

**INTEGRASI MODEL *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI RS ‘AISYIYAH BOJONEGORO**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Sains Dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga  
Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu  
Teknik Industri (S. T.)



**Disusun Oleh:**

**Syukur Fannani**

**13660006**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2019**



## **SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir

Lamp :-

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

di Yogyakarta

*Assalamu 'alaikum wr. wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Syukur Fannani

NIM : 13660006

Judul Skripsi : Integrasi Model *Service Quality* (servqual) dan *Quality Function Deployment* (QFD) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di RS 'Aisyiyah Bojonegoro

sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Program Studi Teknik Industri

Dengan ini kami berharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum wr. wb.*

Yogyakarta, 26 Desember 2018

Pembimbing

Kifayah Amar, S.T., M.Sc., Ph.D.

NIP. 19740621 200604 2 001



**PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Nomor : B-3311 /Un.02/D.ST/PP.05.3/ 01 /2019

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : Integrasi Model Service Quality (Servqual) dan Quality Function Deployment (QFD) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di RS 'Aisyiyah Bojonegoro.

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Syukur Fannani

NIM : 13660006

Telah dimunaqasyahkan pada : 3 Januari 2019

Nilai Munaqasyah : A

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga

**TIM MUNAQASYAH :**

Ketua Sidang

Kifayah Amar, Ph.D  
NIP.19740621 200604 2 001

Penguji I

Arya Wirabhuana, M.Sc  
NIP.19770127 200501 1 002

Penguji II

Siti Husna AINU Syukri, M.T  
NIP.19761127 200604 2 001

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 9 Januari 2019  
UIN Sunan Kalijaga  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Dekan



Dr. Murtono, M.Si  
NIP. 19691212 200003 1 001

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syukur Fannani

NIM : 13660006

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul: **“Integrasi Model *Service Quality* (servqual) dan *Quality Function Deployment* (QFD) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di RS ‘Aisyiyah Bojonegoro’** adalah asli dari penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi hasil karya orang lain, kecuali bagian tertentu yang saya ambil sebagai bahan acuan. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 26 Desember 2018

Yang menyatakan



Syukur Fannani  
NIM. 13660006

**Skripsi ini spesial untuk:**

Kampus saya tercinta, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Prodi saya tercinta, Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga  
Terima kasih untuk akreditasi A nya



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



HALAMAN MOTTO

"Kakimu bukan akar, melangkahlah!"

-Fiersa Besari

"Kebebasanmu terbatas hak-hak orang lain"

-bapak

"Skripsi

Skripsi

Skripsi

Skripsi

Skripsi

Sidang tanpa pengacara"

-Rifqi Probo

"Live the Life"

-Bobby Kool (I Made Budi Sartika)

"Tertawalah sebelum ditertawakan"

-Eko Sigon

## KATA PENGANTAR



*Asslamu'alaikumWr Wb*

*Alhamdulillah* segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan baik. Laporan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan studi strata satu dan untuk memperoleh gelar Sarjana di Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penelitian tugas akhir ini berjudul “Integrasi Model *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Quality Function Deployment* (QFD) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan RS ‘Aisyiyah Bojonegoro” Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan di RS ‘Aisyiyah Bojonegoro menggunakan metode *Servqual* dan *Quality Function Deployment* serta memberikan usulan perbaikan yang tepat di RS ‘Aisyiyah Bojonegoro.

Dapat diselesaikannya laporan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Murtono, M.Si. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

2. Ibu Dwi Agustina Kurniawati, S.T. M.Eng. Ph. D. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Bunda Kifayah Amar, S.T., M.Sc.,Ph.D. selaku pembimbing sekaligus orang tua saya selama menjalankan perkuliahan selama ini.
4. Ibu Tutik Fariyah, S.T. M.Sc. selaku dosen pembimbing akademik.
5. Seluruh dosen – dosen Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga atas segala ilmu pengetahuan dan pengalamannya yang telah diberikan kepada penulis selaku mahasiswa.
6. Ibu Fahtia Nur Rosyida, SKM. M.Kes selaku ketua bidang pemasaran dan pengembangan RS ‘Aisyiyah Bojonegoro.
7. Ibu Sanistyasa Hanggara Raras, SKM selaku HRD RS ‘Aisyiyah Bojonegoro.
8. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan dukungan yang bisa dinominalkan maupun yang tidak bisa dinominalkan
9. Kedua kakak saya yang tidak pernah bosan mengingatkan saya untuk menyelesaikan tugas akhir.
10. Maisun Dwi Argumeida yang telah memberikan apa yang selama ini saya butuhkan.
11. Bro Riki Darwis selaku coach saya disegala medan.
12. Bro Azam selaku konsultan saya dalam bidang pengetikan.
13. Teman ngopi, walaupun menghambat proses penyelesain skripsi, tapi itulah warna. Mungkin tidak semua orang bisa merasakannya. Tapi saya bisa. Tq



14. Keluarga Teknik Industri 2013 “Sinergi”, teman seangkatan teman sehidup semati.
15. Keluarga besar mahasiswa Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga
16. Dan semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan yang tidak dapat saya ditulis satu per satu.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan. Kritik dan saran yang membangun dapat menyempurnakan penulisan tugas akhir, sehingga dapat bermanfaat bagi kita semua, terutama para praktisi, akademisi, maupun pihak lain yang tertarik pada penelitian serupa. Semoga Allah SWT selalu memberikan kemudahan kepada kita semua. Amin

