

LAMPIRAN

LAMPIRAN

Lampiran 1, *SERVQUAL Questionnaire*

Bagian 1 – Ekspektasi/Harapan

PETUNJUK : Berdasarkan pengalaman Anda sebagai siswa yang belajar di lembaga pendidikan ini, Anda dimohon untuk mengungkapkan harapan Anda terhadap lembaga pendidikan yang mampu memberikan layanan sangat berkualitas prima.

Bila Anda menganggap karakteristik tertentu sangat perlu (esensial) bagi lembaga pendidikan ini untuk benar-benar unggul, maka lingkarkanlah "5". Bila Anda menganggap karakteristik tertentu sama sekali tidak esensial bagi lembaga pendidikan unggulan, maka lingkarkanlah "1". Apabila penilaian Anda tidak terlalu kuat, Anda bisa melingkari angka di antara 1 sampai 5. Tidak ada jawaban yang benar atau salah. Fokus utama kami adalah angka yang benar-benar menggambarkan penilaian Anda terhadap lembaga pendidikan yang mampu memberikan layanan berkualitas prima.

No.	PERNYATAAN					
	TANGIBLES					
E1	Lembaga pendidikan unggulan memiliki peralatan berpenampilan modern.	1	2	3	4	5
E2	Fasilitas fisik di lembaga pendidikan unggulan menarik secara visual (yang dapat dilihat/tampak)	1	2	3	4	5
E3	Guru di lembaga pendidikan unggulan berpenampilan rapi.	1	2	3	4	5
E4	Materi-materi berkaitan dengan layanan lembaga pendidikan unggulan menarik secara visual (yang dapat dilihat/tampak)	1	2	3	4	5
	RELIABILITY					
E5	Bila lembaga pendidikan unggulan berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu yang ditentukan, mereka akan menepatinya.	1	2	3	4	5
E6	Bila pelanggan memiliki masalah, lembaga pendidikan unggulan akan bersungguh-sungguh membantu memecahkannya.	1	2	3	4	5
E7	Lembaga pendidikan unggulan memberikan layanannya secara tepat sejak awal (dapat diandalkan)	1	2	3	4	5

E8	Lembaga pendidikan unggulan menyediakan layanan yang sesuai dengan waktu yang dijanjikan.	1	2	3	4	5
E9	Lembaga pendidikan unggulan selalu mengupayakan catatan (records) yang bebas dari kesalahan.	1	2	3	4	5
	RESPONSIVENESS					
E10	Guru lembaga pendidikan unggulan memberitahu siswanya kapan pastinya jasa akan disampaikan.	1	2	3	4	5
E11	Guru lembaga pendidikan unggulan memberikan layanan yang cepat kepada siswa.	1	2	3	4	5
E12	Guru lembaga pendidikan unggulan selalu bersedia membantu para siswa.	1	2	3	4	5
E13	Guru lembaga pendidikan unggulan tidak pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan siswa.	1	2	3	4	5
	ASSURANCE					
E14	Perilaku guru lembaga pendidikan unggulan mampu membuat siswa mempercayai mereka	1	2	3	4	5
E15	Siswa lembaga pendidikan unggulan merasa aman dalam belajar.	1	2	3	4	5
E16	Guru lembaga pendidikan unggulan secara konsisten bersikap sopan terhadap siswa.	1	2	3	4	5
E17	Guru lembaga pendidikan unggulan memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan siswa.	1	2	3	4	5
	EMPATHY					
E18	Lembaga pendidikan unggulan memberikan perhatian individual kepada para siswanya.	1	2	3	4	5
E19	Lembaga pendidikan unggulan memiliki jam operasi yang nyaman bagi semua siswanya	1	2	3	4	5
E20	Lembaga pendidikan unggulan memiliki guru yang memberikan perhatian personal kepada para siswa	1	2	3	4	5
E21	Lembaga pendidikan unggulan selalu mengutamakan kepentingan para siswa	1	2	3	4	5
E22	Guru lembaga pendidikan unggulan memahami kebutuhan spesifik (khusus/tertentu) para siswanya	1	2	3	4	5

Bagian 2 – Persepsi

PETUNJUK : Pernyataan-pernyataan berikut ini berkaitan dengan penilaian Anda terhadap jasa lembaga pendidikan “X”. Untuk setiap pernyataan, Anda dimohon mengungkapkan sejauh mana Anda meyakini bahwa “X” memiliki karakteristik sebagaimana digambarkan oleh masing-masing pernyataan. Bila Anda melingkari angka “1”, artinya Anda sangat tidak setuju bahwa “X” memiliki karakteristik bersangkutan. Sebaliknya, jia Anda melingkari angka “5”, artinya Anda sangat setuju bahwa “X” memiliki karakteristik tersebut. Anda boleh melingkari angka 2-4 sesuai dengan penilaian Anda.

No.	PERNYATAAN					
	TANGIBLES					
P1	“X” memilki peralatan berpenampilan modern.	1	2	3	4	5
P2	Fasilitas fisik “X” menarik secara visual (yang dapat dilihat/tampak)	1	2	3	4	5
P3	Guru dari “X” berpenampilan rapi.	1	2	3	4	5
P4	Materi-materi berkaitan dengan layanan “X” menarik secara visual (yang dapat dilihat/tampak)	1	2	3	4	5
	RELIABILITY					
P5	Bila “X” berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu yang ditentukan, mereka akan menepatinya.	1	2	3	4	5
E6	Saat Anda memiliki masalah, “X” sungguh-sungguh membantu memecahkannya.	1	2	3	4	5
P7	“X” memberikan layanannya secara tepat sejak awal (dapat diandalkan)	1	2	3	4	5
P8	“X” menyediakan layanan yang sesuai dengan waktu yang dijanjikan.	1	2	3	4	5
P9	“X” selalu mengupayakan catatan (<i>records</i>) yang bebas dari kesalahan.	1	2	3	4	5
	RESPONSIVENESS					
P10	Guru dari “X” memberitahu siswanya kapan pastinya jasa akan disampaikan.	1	2	3	4	5
P11	Guru dari “X” memberikan layanan yang cepat kepada siswa.	1	2	3	4	5
P12	Guru dari “X” selalu bersedia membantu para siswa.	1	2	3	4	5

