

**ANALISIS KEPUASAN ALUMNI PENDIDIKAN MADRASAH ALIYAH  
DI PONDOK PESANTREN DARUL KHAIRAT  
KECAMATAN PONTIANAK KOTA**

**SKRIPSI**

Oleh:

**FAHRUNNISAH**

**NIM: 121310341**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK**

**2019**

**ANALISIS KEPUASAN ALUMNI PENDIDIKAN MADRASAH ALIYAH  
DI PONDOK PESANTREN DARUL KHAIRAT  
KECAMATAN PONTIANAK KOTA**

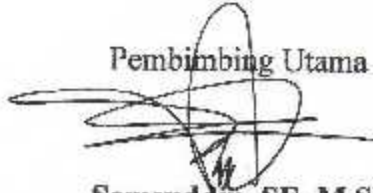
**Tanggung Jawab Yuridis Kepada:**

**FAHRUNNISAH  
NIM. 121310341**

**Program Studi Manajemen**

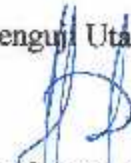
**Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus Dalam Ujian  
Skripsi / Komprehensif  
Pada Tanggal : 21 Januari 2019**

Pembimbing Utama



**Samsuddin, SE, M.Si  
NIDN. 11-131177-01**

Penguji Utama



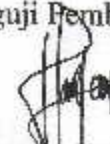
**Dedi Hariyanto, SE, MM  
NIDN. 11-131177-02**

Pembimbing Pembantu



**Sumiyati, SE, MM  
NIDN. 11-251178-01**

Penguji Pembantu



**Fenni Supriadi, SE, MM  
NIDN. 11-281085-01**

Pontianak, 21 Januari 2019

Disahkan oleh :

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK  
DEKAN**



**Samsuddin, SE, M.Si  
NIDN. 1113117701**

## KATAPENGANTAR

Segala syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, sumber dari segala sesuatu, karena-Nya penulis berhasil menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“Analisis Kepuasan Alumni Pendidikan Madrasah Aliyah Di Pondok Pesantren Darul Khairat Kecamatan Pontianak Kota”**. Shalawat dan salam kepada Rasulullah tercinta, Muhammad SAW, sang teladan dan pembawa pedoman kehidupan. Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi syarat penyelesaian studi pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan bantuan serta bimbingan dari sebagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak H. Helman Fachri, SE, MM, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak yang telah memberikan motivasi dan dorongan bagi penulis selama melakukan perkuliahan.
2. Bapak Samsuddin, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak dan selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan masukan dan saran bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Sumiyati, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah memberikan masukan dan saran bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Drs. H. Suaidi Mastur selaku pimpinan Pondok Pesantren Darul Khairat

Pontianak yang telah memperkenankan penulis untuk melakukan penelitian di institusi yang beliau pimpin.

5. Bapak dan Ibu Dosen beserta seluruh civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
6. Kedua orang tua dan saudara-saudara penulis yang selalu memberikan motivasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan yang lebih tinggi.
7. Sahabat-sahabat terbaik dan teman seangkatan yang sama-sama berjuang dalam menuntut ilmu.
8. Semua pihak yang telah membantu, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Dengan kerendahan hati, kritik dan saran yang membangun dan memotivasi sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan khususnya bagi penulis.

Pontianak, Maret2018

Penulis

Fahrunnisah

NIM. 121310341

## ABSTRAK

Masyarakat Indonesia mayoritas beragama Islam, bahkan merupakan Negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, membutuhkan lembaga pendidikan yang bias memberikan pelajaran mengenai agama Islam secara lebih mendalam. Kebutuhan tersebut mendorong berdirinya lembaga pendidikan yang disebut pesantren.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan alumni pendidikan Madrasah Aliyah di Pondok Pesantren Darul Khairat. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang. Analisis data menggunakan diagram Kartesius.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan ( $\bar{X}$ ) sebesar 4,52 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan ( $\bar{Y}$ ) sebesar 4,53. Nilai rata-rata tingkat kepuasan lebih rendah dari nilai rata-rata tingkat kepentingan, artinya alumni Madrasah Aliyah merasa tidak puas terhadap pendidikan Pondok Pesantren Darul Khairat. Dimensi keandalan berada pada kuadran A, dimensi responsivitas berada pada kuadran A, dimensi jaminan berada pada kuadran D, dimensi empati berada pada kuadran A, dan wujud berada pada kuadran D.

Kata kunci: Kepuasan, Diagram Kartesius, Pondok Pesantren Darul Khairat.

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
ABSTRAK .....	ii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan masalah .....	8
C. Pembatasan Masalah .....	9
D. Tujuan Penelitian .....	9
E. Manfaat Penelitian .....	9
F. Kerangka Pemikiran .....	10
G. Metode Penelitian .....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	23
A. Pengertian Pemasaran .....	23
B. Jasa .....	23
C. Karakteristik Jasa .....	24
D. Kualitas Jasa .....	25
E. Kepuasan Pelanggan .....	26

<b>BAB III GAMBARAN UMUM PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
A. Sejarah Berdirinya dan perkembangan Pondok Pesantren.....	29
B. Visi Dan Misi Pesantren Darul Khairat.....	32
C. Tujuan .....	32
D. Struktur Organisasi .....	32
E. Aspek Pemasaran .....	37
F. Sumber Daya Manusia .....	39
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
A. Karakteristik Responden .....	41
B. Uji Instrumen .....	44
C. Analisis Kepuasan Alumni Madrasah Aliyah.....	47
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>56</b>
A. Kesimpulan.....	56
B. Saran.....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

1.1 Tabel Pondok Pesantren di Kota Pontianak .....	2
1.2 Jumlah Santri Madrasah Aliyah Yang Terdaftar .....	3
1.3 Jumlah Santri Madrasah Aliyah Yang Mengundurkan Diri .....	4
1.4 Jumlah Kelulusan Santri Madrasah Aliyah .....	5
1.5 Jumlah Alumni .....	6
1.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	15
1.7 Skor Pernyataan Responden .....	18
1.7 Jumlah Guru .....	38
4.1 Jenis Kelamin Responden .....	40
4.2 umur Responden .....	40
4.3 Pendidikan Responden .....	41
4.4 Pekerjaan Responden .....	41
4.5 Status perkawinan Responden .....	42
4.6 Tahun Lulus .....	42
4.7 Hasil Uji Validitas Instrumen Tingkat Kepuasan .....	43
4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen Tingkat Kepentingan .....	44
4.9 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan .....	45
4.10 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan .....	45
4.11 Hasil Uji Normalitas .....	46
4.12 Rekapitulasi Jawaban Responden .....	47
4.13 Interpretasi Diagram Kartesius .....	50
4.14 Interpretasi .....	52
4.15 Diagram Kartesius Menurut Dimensi .....	53



## **DAFTAR GAMBAR**

1.1 Kerangka Pemikiran.....	11
1.2 Diagram Kartesius.....	20
3.1 Struktur Organisasi .....	33
4.1 Diagram Kartesius Kepuasan Alumni.....	49
4.2 Diagram Kartesius Menurut Dimensi .....	53

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	59
Lampiran 2 Identitas Responden.....	62
Lampiran 3 Tabulasi X.....	65
Lampiran 4 Tabulasi Y.....	69
Lampiran 5 Diagram Kartesius .....	73
Lampiran 6 Validitas Instrumen X.....	74
Lampiran 7 Validitas Instrumen Y.....	81
Lampiran 8 Reliabilitas Instrumen X.....	88
Lampiran 9 Reliabilitas Instrumen Y .....	89

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Masyarakat Indonesia mayoritas beragama Islam, bahkan merupakan negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, membutuhkan lembaga pendidikan yang bisa memberikan pelajaran mengenai agama Islam secara lebih mendalam. Kebutuhan tersebut mendorong berdirinya lembaga pendidikan yang disebut pesantren.

