

## **BAB V**

### **Kesimpulan Dan Saran**

#### **A. Kesimpulan**

##### **Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Nurul Fikri Cabang Buaran**

Berdasarkan hasil analisis Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk yang telah dilakukan oleh peneliti, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah :

1. Berdasarkan analisis dengan menggunakan metode TKi, ternyata hasil dari nilai persentase TKi rata-rata sebesar 95,56 % untuk pelayanan di Nurul Fikri dan 95,72 % untuk analisis kualitas produk, artinya kualitas pelayanan dan kualitas produk belum memenuhi harapan responden.
2. Dengan menggunakan diagram kartesius :
  - a. Untuk pelayanan di Nurul Fikri
    - 1) Pada Kuadran I : Terdapat 3 indikator yaitu, kesigapan guru untuk membantu siswa dalam pelajaran, kemudahan siswa untuk memperoleh informasi, kemampuan guru dalam menerangkan materi.
    - 2) Pada Kuadran II : Terdapat 7 indikator yaitu, memberikan beasiswa untuk siswa berprestasi, memberikan kesempatan kepada siswa dikelas untuk bertanya, memberikan diskon bagi siswa yang juara kelas, fasilitas belajar yang lengkap, kondisi

gedung yang bagus dan bersih, kemampuan guru untuk menjawab pertanyaan para siswa, ruang kelas yang bersih dan nyaman.

- 3) Pada Kuadran III : Terdapat 5 indikator yaitu, kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan, adanya rasa kepercayaan yang timbul dari siswa, pelayanan administrasi yang cepat, karyawan berpenampilan rapih dan ketepatan waktu dalam guru mengajar.
  - 4) Pada Kuadran IV : Terdapat 3 indikator yaitu, keramahan karyawan, guru berpenampilan secara rapih, keramahan guru.
- b. Untuk Kualitas Produk Nurul Fikri
- 1) Pada Kuadran I : Terdapat 3 indikator yaitu, meningkatkan prestasi siswa, meluluskan siswa ke PTN favorit, membimbing serta membina siswa menjadi generasi baru yang unggul.
  - 2) Pada Kudran II : Terdapat 6 indikator yaitu, memberikan pembinaan akhlak, membantu siswa dalam memecahkan masalah akademik, memberikan konsultasi pendidikan, membantu pelajar untuk melanjutkan studi di PTN, memberikan materi pelajaran untuk menghadapi UN dan SNMPTN, biaya yang relatif terjangkau.
  - 3) Pada Kudran III : Terdapat 6 indikator yaitu, memberikan pemahaman konsep pelajaran, meningkatkan cara penyelesaian soal, keramahan dan kesopanan, kemudahan siswa untuk

memperoleh informasi, bangunan NF cabang buaran bagus, memiliki suasana yang asri

- 4) Pada Kudran IV : Terdapat 3 indikator yaitu, memiliki reputasi yang baik, bimbingan belajar terpercaya, bimbingan belajar yang bermuansa islami.

