1	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	131
33	3	2	1	3	2	2	4	1	3	2	2	4	3	2	4	4	3	5	2	1	2	2	4	3	2	5	5	3	3	3	4	4	3	3	4	2	105
34	3	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	98
35	2	3	3	3	1	3	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	3	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	1	2	1	3	67
36	2	1	1	1	3	2	2	1	3	2	1	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	95
37	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96
38	3	3	3	4	3	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	138
39	3	2	4	3	2	3	5	4	4	1	2	3	4	5	3	4	2	2	3	4	2	2	4	3	3	3	1	3	2	1	3	3	3	3	2	5	106
40	3	3	4	2	4	2	3	3	3	3	4	1	4	4	3	3	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	2	4	2	1	100
41	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	4	4	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	5	3	3	5	5	3	3	2	2	2	114
42	2	2	3	3	4	5	3	3	4	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	2	2	4	5	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	5	4	127
43	2	2	3	3	5	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	123	

119	4	4	1	3	3	4	4	1	1	1	1	5	4	4	4	4	4	3	1	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	2	3	4	1	3	113	
120	4	3	4	4	4	4	4	3	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	140
121	4	4	3	4	4	4	4	1	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	120
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	138
123	3	4	2	3	4	3	4	3	1	1	2	4	4	5	5	3	3	4	2	3	5	4	5	3	4	3	3	4	4	3	5	3	3	2	4	4	122	
124	3	3	3	3	4	5	3	2	1	3	1	1	3	1	4	2	1	4	2	3	2	1	3	1	3	4	4	3	4	1	2	4	5	4	3	2	98	
125	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	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	140
126	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	151
127	1	4	1	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	134	
128	3	2	2	3	2	2	4	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	92
129	5	5	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	163
130	5	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	1	5	5	5	5	5	5	5	159	
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	141
132	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	53
133	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	131
134	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	121
135	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	2	3	117
136	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	1	1	1	1	119
137	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	3	4	3	107
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	135
139	3	4	4	4	4	3	2	1	1	1	1	3	3	4	5	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	112
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	123
141	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	5	4	2	121	
142	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	127	
143	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	1	1	2	2	2	2	3	4	121		

144	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	4	4	3	3	3	1	1	2	3	4	4	4	122	
145	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	141	
146	3	2	2	2	3	3	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	138	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	137
148	3	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	116
149	4	3	3	4	2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	1	3	1	1	3	4	116	
150	4	3	2	1	1	4	4	3	3	1	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	119	
151	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	112
152	3	3	4	4	4	3	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	1	1	1	115	
153	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	143	
154	3	4	5	5	5	4	3	3	1	1	1	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	3	3	3	3	3	4	127	
155	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	126	
156	4	4	4	3	4	3	2	2	2	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	4	3	2	3	114	
157	2	3	2	2	3	3	4	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110	
158	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	180
159	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108
160	3	2	2	2	1	1	1	1	1	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	88
161	3	5	3	2	1	2	4	1	1	2	2	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	4	5	3	5	3	125	
162	3	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	110
163	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	2	2	3	4	150	
164	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	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	3	112
165	4	4	4	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	109
166	5	4	4	5	4	4	5	2	3	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	4	3	3	145		
167	5	4	4	5	4	3	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	155	
168	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	1	3	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	161