Dahulu pesantren tidak hanya sekedar menjadi lembaga pendidikan yang memberikan pelajaran agama Islam kepada masyarakat Indonesia, tetapi pesantren juga ikut berperan dalam melahirkan pejuang bagi bangsa ini. Pesantren di Indonesia merupakan cikal bakal lahirnya negara Republik Indonesia, karena sejak awal pesantren merupakan penentang terhadap kolonialisme dan imperialisme barat di Indonesia.

Pendidikan yang berbasis pondok pesantren pada saat ini berkembang dengan pesat di Kota Pontianak. Berikut data pondok pesantren di Kota Pontianak:

**Tabel 1.1**  
**Sekretariat Direktorat Jendral Pendidikan Islam**  
**Pondok Pesantren Di Kota Pontianak**  
**Tahun 2017**

No.	NSPP	Nama Ponpes	Alamat
1	512617104024	PP. Darussalam	Jl. Tani Perumnas II
2	512617104023	PP. Darussolihin	Jl. T. Raya Gg. Sampang
3	512617104018	PP. Mambau's Shafa	Jl. T. Raya Kp. Dalam Bugis
4	512617103002	PP. Al Jihad	Jl. Koyoso Gg. Sukamaju
5	042617103003	PP. As-Salam	Jl. Husein Hamzah Pal V
6	512617103013	PP. Darul Faizin	Jl. Petani
7	512617103025	PP. Darunna'im	Jl. Ampera
8	512617103022	PP. Nurul Ulum	Jl. Sawo
9	512617103009	PP. Wali Songo	Jl. Ampera
10	512617104020	PP. Al-Itqon	Jl. Parit Makmur
11	512617104020	PP. Al-Mujtahid	Jl. Parwasal Dalam
12	126171040016	PP. Al-Asy'ariyyah	Jl. Parwasal Dalam
13	512617104002	PP. Al Azis	Jl. Parit Pangeran
14	512617104001	PP. Husnul Yaqin	Jl. Parwasal Dalam
15	512617104015	PP. Nurul Huda Assalfy	Jl. Situt Mahmud Gg. Remis II
16	512617104014	PP. Nurul Ikhsan	Jl. Khatulistiwa Gg. Setujuh
17	512617103005	PP. Al Murabi	Jl. Nipah Kuning Dalam
18	512617103008	PP. Darul Khairat	Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo
19	512617103006	PP. Mathla'ul Anwar	Jl. Pak Benceng
20	512617103007	PP. Nahdlatu Syubban	Jl. Apel 7
21	512617103011	PP. Nurul Islam	Jl. Tabrani Ahmad Gg. Berdikari
22	512617103010	PP. Sirajul Ulum	Jl. Prof. M. Yamin Gg. Pembangunan

*Sumber: Bagian Perencanaan dan Data Setditjen Pendidikan Islam Dep. Agama R.I, 2017*

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa terdapat 22 Pondok Pesantren di Kota Pontianak yang tersebar di empat kecamatan yaitu Pontianak Barat, Pontianak Timur, Pontianak Utara dan Pontianak Kota.

Pondok Pesantren Darul Khairat beralamat di Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 55, Kelurahan Sungai Jawi, Kecamatan Pontianak Kota. Berdirinya Pondok Pesantren Darul Khairat tidak terlepas dari jasa Bapak Drs. H. Suaidi Mastur, yaitu perintis sekaligus pendiri Pondok Pesantren Darul

Khairat. Pesantren Darul Khairat didirikan pada tanggal 17 Rabi’ul Awal 1419 H, bertepatan dengan tanggal 12 Juni 1998 M.

Pada awal berdiri, jumlah santri yang belajar di Pondok Pesantren Darul Khairat hanya 6 orang yang berasal dari sekitar pondok pesantren. Santri hanya belajar mengaji Al-Quran. Sekarang pondok pesantren ini telah berkembang. Santri yang belajar di Pondok Pesantren Darul Khairat bukan hanya dari Kota Pontianak saja, tapi juga datang dari kota-kota lain di Kalimantan Barat. Semula hanya pengajian Al-Qur’an, kini telah memiliki berbagai macam pendidikan yaitu Taman Pendidikan Al-Qur’an, Madrasah Diniyah (Awaliyah, Wustho, dan Ulyah), Madrasah Tsanawiyah dan Madrasah Aliyah. Pondok Pesantren Darul Khairat terakreditasi B. Saat ini Pondok Pesantren Darul Khairat memiliki 152 orang tenaga pengajar yang terdiri dari Alumni Pondok Pesantren Darul Khairat, guru tetap dan mahasiswa magang dari beberapa Universitas di Pontianak.

Tabel berikut menunjukkan jumlah santri Madrasah Aliyah yang terdaftar di Pondok Pesantren Darul Khairat Tahun Ajaran 2014/2015 sampai dengan Tahun Ajaran 2016/2017:

**Tabel 1.2**  
**Pondok Pesantren Darul Khairat**  
**Jumlah Santri Madrasah Aliyah Yang Terdaftar**  
**Tahun Ajaran 2014/2015 – 2016/2017**

<b>Tahun Ajaran</b>	<b>Jumlah Santri</b>	<b>Naik / Turun (%)</b>
2014/2015	310	-
2015/2016	326	5,16
2016/2017	352	7,98

*Sumber: Pondok Pesantren Darul Khairat, 2017*

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat diketahui bahwa jumlah santri mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Pada Tahun Ajaran 2015/2016 jumlah santri Madrasah Aliyah yang terdaftar mengalami kenaikan sebesar 5,16% dari Tahun Ajaran 2014/2015, dan pada Tahun Ajaran 2016/2017 jumlah santri Madrasah Aliyah yang terdaftar juga mengalami kenaikan sebesar 7,98% dari Tahun Ajaran 2015/2016.

Penulis tidak mencantumkan tabel siswa yang diterima karena semua siswa yang mendaftar selalu diterima walaupun nilai mereka rendah. Namun jika mereka tidak mencukupi syarat masuk sekolah formal maka mereka hanya mengikuti pendidikan salafiahnya serta kegiatan ekstra yang diadakan oleh sekolah maupun dari pihak pesantren yang dilaksanakan dari Pukul 15.30 WIB sampai dengan Pukul 17.00 WIB. Pendidikan salafiyah dilaksanakan ba'da maghrib dari pukul 18.30 WIB sampai dengan pukul 21.00 WIB.