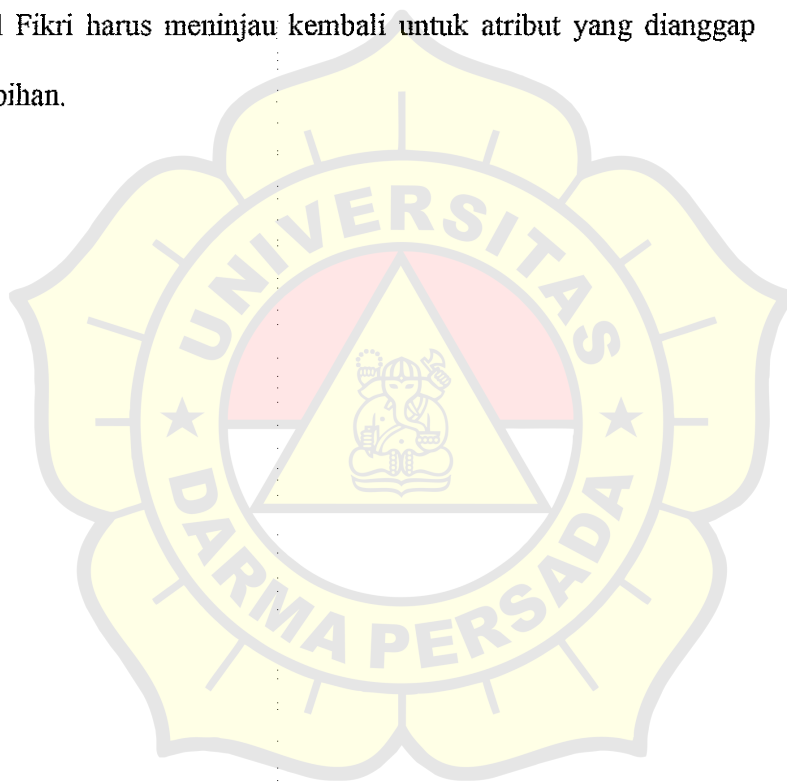
## B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan dari sisi kualitas pelayanan dan kualitas produk Nurul Fikri, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Dilihat dari hasil persentase TKi, pada Kualitas Pelayanan di Nurul Fikri perlu ditingkatkan lagi hingga mencapai 100%, agar sesuai dengan harapan siswa dan siswa merasa puas dengan kualitas yang diberikan Nurul Fikri.
2. Dilihat dari hasil persentase TKi, pada Kualitas Produk Nurul Fikri perlu ditingkatkan sampai 100%, agar sesuai dengan harapan siswa dan siswa merasa puas.
3. Berdasarkan hasil kajian diagram kartesius untuk **Pelayanan di Nurul Fikri**
  - a. Pada Kuadran I ada 3 indikator, pada atribut Kesigapan guru untuk membantu siswa dalam pelajaran, Kemudahan siswa untuk memperoleh informasi, dan Kemampuan guru dalam menerangkan materi, Nurul Fikri harus mempertahankan.

- b. Pada Kuadran II ada 7 indikator, pada atribut Memberikan beasiswa untuk siswa berprestasi, Memberikan kesempatan kepada siswa dikelas untuk bertanya, Memberikan diskon bagi siswa yang juara kelas, Fasilitas belajar yang lengkap, Kondisi gedung yang bagus dan bersih, Kemampuan guru untuk menjawab pertanyaan para siswa, Ruang kelas yang bersih dan nyaman. Peneliti menyarankan agar kinerja dipertahankan.
- c. Pada kuadran III ada 5, peneliti menyarankan agar kinerja diperbaiki lagi. Atribut Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan, Adanya rasa kepercayaan yang timbul dari siswa, Pelayanan administrasi yang cepat, Karyawan berpenampilan rapih, dan Ketepatan waktu dalam guru mengajar.
- d. Pada kuadran IV, kinerja tidak terlalu penting bagi siswa, tetapi perlu ditinjau lagi untuk kuadran ini.
4. Dari hasil kajian dengan diagram kartesius untuk **Kualitas Produk**, peneliti menyarankan :
- a. Pada kuadran I, atribut Meningkatkan prestasi siswa, Meluluskan siswa ke PTN favorit, dan Membimbing serta membina siswa menjadi generasi baru yang unggul, dengan meningkatkan kinerja, siswa bias lebih puas dengan kualitas produk.
- b. Pada kuadran II, atribut yang ada di kuadran II kinerja tetap dipertahankan.

- c. Pada kuadran III, kinerja harus diperbaiki lagi. Terdapat 6 indikator pada kuadran ini. Pada kuadran ini siswa merasa kurang puas dengan kualitas produk yang diberikan oleh Nurul Fikri, sehingga sekolah harus meningkatkan kinerjanya lagi agar siswa bias merasa puas.
- d. Pada kuadran IV, kinerja tidak terlalu penting bagi siswa, tetapi Nurul Fikri harus meninjau kembali untuk atribut yang dianggap berlebihan.



## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU :

- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Bandung
- Aritonang, Lerbin. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Assauri, Sofjan. 2010. *Manajemen Pemasaran*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Daryanto. 2011. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Satu Nusa. Bandung
- Duriyanto, Darmadi. Sitinjak, Tony. 2004. *Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merk*. PT. Gramedia. Pustaka Utama. Jakarta
- Feigenbaum. 1992. *Kendali Mutu Terpadu Edisi 3*. Erlangga
- Gaspersz. 2002. *ISO 9001 : 2000 and continual quality improvement*. PT Gramedia. Pustaka Utama
- Hurriyati, R. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta. Bandung
- Ginting, Hertimbul, Nembah F. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Yrama Widya. Bandung
- Irawan, H. 2008. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT Elex Media Komputindo. Gramedia. Jakarta
- Kotler, Philip, dkk. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi 2*. Andi. Yogyakarta
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. 2008. *Prinsip Pemasaran Jilid-1*. Erlangga. Jakarta
- Kotler, P dan Keller, Kevin L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga. Jakarta
- Kristianto, Paulus L. 2011. *Psikologi Pemasaran*. PT BUKU SERU. Jakarta