P13	Guru dari “X” tidak pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan siswa.	1	2	3	4	5
	<i>ASSURANCE</i>					
P14	Perilaku guru dari “X” mampu membuat siswa mempercayai mereka	1	2	3	4	5
P15	Anda merasa aman dalam belajar.	1	2	3	4	5
P16	Guru dari “X” secara konsisten bersikap sopan terhadap Anda.	1	2	3	4	5
P17	Guru dari “X” memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan Anda	1	2	3	4	5
	<i>EMPATHY</i>					
P18	“X” memberikan perhatian individual kepada para siswanya.	1	2	3	4	5
P19	“X” memiliki jam operasi yang nyaman bagi semua siswanya	1	2	3	4	5
P20	“X” memiliki guru yang memberikan perhatian personal kepada para siswa	1	2	3	4	5
P21	“X” mengutamakan kepentingan para siswa	1	2	3	4	5
P22	Guru dari “X” memahami kebutuhan spesifik (khusus/tertentu) Anda	1	2	3	4	5

Bagian 3 - Importance rate dari tiap dimensi kualitas

PETUNJUK: Berikut ini adalah lima karakteristik berkaitan dengan lembaga pendidikan “X” dan jasa pendidikan yang mereka tawarkan. Kami ingin tahu seberapa penting masing-masing karakteristik tersebut bagi Anda sewaktu Anda mengevaluasi kualitas jasa pendidikan “X”. Tolong alokasikan total 100 point ke lima karakteristik tersebut berdasarkan tingkat kepentingannya bagi Anda. Semakin penting suatu karakteristik bagi Anda, semakin besar point yang Anda alokasikan pada karakteristik bersangkutan. Tolong pastikan bahwa total point untuk kelima karakteristik tersebut berjumlah 100.

1. Tangibles: Penampilan fasilitas fisik, peralatan, guru, dan materi komunikasi lembaga pendidikan “X”

_____ point
2. Reliability: Kemampuan lembaga pendidikan “X” memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan handal

_____ point
3. Responsiveness: Ketersediaan lembaga pendidikan “X” membantu siswa dan menyediakan layanan yang cepat

_____ point
4. Assurance: Pengetahuan dan sopan santun guru lembaga pendidikan “X” dan kemampuan mereka dalam menumbuhkan kepercayaan siswa terhadap mereka

_____ point
5. Empathy: Perhatian individual yang diberikan lembaga pendidikan “X” kepada siswanya.

_____ point

TOTAL POINT YANG DIALOKASIKAN =

100

points

Manakah di antara kelima karakterisitk tersebut yang PALING PENTING bagi Anda ? (tolong sebutkan nomornya)

Manakah karakteristik yang TERPENTING KEDUA bagi Anda?

Manakah karakteristik yang PALING KURANG PENTING bagi Anda?

Lampiran 2: *Kano Questinaire*

1a.	Jika lembaga pendidikan “X” memiliki penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan materi menarik secara visual (yang dapat diliha/tampak) dan modern (yang terbaru), bagaimana perasaanmu ?	1. Saya menyukai/menikmati, itu sangat membantu bagi saya 2. Itu adalah kebutuhan dasar atau saya berharap seperti begitu 3. Saya netral, tidak berpengaruh bagi saya 4. Saya tidak suka tapi saya dapat bertoleransi 5. Saya tidak suka dan tidak b. sa menerimanya
1b.	Jika lembaga pendidikan “X” tidak memiliki penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan materi menarik secara visual (yang dapat diliha/tampak) dan modern (yang terbaru), bagaimana perasaanmu ?	1. Saya menyukai/menikmati, itu sangat membantu bagi saya 2. Itu adalah kebutuhan dasar atau saya berharap seperti begitu 3. Saya netral, tidak berpengaruh bagi saya 4. Saya tidak suka tapi saya dapat bertoleransi 5. Saya tidak suka dan tidak bisa menerimanya
2a.	Jika guru-guru di lembaga pendidikan “X” berpenampilan rapi, bagaimana perasaan Anda ?	1. Saya menyukai/menikmati, itu sangat membantu bagi saya 2. Itu adalah kebutuhan dasar atau saya berharap seperti begitu 3. Saya netral, tidak berpengaruh bagi saya 4. Saya tidak suka tapi saya dapat bertoleransi 5. Saya tidak suka dan tidak bisa menerimanya
2b.	Jika guru-guru di lembaga pendidikan “X” tidak berpenampilan rapi, bagaimana perasaan Anda ?	1. Saya menyukai/menikmati, itu sangat membantu bagi saya 2. Itu adalah kebutuhan dasar atau saya berharap seperti begitu 3. Saya netral, tidak berpengaruh bagi saya 4. Saya tidak suka tapi saya dapat bertoleransi 5. Saya tidak suka dan tidak bisa menerimanya

3a.	Jika lembaga pendidikan “X” mampu membantu memecahkan masalah Anda dan mampu memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan handal, bagaimana perasaan Anda?	1. Saya menyukai/menikmati, itu sangat membantu bagi saya 2. Itu adalah kebutuhan dasar atau saya berharap seperti begitu 3. Saya netral, tidak berpengaruh bagi saya 4. Saya tidak suka tapi saya dapat bertoleransi 5. Saya tidak suka dan tidak bisa menerimanya
3b.	Jika lembaga pendidikan “X” tidak mampu membantu memecahkan masalah Anda dan tidak mampu memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan handal, bagaimana perasaan Anda ?	1. Saya menyukai/menikmati, itu sangat membantu bagi saya 2. Itu adalah kebutuhan dasar atau saya berharap seperti begitu 3. Saya netral, tidak berpengaruh bagi saya 4. Saya tidak suka tapi saya dapat bertoleransi 5. Saya tidak suka dan tidak bisa menerimanya
4a.	Jika lembaga pendidikan “X” dapat memberikan tanggapan layanan secara cepat kepada Anda, bagaimana perasaan Anda ?	1. Saya menyukai/menikmati, itu sangat membantu bagi saya 2. Itu adalah kebutuhan dasar atau saya berharap seperti begitu 3. Saya netral, tidak berpengaruh bagi saya 4. Saya tidak suka tapi saya dapat bertoleransi 5. Saya tidak suka dan tidak bisa menerimanya
4b.	Jika lembaga pendidikan “X” tidak dapat memberikan tanggapan layanan secara cepat kepada Anda, bagaimana perasaan Anda ?	1. Saya menyukai/menikmati, itu sangat membantu bagi saya 2. Itu adalah kebutuhan dasar atau saya berharap seperti begitu 3. Saya netral, tidak berpengaruh bagi saya 4. Saya tidak suka tapi saya dapat bertoleransi 5. Saya tidak suka dan tidak bisa menerimanya