Data jumlah santri Madrasah Aliyah yang mengundurkan diri (berhenti) di Pondok Pesantren Darul Khairat Pontianak dari Tahun Ajaran 2014/2015 sampai dengan Tahun Ajaran 2016/2017 dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.3**  
**Pondok Pesantren Darul Khairat**  
**Jumlah Santri Madrasah Aliyah Yang Mengundurkan Diri (Berhenti)**  
**Tahun Ajaran 2014/2015 – 2016/2017**

<b>Tahun Ajaran</b>	<b>Jumlah Santri yang Mengundurkan Diri (Berhenti)</b>
2014/2015	5
2015/2016	1
2016/2017	3

*Sumber: Pondok Pesantren Darul Khairat, 2017*

Berdasarkan Tabel 1.3 dapat diketahui bahwa pada Tahun Ajaran 2014/2015 jumlah santri yang mengundurkan diri (berhenti) berjumlah 5 orang, pada Tahun Ajaran 2015/2016 jumlah santri yang mengundurkan diri (berhenti) berjumlah 1 orang, dan pada Tahun Ajaran 2016/2017 jumlah santri yang mengundurkan (berhenti) diri berjumlah 3 orang.

Faktor utama yang menyebabkan santri mengundurkan diri (berhenti) adalah karena tidak kerasan dengan alasan berpisah dari orang tua dan tidak dapat menyesuaikan diri dengan jadwal pondok yang padat atau karena paksaan dari orang tua. Mereka yang mengundurkan diri rata-rata santri baru dan terjadinya peningkatan santri yang mengundurkan diri (berhenti) biasanya setelah liburan Hari Raya Idul Fitri dikarenakan masa liburan yang panjang berkisar 15 sampai dengan 20 hari.

Tabel di bawah ini menunjukkan jumlah kelulusan santri Madrasah Aliyah Pondok Pesantren Darul Khairat:

**Tabel 1.4**  
**Pondok Pesantren Darul Khairat**  
**Jumlah Kelulusan Santri Madrasah Aliyah**  
**Tahun Ajaran 2014/2015 – 2016/2017**

Tahun Ajaran	Jumlah Santri			Kelulusan (%)
	Peserta UAN	Lulus	Tidak Lulus	
2014/2015	93	93	-	100
2015/2016	103	103	-	100
2016/2017	105	105	-	100

*Sumber: Pondok Pesantren Darul Khairat, 2017*

Tabel 1.4 menunjukkan bahwa persentase kelulusan santri Madrasah Aliyah pada Pondok Pesantren Darul Khairat pada Tahun Ajaran 2014/2015 sampai dengan 2016/2017 adalah 100%.

Keberadaan Pondok Pesantren Darul Khairat tidak hanya sebagai pusat pelaksanaan pendidikan, akan tetapi keberadaan alumni di tengah masyarakat dapat dilihat dalam kegiatan sehari-hari untuk membangun ummah. Alumni Pondok Pesantren Darul Khairat sudah menyebar luas di berbagai pelosok daerah dan menjadi ujung tombak dalam pembangunan masyarakat. Maka dalam hal ini alumni merupakan kekuatan basis dan menjadi jaringan bagi Pondok Pesantren Darul Khairat di masyarakat.

Jumlah alumni Pondok Pesantren Darul Khairat dari Tahun Ajaran 2012/2013 sampai dengan Tahun Ajaran 2016/2017 dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.5**  
**Pondok Pesantren Darul Khairat**  
**Jumlah Alumni**  
**Tahun Ajaran 2012/2013 - 2016/2017**

<b>Tahun Ajaran</b>	<b>Madrasah Aliyah</b>
2012/2013	85
2013/2014	94
2014/2015	93
2015/2016	103
2016/2017	105
<b>Jumlah</b>	<b>480</b>

*Sumber: Pondok Pesantren Darul Khairat, 2017*

Tabel 1.5 menunjukkan jumlah alumni Madrasah Aliyah berjumlah 480 orang. Data yang diperoleh penulis merupakan data dari tahun 2013. Untuk



tahun sebelumnya banyak data yang hilang atau kurang jelas akibat sering berpindahnya kantor pesantren dan minimnya pengetahuan dalam pengarsipan.

Standar kurikulum pendidikan yang digunakan di Pondok Pesantren Darul Khairat untuk pendidikan formal adalah kurikulum dari Departemen Agama dan Departemen Pendidikan Nasional, sedangkan untuk pendidikan salafiyahnya digunakan kurikulum sendiri, karena sampai saat ini tidak ada acuan khusus untuk kurikulum pendidikan pesantren.

Peningkatan kualitas pelayanan Pondok Pesantren Darul Khairat dilakukan melalui perbaikan di semua aspek, baik aspek pelayanan maupun aspek sarana dan prasarana. Namun masih muncul pertanyaan, apakah hal tersebut telah benar-benar dapat memberikan kepuasan bagi alumni khususnya selaku lulusan yang pernah mengenyam pendidikan di Pondok Pesantren Darul Khairat Kota Pontianak bila dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu keandalan, responsivitas, jaminan, empati dan wujud. Pondok Pesantren Darul Khairat Kota Pontianak perlu mengidentifikasi apakah pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan harapan santri dan alumni. Hal ini sebagai bukti perhatian pondok terhadap kepuasan anak didiknya.

Dari wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap 38 alumni, keluhan yang mereka rasakan selama mengenyam pendidikan di Madrasah Aliyah Pondok Pesantren Darul Khairat dapat dilihat sebagai berikut:

1. Kurangnya ekstra kurikuler
2. Kurangnya fasilitas air untuk Wudhu dan MCK
3. Kurangnya kamar tidur untuk santri

#### 4. Koleksi buku perpustakaan yang kurang lengkap

Berdasarkan paparan di atas, maka penulis ingin melakukan penelitian tentang kepuasan alumni dengan penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Alumni Pendidikan Madrasah Aliyah Di Pondok Pesantren Darul Khairat Kecamatan Pontianak Kota”.

### **B. Permasalahan**

Berdasarkan uraian di atas, maka yang menjadi permasalahan pada penelitian ini adalah ”Bagaimana kepuasan alumni pendidikan Madrasah Aliyah di Pondok Pesantren Darul Khairat Kecamatan Pontianak Kota?”.

### **C. Pembatasan Masalah**

Agar penelitian ini fokus pada masalah dan tidak menyimpang dari tujuan yang hendak dicapai, maka penulis membatasi variabel penelitian pada kepuasan alumni yang diukur dengan dimensi kualitas jasa. Kotler dan Keller (2009:52) mengidentifikasi 5 (lima) determinan kualitas jasa yaitu:

1. Keandalan
2. Responsivitas
3. Jaminan
4. Empati
5. Wujud

### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan alumni pendidikan Madrasah Aliyah di Pondok Pesantren Darul Khairat Kecamatan Pontianak Kota.

