

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN KONSUMEN DAN  
PERILAKU PURNA BELI MURID ILP CIKINI JAKARTA**

Thesis  
untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen  
Jurusan Ilmu-ilmu Sosial



diajukan oleh  
**Hendyansyah Putra**  
12448/PS/MM/03

Kepada  
**SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS GADJAH MADA  
2007**



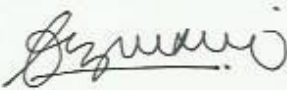
MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS GADJAH MADA

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN KONSUMEN DAN  
PERILAKU PURNA BELI MURID ILP CIKINI JAKARTA**


yang dipersiapkan dan disusun oleh  
**Hendyansyah Putra**  
12448/PS/MM/03  
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 17 Februari 2007  
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Yogyakarta, 17 Februari 2007

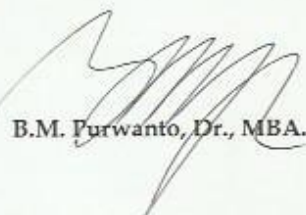
Dosen Penguji I

  
Bayu Sutikno, SE., MSM.

Dosen Penguji II

  
B.M. Purwanto, Dr., MBA.

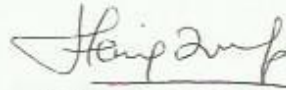
Dosen Pembimbing

  
B.M. Purwanto, Dr., MBA.

**PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 17 Februari 2007



(Hendyansyah Putra)

## KATA PENGANTAR

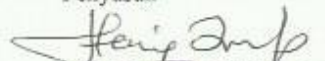
Puji syukur penulis haturkan kepada Allah SWT yang telah memberikan segala bantuan dalam menyelesaikan tesis dengan judul "ANALISIS KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN KONSUMEN DAN PERILAKU PURNA BELI MURID ILP CIKINI JAKARTA".

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari sempurna. Selesaiannya tesis ini juga tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan keseluruhannya satu demi satu. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. BM. Purwanto, MBA yang telah berkenan untuk membimbing penulis dengan penuh kesabaran dari awal hingga akhir.
2. Keluarga besar Magister Manajemen Universitas Gadjah Mada.
3. Almarhum ayahanda tercinta, Letnan Kolonel (P) Mohammad Ayub Ibrahim dan dr. Hj. Fielda Djuita, Sp. Rad (K) Onk. Rad sebagai orang tua penulis atas doa, perhatian dan dukungannya.
4. Ibu Rachmi sebagai Owner dari ILP Cikini dan keluarga besar ILP Cikini atas perkenannya bagi penulis untuk menulis tesis dimana ILP Cikini menjadi topiknya.
5. Kedua kakak penulis, Faridh Miftah SE, Ak dan Maulidya Putri Ratnasari BSc, MSc IB atas dukungan semangat kepada penulis.
6. Nonik Yuniar Pangastuti beserta keluarga bapak drs. Sudariyono, Dip.Ing atas kasih sayang kepada peneliti.
7. Zulkifli Khairullah, SE dan Harry Christian Patirajawane, SSn atas persahabatannya selama ini.
8. Keluarga besar PT. Ciwangi Berlian Motors – Mitsubishi Ciputat.
9. Keluarga besar PT. Exertainment Indonesia – Celebrity Fitness Permata Hijau.

Jakarta, Februari 2007

Penyusun

  
(Hendyansyah Putra)

## DAFTAR ISI

|                                      | <b>Halaman</b> |
|--------------------------------------|----------------|
| HALAMAN JUDUL.....                   | i              |
| HALAMAN PENGESAHAN.....              | ii             |
| HALAMAN PERNYATAAN.....              | iii            |
| KATA PENGANTAR.....                  | iv             |
| DAFTAR ISI.....                      | v              |
| DAFTAR TABEL.....                    | vii            |
| DAFTAR GAMBAR.....                   | viii           |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                 | ix             |
| INTISARI.....                        | x              |
| ABSTRACT.....                        | xi             |
| <br>                                 |                |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>             |                |
| I.1 Latar Belakang.....              | 1              |
| I.2 Perumusan Masalah.....           | 4              |
| I.3 Tujuan Penelitian.....           | 4              |
| I.4 Manfaat Penelitian.....          | 5              |
| I.5 Pembatasan Masalah.....          | 5              |
| I.6 Sistematika Penulisan.....       | 5              |
| <br>                                 |                |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI</b>         |                |
| II.1 Peranan Dalam Pembelian.....    | 7              |
| II.2 Tahapan Proses Membeli.....     | 7              |
| II.2.1 Pengenalan Masalah.....       | 8              |
| II.2.2 Pencarian Informasi.....      | 9              |
| II.2.3 Evaluasi Alternatif.....      | 10             |
| II.2.4 Keputusan Membeli.....        | 10             |
| II.2.5 Perilaku Setelah Membeli..... | 10             |
| II.3 Mutu Jasa.....                  | 11             |
| II.4 Evaluasi Purna Beli.....        | 14             |



|   |          |
|---|----------|
| II.5 Kepuasan dan Ketidakpuasan Pasca Pembelian.....  | 15       |
| II.5.1 Kepuasan.....                                  | 15       |
| II.5.2 Ketidakpuasan.....                             | 18       |
| II.6 Pengelompokan Usia.....                          | 23       |
| <br>BAB III METODE PENELITIAN                         |          |
| III.1 Jenis Penelitian.....                           | 26       |
| III.2 Populasi dan Sampel.....                        | 26       |
| III.2.1 Populasi.....                                 | 26       |
| III.2.2 Sampel.....                                   | 27       |
| III.3 Variabel Penelitian.....                        | 28       |
| III.4 Definisi Operasional.....                       | 29       |
| III.5 Metode Pengambilan Data.....                    | 29       |
| III.6 Kriteria Responden.....                         | 30       |
| III.7 Kuesioner Penelitian.....                       | 31       |
| III.8 Alat Analisis.....                              | 35       |
| <br>BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN ANALISIS DATA |          |
| IV.1 Latar Belakang Perusahaan.....                   | 36       |
| IV.2 Visi Perusahaan.....                             | 37       |
| IV.3 Karakteristik Responden.....                     | 38       |
| IV.3.1 Jumlah Responden.....                          | 38       |
| IV.4 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....             | 43       |
| IV.4.1 Berdasarkan Karakteristik Responden.....       | 46       |
| <br>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN                        |          |
| V.1 Kesimpulan.....                                   | 54       |
| V.2 Saran.....  | 56       |
| <br>DAFTAR PUSTAKA.....                               | <br>xiii |
| LAMPIRAN.....   | xiv      |

## Daftar Tabel

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| Tabel 3.1 Sumber dan Adaptasi Pernyataan.....              | 32             |
| Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....                  | 39             |
| Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....         | 39             |
| Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan.....            | 40             |
| Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Lama Belajar.....          | 41             |
| Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Level Saat Ini.....        | 42             |
| Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Pihak yang Memotivasi..... | 43             |
| Tabel 4.7 Respon Konsumen Berdasarkan Karakteristik.....   | 48             |

## Daftar Gambar

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| Gambar 2.1 Model Lima Tahap Proses Membeli.....  | 8              |
| Gambar 2.2 <i>Service Quality Model</i> .....  | 13             |
| Gambar 2.3 Perilaku Konsumen Pasca Pembelian dan Respon Kepuasan.....  | 17             |
| Gambar 2.4 Respon Ketidakpuasan.....   | 20             |
| Gambar 2.5 Kognisi yang Mendahului & Konsekuensi dari Kepuasan.....  | 21             |
| Gambar 2.6 Model Penelitian "Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen<br>Dan Perilaku Purna Beli Murid ILP Cikini Jakarta.....          | 22             |
| Gambar 4.1 Hasil Penelitian "Analisis Kualitas Layanan, Kepuasan<br>Konsumen Dan Perilaku Purna Beli Murid ILP Cikini Jakarta..... | 44             |



## Daftar Lampiran

|  | Halaman |
|--|---------|
| Kuesioner penelitian.....  | xiv     |
| Jawaban responden untuk item pernyataan.....   | xviii   |
| Penilaian murid terhadap kualitas pelayanan ILP Cikini.....                                | xxi     |
| Respon murid purna beli di ILP Cikini (puas).....  | xxiv    |
| Respon murid purna beli ILP Cikini<br>(tidak puas & berniat mengambil tindakan).....       | xxvii   |
| Respon murid purna beli ILP Cikini<br>(tidak puas & tidak berniat melakukan tindakan)..... | xxviii  |
| Respon konsumen berdasarkan usia.....  | xxix    |
| Respon konsumen berdasarkan jenis kelamin.....   | xxxii   |
| Respon konsumen berdasarkan pendidikan.....  | xxxv    |
| Respon konsumen berdasarkan lama belajar.....  | xxxix   |
| Respon konsumen berdasarkan level.....   | ivxiii  |
| Respon konsumen berdasarkan yang memotivasi.....   | ivxvi   |

## INTISARI

Penelitian ini menerapkan beberapa teori diantaranya adalah kualitas jasa, kepuasan/ ketidakpuasan konsumen dan perilaku konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa baik kualitas layanan ILP Cikini, seberapa banyak responden yang puas/ tidak puas dengan layanan ILP Cikini dan seberapa kuat niat responden untuk merespon atas kepuasan atau ketidakpuasan yang mereka rasakan. Responden dalam penelitian ini sebanyak 78 orang murid ILP Cikini pada term ganjil 01/06 dan pengambilan sampel penelitian ini menggunakan metode *convenience*.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas jasa ILP Cikini cukup baik (rerata= 3,50), sebagian besar dari murid ILP Cikini merasa puas dengan layanan ILP Cikini (92,31%), niat terkuat dari mereka yang puas adalah untuk belajar kembali setelah term berakhir (rerata= 3,97). Sementara itu sebagian kecil murid ILP Cikini (7,69%) tidak puas dengan layanan ILP Cikini, dari mereka yang tidak puas 1,28% berniat mengambil tindakan dan niat terkuat dari mereka yang mengambil tindakan adalah komplain kepada ILP Cikini atau ILP Pusat (rerata= 3), sedangkan 6,41% murid ILP Cikini lebih memilih untuk tidak melakukan tindakan dan niat terkuat mereka adalah menunjukkan sikap kurang menyenangkan (rerata= 4).

Saran yang dapat diberikan untuk ILP hendaknya memperbaiki dimensi "empati" dan "berwujud". Untuk memperbaiki dimensi "empati", guru ILP Cikini hendaknya berinteraksi dengan murid, untuk karyawan menyapa murid dengan menebut namanya dan menjawab telepon dengan bahasa Inggris, memahami kebutuhan murid yang bersekolah dan yang bekerja dan mengutamakan kepentingan murid. Sedangkan untuk memperbaiki dimensi "berwujud", ILP Cikini harus menambah fasilitas komputer untuk kelas TOEFL dan menyediakan satu unit televisi di tiap kelas untuk fasilitas pemberian materi bahasa Inggris secara visual. Guru ILP Cikini yang pria hendaknya berpakaian rapih, berdasi dan tidak memakai jeans, bagi yang wanita hendaknya berpakaian rapih, sopan dan tidak memakai jeans. ILP Cikini juga harus mampu menangani ketidakpuasan murid dan menjaga agar murid yang puas tidak kecewa. Hal ini dapat dilakukan dengan kotak saran, konseling, gahering keluarga besar ILP dan ILP Cikini dan kuesioner. ILP Cikini harus lebih cepat menanggapi keluhan murid untuk menjaga nama baik ILP.

Kata kunci: Kualitas Jasa, Kepuasan Konsumen, Perilaku Konsumen

### ABSTRACT

This research applied some theories such as SERVQUAL, Customer Satisfaction/ Dissatisfaction and Consumer Behavior. The purpose of this research is to find out how good ILP Cikini's service quality, how many students satisfied or dissatisfied, how strong their initiation to respond to satisfaction or dissatisfaction that they feel. Responden in this research are 78 students of ILP Cikini on term 01/06 using convenience sampling method.

The conclusion of this research is ILP Cikini's service quality is quite good (rerata=3,50), large number of students feel satisfied with ILP Cikini's service (92,31%), the strongest initiation of those whose satisfied is to study again when term ended (rerata=3,97). On the other hand, small number of ILP Cikini's student dissatisfied with ILP Cikini's service (7,69%), 1,28% of dissatisfied student is willing to take action and the strongest action is to complain to ILP Cikini or ILP headquarter (rerata= 3), while 6,41% of dissatisfied student is willing to take no action and the strongest initiation of them is to show less favorable attitude (rerata=4).

Recommendations for ILP Cikini are as follows; ILP Cikini should improve their "empathy and tangible" dimension because those are the lowest dimension of ILP Cikini. To improve "empathy", ILP Cikini's teacher should interact with student, for the staf they should be more friendly to all the guests by calling them by their name and answering phone call in English, understanding the needs of students and working person who study at ILP. In order to improve "tangible", ILP Cikini should add more computer for TOEFL class and provide television to teach English with better visualization. Male teachers should wear proper clothes, tie and not wearing jeans for female teacher should wear formal, proper clothes and not wear jeans. ILP Cikini should handle student's complain and dissatisfaction and to maintain those who satisfied. Counseling, gathering, recommendation box and kuesioner are helpful tools to communicate these complaints. ILP Cikini should handle students complain as soon as possible to maintain good brand of ILP.

Keyword: Service Quality, Customer Satisfaction, Consumer Behavior



## BAB I PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Kemampuan sebuah perusahaan jasa dalam bersaing sangat dipengaruhi oleh bagaimana kemampuan perusahaan itu memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Persaingan antara perusahaan jasa menjadi tinggi dikarenakan banyaknya perusahaan jasa yang berlomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan. Keunggulan bersaing menjadi pilihan bagi perusahaan jasa dalam menunjukkan keunikan di antara perusahaan sejenis, mulai dari perbaikan mutu jasa yang diberikan, penyempurnaan merek hingga program promosi yang menarik.

Kualitas jasa yang diberikan oleh perusahaan melalui karyawannya menjadi faktor penting bagi konsumen untuk dapat mengevaluasi mutu layanan yang mereka terima dibandingkan dengan mutu layanan yang mereka harapkan. Bila mereka merasa kualitas jasa yang mereka rasakan sesuai atau bahkan lebih baik dari yang mereka harapkan konsumen akan merasa puas, namun bila mereka merasa kualitas jasa yang mereka terima lebih buruk dari yang mereka rasakan maka mereka akan merasa tidak puas (Kotler, 2003:208).

Pentingnya kepuasan konsumen dalam bisnis jasa menjadikan pihak manajemen perusahaan jasa merasa penting untuk mengetahui keinginan konsumen dengan harapan bahwa dengan mengidentifikasi harapan konsumen dan memenuhinya maka akan timbul kepuasan konsumen terhadap perusahaan/ merek tersebut. Bila konsumen puas maka akan memberikan dampak yang baik bagi perusahaan yaitu konsumen dapat menjadi pelanggan setia dan menceritakan pengalamannya yang senang setelah menggunakan jasa tersebut kepada orang lain.

Jasa pendidikan merupakan salah satu bisnis jasa yang banyak diminati baik oleh investor maupun murid sebagai pelanggannya. Pendidikan formal di sekolah dan perguruan tinggi menjadi penting dikarenakan banyaknya permintaan akan tenaga lulusan sekolah dan khususnya lulusan perguruan tinggi. Hal ini dapat membuat perguruan tinggi menjadi eksklusif dan mahal, karena peminatnya sangatlah banyak. Selain itu ada pula pendidikan informal sebagai suplemen yang menunjang keahlian dan kepandaian dari masyarakat. Pendidikan informal yang ada di Indonesia diantaranya adalah pendidikan bahasa Inggris. Pendidikan bahasa Inggris di Indonesia sangatlah menjamur mulai dari yang berskala besar (memiliki banyak cabang atau memiliki lisensi International) atau berskala kecil (tidak memiliki banyak cabang atau tidak memiliki lisensi International). Pendidikan bahasa Inggris di Indonesia sangat penting dan memiliki pasar yang potensial mengingat Indonesia adalah negara yang bahasa pengantarnya bukan bahasa Inggris.



Ada beragam faktor yang mempengaruhi seseorang dalam menentukan pilihan tempat kursus bahasa Inggris. Faktor tersebut adalah faktor eksternal dan internal. Selain itu, dalam mencapai tahap penentuan pembelian suatu barang atau jasa, konsumen bergantung pada nilai, sikap dan persepsinya (Kotler, 2003:204).

Sebagai penyedia jasa layanan pendidikan bahasa Inggris, sejak 1977 International Language Programs telah menjadi salah satu yang memelopori pengajaran menggunakan guru penutur asli (*native speaker*). Saat ini ILP telah memiliki tenaga pengajar lokal dan telah berkembang menjadi 36 outlet tersebar di Jawa dan Sumatra (dikutip pada 1 Desember 2006, 13.00 wib, tersedia di :[www.ilpworld.com](http://www.ilpworld.com)).

Untuk menentukan pilihan belajar bahasa Inggris di ILP Cikini konsumen tentunya memiliki alasan yang beragam, oleh karena itu ILP Cikini dalam menawarkan jasanya perlu memperhatikan karakteristik konsumen seperti umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status sosial, gaya hidup, motivasi dan sikap.

Setelah murid belajar bahasa Inggris di ILP Cikini tentu akan muncul rasa puas/ tidak puas dari murid dan memunculkan pula respon mereka terhadap rasa puas/ tidak puas yang mereka rasakan. ILP Cikini perlu mengetahui kualitas jasa yang mereka berikan kepada murid, persentase kepuasan/ ketidakpuasan murid dan respon mereka bila mereka puas/ tidak puas. Hal ini bermanfaat sebagai tinjauan terhadap kinerja jasa ILP Cikini.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengangkat topik penulisan yaitu " **ANALISIS KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN KONSUMEN DAN PERILAKU PURNA BELI MURID ILP CIKINI JAKARTA**".

### **I.2 Perumusan Masalah**

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas jasa ILP Cikini?
2. Seberapa banyakkah responden yang puas dan yang tidak puas dengan layanan ILP Cikini?
3. Bagaimanakah perilaku purna beli murid ILP Cikini?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengukur kualitas layanan ILP Cikini.
2. Mengidentifikasi responden yang puas dan yang tidak puas dengan layanan ILP Cikini.
3. Mengidentifikasi perilaku purna beli murid ILP Cikini.

#### **I.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi ILP Cikini

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam menentukan strategi yang tepat dalam melayani konsumennya.

2. Bagi Masyarakat

Sebagai bahan rujukan dalam penelitian ilmiah di bidang perilaku konsumen.

3. Bagi Penulis

Sebagai media untuk memperluas wawasan ilmu pengetahuan yang dimiliki dengan keadaan yang sebenarnya.

#### **I.5 Pembatasan Masalah**

Masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah kualitas jasa ILP Cikini, kepuasan/ ketidakpuasan murid ILP setelah mengkonsumsi jasa (belajar) di ILP dan seberapa kuat niat konsumen untuk merespon kepuasan/ ketidakpuasan yang mereka rasakan.

#### **I.6 Sistematika Penulisan**

Penulisan thesis ini terdiri dari 5 (lima) bab yang disusun sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi uraian tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, pembatasan masalah dan sistematika penulisan.

## BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi uraian penjelasan secara teoritis yang diperoleh dari buku, kutipan, *website* dan jurnal yang berkaitan dengan topik penulisan untuk memperkuat dasar teori penelitian.

## BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi jenis penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional, metode pengambilan data, kriteria responden, kuesioner penelitian dan alat analisis.

## BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini memuat profil singkat ILP Cikini dan penyajian hasil analisis dari penelitian.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang bermanfaat bagi manajemen ILP Cikini untuk meningkatkan daya pikatnya pada konsumennya.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### II.1 Peranan Dalam Pembelian

Kotler (2003:200) berpendapat bahwa ada 5 peran yang dilakukan dalam keputusan membeli yaitu:

- a) Orang yang mengambil inisiatif (*Initiator*): Orang yang pertama kali menyarankan membeli suatu produk atau jasa tertentu.
- b) Orang yang mempengaruhi (*Influencer*): Seseorang yang pandangan atau nasihatnya memiliki pengaruh terhadap keputusan akhir.
- c) Orang yang mengambil keputusan (*Decider*): Orang yang memutuskan pada salah satu atau seluruh komponen atau keputusan membeli.
- d) Orang yang membeli (*Buyer*): Orang yang akan melakukan pembelian yang sesungguhnya.
- e) Orang yang memakai (*User*): Orang yang akan mengkonsumsi atau memakai produk atau jasa.

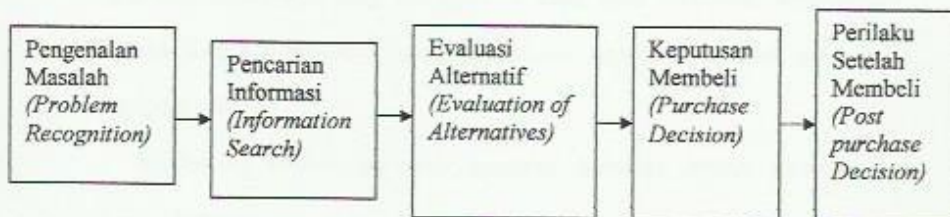
#### II.2 Tahapan Proses Membeli

Dalam mencapai keputusan terakhir untuk mengkonsumsi suatu barang atau jasa, terdapat beberapa tahapan yang dilalui oleh seseorang. Tahapan tersebut dijelaskan oleh sebuah model yaitu Model Lima Tahap Proses Membeli. Model ini



mendorong pemasar untuk memfokuskan pada proses membeli dan pada keputusan membeli (Kotler, 2003:202-208).

**Gambar 2.1**  
**Model Lima Tahap Proses Membeli**



\*) Sumber: Kotler (2003:204)

Model diatas menunjukkan tahapan yang dapat dilalui oleh konsumen dalam sampai kepada keputusan membeli yaitu didahului oleh pengenalan masalah lalu pencarian informasi kemudian evaluasi alternatif kemudian mengambil keputusan untuk membeli produk atau jasa dan berakhir pada perilaku setelah membeli

### II.2.1 Pengenalan Masalah

Dalam tahap pengenalan masalah, Kotler (2003:204) berpendapat bahwa tahap pengenalan masalah atau pengenalan kebutuhan merupakan tahap awal dari proses pembelian yang dapat dipengaruhi oleh rangsangan dari luar atau dari dalam diri seorang pembeli.

### II.2.2 Pencarian Informasi

Apabila seorang konsumen telah menentukan barang atau jasa yang akan dibeli, kemudian dia akan menentukan merek apa atau brand yang mana yang akan dibelinya. Untuk menentukannya konsumen dapat mengeliminasi atau mengabaikan brand atau merek apa yang dianggapnya tidak akan memenuhi kepuasannya. Menurut Kotler (2003:204) sumber informasi konsumen berasal dari empat kelompok, yaitu:

- a) Sumber Pribadi (*personal sources*): Keluarga, teman, tetangga dan kenalan.
- b) Sumber Komersil (*commercial sources*): Iklan, tenaga penjualan, penyalur, kemasan dan pameran.
- c) Sumber Umum (*public sources*): Media massa dan organisasi konsumen.
- d) Sumber Pengalaman (*experiential sources*): Pernah menangani, menguji dan menggunakan produk.

Melalui pengumpulan informasi, konsumen mempelajari merek atau brand yang bersaing dan ciri (keunikan) yang paling sesuai bagi pemenuhan kepuasannya. Perusahaan harus mampu mengidentifikasi merek yang menjadi pesaingnya dalam pasar produk atau jasa tersebut untuk kemudian mendesain daya pikat yang kompetitif (Kotler 2003:205).

### II.2.3 Evaluasi Alternatif

Pada tahap evaluasi alternatif tidak ada proses tunggal yang digunakan oleh seorang konsumen atau seluruh konsumen untuk segala situasi pembelian, lebih lanjut Kotler (2003:205) menerangkan bahwa konsumen memiliki proses evaluasi sebagai berikut:

- a) Konsumen mencoba untuk memuaskan suatu kebutuhan.
- b) Konsumen mencari manfaat tertentu dari suatu produk.
- c) Konsumen melihat suatu produk sebagai sekumpulan atribut dengan berbagai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan.

### II.2.4 Keputusan Membeli

Menurut Kotler (2003:207) dalam menentukan keputusan untuk membeli suatu produk, seorang konsumen dapat menentukan 5 *sub-decisions* yaitu:

- a) Keputusan berdasarkan merek
- b) Keputusan berdasarkan penjual.
- c) Keputusan berdasarkan jumlah barang.
- d) Keputusan berdasarkan waktu pembelian
- e) Keputusan berdasarkan metode pembayaran.

### II.2.5 Perilaku Setelah Membeli

Kotler (2003:208) menjelaskan perilaku setelah membeli yang akan muncul pada konsumen setelah seorang konsumen mengkonsumsi suatu produk adalah

munculnya tingkat kepuasan dan ketidakpuasan pada diri konsumen. Tugas seorang marketer tidaklah berakhir saat sebuah produk dibeli konsumen, melainkan berlanjut dengan kegiatan memonitor kepuasan setelah pembelian, perilaku setelah pembelian, penggunaan produk setelah pembelian.

### **11.3 Mutu Jasa (*Service Quality*)**

Kualitas jasa dapat menjadi alat untuk memenangkan persaingan bila kualitasnya lebih baik dari pesaingnya dan mampu melampaui harapan konsumennya. Harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman di masa lalu, pembicaraan dari mulut ke mulut dan iklan perusahaan jasa, lalu pelanggan membandingkan jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan (Kotler 2003:455).

Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam (Kotler 2003:455) membentuk model mutu jasa yang merupakan kriteria utama untuk mencapai mutu jasa yang tinggi dan disajikan dalam lima kesenjangan sebagai berikut:

- a) Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen:  
Manajemen tidak selalu memahami secara tepat apa yang diinginkan pelanggan.
- b) Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi mutu jasa:  
Manajemen mungkin memahami secara tepat keinginan pelanggan tetapi tidak menetapkan satu kumpulan standar kinerja tertentu.

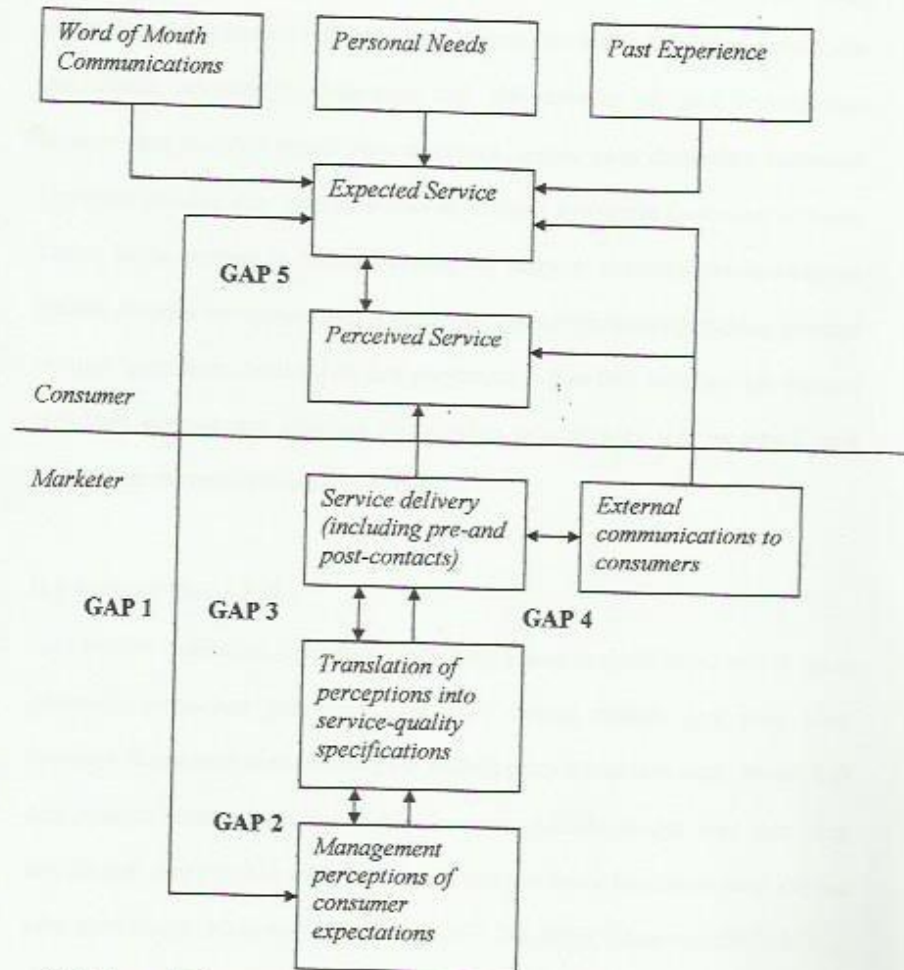
- c) Kesenjangan antara spesifikasi mutu jasa dan penyampaian jasa: Para petugas mungkin kurang terlatih, tidak mampu atau tidak mau memenuhi standar.
- d) Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal: Harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat para petugas perusahaan dan iklan perusahaan.
- e) Kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan: Kesenjangan itu terjadi bila pelanggan memiliki persepsi yang keliru tentang mutu jasa tersebut.

Selanjutnya Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam (Kotler 2003:455) berpendapat bahwa ada lima penentu mutu jasa, yaitu:

- a) Keandalan: Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat.
- b) Daya tanggap: Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.
- c) Kepastian: Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
- d) Empati: Kersediaan untuk peduli, memberi perhatian pribadi kepada pelanggan.
- e) Berwujud: Penampilan fasilitas fisik, peralatan, petugas dan materi komunikasi.



Gambar 2.2  
Service Quality Model



\*) Sumber: A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml dan Leonard L. Berry dalam Kotler (2003:456)

Gambar 2.2 di atas menggambarkan model kualitas jasa dari dua sisi, yaitu dari sisi konsumen dan dari sisi pemasar. Dari sisi konsumen, layanan yang diharapkan oleh konsumen dibentuk dari komunikasi mulut, kebutuhan pribadi dan pengalaman sebelumnya. Sedangkan dari sisi pemasar ada dua kemungkinan layanan yang mungkin terjadi yaitu mencapai layanan yang diharapkan konsumen (*expected service*) atau layanan di bawah harapan konsumen (*perceived service*). Dalam usaha memenuhi harapan konsumen, pemasar berusaha mewujudkannya melalui persepsi manajemen terhadap harapan konsumen, menterjemahkan persepsi menjadi spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa baik sebelum dan sesudah terjadinya layanan jasa sehingga dalam tahap penyampaian jasa ini terjadi pula komunikasi eksternal dengan konsumen.