5a.	Jika guru-guru lembaga pendidikan "X" memiliki pengetahuan yang memadai dan berlaku sopan, sehingga Anda merasa aman/nyaman dan mempercayai mereka, bagaimana perasaan Anda?	1. Saya menyukai/menikmati, itu sangat membantu bagi saya 2. Itu adalah kebutuhan dasar atau saya berharap seperti begitu 3. Saya netral, tidak berpengaruh bagi saya 4. Saya tidak suka tapi saya dapat bertoleransi 5. Saya tidak suka dan tidak bisa menerimanya
5b.	Jika guru-guru lembaga pendidikan "X" tidak memiliki pengetahuan yang memadai dan tidak berlaku sopan, sehingga Anda merasa tidak aman/nyaman dan tidak mempercayai mereka, bagaimana perasaan Anda?	1. Saya menyukai/menikmati, itu sangat membantu bagi saya 2. Itu adalah kebutuhan dasar atau saya berharap seperti begitu 3. Saya netral, tidak berpengaruh bagi saya 4. Saya tidak suka tapi saya dapat bertoleransi 5. Saya tidak suka dan tidak bisa menerimanya
6a.	Jika lembaga pendidikan "X" memahami kebutuhan khusus Anda dan memberikan perhatian yang bersifat individual/personal kepada Anda, bagaimana perasaan Anda ?	1. Saya menyukai/menikmati, itu sangat membantu bagi saya 2. Itu adalah kebutuhan dasar atau saya berharap seperti begitu 3. Saya netral, tidak berpengaruh bagi saya 4. Saya tidak suka tapi saya dapat bertoleransi 5. Saya tidak suka dan tidak bisa menerimanya
6b.	Jika lembaga pendidikan "X" tidak memahami kebutuhan khusus Anda dan tidak memberikan perhatian yang bersifat individual/personal kepada Anda, bagaimana perasaan Anda ?	1. Saya menyukai/menikmati, itu sangat membantu bagi saya 2. Itu adalah kebutuhan dasar atau saya berharap seperti begitu 3. Saya netral, tidak berpengaruh bagi saya 4. Saya tidak suka tapi saya dapat bertoleransi 5. Saya tidak suka dan tidak bisa menerimanya

Lampiran 3: Tabulasi Hasil Pengisian *Questinaire*

Bagian 1 - *Questinaire* Ekspektasi

Atributes	Siswa	Kelas 5					Kelas 6					Kelas 7					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
		L/P	L	P	L	P	L	P	L	L	L	L	P	P	P	P	P
Tangibles																	
1		5	4	2	4	1	3	5	3	2	1	5	5	5	5	5	4
2		4	3	5	4	1	4	4	4	4	2	4	4	5	4	5	2
3		5	5	3	4	4	4	5	5	4	1	5	5	5	3	3	3
4		5	4	5	4	5	4	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5
Reliability																	
5		5	5	5	4	5	3	4	1	4	4	5	5	5	5	5	5
6		5	5	5	4	1	4	2	5	5	3	4	5	5	5	5	5
7		5	4	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
8		5	2	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4
9		5	3	3	3	5	4	3	2	5	3	5	4	3	4	5	3
Responsiveness																	
10		5	4	1	4	1	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
11		5	5	2	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5
12		4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
13		5	3	4	4	1	4	3	5	3	3	5	5	5	5	4	4
Assurance																	
14		5	5	4	4	1	3	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5
15		4	5	3	5	3	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5
16		3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	4
17		5	5	3	5	5	4	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4
Empathy																	
18		5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3
19		4	3	5	5	4	3	5	5	3	5	4	5	5	5	5	3
20		4	5	1	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5
21		5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
22		4	4	5	5	3	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5

(Sumber: data olahan 2010)

Atributes	Siswa	Kelas 8															
		17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
		L/P	L	L	P	L	L	P	P	L	L	L	L	L	P	P	L
Tangibles																	
1		5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	
2		4	4	2	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3	3	3	
3		5	1	2	5	5	3	5	5	4	4	3	3	4	4	3	
4		5	3	2	5	4	3	4	1	5	5	5	5	4	4	3	
Reliability																	
5		5	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
6		3	5	4	2	5	3	4	4	5	5	5	5	3	3	5	
7		5	5	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
8		5	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
9		3	4	4	4	3	3	5	1	3	5	5	5	3	3	5	
Responsiveness																	
10		4	3	4	3	1	4	4	2	5	5	5	5	4	4	5	
11		4	5	4	3	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	
12		5	4	3	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
13		5	4	2	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
Assurance																	
14		4	3	3	4	2	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	
15		5	1	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	
16		5	3	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
17		5	4	3	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	
Empathy																	
18		2	3	2	3	5	4	4	1	5	5	5	5	4	4	5	
19		3	4	3	2	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	
20		3	4	4	2	5	4	5	1	5	5	5	5	4	4	3	
21		4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
22		5	4	3	2	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	

(Sumber: data olahan 2010)

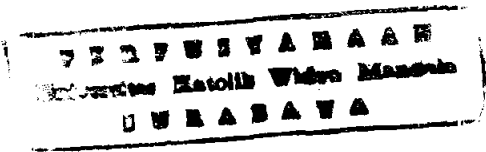
Attributes	Siswa	Kelas 8						Kelas 9				Kelas 10		Kls 11	Kelas 12	
		32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46
	L/P	P	P	P	P	P	L	L	L	L	P	L	L	P	P	P
Tangibles																
1		5	5	3	4	5	5	4	3	5	5	3	4	4	5	5
2		5	5	3	5	5	3	4	2	5	5	2	4	1	3	5
3		3	3	4	4	4	4	1	3	3	5	3	4	4	3	5
4		4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5
Reliability																
5		5	5	5	5	5	5	5	2	3	4	4	3	4	4	5
6		3	4	3	4	4	5	5	3	5	3	4	5	4	4	5
7		5	5	5	5	4	5	2	4	5	4	3	5	4	5	5
8		4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5
9		2	2	3	5	3	3	1	3	4	3	4	4	4	5	4
Responsiveness																
10		3	3	3	5	4	4	1	1	4	5	4	4	4	4	5
11		3	2	4	5	5	5	1	3	4	4	4	3	4	4	5
12		4	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5
13		3	3	3	5	5	3	3	2	4	5	4	4	4	5	5
Assurance																
14		3	4	3	5	4	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5
15		4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	5
16		4	2	4	5	4	5	4	3	4	5	3	4	4	5	5
17		5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5
Empathy																
18		2	2	4	5	2	3	5	2	3	5	4	4	4	4	5
19		4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	3	4	5	5
20		4	4	4	5	3	5	4	2	3	5	3	4	4	3	5
21		5	5	3	5	3	4	3	3	4	5	3	4	4	3	5
22		5	5	3	5	2	5	4	1	4	5	4	4	4	3	5