*Wassalamualaikum Wr Wb*

Yogyakarta, 26 Desember 2018

Penulis,



**Syukur Fannani**  
**NIM 13660006**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Batasan Masalah.....	5
1.6. Sistematika Penulisan.....	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Konsep Kualitas.....	11
2.3. Kualitas Jasa .....	12
2.4. Pengertian Jasa .....	13
2.5. Kepuasan Pelanggan.....	15
2.6. <i>Service Quality</i> .....	17
2.7. Dimensi <i>Service Quality</i> .....	20
2.8. Metode GAP <i>Service Quality</i> .....	22
2.9. <i>Quality Function Deployment</i> .....	27
2.10. <i>House of Quality</i> .....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	34
3.1. Objek Penelitian .....	34
3.2. Jenis Data.....	34
3.3. Metode Pengumpulan Data .....	35
3.4. Metode Analisis Data .....	36
3.4.1 Kuesioner .....	36
3.4.2 Uji Validitas Data.....	38
3.4.3 Uji Reabilitas Data .....	39
3.4.4 Uji Kecukupan Data .....	40
3.4.5 Analisis <i>Service Quality</i> .....	41
3.4.6 Analisis <i>Quality Function Deployment</i> .....	42
3.5. Kerangka Alir Penelitian .....	43

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	45
4.1. Hasil Penelitian.....	45
4.1.1 Profil Rumah Sakit .....	45
4.2. Gambaran Umum Responden.....	46
4.2.1 Jenis Kelamin .....	46
4.2.2 Pekerjaan .....	47
4.2.3 Usia.....	48
4.3. Pengolahan Data.....	48
4.3.1 Penyebaran Kuesioner .....	48
4.3.2 Uji Validitas dan Reabilitas Realita .....	49
4.3.3 Uji Validitas dan Reabilitas Harapan .....	52
4.3.4 Identifikasi Jumlah Sampel .....	55
4.4. Kesenjangan Tingkat Realita dan Tingkat Harapan .....	57
4.5. Pengolahan Data Menggunakan <i>Quality Function Deployment</i> .....	61
4.5.1 Analisis Kebutuhan Pelanggan ( <i>Voice of Customer</i> ) .....	61
4.5.2 <i>Importance Rating</i> .....	63
4.5.3 Penerjemahan Kebutuhan Pelanggan ( <i>Voice of Customer</i> )	
Kedalam Kebutuhan Teknis ( <i>Technical Requirment</i> ) .....	65
4.5.4 Hubungan antar Kebutuhan Pelanggan ( <i>Voice of Customer</i> )	
Kedalam Kebutuhan Teknis ( <i>Technical Requirment</i> ) .....	67
4.5.5 Penentuan Target Kebutuhan Teknis Arah Perbaikan .....	69
4.5.6 Nilai Harapan Absolut dan Nilai Harapan Realtif Kebutuhan	
Teknis.....	72

4.5.7 Penentuan Hubungan Antar Kebutuhan Teknis .....	75
4.6. Analisis Servqual .....	76
4.7. Analisis <i>Quality Function Deployment</i> .....	79
4.7.1 <i>Customer Requirment</i> .....	80
4.7.2 <i>Importance Rating</i> .....	81
4.7.3 Menerjemahkan Kebutuhan Konsumen dengan Kebutuhan Teknis.....	81
4.7.4 Hubungan antar Kebutuhan Pelanggan ( <i>Voice of Customer</i> ) dengan Kebutuhan Teknis ( <i>Technical Requirment</i> ) .....	82
4.7.5 Nilai Harapan Absolut dan Nilai Harapan Relatif.....	84
4.7.6 Target Kebutuhan Teknis .....	84
4.7.7 Target Kebutuhan Teknis .....	86
4.7.6 Analisis Korelasi Teknis .....	90
BAB V PENUTUP.....	93
5.1. Kesimpulan.....	93
5.2. Saran .....	96
DAFTAR PUSTAKA .....	97
LAMPIRAN.....	100

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Posisi peneliti .....	9
Tabel 2.2. Dimensi dan atribut model <i>servqual</i> .....	21
Tabel 3.1. item pernyataan kuesioner .....	36
Tabel 4.1. Hasil uji validitas kuesioner realita .....	50
Tabel 4.2. Hasil uji reliabilitas kuesioner realita.....	52
Tabel 4.3. Hasil uji validitas kuesioner harapan .....	53
Tabel 4.4. Hasil uji reliabilitas kuesioner harapan .....	55
Tabel 4.5. Analisis <i>gap</i> menggunakan <i>dimension-by-dimension</i> .....	57
Tabel 4.6. Analisis <i>gap</i> menggunakan <i>item-by-item</i> .....	58
Tabel 4.7. Kebutuhan Pelanggan ( <i>Voice Of Customer</i> ). .....	61
Tabel 4.8. Importance Rating.....	63
Tabel 4.9. Penerjemahan kebutuhan konsumen ke kebutuhan teknis.....	65
Tabel 4.10. Target kebutuhan teknis .....	70
Tabel 4.11. Nilai harapan absolut dan nilai harapan relatif .....	73
Tabel 4.12. Perangkingan target kebutuhan teknis .....	75



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Kepuasan / Ketidakpuasan Pelanggan .....	15
Gambar 2.2. Model Kualitas Pelayanan.....	24
Gambar 2.3. House of Quality .....	33
Gambar 3.1. Alur Penelitian.....	43
Gambar 4.1. Struktur organisasi.....	46
Gambar 4.2. Jenis kelamin responden.....	46
Gambar 4.3. Pekerjaan responden.....	47
Gambar 4.4. Usia responden .....	48
Gambar 4.5. Hubungan antara kebutuhan konsumen dengan kebutuhan teknis .....	69
Gambar 4.6. Hubungan antar kebutuhan teknis .....	76

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Profil Rumah Sakit ‘Aisyiyah Bojonegoro .....	101
Lampiran 2 Kuesioner penelitian .....	104
Lampiran 3 .....	109
1. Validitas harapan.....	109
2. Reliabilitas harapan.....	110
3. Validitas realita .....	113
4. Reliabilitas realita.....	114
Lampiran 4 .....	117
1. Data kuesioner realita.....	117
2. Data kuesioner harapan .....	127
Lampiran 6 Tabel R .....	137