#### II.4 Evaluasi Purna Beli

Setelah pembelian, konsumen mengalami proses evaluasi purna beli di mana konsumen merasakan puas atau tidak puas dengan produk/ jasa yang telah dibelinya. Konsumen akan merasa puas apabila produk atau jasa yang mereka beli dan gunakan memenuhi atau melebihi harapan. Apabila produk atau jasa yang mereka beli dan gunakan tidak memenuhi harapan maka konsumen akan merasa tidak puas (Engel, Blackwell dan Miniard 1995:273 dalam Sumarwan 2004:321).

## **II.5 Kepuasan dan Ketidakpuasan Pasca Pembelian**

Perilaku konsumen pasca pembelian diawali oleh respon yang muncul padanya pasca pembelian, yaitu kepuasan dan ketidakpuasan. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap produk akan mempengaruhi perilaku konsumen selanjutnya. Bila seorang konsumen merasa puas, ia akan menunjukkan kemungkinan untuk membeli produk tersebut lagi, sedangkan bila tidak puas, konsumen akan mengacuhkan dan mengembalikan produk tersebut (Kotler, 2003:208). Kepuasan dan ketidakpuasan memegang peran penting dalam strategi produk, sehingga penelitian mengenai kepuasan dan ketidakpuasan layak mendapat perhatian khusus (Peter dan Olson, 2000:157).

### **II.5.1 Kepuasan**

Ketika persepsi atas daya guna suatu produk sesuai atau lebih baik dari yang diharapkan, maka akan timbul kepuasan. (Best dan Coney, 2004:638). Pendapat yang serupa tentang kepuasan diungkapkan oleh Assael (2001:90) yaitu timbulnya kepuasan adalah pada saat harapan konsumen terpenuhi atau melebihi dan memperkuat keputusan pembelian.

Menurut Kotler (2003:208) kepuasan sesudah pembelian adalah fungsi kedekatan antara harapan konsumen dan kehandalan produk. Apabila kehandalan produk berada dibawah harapan maka konsumen akan kecewa, bila memenuhi harapan, maka konsumen akan merasa puas dan bila melampaui harapan, maka konsumen akan merasa senang.

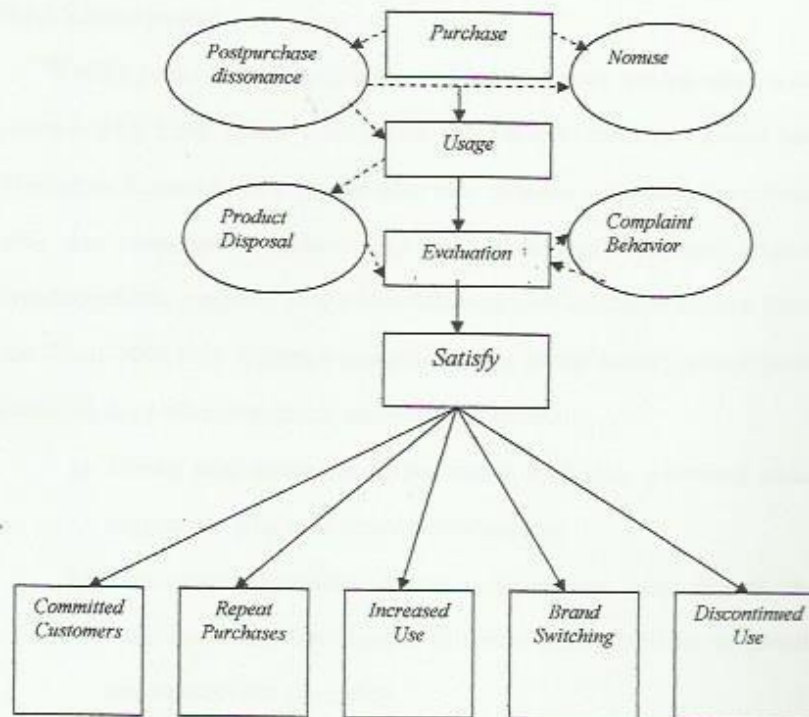
Kepuasan konsumen adalah konsep penting dalam konsep pemasaran dan penelitian konsumen. Sudah menjadi pendapat umum bahwa jika konsumen merasa puas dengan suatu produk atau merek, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya serta memberitahu orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut (Peter dan Olson, 2000:157).

Lebih lanjut kepuasan tidak hanya muncul pada saat menghabiskan/menggunakan daya guna suatu produk melainkan ada kepuasan secara menyeluruh, seperti yang dinyatakan oleh Hawkins, Best dan Coney (2004:638) bahwa kepuasan secara menyeluruh dapat melingkupi kepuasan terhadap proses pembelian, informasi yang tersedia untuk menentukan keputusan, mengalami pembelian yang sesungguhnya, kepuasan terhadap jasa atau produk yang dibeli. Kepuasan terhadap satu komponen seperti produk yang dibeli juga dapat dipengaruhi oleh komponen lain seperti tenaga penjual.

Kepuasan yang muncul setelah pembelian dapat pula muncul bila produk / jasa yang diklaim berkualitas baik oleh pihak pemasar pada kenyataannya sesuai dengan kualitas produk/ jasa tersebut yang sesungguhnya. Beberapa pemasar justru mengatakan kualitas produk/ jasa yang mereka jual baik meskipun kualitas yang sesungguhnya sangat baik, dengan tujuan pada saat konsumen membeli produk/ jasa tersebut konsumen merasakan kepuasan yang melebihi harapan mereka (Kotler,2003:208).



**Gambar 2.3**  
**Perilaku Konsumen Pasca Pembelian**  
**dan Respon Kepuasan**



\*) Sumber: Hawkins, Best dan Coney (2004:626)

Gambar 2.3 diatas menunjukkan sikap konsumen apabila konsumen merasa puas. Setelah konsumen membeli dan menggunakan produk atau jasa kemudian konsumen akan mengevaluasi apakah ia merasa puas atau tidak. Bila konsumen merasa puas, maka konsumen dapat bersikap sebagai konsumen setia, membeli



kembali, meningkatkan penggunaan, beralih ke merek lain atau berhenti menggunakan.

### II.5.2 Ketidakpuasan

Ketidakpuasan muncul apabila harapan pra pembelian ternyata tidak cocok secara negatif. Yaitu, kinerja suatu produk ternyata lebih buruk dari kinerja yang diharapkan. Konsumen yang merasa tidak puas terhadap suatu produk cenderung tidak akan melakukan pembelian ulang dan bahkan dapat mengecam langsung kepada produsen, pengecer, serta menceritakannya pada konsumen lainnya. (Peter dan Olson, 2000:160). Beberapa generalisasi yang dibuat tentang ketidakpuasan konsumen dan perilaku mengecam adalah sebagai berikut:

- a) Mereka yang mengecam karena merasa tidak puas cenderung adalah anggota dari grup sosioekonomi menengah atas.
- b) Karakteristik kepribadian, termasuk dogmatisme, pusat kontrol, dan kepercayaan diri, tidak banyak kaitannya dengan perilaku mengecam, atau bahkan tidak sama sekali.
- c) Tingkat keseriusan perasaan tidak puas atau permasalahan yang disebabkan oleh ketidakpuasan ternyata berkaitan secara positif dengan perilaku mengecam.
- d) Semakin besar perasaan tidak puas yang dibebankan pada seseorang di luar orang yang merasa tidak puas, semakin tinggi kecenderungan terjadinya kecaman.

- e) Semakin positif persepsi tentang kepekaan pengecer terhadap keluhan konsumen, semakin tinggi kecenderungan terjadinya kecaman.

Dalam ketidakpuasan yang timbul pada konsumen, terdapat dua keputusan utama yang muncul pada konsumen, yaitu tidak mengambil tindakan (*take no action*) atau mengambil tindakan (*take action*). Lebih lanjut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Tidak mengambil tindakan (*Take no action*)

Dengan tidak mengambil tindakan konsumen memutuskan untuk berada dalam situasi tidak puas. Meskipun pada situasi demikian konsumen tidak mengambil tindakan namun konsumen memiliki kecenderungan untuk bersikap kurang senang terhadap toko atau merek tersebut (Hawkins, Best dan Coney, 2004:641).

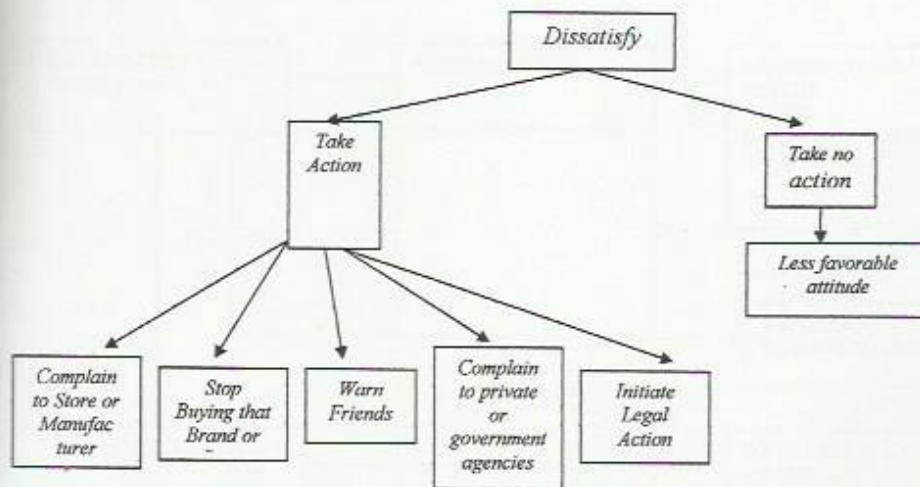
- b) Mengambil tindakan (*Take action*)

Ada lima hal yang mungkin dilakukan konsumen yang mengambil tindakan bila merasa tidak puas yaitu komplain kepada toko atau pabrik, berhenti membeli di toko atau merek tersebut, memperingatkan teman, komplain kepada perwakilan swasta/ pemerintah dan mengajukan tuntutan hukum. Kelima tindakan tersebut dapat merugikan perusahaan baik secara langsung dalam hal kehilangan penjualan maupun tidak langsung bila konsumen lebih memilih untuk hanya menunjukkan sikap kurang senang terhadap perusahaan/ merek tersebut. Karena itu pihak pemasar harus mampu meminimalkan kemungkinan terjadinya

ketidakpuasan dan menangani ketidakpuasan saat terjadi (Hawkins, Best dan Coney, 2004:641).

Respon ketidakpuasan konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.4 berikut ini:

**Gambar 2.4 Respon Ketidakpuasan**



\*) Sumber: Hawkins, Best dan Coney (2004,641)

Gambar 2.4 diatas menggambarkan respon konsumen yang merasa tidak puas. Ada 2 kemungkinan yang dapat dipilih oleh konsumen yaitu melakukan tindakan atau tidak melakukan tindakan. Bila konsumen melakukan tindakan ada 5 hal yang dapat dilakukan oleh konsumen yaitu komplain ke toko/ pabrik, berhenti membeli merk tersebut/ membeli dari toko tersebut, memperingatkan teman, komplain ke perwakilan swasta/ pemerintah, menuntut melalui jalur hukum. Namun bila konsumen memilih tidak bertindak, konsumen dapat menunjukkan sikap kurang senang terhadap merk/ toko tersebut.

**Gambar 2.5**  
Kognisi yang Mendahului dan Konsekuensi dari Kepuasan

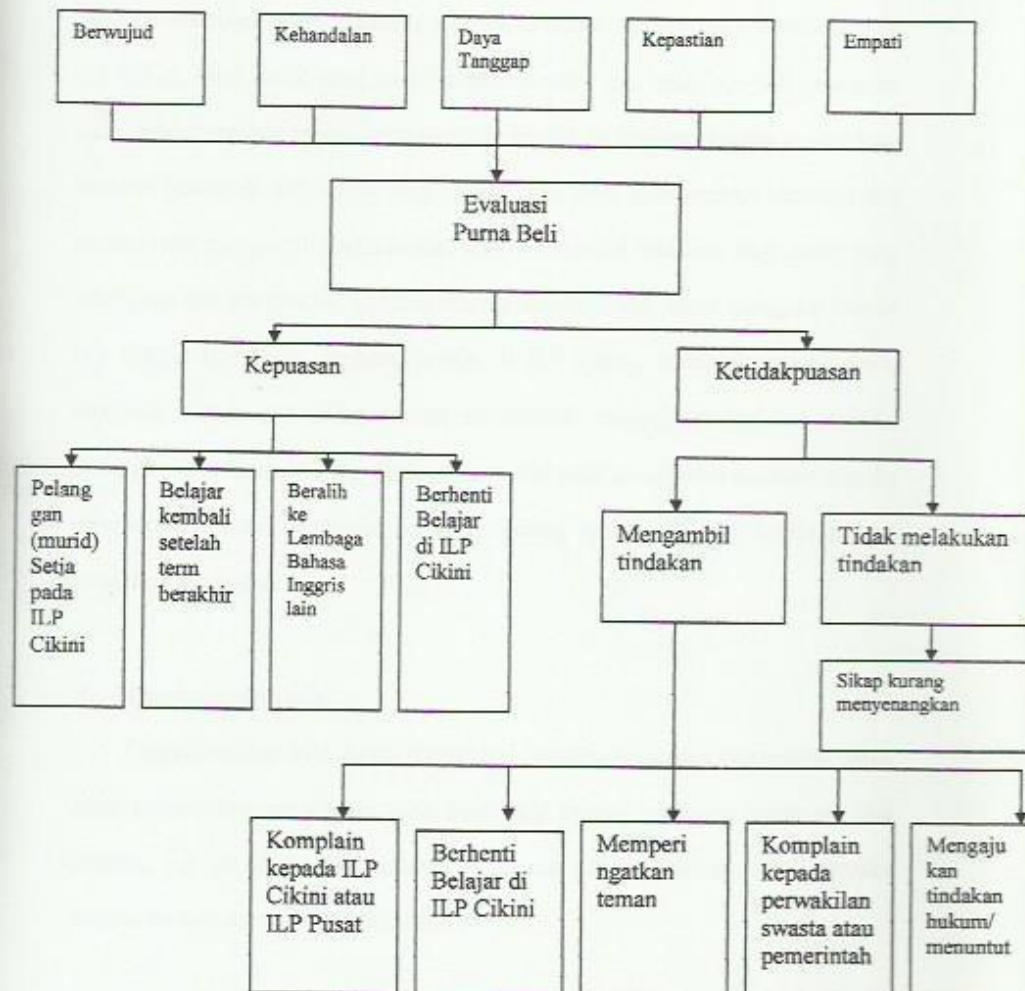


\*)Sumber: Richard L. Oliver, "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions," *Journal of Marketing Research* 17 (1980:462) dalam Peter, Paul dan Jerry Olson (2000:161)

Gambar 2.5 diatas menjelaskan kinerja produk menentukan terjadinya ketidakcocokan positif (kinerja produk melampaui harapan) atau ketidakcocokan negatif (kinerja produk dibawah harapan) lalu muncul kepuasan atau ketidakpuasan dan sikap/ keinginan pasca pembelian.



**Gambar 2.6**  
**Model Penelitian Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen**  
**Dan Perilaku Purna Beli Murid ILP Cikini Jakarta**



\*) Diadaptasi dari A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml dan Leonard L. Berry dalam Kotler (2003:456) dan Hawkins, Best dan Coney (2004: 626, 641)



Gambar 2.6 di atas merupakan model dari penelitian ini. Model tersebut menjelaskan bahwa mutu jasa yang telah di terima oleh murid ILP Cikini berperan dalam menentukan puas/ tidaknya mereka terhadap layanan yang diberikan oleh ILP Cikini. Bagi murid yang puas mereka memiliki niat untuk menjadi pelanggan setia, belajar kembali setelah term berakhir, beralih ke lembaga bahasa Inggris lain, berhenti belajar di ILP Cikini. Bagi murid yang tidak puas mereka memiliki dua pilihan yaitu mengambil tindakan atau tidak mengambil tindakan. Bagi murid yang tidak puas dan mengambil tindakan mereka memiliki niat untuk komplain kepada ILP Cikini/ ILP Pusat, berhenti belajar di ILP Cikini, memperingatkan teman, komplain kepada perwakilan swasta/ pemerintah, mengajukan tindakan hukum. Sedangkan bagi mereka yang tidak puas namun tidak mengambil tindakan mereka memiliki niat untuk menunjukkan sikap kurang senang terhadap ketidakpuasan yang mereka rasakan.

## **II.6 Pengelompokan usia**

Pengelompokan usia dalam memahami perilaku konsumen bermanfaat untuk dapat menentukan pendekatan yang tepat bagi masing – masing kelompok usia tersebut, hal ini disebabkan adanya perbedaan tahun kelahiran, usia, perilaku mereka berdasarkan usia (Assael, 2001:385-399).

Pengelompokan usia dibagi dalam 5 kelompok sebagai berikut:

- a) *Preteens*: Usia antara 8-12 tahun, mereka yang berada dalam rentang usia ini berpotensi sebagai konsumen di masa datang, karena kemampuan mereka untuk berbelanja masih bergantung pada orang tua.
- b) *Teens*: Usia antara 13 – 19 tahun, mereka yang berada pada rentang usia ini memiliki kepedulian yang tinggi terhadap media, karenanya televisi, radio dan media cetak banyak memberikan masukan, iklan dan gaya hidup pada mereka.
- c) *Generations Xers*: Usia antara 20 – 32 tahun, mereka adalah mahasiswa dan eksekutif muda. Mereka adalah penggemar makan di restoran, minuman alkohol, pakaian dan elektronik namun memiliki ketertarikan untuk menabung untuk hari tua mereka.
- d) *Baby Boomers*: Usia antara 33 – 51 tahun, mereka yang berusia di rentang ini memiliki pendapatan yang baik karena tingkat pendidikan yang mereka dapatkan. Mereka kebanyakan sudah berumah tangga dengan pendapatan ganda apabila pasangan suami istri tersebut keduanya bekerja, hal ini menyebabkan mereka sangat potensial untuk menjadi target pemasaran.
- e) *Mature*: Usia diatas 50 tahun, semakin tua mereka yang berada dalam rentang usia ini, kemampuan mereka untuk berbelanja dan memperoleh pendapatan berkurang. Namun kewajiban mereka untuk memenuhi kebutuhan anak berkurang, karena kebanyakan dari mereka telah selesai

membiyai pendidikan dan pernikahan anak mereka. Kelompok usia ini dibagi lagi menjadi 4 kelompok, yaitu *the bridge generation* usia antara 50-64 tahun *the elderly* usia antara 65-74 tahun, *the aged* usia antara 75-84 tahun dan *the very old* usia diatas 85 tahun.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **III.1 Jenis Penelitian**

Penelitian yang dilakukan penulis merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan survei karena data-datanya dianalisis tanpa menggunakan statistik (Kountur, 2005:17) dan penulis mencoba untuk mengolah data yang diperoleh melalui sampel dari suatu populasi. Menurut Kerlinger (1996) dalam Riduwan (2004:49) penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang bertujuan 'memberikan gambaran/ uraian atas suatu keadaan sejelas mungkin. Alur pemikiran dalam penelitian ini menggunakan proses deduksi yaitu mengambil kesimpulan yang mewakili bukti yang ditemukan melalui premis/ alasan. Penelitian ini menyajikan kumpulan teori untuk menghasilkan suatu konsep lalu mengambil kesimpulan (Cooper dan Schindler, 2003:36).

##### **III.2 Populasi dan Sampel**

###### **III.2.1 Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah murid ILP yang tengah belajar pada term ganjil 01/06 pada saat penelitian dilakukan dan minimal duduk di level YAC 1

(*Young Adult Course 1*). Hal ini dilakukan karena mereka yang berada di level minimal YAC 1 dianggap sudah mampu memahami kuesioner.

### III.2.2 Sampel

Sampling adalah memilih sebagian dari elemen dari sebuah populasi untuk kemudian diambil kesimpulan tentang keseluruhan populasi (Cooper dan Schindler, 2003:179). Sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* yaitu metode sampling yang tidak memberikan kemungkinan yang sama bagi setiap unsur dalam populasi untuk dipilih juga dapat dikatakan nonrandom dan subyektif (Cooper dan Schindler, 2003:183).

Penelitian ini menggunakan *sampling aksidental* atau *convenience sampling* dimana penulis memilih responden yang ditemui oleh penulis yang merupakan murid ILP Cikini yang tengah menyelesaikan belajar di ILP Cikini sekurang-kurangnya pada term pertama dan duduk di level sekurang-kurangnya YAC 1. Menurut Simamora (2004:40) *convenience sampel* merupakan bagian dari sampel non probability dimana periset memilih orang yang paling mudah dihubungi. Sedangkan menurut Riduwan (2004:62), *covenience sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik/ ciri-cirinya, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel/ responden. *Convenience sampel* (cara dipermudah) menurut Umar (2004:91) hasil dari *convenience sampel*



dapat menunjukkan bukti-bukti yang cukup berlimpah, sehingga prosedur pengambilan sampel yang lebih canggih tidak diperlukan lagi.

### III.3 Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a) Variabel Kepuasan Pelanggan:

- a.1 *Tangibles* (Berwujud)
- a.2 *Reliability* (Keandalan)
- a.3 *Responsiveness* (Daya Tanggap)
- a.4 *Assurance* (Kepastian)
- a.5 *Empathy* (Empati)

b) Variabel Perilaku Pasca Pembelian:

• (Kepuasan)

- b.1 *Committed Customer* (Pelanggan Setia)
- b.2 *Repurchase* (Belajar kembali)
- b.3 *Brand Switching* (Beralih ke lembaga bahasa Inggris lain)
- b.4 *Stop buying* (Berhenti belajar di ILP Cikini)

(Ketidakpuasan) – take action

- b.5 *Complain to store or manufacturer* (komplain ke ILP Cikini atau ILP pusat)
- b.6 *Stop buying* (berhenti belajar di ILP Cikini)
- b.7 *Warn friends* (memperingatkan teman)

b.8 *Complain to private or government agencies* (komplain ke perwakilan swasta atau pemerintah)

b.9 *Initiate legal action* (melaksanakan gugatan secara hukum)

(Ketidakpuasan) – take no action

b.10 *Less favorable attitude* (perilaku kurang menyenangkan)

#### **III.4 Definisi Operasional**

Definisi Operasional dari penelitian ini adalah Bahwa 5 variabel kualitas jasa memberikan kontribusi bagi konsumen untuk melakukan evaluasi dan membandingkan layanan yang dirasakan dan yang diharapkan untuk kemudian menentukan apakah mereka puas atau tidak, lalu menentukan perilaku apa yang akan dilakukan setelah belajar bahasa Inggris di ILP Cikini.

Setiap variabel kualitas jasa diukur dengan *skala Likert*, dimana (1) Sangat buruk, (2) Buruk, (3) Cukup Baik, (4) Baik dan (5) Baik Sekali. Sedangkan untuk mengukur puas atau tidaknya murid ILP Cikini menggunakan pilihan puas dan tidak puas. Untuk mengukur perilaku purna beli penulis menggunakan *skala Likert*, dimana (1) Sangat lemah, (2) Lemah, (3) Cukup kuat, (4) Kuat dan (5) Sangat kuat.

#### **III.5 Metode Pengambilan Data**

Cara yang dilakukan oleh penulis dalam pengambilan data adalah dengan melakukan *field research* ke International Language Program Cikini dengan menggunakan *questionnaire* dalam format *closed question* dengan skala *Likert*

dimana bentuk pertanyaan yang akan ditanyakan hanya memberikan kesempatan bagi responden untuk memilih 5 opsi/ respon (Cooper dan Schindler, 2003: 253 dan 270). Untuk mengukur penilaian kualitas jasa ILP Cikini penulis menerapkan 5 opsi/ respon sebagai berikut; sangat tidak setuju (skor 1), tidak setuju (skor 2), netral (skor 3), setuju (skor 4) dan sangat setuju (skor 5). Untuk menentukan kepuasan konsumen dan ketidakpuasan konsumen penulis menggunakan 2 opsi/ respon dalam bentuk (*yes/ no question*). Penulis menerapkan pula 5 opsi/ respon pada kuat/ lemahnya respon murid ILP Cikini purna beli yaitu; sangat lemah (skor 1), lemah (skor 2), cukup kuat (skor 3), kuat (skor 4), sangat kuat (skor 5). Menurut Umar (2004:49) kuesioner/ angket merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan/ pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut, daftar pertanyaan bersifat tertutup jika alternatif-alternatif jawaban telah disediakan. Skala *Likert* dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial (Riduwan, 2004:86).

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner dari murid ILP dan wawancara dengan pihak ILP Cikini. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui sumber literatur, jurnal dan *website*.

### **III.6 Kriteria Responden**

Kuesioner dibagikan kepada responden secara *convenience* tanpa menentukan banyaknya sampel. Kuesioner dibagikan pada murid ILP yang belajar di ILP Cikini

pada level minimal yaitu YAC I (*Young Adult Course I*). YAC I merupakan level bahasa Inggris untuk mereka yang beranjak remaja atau sudah lulus dari level RED (*Children Course*), karena mereka yang duduk di level minimal YAC I sudah dianggap mampu untuk memahami kuesioner. Kuesioner tersebut dibagikan pada tanggal 13 dan 14 Maret 2006 dari term 01/06 ILP Cikini yang berlangsung 24 Januari – 24 Maret 2006.

Responden yang bersedia untuk mengisi kuesioner penelitian ini adalah sebanyak 81 orang responden. Responden yang menjawab dengan prosedur yang benar adalah sebanyak 78 orang responden dan 3 orang responden lainnya tidak menjawab dengan prosedur yang benar. Kuesioner tersebut dibagikan pada periode akhir term ganjil tepatnya tanggal 13 dan 14 Maret 2006 dari term 01/06 ILP Cikini yang berlangsung 24 Januari – 24 Maret 2006.