LAMPIRAN 8

Frekuensi Jawaban Kinerja

P1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	2,5	2,5
	2	28	14,1	16,7
	3	93	47,0	63,6
	4	54	27,3	90,9
	5	18	9,1	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	2,5	2,5
	2	35	17,7	20,2
	3	72	36,4	56,6
	4	62	31,3	87,9
	5	24	12,1	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	12	6,1	6,1
	2	39	19,7	25,8
	3	73	36,9	62,6
	4	56	28,3	90,9
	5	18	9,1	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	9	4,5	4,5
	2	27	13,6	18,2
	3	79	39,9	58,1
	4	64	32,3	90,4
	5	19	9,6	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	10	5,1	5,1	5,1
2	27	13,6	13,6	18,7
3	75	37,9	37,9	56,6
4	59	29,8	29,8	86,4
5	27	13,6	13,6	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	6	3,0	3,0	3,0
2	41	20,7	20,7	23,7
3	72	36,4	36,4	60,1
4	61	30,8	30,8	90,9
5	18	9,1	9,1	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	7	3,5	3,5	3,5
2	36	18,2	18,2	21,7
3	57	28,8	28,8	50,5
4	74	37,4	37,4	87,9
5	24	12,1	12,1	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	27	13,6	13,6	13,6
2	51	25,8	25,8	39,4
3	56	28,3	28,3	67,7
4	47	23,7	23,7	91,4
5	17	8,6	8,6	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	20	10,1	10,1	10,1
2	39	19,7	19,7	29,8
3	69	34,8	34,8	64,6
4	49	24,7	24,7	89,4
5	21	10,6	10,6	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	32	16,2	16,2	16,2
2	52	26,3	26,3	42,4
3	48	24,2	24,2	66,7
4	51	25,8	25,8	92,4
5	15	7,6	7,6	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	25	12,6	12,6	12,6
2	62	31,3	31,3	43,9
3	50	25,3	25,3	69,2
4	48	24,2	24,2	93,4
5	13	6,6	6,6	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	9	4,5	4,5	4,5
2	29	14,6	14,6	19,2
3	67	33,8	33,8	53,0
4	73	36,9	36,9	89,9
5	20	10,1	10,1	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	7	3,5	3,5	3,5
2	23	11,6	11,6	15,2
3	65	32,8	32,8	48,0
4	81	40,9	40,9	88,9
5	22	11,1	11,1	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	2,5	2,5	2,5
2	26	13,1	13,1	15,7
3	62	31,3	31,3	47,0
4	78	39,4	39,4	86,4
5	27	13,6	13,6	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	1,0	1,0	1,0
2	27	13,6	13,6	14,6
3	57	28,8	28,8	43,4
4	82	41,4	41,4	84,8
5	30	15,2	15,2	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	7	3,5	3,5	3,5
2	33	16,7	16,7	20,2
3	73	36,9	36,9	57,1
4	64	32,3	32,3	89,4
5	21	10,6	10,6	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	9	4,5	4,5	4,5
2	39	19,7	19,7	24,2
3	66	33,3	33,3	57,6
4	63	31,8	31,8	89,4
5	21	10,6	10,6	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P18

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	6	3,0	3,0	3,0
2	40	20,2	20,2	23,2
3	61	30,8	30,8	54,0
4	68	34,3	34,3	88,4
5	23	11,6	11,6	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P19

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	13	6,6	6,6	6,6
2	44	22,2	22,2	28,8
3	61	30,8	30,8	59,6
4	63	31,8	31,8	91,4
5	17	8,6	8,6	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P20

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	8	4,0	4,0	4,0
2	34	17,2	17,2	21,2
3	70	35,4	35,4	56,6
4	64	32,3	32,3	88,9
5	22	11,1	11,1	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P21

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	8	4,0	4,0	4,0
2	39	19,7	19,7	23,7
3	65	32,8	32,8	56,6
4	64	32,3	32,3	88,9
5	22	11,1	11,1	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P22

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	2,5	2,5	2,5
2	37	18,7	18,7	21,2
3	66	33,3	33,3	54,5
4	63	31,8	31,8	86,4
5	27	13,6	13,6	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P23

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	1,5	1,5	1,5
2	23	11,6	11,6	13,1
3	65	32,8	32,8	46,0
4	73	36,9	36,9	82,8
5	34	17,2	17,2	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P24

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	7	3,5	3,5	3,5
2	25	12,6	12,6	16,2
3	74	37,4	37,4	53,5
4	58	29,3	29,3	82,8
5	34	17,2	17,2	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P25

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	9	4,5	4,5	4,5
2	30	15,2	15,2	19,7
3	72	36,4	36,4	56,1
4	67	33,8	33,8	89,9
5	20	10,1	10,1	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P26

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	6	3,0	3,0	3,0
2	22	11,1	11,1	14,1
3	86	43,4	43,4	57,6
4	58	29,3	29,3	86,9
5	26	13,1	13,1	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P27

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	2,0	2,0	2,0
2	15	7,6	7,6	9,6
3	73	36,9	36,9	46,5
4	58	29,3	29,3	75,8
5	48	24,2	24,2	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P28

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	2,5	2,5	2,5
2	24	12,1	12,1	14,6
3	70	35,4	35,4	50,0
4	73	36,9	36,9	86,9
5	26	13,1	13,1	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P29

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	2,5	2,5	2,5
2	29	14,6	14,6	17,2
3	71	35,9	35,9	53,0
4	68	34,3	34,3	87,4
5	25	12,6	12,6	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P30

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	2,5	2,5	2,5
2	21	10,6	10,6	13,1
3	74	37,4	37,4	50,5
4	74	37,4	37,4	87,9
5	24	12,1	12,1	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P31