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

**INTEGRASI MODEL *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI RS ‘AISYIYAH BOJONEGORO**

**SYUKUR FANNANI**

**13660006**

Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

---

**ABSTRAK**

*Salah satu industri atau organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Oleh karena itu, perkembangan industri rumah sakit semakin meningkat dari tahun ke tahun sehingga menimbulkan persaingan yang sangat ketat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh RS ‘Aisyiyah Bojonegoro menggunakan metode SERVQUAL dan Quality Function Deployment. Objek penelitian ini adalah pasien rawat inap atau keluarga pasien berusia 18 sampai <55 tahun di RS ‘Aisyiyah Bojonegoro kelas dua dan tiga yaitu kamar Bir’ali dan Muzdalifah. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner sebanyak 150 kuesioner. Item pernyataan yang digunakan mengacu pada dimensi kualitas jasa menurut Parasuraman et.al (1988) yaitu bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (empathy). Hasil dari pengolahan data diperoleh bahwa pasien merasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan RS ‘Aisyiyah Bojonegoro dengan ditunjukkannya nilai skor servqual negatif. Tidak ada satupun atribut yang bernilai positif sehingga perlu adanya perbaikan secara keseluruhan.*

*Kata kunci: industri jasa, servqual, quality function deployment*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Industri manufaktur maupun jasa saat ini menekankan pada kualitas produk atau jasa yang dihasilkan untuk mendapatkan kepercayaan tinggi pelanggan. Khususnya untuk industri yang bergerak dalam bidang jasa, pelayanan adalah faktor utama untuk memuaskan pelanggan. Akan tetapi kurang konsistennya pelayanan yang baik dan kurangnya peningkatan kualitas menjadi masalah yang sering kali dihadapi oleh industri manufaktur maupun jasa.

Kualitas dan pelanggan adalah dua hal penting bagi kelangsungan suatu industri jasa khususnya pelayanan kesehatan. Kualitas yang baik akan menghasilkan tingkat loyalitas yang tinggi. Pemilihan jasa pelayanan kesehatan oleh pelanggan tentu saja sangat dipengaruhi oleh kualitas yang dimiliki jasa pelayanan kesehatan, serta kualitas menurut persepsi atau pandangan pelanggan.

Menurut Wijaya (2011), perusahaan jasa menyadari bahwa peranan konsumen sangat penting dalam menentukan keberlangsungan perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan jasa perlu mengetahui bahwa konsumen memiliki pandangan yang berbeda-beda mengenai *service* atau jasa. Dengan memahami harapan dan keinginan konsumen dalam pelayanan atau jasa, maka perusahaan akan mendapatkan nilai tambah dari pelanggan.

Salah satu industri atau instansi yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Perkembangan industri rumah sakit semakin meningkat dari tahun ke tahun. Jumlah rumah sakit baik negeri maupun swasta bahkan rumah sakit asing pun semakin bertambah yang menyebabkan persaingan antar rumah sakit semakin ketat. Sehingga menjaga kualitas pelayanan rumah sakit terhadap pasien menjadi sangat penting karena akan dapat menciptakan loyalitas dari pasien terhadap rumah sakit (Tjiptono, 2011).

Rumah Sakit 'Aisyiyah merupakan rumah sakit yang didirikan oleh Pimpinan Daerah Muhammadiyah (PDM) Bojonegoro dibawah naungan Pimpinan Pusat Muhammadiyah. RS 'Aisyiyah Bojonegoro berdiri pada 18 November 1973. RS 'Aisyiyah Bojonegoro merupakan rumah sakit yang sangat memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. RS 'Aisyiyah Bojonegoro merupakan salah satu rumah sakit swasta di Bojonegoro yang selalu mengutamakan kepuasan pasien dengan tenaga medis atau karyawan yang professional memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien baik yang menggunakan layanan poliklinik, rawat inap, rawat intensif dan layanan lainnya.

Sebagai salah satu usaha untuk meningkatkan daya saing. RS 'Aisyiyah Bojonegoro dituntut untuk dapat mengambil kebijakan yang tepat. Salah satu caranya adalah dengan peningkatan kualitas pelayanan, karena dengan kualitas pelayanan yang baik maka kepuasan pelanggan akan tercapai (Kotler, 2009).

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan dalam hal ini pasien yaitu *Service Quality (SERVQUAL)*. Model *SERVQUAL* adalah model kualitas jasa yang populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran yang dikembangkan oleh Parasuraman et al (1988). Selain itu, diperlukan adanya perencanaan strategis untuk mengidentifikasi kebutuhan konsumen. Salah satu alat untuk mengidentifikasi kebutuhan konsumen adalah dengan *Quality Function Deployment (QFD)*. Konsep *Quality Function Deployment* dikembangkan untuk menjamin bahwa produk atau jasa yang dihasilkan dapat memuaskan kebutuhan konsumen. Fokus utama dari *Quality Function Deployment* adalah melibatkan pelanggan pada pengembangan proses produk sedini mungkin. Penerapan *Quality Function Deployment* dapat dilakukan baik pada sektor barang maupun jasa, termasuk pada RS ‘Aisyiyah Bojonegoro sebagai rumah sakit yang menyediakan jasa pelayanan kesehatan di Kabupaten Bojonegoro.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka peneliti mengangkat judul penelitian “Integrasi Model *Service Quality (SERVQUAL)* dan *Quality Function Deployment (QFD)* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di RS ‘Aisyiyah Bojonegoro”.



## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, diperoleh rumusan masalah sebagai berikut : “Bagaimana upaya peningkatan kualitas pelayanan RS ‘Aisyiyah dengan pendekatan Model *Service Quality (SERVQUAL)* dan *Quality Function Deployment (QFD)* di RS ‘Aisyiyah Bojonegoro?”