- Lovelock, Christopher, & Wright, Lauren. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indeks. Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat, & Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta
- Nirawan. 2012. *Pemasaran Jasa*. Alta Pustaka. Malang
- Nasution, Hakim, & Sudarso, Indung. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Trisunarno Lantip Andi. Yogyakarta
- Mursid, M. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Bumi Aksara. Jakarta
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Suardi, Rudi. 2001. *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 : 2000*. PPM. Jakarta
- Subagyo, A. 2010. *Marketing in Business*. Mitra Wacana Media. Jakarta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung
- Suliyanto. 2009. *Metode Riset Bisnis*. Penerbit ANDI. Yogyakarta
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta. Jakarta
- Suyanto, D. 2012. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. Caps. PT Buku Seru. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management*. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Tjiptono, F, dan Chandra. 2005. *Service Quality Satisfaction*. Andi. Yogyakarta
- Umar, Husein. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT Gramedia Pustaka, Utama. Jakarta
- Umar, Husein. 2010. *Desain Penelitian Manajemen Strategik*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Wijaya, David. 2012. *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Salemba. Empat

**WEBSITE :**

<http://ti-polda-nfpdg.blogspot.com/p/profil.html>

<http://liputankita.com/artikel.../pengertian-kualitas- liputankita.html>  
Waktu : 22:50 Tanggal : 04/03/2013

<http://fentirakhmawati.blogspot.com/2012/10/konsep-dan-penerapan-fungsi-fungsi.html> Waktu :22.53 Tanggal : 04/03/2013

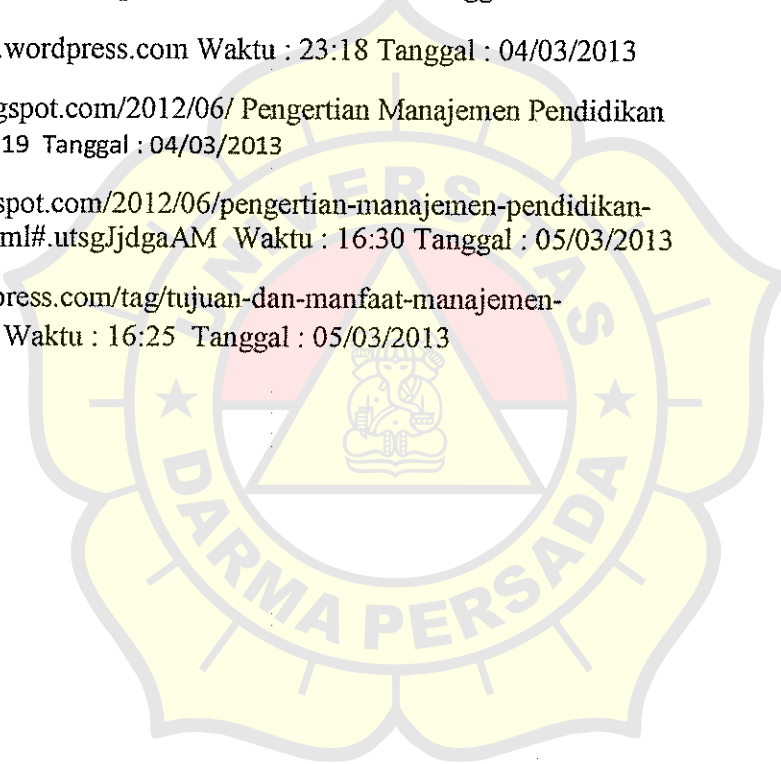
<http://blog.student.uny.ac.id/abeprasetya/2012/11/25/pengertian-manajemen-pendidikan-menurut-para-ahli/> Waktu :23:11 Tanggal :04/03/2013

<http://lydia14211185.wordpress.com> Waktu : 23:18 Tanggal : 04/03/2013

<http://mbedut.Blogspot.com/2012/06/ Pengertian Manajemen Pendidikan>  
Waktu : 22.19 Tanggal : 04/03/2013