### **III.7 Kuesioner Penelitian**

Kuesioner dalam penelitian ini diadaptasi dari beberapa sumber. Sumber penelitian ini dan adaptasi pernyataan dalam penelitian "ANALISIS KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN KONSUMEN DAN PERILAKU PURNA BELI MURID ILP CIKINI JAKARTA" adalah sebagai berikut:



Tabel 3.1  
Sumber dan Adaptasi Pernyataan

| Sumber   | Pernyataan dari Sumber  | Adaptasi Pernyataan   |
|--|---|---|
| Engelland, Brian T, Letty Workman and Mandeep Singh (1997:244) | <b>A. Tangibles (Berwujud)</b><br>1. Have up-to-date equipment.<br>2. Have visually appealing physical facilities.<br>3. Have well-dressed and neat-appearing employees.  | <b>A. Tangibles (Berwujud)</b><br>1. ILP Cikini memiliki peralatan yang modern.<br>2. ILP Cikini memiliki fasilitas yang terlihat menarik.<br>3. Staf dan Guru ILP Cikini berpenampilan rapih.  |
|  | <b>B. Reliability (Kehandalan)</b><br>4. Promise to do something by a certain time and then do it.<br>5. Show a sincere interest in solving your problems.<br>6. Are dependable.<br>7. Provide services at the time they promise to do so.<br>8. Keep their records accurately. | <b>B. Reliability (Kehandalan)</b><br>4. Guru dan Staf ILP Cikini menepati janji.<br>5. Guru dan Staf ILP Cikini menunjukkan kejujuran dalam memecahkan masalah yang dihadapi murid.<br>6. Guru dan Staf ILP Cikini dapat diandalkan.<br>7. Guru dan Staf ILP Cikini menyediakan layanan pada saat yang dijanjikan.<br>8. Guru dan Staf ILP Cikini menyimpan catatan tentang murid dengan akurat. |
|  | <b>C. Responsiveness (Daya Tanggap)</b><br>9. Tell students when they will be served.<br>10. Serve students promptly.<br>11. Always be eager to provide assistance.<br>12. Never be too busy to respond to requests promptly.   | <b>C. Responsiveness (Daya Tanggap)</b><br>9. Staf dan Guru ILP Cikini memberitahukan kapan akan melayani anda.<br>10. Staf dan Guru ILP Cikini segera melayani murid.<br>11. Staf dan Guru ILP Cikini selalu berkeinginan memberikan bantuan.<br>12. Staf dan Guru ILP Cikini tidak pernah merasa terlalu sibuk untuk segera melayani murid.   |
|  | <b>D. Assurance (Kepastian)</b><br>13. Have employees who earn your trust.<br>14. Help students feel safe in their transactions.<br>15. Have polite employees.<br>16. Have the knowledge to answer your questions.  | <b>D. Assurance (Kepastian)</b><br>13. ILP Cikini memiliki Guru dan Staf yang dapat dipercaya.<br>14. Staf ILP Cikini membantu murid agar merasa aman dan nyaman dalam bertransaksi.<br>15. Guru dan Staf ILP Cikini bersikap jujur.<br>16. Guru dan Staf ILP Cikini memiliki   |



|  |   |   |
|--|---|---|
|  |   | kemampuan untuk menjawab pertanyaan murid.  |
|  | <b>E. Empathy (Empati)</b><br>17. Have employees who give personal attention.<br>18. Know the needs of their customers.<br>19. Have the student's best interests at heart.<br>20. Have operating hours convenient to all.   | <b>E. Empathy (Empati)</b><br>17. ILP Cikini memiliki Guru dan Staf yang memberikan perhatian secara pribadi.<br>18. Guru dan Staf ILP Cikini memahami kebutuhan murid.<br>19. Guru dan Staf ILP Cikini selalu mengedepankan kepentingan murid.<br>20. Guru dan Staf ILP Cikini bekerja pada jam yang nyaman dan sesuai untuk melayani murid.   |
| McCollough, Michael A, Leonard L. Berry and Manjit S. Yadav (2000:127) | <b>F. Evaluation (Evaluasi)</b><br>21. Overall, how satisfied or dissatisfied did this experience leave you feeling?<br>22. How well did this service experience meet your needs?<br>23. Overall, I am satisfied with this experience.  | <b>F. Evaluation (Evaluasi)</b><br>21. Secara keseluruhan, saya puas dengan layanan ILP Cikini.<br>22. Secara keseluruhan, saya tidak puas dengan layanan ILP Cikini dan berniat melakukan tindakan<br>23. Secara keseluruhan, saya tidak puas dengan layanan ILP Cikini namun tidak berniat melakukan tindakan   |
| Baloglu, Seyhmus (2002:51)   | <b>SATISFACTION (KEPUASAN)</b><br><b>G. Committed Customer (Pelanggan Setia)</b><br>24. I am "emotionally attached" to this casino.<br>25. I have a sense of belonging to this casino.<br>26. The friendliness of the staff in this casino makes me feel good.<br>27. I enjoy visiting this casino.<br>28. Although there are other casino alternatives, I still like going to this casino. | <b>SATISFACTION (KEPUASAN)</b><br><b>G. Committed Customer (Pelanggan Setia)</b><br>24. Saya merasa memiliki keterikatan secara emosional dengan ILP Cikini.<br>25. Saya merasa turut menjadi bagian dari ILP Cikini.<br>26. Keramahan dari Guru dan Staf ILP Cikini membuat saya merasa senang.<br>27. Saya merasa senang berkunjung ke ILP Cikini.<br>28. Meskipun ada tempat belajar bahasa Inggris yang lain saya tetap memilih ILP Cikini. |
| Hawkins, Best dan Coney (2004:626)                                     | <b>H. Repeat Purchase (Belajar Kembali)</b>   | <b>H. Repeat Purchase (Belajar Kembali)</b><br>29. Saya berniat belajar kembali pada term/ level selanjutnya di ILP Cikini.   |
| Hawkins, Best dan Coney (2004:626)                                     | <b>I. Brand Switching (Beralih)</b>   | <b>I. Brand Switching (Beralih)</b><br>30. Saya berniat belajar bahasa Inggris di lembaga bahasa lain pada term/ level selanjutnya.   |

|   |   |  |
|---|---|--|
| Hawkins, Best dan Coney (2004:626)                                | <b>J. Discontinued Use (Berhenti)</b>   | <b>J. Discontinued Use (Berhenti)</b><br>31. Saya tidak berniat untuk melanjutkan belajar bahasa Inggris di ILP Cikini untuk term/ level selanjutnya.  |
| Hawkins, Best dan Coney (2004:641)                                | <b>DISSATISFACTION- TAKE ACTION (KETIDAKPUASAN – MENGAMBIL TINDAKAN)</b><br><b>K. Complain to Store or Manufacturer (Komplain ke ILP Cikini/ ILP Pusat)</b>     | <b>DISSATISFACTION- TAKE ACTION (KETIDAKPUASAN-MENGAMBIL TINDAKAN)</b><br><b>K. Complain to Store or Manufacturer (Komplain ke ILP Cikini/ ILP Pusat)</b><br>32. Saya berniat mengajukan komplain kepada ILP Cikini atau ILP Pusat |
| Hawkins, Best dan Coney (2004:641)                                | <b>L. Stop Buying that Brand or Store (Berhenti Belajar)</b>  | <b>L. Stop Buying that Brand or Store (Berhenti Belajar)</b><br>33. Saya berniat berhenti belajar bahasa Inggris di ILP Cikini   |
| Richins, M.L. 1984) dalam Lau,Geok Theng dan Sophia Ng (2001:165) | <b>M. Warn Friends (Memperingatkan Teman)</b><br>34. Dissatisfied consumers tend to express their dissatisfaction to their friends                              | <b>M. Warn Friends (Memperingatkan Teman)</b><br>34. Saya berniat memperingatkan teman-teman saya agar tidak belajar di ILP Cikini   |
| Hawkins, Best dan Coney (2004:641)                                | <b>N. Complain to Private or Government Agencies (Komplain ke Perwakilan Swasta/ Pemerintah)</b>  | <b>N. Complain to Private or Government Agencies (Komplain ke Perwakilan Swasta/ Pemerintah)</b><br>35. Saya berniat mengajukan komplain terhadap ILP Cikini melalui perwakilan swasta/ pemerintah                                 |
| Hawkins, Best dan Coney (2004:641)                                | <b>O. Initiate Legal Action (Mengajukan Tindakan Hukum)</b>   | <b>O. Initiate Legal Action (Mengajukan Tindakan Hukum)</b><br>36. Saya berniat mengajukan tindakan hukum terhadap ILP Cikini  |
| Hawkins, Best dan Coney (2004:641)                                | <b>DISSATISFACTION- TAKE NO ACTION (KETIDAKPUASAN – TIDAK MENGAMBIL TINDAKAN)</b>   | <b>DISSATISFACTION-TAKE NO ACTION (KETIDAKPUASAN-TIDAK MENGAMBIL TINDAKAN)</b>   |
| Blodgett, Jeffrey dan Ronald Anderson (2000:336)                  | <b>P. Less Favorable Attitude (Sikap Kurang Menyenangkan)</b><br>37. I find it hard to say anything and reluctant to complain when I'm unhappy with a purchase. | <b>P. Less Favorable Attitude (Sikap Kurang Menyenangkan)</b><br>37. Saya lebih memilih untuk diam dan tidak berniat melakukan tindakan.   |

### III.8 Alat Analisis

Analisis yang akan digunakan oleh penulis adalah analisis deskriptif, yaitu untuk menjelaskan data yang diperoleh dari responden untuk diolah menjadi data yang representatif dan dapat menjelaskan keadaan yang sesungguhnya terhadap objek penelitian. Analisis deskriptif mencari jawaban atas pertanyaan seperti: siapa, apa, kapan, dimana dan bagaimana (Cooper dan Schindler, 2003: 10). Data yang didapat melalui kuesioner diolah dengan mencari nilai rerata dan persentase dengan program Microsoft Excel.



## BAB IV

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN ANALISIS DATA

#### IV.1 Latar Belakang Perusahaan

ILP (*International Language Program*) adalah lembaga pendidikan bahasa Inggris yang berdiri pada tahun 1977. Sebagai salah satu penyedia jasa pendidikan bahasa Inggris, ILP merupakan pelopor pengajaran bahasa Inggris dengan guru penutur asli (*native speaker*) dan saat ini telah memiliki tenaga pengajar lokal dan kini ILP telah berkembang menjadi 36 outlet yang tersebar di pulau Jawa dan Sumatra (dikutip pada 1 Desember 2006, 13:00 wib, tersedia di: [www.ilpworld.com](http://www.ilpworld.com)).

ILP Cikini sebagai *franchise* dari International Language Program berdiri pada 1 Juli 2002. Menempati bangunan dengan luas tanah 159 m<sup>2</sup> dan luas bangunan 636 m<sup>2</sup> di Jl. Cikini Raya no. 58 C-D Central Cikini, Menteng Jakarta Pusat, saat ini ILP Cikini memiliki 15 ruang kelas, melayani 39 kelas (internal dan eksternal) dengan jumlah murid mencapai 447 orang. ILP Cikini memiliki 13 tenaga pengajar dan 9 orang karyawan (sumber: wawancara dengan ILP Cikini, 1 Desember 2006).



#### IV.2 Visi Perusahaan

Visi *International Language Program* adalah sama pada setiap outletnya, yaitu; visi bagi masyarakat, bagi sistem pendidikan, bagi karyawan ILP dan bagi yayasan pendidikan ILP (dikutip pada 1 Desember 2006, 13:00 wib, dari [www.ilpworld.com](http://www.ilpworld.com)).

Ketiga visi ILP tersebut adalah sebagai berikut:

a. Bagi Masyarakat

Menyediakan pendidikan bahasa dengan kualitas lebih tinggi untuk mendukung pembangunan Indonesia dan masyarakatnya.

b. Bagi Sistem Pendidikan

Menyumbangkan pengetahuan dan berbagi pengalaman di bidang pendidikan bahasa.

c. Bagi Karyawan ILP

Memberikan kesempatan berkarir setinggi mungkin dan mengembangkan diri seiring dengan perkembangan ILP.

d. Bagi Yayasan Pendidikan ILP

Mengembangkan materi pengajaran yang terbaik melalui serangkaian penelitian dan pengembangan.

### IV.3 Karakteristik Responden

Analisa yang diterapkan dalam penelitian ini adalah analisa deskriptif, menjelaskan temuan-temuan yang didapat di lapangan dengan penggambaran yang sejelas-jelasnya.

Data yang diperoleh dari lapangan berupa kuesioner yang telah diisi oleh responden bersifat *convenience* kemudian diolah menjadi angka dan selanjutnya angka tersebut akan diinterpretasikan dan dianalisa agar dapat diambil kesimpulan yang reliabel.

#### IV.3.1 Jumlah Responden

Responden yang bersedia untuk mengisi kuesioner penelitian ini adalah sebanyak 81 orang responden. Responden yang menjawab dengan prosedur yang benar adalah sebanyak 78 orang responden dan 3 orang responden lainnya tidak menjawab dengan prosedur yang benar. Kuesioner tersebut dibagikan pada tanggal 13 dan 14 Maret 2006 dari term 01/06 ILP Cikini yang berlangsung 24 Januari – 24 Maret 2006.

Responden pada penelitian ini dibagi ke dalam 6 karakteristik:

- a) Usia
- b) Jenis kelamin
- c) Pendidikan
- d) Lama belajar
- e) Level saat ini

## f) Pihak yang Memotivasi

Jumlah dan persentase responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel-tabel berikut:

**Tabel 4.1**  
**Responden Berdasarkan Usia**

| Usia          | Jumlah Responden | Persentase  |
|---------------|------------------|-------------|
| 8 sd 12       | 29 orang         | 37,18%      |
| 13 sd 19      | 30 orang         | 38,46%      |
| 20 sd 32      | 15 orang         | 19,23%      |
| 33 sd 51      | 4 orang          | 5,13%       |
| <b>Jumlah</b> | <b>78 orang</b>  | <b>100%</b> |

Tabel 4.1 diatas menunjukkan bahwa responden ILP Cikini yang berusia 8-12 tahun adalah sebanyak 29 orang atau 37,18%, responden yang berusia 13-19 tahun adalah sebanyak 30 orang atau 38,46% dan ini adalah kelompok usia yang dalam penelitian ini jumlahnya paling banyak, untuk kelompok usia 20-32 tahun mereka yang berada di rentang usia ini adalah sebanyak 15 orang atau 19,23% dan untuk kelompok usia 33-51 tahun jumlah responden hanya 4 orang atau 5,13%.

**Tabel 4.2**  
**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| Jenis Kelamin | Jumlah Responden | Persentase  |
|---------------|------------------|-------------|
| Laki-laki     | 32 orang         | 41,02%      |
| Perempuan     | 46 orang         | 58,98%      |
| <b>Jumlah</b> | <b>78 orang</b>  | <b>100%</b> |

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas, dapat dilihat bahwa jumlah responden untuk penelitian ini sebagian besar adalah perempuan yaitu sebanyak 46 orang atau 58,98% dan sisanya laki-laki sebanyak 32 orang atau 41,02%.

**Tabel 4.3**  
**Responden Berdasarkan Pendidikan**

| Pendidikan    | Jumlah Responden | Persentase  |
|---------------|------------------|-------------|
| SD            | 22 orang         | 28,21%      |
| SMP           | 24 orang         | 30,77%      |
| SMU           | 16 orang         | 20,51%      |
| Diploma       | 1 orang          | 1,28%       |
| S1            | 14 orang         | 17,95%      |
| S2            | 1 orang          | 1,28%       |
| <b>Jumlah</b> | <b>78 orang</b>  | <b>100%</b> |

Tabel 4.3 di atas mayoritas responden pada penelitian ini adalah murid SMP sebanyak 24 orang atau 30,77%, sedangkan yang duduk di bangku sekolah dasar adalah sebanyak 22 orang 28,21%, responden yang duduk di bangku SMU adalah sebanyak 16 orang atau 20,51%, responden yang berada di jenjang diploma atau yang pendidikan terakhirnya adalah diploma sebanyak 1 orang atau 1,28%, responden yang pendidikan saat ini adalah S1 atau yang berpendidikan terakhirnya adalah S1 sebanyak 14 orang atau 17,95% dan untuk yang berada di jenjang S2 atau yang pendidikan terakhirnya adalah S2 sebanyak 1 orang atau 1,28%.



**Tabel 4.4**  
**Responden Berdasarkan Lama Belajar**

| Lama Belajar  | Jumlah Responden | Persentase  |
|---------------|------------------|-------------|
| 0 sd 3 bln    | 21 orang         | 26,92%      |
| 4 sd 7 bln    | 7 orang          | 8,97%       |
| 8 sd 11 bln   | 12 orang         | 15,39%      |
| 12 sd 15 bln  | 11 orang         | 14,10%      |
| 16 sd 19 bln  | 9 orang          | 11,54%      |
| 20 sd 23 bln  | 5 orang          | 6,41%       |
| 24 sd 27 bln  | 5 orang          | 6,41%       |
| 28 sd 31 bln  | 4 orang          | 5,13%       |
| 32 sd 35 bln  | NA               | NA          |
| 36 sd 39 bln  | 4 orang          | 5,13%       |
| <b>Jumlah</b> | <b>78 orang</b>  | <b>100%</b> |

Pada tabel 4.4 diatas dapat dilihat bahwa jumlah responden penelitian ini mayoritasnya adalah murid baru yang belajar di ILP Cikini selama 0-3 bulan, hal ini ditunjukkan dengan populasi sebanyak 21 orang atau 26,92%. Responden yang telah belajar selama 4-7 bulan dalam penelitian ini sebanyak 7 orang atau 8,97%, sedangkan mereka yang belajar antara 8-11 bulan adalah sebanyak 12 orang atau 15,39%, responden yang telah belajar selama 12-15 bulan mencapai 11 orang atau 14,10%, sementara responden yang belajar di ILP Cikini antara 16-19 bulan mencapai 9 orang atau 11,54%, responden yang telah belajar selama 20-23 bulan sebanyak 5 orang atau 6,41%, jumlah yang sama ditunjukkan oleh responden yang telah belajar selama 24-27 ( $\geq 2$  tahun) yaitu sebanyak 5 orang atau 6,41% angka ini menunjukkan loyalitas responden untuk terus belajar di ILP Cikini, kemudian ada pula responden yang belajar lebih lama lagi yaitu antara 28-31 bulan yaitu sebanyak

4 orang atau 5,13%, selanjutnya responden yang belajar antara rentang waktu 32-35 bulan tidak ditemukan dalam penelitian ini, akan tetapi mereka yang belajar dalam jangka waktu paling lama dalam penelitian ini (36-39 bulan) ditemukan sebanyak 4 orang atau 5,13%.

**Tabel 4.5**  
**Responden Berdasarkan Level Saat Ini**

| Level Saat Ini   | Jumlah Responden | Persentase  |
|------------------|------------------|-------------|
| YAC 1 sd 6       | 3 orang          | 48.72%      |
| Foundation       | NA               | NA          |
| Basic 1-4        | 34 orang         | 43.59%      |
| Intermediate 1-4 | 6 orang          | 7.69%       |
| <b>Jumlah</b>    | <b>78 orang</b>  | <b>100%</b> |

Tabel 4.5 menunjukkan level responden saat mengisi kuesioner pada penelitian ini. Saat kuesioner dibagikan pada periode akhir term 01/06 yang berlangsung antara 24 Januari-24 Maret 2006, kuesioner dibagikan pada murid yang belajar di seluruh jadwal term di ILP Cikini yaitu sebagai berikut:

- a) Senin – Rabu – Jum’at minggu pertama dan Jum’at minggu ketiga
- b) Selasa – Kamis – Jum’at minggu kedua dan Jum’at minggu keempat

Kuesioner dalam penelitian ini dibagikan pada responden yang berada pada level minimal adalah YAC (*Young Adult Course*) hal ini dikarenakan mereka yang berada di level ini dianggap mampu/ reliabel untuk menjawab kuesioner. ILP juga memiliki kuesioner yang dibagikan pada periode akhir dari tiap term kepada murid

minimal YAC I mengenai pendapat secara keseluruhan mengenai ILP Cikini dan penilaian terhadap performa mengajar guru di kelas.

**Tabel 4.6**  
**Responden Berdasarkan Pihak yang Memotivasi**

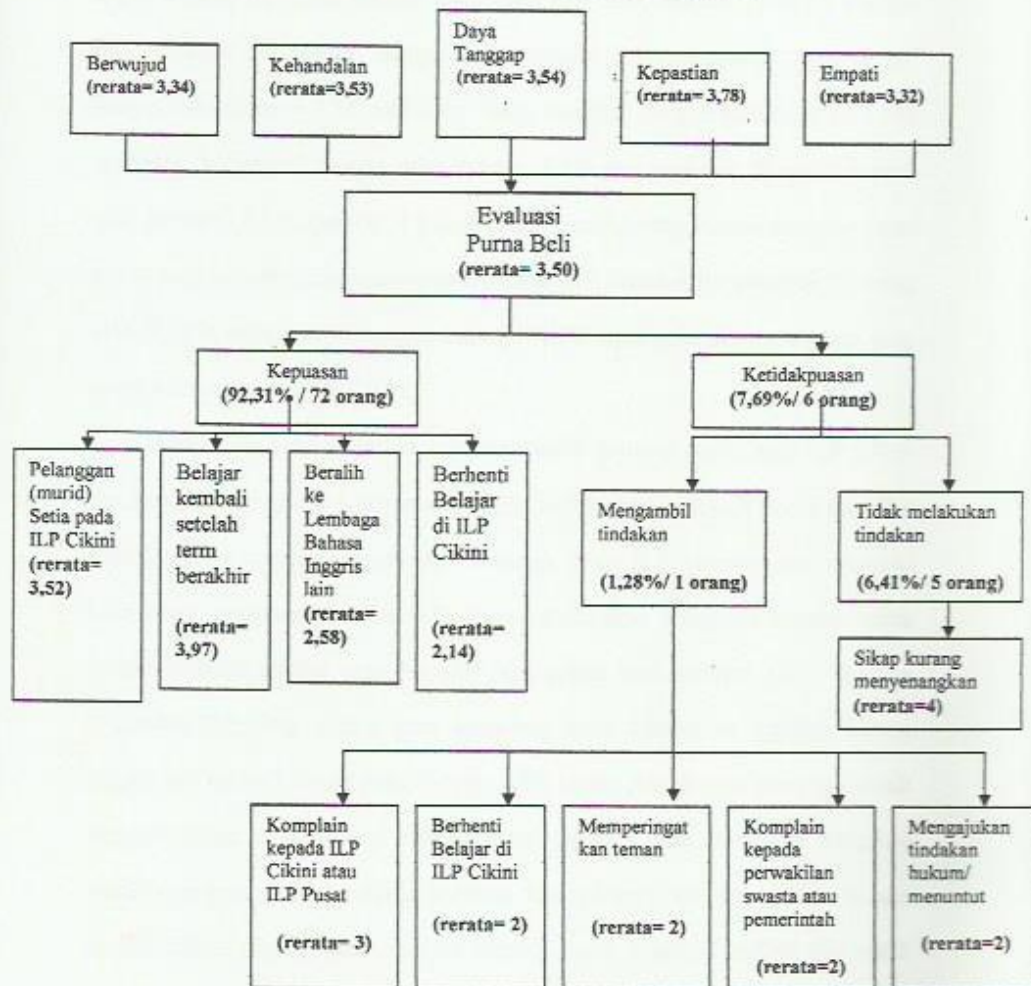
| Pihak yang Memotivasi       | Jumlah Responden | Persentase  |
|-----------------------------|------------------|-------------|
| Orang tua                   | 31 orang         | 39,74%      |
| Diri sendiri                | 39 orang         | 50%         |
| Teman/sekolah/kampus/kantor | 8 orang          | 10,26%      |
| <b>Jumlah</b>               | <b>78 orang</b>  | <b>100%</b> |

Responden dalam penelitian ini ada yang mendapatkan dorongan dari dalam/ diri sendiri dan ada juga yang mendapatkan dorongan dari luar atau orang lain. Responden yang mendapatkan dorongan dari orang tua adalah sebanyak 31 orang atau 39,74%, responden yang memotivasi diri sendiri untuk belajar mencapai angka yang tertinggi yaitu sebanyak 39 orang atau 50%, sedangkan mereka yang mendapatkan dorongan dari teman/ sekolah/ kampus/ kantor adalah sebanyak 8 orang atau 10,26%.

#### **IV.4 Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Hasil Penelitian "Analisis Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen dan Perilaku Purna Beli Murid ILP Cikini Jakarta" yang diperoleh dari 78 responden ILP Cikini pada periode term 01/06 adalah sebagai berikut:

Gambar 4.1  
 Hasil Penelitian "Analisis Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen  
 dan Perilaku Purna Beli Murid ILP Cikini Jakarta"





Berdasarkan Gambar 4.1 di atas dapat dilihat bahwa penilaian kualitas jasa (SERVQUAL) responden terhadap ILP Cikini adalah cukup baik (rerata= 3,50), angka tersebut diperoleh melalui nilai rerata dari lima dimensi/ indikator kualitas jasa indikator "berwujud" dengan nilai (rerata= 3,34), indikator "kehandalan" dengan nilai (rerata= 3,53), indikator "daya tanggap" dengan nilai (rerata= 3,54), indikator "kepastian" dengan nilai (rerata= 3,78) dan indikator "empati" dengan nilai (rerata= 3,32). Gambar 4.1 diatas juga menunjukkan bahwa sebagian besar murid puas terhadap pelayanan yang diberikan ILP Cikini yaitu sebanyak 72 orang atau 92,31%, sementara 6 orang murid atau 7,69% tidak puas dengan layanan yang mereka dapatkan dari ILP Cikini.

Murid yang puas memiliki keinginan untuk menjadi murid setia ILP Cikini dan keinginan ini cukup kuat (rerata= 3,52), mereka yang menjadi murid setia ILP Cikini merasa menjadi bagian dari keluarga besar ILP mereka juga memiliki keterikatan emosional dengan ILP Cikini. Sedangkan keinginan mereka untuk belajar kembali setelah term berakhir juga cukup kuat (rerata= 3,97), diantara responden ILP yang merasa puas keinginan untuk beralih ke lembaga bahasa Inggris lain menjadi lemah yaitu (rerata= 2,58) begitu pula dengan keinginan untuk berhenti belajar di ILP Cikini menjadi lemah (rerata= 2,14). Meskipun keinginan murid yang puas untuk beralih ke lembaga bahasa Inggris lain dan berhenti belajar di ILP Cikini adalah lemah, namun mereka masih memiliki sedikit niat untuk beralih/ berhenti.

Pada Gambar 4.1 juga terlihat bahwa ada juga sebagian kecil dari murid yang tidak puas dengan pelayanan ILP Cikini (6 orang/ 7,69%). Mereka yang tidak puas ada yang berniat untuk mengambil tindakan (1 orang/ 1,28%) dan ada pula yang tidak berniat mengambil tindakan (5 orang/ 6,41%). Hanya 1 orang responden (1,28%) yang tidak puas dengan layanan ILP Cikini dan akan mengambil tindakan, sedangkan keinginannya untuk komplain kepada ILP Cikini/ Pusat adalah cukup kuat (rerata= 3), keinginannya untuk berhenti belajar di ILP Cikini adalah lemah (rerata= 2), niatnya untuk memperingatkan teman cukup lemah (rerata= 2), lalu niatnya untuk komplain ke perwakilan swasta/ pemerintah lemah (rerata= 2) dan keinginannya untuk mengajukan tindakan hukum juga lemah (rerata= 2). Selain itu ada juga responden yang tidak puas namun tidak berniat untuk mengambil tindakan yaitu sebanyak 5 orang (6,41%), mereka lebih memilih untuk tidak melakukan tindakan namun hanya menunjukkan sikap yang kurang senang dan keinginan mereka untuk menunjukkan sikap kurang senang ini adalah kuat (rerata= 4).

#### **IV.4.1 Berdasarkan Karakteristik Responden**

Hasil penelitian berdasarkan dengan karakteristik dari responden dilihat berdasar pada usia, jenis kelamin, pendidikan, lama belajar, level saat ini, pihak yang memotivasi, selanjutnya dapat dilihat pula penilaian mereka terhadap kualitas jasa ILP Cikini, puas/ tidaknya masing-masing kelompok tersebut dengan layanan ILP Cikini dan kuat/ lemahnya sikap mereka setelah belajar di ILP Cikini.

Untuk karakteristik usia responden ILP Cikini terdiri dari usia 8-12, 13-19, 20-32, dan 33-51. Jenis kelamin responden adalah laki-laki dan perempuan. Pendidikan responden mulai dari sd, smp, smu, diploma, s1 dan s2. Sedangkan untuk karakteristik lama belajar mulai dari 0-3 bulan sampai 36-39 bulan. Karakteristik responden berdasarkan level belajar saat kuesioner dibagikan dimulai dari level minimal YAC 1 (*Young Adult Course 1*) hal ini karena mereka yang berada di level minimal YAC 1 adalah mereka yang beranjak remaja sehingga dianggap sudah mampu untuk memahami kuesioner, level YAC terdiri dari 6 level yaitu YAC 1 –YAC 6, kemudian level selanjutnya adalah Foundation, Basic terdiri dari 4 level yaitu Basic 1- Basic 4 dan responden level tertinggi dalam penelitian ini adalah Intermediate 1-4. Karakteristik pihak yang memotivasi terdiri dari tiga yaitu mereka yang mendapatkan dorongan/ motivasi untuk belajar bahasa Inggris di ILP Cikini dari orang tua/ keluarga, mereka yang memotivasi diri sendiri untuk belajar di ILP Cikini dan mereka yang mendapatkan dorongan/ motivasi dari sekolah tempat mereka belajar/ dari teman/ dari kantor tempat mereka bekerja.

Hasil Penelitian berdasarkan karakteristik seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, lama belajar, level saat ini, pihak yang memotivasi dari responden ILP Cikini Jakarta dapat dilihat pada Tabel 4.7 berikut:



Tabel 4.7 Respon Konsumen Berdasarkan Karakteristik

Rerata konsumen berdasarkan usia

| usia  | SERVQUAL |             |              |            |        | PUAS     |                  |                 |         |          | TIDAK PUAS-BERTINDAK      |                  |                   |                   |                     | TAK PUAS-TAK BTNDK |      |
|-------|----------|-------------|--------------|------------|--------|----------|------------------|-----------------|---------|----------|---------------------------|------------------|-------------------|-------------------|---------------------|--------------------|------|
|       | berwujud | kehan dalam | daya tanggap | kepas tian | empati | evaluasi | pelangg an setia | belajar kembali | beralih | berhenti | kompl ke ILP Cikhilpuasat | berhenti belajar | impertingak teman | kompl ke swas/pem | meajukan hind hukum |                    |      |
| 8-12  | 3,39     | 3,42        | 3,36         | 3,78       | 3,12   | 3,41     | 3,39             | 4,07            | 2,78    | 1,85     | 3                         | 2                | 2                 | 2                 | 2                   | 3                  | 4,26 |
| 13-19 | 3,38     | 3,61        | 3,51         | 3,8        | 3,48   | 3,66     | 3,58             | 3,96            | 2,65    | 2,27     |                           |                  |                   |                   |                     |                    |      |
| 20-32 | 3,16     | 3,49        | 3,47         | 3,62       | 3,3    | 3,41     | 3,67             | 3,733           | 2,33    | 2,53     |                           |                  |                   |                   |                     |                    |      |
| 33-51 | 3,33     | 3,95        | 3,94         | 4,25       | 3,63   | 3,82     | 3,75             | 4,25            | 1,75    | 1,75     |                           |                  |                   |                   |                     |                    |      |

Rerata konsumen berdasarkan jenis kelamin

| jenis kelamin | SERVQUAL |             |              |            |        | PUAS     |                  |                 |         |          | TIDAK PUAS-BERTINDAK      |                  |                   |                   |                     | TAK PUAS-TAK BTNDK |   |
|---------------|----------|-------------|--------------|------------|--------|----------|------------------|-----------------|---------|----------|---------------------------|------------------|-------------------|-------------------|---------------------|--------------------|---|
|               | berwujud | kehan dalam | daya tanggap | kepas tian | empati | evaluasi | pelangg an setia | belajar kembali | beralih | berhenti | kompl ke ILP Cikhilpuasat | berhenti belajar | impertingak teman | kompl ke swas/pem | meajukan hind hukum |                    |   |
| L             | 3,46     | 3,65        | 3,48         | 3,89       | 3,52   | 3,60     | 3,57             | 3,93            | 2,53    | 2,1      | 3                         | 2                | 2                 | 2                 | 2                   | 4                  | 4 |
| P             | 3,25     | 3,47        | 3,48         | 3,73       | 3,21   | 3,43     | 3,47             | 4,07            | 2,57    | 2,10     |                           |                  |                   |                   |                     |                    |   |

Rerata konsumen berdasarkan pendidikan

| Pendidikan | SERVQUAL |             |              |            |        | PUAS     |                  |                 |         |          | TIDAK PUAS-BERTINDAK      |                  |                   |                   |                     | TAK PUAS-TAK BTNDK |      |
|------------|----------|-------------|--------------|------------|--------|----------|------------------|-----------------|---------|----------|---------------------------|------------------|-------------------|-------------------|---------------------|--------------------|------|
|            | berwujud | kehan dalam | daya tanggap | kepas tian | empati | evaluasi | pelangg an setia | belajar kembali | beralih | berhenti | kompl ke ILP Cikhilpuasat | berhenti belajar | impertingak teman | kompl ke swas/pem | meajukan hind hukum |                    |      |
| SD         | 3,23     | 3,45        | 3,32         | 3,77       | 3,1    | 3,4      | 3,31             | 4,05            | 2,89    | 1,95     | 3                         | 2                | 2                 | 2                 | 2                   | 3                  | 4,67 |
| SMP        | 3,51     | 3,45        | 3,58         | 3,79       | 3,31   | 3,5      | 3,49             | 3,90            | 2,62    | 2,05     |                           |                  |                   |                   |                     |                    |      |
| SMU        | 3,29     | 3,63        | 3,36         | 3,72       | 3,56   | 3,5      | 3,7              | 4               | 2,44    | 2,38     |                           |                  |                   |                   |                     |                    |      |
| Diploma    | 3,33     | 4           | 4            | 4          | 4      | 3,9      | 3,6              | 4               | 2       | 2        |                           |                  |                   |                   |                     |                    |      |
| S1         | 3,24     | 3,69        | 3,59         | 3,84       | 3,41   | 3,6      | 3,84             | 3,93            | 2,29    | 2,21     |                           |                  |                   |                   |                     |                    |      |
| S2         | 3,67     | 3,2         | 3,5          | 3,5        | 2,5    | 3,3      | 3,6              | 4               | 3       | 3        |                           |                  |                   |                   |                     |                    |      |