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	1	,5	,5	,5
1	4	2,0	2,0	2,5
2	17	8,6	8,6	11,1
3	72	36,4	36,4	47,5
4	70	35,4	35,4	82,8
5	34	17,2	17,2	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P32

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	6	3,0	3,0	3,0
2	25	12,6	12,6	15,7
3	77	38,9	38,9	54,5
4	68	34,3	34,3	88,9
5	22	11,1	11,1	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P33

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	6	3,0	3,0	3,0
2	25	12,6	12,6	15,7
3	65	32,8	32,8	48,5
4	71	35,9	35,9	84,3
5	31	15,7	15,7	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P34

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	9	4,5	4,5	4,5
2	29	14,6	14,6	19,2
3	60	30,3	30,3	49,5
4	72	36,4	36,4	85,9
5	28	14,1	14,1	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P35

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	7	3,5	3,5	3,5
2	33	16,7	16,7	20,2
3	57	28,8	28,8	49,0
4	73	36,9	36,9	85,9
5	28	14,1	14,1	100,0
Total	198	100,0	100,0	

P36

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	10	5,1	5,1	5,1
2	32	16,2	16,2	21,2
3	63	31,8	31,8	53,0
4	69	34,8	34,8	87,9
5	24	12,1	12,1	100,0
Total	198	100,0	100,0	