<http://mbedut.blogspot.com/2012/06/pengertian-manajemen-pendidikan-menurut.Html#.utsgJjdgaAM> Waktu : 16:30 Tanggal : 05/03/2013

<http://saripedia.wordpress.com/tag/tujuan-dan-manfaat-manajemen-pendidikan/> Waktu : 16:25 Tanggal : 05/03/2013



## KUESIONER

No. Kuesioner :

(Diisi oleh Peneliti)

Dengan Hormat,

Saya **Ririen Desianti Yaseli**, Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada, Jurusan Manajemen. Saat ini saya sedang mengadakan penelitian mengenai **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK PADA LEMBAGA PENDIDIKAN BIMBINGAN BELAJAR NURUL FIKRI CABANG BUARAN”**. Tujuan penelitian ini semata-mata hanya untuk kepentingan akademik, bukan untuk menguji anda. Oleh karena itu, saya mengharapkan kesediaan saudara/i dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini secara lengkap. Atas kerjasamanya saya ucapkan Terima Kasih.

### I. Dimensi Kualitas Pelayanan

Isilah pertanyaan di bawah ini dengan memberikan tanda (x) pada jawaban yang telah disediakan:

#### Keterangan:

**Kinerja** : Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh guru dan karyawan dalam mencapai tugasnya.

**Harapan** : Perkiraan atau keyakinan siswa tentang kualitas pelayanan dan kualitas produk yang akan diterimanya di Nurul Fikri Cabang Buaran.

#### Kinerja

1 = Tidak Baik (TB)  
 2 = Kurang Baik (KB)  
 3 = Cukup Baik (CB)  
 4 = Baik (B)  
 5 = Sangat Baik (SB)

#### Harapan

1 = Tidak Penting (TP)  
 2 = Kurang Penting (KP)  
 3 = Cukup Penting (CP)  
 4 = Penting (P)  
 5 = Sangat Penting (SP)

### I. Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi	Kinerja					Harapan				
	TB 1	KB 2	CB 3	B 4	SB 5	TP 1	KP 2	CP 3	P 4	SP 5
A. Kehandalan										
1	Kemampuan Guru dalam menerangkan materi									
2	Ketepatan waktu dalam Guru mengajar									
3	Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan									
B. Kesigapan										
4	Pelayanan adminitrasi yang cepat									
5	Kemudahan siswa untuk memperoleh informasi									
6	Kesigapan Guru untuk membantu siswa dalam pelajaran									
C. Jaminan										
7	Keramahan Guru									
8	Keramahan Karyawan									
9	Kemampuan para Guru untuk menjawab pertanyaan para siswa									
10	Adanya rasa kepercayaan yang timbul dari siswa terhadap sikap Karyawan atau Guru									
D. Empati										
11	Guru memberikan kesempatan kepada para siswa dikelas untuk bertanya									
12	Nurul Fikri memberikan diskon bagi siswa yang juara kelas peringkat(1-5)									
13	Nurul Fikri memberikan beasiswa untuk siswa berprestasi									
E. Bukti Fisik										
14	Ruang kelas yang bersih dan nyaman (AC, kursi, meja yang memadai)									