Rerata konsumen berdasarkan lama belajar

| Lama belajar | SERVQUAL |             |              |            |        | PUAS     |                  |                 |         |          | TIDAK PUAS-BERTINDAK      |                  |                   |                   |                     | TAK PUAS-TAK BTNDK |   |
|--------------|----------|-------------|--------------|------------|--------|----------|------------------|-----------------|---------|----------|---------------------------|------------------|-------------------|-------------------|---------------------|--------------------|---|
|              | berwujud | kehan dalam | daya tanggap | kepas tian | empati | evaluasi | pelangg an setia | belajar kembali | beralih | berhenti | kompl ke ILP Cikhilpuasat | berhenti belajar | impertingak teman | kompl ke swas/pem | meajukan hind hukum |                    |   |
| 0-3 bin      | 3,38     | 3,44        | 3,52         | 3,73       | 3,35   | 3,48     | 3,61             | 4               | 2,3     | 2,1      |                           |                  |                   |                   |                     |                    | 4 |
| 4-7 bin      | 3,43     | 3,94        | 3,64         | 3,79       | 3,96   | 3,75     | 3,83             | 4,29            | 2       | 1,86     |                           |                  |                   |                   |                     |                    | 4 |
| 8-11 bin     | 3,14     | 3,5         | 3,33         | 3,71       | 3,21   | 3,38     |                  |                 |         |          |                           |                  |                   |                   |                     |                    | 4 |
| 12-15 bin    | 3,39     | 3,49        | 3,41         | 3,82       | 3,30   | 3,48     | 3,69             | 3,89            | 3       | 2,22     |                           |                  |                   |                   |                     |                    | 4 |
| 16-19 bin    | 3,37     | 3,56        | 3,69         | 3,92       | 3,17   | 3,54     | 3,47             | 3,67            | 2,89    | 2,44     |                           |                  |                   |                   |                     |                    | 4 |
| 20-23 bin    | 3,93     | 3,8         | 3,65         | 4,25       | 3,85   | 3,90     | 3,6              | 3,8             | 2,6     | 2        |                           |                  |                   |                   |                     |                    |   |
| 24-27 bin    | 3,33     | 3,64        | 3,6          | 4,05       | 3,2    | 3,56     | 3,15             | 4,25            | 3       | 2        | 3                         | 2                | 2                 | 2                 | 2                   | 2                  |   |
| 28-31 bin    | 2,92     | 3,6         | 3,31         | 3,75       | 3,31   | 3,38     | 2,75             | 4,5             | 3       | 1,25     |                           |                  |                   |                   |                     |                    |   |
| 32-35 bin    |          |             |              |            |        |          |                  |                 |         |          | n/a                       |                  |                   |                   |                     |                    |   |
| 36-39 bin    | 3        | 2,95        | 2,69         | 2,94       | 2,31   | 2,78     | 3,05             | 3,75            | 2,75    | 2,5      |                           |                  |                   |                   |                     |                    |   |



Rerata konsumen berdasarkan level

| Level   | SERVQUAL |                     |              |            |        | evaluasi | PUAS             |                 |         |          |                         | TIDAK PUAS BERTINDAK |                |                   |                    |  | TAK PUAS-TAK BTRDK |
|---------|----------|---------------------|--------------|------------|--------|----------|------------------|-----------------|---------|----------|-------------------------|----------------------|----------------|-------------------|--------------------|--|--------------------|
|         | berwujud | kehan dalam tanggap | daya tanggap | kepas tian | empati |          | pelitng an sedia | belajar kembali | beralih | berhenti | kompi ke ILP Ckin/pusat | berhenti belajar     | mpeingak teman | kompi ke swas/pem | majukan lind hukum |  |                    |
| YAC 1-6 | 3.44     | 3.45                | 3.48         | 3.80       | 3.18   | 3.47     | 3.45             | 3.94            | 2.68    | 2        | 3                       | 2                    | 2              | 2                 | 4                  |  |                    |
| Found   | n/a      |                     |              |            |        |          |                  |                 |         |          |                         |                      |                |                   |                    |  |                    |
| Bse 1-4 | 3.18     | 3.64                | 3.44         | 3.75       | 3.51   | 3.60     | 3.69             | 4.03            | 2.47    | 2.22     |                         |                      |                |                   | 4                  |  |                    |
| Int 1-4 | 3.61     | 3.5                 | 3.54         | 3.79       | 3.08   | 3.51     | 3.57             | 3.83            | 2.67    | 2.5      |                         |                      |                |                   |                    |  |                    |

Rerata konsumen berdasarkan yang memotivasi

| yang memotivasi | SERVQUAL |                     |              |            |        | evaluasi | PUAS             |                 |         |          |                         | TIDAK PUAS BERTINDAK |                |                   |                    |  | TAK PUAS-TAK BTRDK |
|-----------------|----------|---------------------|--------------|------------|--------|----------|------------------|-----------------|---------|----------|-------------------------|----------------------|----------------|-------------------|--------------------|--|--------------------|
|                 | berwujud | kehan dalam tanggap | daya tanggap | kepas tian | empati |          | pelitng an sedia | belajar kembali | beralih | berhenti | kompi ke ILP Ckin/pusat | berhenti belajar     | mpeingak teman | kompi ke swas/pem | majukan lind hukum |  |                    |
| Ortu/kei        | 3.33     | 3.31                | 3.40         | 3.68       | 3.06   | 3.36     | 3.37             | 3.86            | 2.71    | 2.21     |                         |                      |                |                   | 3.67               |  |                    |
| Dni/Seind       | 3.32     | 3.65                | 3.57         | 3.82       | 3.49   | 3.57     | 3.62             | 4               | 2.37    | 2.13     |                         |                      |                |                   | 4                  |  |                    |
| S/TK            | 3.46     | 3.83                | 3.25         | 3.97       | 3.47   | 3.59     | 3.6              | 4.33            | 3.33    | 1.83     | 3                       | 2                    | 2              | 2                 | 5                  |  |                    |

Berdasarkan Tabel 4.7 diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Responden berdasarkan usia: Rentang usia 33-51 tahun memberikan penilaian kualitas jasa ILP Cikini tertinggi dengan nilai 'baik' pada "kepastian" (rerata= 4,25) dengan nilai *SERVQUAL* tertinggi (rerata= 3,82) dan mereka memiliki keinginan yang kuat untuk belajar kembali (rerata= 4,25). Hal ini dapat diartikan bahwa murid ILP dewasa menganggap ILP Cikini memiliki kualitas jasa yang cukup baik, ILP Cikini memberikan "kepastian" bagi mereka untuk belajar sehingga mereka berniat untuk belajar kembali di ILP Cikini saat term berakhir. Sementara itu rentang usia 8-12 tahun memberikan penilaian kualitas jasa terendah pada "empati" (rerata= 3,12). Hal ini dapat diartikan bahwa pihak ILP Cikini kurang memberikan perhatian/ empati pada murid berusia 8-12 tahun. Di lain pihak di rentang usia 13-19 tahun ada murid yang tidak puas dan memilih untuk tidak mengambil tindakan dan berniat menunjukkan sikap tidak senang yang tinggi (rerata= 4,25).
- b) Responden berdasarkan jenis kelamin: Murid laki-laki/ pria memberikan nilai rerata tertinggi untuk kualitas jasa ILP Cikini pada "kepastian". Murid laki-laki juga memberikan penilaian kualitas jasa ILP Cikini lebih tinggi dari murid perempuan (rerata= 3,60). Murid yang puas dan memberikan nilai rerata tertinggi untuk "belajar

kembali” adalah murid perempuan/ wanita (rerata= 4,07). Murid laki-laki dan murid perempuan ada juga yang tidak puas dan berkeinginan kuat untuk tidak bertindak atas ketidakpuasannya dan memilih menunjukkan sikap kurang senang yang kuat dengan nilai rerata sama yaitu (rerata= 4).

- c) Responden berdasarkan pendidikan: Murid dengan latar belakang pendidikan diploma memberikan nilai kualitas jasa tertinggi (rerata= 3,9). Dimensi yang menurut mereka terbaik adalah ”kehandalan, daya tanggap, kepastian dan empati”. Murid dengan latar belakang SMU, Diploma dan S2 merasa puas dan memiliki keinginan kuat untuk belajar kembali (rerata= 4). Selain itu terdapat pula murid SMP yang tidak puas dan tidak berkeinginan untuk melakukan tindakan namun hanya menunjukkan niat yang kuat untuk menunjukkan sikap kurang senang (rerata= 4,67).
- d) Responden berdasarkan lama belajar: Murid yang belajar selama 20-23 bulan memberikan nilai *SERVQUAL* dengan rerata tertinggi (rerata= 3,90) dan untuk dimensi ”kepastian” mereka juga memberi nilai tertinggi (rerata= 4,25) yang artinya ”baik”. Sementara murid yang belajar selama 36-39 tahun memberikan nilai rerata terendah pada ”empati” (rerata= 2,31). Murid yang belajar selama 28-31 bulan memberikan nilai rerata tertinggi karena puas dan memiliki niat yang kuat untuk belajar kembali (rerata= 4,5). Murid yang belajar selama

24-27 bulan ada yang merasa tidak puas dan mengambil tindakan, akan tetapi keinginannya untuk komplain cukup kuat (rerata= 3). Sedangkan murid yang belajar selama 0-3 bulan, 8-11 bulan dan 12-15 bulan) ada yang merasa tidak puas namun tidak berniat untuk mengambil tindakan dan memiliki keinginan yang kuat untuk menunjukkan sikap kurang senang (rerata= 4).

- e) Responden berdasarkan level: Murid level Intermediate 1-4 memberikan nilai *SERVQUAL* tertinggi (rerata= 3,51) yang berarti kualitas jasa ILP Cikini cukup baik. Murid level YAC 1-YAC 6 memberikan nilai tertinggi/ cukup baik untuk "kepastian" (rerata= 3,8). Murid yang merasa puas dan memiliki keinginan kuat untuk belajar kembali/ tertinggi adalah murid Basic 1-4 (rerata= 4,03). Di lain pihak ada murid yang tidak puas dan ingin mengambil tindakan untuk komplain ke ILP Cikini/ Pusat sebesar (rerata= 3). Selain itu ada pula murid yang tidak puas dengan layanan ILP Cikini dan memilih tidak mengambil tindakan dan menunjukkan sikap kurang senang yang kuat (rerata= 4) adalah murid Yac 1-6 dan murid Basic 4.
- f) Responden berdasarkan pihak yang memotivasi: Nilai kualitas jasa tertinggi diberikan oleh mereka yang dimotivasi oleh sekolah/ teman/ keluarga pada "kepastian" (rerata= 3,97). Murid yang puas dan berniat kuat (rerata= 4,33) untuk belajar kembali adalah mereka yang dimotivasi oleh sekolah/ teman/ kantor. Mereka yang dimotivasi oleh



sekolah/ teman/ kantor menilai kualitas jasa ILP Cikini dengan skor tertinggi dibandingkan dengan mereka yang dimotivasi orang tua/ keluarga dan diri sendiri (rerata= 3,59). Selain itu ada murid yang dimotivasi oleh sekolah/ teman/ kantor yang tidak puas dan berniat cukup kuat untuk komplain (rerata= 3) dan murid yang dimotivasi oleh sekolah/ teman/ kantor ada juga yang tidak puas dan tidak bertindak namun berkeinginan sangat kuat untuk menunjukkan sikap kurang senang (rerata= 5).

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### V.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian murid ILP Cikini terhadap kualitas jasa ILP Cikini, kepuasan/ ketidakpuasan murid terhadap layanan ILP Cikini dan sikap yang akan diambil oleh murid setelah belajar di ILP Cikini. Teori yang diaplikasikan dalam penelitian ini diantaranya adalah: *SERVQUAL*, *Customer Satisfaction/ Dissatisfaction* dan *Consumer Behavior*. Objek penelitian ini adalah murid ILP Cikini yang belajar pada term ganjil 01/06 di ILP Cikini.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Penilaian murid ILP Cikini terhadap kualitas jasa ILP Cikini adalah cukup baik, hal ini ditunjukkan dengan angka rerata untuk *SERVQUAL* adalah (3,50). Untuk masing-masing dimensi angka rerata yang diberikan murid kepada ILP Cikini juga cukup baik; untuk dimensi berwujud ILP Cikini dinilai cukup baik (rerata= 3,34), untuk dimensi kehandalan ILP Cikini dinilai cukup baik (rerata=3,53), untuk dimensi daya tanggap ILP Cikini diberi nilai cukup baik oleh respondennya (rerata=3,54), sedangkan dimensi kepastian ILP Cikini juga cukup baik dan merupakan nilai tertinggi diantara dimensi lain (rerata= 3,78) disisi lain untuk dimensi empati merupakan dimensi terlemah dari ILP Cikini meskipun sudah cukup baik (rerata=3,32).

- Sebanyak 92,31% murid ILP Cikini merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh ILP Cikini. Berarti sebagian besar dari murid ILP Cikini merasa puas dengan layanan ILP Cikini. Sementara sebanyak 7,69% murid ILP Cikini merasa tidak puas dengan layanan ILP Cikini, diantara mereka yang tidak puas, 1,28% berniat mengambil tindakan dan 6,41% lebih memilih untuk tidak melakukan tindakan.
- Mereka yang merasa puas memiliki keinginan yang cukup kuat untuk belajar kembali setelah term berakhir (rerata=3,97) ini merupakan rerata tertinggi dari sikap yang akan diambil murid ILP Cikini yang merasa puas setelah belajar di ILP Cikini, mereka juga memiliki keinginan yang cukup kuat untuk menjadi pelanggan setia (rerata=3,52), sementara itu keinginan mereka untuk beralih ke lembaga bahasa Inggris lain cenderung lemah (rerata=2,58) begitu pula keinginan mereka untuk berhenti belajar di ILP Cikini pun lemah (rerata=2,14) dan merupakan nilai terendah yang diberikan oleh murid ILP Cikini yang puas dengan layanan ILP Cikini. Meskipun murid yang puas ingin menjadi pelanggan setia dan meneruskan belajar, mereka masih memiliki keinginan yang lemah untuk beralih dan berhenti.

Murid yang tidak puas dengan layanan ILP Cikini dan memilih untuk mengambil tindakan memiliki niat yang cukup kuat untuk komplain kepada ILP Cikini atau ILP Pusat (rerata= 3) dan ini merupakan nilai tertinggi dibandingkan dengan niat yang lain, namun niat untuk berhenti belajar di

ILP Cikini adalah lemah (rerata= 2), sedangkan niatnya untuk memperingatkan teman juga lemah (rerata= 2), niat murid untuk komplain kepada perwakilan swasta/ pemerintah terlihat lemah (rerata= 2) dan niatnya untuk mengajukan tindakan hukum juga lemah (rerata= 2). Hal ini berarti murid tersebut berniat cukup kuat untuk komplain dibandingkan dengan berhenti belajar di ILP Cikini, memperingatkan teman, komplain kepada perwakilan swasta/ pemerintah atau mengajukan tindakan hukum. Disisi lain, murid yang tidak puas namun tidak melakukan tindakan lebih memilih untuk menunjukkan sikap kurang menyenangkan dan ini merupakan keinginan yang kuat (rerata=4).

## V.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. ILP Cikini harus terus meningkatkan kualitas jasa yang diberikan kepada murid hal ini dikarenakan kualitas jasanya masih dalam kondisi cukup baik, hal ini berkaitan dengan masing-masing dimensi kualitas jasa yang harus diperbaiki pula, khususnya pada "empati/ menaruh perhatian" yang merupakan dimensi dengan nilai paling rendah dibandingkan dengan dimensi yang lain. Hendaknya hal ini dilakukan dengan cara memberikan perhatian akan kebutuhan murid dan mengutamakan kepentingan murid. Bagi guru di kelas harus memberi bimbingan ke masing-masing murid



dengan menghampiri mereka dan berinteraksi dengan murid, bagi resepsionist diharapkan menyapa murid/ calon murid/ orang tua murid dengan ramah/ bila mungkin menghafal nama murid sehingga dapat menyapa mereka dan menjawab telepon dengan bahasa Inggris. Pihak administrasi dan manajemen diharap lebih tanggap dengan pemberian informasi mengenai pembayaran term dan tanggal-tanggal penting yang berhubungan dengan ILP. ILP Cikini harus lebih mampu menyesuaikan jadwal belajar-mengajar dengan jam sekolah atau jam kerja yang sesuai dengan muridnya dan hari-hari libur murid sekolah dan murid yang bekerja. Berhubungan dengan dimensi "berwujud" sebagai dimensi kedua terlemah dari ILP Cikini, ILP Cikini dapat memperbaharui dan menambah alat bantu dalam belajar-mengajar, seperti lab komputer untuk *computerized TOEFL class* minimal satu kelas (saat ini hanya ada 2 unit) dan televisi tiap kelas untuk pengantar materi pelajaran Bahasa Inggris dalam bentuk *visual*. Guru ILP Cikini bagi pria hendaknya berpakaian rapih, berdasi dan tidak memakai jeans, untuk guru wanita hendaknya berpakaian rapih, sopan dan tidak memakai jeans (saat ini berseragam bebas dan diperkenankan untuk mengenakan jeans setiap hari Jum'at) untuk menjaga profesionalitas di depan murid. Untuk mereka yang bekerja dapat ditawarkan kelas khusus untuk mereka yang bekerja dengan pendekatan materi yang profesional sesuai dengan lingkungan kerja. Hal ini dikeluhkan oleh mereka yang bekerja dan berada satu kelas dengan

mereka yang masih sekolah karena materi dan cara penyampaiannya lebih cenderung kepada materi untuk murid sekolah dan mahasiswa.

2. ILP Cikini harus dapat memahami keluhan dari murid yang tidak puas dengan layanan yang mereka dapat dari ILP Cikini, baik yang berniat untuk mengambil tindakan maupun yang tidak mengambil tindakan juga menjaga agar murid yang merasa puas tidak kecewa. Cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengkomunikasikan komplain yang masuk kepada pihak ILP Cikini dapat dengan kotak saran, konseling dengan murid/ orang tua murid, gathering antara guru, staf, murid dan orang tua murid atau kuesioner. Hal ini harus dilakukan dalam waktu secepatnya agar cepat teratasi dan menjaga nama baik lembaga bahasa ILP. Saat ini ILP Cikini sudah memiliki kuesioner mengenai performa guru dalam mengajar dan ini disampaikan oleh *principal* ILP Cikini kepada guru yang mengajar di ILP Cikini dengan tujuan agar guru ILP memahami kekuatan dan kelemahannya dalam menyampaikan pelajaran. Kuesioner yang dibagikan kepada responden hendaknya di perluas cakupannya dengan mendesain kuesioner tentang kualitas jasa ILP Cikini dan kepuasan murid terhadap ILP Cikini. Dalam menanggapi hasil kuesioner pihak manajemen ILP Cikini harus dengan cepat mengadakan rapat/ review hasil kerja guru dan staf untuk segera menemukan solusi atas ketidakpuasan/ komplain tersebut.

**Daftar Pustaka**

- Assael, Henry., *Consumer Behavior and Marketing Action*, Sixth Edition., Singapore: Thomson Learning, 2001
- Baloglu, Seyhmus (2002), "Dimensions of Customer Loyalty: Separating Friends from Well Wishers", *Cornell University Refereed Quarterly Article*, February 2002, 47-59
- Blodgett, Jeffrey dan Ronald Anderson (2000:336), "A Bayesian Network Model of the Consumer Complaint Process", *Journal of Service Research*, Vol.2, No.4, May 2000, 321-338
- Cooper, Donald and Pamela Schindler., *Business Research Methods*, Eight Edition., New York: McGraw – Hill, 2003
- Cravens, David and Nigel Piercy., *Strategic Marketing*, Seventh Edition., New York: McGraw – Hill, 2003
- Engelland, Brian T, Letty Workman and Mandcep Singh (1997), "Ensuring Service Quality for Campus Career Services Centers: A Modified SERVQUAL Scale", *Journal of Marketing Education*, Vol. 22, No.3, December 2000, 236-245
- Hawkins, Del., Best and Coney., *Consumer Behavior*, Ninth Edition., New York: McGraw – Hill, 2004
- Kotler, Philip., *Marketing Management*, Eleventh Edition., New Jersey: Prentice Hall, 2003
- Kountur, Ronny., *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*, Seri Umum no. 5., Jakarta: PPM, 2005
- Lupiyoadi, Rambat., *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Edisi Pertama., Jakarta: Salemba Empat, 2001
- McCullough, Michael A, Leonard L. Berry and Manjit S. Yadav (2000), "An Empirical Investigation of Customer Satisfaction After Service Failure and Recovery", *Journal of Service Research*, Vol.3, No.2, November 2000, 121-137
- Nugroho, Adi., *Perilaku Konsumen*, Cetakan Pertama., Jakarta: *Studia Press*, 2002



- Peter, Paul dan Jerry Olson, *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran, Jilid Kedua*, Jakarta: *Erlangga*, 2000
- Prasetijo, Ristiyanti dan John Lhalauw., *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: *Andi Offset*, 2005
- Rangkuti, Freddy., *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta: *PT. Gramedia Pustaka Utama*, 2002
- Richins, M.L (1984) dalam Lau, Geok Theng dan Sophia Ng (2001), "Individual and Situational Factors Influencing Negative Word of Mouth Behavior", *Canadian Journal of Administrative Sciences*, Vol 18, No.3, 2001, 163-178
- Simamora, Bilson., *Panduan Riset Perilaku Konsumen, Cetakan Kedua*, Jakarta: *PT. Gramedia Pustaka Utama*, 2004
- Soeratno dan Lincoln Arsyad., *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis, Edisi Revisi*, Yogyakarta: *UPP Akademi Manajemen Perusahaan YKPN*, 2003
- Sugiyono., *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: *CV.Afabeta*, 1999
- Sumarwan, Ujang., *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran, Cetakan Kedua*, Bogor: *Ghalia Indonesia*, 2004
- Supramono., *Desain Proposal Penelitian Studi Pemasaran*, Yogyakarta: *AndiOffset*, 2005
- Umar, Husein., *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, Cetakan Keenam*, Jakarta: *PT Raja Grafindo Persada*, 2004
- Umar, Husein., *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen, Cetakan Ketiga*, Jakarta: *PT. Gramedia Pustaka Utama*, 2004
- Usmara, A., *Strategi Baru Manajemen Pemasaran, Cetakan Pertama*, Jogjakarta: *Amara Books*, 2003

Kutipan Website:

[www.ilpworld.com](http://www.ilpworld.com), 1 Desember 2006, 13:00 wib



## Kuesioner Penelitian

## PERTANYAAN UMUM

Isilah data berikut!

- a. Usia:
- b. Jenis Kelamin:
- c. Pendidikan:
- d. Lama belajar di ILP Cikini:
- e. Level saat ini:
- f. Pihak yang mendorong untuk belajar bahasa Inggris di ILP Cikini:

## ANGKET PERNYATAAN

Berilah tanda (√) pada kolom jawaban!

| Pernyataan  | Jawaban |    |   |   |    |
|---|---------|----|---|---|----|
|   | STS     | TS | N | S | SS |
| A.1. ILP Cikini memiliki peralatan yang modern.   |         |    |   |   |    |
| A.2. ILP Cikini memiliki fasilitas yang terlihat menarik.   |         |    |   |   |    |
| A.3. Guru dan Staf ILP Cikini berpenampilan rapih.  |         |    |   |   |    |
| B.4. Guru dan Staf ILP Cikini menepati janji.   |         |    |   |   |    |
| B.5. Guru dan Staf ILP Cikini menunjukkan kejujuran dalam memecahkan masalah yang dihadapi murid. |         |    |   |   |    |
| B.6. Guru dan Staf ILP Cikini dapat diandalkan.   |         |    |   |   |    |
| B.7. Guru dan Staf ILP Cikini menyediakan layanan pada saat yang dijanjikan.                      |         |    |   |   |    |
| B.8. Guru dan Staf ILP Cikini menyimpan catatan tentang murid dengan akurat.                      |         |    |   |   |    |

|   |                |              |          |          |           |
|---|----------------|--------------|----------|----------|-----------|
| C.9. Staf dan Guru ILP Cikini memberitahukan kapan akan melayani anda.                                |                |              |          |          |           |
| <b>Pernyataan</b>   | <b>Jawaban</b> |              |          |          |           |
|   | <b>STS</b>     | <b>TS</b>    | <b>N</b> | <b>S</b> | <b>SS</b> |
| C.10. Staf dan Guru ILP Cikini segera melayani murid.   |                |              |          |          |           |
| C.11. Staf dan Guru ILP Cikini selalu berkeinginan memberikan bantuan.                                |                |              |          |          |           |
| C.12. Staf dan Guru ILP Cikini tidak pernah merasa terlalu sibuk untuk segera melayani murid.         |                |              |          |          |           |
| D.13. ILP Cikini memiliki Guru dan Staf yang dapat dipercaya.   |                |              |          |          |           |
| D.14. Staf ILP Cikini membantu murid agar merasa aman dan nyaman dalam bertransaksi.                  |                |              |          |          |           |
| D. 15. Guru dan Staf ILP Cikini bersikap jujur.   |                |              |          |          |           |
| D. 16. Guru dan Staf ILP Cikini memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan murid.                   |                |              |          |          |           |
| E.17. ILP Cikini memiliki Guru dan Staf yang memberikan perhatian secara pribadi.                     |                |              |          |          |           |
| E.18. Guru dan Staf ILP Cikini memahami kebutuhan murid.  |                |              |          |          |           |
| E.19. Guru dan Staf ILP Cikini selalu mengedepankan kepentingan murid.                                |                |              |          |          |           |
| E.20. Guru dan Staf ILP Cikini bekerja pada jam yang nyaman dan sesuai untuk melayani murid.          |                |              |          |          |           |
| <b>Pernyataan</b>   | <b>Jawaban</b> |              |          |          |           |
|   | <b>YA</b>      | <b>TIDAK</b> |          |          |           |
| F.21. Secara keseluruhan, saya puas dengan layanan ILP Cikini.<br>(bila YA lanjutkan ke no.G.24-J.31) |                |              |          |          |           |
| F.22. Secara keseluruhan, saya tidak puas dengan layanan ILP Cikini dan berniat melakukan             |                |              |          |          |           |

| tindakan (bila YA lanjutkan ke no.K.32-O.36)  |         |    |       |   |    |
|---|---------|----|-------|---|----|
| Pernyataan  | Jawaban |    |       |   |    |
|   | YA      |    | TIDAK |   |    |
| F.23. Secara keseluruhan, saya tidak puas dengan layanan ILP Cikini namun tidak berniat melakukan tindakan (bila YA lanjutkan ke no.P.37) |         |    |       |   |    |
| Pernyataan  | Jawaban |    |       |   |    |
|   | STS     | TS | N     | S | SS |
| G.24. Saya merasa memiliki keterikatan secara emosional dengan ILP Cikini.  |         |    |       |   |    |
| G.25. Saya merasa turut menjadi bagian dari ILP Cikini.   |         |    |       |   |    |
| G.26. Keramahan dari Guru dan Staf ILP Cikini membuat saya merasa senang.   |         |    |       |   |    |
| G.27. Saya merasa senang berkunjung ke ILP Cikini.  |         |    |       |   |    |
| G.28. Meskipun ada tempat belajar bahasa Inggris yang lain saya tetap memilih ILP Cikini.   |         |    |       |   |    |
| H.29. Saya berniat belajar kembali pada term/ level selanjutnya di ILP Cikini.  |         |    |       |   |    |
| L.30. Saya berniat belajar bahasa Inggris di lembaga bahasa lain pada term/ level selanjutnya.  |         |    |       |   |    |
| J.31. Saya tidak berniat untuk melanjutkan belajar bahasa Inggris di ILP Cikini untuk term/ level selanjutnya.                            |         |    |       |   |    |
| K.32. Saya berniat mengajukan komplain kepada ILP Cikini atau ILP Pusat.  |         |    |       |   |    |
| L.33. Saya berniat berhenti belajar bahasa Inggris di ILP Cikini.   |         |    |       |   |    |
| M.34. Saya berniat memperingatkan teman-teman saya agar tidak belajar di ILP Cikini.  |         |    |       |   |    |
| N.35. Saya berniat mengajukan   |         |    |       |   |    |

|   |                |           |          |          |           |
|---|----------------|-----------|----------|----------|-----------|
| komplain terhadap ILP Cikini melalui perwakilan swasta/ pemerintah.       |                |           |          |          |           |
| <b>Pernyataan</b>   | <b>Jawaban</b> |           |          |          |           |
|   | <b>STS</b>     | <b>TS</b> | <b>N</b> | <b>S</b> | <b>SS</b> |
| O.36. Saya berniat mengajukan tindakan hukum terhadap ILP Cikini.         |                |           |          |          |           |
| P.37. Saya lebih memilih untuk diam dan tidak berniat melakukan tindakan. |                |           |          |          |           |



LAMPIRAN

| No | Nama | Alamat | Telepon |
|----|------|--------|---------|
| 1  |      |        |         |
| 2  |      |        |         |
| 3  |      |        |         |
| 4  |      |        |         |
| 5  |      |        |         |
| 6  |      |        |         |
| 7  |      |        |         |
| 8  |      |        |         |
| 9  |      |        |         |
| 10 |      |        |         |
| 11 |      |        |         |
| 12 |      |        |         |
| 13 |      |        |         |
| 14 |      |        |         |
| 15 |      |        |         |
| 16 |      |        |         |
| 17 |      |        |         |
| 18 |      |        |         |
| 19 |      |        |         |
| 20 |      |        |         |
| 21 |      |        |         |
| 22 |      |        |         |
| 23 |      |        |         |
| 24 |      |        |         |
| 25 |      |        |         |
| 26 |      |        |         |
| 27 |      |        |         |
| 28 |      |        |         |
| 29 |      |        |         |
| 30 |      |        |         |







| No   | Jawaban responden untuk item pernyataan |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |   |   |   |   |   |   |   |
|------|---|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|---|---|---|---|---|---|
|      | a1                                      | a2 | a3 | b4 | b5 | b6 | b7 | b8 | c9 | c10 | c11 | c12 | d13 | d14 | d15 | d16 | e17 | e18 | e19 | e20 | f21 | f22 | f23 | g24 | g25 | g26 | g27 | g28 | h29 | i30 | i31 | k32 | i33 | m34 | n35 | o36 | p37 |   |   |   |   |   |   |   |
| 2-73 | 3                                       | 2  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2   | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   | 4   | 2   | 4   | 4   | 3   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |   |   |
| 3-74 | 2                                       | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |   |   |
| 3-76 | 4                                       | 3  | 5  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 2   | 1   | 2   | 4   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |   |
| 3-78 | 3                                       | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 2  | 2   | 2   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3-77 | 3                                       | 2  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3   | 4   | 3   | 5   | 4   | 3   | 4   | 3   | 2   | 2   | 4   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3-78 | 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   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