(Sumber: data olahan 2010)

Bagian 2 - *Questinaire* Perspesi

Attributes	Siswa	Kelas 5					Kelas 6					Kelas 7					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
		L/P	L	P	L	P	L	P	L	L	L	L	P	P	P	P	P
Tangibles																	
1		2	2	4	4	2	4	5	3	4	5	4	4	5	4	3	5
2		3	4	5	4	3	4	4	5	5	5	3	5	5	4	3	4
3		3	5	1	4	4	4	4	2	5	4	3	5	5	4	3	4
4		3	4	4	4	5	3	2	3	5	4	4	4	5	4	5	3
Reliability																	
5		3	3	3	4	3	3	5	2	5	5	4	5	5	4	5	5
6		4	5	3	4	1	3	4	1	5	5	2	5	5	4	5	5
7		5	5	5	3	3	4	4	2	5	4	3	5	5	4	5	5
8		3	3	3	4	2	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5
9		1	4	4	3	5	3	2	3	5	3	4	5	5	4	5	4
Responsiveness																	
10		4	5	4	4	1	3	3	1	5	5	3	5	5	4	5	5
11		3	5	3	3	3	5	5	1	4	4	1	5	5	4	5	5
12		3	5	5	4	5	5	4	1	4	3	3	5	5	4	4	5
13		1	5	2	4	4	4	2	1	5	4	3	4	5	4	4	4
Assurance																	
14		2	5	3	5	1	3	5	2	5	4	3	5	3	5	5	5
15		3	4	3	4	2	3	4	5	2	3	3	5	5	5	5	5
16		3	5	4	3	5	4	2	1	5	1	3	5	5	5	4	4
17		1	5	4	4	1	4	5	4	5	4	3	5	3	5	5	5
Empathy																	
18		3	5	3	4	5	4	5	1	3	3	3	5	5	5	5	4
19		2	4	4	5	3	5	5	1	2	4	4	5	5	5	5	4
20		3	5	3	4	2	4	4	1	5	4	2	5	5	5	5	4
21		4	5	5	4	5	4	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5
22		2	4	5	3	3	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5

(Sumber: data olahan 2010)



Attributes	Siswa	Kelas 8														
		17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
		L/P	L	L	P	L	L	P	P	L	L	L	L	L	P	P
Tangibles																
1		2	3	2	3	3	2	4	3	1	3	3	3	4	4	5
2		2	1	1	2	2	2	4	3	1	4	3	3	4	4	5
3		2	4	2	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5
4		3	4	2	3	3	3	5	2	1	4	3	4	4	4	5
Reliability																
5		4	3	2	3	2	3	4	4	1	3	3	4	3	3	4
6		4	4	1	2	3	3	5	5	1	4	3	5	4	4	4
7		4	3	1	2	2	3	5	5	4	5	3	4	4	4	5
8		4	4	2	3	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4	4
9		4	4	3	4	4	3	4	1	5	4	3	3	4	4	5
Responsiveness																
10		3	2	2	4	3	3	4	3	5	3	5	4	4	4	3
11		4	3	2	3	2	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4
12		4	4	1	2	2	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4
13		4	4	2	3	4	3	4	5	3	3	5	5	4	4	4
Assurance																
14		3	3	3	2	4	3	4	2	5	4	5	5	5	5	5
15		5	2	2	3	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5
16		2	2	2	3	3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5
17		5	4	1	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Empathy																
18		2	3	1	2	4	3	4	1	4	3	3	4	5	5	5
19		3	4	2	2	3	3	5	4	3	4	4	4	5	5	4
20		3	3	2	2	4	3	5	2	5	4	5	4	4	4	5
21		4	4	1	3	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5
22		5	3	2	3	4	3	5	1	4	4	4	5	5	5	5

(Sumber: data olahan 2010)

Atributes	Siswa	Kelas 8						Kelas 9				Kelas 10		Kls 11	Kelas 12	
		32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46
		P	P	P	P	P	L	L	L	L	P	L	L	P	P	P
Tangibles																
1		2	2	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4
2		2	2	3	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
3		5	5	4	5	2	4	4	4	2	4	3	4	4	5	4
4		2	2	3	5	2	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4
Reliability																
5		2	2	4	5	3	5	3	3	4	4	5	4	4	5	5
6		3	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5
7		4	3	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5
8		2	2	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	4	5	5
9		2	2	3	4	2	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5
Responsiveness																
10		4	4	5	5	2	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5
11		5	5	4	4	2	5	4	3	4	5	5	3	4	5	5
12		5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5
13		3	3	5	5	1	3	3	3	5	5	5	3	4	5	5
Assurance																
14		3	3	5	4	2	5	3	2	3	5	4	3	4	5	5
15		4	3	4	5	3	5	3	3	4	5	4	5	4	5	5
16		3	3	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
17		2	2	4	5	4	5	3	3	4	4	5	4	4	5	5
Empathy																
18		3	2	4	4	2	3	3	3	2	4	3	4	4	4	5
19		4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
20		3	3	5	4	2	5	4	3	4	5	3	3	4	4	5
21		3	2	5	3	4	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5
22		3	3	4	5	4	5	4	2	4	5	4	4	4	5	5

(Sumber: data olahan 2010)