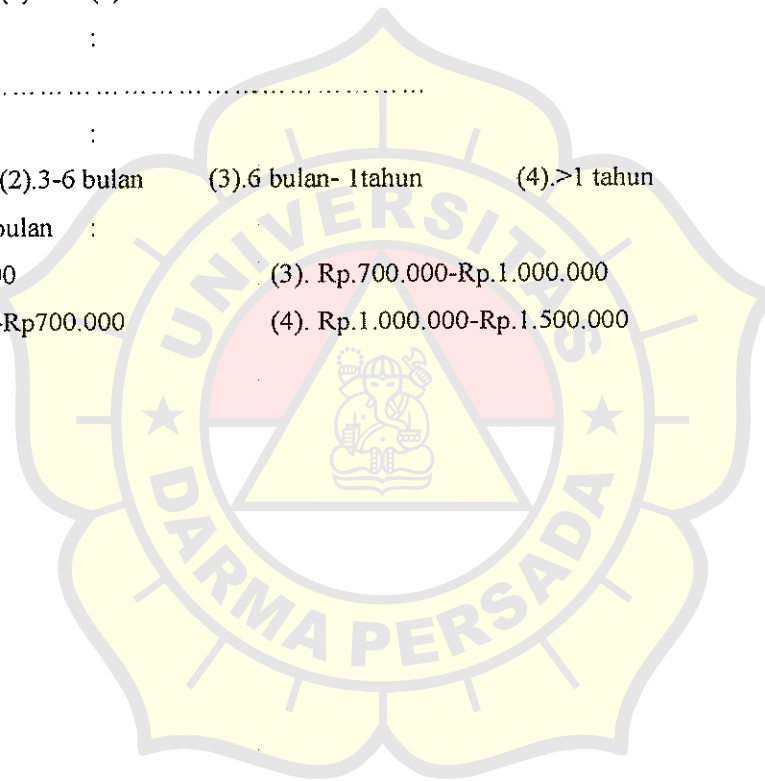




### III. Data Pribadi Responden

Istilah pertanyaan ini dengan memberikan tanda silang (x) sesuai dengan data diri anda.

1. Nama :
2. JenisKelamin :  
(1). Pria (2). Wanita
3. Umur :  
(1). 15 thn (2). 16 thn (3). 17 thn (4). 18 thn
4. Kelas :  
(1). X (2). XI (3). XII
5. Domisili :  
.....
6. Lama Belajar :  
(1). 3 bulan (2). 3-6 bulan (3). 6 bulan- 1 tahun (4). >1 tahun
7. PengeluaranPerbulan :  
(1). < Rp.500.000 (3). Rp.700.000-Rp.1.000.000  
(2). Rp.500.000-Rp700.000 (4). Rp.1.000.000-Rp.1.500.000



## Lampiran 2

## Data Responden

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Kelas	Lama Belajar	Pengeluaran Perbulan	Domisili
1	Dinda	2	1	1	2	1	5
2	Fitri	2	3	2	3	2	3
3	Diandra	2	4	3	1	2	2
4	Facrizal	1	3	3	3	1	3
5	Zackry	1	3	1	4	1	3
6	Zuhair	1	3	1	3	1	6
7	Pratiwi	2	4	1	1	1	6
8	Fauziah	2	3	2	1	1	5
9	Trias	1	3	3	2	1	5
10	Devin	1	3	2	4	2	2
11	Qumillah	2	4	3	3	2	6
12	Mira	2	3	3	4	2	2
13	Pedlyanto	1	4	2	1	1	2
14	Zennyna	2	4	2	2	2	1
15	Yuri	2	3	3	4	3	2
16	Nur Amalia	2	3	2	4	2	3
17	Dedik	1	4	3	1	3	1
18	Ambar	1	2	2	3	1	3
19	Annisa	2	1	3	1	2	3
20	Radita	2	3	1	3	1	3
21	Syariful	1	4	3	2	1	4
22	Armaldy	1	4	2	1	1	1
23	Bryan	1	4	3	3	1	3
24	Satrio	1	4	3	3	1	1
25	Yuni	2	2	1	3	1	5
26	Firda	2	1	2	3	1	5
27	Alviani	2	4	3	3	1	7
28	Rahayu	2	4	3	2	1	1
29	Nadya	2	4	1	4	3	3
30	Eprilia	2	4	2	3	2	1
31	Syamira	2	4	3	4	2	5
32	Sinta	2	4	1	3	1	5
33	Iqlima	2	4	3	3	2	6
34	Khoirunnisa	2	4	1	2	1	6
35	Ika	2	4	2	4	1	1
36	Amima	2	4	2	1	1	2