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dalam hal ini pasien terhadap RS ‘Aisyiyah Bojonegoro dengan *Service Quality*.
2. Untuk mengetahui prioritas perbaikan pelayanan RS ‘Aisyiyah Bojonegoro dengan *Quality Function Deployment* untuk kemajuan rumah sakit.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dapat memperoleh hasil analisis kepuasan pasien yang telah dilakukan peneliti terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien.
2. Dapat memberikan usulan strategi untuk rumah sakit sehingga dapat meningkatkan keuntungan.

## 1.5. Batasan Penelitian

Adapun batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Responden yang dilibatkan yaitu pasien rawat inap atau keluarga pasien berusia 18 sampai <55 tahun di RS 'Aisyiyah Bojonegoro kelas dua dan tiga yaitu kamar Bir'ali dan Muzdalifah.
2. Prioritas perbaikan pelayanan RS 'Aisyiyah Bojonegoro hanya sampai dengan *Quality Function Deployment* tahap satu.

### a. Sistematika Penulisan

Penulisan proposal skripsi ini tersusun atas lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **BAB I            PENDAHULUAN**

Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah atau pokok permasalahan yang ada di lapangan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II          TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini dicantumkan beberapa penelitian terdahulu untuk mengetahui perbandingan mengenai tujuan, metode, dan hasil analisa. Bab ini juga mencakup segala hal teori yang dapat dijadikan sebagai dasar bagi tema penelitian, langkah pelaksanaan penelitian, metode analisa, dan pembahasan yang dikutip dari beberapa pustaka yang ada.

### **BAB III      METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang objek penelitian, jenis data yang digunakan, metode pengumpulan data, metode analisis data, dan kerangka alir penelitian.

### **BAB IV      ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini diuraikan penjelasan dari data-data hasil penelitian, baik data primer maupun data sekunder. Pengolahan data meliputi pengolahan terhadap data-data hasil penelitian.

### **BAB V      PENUTUP**

Bab ini memuat kesimpulan dan saran. Kesimpulan tentang hasil pengumpulan dan pengolahan data serta analisis pembahasan dan saran dibuat berdasarkan pengalaman dan pertimbangan penulis yang ditujukan kepada RS 'Aisyiyah Bojonegoro dan para peneliti yang ingin melanjutkan atau mengembangkan penelitian ini.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan, maka berikut adalah kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini:

1. Tingkat kepuasan pasien RS ‘Aisyiyah Bojonegoro berdasarkan perhitungan menggunakan metode *Servqual* dapat dikatakan belum terpenuhi, hal ini karena skor *servqual* yang diperoleh pada kualitas pelayanan di RS ‘Aisyiyah Bojonegoro menunjukkan nilai negatif, baik pada analisis *gap* dimensi maupun tiap item. Nilai *gap* atau kesenjangan pada dimensi bukti fisik (*tangible*) adalah -0.80, nilai *gap* untuk dimensi keandalan (*reliability*) adalah -0.78, nilai *gap* untuk dimensi daya tanggap (*responsiveness*) adalah -0.78, nilai *gap* untuk dimensi jaminan (*assurance*) adalah -0.90 dan nilai *gap* untuk dimensi empati (*empathy*) adalah -1.07.
2. Prioritas perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan korelasi dengan kebutuhan teknis yaitu:
  - a. *Training* etika pelayanan dengan target karyawan menjadi lebih mengetahui tentang tata cara melayani pelanggan dengan baik. Terutama dari aspek sikap, keramahan, kesopanan dan etika.
  - b. Peningkatan respon *time* dengan target *respon time* sesuai standar.

- c. *Training* budaya kerja dengan target karyawan menjadi lebih mengetahui tentang tata cara melayani pelanggan dengan baik sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan.
- d. *Training* komunikasi dengan target karyawan menjadi lebih mengetahui tentang tata cara berkomunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan.
- e. *Training* kompetensi dengan target karyawan mampu bekerja dengan tepat sesuai dengan kompetensi masing-masing.
- f. *Training* etos kerja dengan target karyawan menjadi lebih menguasai tata cara bekerja yang baik dalam memberikan pelayanan.
- g. Penambahan alat-alat medis yang belum tersedia, contohnya CT scan dan hemodialisa dengan target penambahan alat medis seperti CT scan dan alat hemodialisa.
- h. Pemasangan tata tertib disetiap kamar perawatan dengan target pemasangan tata tertib disetiap kamar perawatan.
- i. *Training* kompetensi dan *upgrade* ilmu keperawatan dengan target ilmu keperawatan yang dikuasai oleh perawat RS 'Aisyiyah *update* sesuai perkembangan.
- j. *Training* kompetensi dan *upgrade* ilmu kedokteran dengan target ilmu kedokteran yang dikuasai oleh dokter RS 'Aisyiyah *update* sesuai perkembangan ilmu kedokteran.
- k. Penambahan fasilitas ATM *center* yang lebih lengkap dengan target penambahan mesin ATM selain Bank Jatim dan BRI.

- l. Evaluasi berkala tiap satu bulan sekali dengan target peningkatan kualitas pelayanan sesuai kebutuhan pasien.
- m. Penjadwalan seragam dan *training* budaya kerja dengan target memberikan kesan rapi dan seragam.
- n. Pengecekan berkala dengan target prasarana *speaker* menjadi tetap terjaga kualitas suaranya.
- o. *Training customer service* dengan target karyawan menjadi lebih mengetahui tentang tata cara berkomunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan.
- p. Kemudahan pembiayaan melalui debit, tunai, atau asuransi kesehatan yang terperinci secara detail didalam kwitansi dengan target penambahan mesin edc bank lain, selain Bank BNI dan BRI.
- q. Pengadaan pengisian kuesioner kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit ketika pulang dan penyediaan media penyampaian keluhan serta saran dengan target peningkatan kualitas pelayanan sesuai kebutuhan pasien.