Bagian 3 - Questinaire Importance

Atributes	Siswa	Kelas 5					Kelas 6					Kelas 7					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
	L/P	L	P	L	P	L	P	L	L	L	L	P	P	P	P	P	P
Tangibles																	
		40	50	18	8	5	10	25	11	25	15	20	10	15	20	30	10
		40	50	18	8	5	10	25	11	25	15	20	10	15	20	30	10
		40	50	18	8	5	10	25	11	25	15	20	10	15	20	30	10
		40	50	18	8	5	10	25	11	25	15	20	10	15	20	30	10
Reliability																	
		20	10	12	26	10	25	20	25	20	25	20	24	30	10	20	40
		20	10	12	26	10	25	20	25	20	25	20	24	30	10	20	40
		20	10	12	26	10	25	20	25	20	25	20	24	30	10	20	40
		20	10	12	26	10	25	20	25	20	25	20	24	30	10	20	40
		20	10	12	26	10	25	20	25	20	25	20	24	30	10	20	40
Responsiveness																	
		30	10	10	14	20	20	40	12	20	30	20	20	20	20	10	20
		30	10	10	14	20	20	40	12	20	30	20	20	20	20	10	20
		30	10	10	14	20	20	40	12	20	30	20	20	20	20	10	20
		30	10	10	14	20	20	40	12	20	30	20	20	20	20	10	20
Assurance																	
		3	10	20	20	50	25	9	40	30	20	35	27	10	10	20	20
		3	10	20	20	50	25	9	40	30	20	35	27	10	10	20	20
		3	10	20	20	50	25	9	40	30	20	35	27	10	10	20	20
		3	10	20	20	50	25	9	40	30	20	35	27	10	10	20	20
Empathy																	
		7	20	40	32	15	20	6	12	5	10	5	19	25	40	20	10
		7	20	40	32	15	20	6	12	5	10	5	19	25	40	20	10
		7	20	40	32	15	20	6	12	5	10	5	19	25	40	20	10
		7	20	40	32	15	20	6	12	5	10	5	19	25	40	20	10
		7	20	40	32	15	20	6	12	5	10	5	19	25	40	20	10

(Sumber: data olahan 2010)

Attributes	Siswa	Kelas 8														
		17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
	L/P	L	L	P	L	L	P	P	L	L	L	L	L	P	P	L
Tangibles																
		20	24	10	15	6	30	5	20	10	50	40	10	30	30	50
		20	24	10	15	6	30	5	20	10	50	40	10	30	30	50
		20	24	10	15	6	30	5	20	10	50	40	10	30	30	50
		20	24	10	15	6	30	5	20	10	50	40	10	30	30	50
Reliability																
		20	16	20	25	40	20	5	10	20	10	10	10	10	10	10
		20	16	20	25	40	20	5	10	20	10	10	10	10	10	10
		20	16	20	25	40	20	5	10	20	10	10	10	10	10	10
		20	16	20	25	40	20	5	10	20	10	10	10	10	10	10
		20	16	20	25	40	20	5	10	20	10	10	10	10	10	10
Responsiveness																
		20	20	20	15	3	25	30	50	20	20	10	40	20	20	10
		20	20	20	15	3	25	30	50	20	20	10	40	20	20	10
		20	20	20	15	3	25	30	50	20	20	10	40	20	20	10
		20	20	20	15	3	25	30	50	20	20	10	40	20	20	10
Assurance																
		30	20	30	40	1	20	50	10	20	10	20	20	30	30	20
		30	20	30	40	1	20	50	10	20	10	20	20	30	30	20
		30	20	30	40	1	20	50	10	20	10	20	20	30	30	20
		30	20	30	40	1	20	50	10	20	10	20	20	30	30	20
Empathy																
		10	20	20	5	50	5	10	10	30	10	20	20	10	10	10
		10	20	20	5	50	5	10	10	30	10	20	20	10	10	10
		10	20	20	5	50	5	10	10	30	10	20	20	10	10	10
		10	20	20	5	50	5	10	10	30	10	20	20	10	10	10
		10	20	20	5	50	5	10	10	30	10	20	20	10	10	10

(Sumber: data olahan 2010)

Attributes	Siswa	Kelas 8						Kelas 9				Kelas 10		Kls 11	Kelas 12	
		32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46
	L/P	P	P	P	P	P	L	L	L	L	P	L	L	P	P	P
Tangibles																
		10	10	15	30	10	45	25	27	9	25	10	5	25	10	15
		10	10	15	30	10	45	25	27	9	25	10	5	25	10	15
		10	10	15	30	10	45	25	27	9	25	10	5	25	10	15
		10	10	15	30	10	45	25	27	9	25	10	5	25	10	15
Reliability																
		10	10	10	20	30	25	30	11	31	10	30	15	30	20	30
		10	10	10	20	30	25	30	11	31	10	30	15	30	20	30
		10	10	10	20	30	25	30	11	31	10	30	15	30	20	30
		10	10	10	20	30	25	30	11	31	10	30	15	30	20	30
		10	10	10	20	30	25	30	11	31	10	30	15	30	20	30
Responsiveness																
		10	10	25	20	25	15	25	40	11	20	30	25	5	20	20
		10	10	25	20	25	15	25	40	11	20	30	25	5	20	20
		10	10	25	20	25	15	25	40	11	20	30	25	5	20	20
		10	10	25	20	25	15	25	40	11	20	30	25	5	20	20
Assurance																
		50	50	30	15	30	10	10	10	29	25	20	35	20	40	20
		50	50	30	15	30	10	10	10	29	25	20	35	20	40	20
		50	50	30	15	30	10	10	10	29	25	20	35	20	40	20
		50	50	30	15	30	10	10	10	29	25	20	35	20	40	20
Empathy																
		20	20	20	15	5	5	10	12	20	20	10	20	20	10	15
		20	20	20	15	5	5	10	12	20	20	10	20	20	10	15
		20	20	20	15	5	5	10	12	20	20	10	20	20	10	15
		20	20	20	15	5	5	10	12	20	20	10	20	20	10	15
		20	20	20	15	5	5	10	12	20	20	10	20	20	10	15

(Sumber: data olahan 2010)