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Penulis**

Penelitian ini berguna untuk mengembangkan dan menerapkan teori-teori yang diperoleh selama kuliah, terutama yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

### **2. Bagi Pondok Pesantren Darul Khairat**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai salah satu bahan masukan yang bermanfaat dan dapat dijadikan sebagai suatu sumber informasi dalam meningkatkan pendidikan pada Pondok Pesantren Darul Khairat.

### **3. Bagi Almamater**

Penelitian ini diharapkan menjadi salah satu bahan masukan dan referensi bagi mahasiswa yang akan mengkaji masalah yang sama pada masa mendatang.

## **F. Kerangka Pemikiran**

Menurut Kotler dan Keller (2009:138): “Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka”. Menurut Bowers, et al (1994) dalam Tjiptono dan Chandra (2016:218): ”Kepuasan dan kualitas jasa dapat ditentukan oleh atribut yang sama”.

Kotler dan Keller (2009:52) mengidentifikasi 5 (lima) determinan kualitas jasa, yaitu:

1. Keandalan, yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat.
2. Responsivitas, yaitu kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu.

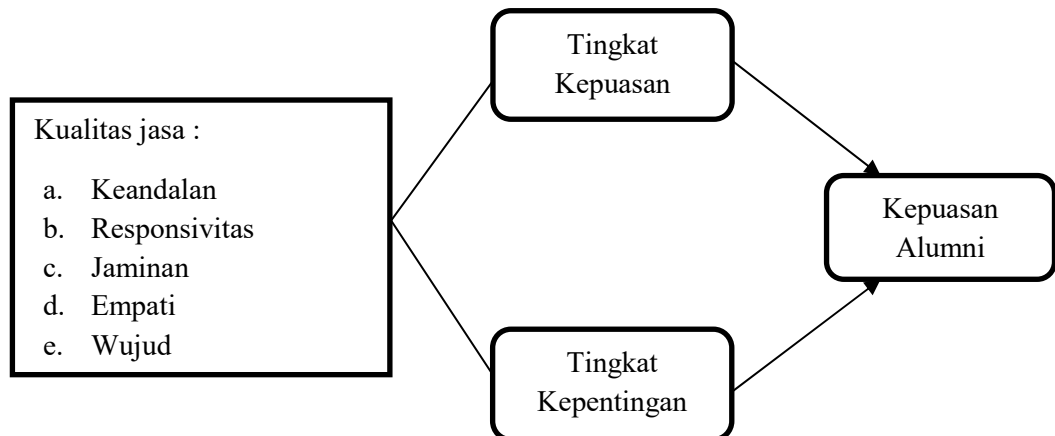
3. Jaminan, yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati, yaitu kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.
5. Wujud, yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan bahan komunikasi.

Beberapa penelitian yang penulis gunakan sebagai penelitian pendahuluan, yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Tupamahu dan Hamka (2017) yang berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen Roti (Studi Kasus Pada Golden Bakery di Ternate)” menunjukkan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 79,94% artinya tingkat kepuasan total berada pada 0,66 – 0,80 yang berarti para pelanggan telah merasa puas terhadap kinerja yang dilakukan oleh Golden Bakery
2. Penelitian yang dilakukan oleh Hayaza (2013) yang berjudul “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat di Puskesmas Surabaya Utara” menunjukkan bahwa kepuasan konsumen pada lima dimensi pelayanan kefarmasian termasuk tingkatan cukup puas. Untuk pelayanan kefarmasian dalam tingkat yang baik. Ditinjau dari dimensi kepuasan tersebut dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) memperoleh skor terendah yaitu -0,56 dengan kecepatan untuk melayani obat: Non-Racikan < 20 menit, Racikan < 40 menit yaitu -0,87 sehingga sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian di atas, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:

**Gambar 1.1**  
**Kerangka Pemikiran**



## **G. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Menurut Darmadi (2014:186): “Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena”. Penelitian deskriptif dalam penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai kepuasan alumni pendidikan Madrasah Aliyah di Pondok Pesantren Darul Khairat Kecamatan Pontianak Kota.

## 2. Teknik Pengumpulan Data

### a. Data Primer

Menurut Siregar (2017:37): “Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek peneliti dilakukan”. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara:

#### 1) Observasi

Menurut Siregar (2017:42): “Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut”. Penulis melakukan observasi dengan mengamati pelayanan dan fasilitas di Pondok Pesantren Darul Khairat.

#### 2) Wawancara

Menurut Siregar (2017:40): “Wawancara adalah proses memperoleh keterangan/data untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara pewawancara dan responden”.

Penulis melakukan wawancara dengan mengajukan pertanyaan kepada pengurus Pondok Pesantren Darul Khairat tentang pelayanan yang diberikan oleh santri dan santriwati. Selain itu, penulis juga mengajukan pertanyaan kepada alumni pendidikan Madrasah Aliyah

Pondok Pesantren Darul Khairat mengenai keluhan selama menjadi santri/santriwati di Pondok Pesantren Darul Khairat.

### 3) Kuesioner

Menurut Sugiyono (2013:199): “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Penulis memberikan atau menyebarkan kuesioner kepada responden yaitu alumni Pondok Pesantren Darul Khairat.

#### b. Data Sekunder

Menurut Siregar (2017:37): ”Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahnya”. Data sekunder dalam penelitian ini terdiri dari data Pondok Pesantren di Kota Pontianak, jumlah santri Madrasah Aliyah yang terdaftar, jumlah santri yang mengundurkan diri (berhenti), jumlah kelulusan santri Madrasah Aliyah, dan jumlah alumni.

### 3. Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Menurut Sugiyono (2013:148): “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh alumni Madrasah Aliyah Pondok Pesantren Darul Khairat

dari Tahun Ajaran 2012/2013 sampai Tahun Ajaran 2016/2017 yang berjumlah 480 santri.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2013:149): “Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu”.

Untuk populasi yang diketahui jumlahnya, maka perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin (Siregar, 2017:61) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot (e)^2}$$

Keterangan :

n = Sampel

N = Populasi = 480

e = Perkiraan tingkat kesalahan

Jumlah sampel dapat dihitung sebagai berikut :

$$n = \frac{480}{1 + 480(0,010)^2}$$

$$n = \frac{480}{5,8}$$

$$n = 82,76$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah sampel minimal dalam penelitian ini adalah 83 orang. Untuk memudahkan dalam perhitungan, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditetapkan menjadi 100 orang.



Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah sampling insidental. Menurut Sugiyono (2013:122): “Sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data”.

#### 4. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel Penelitian

##### a. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2013:95): “Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang terbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”. Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan alumni.