Dari semua prioritas perbaikan yang direncanakan tersebut, jika dilaksanakan oleh pihak RS 'Aisyiyah Bojonegoro diharapkan bisa meningkatkan kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah pasien.



## 5.2. Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil dari penelitian ini adalah:

1. RS ‘Aisyiyah Bojonegoro perlu memprioritaskan perbaikan pelayanan, misalnya melalui *training* etikan pelayanan, peningkatan *respon time* dan *training* budaya kerja.
2. Objek penelitian ini hanya melibatkan pada faktor eksternal yaitu pelanggan saja yang menjadi responden. Untuk itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat menilai pengaruh kepuasan karyawan dan staf.
3. Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperbanyak *technical requirement* yang bersifat *direct*, misalnya dengan memberikan standar pelayanan yang harus diterapkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abrar, A.H. 2013. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Integrasi Metode Servqual dan Model Kano Ke Dalam QFD*. Skripsi : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Amran, Tiena G dkk. 2011. *Pengukuran Kepuasan Pelanggan dengan Kano dan Root Cause Analysis*. Jurnal Teknik Industri, ISSN:1411-6340.
- Ariani, D. W. 2004. *Pengendalian Kualitas Statistik*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Besterfield, Dale H. et.al. 2003. *Total Quality Management. 3rd Edition*. Prentice Hall : New Jersey
- Cohen, Lou. 1995. *Quality Function Deployment, How to Make QFD Work for You*. Addison- Wesley Publishing Company.
- Goetsch, David L. Stanley B. Davis. 1997. *Introduction to Total Quality: Quality Management for Production, Processing, and Services. Second Edition*. New jersey : Prentice-Hall Inc.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Terjemahan Hendro Teguh, SE. Ak dan Rusli, SE. Ak. Jakarta : Prehelindo.
- Kotler, P dan Keler, K,L,. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Kotler, P., Keller, K. L. (2009). *Marketing Management-13th Edition*. Prentice Hall, New Jersey.

- Nasution, N. M. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta : Penerbit Ghalia Indonesia
- Othman, A. Q., and Owen, L. (2001). Adopting And Measuring Customer Service Quality (SQ) In Islamic Banks: A Case Study In Kuwait Finance House. *International Journal of Islamic Financial Services*, 3(1).
- Pasuraman, A, Berry, LL dan Zeithamal, VA. 1990. *An Empirical Examination of Relationship In An Extended Service Quality Model*. Report, No.90-122, Marketing Sciences Institute, Chambridge, MA.
- Parasuraman, A., Zeithaml, and V. dan Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64, Spring, pp. 12-40.
- Puspitasari, Nita B dkk. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Integrasi Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*. J@TI Undip, Vol V, No 3, September 2010
- Rangkuti, Freddy. (2002). *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relation Strategy*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Render, Barry. Heizer, Jay. 2005. *Operations Management 7th edition*. Salemba Empat : Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Andi Offset : Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. Anastasi, Diana. 2003. *Total Quality Management*. Andi Offset : Yogyakarta

Tjiptono. (2004). *Strategi Pemasaran, Edisi Kedua*. Yogyakarta : Andi

Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Jatim : Bayumedia Publishing

Triyono. 2011. *Analisis Kepuasan Pelanggan dan Karyawan pada Hotel dengan Metode Human Sigma*. Skripsi : Universitas Indonesia, Depok

Umar, Husein. 2010. *Riset Pemasaran dan Perilaku*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta : PT Indeks.





**LAMPIRAN - LAMPIRAN**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## LAMPIRAN 1

### **Profil Rumah Sakit ‘Aisyiyah Bojonegoro**

Rumah sakit ‘Aisyiyah Bojonegoro merupakan rumah sakit swasta yang terletak jalan Hasyim Asy’ari No. 17 Bojonegoro Jawa Timur 62113. Rumah sakit ‘Aisyiyah Bojonegoro didirikan oleh Pimpinan Daerah Muhammadiyah (PDM) Bojonegoro dibawah naungan Pimpinan Pusat Muhammadiyah. Rumah sakit ‘Aisyiyah Bojonegoro berdiri pada 18 November 1973 di atas tanah 8.232 meter persegi dengan luas bangunan 29.339,8 meter persegi. Rumah sakit ‘Aisyiyah Bojonegoro berstatus akreditasi paripurna dengan klasifikasi RSU tipe C.

Visi : Menjadi rumah sakit pilihan masyarakat yang profesional dan Islami tahun 2020.

Misi :

1. Menyediakan fasilitas rumah sakit yang modern, lengkap, dan terjangkau
2. Memberikan pelayanan kesehatan yang prima berfokus pada mutu dan keselamatan
3. Mengembangkan syi’ar Islamiyah dan da’wah jama’ah
4. Mengembangkan Sumber Daya Insani Rumah Sakit dan meningkatkan kesejahteraannya

Moto : Cepat menangani, ramah melayani, dengan Islami

Tujuan :

1. Mewujudkan pelayanan kesehatan yang prima dan paripurna
2. Pelayanan terbaik Menegakkan da’wah Amar Ma’ruf Nahi Mungkar
3. Produk berkualitas Memiliki sumber daya insani yang kompeten dan berdedikasi



Berawal dari Balai Pengobatan dan Rumah Bersalin di bawah pimpinan dr. R. Rahardjo S yang diresmikan pada 18 Nopember 1973 dengan luas lahan yang sangat terbatas. Atas kerja keras para pengurus persyarikatan dan karyawan, pada tahun 1988 berhasil ditingkatkan statusnya sebagai Rumah Sakit Anak & Bersalin 'Aisyiyah dengan direktur dr. H. A. Rizani. Hanya saja saat itu ijinnya baru sementara, dan pada tahun 1996 mendapatkan ijin tetap dengan direktur dr. H. Trijono.