37	Zahra	2	4	3	4	1	1
38	Khaira	2	4	2	1	1	2
39	Rosyidah	2	4	1	1	2	6
40	Shafiyudin	1	4	3	4	1	1
41	Indah	2	4	3	1	2	3
42	Yuda	1	3	3	3	1	3
43	Resa	1	4	1	3	1	5
44	Malih	1	4	3	3	1	3
45	Hamzah	1	4	1	3	1	5
46	Maya	2	4	3	4	1	5
47	Kartika	2	4	1	3	1	5
48	Maisaroh	2	4	3	3	2	5
49	Siti Ropikah	2	4	1	3	3	6
50	Divva	2	4	3	3	3	4
51	Nissa	2	1	1	3	3	5
52	iqbal	1	1	1	2	2	2
53	Rafy	1	4	2	3	3	5
54	Sekar	2	1	2	3	2	6
55	Virda	2	4	2	3	3	5
56	Eka	2	1	2	2	1	4
57	Mina	2	4	3	3	2	3
58	Yoga	1	3	2	3	3	5
59	Rizky	2	1	2	3	3	5
60	Syahrian	1	3	3	3	3	3
61	Puteri	2	4	3	3	3	4
62	Irfan	1	3	3	4	3	5
63	Rini Susanti	2	4	3	3	3	5
64	Taufik	1	3	3	4	3	5
65	Anissa .R.	2	2	3	4	2	6
66	Maulana	1	2	3	4	2	6
67	Rahmat	1	2	2	3	2	5
68	Firman	1	1	3	3	2	5
69	Gautsi .R	1	1	3	3	2	7
70	Siti Hikmah	2	1	3	3	3	6
71	Muthia	2	2	3	4	1	7
72	Fitri	2	4	3	3	1	7
73	Rizal	1	4	3	3	1	2
74	Efiana	2	2	3	3	1	7
75	Marisyaa	2	1	3	3	1	3
76	Erlina	2	4	3	3	2	2
77	Detya	1	4	3	1	1	2

78	M. Habibi	1	3	3	2	1	2
79	Yuyu	1	1	3	2	1	3
80	Debi	1	2	3	3	1	4
81	Raja	1	4	3	2	1	3
82	Muhamad afif	1	4	3	2	3	6
83	Febrian	1	4	1	4	1	1
84	Sofyan	1	4	3	3	1	3
85	Khairul	1	4	3	2	3	5
86	Tri Febrianto	1	4	3	3	2	6
87	Muhamad. r	1	4	3	2	2	6
88	Nanda	1	4	3	2	1	1
89	Fauzia	2	4	1	3	1	7
90	Ayu	2	4	1	3	2	4
91	Sri Rustiati	2	3	3	3	2	2
92	Sofwatun	2	3	3	2	2	2
93	Risti	2	4	3	2	1	2
94	Rahmawati	2	4	3	3	1	3
95	Maria	2	4	3	3	1	2
96	Melani	2	4	3	4	1	2
97	Mila	2	3	3	3	3	3
98	Nirwan	1	4	3	2	2	6
99	Fika	2	4	2	3	1	7
100	Faisal	1	4	3	3	2	5
101	Dita	2	4	3	3	1	6
102	Miranti	2	4	3	3	2	7
103	Arif	1	3	3	3	1	7
104	Elvina	2	3	3	4	1	2
105	Fina	2	3	1	4	2	7
106	Devi	2	3	2	3	4	2
107	Apriliani	2	3	3	4	4	5
108	Vilicya	2	4	2	4	1	5
109	Syifa	2	4	2	4	4	5
110	Audia	2	4	3	4	4	1
111	Nunis	2	3	3	4	2	4
112	Amelia	2	4	3	4	2	1
113	Masfufah	2	4	2	4	2	6
114	Rachmi	2	4	2	3	1	5
115	Ani	2	3	3	4	1	1
116	Anissa Kartika	2	4	3	4	1	1
117	Vibi	2	1	1	2	1	3
118	Annis	2	3	2	3	1	3

119	Tika	2	1	1	2	1	2
120	Dhina	2	3	2	3	1	3
121	Robby	1	1	2	3	2	2
122	Silla	2	3	2	2	2	6
123	Alya	2	1	1	2	1	4
124	Vina	2	2	2	3	1	2
125	Emah	2	2	2	2	2	4
126	Lia	2	1	2	2	2	4
127	Rinaldi	1	2	2	3	1	2
128	Ahmad Syauqi	1	1	2	3	1	2
129	Alif	1	2	1	2	1	3
130	Tasya	2	3	2	2	2	4
131	Ridho	1	2	2	2	1	6
132	Bilal Imam	1	1	2	2	2	6
133	Erina	2	3	2	2	2	1
134	Zahran	1	3	2	2	2	1
135	Atsari	2	1	2	2	1	3
136	Dian	2	3	2	2	1	1
137	Santi	2	1	1	2	1	3
138	Lani	2	3	2	3	2	2
139	Jefri	1	1	1	2	1	2