Keterangan: 1-n = Puas

2-n = Tidak puas mengambil tindakan

3-n = Tidak puas namun tidak mengambil tindakan

n= responden ke-



| No   | Penilaian muni terhadap kualitas pelayanan LLP Cikini |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | Jumlah<br>sisa | rerata |
|------|---|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----------------|--------|
|      | a1  | a2 | a3 | b4 | b5 | b6 | b7 | b8 | c9 | c10 | c11 | c12 | d13 | d14 | d15 | d16 | e17 | e18 | e19 | e20 |                |        |
| 1-1  | 3   | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 68             | 3,3    |
| 1-2  | 4   | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 2   | 2   | 4   | 72             | 3,8    |
| 1-3  | 4   | 4  | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 4   | 3   | 5   | 5   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 78             | 3,9    |
| 1-4  | 2   | 2  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 4  | 4   | 2   | 3   | 2   | 4   | 3   | 4   | 4   | 2   | 3   | 4   | 62             | 3,1    |
| 1-5  | 4   | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 5  | 3  | 4  | 3   | 3   | 3   | 4   | 5   | 3   | 5   | 1   | 3   | 4   | 4   | 71             | 3,55   |
| 1-6  | 4   | 4  | 3  | 5  | 5  | 4  | 4  | 3  | 3  | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 78             | 3,9    |
| 1-7  | 3   | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 2   | 3   | 67             | 3,35   |
| 1-8  | 3   | 3  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5   | 5   | 5   | 5   | 3   | 3   | 3   | 1   | 2   | 3   | 3   | 72             | 3,6    |
| 1-9  | 3   | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 71             | 3,55   |
| 1-10 | 3   | 2  | 3  | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  | 1  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 4   | 43             | 2,15   |
| 1-11 | 4   | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 81             | 4,05   |
| 1-12 | 3   | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 5   | 3   | 3   | 3   | 73             | 3,65   |
| 1-13 | 5   | 5  | 3  | 3  | 3  | 5  | 5  | 3  | 4  | 3   | 5   | 3   | 5   | 5   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 5   | 82             | 4,1    |
| 1-14 | 4   | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 79             | 3,95   |
| 1-15 | 5   | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 90             | 4,5    |
| 1-16 | 1   | 3  | 5  | 5  | 5  | 1  | 2  | 5  | 4  | 2   | 3   | 1   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   | 55             | 2,75   |
| 1-17 | 3   | 2  | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3  | 4   | 4   | 2   | 5   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 65             | 3,25   |
| 1-18 | 2   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 78             | 3,9    |
| 1-19 | 2   | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 2   | 2   | 4   | 68             | 3,3    |
| 1-20 | 2   | 2  | 5  | 3  | 4  | 3  | 2  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 5   | 4   | 4   | 71             | 3,55   |
| 1-21 | 2   | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 75             | 3,75   |
| 1-22 | 3   | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5   | 3   | 3   | 5   | 5   | 5   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 87             | 4,35   |
| 1-23 | 2   | 2  | 4  | 4  | 4  | 2  | 2  | 3  | 3  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 63             | 3,15   |
| 1-24 | 4   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 79             | 3,95   |
| 1-25 | 4   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 76             | 3,8    |
| 1-26 | 4   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 78             | 3,9    |
| 1-26 | 2   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 72             | 3,6    |
| 1-27 | 2   | 2  | 5  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 2   | 4   | 4   | 77             | 3,85   |
| 1-28 | 2   | 2  | 5  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 72             | 3,6    |
| 1-29 | 4   | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 89             | 4,45   |
| 1-30 | 3   | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 73             | 3,65   |
| 1-31 | 2   | 2  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 2   | 5   | 70             | 3,5    |
| 1-32 | 3   | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 5   | 2   | 4   | 67             | 3,35   |
| 1-33 | 2   | 2  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 65             | 3,25   |
| 1-34 | 2   | 1  | 4  | 2  | 1  | 4  | 1  | 3  | 1  | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 4   | 4   | 2   | 1   | 1   | 1   | 48             | 2,4    |
| 1-35 | 3   | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 2   | 2   | 4   | 64             | 3,2    |
| 1-35 | 3   | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 76             | 3,8    |

| No   | Penilaian mudi terhadap kualitas pelayanan ILP Cikini |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | Jumlah<br>rerata |
|------|---|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------------|
|      | a1  | a2 | a3 | b4 | b5 | b6 | b7 | b8 | c9 | c10 | c11 | c12 | d13 | d14 | d15 | d16 | e17 | e18 | e19 | e20 |                  |
| 1-37 | 3   | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 5  | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   |                  |
| 1-38 | 4   | 3  | 5  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 1   | 3   | 3   |                  |
| 1-39 | 3   | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3   | 5   | 3   | 4   | 4   | 5   | 5   | 3   | 3   | 3   | 3   |                  |
| 1-40 | 4   | 4  | 5  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 5  | 5   | 3   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 3   | 3   | 3   | 3   |                  |
| 1-41 | 4   | 4  | 4  | 2  | 3  | 3  | 5  | 5  | 4  | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   |                  |
| 1-42 | 4   | 3  | 4  | 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   |                  |
| 1-43 | 3   | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   |                  |
| 1-44 | 3   | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 5   | 3   | 4   | 4   | 3   |                  |
| 1-45 | 3   | 4  | 5  | 3  | 3  | 5  | 3  | 3  | 4  | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 5   |                  |
| 1-46 | 3   | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 5   |                  |
| 1-47 | 4   | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |                  |
| 1-48 | 3   | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |                  |
| 1-49 | 3   | 3  | 5  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4   | 4   | 3   | 5   | 5   | 5   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   |                  |
| 1-50 | 3   | 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 5   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   |                  |
| 1-51 | 3   | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4   | 5   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 2   | 4   | 4   | 3   |                  |
| 1-52 | 4   | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   |                  |
| 1-53 | 4   | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 3   |                  |
| 1-54 | 2   | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |                  |
| 1-55 | 2   | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   |                  |
| 1-56 | 2   | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   |                  |
| 1-57 | 3   | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |                  |
| 1-58 | 2   | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |                  |
| 1-59 | 3   | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   |                  |
| 1-60 | 2   | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |                  |
| 1-61 | 3   | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   |                  |
| 1-62 | 3   | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   |                  |
| 1-63 | 3   | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 3   | 4   | 4   | 5   |                  |
| 1-64 | 3   | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5   | 5   | 1   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   |                  |
| 1-65 | 3   | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   |                  |
| 1-66 | 3   | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |                  |
| 1-67 | 3   | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |                  |
| 1-68 | 4   | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   |                  |
| 1-69 | 4   | 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |                  |
| 1-70 | 3   | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |                  |
| 1-71 | 3   | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |                  |
| 1-72 | 4   | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4   | 4   | 2   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 2   |                  |

| No       | Penilaian murid terhadap kualitas pelayanan I.P Cikini |     |      |            |      |      |      |       |      |      |              |      |      |      |           |      |      |      |      |      | Jumlah | rata-rata |  |  |  |  |
|----------|--|-----|------|------------|------|------|------|-------|------|------|--------------|------|------|------|-----------|------|------|------|------|------|--------|-----------|--|--|--|--|
|          | a1   | a2  | a3   | b4         | b5   | b6   | b7   | b8    | c9   | c10  | c11          | c12  | d13  | d14  | d15       | d16  | e17  | e18  | e19  | e20  |        |           |  |  |  |  |
| 2-73     | 3  | 2   | 4    | 4          | 3    | 3    | 3    | 2     | 2    | 2    | 3            | 4    | 3    | 2    | 3         | 4    | 2    | 4    | 3    | 3    | 59     | 2,85      |  |  |  |  |
| 3-74     | 2  | 2   | 4    | 3          | 3    | 3    | 3    | 3     | 3    | 4    | 3            | 3    | 4    | 4    | 4         | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 57     | 3,35      |  |  |  |  |
| 3-75     | 4  | 3   | 5    | 3          | 3    | 3    | 3    | 2     | 2    | 2    | 2            | 2    | 4    | 4    | 3         | 3    | 2    | 1    | 2    | 4    | 57     | 2,85      |  |  |  |  |
| 3-76     | 3  | 3   | 3    | 3          | 3    | 3    | 2    | 4     | 2    | 2    | 3            | 3    | 3    | 4    | 4         | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 61     | 3,05      |  |  |  |  |
| 3-77     | 3  | 2   | 4    | 3          | 3    | 4    | 3    | 5     | 3    | 3    | 4            | 3    | 5    | 4    | 3         | 4    | 3    | 2    | 2    | 4    | 67     | 3,35      |  |  |  |  |
| 3-78     | 2  | 3   | 3    | 3          | 3    | 3    | 3    | 3     | 3    | 3    | 3            | 3    | 3    | 3    | 3         | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 59     | 2,95      |  |  |  |  |
| EXI-6477 | 237  | 234 | 310  | 273        | 283  | 280  | 274  | 288   | 270  | 279  | 283          | 271  | 288  | 291  | 290       | 310  | 242  | 249  | 269  | 276  | 5477   |           |  |  |  |  |
| rerata   | 3,04   | 3   | 3,97 | 3,5        | 3,63 | 3,69 | 3,61 | 3,456 | 3,46 | 3,59 | 3,63         | 3,47 | 3,69 | 3,73 | 3,72      | 3,97 | 3,10 | 3,19 | 3,45 | 3,64 |        |           |  |  |  |  |
| Kualitas | 3,34   |     |      | 3,63       |      |      |      |       |      |      | 3,64         |      |      |      | 3,76      |      |      |      |      |      | 3,32   |           |  |  |  |  |
| Jasa     | Berwujud   |     |      | Kehandalan |      |      |      |       |      |      | Daya Tanggap |      |      |      | Kepastian |      |      |      |      |      | Empati |           |  |  |  |  |



| No   | Respon murid Purna Bell di ILP cikin (guass) |     |     |     |     |     |     |     |   |    | Jumlah<br>Bihar | rerata |
|------|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|----|-----------------|--------|
|      | g24  | g25 | g26 | g27 | g28 | h29 | i30 | j31 |   |    |                 |        |
| 1-1  | 1  | 2   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 1 | 21 | 2,63            |        |
| 1-2  | 2  | 4   | 4   | 4   | 2   | 4   | 4   | 3   | 3 | 26 | 3,25            |        |
| 1-3  | 3  | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 2   | 2 | 30 | 3,75            |        |
| 1-4  | 2  | 3   | 2   | 2   | 1   | 5   | 5   | 3   | 2 | 20 | 2,5             |        |
| 1-5  | 3  | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 3   | 1 | 30 | 3,75            |        |
| 1-6  | 3  | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 1 | 33 | 4,13            |        |
| 1-7  | 2  | 3   | 2   | 4   | 2   | 4   | 4   | 2   | 2 | 21 | 2,63            |        |
| 1-8  | 2  | 2   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 3   | 1 | 28 | 3,5             |        |
| 1-9  | 3  | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3 | 25 | 3,13            |        |
| 1-10 | 4  | 1   | 5   | 1   | 1   | 2   | 2   | 5   | 5 | 24 | 3               |        |
| 1-11 | 3  | 4   | 5   | 4   | 3   | 5   | 5   | 5   | 1 | 30 | 3,75            |        |
| 1-12 | 4  | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 2   | 3 | 26 | 3,25            |        |
| 1-13 | 3  | 1   | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3 | 22 | 2,75            |        |
| 1-14 | 3  | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2 | 25 | 3,13            |        |
| 1-15 | 5  | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 3   | 2   | 1 | 29 | 3,63            |        |
| 1-16 | 5  | 1   | 2   | 5   | 5   | 5   | 5   | 1   | 1 | 25 | 3,13            |        |
| 1-17 | 3  | 1   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 1 | 21 | 2,63            |        |
| 1-18 | 4  | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2 | 27 | 3,38            |        |
| 1-18 | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 2 | 28 | 3,5             |        |
| 1-20 | 3  | 4   | 5   | 4   | 3   | 4   | 4   | 2   | 1 | 26 | 3,25            |        |
| 1-21 | 2  | 3   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4 | 30 | 3,75            |        |
| 1-22 | 3  | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 5   | 2   | 2 | 26 | 3,25            |        |
| 1-23 | 3  | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 1   | 4 | 27 | 3,38            |        |
| 1-24 | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 2 | 28 | 3,5             |        |
| 1-25 | 3  | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 2 | 27 | 3,38            |        |
| 1-26 | 2  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 2 | 26 | 3,25            |        |
| 1-27 | 4  | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 2   | 1 | 31 | 3,88            |        |
| 1-28 | 4  | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 1   | 1 | 30 | 3,75            |        |
| 1-29 | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 2   | 2 | 34 | 4,25            |        |
| 1-30 | 3  | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 4 | 27 | 3,38            |        |
| 1-31 | 2  | 3   | 3   | 4   | 5   | 5   | 5   | 1   | 1 | 28 | 3,5             |        |
| 1-32 | 3  | 3   | 5   | 5   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3 | 28 | 3,5             |        |
| 1-33 | 3  | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3 | 27 | 3,38            |        |
| 1-34 | 2  | 2   | 1   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 2 | 21 | 2,63            |        |



| No   | Respon murid Pasca Belajar di ILP cikin (puas) |     |     |     |     |     |     |     |      |    | Jumlah | rerata |
|------|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|----|--------|--------|
|      | g24  | g25 | g26 | g27 | g28 | h29 | i30 | j31 | Shor |    |        |        |
| 1-35 | 2  | 3   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 3   | 2    | 27 | 3,38   |        |
| 1-36 | 3  | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 2    | 25 | 3,13   |        |
| 1-37 | 3  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 2    | 27 | 3,38   |        |
| 1-38 | 3  | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 1    | 23 | 2,88   |        |
| 1-39 | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3    | 24 | 3      |        |
| 1-40 | 3  | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 3   | 1    | 30 | 3,75   |        |
| 1-41 | 3  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 2   | 2    | 28 | 3,5    |        |
| 1-42 | 3  | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 2    | 25 | 3,13   |        |
| 1-43 | 3  | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2    | 24 | 3      |        |
| 1-44 | 3  | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 2    | 26 | 3,25   |        |
| 1-45 | 3  | 5   | 5   | 4   | 4   | 3   | 4   | 1   | 1    | 26 | 3,25   |        |
| 1-46 | 3  | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3    | 26 | 3,25   |        |
| 1-47 | 3  | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3    | 26 | 3,25   |        |
| 1-48 | 2  | 4   | 2   | 3   | 3   | 4   | 4   | 1   | 1    | 21 | 2,63   |        |
| 1-49 | 2  | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 3   | 3    | 29 | 3,63   |        |
| 1-50 | 2  | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 2    | 25 | 3,13   |        |
| 1-51 | 3  | 4   | 5   | 5   | 5   | 3   | 3   | 3   | 3    | 29 | 3,63   |        |
| 1-52 | 2  | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 1    | 23 | 2,88   |        |
| 1-53 | 4  | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 2   | 2    | 25 | 3,13   |        |
| 1-54 | 2  | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 2    | 25 | 3,13   |        |
| 1-55 | 3  | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3    | 28 | 3,5    |        |
| 1-56 | 2  | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3    | 21 | 2,63   |        |
| 1-57 | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3    | 24 | 3      |        |
| 1-58 | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3    | 23 | 2,88   |        |
| 1-59 | 3  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 2    | 27 | 3,38   |        |
| 1-60 | 3  | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 2    | 26 | 3,25   |        |
| 1-61 | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 2    | 28 | 3,5    |        |
| 1-62 | 2  | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 2   | 2    | 30 | 3,75   |        |
| 1-63 | 3  | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3    | 26 | 3,25   |        |
| 1-64 | 4  | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 1   | 1    | 28 | 3,5    |        |
| 1-65 | 3  | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 1    | 25 | 3,13   |        |
| 1-66 | 3  | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 2   | 2    | 25 | 3,13   |        |
| 1-67 | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 1   | 1    | 26 | 3,25   |        |
| 1-68 | 3  | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3    | 27 | 3,38   |        |

| No<br>Res | Respon murid Pasca Belajar di LP ciken (puas) |      |      |      |      |         |          |          |   |   | Jumlah<br>Skor | rerata |
|-----------|---|------|------|------|------|---------|----------|----------|---|---|----------------|--------|
|           | q24   | q25  | q26  | q27  | q28  | h29     | l30      | l31      |   |   |                |        |
| 1-69      | 3   | 3    | 4    | 4    | 4    | 3       | 2        | 3        | 3 | 3 | 26             | 3,25   |
| 1-70      | 3   | 3    | 4    | 4    | 3    | 4       | 3        | 3        | 3 | 3 | 27             | 3,38   |
| 1-71      | 3   | 3    | 4    | 4    | 3    | 4       | 4        | 4        | 2 | 2 | 27             | 3,38   |
| 1-72      | 3   | 4    | 4    | 3    | 4    | 4       | 3        | 3        | 3 | 3 | 28             | 3,5    |
| n=72      |   |      |      |      |      |         |          |          |   |   |                |        |
| ΣXT=1893  | 215   | 237  | 280  | 275  | 260  | 288     | 186      | 154      |   |   | 1893           |        |
| rerata    | 2,99  | 3,29 | 3,89 | 3,82 | 3,61 | 3,97    | 2,58     | 2,14     |   |   |                |        |
|           |   |      | 3,52 |      |      |         |          |          |   |   |                |        |
|           | Pelanggan Setia                               |      |      |      |      |         |          |          |   |   |                |        |
|           |   |      |      |      |      | Belajar | Berlatih | Berhenti |   |   |                |        |
|           |   |      |      |      |      | Kembali |          |          |   |   |                |        |

| No<br>Res        | Respon murid purna bea di L.P. Cikini (tidak puas/bertanting mengambil tindakan) |     |     |     |     |   | Jumlah<br>Skor | rerata |
|------------------|--|-----|-----|-----|-----|---|----------------|--------|
|                  | K32  | I33 | m34 | n35 | o36 |   |                |        |
| 2-73             | 3  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2 | 11             | 2.2    |
| $\Sigma XT = 11$ | 3  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2 | 11             |        |
| $n = 1$          |  |     |     |     |     |   |                |        |
| $\Sigma XT = 11$ | 3  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2 | 11             |        |
| $\Sigma XT = 11$ | 3  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2 | 11             |        |

| No Res         | Respon murid purma beli di ILP Cikini<br>(tidak puas&tidak berniat melakukan tindakan) | Jumlah Skor | rerata |
|----------------|--|-------------|--------|
| 3-74           | 5  | 5           | 5      |
| 3-75           | 3  | 3           | 3      |
| 3-76           | 4  | 4           | 4      |
| 3-77           | 5  | 5           | 5      |
| 3-78           | 3  | 3           | 3      |
| n=5            |  |             |        |
| $\Sigma XT=20$ | 20   |             |        |
| rerata         | 4  |             |        |



## Respon konsumen berdasarkan usia

| usia   | SERVQUAL |             |              |            |        | PUAS          |                 |         | TIDAK PUAS-BERTINDAK |                         |                  |                |                   |                     | TAK PUAS-TAK BTNDK      |
|--------|----------|-------------|--------------|------------|--------|---------------|-----------------|---------|----------------------|-------------------------|------------------|----------------|-------------------|---------------------|-------------------------|
|        | berwujud | kehan dalan | daya tanggap | kepas tian | empati | pelangg setia | belajar kembali | beralih | berhenti             | kompi ke LP Cikin/pusat | berhenti belajar | mpedngak teman | kompi ke swas/pem | meljukan tind hukum | alisp brng menyenangkan |
| 1-1    | 3,333    | 3,4         | 3            | 3,75       | 3      | 2,6           | 4               | 3       | 1                    |                         |                  |                |                   |                     |                         |
| 1-3    | 4,333    | 3,6         | 3,5          | 4,5        | 3,75   | 4,4           | 4               | 2       | 2                    |                         |                  |                |                   |                     |                         |
| 1-4    | 2,667    | 3           | 3,25         | 3,25       | 3,25   | 2             | 5               | 3       | 2                    |                         |                  |                |                   |                     |                         |
| 1-5    | 3,667    | 3,6         | 3,25         | 4,25       | 3      | 4,2           | 5               | 3       | 1                    |                         |                  |                |                   |                     |                         |
| 1-6    | 3,667    | 4           | 3,75         | 4,5        | 3,5    | 4,4           | 5               | 5       | 1                    |                         |                  |                |                   |                     |                         |
| 1-7    | 3        | 3,8         | 3,25         | 3,75       | 2,75   | 2,6           | 4               | 2       | 2                    |                         |                  |                |                   |                     |                         |
| 1-8    | 3,667    | 3,6         | 5            | 3,5        | 2,25   | 3,8           | 5               | 3       | 1                    |                         |                  |                |                   |                     |                         |
| 1-10   | 2,667    | 2,2         | 2,25         | 1,75       | 2      | 2,4           | 2               | 5       | 5                    |                         |                  |                |                   |                     |                         |
| 1-11   | 4        | 4,4         | 3,25         | 4,5        | 4      | 3,8           | 5               | 5       | 1                    |                         |                  |                |                   |                     |                         |
| 1-12   | 4        | 3,8         | 3            | 3,75       | 3,75   | 3,4           | 4               | 2       | 3                    |                         |                  |                |                   |                     |                         |
| 1-13   | 4,333    | 3,8         | 3,75         | 4,5        | 4,25   | 2,6           | 3               | 3       | 3                    |                         |                  |                |                   |                     |                         |
| 1-14   | 4        | 3,2         | 4,5          | 4,5        | 3,75   | 3,2           | 5               | 2       | 2                    |                         |                  |                |                   |                     |                         |
| 1-15   | 4        | 4,2         | 4,25         | 5          | 5      | 4,6           | 3               | 2       | 1                    |                         |                  |                |                   |                     |                         |
| 1-16   | 3        | 3,4         | 1,75         | 3          | 2,5    | 3,6           | 5               | 1       | 1                    |                         |                  |                |                   |                     |                         |
| 1-17   | 2        | 3,6         | 3,75         | 4,25       | 2,25   | 3             | 3               | 2       | 1                    |                         |                  |                |                   |                     |                         |
| 1-31   | 2,333    | 4           | 3,75         | 3,5        | 3,5    | 3,4           | 5               | 5       | 1                    |                         |                  |                |                   |                     |                         |
| 1-32   | 3,333    | 3,4         | 2,75         | 3,75       | 3,5    | 3,8           | 3               | 3       | 3                    |                         |                  |                |                   |                     |                         |
| 1-33   | 2,667    | 3,2         | 3            | 3,75       | 3,5    | 3,4           | 4               | 3       | 3                    |                         |                  |                |                   |                     |                         |
| 1-34   | 2,333    | 2,2         | 3,25         | 3          | 1,25   | 2,6           | 4               | 2       | 2                    |                         |                  |                |                   |                     |                         |
| 1-35   | 3,333    | 3,2         | 3            | 3,5        | 3,5    | 3,6           | 4               | 3       | 2                    |                         |                  |                |                   |                     |                         |
| 1-37   | 3,333    | 3,4         | 3,75         | 3,5        | 3,25   | 3,8           | 4               | 2       | 2                    |                         |                  |                |                   |                     |                         |
| 1-38   | 4        | 3           | 3,75         | 3          | 3      | 3             | 4               | 3       | 1                    |                         |                  |                |                   |                     |                         |
| 1-39   | 2,667    | 3,8         | 4,25         | 4,5        | 2,5    | 3             | 3               | 3       | 3                    |                         |                  |                |                   |                     |                         |
| 1-40   | 4,333    | 3,4         | 3,5          | 4,25       | 3      | 4,2           | 5               | 3       | 1                    |                         |                  |                |                   |                     |                         |
| 1-41   | 4        | 3,2         | 4            | 3,5        | 3,25   | 3,8           | 5               | 2       | 2                    |                         |                  |                |                   |                     |                         |
| 1-43   | 3,333    | 3           | 3            | 3,5        | 3      | 3,4           | 3               | 2       | 2                    |                         |                  |                |                   |                     |                         |
| 1-48   | 3,333    | 4           | 3,25         | 4,5        | 3,5    | 3             | 4               | 1       | 1                    |                         |                  |                |                   |                     |                         |
| 2-73   | 3        | 3           | 2,75         | 3          | 3      |               |                 |         |                      | 3                       |                  |                |                   |                     |                         |
| 3-75   | 4        | 2,8         | 2            | 3,5        | 2,25   |               |                 |         |                      |                         | 2                |                |                   | 2                   |                         |
| n=29   |          |             |              |            |        |               |                 |         |                      |                         |                  |                |                   |                     | 3                       |
| rerata | 3,39     | 3,42        | 3,36         | 3,78       | 3,12   | 3,39          | 4,07            | 2,78    | 1,85                 | 3                       | 2                | 2              | 2                 | 2                   | 3                       |

| usia   | berwujud | SERVQUAL    |              |           |        |                 | PUAS            |         |          |              |                  | TIDAK PUAS-BERTINDAK |                   |                           |                    |  |  | TAK PUAS-TAK BTRDK |
|--------|----------|-------------|--------------|-----------|--------|-----------------|-----------------|---------|----------|--------------|------------------|----------------------|-------------------|---------------------------|--------------------|--|--|--------------------|
|        |          | kehan dalam | daya tanggap | kepastian | empati | selingkuh setia | belajar kembali | beralih | berhenti | kompl ke I.P | berhenti belajar | meningkatkan teman   | kompl ke swasipem | menjalankan tindak lanjut | tidak mengenyahkan |  |  |                    |
| 1-2    | 3,333    | 4           | 4            | 4         | 2,5    | 3,2             | 4               | 3       | 3        |              |                  |                      |                   |                           |                    |  |  |                    |
| 1-9    | 3,333    | 3,8         | 3            | 3,75      | 3,75   | 3,2             | 3               | 3       | 3        |              |                  |                      |                   |                           |                    |  |  |                    |
| 1-18   | 3,333    | 4,2         | 4,25         | 3,75      | 3,4    | 3,4             | 4               | 4       | 2        |              |                  |                      |                   |                           |                    |  |  |                    |
| 1-20   | 3        | 3,2         | 4,5          | 2,75      | 4,25   | 3,8             | 4               | 2       | 1        |              |                  |                      |                   |                           |                    |  |  |                    |
| 1-21   | 3        | 4           | 3,75         | 4         | 3,75   | 3,6             | 5               | 3       | 4        |              |                  |                      |                   |                           |                    |  |  |                    |
| 1-25   | 4        | 4           | 3,5          | 4         | 3,5    | 3,6             | 4               | 3       | 2        |              |                  |                      |                   |                           |                    |  |  |                    |
| 1-28   | 3        | 4,4         | 1            | 4         | 3,75   | 4,6             | 5               | 1       | 1        |              |                  |                      |                   |                           |                    |  |  |                    |
| 1-29   | 4,333    | 4,4         | 2            | 4,5       | 4,5    | 5               | 5               | 2       | 2        |              |                  |                      |                   |                           |                    |  |  |                    |
| 1-36   | 3,333    | 3,6         | 4,25         | 4         | 3,75   | 3,4             | 4               | 2       | 2        |              |                  |                      |                   |                           |                    |  |  |                    |
| 1-42   | 3,667    | 4           | 4,5          | 3,75      | 3,4    | 3,4             | 4               | 2       | 2        |              |                  |                      |                   |                           |                    |  |  |                    |
| 1-44   | 3,333    | 3,6         | 3,75         | 4,25      | 3,25   | 3,4             | 4               | 3       | 2        |              |                  |                      |                   |                           |                    |  |  |                    |
| 1-45   | 4        | 3,4         | 3,75         | 3,75      | 3,75   | 4               | 4               | 1       | 1        |              |                  |                      |                   |                           |                    |  |  |                    |
| 1-46   | 3        | 3,6         | 4            | 3,75      | 3      | 3,2             | 4               | 4       | 3        |              |                  |                      |                   |                           |                    |  |  |                    |
| 1-47   | 3,333    | 3,6         | 4            | 3,5       | 3      | 3,2             | 4               | 3       | 3        |              |                  |                      |                   |                           |                    |  |  |                    |
| 1-49   | 3,667    | 4           | 3,75         | 4         | 3,75   | 3,6             | 5               | 3       | 3        |              |                  |                      |                   |                           |                    |  |  |                    |
| 1-50   | 3,667    | 3,6         | 4            | 3,75      | 3,25   | 3,2             | 4               | 3       | 2        |              |                  |                      |                   |                           |                    |  |  |                    |
| 1-51   | 3,667    | 3           | 3,25         | 4,25      | 3,5    | 4               | 3               | 3       | 3        |              |                  |                      |                   |                           |                    |  |  |                    |
| 1-52   | 3,667    | 3,4         | 4            | 3,5       | 3,75   | 3,2             | 3               | 3       | 1        |              |                  |                      |                   |                           |                    |  |  |                    |
| 1-53   | 3,667    | 3,4         | 3,5          | 3,75      | 3,25   | 3,4             | 4               | 2       | 2        |              |                  |                      |                   |                           |                    |  |  |                    |
| 1-55   | 3        | 3,4         | 3,5          | 3,75      | 3,5    | 3,6             | 4               | 3       | 3        |              |                  |                      |                   |                           |                    |  |  |                    |
| 1-57   | 3        | 3           | 3            | 3         | 3      | 3               | 3               | 3       | 3        |              |                  |                      |                   |                           |                    |  |  |                    |
| 1-62   | 3,667    | 3,8         | 4            | 4,75      | 4,25   | 4,2             | 5               | 2       | 2        |              |                  |                      |                   |                           |                    |  |  |                    |
| 1-65   | 3,333    | 3,6         | 4            | 3,75      | 3,75   | 3,6             | 4               | 2       | 1        |              |                  |                      |                   |                           |                    |  |  |                    |
| 1-69   | 4        | 4           | 4            | 4,25      | 3      | 3,6             | 3               | 2       | 3        |              |                  |                      |                   |                           |                    |  |  |                    |
| 1-70   | 3,333    | 3,2         | 3            | 3,5       | 3      | 3,4             | 4               | 3       | 3        |              |                  |                      |                   |                           |                    |  |  |                    |
| 1-71   | 3,333    | 3,4         | 3,25         | 3,5       | 3,25   | 3,4             | 4               | 4       | 2        |              |                  |                      |                   |                           |                    |  |  |                    |
| 3-74   | 2,667    | 3           | 3,25         | 3,75      | 4      |                 |                 |         |          |              |                  |                      |                   |                           | 5                  |  |  |                    |
| 3-76   | 3        | 3           | 2,25         | 3,75      | 3,25   |                 |                 |         |          |              |                  |                      |                   |                           | 4                  |  |  |                    |
| 3-77   | 3        | 3,6         | 3,25         | 4         | 2,75   |                 |                 |         |          |              |                  |                      |                   |                           | 5                  |  |  |                    |
| 3-78   | 2,667    | 3           | 3            | 3         | 3      |                 |                 |         |          |              |                  |                      |                   |                           | 3                  |  |  |                    |
| n=30   |          |             |              |           |        |                 |                 |         |          |              |                  |                      |                   |                           |                    |  |  |                    |
| rerata | 3,38     | 3,61        | 3,61         | 3,8       | 3,48   | 3,58            | 3,96            | 2,66    | 2,27     |              |                  |                      |                   |                           | 4,26               |  |  |                    |