Ternyata, permintaan dan kepercayaan masyarakat semakin tinggi sehingga pelayanan tidak hanya sebatas anak dan bersalin saja. Segala upaya dilakukan untuk memperbaiki fasilitas, sarana, dan prasarana. Pertengahan tahun 2003, RSA mendapatkan ijin sementara sebagai Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Bojonegoro dengan direktur dr. H. Soepadjar, M. Si. Dan sejak tahun 2004 RSA berusaha untuk mendapatkan ijin tetap (dalam proses) yang terwujud pada tanggal 27 Agustus 2007 dengan direktur dr. H. Irianto.

Usaha tersebut juga diiringi dengan perluasan lahan dan perbaikan fasilitas di segala bidang. Sampai dengan akhir Tahun 2015, RSA Bojonegoro memiliki total luas tanah 8.232 meter persegi. Lahan tersebut sebagian digunakan sebagai ruang terbuka diantaranya untuk tempat parkir, taman, jemuran, serta IPAL. Sebagian gedung masih memanfaatkan bangunan lama. Gedung baru dibangun dengan bertahap. Saat ini, gedung yang telah selesai pembangunannya adalah Gedung Arofah dengan tiga lantai dan Gedung Bi'r Ali dengan 4 lantai. Masjid Al-Amin sudah mulai dapat dimanfaatkan sejak akhir Tahun 2015. Gedung Tan'im akan diawali pembangunannya pada Tahun 2017, yang nantinya akan

digunakan sementara untuk pengalihan pelayanan IGD dan fasilitas penunjang lain apabila Gedung Ji'rona mulai dibangun.



## LAMPIRAN 2

### KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth. Bapak/Ibu Responden

Dengan hormat, sehubungan dengan penyusunan skripsi yang berjudul **Integrasi Model *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Quality Function Deployment* (QFD) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan RS ‘Aisyiyah Bojonegoro** maka saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjawab pernyataan yang telah disediakan.

Kuesioner ini didesain untuk mendapatkan informasi terkait tingkat persepsi terhadap kualitas pelayanan RS ‘Aisyiyah Bojonegoro. Terdiri atas 5 (lima) dimensi pertanyaan, yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati).

Apabila Bapak/Ibu ingin mengetahui hasil akhir dari kuesioner ini, silahkan menghubungi alamat email di bawah. Atas kesediaan Bapak/Ibu, saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Syukur Fannani

NIM. 13660006

Program Studi Teknik Industri

Email: [syukurfannani@gmail.com](mailto:syukurfannani@gmail.com)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

**Bagian A : Data Profil Responden**

**Petunjuk Pengisian :** Berilah tanda (✓) pada pilihan kuesioner yang Anda anggap sesuai dengan kondisi Anda.

- Usia :  18-25 Tahun  26-32 Tahun  
 33-40 Tahun  41-47 Tahun  
 48-55 Tahun  > 56 Tahun
- Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan
- Pekerjaan :  Pelajar  Wiraswasta  
 PNS  Lain-lain

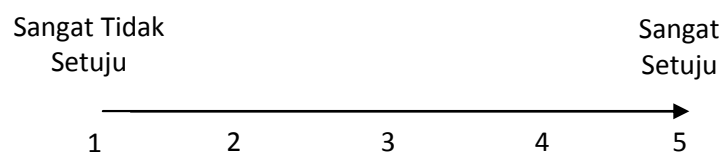
**Bagian B : Persepsi Terkait Pelayanan**

Kuesioner ini mengidentifikasi Realita dan Harapan Pelanggan yang ada di RS.

‘Aisyiyah Bojonegoro..

**Petunjuk Pengisian :** Berilah tanda (✓) pada pilihan kuesioner yang Anda anggap sesuai dengan kondisi.

**Keterangan :**



No	Butir Pernyataan	Harapan					Realita				
		Sangat Tidak Setuju → Sangat Setuju					Sangat Tidak Setuju → Sangat Setuju				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>Tangible</b>											
1	Peralatan dan kelengkapan medis yang moderen										
2	Fasilitas-fasilitas penunjang, seperti apotik, laboratorium, radiologi, ATM dan tempat parkir sudah mencukupi kebutuhan dan dapat membantu pasien										
3	RS. 'Aisyiyah memiliki informasi tertulis pada setiap kamar mengenai tata tertib yang harus dipatuhi pasien penunggu/keluarga										
4	Penampilan staf dan dokter rapi dan professional										
5	Kamar inap RS. 'Aisyiyah memiliki <i>speaker</i> (pengeras suara) yang memberitahukan waktu ibadah										
<b>Reliability</b>											
6	RS. 'Aisyiyah memberikan kemudahan administrasi masuk dan keluar serta akurat dalam penagihan										
7	RS. 'Aisyiyah memberikan layanan sesuai yang dijanjikan										

8	Perawat dan staf mampu memberikan bantuan bagi permasalahan pasien											
9	Pelayanan sudah sesuai dengan jadwal dan kebutuhan pasien											
<b>Responsiveness</b>												
10	Prosedur administrasi RS. 'Aisyiyah sudah cepat											
11	Dokter dan staf selalu siap jika diperlukan serta memberikan pemberitahuan saat tindakan akan dilakukan											
12	<i>Customer Service</i> memberikan respon terhadap keluhan pasien											
13	Dokter selalu memberikan informasi terbaru tentang perkembangan kondisi pasien											
<b>Assurance</b>												
14	Dokter sudah mempunyai pengetahuan dan kemampuan dalam menetapkan diagnosa penyakit											
15	Dokter, perawat dan staf mampu memberikan rasa aman dalam berinteraksi dengan pasien											
16	Perawat berpengetahuan luas dan mampu meberikan informasi keperawatan yang akurat kepada pasien											
17	Staf dan perawat bersikap sopan											
18	Staf dan perawat mendapatkan pelatihan yang sesuai											

	sehingga menjamin ketepatan layanan yang diberikan											
<b><i>Emphaty</i></b>												
19	Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial											
20	Dokter dan staf mampu memahami keluhan pasien											
21	Staf dan perawat memberikan perhatian pribadi kepada pasien											