RES2	Pearson Correlation	.260	.255	.062	.153	.153	.424	.524	.361	.268	.372	.304	.204	.431	.648	.785	.370	.289	.377	.805	.677	.514	1	.573	.494	.388	.388	.318	.409	.456	.621	.537	.681	.641	.545	.592	.393	.639
	Sig. (2-tailed)	.166	.174	.745	.420	.420	.019	.003	.050	.153	.043	.102	.281	.018	.000	.000	.044	.121	.040	.000	.000	.004	.001	.006	.034	.034	.087	.025	.011	.000	.002	.000	.000	.002	.001	.032	.000	
RES3	Pearson Correlation	.414	.487	.252	.265	.265	.622	.516	.456	.445	.502	.343	.364	.648	.508	.482	.388	.508	.578	.650	.678	.614	.573	1	.760	.404	.404	.483	.288	.500	.537	.589	.389	.524	.450	.395	.395	.692
	Sig. (2-tailed)	.023	.006	.179	.158	.158	.000	.004	.011	.014	.005	.063	.048	.000	.004	.007	.034	.004	.001	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.027	.027	.007	.123	.005	.002	.001	.034	.003	.012	.031	.031	.000
RES4	Pearson Correlation	.420	.506	.446	.413	.413	.532	.340	.510	.656	.576	.490	.511	.710	.440	.473	.466	.655	.739	.670	.656	.341	.494	.760	1	.519	.519	.473	.312	.508	.538	.683	.381	.545	.498	.658	.524	.777
	Sig. (2-tailed)	.021	.004	.013	.023	.023	.002	.066	.004	.000	.001	.006	.004	.000	.015	.008	.009	.000	.000	.000	.000	.065	.006	.000	.003	.003	.008	.093	.004	.002	.000	.038	.002	.005	.000	.003	.000	
RES5	Pearson Correlation	.360	.451	.241	.521	.521	.286	.429	.362	.566	.500	.652	.611	.404	.271	.448	.574	.595	.422	.506	.494	.416	.388	.404	.519	1	.000	.466	.664	.756	.648	.509	.362	.490	.383	.594	.504	.738
	Sig. (2-tailed)	.051	.012	.199	.003	.003	.125	.018	.049	.001	.005	.000	.000	.027	.148	.013	.001	.001	.020	.004	.005	.022	.034	.027	.003	.000	.009	.000	.000	.000	.004	.050	.006	.037	.001	.005	.000	
RES6	Pearson Correlation	.360	.451	.241	.521	.521	.286	.429	.362	.566	.500	.652	.611	.404	.271	.448	.574	.595	.422	.506	.494	.416	.388	.404	.519	1	.466	.664	.756	.648	.509	.362	.490	.383	.594	.504	.738	
	Sig. (2-tailed)	.051	.012	.199	.003	.003	.125	.018	.049	.001	.005	.000	.000	.027	.148	.013	.001	.001	.020	.004	.005	.022	.034	.027	.003	.000	.009	.000	.000	.004	.050	.006	.037	.001	.005	.000		
ASS1	Pearson Correlation	.420	.506	.192	.360	.360	.413	.236	.388	.299	.343	.375	.433	.710	.548	.419	.752	.655	.680	.377	.516	.655	.318	.483	.473	.466	.466	1	.731	.763	.796	.565	.424	.447	.343	.613	.709	
	Sig. (2-tailed)	.021	.004	.311	.051	.051	.023	.209	.034	.108	.064	.041	.017	.000	.000	.000	.000	.040	.004	.000	.087	.007	.008	.009	.009	.000	.000	.000	.001	.019	.013	.064	.003	.000	.000	.000		
ASS2	Pearson Correlation	.312	.355	.141	.384	.384	.194	.451	.260	.274	.213	.557	.513	.365	.405	.568	.681	.595	.318	.409	.559	.494	.409	.288	.312	.664	.664	.731	1	.772	.627	.281	.382	.366	.385	.487	.566	.653
	Sig. (2-tailed)	.093	.054	.456	.036	.036	.144	.012	.165	.144	.258	.001	.004	.048	.027	.001	.000	.001	.087	.025	.001	.006	.025	.123	.093	.000	.000	.000	.000	.000	.133	.037	.047	.036	.006	.001	.000	.000
ASS3	Pearson Correlation	.317	.365	.188	.243	.243	.141	.411	.419	.362	.273	.500	.382	.464	.337	.379	.564	.662	.532	.527	.624	.641	.456	.500	.508	.756	.756	.763	.772	1	.806	.613	.461	.541	.414	.579	.579	.714
	Sig. (2-tailed)	.088	.047	.321	.195	.195	.457	.024	.021	.050	.144	.005	.037	.010	.069	.039	.001	.000	.002	.003	.000	.000	.011	.005	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.010	.002	.023	.001	.001	.000	
ASS4	Pearson Correlation	.409	.556	.148	.324	.324	.460	.361	.518	.421	.524	.405	.382	.687	.615	.585	.652	.549	.636	.693	.574	.666	.621	.537	.538	.648	.648	.796	.627	.806	1	.793	.682	.676	.429	.657	.548	.807
	Sig. (2-tailed)	.025	.001	.434	.081	.081	.011	.050	.003	.021	.003	.026	.037	.000	.000	.001	.000	.002	.000	.000	.001	.000	.000	.002	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.018	.000	.002	.000	.000
ASS5	Pearson Correlation	.389	.396	.252	.272	.272	.371	.140	.439	.505	.548	.341	.270	.595	.421	.403	.383	.481	.603	.602	.628	.505	.537	.589	.683	.509	.509	.565	.281	.613	.793	1	.565	.654	.504	.670	.570	.708
	Sig. (2-tailed)	.034	.030	.179	.146	.146	.043	.462	.015	.004	.002	.065	.149	.001	.020	.027	.037	.007	.000	.000	.000	.004	.002	.001	.000	.004	.004	.001	.133	.000	.000	.001	.000	.004	.000	.001	.000	.000
EMP1	Pearson Correlation	.124	.238	.231	.103	.103	.285	.322	.446	.374	.456	.326	.263	.539	.810	.678	.534	.328	.487	.538	.343	.679	.681	.389	.381	.362	.362	.424	.382	.461	.682	.565	1	.892	.740	.695	.695	.686
	Sig. (2-tailed)	.513	.205	.220	.587	.587	.127	.083	.014	.042	.011	.079	.160	.002	.000	.000	.002	.076	.006	.002	.064	.000	.000	.034	.038	.050	.050	.019	.037	.010	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000
EMP2	Pearson Correlation	.203	.241	.258	.196	.196	.393	.257	.480	.453	.540	.453	.415	.586	.706	.663	.484	.357	.573	.587	.347	.571	.641	.524	.545	.490	.490	.447	.366	.541	.676	.654	.892	1	.828	.808	.725	.757
	Sig. (2-tailed)	.281	.199	.169	.299	.299	.031	.171	.007	.012	.002	.012	.023	.001	.000	.000	.007	.053	.001	.001	.060	.001	.000	.003	.002	.006	.006	.013	.047	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
EMP3	Pearson Correlation	.187	.080	.338	.149	.149	.298	.392	.175	.387	.339	.423	.334	.337	.517	.604	.337	.278	.354	.372	.363	.445	.545	.450	.498	.383	.383	.343	.385	.414	.429	.504	.740	.828	1	.800	.866	.638
	Sig. (2-tailed)	.323	.673	.067	.433	.433	.110	.032	.354	.035	.067	.020	.071	.069	.003	.000	.068	.136	.055	.043	.048	.014	.002	.012	.005	.037	.037	.064	.036	.023	.018	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000
EMP4	Pearson Correlation	.345	.283	.383	.414	.414	.439	.345	.285	.666	.535	.632	.593	.535	.572	.681	.558	.389	.560	.492	.418	.368	.592	.395	.658	.594	.594	.524	.487	.579	.657	.670	.695	.808	.800	1	.848	.809
	Sig. (2-tailed)	.062	.129	.037	.023	.023	.015	.062	.127	.001	.002	.000	.001	.002	.001	.000	.001	.034	.001	.006	.022	.045	.001	.031	.000	.001	.001	.003	.006	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
EMP5	Pearson Correlation	.300	.226	.445	.324	.324	.287	.345	.216	.499	.403	.567	.493	.489	.572	.546	.606	.480	.509	.244	.418	.581	.393	.395	.524	.504	.504	.613	.566	.579	.548	.570	.695	.725	.866	.848	1	.750
	Sig. (2-tailed)	.107	.231	.014	.081	.081	.124	.062	.253	.005	.027	.001	.006	.006	.001	.002	.000	.007	.004	.194	.022	.001	.032	.031	.003	.005	.005	.000	.001	.001	.002	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000
TOTAL	Pearson Correlation	.578	.629	.500	.573	.573	.618	.463	.630	.749	.764	.733	.652	.795	.727	.740	.802	.700	.752	.676	.655	.634	.639	.692	.777	.738	.738	.709	.653	.714	.807	.708	.686	.757	.638	.809	.750	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.005	.001	.001	.000	.010	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000