| usia   | SERVQUAL |             |              |            |        |               |                 | PUAS    |         |                           |                 | TIDAK PUAS-BERTINDAK |                   |                     |                        | TAK PUAS-TAK BTNDK |
|--------|----------|-------------|--------------|------------|--------|---------------|-----------------|---------|---------|---------------------------|-----------------|----------------------|-------------------|---------------------|------------------------|--------------------|
|        | berwujud | kehen dalan | daya tanggap | kepas tian | empati | pelangg setia | belajar kembali | beralih | berhent | kompi ke ILP Cihind/pusat | berhent belajar | mperingatk teman     | kompi ke swas/pem | maajukan tind hukum | alkep kring menyenangk |                    |
| 20-32  | 2.697    | 2.6         | 3.5          | 3.75       | 3.25   | 3.8           | 3               | 1       | 4       |                           |                 |                      |                   |                     |                        |                    |
| 1-23   | 4        | 4           | 4            | 4          | 3.75   | 3.8           | 4               | 3       | 2       |                           |                 |                      |                   |                     |                        |                    |
| 1-24   | 3        | 3.6         | 4            | 4.5        | 2.75   | 4.6           | 5               | 2       | 1       |                           |                 |                      |                   |                     |                        |                    |
| 1-27   | 3.333    | 3.6         | 4            | 3.75       | 3.5    | 3.4           | 4               | 2       | 2       |                           |                 |                      |                   |                     |                        |                    |
| 1-30   | 2.333    | 3.2         | 3            | 3          | 3      | 3.2           | 4               | 3       | 2       |                           |                 |                      |                   |                     |                        |                    |
| 1-64   | 2.333    | 3           | 3            | 3          | 3      | 2.4           | 3               | 3       | 3       |                           |                 |                      |                   |                     |                        |                    |
| 1-56   | 2.667    | 3           | 2.75         | 3          | 2.75   | 3             | 3               | 2       | 3       |                           |                 |                      |                   |                     |                        |                    |
| 1-59   | 3.333    | 3.2         | 3.25         | 3.25       | 3      | 3.6           | 4               | 3       | 2       |                           |                 |                      |                   |                     |                        |                    |
| 1-60   | 2.667    | 3.8         | 3.5          | 4          | 3.5    | 3.6           | 3               | 2       | 3       |                           |                 |                      |                   |                     |                        |                    |
| 1-61   | 3        | 4           | 3.5          | 4          | 3.75   | 4             | 4               | 2       | 2       |                           |                 |                      |                   |                     |                        |                    |
| 1-63   | 3.333    | 3.8         | 3.75         | 3.5        | 3.75   | 3.4           | 3               | 3       | 3       |                           |                 |                      |                   |                     |                        |                    |
| 1-64   | 4        | 4.8         | 3.75         | 3.75       | 5      | 4.4           | 4               | 1       | 1       |                           |                 |                      |                   |                     |                        |                    |
| 1-66   | 3.333    | 3.2         | 3            | 3.25       | 3      | 3.4           | 4               | 2       | 2       |                           |                 |                      |                   |                     |                        |                    |
| 1-68   | 3.667    | 3.4         | 3.5          | 4          | 3      | 3.4           | 4               | 3       | 3       |                           |                 |                      |                   |                     |                        |                    |
| 1-72   | 3.667    | 3.2         | 3.5          | 3.5        | 2.5    | 3.6           | 4               | 3       | 3       |                           |                 |                      |                   |                     |                        |                    |
| n=15   |          |             |              |            |        |               |                 |         |         |                           |                 |                      |                   |                     |                        |                    |
| rerata | 3.16     | 3.49        | 3.47         | 3.62       | 3.3    | 3.67          | 3.73            | 2.33    | 2.53    |                           |                 |                      |                   |                     |                        |                    |

| usia   | SERVQUAL |             |              |            |        |               |                 | PUAS    |         |                           |                 | TIDAK PUAS-BERTINDAK |                   |                     |                        | TAK PUAS-TAK BTNDK |
|--------|----------|-------------|--------------|------------|--------|---------------|-----------------|---------|---------|---------------------------|-----------------|----------------------|-------------------|---------------------|------------------------|--------------------|
|        | berwujud | kehen dalan | daya tanggap | kepas tian | empati | pelangg setia | belajar kembali | beralih | berhent | kompi ke ILP Cihind/pusat | berhent belajar | mperingatk teman     | kompi ke swas/pem | maajukan tind hukum | alkep kring menyenangk |                    |
| 33-61  | 2.687    | 3.2         | 3.5          | 4          | 3      | 4             | 4               | 2       | 2       |                           |                 |                      |                   |                     |                        |                    |
| 1-19   | 3.667    | 4.8         | 4.25         | 5          | 3.75   | 3.4           | 5               | 2       | 2       |                           |                 |                      |                   |                     |                        |                    |
| 1-22   | 3.333    | 4           | 4            | 4          | 4      | 3.6           | 4               | 2       | 2       |                           |                 |                      |                   |                     |                        |                    |
| 1-26   | 3.333    | 4           | 4            | 4          | 3.75   | 4             | 4               | 1       | 1       |                           |                 |                      |                   |                     |                        |                    |
| 1-67   | 3.667    | 3.8         | 4            | 4          | 4      | 4             | 4               | 1       | 1       |                           |                 |                      |                   |                     |                        |                    |
| n=4    |          |             |              |            |        |               |                 |         |         |                           |                 |                      |                   |                     |                        |                    |
| rerata | 3.33     | 3.95        | 3.94         | 4.25       | 3.63   | 3.76          | 4.26            | 1.75    | 1.75    |                           |                 |                      |                   |                     |                        |                    |







| Wentek<br>Perem<br>puan | BERKUAL      |                |                 |               |        |                  | PUAS               |         |          |                             |                     |                      | TIDAK PUAS-BERTINDAK  |                        |                          |   |  |  | TAK PUAS-TAK BTRDOK |  |
|-------------------------|--------------|----------------|-----------------|---------------|--------|------------------|--------------------|---------|----------|-----------------------------|---------------------|----------------------|-----------------------|------------------------|--------------------------|---|--|--|---------------------|--|
|                         | ber<br>wujud | lehan<br>dalam | daya<br>tanggap | kepa<br>sahan | empati | pelembg<br>setia | belajar<br>kembali | beralih | berhenti | konsep ke I.P<br>Ghidipusat | berhenti<br>belajar | mempertgaki<br>taman | konsep ke<br>swasthya | masjukan<br>lind hikum | alup kmg<br>menyendipkan |   |  |  |                     |  |
| 1-58                    | 2.667        | 3              | 2,75            | 3             | 2,75   | 3                | 3                  | 2       | 3        |                             |                     |                      |                       |                        |                          |   |  |  |                     |  |
| 1-59                    | 3.333        | 3,2            | 3,25            | 3,25          | 3      | 3,6              | 4                  | 3       | 2        |                             |                     |                      |                       |                        |                          |   |  |  |                     |  |
| 1-62                    | 3.667        | 3,8            | 4               | 4,75          | 4,25   | 4,2              | 5                  | 2       | 2        |                             |                     |                      |                       |                        |                          |   |  |  |                     |  |
| 1-63                    | 3.333        | 3,8            | 3,75            | 3,5           | 3,75   | 3,4              | 3                  | 3       | 3        |                             |                     |                      |                       |                        |                          |   |  |  |                     |  |
| 1-64                    | 4            | 4,8            | 3,75            | 3,75          | 5      | 4,4              | 4                  | 1       | 1        |                             |                     |                      |                       |                        |                          |   |  |  |                     |  |
| 1-66                    | 3.333        | 3,2            | 3               | 3,25          | 3      | 3,4              | 4                  | 2       | 2        |                             |                     |                      |                       |                        |                          |   |  |  |                     |  |
| 1-67                    | 3.667        | 3,8            | 4               | 4             | 3,75   | 4                | 4                  | 1       | 1        |                             |                     |                      |                       |                        |                          |   |  |  |                     |  |
| 1-70                    | 3.333        | 3,2            | 3               | 3,5           | 3      | 3,4              | 4                  | 3       | 3        |                             |                     |                      |                       |                        |                          |   |  |  |                     |  |
| 1-71                    | 3.333        | 3,4            | 3,25            | 3,5           | 3,25   | 3,4              | 4                  | 4       | 2        |                             |                     |                      |                       |                        |                          |   |  |  |                     |  |
| 1-72                    | 3.667        | 3,2            | 3,5             | 3,5           | 2,5    | 3,6              | 4                  | 3       | 3        |                             |                     |                      |                       |                        |                          |   |  |  |                     |  |
| 2-73                    | 3            | 3              | 2,75            | 3             | 3      |                  |                    |         |          | 3                           |                     | 2                    |                       | 2                      |                          |   |  |  |                     |  |
| 3-76                    | 3            | 3              | 2,25            | 3,75          | 3,25   |                  |                    |         |          |                             |                     |                      |                       |                        |                          | 4 |  |  |                     |  |
| 3-77                    | 3            | 3,6            | 3,25            | 4             | 2,75   |                  |                    |         |          |                             |                     |                      |                       |                        |                          | 5 |  |  |                     |  |
| 3-78                    | 2.667        | 3              | 3               | 3             | 3      |                  |                    |         |          |                             |                     |                      |                       |                        |                          | 3 |  |  |                     |  |
| n=46                    |              |                |                 |               |        |                  |                    |         |          |                             |                     |                      |                       |                        |                          |   |  |  |                     |  |
| rerata                  | 3,25         | 3,47           | 3,48            | 3,73          | 3,21   | 3,47             | 4,07               | 2,67    | 2,10     | 3                           | 2                   | 2                    | 2                     | 2                      |                          | 4 |  |  |                     |  |

Respon konsumen berdasarkan pendidikan

| SD   | SERVQUAL |           |              |                |        |                 |                 |          |             |                         | PUAS                |                        |                   |                    |                       | TIDAK PUAS-BERTINDAK |  |  |  |  | TAK PUAS-TAK BTADK |
|------|----------|-----------|--------------|----------------|--------|-----------------|-----------------|----------|-------------|-------------------------|---------------------|------------------------|-------------------|--------------------|-----------------------|----------------------|--|--|--|--|--------------------|
|      | berwujud | ketuhanan | daya tanggap | kepaspelayanan | empati | pelangganselalu | belajar kembali | bernilai | berprestasi | kompi ke ILP Cihinjusut | berprestasi belajar | mempertingkatkan teman | kompi ke swalayan | melakukan tnd baik | siap kmg menyenangkan |                      |  |  |  |  |                    |
| 1-4  | 2,667    | 3         | 3,25         | 3,25           | 3,25   | 2               | 5               | 3        | 2           |                         |                     |                        |                   |                    |                       |                      |  |  |  |  |                    |
| 1-5  | 3,667    | 3,6       | 3,25         | 4,25           | 3      | 4,2             | 5               | 3        | 1           |                         |                     |                        |                   |                    |                       |                      |  |  |  |  |                    |
| 1-6  | 3,667    | 4         | 3,75         | 4,5            | 3,5    | 4,4             | 5               | 5        | 1           |                         |                     |                        |                   |                    |                       |                      |  |  |  |  |                    |
| 1-7  | 3        | 3,8       | 3,25         | 3,75           | 2,75   | 2,6             | 4               | 2        | 2           |                         |                     |                        |                   |                    |                       |                      |  |  |  |  |                    |
| 1-8  | 3,667    | 3,6       | 5            | 3,5            | 2,25   | 3,8             | 5               | 3        | 1           |                         |                     |                        |                   |                    |                       |                      |  |  |  |  |                    |
| 1-10 | 2,667    | 2,2       | 2,25         | 1,75           | 2      | 2,4             | 2               | 5        | 5           |                         |                     |                        |                   |                    |                       |                      |  |  |  |  |                    |
| 1-11 | 4        | 4,4       | 3,25         | 4,5            | 4      | 3,8             | 5               | 5        | 1           |                         |                     |                        |                   |                    |                       |                      |  |  |  |  |                    |
| 1-12 | 4        | 3,8       | 3            | 3,75           | 3,75   | 3,4             | 4               | 2        | 3           |                         |                     |                        |                   |                    |                       |                      |  |  |  |  |                    |
| 1-13 | 4,333    | 3,8       | 3,75         | 4,5            | 4,25   | 2,6             | 3               | 3        | 3           |                         |                     |                        |                   |                    |                       |                      |  |  |  |  |                    |
| 1-14 | 4        | 3,2       | 4,5          | 4,5            | 3,75   | 3,2             | 5               | 2        | 2           |                         |                     |                        |                   |                    |                       |                      |  |  |  |  |                    |
| 1-15 | 4        | 4,2       | 4,25         | 5              | 5      | 4,6             | 3               | 2        | 1           |                         |                     |                        |                   |                    |                       |                      |  |  |  |  |                    |
| 1-16 | 3        | 3,4       | 1,75         | 3              | 2,5    | 3,6             | 5               | 1        | 1           |                         |                     |                        |                   |                    |                       |                      |  |  |  |  |                    |
| 1-17 | 2        | 3,6       | 3,75         | 4,25           | 2,25   | 3               | 3               | 2        | 1           |                         |                     |                        |                   |                    |                       |                      |  |  |  |  |                    |
| 1-31 | 2,333    | 4         | 3,75         | 3,5            | 3,5    | 3,4             | 5               | 5        | 1           |                         |                     |                        |                   |                    |                       |                      |  |  |  |  |                    |
| 1-32 | 3,333    | 3,4       | 2,75         | 3,75           | 3,5    | 3,8             | 3               | 3        | 3           |                         |                     |                        |                   |                    |                       |                      |  |  |  |  |                    |
| 1-33 | 2,667    | 3,2       | 3            | 3,75           | 3,5    | 3,4             | 4               | 3        | 3           |                         |                     |                        |                   |                    |                       |                      |  |  |  |  |                    |
| 1-34 | 2,333    | 2,2       | 3,25         | 3              | 1,25   | 2,6             | 4               | 2        | 2           |                         |                     |                        |                   |                    |                       |                      |  |  |  |  |                    |
| 1-39 | 2,667    | 3,8       | 4,25         | 4,5            | 2,5    | 3               | 3               | 3        | 3           |                         |                     |                        |                   |                    |                       |                      |  |  |  |  |                    |
| 1-48 | 3,333    | 4         | 3,25         | 4,5            | 3,5    | 3               | 4               | 1        | 1           |                         |                     |                        |                   |                    |                       |                      |  |  |  |  |                    |
| 2-73 | 3        | 3         | 2,75         | 3              | 3      |                 |                 |          |             |                         |                     |                        |                   |                    |                       |                      |  |  |  |  |                    |
| 3-75 | 4        | 2,8       | 2            | 3,5            | 2,25   |                 |                 |          |             |                         |                     |                        |                   |                    |                       |                      |  |  |  |  |                    |
| 3-78 | 2,667    | 3         | 3            | 3              | 3      |                 |                 |          |             |                         |                     |                        |                   |                    |                       |                      |  |  |  |  |                    |
| n=22 |          |           |              |                |        |                 |                 |          |             |                         |                     |                        |                   |                    |                       |                      |  |  |  |  |                    |
| rata | 3,23     | 3,45      | 3,32         | 3,77           | 3,10   | 3,31            | 4,05            | 2,89     | 1,95        | 3                       | 2                   | 2                      | 2                 | 2                  | 3                     |                      |  |  |  |  |                    |



| SMP    | SERVQUAL |                  |         |             |            | PUAS            |         |          |                      |                  | TIDAK PUAS-BERTINDAK |                |                    |                       |  | TAK PUAS-TAK BTRDK |  |
|--------|----------|------------------|---------|-------------|------------|-----------------|---------|----------|----------------------|------------------|----------------------|----------------|--------------------|-----------------------|--|--------------------|--|
|        | berwujud | kehan dlm bnggmp | daya kn | kepas empil | pedang sed | belajar kembali | beralih | berhenti | komp ke LP Cktivpuas | berhenti belajar | merpntgk teman       | komp ke swaspm | melakukan tnd husm | slang lngg menpntgkan |  |                    |  |
| 1-1    | 3,333    | 3,4              | 3       | 3,75        | 3          | 2,6             | 4       | 3        | 3                    | 1                |                      |                |                    |                       |  |                    |  |
| 1-2    | 3,333    | 4                | 4       | 4           | 2,5        | 3,2             | 4       | 4        | 2                    | 2                |                      |                |                    |                       |  |                    |  |
| 1-3    | 4,333    | 3,6              | 3,5     | 4,5         | 3,75       | 4,4             | 4       | 4        | 2                    | 2                |                      |                |                    |                       |  |                    |  |
| 1-8    | 3,333    | 3,8              | 3       | 3,75        | 3,75       | 3,2             | 3       | 3        | 3                    | 3                |                      |                |                    |                       |  |                    |  |
| 1-35   | 3,333    | 3,2              | 3       | 3,5         | 3          | 3,6             | 4       | 4        | 3                    | 2                |                      |                |                    |                       |  |                    |  |
| 1-36   | 3,333    | 3,6              | 4,25    | 4           | 3,75       | 3,4             | 4       | 2        | 2                    | 2                |                      |                |                    |                       |  |                    |  |
| 1-37   | 3,333    | 3,4              | 3,75    | 3,5         | 3,25       | 3,8             | 4       | 2        | 2                    | 2                |                      |                |                    |                       |  |                    |  |
| 1-38   | 4        | 3                | 3,75    | 3           | 3          | 3               | 4       | 3        | 3                    | 1                |                      |                |                    |                       |  |                    |  |
| 1-40   | 4,333    | 3,4              | 3,5     | 4,25        | 3          | 4,2             | 5       | 3        | 3                    | 1                |                      |                |                    |                       |  |                    |  |
| 1-41   | 4        | 3,2              | 4       | 3,5         | 3,25       | 3,8             | 5       | 2        | 2                    | 2                |                      |                |                    |                       |  |                    |  |
| 1-42   | 3,667    | 4                | 4,5     | 3,75        | 3,75       | 3,4             | 4       | 2        | 2                    | 2                |                      |                |                    |                       |  |                    |  |
| 1-43   | 3,333    | 3                | 3       | 3,5         | 3          | 3,4             | 3       | 2        | 2                    | 2                |                      |                |                    |                       |  |                    |  |
| 1-44   | 3,333    | 3,6              | 3,75    | 4,25        | 3,25       | 3,4             | 4       | 3        | 2                    | 2                |                      |                |                    |                       |  |                    |  |
| 1-45   | 4        | 3,4              | 3,75    | 3,75        | 3,75       | 4               | 4       | 1        | 1                    | 1                |                      |                |                    |                       |  |                    |  |
| 1-46   | 3        | 3,6              | 4       | 3,75        | 3          | 3,2             | 3       | 4        | 3                    | 3                |                      |                |                    |                       |  |                    |  |
| 1-47   | 3,333    | 3,6              | 4       | 3,5         | 3          | 3,2             | 4       | 3        | 3                    | 3                |                      |                |                    |                       |  |                    |  |
| 1-49   | 3,667    | 4                | 3,75    | 4           | 3,75       | 3,6             | 5       | 3        | 3                    | 3                |                      |                |                    |                       |  |                    |  |
| 1-50   | 3,667    | 3,6              | 4       | 3,75        | 3,25       | 3,2             | 4       | 3        | 2                    | 2                |                      |                |                    |                       |  |                    |  |
| 1-51   | 3,667    | 3                | 3,25    | 4,25        | 3,5        | 4               | 3       | 3        | 3                    | 3                |                      |                |                    |                       |  |                    |  |
| 1-52   | 3,667    | 3,4              | 4       | 3,5         | 3,75       | 3,2             | 3       | 3        | 1                    | 1                |                      |                |                    |                       |  |                    |  |
| 1-53   | 3,667    | 3,4              | 3,5     | 3,75        | 3,25       | 3,4             | 4       | 2        | 2                    | 2                |                      |                |                    |                       |  |                    |  |
| 3-74   | 2,667    | 3                | 3,25    | 3,75        | 4          |                 |         |          |                      |                  |                      |                |                    |                       |  | 5                  |  |
| 3-76   | 3        | 3                | 2,25    | 3,75        | 3,25       |                 |         |          |                      |                  |                      |                |                    |                       |  | 4                  |  |
| 3-77   | 3        | 3,6              | 3,25    | 4           | 2,75       |                 |         |          |                      |                  |                      |                |                    |                       |  | 5                  |  |
| n=24   |          |                  |         |             |            |                 |         |          |                      |                  |                      |                |                    |                       |  |                    |  |
| rerata | 3,51     | 3,45             | 3,58    | 3,79        | 3,31       | 3,49            | 3,90    | 2,62     | 2,06                 |                  |                      |                |                    |                       |  | 4,67               |  |



| SMU      | SERVQUAL |                 |              |           |        |                 |                 |         |          |                         | PUAS             |                  |                   |                        | TIDAK PUAS-BERTINDAK    |  |  |  | TAK PUAS-TAK BTRDK |
|----------|----------|-----------------|--------------|-----------|--------|-----------------|-----------------|---------|----------|-------------------------|------------------|------------------|-------------------|------------------------|-------------------------|--|--|--|--------------------|
|          | berwujud | ketahanan dalam | daya tanggap | kepastian | empati | pelanggan setia | belajar kembali | beralih | berhenti | kompi ke ILP Cihripusat | berhenti belajar | mempertahk teman | kompi ke swasipem | melakukan tindak hukum | slapp lang menyayangkan |  |  |  |                    |
| 1-18     | 3,333    | 4,2             | 4,25         | 3,75      | 3,75   | 3,4             | 4               | 4       | 2        |                         |                  |                  |                   |                        |                         |  |  |  |                    |
| 1-20     | 3        | 3,2             | 4,5          | 2,75      | 4,25   | 3,8             | 4               | 2       | 1        |                         |                  |                  |                   |                        |                         |  |  |  |                    |
| 1-21     | 3        | 4               | 3,75         | 4         | 3,75   | 3,6             | 5               | 3       | 4        |                         |                  |                  |                   |                        |                         |  |  |  |                    |
| 1-23     | 2,667    | 2,6             | 3,5          | 3,75      | 3,25   | 3,8             | 3               | 1       | 4        |                         |                  |                  |                   |                        |                         |  |  |  |                    |
| 1-25     | 4        | 4               | 3,5          | 4         | 3,5    | 3,6             | 4               | 3       | 2        |                         |                  |                  |                   |                        |                         |  |  |  |                    |
| 1-28     | 3        | 4,4             | 1            | 4         | 3,75   | 4,6             | 5               | 1       | 1        |                         |                  |                  |                   |                        |                         |  |  |  |                    |
| 1-29     | 4,333    | 4,4             | 2            | 4,5       | 4,5    | 5               | 5               | 2       | 2        |                         |                  |                  |                   |                        |                         |  |  |  |                    |
| 1-54     | 2,333    | 3,2             | 3            | 3         | 3      | 3,2             | 4               | 3       | 2        |                         |                  |                  |                   |                        |                         |  |  |  |                    |
| 1-55     | 3        | 3,4             | 3,5          | 3,75      | 3,5    | 3,6             | 4               | 3       | 3        |                         |                  |                  |                   |                        |                         |  |  |  |                    |
| 1-57     | 3        | 3               | 3            | 3         | 3      | 3               | 3               | 3       | 3        |                         |                  |                  |                   |                        |                         |  |  |  |                    |
| 1-62     | 3,667    | 3,8             | 4            | 4,75      | 4,25   | 4,2             | 5               | 2       | 2        |                         |                  |                  |                   |                        |                         |  |  |  |                    |
| 1-63     | 3,333    | 3,8             | 3,75         | 3,5       | 3,75   | 3,4             | 3               | 3       | 3        |                         |                  |                  |                   |                        |                         |  |  |  |                    |
| 1-65     | 3,333    | 3,6             | 4            | 3,75      | 3,75   | 3,6             | 4               | 2       | 1        |                         |                  |                  |                   |                        |                         |  |  |  |                    |
| 1-66     | 3,333    | 3,2             | 3            | 3,25      | 3      | 3,4             | 4               | 2       | 2        |                         |                  |                  |                   |                        |                         |  |  |  |                    |
| 1-69     | 4        | 4               | 4            | 4,25      | 3      | 3,6             | 3               | 2       | 3        |                         |                  |                  |                   |                        |                         |  |  |  |                    |
| 1-70     | 3,333    | 3,2             | 3            | 3,5       | 3      | 3,4             | 4               | 3       | 3        |                         |                  |                  |                   |                        |                         |  |  |  |                    |
| n=16     |          |                 |              |           |        |                 |                 |         |          |                         |                  |                  |                   |                        |                         |  |  |  |                    |
| rerata   | 3,29     | 3,63            | 3,36         | 3,72      | 3,56   | 3,7             | 4               | 2,44    | 2,38     |                         |                  |                  |                   |                        |                         |  |  |  |                    |
| SERVQUAL |          |                 |              |           |        |                 |                 |         |          |                         |                  |                  |                   |                        |                         |  |  |  |                    |
| dip      | berwujud | ketahanan dalam | daya tanggap | kepastian | empati | pelanggan setia | belajar kembali | beralih | berhenti | kompi ke ILP Cihripusat | berhenti belajar | mempertahk teman | kompi ke swasipem | melakukan tindak hukum | TAK PUAS-TAK BTRDK      |  |  |  |                    |
| loma     | 3,333    | 4               | 4            | 4         | 4      | 3,6             | 4               | 2       | 2        |                         |                  |                  |                   |                        | slapp lang menyayangkan |  |  |  |                    |
| 1-26     | 3,333    | 4               | 4            | 4         | 4      | 3,6             | 4               | 2       | 2        |                         |                  |                  |                   |                        |                         |  |  |  |                    |
| n=1      |          |                 |              |           |        |                 |                 |         |          |                         |                  |                  |                   |                        |                         |  |  |  |                    |
| rerata   | 3,33     | 4               | 4            | 4         | 4      | 3,6             | 4               | 2       | 2        |                         |                  |                  |                   |                        |                         |  |  |  |                    |

| S1     | SERVOVAL |             |              |           |        |              | PUAS            |         |         | TIDAK PUAS-BERTINDAK   |                 |                 |                   | TAK PUAS-TAK BTDK   |                          |
|--------|----------|-------------|--------------|-----------|--------|--------------|-----------------|---------|---------|------------------------|-----------------|-----------------|-------------------|---------------------|--------------------------|
|        | berwujud | kehan ditan | daya tanggap | kegas dan | empati | pelangg seka | belajar kembali | berasil | berhend | kompl ke LP Cibir/puas | berhend belajar | mperingat teman | kompl ke swasipom | meajukan lind hukum | langkah mengmenyampaikan |
| 1-19   | 2,667    | 3,2         | 3,5          | 4         | 3      | 4            | 4               | 2       | 2       |                        |                 |                 |                   |                     |                          |
| 1-22   | 3,667    | 4,8         | 4,25         | 5         | 3,75   | 3,4          | 5               | 2       | 2       |                        |                 |                 |                   |                     |                          |
| 1-24   | 4        | 4           | 4            | 4         | 3,75   | 3,8          | 4               | 3       | 2       |                        |                 |                 |                   |                     |                          |
| 1-27   | 3        | 3,6         | 4            | 4,5       | 2,75   | 4,6          | 5               | 2       | 1       |                        |                 |                 |                   |                     |                          |
| 1-30   | 3,333    | 3,6         | 4            | 3,75      | 3,5    | 3,4          | 4               | 2       | 4       |                        |                 |                 |                   |                     |                          |
| 1-56   | 2,333    | 3           | 3            | 3         | 3      | 2,4          | 3               | 3       | 3       |                        |                 |                 |                   |                     |                          |
| 1-58   | 2,667    | 3           | 2,75         | 3         | 2,75   | 3            | 3               | 2       | 3       |                        |                 |                 |                   |                     |                          |
| 1-59   | 3,333    | 3,2         | 3,25         | 3,25      | 3      | 3,6          | 4               | 3       | 2       |                        |                 |                 |                   |                     |                          |
| 1-60   | 2,667    | 3,8         | 3,5          | 4         | 3,5    | 3,6          | 3               | 2       | 3       |                        |                 |                 |                   |                     |                          |
| 1-61   | 3        | 4           | 3,5          | 4         | 3,75   | 4            | 4               | 2       | 2       |                        |                 |                 |                   |                     |                          |
| 1-64   | 4        | 4,8         | 3,75         | 3,75      | 5      | 4,4          | 4               | 1       | 1       |                        |                 |                 |                   |                     |                          |
| 1-67   | 3,667    | 3,8         | 4            | 4         | 3,75   | 4            | 4               | 1       | 1       |                        |                 |                 |                   |                     |                          |
| 1-68   | 3,667    | 3,4         | 3,5          | 4         | 3      | 3,4          | 4               | 3       | 3       |                        |                 |                 |                   |                     |                          |
| 1-71   | 3,333    | 3,4         | 3,25         | 3,5       | 3,25   | 3,4          | 4               | 4       | 2       |                        |                 |                 |                   |                     |                          |
| n=14   |          |             |              |           |        |              |                 |         |         |                        |                 |                 |                   |                     |                          |
| rerata | 3,24     | 3,69        | 3,59         | 3,84      | 3,41   | 3,64         | 3,93            | 2,29    | 2,21    |                        |                 |                 |                   |                     |                          |
| S2     | SERVOVAL |             |              |           |        |              | PUAS            |         |         | TIDAK PUAS-BERTINDAK   |                 |                 |                   | TAK PUAS-TAK BTDK   |                          |
|        | berwujud | kehan ditan | daya tanggap | kegas dan | empati | pelangg seka | belajar kembali | berasil | berhend | kompl ke LP Cibir/puas | berhend belajar | mperingat teman | kompl ke swasipom | meajukan lind hukum | langkah mengmenyampaikan |
| 1-72   | 3,667    | 3,2         | 3,5          | 3,5       | 2,5    | 3,6          | 4               | 3       | 3       |                        |                 |                 |                   |                     |                          |
| n=1    |          |             |              |           |        |              |                 |         |         |                        |                 |                 |                   |                     |                          |
| rerata | 3,67     | 3,2         | 3,5          | 3,5       | 2,5    | 3,6          | 4               | 3       | 3       |                        |                 |                 |                   |                     |                          |