##### b. Definisi Operasional Variabel Penelitian

**Tabel 1.6**  
**Definisi Operasional Variabel Penelitian**

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Item/Kuesioner	Literatur
Kepuasan Alumni	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap ekspektasi mereka (Kotler dan Keller, 2009:138)	Keandalan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kurikulum yang digunakan sesuai dengan yang ditetapkan pemerintah.</li> <li>2. Setiap mata pelajaran memiliki silabus yang sesuai dengan kurikulumnya.</li> <li>3. Mata pelajaran yang diajarkan sesuai dengan silabus dan kurikulum yang digunakan.</li> </ol>	Kotler dan Keller (2009:52)

**Tabel 1.6  
(Lanjutan)**

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Item/Kuesioner	Literatur
			4. Mata pelajaran yang diajarkan sesuai dengan kompetensi yang ditetapkan. 5. Jenjang pendidikan guru sesuai dengan kualifikasi yang ditetapkan. 6. Guru yang mengajar sesuai dengan bidang ilmunya. 7. Prestasi santri/alumni sudah dikenal masyarakat. 8. Tingkat kelulusan Ujian Nasional (UN) dan Ujian Akhir Sekolah (UAS) 100%. 9. Guru memiliki ijin mengajar di Pondok Pesantren Darul Khairat.	
		Responsivitas	10. Guru sigap dalam menangani masalah santri. 11. Guru siap membantu santri yang mengalami kesulitan. 12. Pegawai/staf sigap dalam melayani santri. 13. Pegawai/staf sigap dalam menyelesaikan pekerjaannya. 14. Pegawai/staf melayani dengan sopan. 15. Pegawai/staf melayani dengan ramah.	
		Jaminan	16. Guru mempunyai kemampuan yang baik dalam mengajar. 17. Akreditasi selesai. 18. Guru yang mengajar rata-rata S1. 19. Sekolah memiliki ijin operasional dari Mendikbud.	

**Tabel 1.6  
(Lanjutan)**

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Item/Kuesioner	Literatur
		Empati	20. Kemudahan dalam menghubungi seluruh jajaran Pondok Pesantren Darul Khairat. 21. Kesiediaan guru memberikan les tambahan di luar jam belajar wajib. 22. Perhatian guru/pegawai terhadap kebutuhan dan keinginan santri.	
		Wujud	23. Madrasah Aliyah Darul Khairat memiliki ruang kelas yang rapi dan bersih. 24. Fasilitas di kelas, seperti papan tulis, kursi, bangku dan kipas angin. 25. Perpustakaan yang bersih dan rapi. 26. Jumlah koleksi buku perpustakaan lengkap dan memadai. 27. Sarana olahraga yang cukup lengkap untuk penyelenggaraan pendidikan. 28. Asrama yang cukup memadai. 29. Lingkungan pesantren yang bersih.	

## 5. Skala Pengukuran

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala Likert.

Menurut Sugiyono (2013:168): “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”.

Skala Likert digunakan untuk mengukur tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap serangkaian pernyataan yang mengukur suatu objek. Skala ini diberi bobot secara kuantitatif yang berguna untuk dipakai dalam perhitungan, yaitu:

**Tabel 1.7**  
**Skor Pernyataan Responden**

<b>Kepuasan</b>	<b>Skor</b>	<b>Kepentingan</b>	<b>Skor</b>
Sangat Puas (SP)	5	Sangat Penting (SP)	5
Puas (P)	4	Penting (P)	4
Kurang Puas (KP)	3	Kurang Penting (KP)	3
Tidak Puas (TP)	2	Tidak Penting (TP)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	1	Sangat Tidak Penting (STP)	1

## 6. Analisis Data

### a. Uji Instrumen

#### 1) Uji Validitas

Menurut Siregar (2017:75): “Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it succesfully measure the phenomenon*)”.

Uji validitas dilakukan dengan teknik korelasi *Product Moment Pearson*. Untuk mengetahui skor masing-masing item pertanyaan valid atau tidak, maka ditetapkan kriteria sebagai berikut:

- a) Jika  $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ , maka instrumen atau item-item pernyataan berkorelasi terhadap skor total (dinyatakan valid).
- b) Jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ , maka instrumen atau item-item pernyataan tidak berkorelasi terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

## 2) Uji Reliabilitas

Menurut Siregar (2017:87): “Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula”.

Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha*. Instrumen atau item pengukuran dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60.

### b. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016:154): “Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Apabila variabel tidak berdistribusi secara normal maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan”. Uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan *One Sample Kolmogrov Smirnov* yaitu dengan ketentuan apabila nilai signifikan lebih dari 0,05 maka data yang diuji berdistribusi normal. Sedangkan jika hasil *One Sample Kolmogrov Smirnov* menunjukkan nilai signifikan kurang dari 0,05 maka data yang diuji tidak berdistribusi normal.

### c. Analisis Diagram Kartesius

Menurut Nasution (2010:126): “Diagram Kartesius merupakan suatu bagan yang dibagi atas 4 (empat) bagian, yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik  $(\bar{X}, \bar{Y})$ ,  $\bar{X}$  merupakan

rata-rata skor tingkat kepuasan dan  $\bar{Y}$  adalah rata-rata skor tingkat kepentingan”. Adapun rumus yang digunakan adalah :

$$\bar{X} = \frac{\sum xi}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum yi}{n}$$

Keterangan:

$\bar{X}$	=	Skor rata-rata nilai atribut tingkat kepuasan
$\bar{Y}$	=	Skor rata-rata nilai atribut tingkat kepentingan
$\sum xi$	=	Jumlah nilai atribut tingkat kepuasan
$\sum yi$	=	Jumlah nilai atribut tingkat kepentingan
n	=	Jumlah responden

Selanjutnya, hasil perhitungan tingkat kepuasan dan kepentingan tersebut dijabarkan menjadi empat kuadran seperti gambar berikut:

**Gambar 1.2**  
**Diagram Kartesius**

Y = Kepentingan/harapan	
A Sangat penting dan tidak puas Prioritas Utama	B Sangat penting dan sangat puas Pertahankan Prestasi
C Kurang penting dan kurang puas Prioritas Rendah	D Kurang penting dan sangat puas Berlebihan
X = Kepuasan	

Sumber: Nasution (2010:126)

Keterangan :

Kuadran A : Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan sehingga mengecewakan/tidak puas.

Kuadran B : Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Unsur ini dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

Kuadran C : Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan. Pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Unsur ini dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

Kuadran D : Menunjukkan faktor yang mempengaruhi alumni kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan. Faktor ini dianggap kurang penting, tetapi sangat memuaskan.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan, berusia antara 21-23 tahun, berpendidikan Madrasah Aliyah, bekerja sebagai karyawan swasta, belum menikah, dan lulus tahun 2013.
2. Nilai rata-rata tingkat kepuasan ( $\bar{X}$ ) sebesar 4,52 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan ( $\bar{Y}$ ) sebesar 4,53. Nilai rata-rata tingkat kepuasan lebih rendah dari rata-rata tingkat kepentingan, artinya alumni Madrasah Aliyah merasa tidak puas terhadap pendidikan Pondok Pesantren Darul Khairat.
3. Dimensi keandalan berada pada kuadran A, dimensi responsivitas berada pada kuadran A, dimensi jaminan berada pada kuadran D, dimensi empati berada pada kuadran A, dan wujud berada pada kuadran D.

#### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Pihak pengurus Pondok Pesantren harus lebih memperhatikan mata pelajaran yang diajarkan sesuai dengan silabus dan kurikulum yang digunakan, mata pelajaran yang diajarkan sesuai dengan kompetensi yang ditetapkan, jenjang pendidikan guru sesuai dengan kualifikasi yang ditetapkan, tenaga pengajar sesuai dengan bidang ilmunya, pegawai



Pondok Pesantren hendaknya lebih sigap dalam melayani santri, pegawai Pondok Pesantren hendaknya lebih sigap dalam menyelesaikan pekerjaannya, dan kesediaan guru memberikan les tambahan di luar belajar wajib.

2. Pihak pengurus Pondok Pesantren harus lebih memperhatikan dimensi keandalan terkait dengan kurikulum yang digunakan harus sesuai dengan yang ditetapkan pemerintah, setiap mata pelajaran memiliki silabus yang sesuai dengan kurikulumnya, prestasi santri/alumni, tingkat kelulusan Ujian Nasional (UN) dan ujian akhir sekolah (UAS), dan guru harus memiliki izin mengajar di Pondok Pesantren Darul Khairat.
3. Untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti dengan atribut-atribut yang lebih bervariasi sehingga mendapatkan hasil yang bisa menunjukkan unsur-unsur atau atribut-atribut lain yang bisa mempengaruhi kepuasan konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Damadi, Hamid. 2014. *Metode Penelitian dan Sosial*. Bandung. Penerbit: Alfabeta.
- Herdiana, Nana. 2015. *manajemen Strategi Pemasaran*. penerbit: Cv Pustaka Setia. Bandung
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13  
Penerbit: Erlangga. Jakarta.
- Nasution, M. N, 2010. *Manajemen Jasa Terpadu*. Penerbit: Ghalia Indonesia. Bogor.
- Maya Yonette Tupamahu dan Hamka. 2017. *Analisis Kepuasan Konsumen Roti (Studi Kasus Pada Golden Bakery di Ternate)*. Jurnal Ilmiah agribisnis dan Perikanan (Agrikan UMMU-Ternate).
- Sugiyono, 2013. *metode penelitian manajemen*. Bandung. Penerbit: Alfabeta.
- Siregar, Syofian. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta. Penerbit: Kencana.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Thariq Yaseer Hayaza. 2013. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Kamar Obat di Puskesmas Surabaya Utara*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya.

## Lampiran I

### KUESIONER PENELITIAN

#### ANALISIS KEPUASAN ALUMNI PENDIDIKAN MADRASAH ALIYAH DI PONDOK PESANTREN DARUL KHAIRAT KECAMATAN PONTIANAK KOTA

##### I. Identitas Peneliti :

Nama : Fahrunnisah  
 NIM : 121310341  
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
 Jurusan : Manajemen  
 Universitas : Muhammadiyah Pontianak

##### II. Identitas Responden :

Nama : .....  
 No. Handphone : .....  
 Jenis Kelamin : .....  
 Umur : .....  
 Pendidikan : .....  
 Pekerjaan : .....  
 Status Perkawinan : .....  
 Tahun lulus : .....

##### III. Petunjuk Pengisian

- Berilah tanda silang ( X ) pada pilihan jawaban yang Anda anggap benar.
- Mohon Anda mengisi sesuai dengan apa yang Anda alami karena hal ini akan sangat membantu penulis dalam memperoleh data yang akurat.

##### IV. Pilihan jawaban adalah sebagai berikut:

Tingkat Kepentingan :

SP = Sangat Penting

P = Penting

CP = Cukup penting

KP = Kurang Penting

TP = Tidak Penting

Tingkat Kepuasan:

SP = Sangat Puas

P = Puas

CP = Cukup puas

KP = Kurangt Puas

TP = tidak Puas





## LAMPIRAN II

## Daftar Responden

No.	Nama	No. handphone	Jeniskelamin	Umur	Pendidikan	pekerjaan	Status perkawinan	Tahun lulus
1	Sitiatika	089693389197	perempuan	20	Aliyah	Mahasiswa	Belummenikah	2015
2	Asmawati	08977575922	perempuan	19	Aliyah	Mahasiswa	Belummenikah	2016
3	NurAisyah	081649087332	perempuan	20	Aliyah	Swasta	Belummenikah	2015
4	TikaRahmadani	085754979244	perempuan	21	Aliyah	Mahasiswa	Belummenikah	2014
5	MaidatulHasanah	089675413905	perempuan	23	S1	Swasta	Menikah	2013
6	Anisa	089663041123	perempuan	21	Aliyah	Swasta	Menikah	2014
7	Asmah	085849699918	perempuan	18	Aliyah	Mahasiswa	Belummenikah	2017
8	Mala KarmilaWati	08993989401	perempuan	22	S1	Swasta	Menikah	2013
9	Tri SuciFitriani	081351193423	perempuan	22	Aliyah	Pedagang	Menikah	2013
10	Irhamna	089693456555	perempuan	19	Aliyah	Belumbekerja	Belummenikah	2016
11	Aminah	089693932623	perempuan	21	Aliyah	Swasta	Belummenikah	2014
12	ZebranFadil	0895365004687	laki-laki	20	Aliyah	Swasta	Belummenikah	2015
13	Agustiana	081250344150	perempuan	22	Aliyah	Swasta	Menikah	2013
14	Rofiqa	085845561693	perempuan	22	Aliyah	Swasta	Menikah	2013
15	Sulaiman	089693232342	laki-laki	24	Aliyah	Mahasiswa	Menikah	2012
16	Ahmad Sulaiman	-	laki-laki	24	Aliyah	Mahasiswa	Menikah	2012
17	Hairudin	-	laki-laki	20	Aliyah	Buruh	Belummenikah	2015
18	AminattusSalimah	-	perempuan	20	Aliyah	Swasta	Belummenikah	2015
19	Abdul Qadir	089658805992	laki-laki	22	Aliyah	Mahasiswa	Belummenikah	2013
20	FadilatunNaila	-	laki-laki	25	Aliyah	Mahasiswa	Belummenikah	2012
21	Ricky	0895340994489	laki-laki	19	Aliyah	Mahasiswa	Belummenikah	2016
22	Ira	083151495764	perempuan	19	Aliyah	Mahasiswa	Belummenikah	2016
23	RizkiWidyasari	089523399211	perempuan	21	Aliyah	Mahasiswa	Belummenikah	2014
24	Joko	085249070241	laki-laki	20	Aliyah	Mahasiswa	Belummenikah	2015
25	Abdul Rofi	-	laki-laki	24	Aliyah	Mahasiswa	Belummenikah	2012
26	DoniHaryadi	081256627742	laki-laki	23	Aliyah	Swasta	Belummenikah	2013
27	Iwan	085828429926	laki-laki	23	Aliyah	Buruh	Menikah	2013
28	Rodi Hartono	089602093892	laki-laki	21	Aliyah	Swasta	Belummenikah	2014
29	AuliaGitariAndani	-	perempuan	22	S1	Swasta	Menikah	2013
30	Hendra Saputra	-	laki-laki	21	Aliyah	Mahasiswa	Belummenikah	2014