Bagian 4 - Questinaire Kano

Atribut	Siswa	Kelas 5					Kelas 6					Kelas 7					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
	L/P	L	P	L	P	L	P	L	L	L	L	P	P	P	P	P	P
Tangibles																	
1		O	O	A	I	O	I	I	I	O	O	I	A	A	A	A	A
2		O	O	A	I	O	I	I	I	O	O	I	A	A	A	A	A
3		I	A	I	I	M	A	I	I	A	O	I	A	I	A		I
4		O	O	A	I	O	I	I	I	O	O	I	A	A	A	A	A
Reliability																	
5		M	O	A	O	O	A	O	O	A	O	O	A	A	O	O	A
6		M	O	A	O	O	A	O	O	A	O	O	A	A	O	O	A
7		M	O	A	O	O	A	O	O	A	O	O	A	A	O	O	A
8		M	O	A	O	O	A	O	O	A	O	O	A	A	O	O	A
9		M	O	A	O	O	A	O	O	A	O	O	A	A	O	O	A
Responsiveness																	
10		A	I	I	O	O	O	A	I	A	O	M	A	A	O	A	A
11		A	I	I	O	O	O	A	I	A	O	M	A	A	O	A	A
12		A	I	I	O	O	O	A	I	A	O	M	A	A	O	A	A
13		A	I	I	O	O	O	A	I	A	O	M	A	A	O	A	A
Assurance																	
14		O	M	I	O	O	I	O	A	A	O	O	A	A	O	C	A
15		O	M	I	O	O	I	O	A	A	O	O	A	A	O	C	A
16		O	M	I	O	O	I	O	A	A	O	O	A	A	O	C	A
17		O	M	I	O	O	I	O	A	A	O	O	A	A	O	C	A
Empathy																	
18		A	I	M	O	O	I	I	O	I	I	M	A	I	O	O	A
19		A	I	M	O	O	I	I	O	I	I	M	A	I	O	O	A
20		A	I	M	O	O	I	I	O	I	I	M	A	I	O	O	A
21		A	I	M	O	O	I	I	O	I	I	M	A	I	O	O	A
22		A	I	M	O	O	I	I	O	I	I	M	A	I	O	O	A

(Sumber: data olahan 2010)

Attributes	Siswa	Kelas 8														
		17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
	L/P	L	L	P	L	L	P	P	L	L	L	L	L	P	P	L
Tangibles																
1		A	I	O	I	A	I	M	O	O	A	I	O	I	A	I
2		A	I	O	I	A	I	M	O	O	A	I	O	I	A	I
3		M	I	A	I	I	I	A	I	I	M	I	A	I	I	I
4		A	I	O	I	A	I	M	O	O	A	I	O	I	A	I
Reliability																
5		O	Q	A	I	M	O	I	O	O	O	Q	A	I	M	O
6		O	Q	A	I	M	O	I	O	O	O	Q	A	I	M	O
7		O	Q	A	I	M	O	I	O	O	O	Q	A	I	M	O
8		O	Q	A	I	M	O	I	O	O	O	Q	A	I	M	O
9		O	Q	A	I	M	O	I	O	O	O	Q	A	I	M	O
Responsiveness																
10		M	I	A	I	A	M	O	O	I	M	I	A	I	A	M
11		M	I	A	I	A	M	O	O	I	M	I	A	I	A	M
12		M	I	A	I	A	M	O	O	I	M	I	A	I	A	M
13		M	I	A	I	A	M	O	O	I	M	I	A	I	A	M
Assurance																
14		O	I	M	M	M	O	A	M	O	O	I	M	M	M	O
15		O	I	M	M	M	O	A	M	O	O	I	M	M	M	O
16		O	I	M	M	M	O	A	M	O	O	I	M	M	M	O
17		O	I	M	M	M	O	A	M	O	O	I	M	M	M	O
Empathy																
18		I	Q	I	I	I	I	I	I	O	I	Q	I	I	I	I
19		I	Q	I	I	I	I	I	I	O	I	Q	I	I	I	I
20		I	Q	I	I	I	I	I	I	O	I	Q	I	I	I	I
21		I	Q	I	I	I	I	I	I	O	I	Q	I	I	I	I
22		I	Q	I	I	I	I	I	I	O	I	Q	I	I	I	I

(Sumber: data olahan 2010)

Atributes	Siswa	Kelas 8						Kelas 9				Kelas 10		Kls 11	Kelas 12	
		32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46
	L/P	P	P	P	P	P	L	L	L	L	P	L	L	P	P	P
Tangibles																
1		M	I	I	A	O	I	I	I	I	A	I	I	A	I	A
2		M	I	I	A	O	I	I	I	I	A	I	I	A	I	A
3		A	I	I	A	I	I	I	I	I	A	I	M	I	I	I
4		M	I	I	A	O	I	I	I	I	A	I	I	A	I	A
Reliability																
5		I	A	O	A	O	O	M	A	M	A	A	O	A	A	O
6		I	A	O	A	O	O	M	A	M	A	A	O	A	A	O
7		I	A	O	A	O	O	M	A	M	A	A	O	A	A	O
8		I	A	O	A	O	O	M	A	M	A	A	O	A	A	O
9		I	A	O	A	O	O	M	A	M	A	A	O	A	A	O
Responsiveness																
10		O	I	O	I	I	A	O	I	O	A	A	A	A	I	O
11		O	I	O	I	I	A	O	I	O	A	A	A	A	I	O
12		O	I	O	I	I	A	O	I	O	A	A	A	A	I	O
13		O	I	O	I	I	A	O	I	O	A	A	A	A	I	O
Assurance																
14		A	O	O	I	O	O	O	O	O	A	O	O	O	I	O
15		A	O	O	I	O	O	O	O	O	A	O	O	O	I	O
16		A	O	O	I	O	O	O	O	O	A	O	O	O	I	O
17		A	O	O	I	O	O	O	O	O	A	O	O	O	I	O
Empathy																
18		I	I	O	I	I	I	R	I	R	A	I	M	A	I	I
19		I	I	O	I	I	I	R	I	R	A	I	M	A	I	I
20		I	I	O	I	I	I	R	I	R	A	I	M	A	I	I
21		I	I	O	I	I	I	R	I	R	A	I	M	A	I	I
22		I	I	O	I	I	I	R	I	R	A	I	M	A	I	I

(Sumber: data olahan 2010)

Lampiran 4: Hasil Uji Validitas Ekspektasi

[illegible]