## 2. Reliabilitas Harapan

### Keseluruhan

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.927	21

### Bukti fisik (*tangible*)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.817	5

**Keandalan (*reliability*)**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.804	4

**Daya Tanggap (*responsiveness*)**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.775	4

**Jaminan** (*assurance*)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.826	5

**Empati** (*empathy*)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.790	3



#### 4. Reliabilitas Realita

##### Keseluruhan

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

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

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.914	21

##### Bukti fisik (*tangible*)

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

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

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.793	5

**Keandalan (*reliability*)**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.771	4

**Daya Tanggap (*responsiveness*)**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.801	4

**Jaminan (*assurance*)**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.756	5

**Empati (*empathy*)**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.728	3



## LAMPIRAN 4

### 1. Data Kuesioner Realita

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Q1	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4
Q2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4
Q3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	5
Q4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	5
Q5	5	3	5	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4
Q6	4	5	5	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	4
Q7	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4
Q8	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
Q9	5	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5
Q10	5	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5
Q11	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4
Q12	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4
Q13	5	5	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	5
Q14	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3
Q15	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	5
Q16	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4
Q17	5	4	3	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	5
Q18	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4
Q19	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4
Q20	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
Q21	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4

15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
5	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4
3	5	3	4	5	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	5
4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5
4	5	3	4	5	3	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5
5	5	3	3	5	3	4	5	4	5	5	4	2	4	4	5
4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5
5	4	3	3	5	3	4	5	3	5	5	4	3	4	4	4
4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5
5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5
5	5	4	4	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5
4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5
5	4	4	4	2	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5
5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	5	5
3	5	4	4	4	5	3	5	3	4	5	3	3	4	3	3
3	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	3	4	5	5	5
5	5	4	3	3	5	5	4	3	4	5	3	4	3	4	5
5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4	5
5	4	4	2	2	2	3	5	4	4	3	4	2	4	4	3
4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4
5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	5

31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46
3	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
3	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4
3	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4
4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4	3
5	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	5	4	4
4	5	4	5	3	5	5	4	4	5	3	2	5	5	4	4
4	4	3	5	4	4	5	3	3	3	4	3	4	5	4	4
5	4	4	5	4	5	5	3	4	5	4	3	4	5	4	4
4	5	3	5	3	4	5	4	3	5	5	3	4	5	4	5
4	4	3	4	3	4	5	3	4	5	5	2	4	5	4	5
4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5
4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4
4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	2	5	4	4	5
4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	4	3	4	2	5
4	4	3	4	3	5	3	3	4	5	5	4	3	4	3	5
4	5	4	5	3	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3
3	4	5	5	4	5	4	3	3	5	5	3	4	5	4	5
3	4	2	3	3	4	3	4	3	5	4	2	4	3	3	5
3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	2	3
3	5	3	3	3	4	2	4	3	5	4	3	4	5	2	5
3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	3	4	5	4	5

47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62
4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	4	3	2
5	3	3	4	4	4	4	5	3	4	5	5	3	4	3	3
5	3	3	5	4	3	4	4	3	5	5	3	2	4	3	3
4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	3	5	2	4	3	2
4	3	3	4	3	4	3	5	4	4	4	5	2	4	3	2
4	5	3	4	4	5	4	3	3	2	3	5	3	4	3	2
5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	3	2
4	3	3	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3
4	5	3	4	3	5	3	4	4	4	4	5	3	4	3	2
4	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	5	3	4	3	3
4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	5	3	4	3	3
5	3	3	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3
4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	3	2	3	4	3	2
4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5	3	4	3	2
4	4	3	4	4	5	3	1	4	4	3	5	3	4	3	3
4	5	3	3	4	4	4	5	4	3	4	5	3	3	3	2
3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	5	4	3	3	3
2	5	3	5	2	4	4	1	3	2	2	2	3	2	3	2
4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3
4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	3

63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78
4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4
3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	5	4
5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	5
5	3	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	3	3	4	5
3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	3
2	3	3	3	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3	4	3
3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5
5	3	4	3	5	4	4	3	5	3	4	5	3	3	4	2
3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	5
4	4	4	4	5	4	4	3	4	2	4	4	3	3	4	4
4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	4
4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5
5	4	4	4	5	4	4	3	5	3	4	5	4	3	3	5
4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5
5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	3	3	4	3
4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4
5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	2	4	3	3	3	4
4	4	3	4	4	5	3	3	4	3	3	4	3	3	3	5
4	3	2	2	3	3	2	4	4	2	2	4	3	3	3	5
5	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	5	3	3	3	3
5	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	5	3	3	4	5

79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94
3	5	4	3	4	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	4
4	5	4	3	4	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	4
4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5
3	5	4	3	5	3	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5
3	3	4	3	4	3	4	4	5	3	3	5	5	3	3	4
3	4	4	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4
3	3	4	3	4	3	3	3	5	3	3	5	4	4	3	4
4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5
4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4
3	4	4	3	5	3	5	4	5	3	3	5	3	3	3	5
3	4	3	3	4	3	3	3	5	3	3	4	3	4	3	4
3	2	3	3	4	3	4	4	5	3	3	5	3	3	3	5
4	4	4	3	5	3	3	4	5	3	3	5	4	3	3	4
3	4	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	4	2	5
3	4	4	3	4	3	3	4	5	3	3	3	4	4	3	3
3	4	4	3	4	3	3	3	5	4	3	5	3	4	3	5
4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	5	5	4	3	5
2	3	3	2	4	3	2	4	3	3	3	2	2	2	2	4
2	2	3	3	3	3	2	4	1	3	3	5	2	3	3	3
3	4	4	3	5	3	4	3	5	3	3	4	3	4	3	5
3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	3	5	3	3	3	5