31	Ahmad Latif	-	laki-laki	22	Aliyah	Belumbekerja	Belummenikah	2013
32	Zulkipli	085750728701	laki-laki	22	Aliyah	Mahasiswa	Menikah	2013
33	Ishaq	089693407441	laki-laki	24	S1	Swasta	Menikah	2012
34	Faisal	085751507613	laki-laki	23	Aliyah	Swasta	Belummenikah	2013
35	Nurhabibah	-	perempuan	23	Aliyah	Mahasiswa	Menikah	2013
36	Lisa	082337766877	perempuan	21	Aliyah	Mahasiswa	Belummenikah	2014
37	M yahya	089694005166	laki-laki	20	Aliyah	Swasta	Belummenikah	2015
38	Zikron	-	laki-laki	20	Aliyah	Swasta	Belummenikah	2015
39	Rama	081528789854	laki-laki	18	Aliyah	Swasta	Belummenikah	2017
40	EgyFirmansyah	081250607722	laki-laki	21	Aliyah	Swasta	Belummenikah	2014
41	RiniSumarni	-	perempuan	20	Aliyah	Pedagang	Menikah	2015
42	Nanda Suryadi	085252234122	laki-laki	23	Aliyah	Swasta	Belummenikah	2013
43	AsrofulUmam	-	laki-laki	20	Aliyah	Buruh	Belummenikah	2015
44	Fernando Pratama	-	laki-laki	21	Aliyah	Mahasiswa	Belummenikah	2014
45	Akbar Maulana	-	laki-laki	23	Aliyah	Belumbekerja	Belummenikah	2013
46	Cindy partikasari	-	perempuan	23	Aliyah	Swasta	Menikah	2013
47	Erika	-	perempuan	21	Aliyah	Swasta	Belummenikah	2014
48	Ella	081521661466	perempuan	24	Aliyah	Swasta	Menikah	2012
49	Handayani	-	Perempuan	21	Aliyah	Mahasiswa	Belummenikah	2014
50	DwiOktaviani	-	perempuan	25	Aliyah	Swasta	Menikah	2012
51	Ainurrohmasulistiawati	-	perempuan	21	Aliyah	Swasta	Belummenikah	2014
52	Hesim	-	laki-laki	21	Aliyah	Swasta	Belummenikah	2014
53	M Irfan	085787852185	laki-laki	22	Aliyah	Mahasiswa	Belummenikah	2013
54	Fathul Huraira	-	laki-laki	22	Aliyah	Mahasiswa	Belummenikah	2013
55	Rohaniyeh	-	perempuan	19	Aliyah	Swasta	Belummenikah	2016
56	Solihin	08981854409	laki-laki	22	Aliyah	Swasta	Belummenikah	2013
57	Sri Nurjannah	08965722473	perempuan	20	Aliyah	Belumbekerja	Belummenikah	2015
58	Ayu Lestari	085248663115	perempuan	21	Aliyah	Mahasiswa	Belummenikah	2014
59	Amirudin	-	laki-laki	20	Aliyah	Swasta	Belummenikah	2015
60	AnasPamungkas	-	laki-laki	21	Aliyah	Swasta	Menikah	2014
61	AdiBagusRamadhani	-	laki-laki	19	Aliyah	Swasta	Belummenikah	2017
62	AinurRoqi	-	laki-laki	20	Aliyah	Belumbekerja	Belummenikah	2015
63	Ayatunnifus	-	perempuan	24	Aliyah	Swasta	Menikah	2012
64	AdiSaputra	-	laki-laki	19	Aliyah	Buruh	Belummenikah	2017
65	Rosi	089693527501	laki-laki	19	Aliyah	Swasta	Belummenikah	2017

66	M Arifin	085245933466	laki-laki	21	Aliyah	Swasta	Belummenikah	2014
67	Sri Salunurfa	-	perempuan	21	Aliyah	Swasta	Belummenikah	2014
68	Agusti D.R	081253399450	laki-laki	20	Aliyah	Buruh	Belummenikah	2015
69	NurulFadilah	081350639531	perempuan	24	Aliyah	Iburumahtangga	Menikah	2012
70	Fitriah	089509018669	perempuan	20	Aliyah	Swasta	Belummenikah	2015
71	IsdiyatulHasanah	-	perempuan	25	Aliyah	Iburumahtangga	Menikah	2012
72	M. Yasin	089693097851	laki-laki	20	Aliyah	Swasta	Belummenikah	2015
73	Annisa Indah Kusuma	082154968582	perempuan	19	Aliyah	Mahasiswa	Belummenikah	2016
74	KhairulUmam	-	laki-laki	21	Aliyah	Swasta	Belummenikah	2014
75	Khairunnisa	-	perempuan	23	Aliyah	Swasta	Menikah	2013
76	Andra	08152121003	laki-laki	19	Aliyah	Mahasiswa	Belummenikah	2017
77	CandraKurniawan	-	laki-laki	22	Aliyah	Swasta	Belummenikah	2013
78	M Selamat	-	laki-laki	21	Aliyah	Mahasiswa	Belummenikah	2014
79	M. Iwan	-	laki-laki	20	Aliyah	Swasta	Belummenikah	2015
80	Sadilrahman	083151447862	laki-laki	24	Aliyah	Swasta	Menikah	2012
81	MeysiSafitri	081521661466	perempuan	22	Aliyah	Swasta	Belummenikah	2013
82	YessiAulia	085787852185	perempuan	21	Aliyah	Mahasiswa	Belummenikah	2014
83	Hamidah	-	perempuan	21	Aliyah	Iburumahtangga	Menikah	2014
84	Halim	-	laki-laki	23	Aliyah	Swasta	Menikah	2013
85	Robi'ah	082254867506	perempuan	20	Aliyah	Swasta	Belummenikah	2015
86	Lulu Abdullah	089622760140	perempuan	21	Aliyah	Swasta	Belummenikah	2014
87	SitiMasruroh	085705596654	perempuan	20	Aliyah	Mahasiswa	Belummenikah	2015
88	NabilahSeptiaNingsih	081649046161	perempuan	19	Aliyah	Mahasiswa	Belummenikah	2017
89	UlfahSuhandaHutagaul	085754769302	perempuan	22	Aliyah	Mahasiswa	Menikah	2013
90	Sohifah	08152243353	perempuan	19	Aliyah	Mahasiswa	Belummenikah	2017
91	Sri wahyuni	089666363827	perempuan	23	Aliyah	Mahasiswa	Menikah	2013
92	LailiHaasanah	085828394435	perempuan	19	Aliyah	Mahasiswa	Belummenikah	2016
93	Nor AtikaZataYuni	08993354782	perempuan	20	Aliyah	Mahasiswa	Belummenikah	2015
94	Winnie	08986993762	perempuan	19	Aliyah	Mahasiswa	Belummenikah	2017
95	Hosim	085822581792	laki-laki	20	Aliyah	Mahasiswa	Belummenikah	2015
96	Nurhayani	089693509313	perempuan	21	Aliyah	Swasta	Belummenikah	2014
97	Siti Aisyah	085787233821	perempuan	19	Aliyah	Mahasiswa	Belummenikah	2017
98	Sumiyati	085753175040	perempuan	23	S1	Iburumahtangga	Menikah	2013
99	Fitriapriilya	-	perempuan	20	Aliyah	Mahasiswa	Belummenikah	2015
100	faizah	0895379053599	perempuan	21	Aliyah	Swasta	Belummenikah	2014