Respon konsumen berdasarkan lama belajar

| 0-3 bin | SERVQUAL     |                |                 |               |        | PUAS             |                    |         | TIDAK PUAS-BERTINDAK |                            |                     | TAK PUAS-TAK BTNDK<br>sikap kring<br>menyembangkan |                      |                        |                              |
|---------|--------------|----------------|-----------------|---------------|--------|------------------|--------------------|---------|----------------------|----------------------------|---------------------|--|----------------------|------------------------|------------------------------|
|         | ber<br>wujud | kehan<br>dalam | daya<br>tanggap | kepas<br>tlan | empati | pelangg<br>setia | belajar<br>kembali | beralih | berhenti             | kompi ke LP<br>Cikil/pusat | berhenti<br>belajar |  | miperingatk<br>teman | kompi ke<br>swaspeim   | mesjukan<br>tind hukum       |
| 1-19    | 2,667        | 3,2            | 3,5             | 4             | 3      | 4                | 4                  | 2       | 2                    |                            |                     |  |                      |                        |                              |
| 1-21    | 3            | 4              | 3,75            | 4             | 3,75   | 3,6              | 5                  | 3       | 4                    |                            |                     |  |                      |                        |                              |
| 1-35    | 3,333        | 3,2            | 3               | 3,5           | 3      | 3,6              | 4                  | 3       | 2                    |                            |                     |  |                      |                        |                              |
| 1-36    | 3,333        | 3,6            | 4,25            | 4             | 3,75   | 3,4              | 4                  | 2       | 2                    |                            |                     |  |                      |                        |                              |
| 1-37    | 3,333        | 3,4            | 3,75            | 3,5           | 3,25   | 3,8              | 4                  | 2       | 2                    |                            |                     |  |                      |                        |                              |
| 1-38    | 4            | 3              | 3,75            | 3             | 3      | 3                | 4                  | 3       | 1                    |                            |                     |  |                      |                        |                              |
| 1-40    | 4,333        | 3,4            | 3,5             | 4,25          | 3      | 4,2              | 5                  | 3       | 1                    |                            |                     |  |                      |                        |                              |
| 1-41    | 4            | 3,2            | 4               | 3,5           | 3,25   | 3,8              | 5                  | 2       | 2                    |                            |                     |  |                      |                        |                              |
| 1-42    | 3,667        | 4              | 4,5             | 3,75          | 3,75   | 3,4              | 4                  | 2       | 2                    |                            |                     |  |                      |                        |                              |
| 1-43    | 3,333        | 3              | 3               | 3,5           | 3      | 3,4              | 3                  | 2       | 2                    |                            |                     |  |                      |                        |                              |
| 1-44    | 3,333        | 3,6            | 3,75            | 4,25          | 3,25   | 3,4              | 4                  | 3       | 2                    |                            |                     |  |                      |                        |                              |
| 1-45    | 4            | 3,4            | 3,75            | 4,25          | 3,75   | 4                | 4                  | 2       | 1                    |                            |                     |  |                      |                        |                              |
| 1-53    | 3,667        | 3,4            | 3,5             | 3,75          | 3,25   | 3,4              | 4                  | 2       | 2                    |                            |                     |  |                      |                        |                              |
| 1-58    | 2,667        | 3              | 2,75            | 3             | 2,75   | 3                | 3                  | 2       | 3                    |                            |                     |  |                      |                        |                              |
| 1-59    | 3,333        | 3,2            | 3,25            | 3,25          | 3      | 3,6              | 4                  | 3       | 2                    |                            |                     |  |                      |                        |                              |
| 1-60    | 2,667        | 3,8            | 3,5             | 4             | 3,5    | 3,6              | 3                  | 2       | 2                    |                            |                     |  |                      |                        |                              |
| 1-61    | 3            | 4              | 3,5             | 4             | 3,75   | 4                | 4                  | 2       | 2                    |                            |                     |  |                      |                        |                              |
| 1-62    | 3,667        | 3,8            | 4               | 4,75          | 4,25   | 4,2              | 5                  | 2       | 2                    |                            |                     |  |                      |                        |                              |
| 1-63    | 3,333        | 3,8            | 3,75            | 3,5           | 3,75   | 3,4              | 3                  | 3       | 3                    |                            |                     |  |                      |                        |                              |
| 1-66    | 3,333        | 3,2            | 3               | 3,25          | 3      | 3,4              | 4                  | 2       | 2                    |                            |                     |  |                      |                        |                              |
| 3-76    | 3            | 3              | 2,25            | 3,75          | 3,25   |                  |                    |         |                      |                            |                     |  |                      | 4                      |                              |
| n=21    |              |                |                 |               |        |                  |                    |         |                      |                            |                     |  |                      |                        |                              |
| rerata  | 3,38         | 3,44           | 3,62            | 3,73          | 3,36   | 3,61             | 4                  | 2,3     | 2,1                  |                            |                     |  |                      | 4                      |                              |
| 4-7 bin |              |                |                 |               |        |                  |                    |         |                      |                            |                     |  |                      |                        |                              |
|         | SERVQUAL     |                |                 |               |        | PUAS             |                    |         | TIDAK PUAS-BERTINDAK |                            |                     | TAK PUAS-TAK BTNDK                                 |                      |                        |                              |
|         | ber<br>wujud | kehan<br>dalam | daya<br>tanggap | kepas<br>tlan | empati | pelangg<br>setia | belajar<br>kembali | beralih | berhenti             | kompi ke LP<br>Cikil/pusat | berhenti<br>belajar | miperingatk<br>teman                               | kompi ke<br>swaspeim | mesjukan<br>tind hukum | sikap kring<br>menyembangkan |
| 1-20    | 3            | 3,2            | 4,5             | 2,75          | 4,25   | 3,8              | 4                  | 2       | 1                    |                            |                     |  |                      |                        |                              |
| 1-22    | 3,667        | 4,8            | 4,25            | 5             | 3,75   | 3,4              | 5                  | 2       | 2                    |                            |                     |  |                      |                        |                              |
| 1-28    | 4,333        | 4,4            | 2               | 4,5           | 4,5    | 5                | 5                  | 2       | 2                    |                            |                     |  |                      |                        |                              |
| 1-30    | 3,333        | 3,6            | 4               | 3,75          | 3,5    | 3,4              | 4                  | 2       | 4                    |                            |                     |  |                      |                        |                              |
| 1-64    | 2,333        | 3,2            | 3               | 3             | 3,2    | 3,2              | 4                  | 3       | 2                    |                            |                     |  |                      |                        |                              |
| 1-64    | 4            | 4,8            | 3,75            | 3,75          | 5      | 4,4              | 4                  | 1       | 1                    |                            |                     |  |                      |                        |                              |
| 1-65    | 3,333        | 3,6            | 4               | 3,75          | 3,75   | 3,6              | 4                  | 2       | 1                    |                            |                     |  |                      |                        |                              |
| n=7     |              |                |                 |               |        |                  |                    |         |                      |                            |                     |  |                      |                        |                              |
| rerata  | 3,43         | 3,94           | 3,64            | 3,79          | 3,96   | 3,83             | 4,29               | 2       | 1,86                 |                            |                     |  |                      |                        |                              |



| 8-11 bin | SERVQUAL |             |              |            |        | PUAS          |                 |         | TIDAK PUAS-BERTINDAK |                            |                 |                   | TAK PUAS-TAK BTNDK |                       |                         |
|----------|----------|-------------|--------------|------------|--------|---------------|-----------------|---------|----------------------|----------------------------|-----------------|-------------------|--------------------|-----------------------|-------------------------|
|          | berwujud | kehan dalan | daya tanggap | kepas tian | empati | pelangg selia | belajar kembali | beralih | berhent              | kompil ke ILP Cikini/pusat | berhent belajar | perperngatk teman | kompil ke swaspeem | meajukan tind hukuman | slkap kmg menyenangkkan |
| 1-18     | 3,333    | 4,2         | 4,25         | 3,75       | 3,75   | 3,4           | 4               | 4       | 2                    |                            |                 |                   |                    |                       |                         |
| 1-23     | 2,667    | 2,6         | 3,5          | 3,75       | 3,25   | 3,8           | 3               | 1       | 4                    |                            |                 |                   |                    |                       |                         |
| 1-24     | 4        | 4           | 4            | 4          | 3,75   | 3,6           | 4               | 3       | 2                    |                            |                 |                   |                    |                       |                         |
| 1-26     | 3,333    | 4           | 4            | 4          | 4      | 3,6           | 4               | 2       | 2                    |                            |                 |                   |                    |                       |                         |
| 1-27     | 3        | 3,6         | 4            | 4,5        | 2,75   | 4,6           | 5               | 2       | 1                    |                            |                 |                   |                    |                       |                         |
| 1-28     | 3        | 4,4         | 1            | 4          | 3,75   | 4,6           | 5               | 1       | 1                    |                            |                 |                   |                    |                       |                         |
| 1-56     | 2,333    | 3           | 3            | 3          | 3      | 2,4           | 3               | 3       | 3                    |                            |                 |                   |                    |                       |                         |
| 1-57     | 3        | 3           | 3            | 3          | 3      | 3             | 3               | 3       | 3                    |                            |                 |                   |                    |                       |                         |
| 1-68     | 3,667    | 3,4         | 3,5          | 4          | 3      | 3,4           | 4               | 3       | 3                    |                            |                 |                   |                    |                       |                         |
| 1-72     | 3,667    | 3,2         | 3,5          | 3,5        | 2,5    | 3,6           | 4               | 3       | 3                    |                            |                 |                   |                    |                       |                         |
| 3-77     | 3        | 3,6         | 3,25         | 4          | 2,75   |               | 4               | 3       | 3                    |                            |                 |                   |                    |                       | 5                       |
| 3-78     | 2,667    | 3           | 3            | 3          | 3      |               |                 |         |                      |                            |                 |                   |                    |                       | 3                       |
| retera   | 3,14     | 3,6         | 3,33         | 3,71       | 3,21   |               |                 |         |                      |                            |                 |                   |                    |                       | 4                       |

| 12-16 bin | SERVQUAL |             |              |            |        | PUAS          |                 |         | TIDAK PUAS-BERTINDAK |                            |                 |                   | TAK PUAS-TAK BTNDK |                       |                         |
|-----------|----------|-------------|--------------|------------|--------|---------------|-----------------|---------|----------------------|----------------------------|-----------------|-------------------|--------------------|-----------------------|-------------------------|
|           | berwujud | kehan dalan | daya tanggap | kepas tian | empati | pelangg selia | belajar kembali | beralih | berhent              | kompil ke ILP Cikini/pusat | berhent belajar | perperngatk teman | kompil ke swaspeem | meajukan tind hukuman | slkap kmg menyenangkkan |
| 1-6       | 3,667    | 4           | 3,75         | 4,5        | 3,5    | 4,4           | 5               | 5       | 1                    |                            |                 |                   |                    |                       |                         |
| 1-8       | 3,667    | 3,6         | 5            | 3,5        | 2,25   | 3,8           | 5               | 3       | 1                    |                            |                 |                   |                    |                       |                         |
| 1-9       | 3,333    | 3,8         | 3            | 3,75       | 3,75   | 3,2           | 3               | 3       | 3                    |                            |                 |                   |                    |                       |                         |
| 1-32      | 3,333    | 3,4         | 2,75         | 3,75       | 3,5    | 3,8           | 3               | 3       | 3                    |                            |                 |                   |                    |                       |                         |
| 1-33      | 2,667    | 3,2         | 3            | 3,75       | 3,5    | 3,4           | 4               | 3       | 3                    |                            |                 |                   |                    |                       |                         |
| 1-55      | 3        | 3,4         | 3,5          | 3,75       | 3,5    | 3,6           | 4               | 3       | 3                    |                            |                 |                   |                    |                       |                         |
| 1-67      | 3,667    | 3,8         | 4            | 4          | 3,75   | 4             | 4               | 1       | 1                    |                            |                 |                   |                    |                       |                         |
| 1-69      | 4        | 4           | 4            | 4,25       | 3      | 3,6           | 3               | 2       | 3                    |                            |                 |                   |                    |                       |                         |
| 1-71      | 3,333    | 3,4         | 3,25         | 3,5        | 3,25   | 3,4           | 4               | 4       | 2                    |                            |                 |                   |                    |                       | 5                       |
| 3-74      | 2,667    | 3           | 3,25         | 3,75       | 4      |               |                 |         |                      |                            |                 |                   |                    |                       | 3                       |
| 3-75      | 4        | 2,8         | 2            | 3,5        | 2,25   |               |                 |         |                      |                            |                 |                   |                    |                       |                         |
| n=11      |          |             |              |            |        |               |                 |         |                      |                            |                 |                   |                    |                       |                         |
| retera    | 3,39     | 3,49        | 3,41         | 3,82       | 3,30   | 3,69          | 3,89            | 3       | 2,22                 |                            |                 |                   |                    |                       | 4                       |



| 16-19 bln | SERVQUAL |             |              |            |        | PUAS          |                 |         | TIDAK PUAS-BERTINDAK |                          |                  | TAK PUAS-TAK BTNDK |                    |                      |                          |
|-----------|----------|-------------|--------------|------------|--------|---------------|-----------------|---------|----------------------|--------------------------|------------------|--------------------|--------------------|----------------------|--------------------------|
|           | berwujud | kehan dalam | daya tanggap | kapas tian | empati | pelangg setia | belajar kembali | beralih | berhenti             | kompl ke ILP Cihiripusat | berhenti belajar | mperngatik teman   | kompl ke swas/pein | meajukan tindr hukum | sikap kring menyenangkan |
| 1-2       | 3.333    | 4           | 4            | 4          | 2.5    | 3.2           | 4               | 3       | 3                    |                          |                  |                    |                    |                      |                          |
| 1-3       | 4.333    | 3.6         | 3.5          | 4.5        | 3.75   | 4.4           | 4               | 2       | 2                    |                          |                  |                    |                    |                      |                          |
| 1-17      | 2        | 3.6         | 3.75         | 4.25       | 2.25   | 3             | 3               | 2       | 1                    |                          |                  |                    |                    |                      |                          |
| 1-46      | 3        | 3.6         | 4            | 3.75       | 3      | 3.2           | 3               | 4       | 3                    |                          |                  |                    |                    |                      |                          |
| 1-47      | 3.333    | 3.6         | 4            | 3.5        | 3      | 3.2           | 4               | 3       | 3                    |                          |                  |                    |                    |                      |                          |
| 1-49      | 3.667    | 4           | 3.75         | 4          | 3.75   | 3.6           | 5               | 3       | 3                    |                          |                  |                    |                    |                      |                          |
| 1-51      | 3.667    | 3           | 3.25         | 4.25       | 3.5    | 4             | 3               | 3       | 3                    |                          |                  |                    |                    |                      |                          |
| 1-52      | 3.667    | 3.4         | 4            | 3.5        | 3.75   | 3.2           | 3               | 3       | 1                    |                          |                  |                    |                    |                      |                          |
| 1-70      | 3.333    | 3.2         | 3            | 3.5        | 3      | 3.4           | 4               | 3       | 3                    |                          |                  |                    |                    |                      |                          |
| n=9       |          |             |              |            |        |               |                 |         |                      |                          |                  |                    |                    |                      |                          |
| rerata    | 3.37     | 3.66        | 3.69         | 3.92       | 3.17   | 3.47          | 3.67            | 2.89    | 2.44                 |                          |                  |                    |                    |                      |                          |

| 20-23 bln | SERVQUAL |             |              |            |        | PUAS          |                 |         | TIDAK PUAS-BERTINDAK |                          |                  | TAK PUAS-TAK BTNDK |                    |                      |                          |
|-----------|----------|-------------|--------------|------------|--------|---------------|-----------------|---------|----------------------|--------------------------|------------------|--------------------|--------------------|----------------------|--------------------------|
|           | berwujud | kehan dalam | daya tanggap | kepas tian | empati | pelangg setia | belajar kembali | beralih | berhenti             | kompl ke ILP Cihiripusat | berhenti belajar | mperngatik teman   | kompl ke swas/pein | meajukan tindr hukum | sikap kring menyenangkan |
| 1-5       | 3.667    | 3.6         | 3.25         | 4.25       | 3      | 4.2           | 5               | 3       | 1                    |                          |                  |                    |                    |                      |                          |
| 1-12      | 4        | 3.8         | 3            | 3.75       | 3.75   | 3.4           | 4               | 2       | 3                    |                          |                  |                    |                    |                      |                          |
| 1-13      | 4.333    | 3.8         | 3.75         | 4.5        | 4.25   | 2.6           | 3               | 3       | 3                    |                          |                  |                    |                    |                      |                          |
| 1-15      | 4        | 4.2         | 4.25         | 5          | 5      | 4.6           | 3               | 2       | 1                    |                          |                  |                    |                    |                      |                          |
| 1-60      | 3.667    | 3.6         | 4            | 3.75       | 3.25   | 3.2           | 4               | 3       | 2                    |                          |                  |                    |                    |                      |                          |
| n=5       |          |             |              |            |        |               |                 |         |                      |                          |                  |                    |                    |                      |                          |
| rerata    | 3.93     | 3.8         | 3.65         | 4.25       | 3.66   | 3.6           | 3.8             | 2.6     | 2                    |                          |                  |                    |                    |                      |                          |

| 24-27 bln | SERVQUAL |             |              |            |        | PUAS          |                 |         | TIDAK PUAS-BERTINDAK |                          |                  | TAK PUAS-TAK BTNDK |                    |                      |                          |
|-----------|----------|-------------|--------------|------------|--------|---------------|-----------------|---------|----------------------|--------------------------|------------------|--------------------|--------------------|----------------------|--------------------------|
|           | berwujud | kehan dalam | daya tanggap | kepas tian | empati | pelangg setia | belajar kembali | beralih | berhenti             | kompl ke ILP Cihiripusat | berhenti belajar | mperngatik teman   | kompl ke swas/pein | meajukan tindr hukum | sikap kring menyenangkan |
| 1-7       | 3        | 3.8         | 3.25         | 3.75       | 2.75   | 2.6           | 4               | 2       | 2                    |                          |                  |                    |                    |                      |                          |
| 1-11      | 4        | 4.4         | 3.25         | 4.5        | 4      | 3.8           | 5               | 5       | 1                    |                          |                  |                    |                    |                      |                          |
| 1-14      | 4        | 3.2         | 4.5          | 4.5        | 3.75   | 3.2           | 5               | 2       | 2                    |                          |                  |                    |                    |                      |                          |
| 1-39      | 2.667    | 3.8         | 4.25         | 4.5        | 2.5    | 3             | 3               | 3       | 3                    |                          |                  |                    |                    |                      |                          |
| 2-73      | 3        | 3           | 2.75         | 3          | 3      | 3             | 3               | 3       | 3                    |                          |                  |                    |                    |                      |                          |
| n=5       |          |             |              |            |        |               |                 |         |                      |                          |                  |                    |                    |                      |                          |
| rerata    | 3.33     | 3.64        | 3.6          | 4.05       | 3.2    | 3.15          | 4.25            | 3       | 2                    | 3                        | 2                | 2                  | 2                  | 2                    |                          |

| 20-31 bln | SERVQUAL  |             |              |            |        | PUAS          |                 |         | TIDAK PUAS-BERTINDAK |                            |                  | TAK PUAS-TAK BTNOK |                    |                     |                          |
|-----------|-----------|-------------|--------------|------------|--------|---------------|-----------------|---------|----------------------|----------------------------|------------------|--------------------|--------------------|---------------------|--------------------------|
|           | ber wujud | kehan dalan | daya tanggap | kepas tian | empati | pelangi setia | belajar kembali | beralih | berhenti             | kompil ke ILP Ciktin/pusat | berhenti belajar | mperftngak teman   | kompil ke swaspoem | meajukan lmd hukung | alkap krng menyenangkkan |
| 1-1       | 3.333     | 3.4         | 3            | 3.75       | 3      | 2.6           | 4               | 3       | 1                    |                            |                  |                    |                    |                     |                          |
| 1-4       | 2.667     | 3           | 3.25         | 3.25       | 3.25   | 2             | 5               | 3       | 2                    |                            |                  |                    |                    |                     |                          |
| 1-31      | 2.333     | 4           | 3.75         | 3.5        | 3.5    | 3.4           | 5               | 5       | 1                    |                            |                  |                    |                    |                     |                          |
| 1-48      | 3.333     | 4           | 3.25         | 4.5        | 3.5    | 3             | 4               | 1       | 1                    |                            |                  |                    |                    |                     |                          |
| n=4       |           |             |              |            |        |               |                 |         |                      |                            |                  |                    |                    |                     |                          |
| rerata    | 2.92      | 3.6         | 3.31         | 3.75       | 3.31   | 2.76          | 4.5             | 3       | 1.25                 |                            |                  |                    |                    |                     |                          |

| 32-35 bln | SERVQUAL  |             |              |            |        | PUAS          |                 |         | TIDAK PUAS-BERTINDAK |                            |                  | TAK PUAS-TAK BTNOK |                    |                     |                          |
|-----------|-----------|-------------|--------------|------------|--------|---------------|-----------------|---------|----------------------|----------------------------|------------------|--------------------|--------------------|---------------------|--------------------------|
|           | ber wujud | kehan dalan | daya tanggap | kepas tian | empati | pelangi setia | belajar kembali | beralih | berhenti             | kompil ke ILP Ciktin/pusat | berhenti belajar | mperftngak teman   | kompil ke swaspoem | meajukan lmd hukung | alkap krng menyenangkkan |
| n=0       |           |             |              |            |        |               |                 |         |                      |                            |                  |                    |                    |                     |                          |
| rerata    |           |             |              |            |        |               |                 |         |                      |                            |                  |                    |                    |                     |                          |

| 36-39 bln | SERVQUAL  |             |              |            |        | PUAS          |                 |         | TIDAK PUAS-BERTINDAK |                            |                  | TAK PUAS-TAK BTNOK |                    |                     |                          |
|-----------|-----------|-------------|--------------|------------|--------|---------------|-----------------|---------|----------------------|----------------------------|------------------|--------------------|--------------------|---------------------|--------------------------|
|           | ber wujud | kehan dalan | daya tanggap | kepas tian | empati | pelangi setia | belajar kembali | beralih | berhenti             | kompil ke ILP Ciktin/pusat | berhenti belajar | mperftngak teman   | kompil ke swaspoem | meajukan lmd hukung | alkap krng menyenangkkan |
| 1-10      | 2.667     | 2.2         | 2.25         | 1.75       | 2      | 2.4           | 2               | 5       | 5                    |                            |                  |                    |                    |                     |                          |
| 1-16      | 3         | 3.4         | 1.75         | 3          | 2.5    | 3.6           | 5               | 1       | 1                    |                            |                  |                    |                    |                     |                          |
| 1-25      | 4         | 4           | 3.5          | 4          | 3.5    | 3.6           | 4               | 3       | 2                    |                            |                  |                    |                    |                     |                          |
| 1-34      | 2.333     | 2.2         | 3.25         | 3          | 1.25   | 2.6           | 4               | 2       | 2                    |                            |                  |                    |                    |                     |                          |
| n=4       |           |             |              |            |        |               |                 |         |                      |                            |                  |                    |                    |                     |                          |
| rerata    | 3         | 2.95        | 2.69         | 2.94       | 2.31   | 3.06          | 3.76            | 2.76    | 2.6                  |                            |                  |                    |                    |                     |                          |



Respon konsumen berdasarkan level

| YAC 1-6 | SERVQUAL |             |              |            |        |               |                 |         |          |                         | PUAS             |                    |                    | TIDAK PUAS-BERTINDAK |                           |  |  | TAK PUAS-TAK BERTINDAK |
|---------|----------|-------------|--------------|------------|--------|---------------|-----------------|---------|----------|-------------------------|------------------|--------------------|--------------------|----------------------|---------------------------|--|--|------------------------|
|         | berwujud | kehen dalam | daya tanggap | kepss lhan | empati | pelangi selia | belajar kembali | beralih | berhenti | kompl ke LLP Cihinjusat | berhenti belajar | merperngakgk teman | kompl ke swas/peem | melakukan lind hukum | alkap lrtng menyrenangkan |  |  |                        |
| 1-5     | 3,67     | 3,6         | 3,25         | 4,25       | 3      | 4,2           | 5               | 3       | 1        |                         |                  |                    |                    |                      |                           |  |  |                        |
| 1-6     | 3,67     | 4           | 3,75         | 4,5        | 3,5    | 4,4           | 5               | 5       | 1        |                         |                  |                    |                    |                      |                           |  |  |                        |
| 1-7     | 3        | 3,8         | 3,25         | 3,75       | 2,75   | 2,6           | 4               | 2       | 2        |                         |                  |                    |                    |                      |                           |  |  |                        |
| 1-8     | 3,67     | 3,6         | 5            | 3,5        | 2,25   | 3,8           | 5               | 3       | 1        |                         |                  |                    |                    |                      |                           |  |  |                        |
| 1-10    | 2,67     | 2,2         | 2,25         | 1,75       | 2      | 2,4           | 2               | 5       | 5        |                         |                  |                    |                    |                      |                           |  |  |                        |
| 1-11    | 4        | 4,4         | 3,25         | 4,5        | 4      | 3,8           | 5               | 5       | 1        |                         |                  |                    |                    |                      |                           |  |  |                        |
| 1-12    | 4        | 3,8         | 3            | 3,75       | 3,75   | 3,4           | 4               | 2       | 3        |                         |                  |                    |                    |                      |                           |  |  |                        |
| 1-13    | 4,33     | 3,8         | 3,75         | 4,5        | 4,25   | 2,6           | 3               | 3       | 3        |                         |                  |                    |                    |                      |                           |  |  |                        |
| 1-14    | 4        | 3,2         | 4,5          | 4,5        | 3,75   | 3,2           | 5               | 2       | 2        |                         |                  |                    |                    |                      |                           |  |  |                        |
| 1-15    | 4        | 4,2         | 4,25         | 5          | 5      | 4,6           | 3               | 2       | 1        |                         |                  |                    |                    |                      |                           |  |  |                        |
| 1-16    | 3        | 3,4         | 1,75         | 3          | 2,5    | 3,6           | 5               | 1       | 1        |                         |                  |                    |                    |                      |                           |  |  |                        |
| 1-17    | 2        | 3,6         | 3,75         | 4,25       | 2,25   | 3             | 3               | 2       | 1        |                         |                  |                    |                    |                      |                           |  |  |                        |
| 1-32    | 3,33     | 3,4         | 2,75         | 3,75       | 3,5    | 3,8           | 3               | 3       | 3        |                         |                  |                    |                    |                      |                           |  |  |                        |
| 1-33    | 2,67     | 3,2         | 3            | 3,75       | 3,5    | 3,4           | 4               | 3       | 3        |                         |                  |                    |                    |                      |                           |  |  |                        |
| 1-34    | 2,33     | 2,2         | 3,25         | 3          | 1,25   | 2,6           | 4               | 2       | 2        |                         |                  |                    |                    |                      |                           |  |  |                        |
| 1-35    | 3,33     | 3,2         | 3            | 3,5        | 3      | 3,6           | 4               | 2       | 2        |                         |                  |                    |                    |                      |                           |  |  |                        |
| 1-36    | 3,33     | 3,6         | 4,25         | 4          | 3,75   | 3,4           | 4               | 2       | 2        |                         |                  |                    |                    |                      |                           |  |  |                        |
| 1-37    | 3,33     | 3,4         | 3,75         | 3,5        | 3,25   | 3,8           | 4               | 2       | 2        |                         |                  |                    |                    |                      |                           |  |  |                        |
| 1-38    | 4        | 3           | 3,75         | 3          | 3      | 3             | 4               | 3       | 1        |                         |                  |                    |                    |                      |                           |  |  |                        |
| 1-39    | 2,67     | 3,8         | 4,25         | 4,5        | 2,5    | 3             | 3               | 3       | 3        |                         |                  |                    |                    |                      |                           |  |  |                        |
| 1-40    | 4,33     | 3,4         | 3,5          | 4,25       | 3      | 4,2           | 5               | 3       | 1        |                         |                  |                    |                    |                      |                           |  |  |                        |
| 1-41    | 4        | 3,2         | 4            | 3,5        | 3,25   | 3,8           | 5               | 2       | 2        |                         |                  |                    |                    |                      |                           |  |  |                        |
| 1-42    | 3,67     | 4           | 4,5          | 3,75       | 3,75   | 3,4           | 4               | 2       | 2        |                         |                  |                    |                    |                      |                           |  |  |                        |
| 1-43    | 3,33     | 3           | 3            | 3,5        | 3      | 3,4           | 3               | 2       | 2        |                         |                  |                    |                    |                      |                           |  |  |                        |
| 1-44    | 3,33     | 3,6         | 3,75         | 4,25       | 3,25   | 3,4           | 4               | 3       | 2        |                         |                  |                    |                    |                      |                           |  |  |                        |
| 1-45    | 4        | 3,4         | 3,75         | 3,75       | 3,75   | 4             | 4               | 1       | 1        |                         |                  |                    |                    |                      |                           |  |  |                        |
| 1-46    | 3        | 3,6         | 4            | 3,75       | 3      | 3,2           | 3               | 4       | 3        |                         |                  |                    |                    |                      |                           |  |  |                        |
| 1-47    | 3,33     | 3,6         | 4            | 3,5        | 3      | 3,2           | 4               | 3       | 3        |                         |                  |                    |                    |                      |                           |  |  |                        |
| 1-48    | 3,33     | 4           | 3,25         | 4,5        | 3,5    | 3             | 4               | 1       | 1        |                         |                  |                    |                    |                      |                           |  |  |                        |
| 1-49    | 3,67     | 4           | 3,75         | 4          | 3,75   | 3,6           | 5               | 3       | 3        |                         |                  |                    |                    |                      |                           |  |  |                        |
| 1-50    | 3,67     | 3,6         | 4            | 3,75       | 3,25   | 3,2           | 4               | 3       | 2        |                         |                  |                    |                    |                      |                           |  |  |                        |
| 1-51    | 3,67     | 3           | 3,25         | 4,25       | 3,5    | 4             | 3               | 3       | 3        |                         |                  |                    |                    |                      |                           |  |  |                        |
| 1-52    | 3,67     | 3,4         | 4            | 3,5        | 3,75   | 3,2           | 3               | 3       | 1        |                         |                  |                    |                    |                      |                           |  |  |                        |
| 1-53    | 3,67     | 3,4         | 3,5          | 3,75       | 3,25   | 3,4           | 4               | 2       | 2        |                         |                  |                    |                    |                      |                           |  |  |                        |
| 2-73    | 3        | 3           | 2,75         | 3          | 3      |               |                 |         |          |                         |                  |                    |                    |                      |                           |  |  |                        |
| 3-75    | 4        | 2,8         | 2            | 3,5        | 2,25   |               |                 |         |          |                         |                  |                    |                    |                      | 3                         |  |  |                        |
| 3-76    | 3        | 3           | 2,25         | 3,75       | 3,25   |               |                 |         |          |                         |                  |                    |                    |                      | 4                         |  |  |                        |
| 3-77    | 3        | 3,6         | 3,25         | 4          | 2,75   |               |                 |         |          |                         |                  |                    |                    |                      | 5                         |  |  |                        |
| n=38    |          |             |              |            |        |               |                 |         |          |                         |                  |                    |                    |                      |                           |  |  |                        |
| rerata  | 3,44     | 3,45        | 3,48         | 3,80       | 3,18   | 3,45          | 3,94            | 2,68    | 2        | 3                       | 2                | 2                  | 2                  | 2                    | 4                         |  |  |                        |