95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	109	108	109
3	4	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	4	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	5
3	4	2	3	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4
4	4	3	3	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	3
3	4	3	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4
5	3	4	3	5	4	5	5	5	4	4	3	4	3	4
5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5
5	4	4	3	3	4	4	5	5	3	5	4	4	4	5
4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	5	4	3	4	4
5	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
5	4	3	3	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5
4	3	3	3	5	4	5	5	5	3	5	3	3	3	3
5	3	4	3	5	3	5	5	5	4	5	4	4	3	5
5	4	4	3	5	4	3	5	5	5	3	4	4	4	4
5	3	4	3	4	3	5	5	5	5	5	4	4	3	5
5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	4	3	3	4
3	4	2	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4
5	4	3	3	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4

110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120	121	122	123	124
4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	5
4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	5	3	4	5
5	4	4	4	4	3	4	5	3	3	5	5	3	3	5
4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5
3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	2	5	4	5	4
4	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	5
4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	3	5
5	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	5	5	3	5
5	3	4	3	4	5	4	5	3	3	4	5	5	4	3
4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4	5
5	4	4	5	4	3	4	5	3	3	5	5	5	5	5
3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	5	4	5
5	3	4	3	4	3	4	4	3	3	5	5	5	4	5
4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	5	4	5
5	3	3	3	4	5	4	4	3	3	5	5	5	4	5
4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	5	3	3	4
4	3	2	3	4	5	3	3	3	3	4	4	2	3	3
4	4	3	3	3	3	4	5	3	3	5	5	3	3	4
4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4



125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139
3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3
4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	3	5	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
5	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3
4	3	4	4	4	3	2	4	4	5	3	5	3	5	5
4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	5	4
4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5
4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3
5	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	5
4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	5
4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4
4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	3	5	3
5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	5
4	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4	4	5	5
4	3	3	3	3	4	4	3	5	4	3	4	4	5	3
4	3	3	4	4	4	4	3	5	5	3	3	4	5	5
3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
4	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3
5	4	2	3	2	2	2	2	4	4	2	3	3	1	4
4	3	4	4	2	4	3	3	4	5	3	3	4	5	4
5	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	5	4

140	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150
4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	3
4	5	3	5	5	3	4	5	3	5	4
5	5	3	5	5	2	3	5	3	4	5
4	4	3	4	3	2	3	4	3	5	4
5	4	4	4	5	2	3	4	3	5	3
4	4	3	4	5	3	3	4	3	3	4
3	4	3	4	5	4	4	5	3	3	5
3	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4
2	5	4	5	4	3	3	5	3	4	4
4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
4	4	4	4	5	3	3	5	3	3	4
3	5	4	5	5	4	4	4	3	3	5
3	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4
4	5	3	5	4	3	3	3	3	4	5
3	4	3	4	5	3	3	5	3	1	2
4	5	4	5	5	3	4	5	3	5	4
3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4
2	4	3	4	3	3	2	3	3	1	4
2	4	3	4	3	3	3	5	3	3	5
4	4	3	4	4	3	3	5	3	4	5

## 2. Data Kuesioner Harapan

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Q1	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
Q2	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4
Q3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5
Q4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
Q5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
Q6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
Q7	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
Q8	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4
Q9	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
Q10	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5
Q11	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4
Q12	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4
Q13	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
Q14	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4
Q15	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5
Q16	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
Q17	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
Q18	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4
Q19	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4
Q20	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	5	5	5	4
Q21	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4

15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4

30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44
4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4
5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5
4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5
5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5
5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5
5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4
4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5
4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5

45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59
4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4
4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4
4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4
5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4
5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4
5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4
4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4

60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74
4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4
5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5
5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5
5	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5
5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4
4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5
4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4
4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4
4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5
4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5
4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5
4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5

75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89
5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4
5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4
5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4
4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4
4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4
5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4
5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4
5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4
5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4
5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4
5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4
4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4
4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4
5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4



90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104
5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5
5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5
5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5
5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5
5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5
5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
5	3	5	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5
5	3	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5
5	3	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5
5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5

105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119
4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4
4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5

120	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134
4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5
5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5
4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5
5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5
5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5

135	136	137	138	139	140	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150
5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5
5	5	5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5
5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4
5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4
5	5	5	5	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4
5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5
5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5
5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5

LAMPIRAN 6

TABEL R

n	Taraf Signifikan		n	Taraf Signifikan		n	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	10	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	12	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	15	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	17	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	<b>0,312</b>	0,403	20	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	30	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	40	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	50	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	60	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

## CURRICULUM VITAE



Nama : Syukur Fannani

TTL : Tuban, 06 April 1995

Alamat Asal : Jalan Pondok Beron Rt 006 Rt 001 Punggulrejo, Rengel,  
Tuban, Jawa timur, Indonesia

Alamat Jogja : Jalan Gejayan Pelemkecut CT X no 35 Rw 4 Rt 13 Catur  
Tunggal, Depok, Sleman, DIY, Indonesia

Jenis Kelamin : Laki-laki

Alamat Email : [syukurfannani@gmail.com](mailto:syukurfannani@gmail.com)

No.Hp : 081335577994

Riwayat Sekolah :

1. TK/RA Al-Birru Tuban
2. MIN 2 Tuban
3. SMP Plus Ar-Rahmat Bojonegoro
4. MA Unggulan Amanatul Ummah Surabaya