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

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

LAMPIRAN 10

HASIL UJI RELIABILITAS HARAPAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,966	36

LAMPIRAN 11

HASIL UJI RELIABILITAS KINERJA

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,975	36

LAMPIRAN 12

Nilai Atribut Harapan

Indikator	Skor Jumlah Harapan					Total	Rata-rata
	TH (1)	KH (2)	CH (3)	H (4)	SH (5)		
Tangible	40	126	440	760	812	8.712	4,00
Reliability	13	56	333	736	644	7.288	4,09
Responsivness	4	61	204	434	485	4.899	4,12
Assurance	3	26	193	403	365	4.071	4,11
Emphaty	10	41	182	406	351	4.017	4,06

Nilai Atribut Kinerja

Indikator	Skor Jumlah Kinerja					Total	Rata-rata
	TH	KH	CH	H	SH		
Tangible	158	437	744	625	214	6.834	3,14
Reliability	66	295	582	636	203	5.961	3,35
Responsivness	38	176	428	383	163	4.021	3,38
Assurance	24	106	360	343	157	3.473	3,51
Emphaty	38	144	322	353	133	3.369	3,40

LAMPIRAN 13**PERHITUNGAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

NO	Pernyataan	Harapan	Kinerja
1	TAN 1	4,05	3,26
2	TAN 2	4,01	3,33
3	TAN 3	3,99	3,15
4	TAN 4	4,09	3,29
5	TAN 5	4,07	3,33
6	TAN 6	4,03	3,22
7	TAN 7	3,94	3,36
8	TAN 8	3,9	2,88
9	TAN 9	3,99	3,06
10	TAN 10	3,98	2,82
11	TAN 11	3,94	2,81
12	REL 1	3,97	3,33
13	REL 2	4,11	3,44
14	REL 3	4,18	3,48
15	REL 4	4,13	3,56
16	REL 5	4,1	3,30
17	REL 6	4,11	3,24
18	REL 7	4,12	3,31
19	REL 8	3,99	3,14
20	REL 9	4,1	3,29
21	RES 1	4,07	3,27
22	RES 2	4,10	3,35
23	RES 3	4,19	3,57
24	RES 4	4,13	3,44
25	RES 5	4,18	3,30
26	RES 6	4,07	3,38
27	ASS 1	4,12	3,66
28	ASS 2	4,06	3,46
29	ASS 3	4,12	3,40
30	ASS 4	4,12	3,46
31	ASS 5	4,14	3,57
32	EMP 1	4,02	3,38
33	EMP 2	4,09	3,48
34	EMP 3	3,98	3,41
35	EMP 4	4,11	3,41
36	EMP 5	4,09	3,33
	Rata-rata	4,07	3,33

LAMPIRAN 14

PERHITUNGAN CUSTOMER SATIFACTION INDEX (CSI)

No	Atribut	MIS	WFi	MSSi	WS
1	Tangible	4,00	0,20	3,14	0,63
2.	Reliability	4,09	0,20	3,34	0,67
3.	Responsivness	4,12	0,20	3,39	0,68
4.	Assurance	4,11	0,20	3,51	0,70
5.	Empathy	4,06	0,20	3,40	0,68
	Total	20,38	Weight Average		3,36