Tabulasi Kuesioner Kualitas Pelayanan Harapan Siswa

NO	Kuesioner Kualitas Pelayanan Harapan Siswa																	Tolok Ukur	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17		P18
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	483
2	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	461
3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	467
4	3	3	4	2	5	5	4	3	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3	472
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	485
6	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	400
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	400
8	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	450
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	500
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	500
11	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	494
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	400
13	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	472
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	494
15	5	3	3	3	5	5	4	4	5	3	5	3	3	4	4	4	4	4	472
16	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	485
17	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	450
18	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	472
19	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	450
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	450
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	489
22	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	489
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	500
24	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	485
25	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	485
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	500
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	500
28	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	472
29	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	450
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	450
31	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	450
32	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	450
33	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	400
34	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	483
35	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	485
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	472
37	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	485
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	400
39	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	450
40	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	485
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	485
42	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	400
43	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	450
44	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	472





Tabulasi Kuesioner Kualitas Produk Kinerjia/ Persepsi Siswa

NO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	Total	Rata-Rata
1	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4
2	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4
3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	2	3	3	3	7	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	6	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	6	4
6	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	2	4	5	7	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7	4
8	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	6	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10	4
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10	4
11	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
13	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
14	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4
15	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4
16	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	7	4
17	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	7	4
18	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	7	4
19	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	6	4
20	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	6	4
21	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	6	4
22	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	9	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	6	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7	4
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	7	4
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
28	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
29	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
31	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4
32	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	6	4
33	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7	4
34	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7	4
35	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	10	4
36	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	15	4
37	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	15	4
38	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	17	4
39	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	17	4
40	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	17	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	17	4
42	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	17	4
43	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	17	4
44	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	4
45	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	18	4





Tabulasi Kuesioner Kualitas Produk Harapan Siswa

NO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	Total	Rho-Kruskal
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	80	0,434
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	0,500
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77	0,272
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	76	0,257
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	81	0,311
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	76	0,257
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	86	0,361
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	0,500
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	0,500
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72	0,270
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	86	0,361
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	0,200
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	76	0,257
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	87	0,327
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	91	0,371
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	87	0,327
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	81	0,311
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	0,500
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	87	0,327
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	0,500
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	0,500
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	0,250
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	0,500
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	0,500
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	0,500
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	87	0,327
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	0,303
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	0,250
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	0,250
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77	0,272
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77	0,272
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	87	0,327
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	0,200
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	0,200
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	0,250
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	0,250
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	0,250
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	0,200
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	0,250
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	0,250
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	0,250
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	0,250
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	0,200
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	0,200
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	0,200



















No.	SKOR GANJIL										Total Nilai Ganjil	SKOR GENAP										Total Nilai Genap
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	38	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37	
2	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	38	4	5	4	4	4	4	4	4	5	39	
3	4	4	4	5	4	4	4	4	2	3	35	4	4	5	3	5	3	5	3	3	37	
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33	4	4	4	5	3	3	3	4	4	35	
5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	41	5	5	5	4	5	4	4	5	5	43	
6	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	39	4	3	5	5	4	4	2	5	5	37	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
8	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37	5	5	4	4	5	4	4	4	4	39	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
13	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	43	4	4	5	5	4	4	4	5	5	40	
14	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4	40	5	4	4	5	5	5	4	4	5	42	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	
16	4	4	4	5	5	5	3	4	3	4	37	4	4	4	5	4	4	5	4	4	40	
17	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	37	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35	
18	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	38	3	4	4	5	4	4	4	5	5	40	
19	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	40	4	5	4	4	4	4	5	5	5	41	
20	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	39	4	5	4	4	4	4	5	4	5	40	
21	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	39	4	5	4	4	5	4	4	5	5	40	
22	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	36	4	4	4	5	4	4	4	4	4	38	
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	
29	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	35	3	3	4	4	4	3	4	4	4	34	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	
31	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	34	3	4	4	4	4	3	5	3	3	33	
32	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37	4	4	5	4	4	4	4	5	4	39	
33	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37	
34	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
35	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	40	5	4	4	5	5	5	5	5	4	43	
36	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	41	4	5	5	5	4	5	5	5	5	43	
37	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	40	4	4	4	4	4	5	5	5	5	40	
38	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	38	4	5	4	4	4	4	3	5	5	38	
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
40	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	37	5	4	4	4	4	5	5	5	4	41	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	38	4	4	4	4	4	4	4	5	5	39	
42	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37	5	4	4	5	4	4	4	4	4	40	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
44	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	43	5	4	4	5	4	4	5	4	4	41	
45	3	4	5	5	4	3	4	4	4	5	37	4	4	4	4	5	4	3	4	4	37	