26	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	120	
27	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	120	
28	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120	
29	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	118	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	117	
31	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	117	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	116	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	116	
34	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	2	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	116	
35	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	115	
36	4	3	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	113	
37	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	114
38	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	112
39	4	3	2	2	5	5	5	4	4	5	2	4	5	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	104
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	145
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	145
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	145
43	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	141
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	141
45	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	141
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	141
47	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	140
48	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	139
49	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	139
50	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	139
51	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	139
52	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	139
53	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	138
54	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	137
55	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	135
56	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	133

57	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	133	
58	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	132	
59	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	143	
60	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	142	
61	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	142	
62	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	141	
63	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	140	
64	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	140	
65	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	140	
66	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	139	
67	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	139	
68	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	139	
69	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	138	
70	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	138	
71	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	138	
72	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	137	
73	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	137	
74	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	137	
75	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	137	
76	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	137	
77	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	136	
78	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	133	
79	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	132	
80	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	132	
81	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	132	
82	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	131	
83	5	5	4	5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	5	5	5	4	130	
84	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	130
85	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	130
86	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	129
87	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	127	

88	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	137		
89	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	136	
90	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	136	
91	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	133		
92	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	131	
93	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	130
94	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	131	
95	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	129	
96	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	129	
97	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	128	
98	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	126	
99	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	125	
100	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	122	

## LAMPIRAN IV

**Tabulasi Jawaban Responden**  
**Mengenai Harapan Responden Kepuasan Alumni Pendidikan Madrasah Aliyah Di Pondok Pesantren Darul Khairat**

No	Kepentingan																												jumlah	
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y21	Y22	Y23	Y24	Y25	Y26	Y27	Y28		Y29
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	140
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	140
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	140
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	139
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	138
6	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	5	5	5	5	138
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	137
8	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	136
9	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	136
10	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	136
11	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	136
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	136
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	136
14	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	3	5	5	5	136
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	135
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	135
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	135
18	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	135
19	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	134
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	134
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	134
22	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	134
23	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	134
24	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	134
25	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	134
26	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	133
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5		5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	133

28	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	133	
29	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	133	
30	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	133	
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	133	
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	133	
33	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	133	
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	133	
35	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	133	
36	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	133
37	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	132	
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	132	
39	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	132	
40	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	131	
41	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	131	
42	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	131	
43	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	130	
44	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	130	
45	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	130	
46	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	129	
47	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	129	
48	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	129	
49	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	128	
50	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	128	
51	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	127	
52	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	127	
53	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	126	
54	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	126	
55	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	126	
56	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	126	
57	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	126	
58	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	126	
59	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	126	
60	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	126	
61	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	126	
62	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	125	

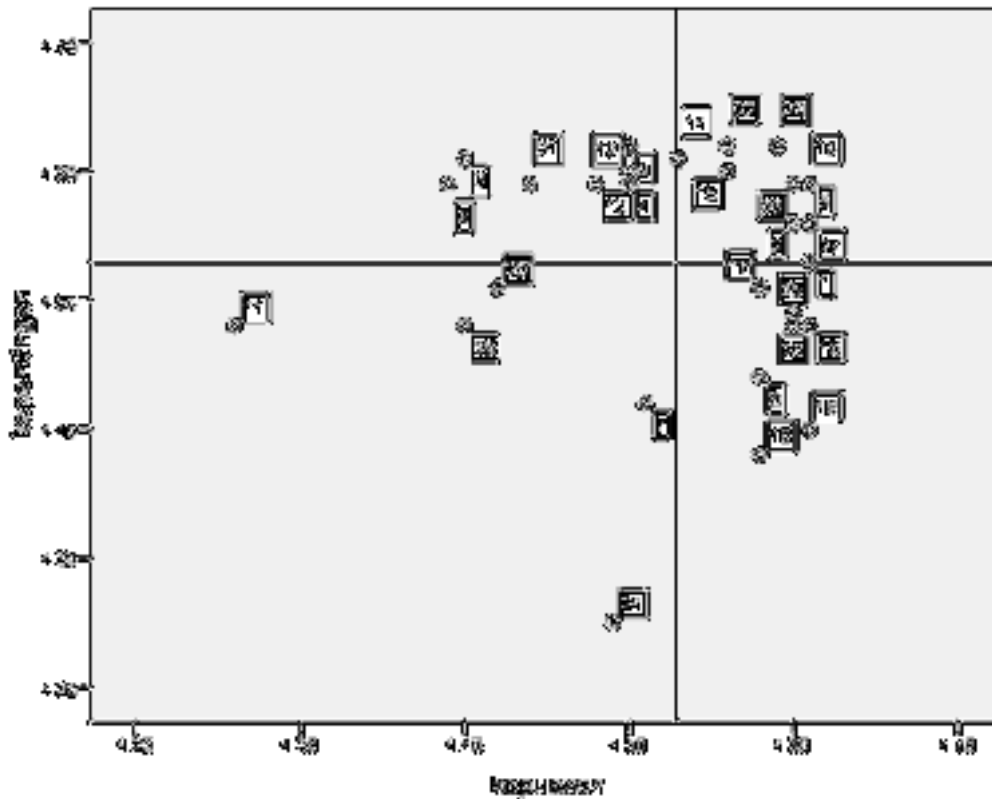
63	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	125	
64	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	125	
65	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	125	
66	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	124	
67	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	124	
68	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	124	
69	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	123	
70	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	123	
71	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	123	
72	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	122	
73	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	3	5	4	4	4	4	122	
74	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	122	
75	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	121
76	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	121
77	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	121
78	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	120
79	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	119	
80	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	119	
81	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	119	
82	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	117
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	117	
84	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	117	
85	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	117	
86	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	116
87	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	116	
88	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	116	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	114	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	113	
91	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	112	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	
94	2	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	112	
95	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	112	
96	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	111	
97	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	110	



98	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	109
99	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	2	5	5	5	4	4	5	2	4	5	3	4	3	102
100	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	119

LAMPIRAN V

Diagram Kartesius Perhitungan Per Pertanyaan SPSS



































**LAMPIRAN 8****Reliabilitas Tingkat Kepuasan**

Cronbach's Alpha	N of Items
.917	29

**LAMPIRAN 9****Reabilitas Tingkat Kepentingan**

Cronbach's Alpha	N of Items
.922	29