V14	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,421** ,004 46	,353* ,016 46	,118 ,435 46	,176 ,243 46	,295* ,047 46	,494** ,000 46	,405** ,005 46	,188 ,211 46	,201 ,180 46	,622** ,000 46	,293* ,048 46	,401** ,006 46
V15	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,212 ,158 46	,093 ,538 46	,339* ,021 46	,260 ,082 46	,015 ,922 46	,237 ,113 46	,237 ,113 46	,172 ,252 46	,012 ,939 46	,371* ,011 46	,264 ,076 46	,334* ,023 46
V16	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,162 ,283 46	,248 ,096 46	,520** ,000 46	,266 ,074 46	,170 ,259 46	,090 ,554 46	,270 ,070 46	,256 ,086 46	,179 ,235 46	,220 ,142 46	,132 ,382 46	,479** ,001 46
V17	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,288 ,052 46	,231 ,122 46	,330* ,025 46	,371* ,011 46	,206 ,170 46	,112 ,457 46	,296* ,046 46	,156 ,299 46	,193 ,200 46	,338* ,022 46	,256 ,087 46	,515** ,000 46
V18	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	-,079 ,600 46	,077 ,613 46	,146 ,332 46	,328* ,026 46	,110 ,467 46	,259 ,083 46	,013 ,933 46	,163 ,279 46	,416** ,004 46	,358* ,014 46	,329* ,025 46	,505** ,000 46
V19	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,092 ,543 46	,267 ,073 46	-,046 ,764 46	-,039 ,797 46	,192 ,201 46	,211 ,160 46	,264 ,076 46	,434** ,003 46	-,063 ,678 46	,132 ,383 46	,073 ,628 46	,568** ,000 46

V20	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,104 ,494 46	-,030 ,844 46	,064 ,671 46	,293* ,048 46	,205 ,172 46	,197 ,190 46	,106 ,484 46	-,076 ,613 46	,244 ,103 46	,450** ,002 46	,517** ,000 46	,296* ,046 46
V21	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,234 ,117 46	,474** ,001 46	,346* ,019 46	,089 ,554 46	,251 ,093 46	,233 ,119 46	,502** ,000 46	,085 ,575 46	,091 ,549 46	,331* ,025 46	,322* ,029 46	,176 ,241 46
V22	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,217 ,147 46	,385** ,008 46	,094 ,535 46	,264 ,077 46	,296* ,046 46	,485** ,001 46	,446** ,002 46	,286 ,054 46	-,005 ,972 46	,355* ,015 46	,203 ,175 46	,470** ,001 46
TO- TAL	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,505** ,000 46	,540** ,000 46	,431** ,003 46	,480** ,001 46	,421** ,004 46	,507** ,000 46	,626** ,000 46	,429** ,003 46	,381** ,009 46	,648** ,000 46	,569** ,000 46	,650** ,000 46

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

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

V16	Pearson Correlation	,436**	,301*	,367*	1	,335*	,314*	,229	,094	,173	,274	,536**
	Sig. (2-tailed)	,002	,042	,012		,023	,034	,126	,535	,251	,065	,000
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
V17	Pearson Correlation	,253	,196	,271	,335*	1	,511**	,233	,485**	,222	,380**	,587**
	Sig. (2-tailed)	,090	,192	,068	,023		,000	,118	,001	,139	,009	,000
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
V18	Pearson Correlation	,256	,266	,257	,314*	,511**	1	,456**	,610**	,296*	,329*	,577**
	Sig. (2-tailed)	,086	,074	,085	,034	,000		,001	,000	,045	,025	,000
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
V19	Pearson Correlation	,363*	,258	,140	,229	,233	,456**	1	,195	,294*	,408**	,441**
	Sig. (2-tailed)	,013	,084	,354	,126	,118	,001		,193	,047	,005	,002
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
V20	Pearson Correlation	,018	,230	,330*	,094	,485**	,610**	,195	1	,458**	,517**	,533**
	Sig. (2-tailed)	,907	,124	,025	,535	,001	,000	,193		,001	,000	,000
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
V21	Pearson Correlation	,324*	,292*	,112	,173	,222	,296*	,294*	,458**	1	,597**	,576**
	Sig. (2-tailed)	,028	,049	,457	,251	,139	,045	,047	,001		,000	,000
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
V22	Pearson Correlation	,409**	,435**	,318*	,274	,380**	,329*	,408**	,517**	,597**	1	,668**
	Sig. (2-tailed)	,005	,003	,031	,065	,009	,025	,005	,000	,000		,000
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
TO-TAL	Pearson Correlation	,705**	,670**	,506**	,536**	,587**	,577**	,441**	,533**	,576**	,668**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000	
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46

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

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

Lampiran 5: Hasil Uji Validitas Persepsi

Correlations												
	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12
V1 Pearson Correlation	1	,698**	,272	,488**	,688*	,509*	,392**	,651**	,243	,264	,173	,148
Sig. (2-tailed)		,000	,067	,001	,000	,000	,007	,000	,104	,077	,249	,327
N	46	46	46	46	46	46	46	46	43	46	46	46
V2 Pearson Correlation	,698**	1	,287	,520**	,532*	,479*	,530**	,550**	,221	,258	,140	,268
Sig. (2-tailed)	,000		,053	,000	,000	,001	,000	,000	,143	,084	,354	,072
N	46	46	46	46	46	46	46	46	43	46	46	46
V3 Pearson Correlation	,272	,287	1	,371*	,357*	,481*	,438**	,325*	,133	,380**	,551**	,483**
Sig. (2-tailed)	,067	,053		,011	,015	,001	,002	,028	,383	,009	,000	,001
N	46	46	46	46	46	46	46	46	43	46	46	46
V4 Pearson Correlation	,488**	,520**	,371*	1	,603*	,474*	,434**	,440**	,615*	,240	,143	,249
Sig. (2-tailed)	,001	,000	,011		,000	,001	,003	,002	,003	,108	,342	,095
N	46	46	46	46	46	46	46	46	43	46	46	46
V5 Pearson Correlation	,688**	,532**	,357*	,603**	1	,747*	,582**	,703**	,292*	,471**	,389**	,299*
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,015	,000		,000	,000	,000	,049	,001	,008	,044
N	46	46	46	46	46	46	46	46	43	46	46	46