| Found<br>action | SERVQUAL     |                |                 |                |        | PUAS              |                    |         | TIDAK PUAS-BERTINDAK |                              |                     |                      | TAK PUAS-TAK BERTINDAK |                        |                               |
|-----------------|--------------|----------------|-----------------|----------------|--------|-------------------|--------------------|---------|----------------------|------------------------------|---------------------|----------------------|------------------------|------------------------|-------------------------------|
|                 | ber<br>wujud | keham<br>dalam | daya<br>tanggap | kepas<br>titan | empati | pelembag<br>setia | belajar<br>kembali | beralih | berhenti             | kompl ke llp<br>Cikindipusat | berhenti<br>belajar | merpintgatk<br>teman | kompl ke<br>swaspeem   | meulukan<br>tind bukur | silkap kring<br>menyentangkan |
| n=0             | rerata       |                |                 |                |        |                   |                    |         |                      |                              |                     |                      |                        |                        |                               |
| Basic           |              |                |                 |                |        |                   |                    |         |                      |                              |                     |                      |                        |                        |                               |
| 1-4             | ber<br>wujud | keham<br>dalam | daya<br>tanggap | kepas<br>titan | empati | pelembag<br>setia | belajar<br>kembali | beralih | berhenti             | kompl ke llp<br>Cikindipusat | berhenti<br>belajar | merpintgatk<br>teman | kompl ke<br>swaspeem   | meulukan<br>tind bukur | TAK PUAS-TAK BERTINDAK        |
| 1-1             | 3,33         | 3,4            | 3               | 3,75           | 3      | 2,6               | 4                  | 3       | 1                    |                              |                     |                      |                        |                        |                               |
| 1-2             | 3,33         | 4              | 4               | 4              | 2,5    | 3,2               | 4                  | 3       | 3                    |                              |                     |                      |                        |                        |                               |
| 1-3             | 4,33         | 3,6            | 3,5             | 4,5            | 3,75   | 4,4               | 4                  | 2       | 2                    |                              |                     |                      |                        |                        |                               |
| 1-4             | 2,67         | 3              | 3,25            | 3,25           | 3,25   | 2                 | 5                  | 3       | 2                    |                              |                     |                      |                        |                        |                               |
| 1-8             | 3,33         | 3,8            | 3               | 3,75           | 3,75   | 3,2               | 3                  | 3       | 3                    |                              |                     |                      |                        |                        |                               |
| 1-18            | 3,33         | 4,2            | 4,25            | 3,75           | 3,75   | 3,4               | 4                  | 4       | 2                    |                              |                     |                      |                        |                        |                               |
| 1-19            | 2,67         | 3,2            | 3,5             | 4              | 3      | 4                 | 4                  | 2       | 2                    |                              |                     |                      |                        |                        |                               |
| 1-20            | 3            | 3,2            | 4,5             | 2,75           | 4,25   | 3,8               | 4                  | 2       | 1                    |                              |                     |                      |                        |                        |                               |
| 1-21            | 3            | 4              | 3,75            | 4              | 3,75   | 3,6               | 5                  | 3       | 4                    |                              |                     |                      |                        |                        |                               |
| 1-22            | 3,67         | 4,8            | 4,25            | 5              | 3,75   | 3,4               | 5                  | 2       | 2                    |                              |                     |                      |                        |                        |                               |
| 1-23            | 2,67         | 2,6            | 3,5             | 3,75           | 3,25   | 3,8               | 3                  | 1       | 4                    |                              |                     |                      |                        |                        |                               |
| 1-24            | 4            | 4              | 4               | 4              | 3,75   | 3,8               | 4                  | 3       | 2                    |                              |                     |                      |                        |                        |                               |
| 1-25            | 4            | 4              | 3,5             | 4              | 3,5    | 3,6               | 4                  | 3       | 2                    |                              |                     |                      |                        |                        |                               |
| 1-26            | 3,33         | 4              | 4               | 4              | 4      | 3,6               | 4                  | 2       | 2                    |                              |                     |                      |                        |                        |                               |
| 1-27            | 3            | 3,6            | 4               | 4,5            | 2,75   | 4,6               | 5                  | 2       | 1                    |                              |                     |                      |                        |                        |                               |
| 1-28            | 3            | 4,4            | 1               | 4              | 3,75   | 4,6               | 5                  | 1       | 1                    |                              |                     |                      |                        |                        |                               |
| 1-29            | 4,33         | 4,4            | 2               | 4,5            | 4,5    | 5                 | 5                  | 2       | 2                    |                              |                     |                      |                        |                        |                               |
| 1-30            | 3,33         | 3,6            | 4               | 3,75           | 3,5    | 3,4               | 4                  | 2       | 4                    |                              |                     |                      |                        |                        |                               |
| 1-31            | 2,33         | 4              | 3,75            | 3,5            | 3,5    | 3,4               | 5                  | 5       | 1                    |                              |                     |                      |                        |                        |                               |
| 1-54            | 2,33         | 3,2            | 3               | 3              | 3      | 3,2               | 4                  | 3       | 2                    |                              |                     |                      |                        |                        |                               |
| 1-55            | 3            | 3,4            | 3,5             | 3,75           | 3,5    | 3,6               | 4                  | 3       | 3                    |                              |                     |                      |                        |                        |                               |
| 1-56            | 2,33         | 3              | 3               | 3              | 3      | 2,4               | 3                  | 3       | 3                    |                              |                     |                      |                        |                        |                               |
| 1-57            | 3            | 3              | 3               | 3              | 3      | 3                 | 3                  | 3       | 3                    |                              |                     |                      |                        |                        |                               |
| 1-58            | 2,67         | 3              | 2,75            | 3              | 2,75   | 3                 | 3                  | 2       | 3                    |                              |                     |                      |                        |                        |                               |
| 1-59            | 3,33         | 3,2            | 3,25            | 3,25           | 3      | 3,6               | 4                  | 3       | 2                    |                              |                     |                      |                        |                        |                               |
| 1-60            | 2,67         | 3,8            | 3,5             | 4              | 3,5    | 3,6               | 3                  | 2       | 3                    |                              |                     |                      |                        |                        |                               |
| 1-61            | 3            | 4              | 3,5             | 4              | 3,75   | 4                 | 4                  | 2       | 2                    |                              |                     |                      |                        |                        |                               |
| 1-62            | 3,67         | 3,8            | 4               | 4,75           | 4,25   | 4,2               | 5                  | 2       | 2                    |                              |                     |                      |                        |                        |                               |
| 1-63            | 3,33         | 3,8            | 3,75            | 3,5            | 3,75   | 3,4               | 3                  | 3       | 3                    |                              |                     |                      |                        |                        |                               |
| 1-64            | 4            | 4,8            | 3,75            | 3,75           | 5      | 4,4               | 4                  | 1       | 1                    |                              |                     |                      |                        |                        |                               |
| 1-65            | 3,33         | 3,6            | 4               | 3,75           | 3,75   | 3,6               | 4                  | 2       | 1                    |                              |                     |                      |                        |                        |                               |
| 1-66            | 3,33         | 3,2            | 3               | 3,25           | 3      | 3,4               | 4                  | 2       | 2                    |                              |                     |                      |                        |                        |                               |
| 3-74            | 2,67         | 3              | 3,25            | 3,75           | 4      |                   |                    |         |                      |                              |                     |                      |                        |                        | 5                             |
| 3-78            | 2,67         | 3              | 3               | 3              | 3      |                   |                    |         |                      |                              |                     |                      |                        |                        | 3                             |
| n=34            |              |                |                 |                |        |                   |                    |         |                      |                              |                     |                      |                        |                        |                               |
| rerata          | 3,18         | 3,64           | 3,44            | 3,75           | 3,51   | 3,59              | 4,03               | 2,47    | 2,22                 |                              |                     |                      |                        |                        | 4                             |



| Intermedias | SERVQUAL |             |              |         |        | PUAS         |               |          | TIDAK PUAS-BERTINDAK |              |          |             | TAK PUAS-TAK ETNIK |           |            |
|-------------|----------|-------------|--------------|---------|--------|--------------|---------------|----------|----------------------|--------------|----------|-------------|--------------------|-----------|------------|
|             | berwujud | kehan dalam | daya tanggap | kepasan | empati | pelanggannya | kebijaksanaan | beretika | berhenti             | kompi ke l.p | berhenti | mempertigai | kompi ke           | melakukan | slhap king |
| 1-4         | 3,67     | 3,8         | 4            | 4       | 3,75   | 4            | 4             | 1        | 1                    |              |          |             |                    |           |            |
| 1-67        | 3,67     | 3,4         | 3,5          | 4       | 3      | 3,4          | 4             | 3        | 3                    |              |          |             |                    |           |            |
| 1-68        | 4        | 4           | 4            | 4,25    | 3      | 3,6          | 3             | 2        | 3                    |              |          |             |                    |           |            |
| 1-70        | 3,33     | 3,2         | 3            | 3,5     | 3      | 3,4          | 4             | 3        | 3                    |              |          |             |                    |           |            |
| 1-71        | 3,33     | 3,4         | 3,25         | 3,5     | 3,25   | 3,4          | 4             | 4        | 2                    |              |          |             |                    |           |            |
| 1-72        | 3,67     | 3,2         | 3,5          | 3,5     | 2,5    | 3,6          | 4             | 3        | 3                    |              |          |             |                    |           |            |
| n=6         |          |             |              |         |        |              |               |          |                      |              |          |             |                    |           |            |
| rerata      | 3,61     | 3,5         | 3,54         | 3,79    | 3,08   | 3,57         | 3,83          | 2,67     | 2,5                  |              |          |             |                    |           |            |

Respon konsumen berdasarkan yang memotivasi

| Orang tua<br>keluarga | ber<br>wujud | BERGUAL        |                 |              |        |                   | PUAS               |         |          |                             |                     | TIDAK PUAS-BERTINDAK  |                       |                       |                          |  | TAK PUAS-TAK BTRINDAK |
|-----------------------|--------------|----------------|-----------------|--------------|--------|-------------------|--------------------|---------|----------|-----------------------------|---------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------|--|-----------------------|
|                       |              | kehan<br>dekan | daya<br>jangkap | kapas<br>tun | empati | pelunggi<br>setia | belajar<br>hambali | beralih | berheati | kompi ke ILP<br>Cikinhpuasi | berheati<br>belajar | mepertingaki<br>keman | kompi ke<br>swadayaen | mejukan<br>tind hubun | ekap kmg<br>meoyemnglian |  |                       |
| 1-1                   | 3,33         | 3,4            | 3               | 3,75         | 3      | 2,5               | 4                  | 3       | 1        |                             |                     |                       |                       |                       |                          |  |                       |
| 1-2                   | 3,33         | 4              | 4               | 4            | 2,5    | 3,2               | 4                  | 2       | 2        |                             |                     |                       |                       |                       |                          |  |                       |
| 1-3                   | 4,33         | 3,6            | 3,5             | 4,5          | 3,75   | 4,4               | 4                  | 2       | 2        |                             |                     |                       |                       |                       |                          |  |                       |
| 1-4                   | 2,67         | 3              | 3,25            | 3,25         | 3,25   | 2                 | 5                  | 3       | 2        |                             |                     |                       |                       |                       |                          |  |                       |
| 1-5                   | 3,67         | 3,6            | 3,25            | 4,25         | 3      | 4,2               | 5                  | 3       | 1        |                             |                     |                       |                       |                       |                          |  |                       |
| 1-9                   | 3,33         | 3,8            | 3               | 3,75         | 3,75   | 3,2               | 3                  | 3       | 3        |                             |                     |                       |                       |                       |                          |  |                       |
| 1-10                  | 2,67         | 2,2            | 2,25            | 1,75         | 2      | 2,4               | 2                  | 5       | 5        |                             |                     |                       |                       |                       |                          |  |                       |
| 1-14                  | 4            | 3,2            | 4,5             | 4,5          | 3,75   | 3,2               | 5                  | 2       | 2        |                             |                     |                       |                       |                       |                          |  |                       |
| 1-16                  | 3            | 3,4            | 1,75            | 3            | 2,5    | 3,6               | 5                  | 1       | 1        |                             |                     |                       |                       |                       |                          |  |                       |
| 1-17                  | 2            | 3,6            | 3,75            | 4,25         | 2,25   | 3                 | 3                  | 2       | 1        |                             |                     |                       |                       |                       |                          |  |                       |
| 1-82                  | 3,33         | 3,4            | 2,75            | 3,75         | 3,5    | 3,8               | 3                  | 3       | 3        |                             |                     |                       |                       |                       |                          |  |                       |
| 1-83                  | 2,67         | 3,2            | 3               | 3,75         | 3,5    | 3,4               | 4                  | 3       | 3        |                             |                     |                       |                       |                       |                          |  |                       |
| 1-84                  | 2,33         | 2,2            | 3,25            | 3            | 1,25   | 2,6               | 4                  | 2       | 2        |                             |                     |                       |                       |                       |                          |  |                       |
| 1-85                  | 3,33         | 3,2            | 3               | 3,5          | 3      | 3,6               | 4                  | 3       | 2        |                             |                     |                       |                       |                       |                          |  |                       |
| 1-37                  | 3,33         | 3,4            | 3,75            | 3,5          | 3,25   | 3,8               | 4                  | 2       | 2        |                             |                     |                       |                       |                       |                          |  |                       |
| 1-38                  | 4            | 3              | 3,75            | 3            | 3      | 3                 | 4                  | 3       | 1        |                             |                     |                       |                       |                       |                          |  |                       |
| 1-39                  | 2,67         | 3,8            | 4,25            | 4,5          | 2,5    | 3                 | 3                  | 3       | 3        |                             |                     |                       |                       |                       |                          |  |                       |
| 1-40                  | 4,33         | 3,4            | 3,5             | 4,25         | 3      | 4,2               | 5                  | 3       | 1        |                             |                     |                       |                       |                       |                          |  |                       |
| 1-41                  | 4            | 3,2            | 4               | 3,5          | 3,25   | 3,6               | 5                  | 2       | 2        |                             |                     |                       |                       |                       |                          |  |                       |
| 1-45                  | 4            | 3,4            | 3,75            | 3,75         | 3,75   | 4                 | 4                  | 1       | 1        |                             |                     |                       |                       |                       |                          |  |                       |
| 1-46                  | 3            | 3,6            | 4               | 3,75         | 3      | 3,2               | 4                  | 3       | 3        |                             |                     |                       |                       |                       |                          |  |                       |
| 1-47                  | 3,33         | 3,6            | 4               | 3,5          | 3      | 3,2               | 4                  | 3       | 3        |                             |                     |                       |                       |                       |                          |  |                       |
| 1-50                  | 3,67         | 3,6            | 4               | 3,75         | 3,25   | 3,2               | 4                  | 3       | 2        |                             |                     |                       |                       |                       |                          |  |                       |
| 1-51                  | 3,67         | 3              | 3,25            | 4,25         | 3,5    | 4                 | 3                  | 3       | 3        |                             |                     |                       |                       |                       |                          |  |                       |
| 1-52                  | 3,67         | 3,4            | 4               | 3,5          | 3,75   | 3,2               | 3                  | 3       | 1        |                             |                     |                       |                       |                       |                          |  |                       |
| 1-55                  | 3            | 3,4            | 3,5             | 4,25         | 3,5    | 3,6               | 4                  | 3       | 3        |                             |                     |                       |                       |                       |                          |  |                       |
| 1-69                  | 4            | 4              | 4               | 4,25         | 3      | 3,6               | 3                  | 2       | 3        |                             |                     |                       |                       |                       |                          |  |                       |
| 1-70                  | 3,33         | 3,2            | 3               | 3,5          | 3      | 3,4               | 4                  | 3       | 3        |                             |                     |                       |                       |                       |                          |  |                       |
| 3-74                  | 2,67         | 3              | 3,25            | 3,75         | 4      |                   |                    |         |          |                             |                     |                       |                       |                       | 5                        |  |                       |
| 3-75                  | 4            | 2,8            | 2               | 3,5          | 2,25   |                   |                    |         |          |                             |                     |                       |                       |                       | 3                        |  |                       |
| 3-78                  | 2,67         | 3              | 3               | 3            | 3      |                   |                    |         |          |                             |                     |                       |                       |                       | 3                        |  |                       |
| n=31                  |              |                |                 |              |        |                   |                    |         |          |                             |                     |                       |                       |                       |                          |  |                       |
| rerata                | 3,33         | 3,31           | 3,40            | 3,68         | 3,06   | 3,37              | 3,86               | 2,71    | 2,21     |                             |                     |                       |                       |                       | 3,67                     |  |                       |

| Gol. Bersehi | BERKUAL  |             |              |            |       |            |               |         |          |                          | PUAS           |                  |                   | TIDAK PUAS-BERTINDAK |                       |  |  | TAK PUAS-TAK BERTINDAK |
|--------------|----------|-------------|--------------|------------|-------|------------|---------------|---------|----------|--------------------------|----------------|------------------|-------------------|----------------------|-----------------------|--|--|------------------------|
|              | berwujud | kehen dalan | daya tanggap | kapas itan | empas | psang sels | beljar kembal | beralih | berhenti | kompl ke IUP Cihindapusi | bersehi beljar | mpertingak temen | kompl ke evasipem | mejukan lind hukum   | slap smp malyenangken |  |  |                        |
| 1-0          | 3,67     | 3,6         | 5            | 3,5        | 2,25  | 3,8        | 5             | 3       | 1        |                          |                |                  |                   |                      |                       |  |  |                        |
| 1-11         | 4        | 4,4         | 3,25         | 4,5        | 4     | 3,8        | 5             | 5       | 1        |                          |                |                  |                   |                      |                       |  |  |                        |
| 1-12         | 4        | 3,8         | 3            | 3,75       | 3,75  | 3,4        | 4             | 2       | 3        |                          |                |                  |                   |                      |                       |  |  |                        |
| 1-15         | 4        | 4,2         | 4,25         | 5          | 5     | 4,6        | 3             | 2       | 1        |                          |                |                  |                   |                      |                       |  |  |                        |
| 1-18         | 3,33     | 4,2         | 4,25         | 3,75       | 3,75  | 3,4        | 4             | 4       | 2        |                          |                |                  |                   |                      |                       |  |  |                        |
| 1-19         | 2,67     | 3,2         | 3,5          | 4          | 3     | 4          | 4             | 2       | 2        |                          |                |                  |                   |                      |                       |  |  |                        |
| 1-20         | 3        | 3,2         | 4,5          | 2,75       | 4,25  | 3,8        | 4             | 1       | 1        |                          |                |                  |                   |                      |                       |  |  |                        |
| 1-21         | 3        | 4           | 3,75         | 4          | 3,75  | 3,6        | 5             | 3       | 4        |                          |                |                  |                   |                      |                       |  |  |                        |
| 1-22         | 3,67     | 4,8         | 4,25         | 5          | 3,75  | 3,4        | 5             | 2       | 2        |                          |                |                  |                   |                      |                       |  |  |                        |
| 1-23         | 2,67     | 2,6         | 3,5          | 3,75       | 3,25  | 3,8        | 3             | 1       | 4        |                          |                |                  |                   |                      |                       |  |  |                        |
| 1-24         | 4        | 4           | 4            | 4          | 3,75  | 3,8        | 4             | 3       | 2        |                          |                |                  |                   |                      |                       |  |  |                        |
| 1-26         | 3,33     | 4           | 4            | 4          | 4     | 3,6        | 4             | 2       | 2        |                          |                |                  |                   |                      |                       |  |  |                        |
| 1-27         | 3        | 3,6         | 4            | 4,5        | 2,75  | 4,6        | 5             | 2       | 1        |                          |                |                  |                   |                      |                       |  |  |                        |
| 1-28         | 3        | 4,4         | 1            | 4          | 3,75  | 4,6        | 5             | 1       | 1        |                          |                |                  |                   |                      |                       |  |  |                        |
| 1-30         | 3,33     | 3,6         | 4            | 3,75       | 3,5   | 3,4        | 4             | 2       | 4        |                          |                |                  |                   |                      |                       |  |  |                        |
| 1-36         | 3,33     | 3,6         | 4,25         | 4          | 3,75  | 3,4        | 4             | 2       | 2        |                          |                |                  |                   |                      |                       |  |  |                        |
| 1-42         | 3,67     | 4           | 4,5          | 3,75       | 3,75  | 3,4        | 4             | 2       | 2        |                          |                |                  |                   |                      |                       |  |  |                        |
| 1-43         | 3,33     | 3           | 3            | 3,5        | 3     | 3,4        | 3             | 2       | 2        |                          |                |                  |                   |                      |                       |  |  |                        |
| 1-44         | 3,33     | 3,6         | 3,75         | 4,25       | 3,25  | 3,4        | 4             | 2       | 2        |                          |                |                  |                   |                      |                       |  |  |                        |
| 1-48         | 3,33     | 4           | 3,25         | 4,5        | 3,5   | 3          | 4             | 1       | 1        |                          |                |                  |                   |                      |                       |  |  |                        |
| 1-49         | 3,67     | 4           | 3,75         | 4          | 3,75  | 3,6        | 5             | 3       | 3        |                          |                |                  |                   |                      |                       |  |  |                        |
| 1-53         | 3,67     | 3,4         | 3,5          | 3,75       | 3,25  | 3,4        | 4             | 2       | 2        |                          |                |                  |                   |                      |                       |  |  |                        |
| 1-54         | 2,33     | 3,2         | 3            | 3          | 3     | 3,2        | 4             | 3       | 2        |                          |                |                  |                   |                      |                       |  |  |                        |
| 1-56         | 2,33     | 3           | 3            | 3          | 3     | 2,4        | 3             | 3       | 3        |                          |                |                  |                   |                      |                       |  |  |                        |
| 1-57         | 3        | 3           | 3            | 3          | 3     | 3          | 3             | 3       | 3        |                          |                |                  |                   |                      |                       |  |  |                        |
| 1-58         | 2,67     | 3           | 2,75         | 3          | 2,75  | 3          | 3             | 2       | 3        |                          |                |                  |                   |                      |                       |  |  |                        |
| 1-59         | 3,33     | 3,2         | 3,25         | 3,25       | 3     | 3,6        | 4             | 3       | 2        |                          |                |                  |                   |                      |                       |  |  |                        |
| 1-60         | 2,67     | 3,8         | 3,5          | 4          | 3,5   | 3,6        | 3             | 2       | 3        |                          |                |                  |                   |                      |                       |  |  |                        |
| 1-61         | 3        | 4           | 3,5          | 4          | 3,75  | 4          | 2             | 2       | 2        |                          |                |                  |                   |                      |                       |  |  |                        |
| 1-62         | 3,67     | 3,8         | 4            | 4,75       | 4,25  | 4,2        | 5             | 2       | 2        |                          |                |                  |                   |                      |                       |  |  |                        |
| 1-63         | 3,33     | 3,8         | 3,75         | 3,5        | 3,75  | 3,4        | 3             | 3       | 3        |                          |                |                  |                   |                      |                       |  |  |                        |
| 1-64         | 4        | 4,8         | 3,75         | 3,75       | 5     | 4,4        | 4             | 1       | 1        |                          |                |                  |                   |                      |                       |  |  |                        |
| 1-65         | 3,33     | 3,6         | 4            | 3,75       | 3,75  | 3,6        | 4             | 2       | 1        |                          |                |                  |                   |                      |                       |  |  |                        |
| 1-66         | 3,33     | 3,2         | 3            | 3,25       | 3     | 3,4        | 4             | 2       | 2        |                          |                |                  |                   |                      |                       |  |  |                        |
| 1-67         | 3,67     | 3,8         | 4            | 4          | 3,75  | 4          | 4             | 1       | 1        |                          |                |                  |                   |                      |                       |  |  |                        |
| 1-68         | 3,67     | 3,4         | 3,5          | 4          | 3,75  | 3,4        | 4             | 3       | 3        |                          |                |                  |                   |                      |                       |  |  |                        |
| 1-71         | 3,33     | 3,4         | 3,25         | 3,5        | 3,25  | 3,4        | 4             | 4       | 2        |                          |                |                  |                   |                      |                       |  |  |                        |
| 1-72         | 3,67     | 3,2         | 3,5          | 3,5        | 2,5   | 3,6        | 4             | 3       | 3        |                          |                |                  |                   |                      |                       |  |  |                        |
| 3-76         | 3        | 3           | 2,25         | 3,75       | 3,25  |            |               |         |          |                          |                |                  |                   | 4                    |                       |  |  |                        |
| 3-39         |          |             |              |            |       |            |               |         |          |                          |                |                  |                   |                      |                       |  |  |                        |
| Perseia      | 3,33     | 3,66        | 3,67         | 3,83       | 3,49  | 3,62       | 4             | 2,37    | 2,13     |                          |                |                  |                   | 4                    |                       |  |  |                        |

| Terdapat Sekolah Kantor | SERVICIAL |             |             |           |        |               |                 |          |         |                          | PUAS             |                  |                  |                      |                          | TIDAK PUAS-BERTINDAK |  |  |  |  | TAK PUAS-TAK BERTINDAK |  |
|-------------------------|-----------|-------------|-------------|-----------|--------|---------------|-----------------|----------|---------|--------------------------|------------------|------------------|------------------|----------------------|--------------------------|----------------------|--|--|--|--|------------------------|--|
|                         | berwujud  | kenan diten | daya tinggi | bagas ten | empati | pelangi setia | belajar kembali | berlatih | berhand | kompi ke l.p Cihandjauat | bertenid belajar | impetngakl kenna | kompi ke emakpem | misajiken ihid bukum | alkap kong menyenogijian |                      |  |  |  |  |                        |  |
| 1-5                     | 3,67      | 4           | 3,75        | 4,5       | 3,5    | 4,4           | 5               | 5        | 1       |                          |                  |                  |                  |                      |                          |                      |  |  |  |  |                        |  |
| 1-7                     | 3         | 3,8         | 3,26        | 3,75      | 2,75   | 2,6           | 4               | 2        | 2       |                          |                  |                  |                  |                      |                          |                      |  |  |  |  |                        |  |
| 1-13                    | 4,33      | 3,8         | 3,75        | 4,5       | 4,25   | 2,6           | 3               | 3        | 3       |                          |                  |                  |                  |                      |                          |                      |  |  |  |  |                        |  |
| 1-25                    | 4         | 4           | 3,5         | 4         | 3,5    | 3,6           | 4               | 3        | 2       |                          |                  |                  |                  |                      |                          |                      |  |  |  |  |                        |  |
| 1-29                    | 4,33      | 4,4         | 2           | 4,5       | 4,5    | 5             | 5               | 2        | 2       |                          |                  |                  |                  |                      |                          |                      |  |  |  |  |                        |  |
| 1-31                    | 2,33      | 4           | 3,75        | 3,5       | 3,5    | 3,4           | 5               | 5        | 1       |                          |                  |                  |                  |                      |                          |                      |  |  |  |  |                        |  |
| 2-73                    | 3         | 3           | 2,75        | 3         | 3      |               |                 |          |         | 3                        | 2                | 2                | 2                | 2                    |                          |                      |  |  |  |  |                        |  |
| 3-77                    | 3         | 3,6         | 3,25        | 4         | 2,75   |               |                 |          |         |                          |                  |                  |                  |                      |                          | 5                    |  |  |  |  |                        |  |
| rerata                  | 3,46      | 3,83        | 3,25        | 3,97      | 3,47   | 3,6           | 4,33            | 3,33     | 1,83    | 3                        | 2                | 2                | 2                | 2                    |                          | 5                    |  |  |  |  |                        |  |

n=8