V6	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,509** ,000 46	,479** ,001 46	,481** ,001 46	,474** ,001 46	,747* ,000 46	1 ,000 46	,744** ,000 46	,659** ,000 46	,104 ,490 43	,584** ,000 46	,551** ,000 46	,454** ,002 46
V7	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,392** ,007 46	,530** ,000 46	,438** ,002 46	,434** ,003 46	,582* ,000 46	,744* ,000 46	1 ,000 46	,558** ,000 46	,259 ,082 43	,579** ,000 46	,647** ,000 46	,695** ,000 46
V8	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,651** ,000 46	,550** ,000 46	,325* ,028 46	,440** ,002 46	,703* ,000 46	,659* ,000 46	,558** ,000 46	1 ,037 46	,306* ,019 46	,343* ,005 46	,411** ,017 46	,350* ,017 46
V9	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,243 ,104 46	,221 ,140 46	,130 ,388 46	,615** ,000 46	,292* ,049 46	,104 ,490 46	,259 ,082 46	,308* ,037 46	1 ,055 46	,285 ,173 46	,204 ,077 46	,264 ,077 46
V10	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,264 ,077 46	,258 ,084 46	,380** ,009 46	,240 ,108 46	,471* ,001 46	,584* ,000 46	,579** ,000 46	,343* ,019 46	,285 ,055 46	1 ,000 46	,682** ,001 46	,478** ,001 46
V11	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,173 ,249 46	,140 ,354 46	,551** ,000 46	,143 ,342 46	,389* ,008 46	,551* ,000 46	,647** ,000 46	,411** ,005 46	,204 ,173 46	,682** ,000 46	1 ,000 46	,720** ,000 46
V12	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,148 ,327 46	,268 ,072 46	,483** ,001 46	,249 ,095 46	,299* ,044 46	,454* ,002 46	,695** ,000 46	,350* ,017 46	,264 ,077 46	,478** ,001 46	,720** ,000 46	1 ,000 46

V13	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,230 ,124 46	,158 ,295 46	,462** ,001 46	,447** ,002 46	,484* ,001 46	,522* ,000 46	,403** ,005 46	,309* ,037 46	,438** ,002 46	,548** ,000 46	,537** ,000 46	,498** ,000 46
V14	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,316* ,033 46	,237 ,112 46	,358* ,015 46	,298* ,044 46	,405* ,005 46	,502* ,000 46	,389** ,008 46	,450** ,002 46	,395** ,007 46	,644** ,000 46	,560** ,000 46	,370* ,011 46
V15	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,260 ,081 46	,311* ,035 46	,218 ,146 46	,196 ,192 46	,349* ,017 46	,428* ,003 46	,479** ,001 46	,433** ,003 46	,233 ,119 43	,431** ,003 46	,481** ,001 46	,329* ,025 46
V16	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,190 ,207 46	,295* ,047 46	,443** ,002 46	,478** ,001 46	,322* ,029 46	,402* ,006 46	,585** ,000 46	,269 ,071 46	,462** ,001 43	,485** ,001 46	,522** ,000 46	,660** ,000 46
V17	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,388** ,008 46	,370* ,011 46	,143 ,343 46	,256 ,086 46	,460* ,001 46	,541* ,000 46	,463** ,001 46	,609** ,000 46	,34* ,020 43	,403** ,005 46	,412** ,004 46	,347* ,018 46
V18	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,324* ,028 46	,345* ,019 46	,496** ,000 46	,500** ,000 46	,347* ,018 46	,358* ,014 46	,418** ,004 46	,356* ,015 46	,519** ,000 43	,393** ,007 46	,446** ,002 46	,515** ,000 46
V19	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,476** ,001 46	,312* ,035 46	,465** ,001 46	,334* ,023 46	,459* ,001 46	,551* ,000 46	,495** ,000 46	,443** ,002 46	,182 ,225 43	,423** ,003 46	,588** ,000 46	,626** ,000 46

V20	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,340*	,309*	,454**	,384**	,404*	,585*	,598**	,501**	,471**	,708**	,710**	,578**
		,021	,037	,002	,008	,005	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000
		46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
V21	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,319*	,352*	,226	,396**	,484*	,485*	,542**	,491**	,360*	,316*	,366*	,467**
		,030	,016	,130	,006	,001	,001	,000	,001	,014	,032	,012	,001
		46	46	46	46	46	46	46	46	43	46	46	46
V22	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,477**	,491**	,179	,561**	,500*	,491*	,489**	,535**	,657**	,500**	,432**	,442**
		,001	,001	,234	,000	,000	,001	,001	,000	,000	,000	,003	,002
		46	46	46	46	46	46	46	46	43	46	46	46
TO- TAL	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,584**	,573**	,567**	,624**	,721*	,777*	,778**	,707**	,530**	,699**	,712**	,680**
		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
		46	46	46	46	46	46	46	46	43	46	46	46

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

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

V18	Pearson Correlation	,394**	,589**	,355*	,545**	,323*	1	,638**	,670**	,593**	,586**	,713**
	Sig. (2-tailed)	,007	,000	,015	,000	,028		,000	,000	,000	,000	,000
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
V19	Pearson Correlation	,470**	,502**	,441**	,431**	,414**	,638**	1	,558**	,374*	,450**	,706**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,002	,003	,004	,000		,000	,010	,002	,000
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
V20	Pearson Correlation	,562**	,816**	,450**	,632**	,525**	,670**	,558**	1	,474**	,658**	,829**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000		,001	,000	,000
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
V21	Pearson Correlation	,378**	,376*	,353*	,581**	,490**	,593**	,374*	,474**	1	,429**	,653**
	Sig. (2-tailed)	,010	,010	,016	,000	,001	,000	,010	,001		,003	,000
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
V22	Pearson Correlation	,384**	,664**	,500**	,469**	,611**	,586**	,450**	,658**	,429**	1	,766**
	Sig. (2-tailed)	,008	,000	,000	,001	,000	,000	,002	,000	,003		,000
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
TO-TAL	Pearson Correlation	,675**	,739**	,609**	,698**	,682**	,713**	,706**	,829**	,653**	,766**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46

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

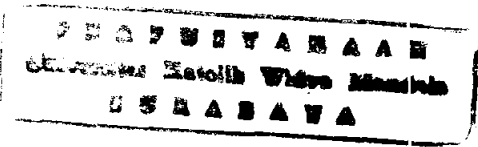
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 6: Hasil Uji Reliabilitas Ekspektasi

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	46	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	46	100,0

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,743	23

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



Lampiran 7: Hasil Uji Reliabilitas Ekspektasi

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	46	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	46	100,0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,759	23