

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN SISWA TERHADAP
KUALITAS PEMBELAJARAN DARING DENGAN
METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* DAN
*SERVICE QUALITY***

SKRIPSI

OLEH :

IKA ALFARINA

178150063



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2021

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 20/6/22

Access From (repository.uma.ac.id)20/6/22

LEMBAR PENGESAHAN

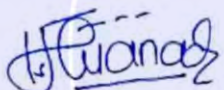
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pembelajaran Daring Dengan Metode *Customer Satisfaction Index* Dan *Service Quality*

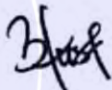
Nama : Ika Alfarina

NPM : 178150063

Fakultas : Teknik

Disetujui Oleh :
Komisi Pembimbing


Yuana Delvika, ST, MT
Pembimbing I


Nukhe Andri Silviana, ST, MT
Pembimbing II

Mengetahui :


Dr. Rahmad Svah, Kom. M.kom
Dekan Fakultas Teknik


Nukhe Andri Silviana, ST, MT
Ketua Program Studi

Tanggal Sidang : 10 Januari 2022

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ika Alfarina

NPM : 178150063

Dengan ini saya menyatakan bahwasanya skripsi yang saya susun tersebut sebagai ketentuan memperoleh gelar sarjana. Dan skripsi saya adalah hasil karya tulis saya sendiri. Dan ada isian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari beberapa karya orang lain yang sudah saya tuliskan sumbernya detail sesuai dengan norma, etika dan kaidah dalam penulisan ilmiah

Saya akan bersedia terima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan berbagai sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku.

Medan, 10 Januari 2022



Ika Alfarina

178150063

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ika Alfarina
NPM : 178150063
Program Studi : Teknik Industri
Jenis Karya : Skripsi

Untuk ntuk mengembangkan ilmu pengetahuan, saya setuju memberikan skripsi saya kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pembelajaran Daring Dengan Metode *Customer Satisfaction Index* Dan *Service Quality*. Dengan hak bebas royalti noneksklusif .ini. Universitas Medan Area berhak mengalih media/format-kan, menyimpan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai pencipta/penulis dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian saya buat pernyataan dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada tanggal : 18 Januari 2022

Yang menyatakan


(Ika Alfarina)

ABSTRACT

Ika Alfarina. 178150063. “The Analysis of Student Satisfaction Level on Online Learning Quality Using the Customer Satisfaction Index and Service Quality Methods (Case Study at SMA Negeri 1 Air Putih)”. Supervised by Yuana Delvika, S.T., M.T. and Nukhe Andri Silviana, S.T., M.T.

COVID-19 has hampered the implementation and development of various sectors, including the education sector, one of the schools that organize online learning is SMA Negeri 1 Air Putih. The data collection technique used the survey method by employing 204 students as a sample. The purpose of the research was to determine the score of the Negative gap per attribute and the dimensions that affected customer satisfaction. Then the methods used were Service Quality (Servqual) and Customer Satisfaction Index (CSI). The results of student satisfaction calculation level on the online learning process in research conducted through distributing questionnaires obtained the results of the Customer Satisfaction Index (CSI) of a sample of 45.90%, a CSI score of 50% or lower indicated poor service performance. In the analysis of the online learning services quality level at SMA Negeri 1 Air Putih, the quality score (Q) for each dimension, namely Responsiveness score (Q) was 0.612, Reliability score (Q) was 0.528 Tangibles score (Q) was 0.525, Assurance score (Q) was 0.499, and the Empathy score (Q) was 0.495. In the calculation of the service quality method for the gap score acquisition, it could be seen that all attributes had negative scores. They were, namely tangibles (-2.105), responsiveness (-1.575), reliability (-2.046), assurance (-2.229), and empathy (-2.183). From the result of research conducted at SMA Negeri 1 Air Putih, it could be concluded that they were not satisfied with online learning carried out during the Covid-19 pandemic, therefore it was necessary to make repairs and improvements to online learning services at SMA Negeri 1 Air Putih based on the attributes that had been researched.

Keywords: Covid-19, Online Learning, Customer Satisfaction Index (CSI), Service Quality.

ABSTRAK

Ika Alfarina. NPM 178150063. “Analisis Tingkat kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pembelajaran Daring Dengan Metode *Customer Satisfaction Indeks* Dan *Service Quality* . (Study Kasus Di SMA Negeri 1 Air Putih)”. Dibimbing oleh Ibu Yuana Delvika ST,MT dan Ibu Nukhe Andri Silviana ST,MT.

Munculnya COVID-19 membuat terhambatnya perkembangan dan pelaksanaan pada berbagai sektor, termasuk sektor pendidikan, salah satu sekolah yang menyelenggarakan pembelajaran daring adalah SMA Negeri 1 Air Putih. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode survei dengan menggunakan sampel sebanyak 204 siswa. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui nilai gap *Negative* per atribut dan dimensi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan yaitu *Service Quality (Servqual)* dan *Customer Satisfaction Indeks (CSI)*. Hasil perhitungan tingkat kepuasan siswa terhadap proses pembelajar daring pada penelitian yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner didapatkan hasil *Customer Satisfaction Index (CSI)* dari sampel **45,90%**, nilai CSI 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan yang kurang baik. Pada analisis tingkat kualitas layanan pembelajaran daring di Sekolah SMA Negeri 1 Air Putih, nilai kualitas (Q) tiap dimensi yaitu *Responsiveness* nilai (Q) adalah **0.612**, *Reliability* nilai (Q) adalah **0.528**, *Tangibles* nilai (Q) adalah **0.525**, *Assurance* nilai (Q) adalah **0.499**, dan *Empathy* nilai (Q) adalah **0.495**. Pada perhitungan..metode *service quality* digunakan untuk perolehan nilai gap yang dilakukan, terlihat semua atribut – atribut memiliki nilai *negative*. Antara lain : *tangibles (-2.105)*, *responsiveness (-1.575)*, *reliability (-2.046)*, *assurance (-2.229)* dan *empathy (-2.183)*. Dari hasil penelitian yang dilakukan di SMA Negeri 1 Air Putih dapat dikatakan belum puas terhadap pembelajaran daring yang dilakukan selama pademi *Covid-19*, maka dari itu perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan pada pelayanan pembelajaran daring di SMA Negeri 1 Air putih berdasarkan atribut-atribut yang telah di teliti.

Kata kunci : Covid-19, Pembelajaran Daring, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Service Quality*.

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Kuala Tanjung, Kabupaten Batu Bara pada tanggal 04 November 1999. Anak dari Muslim dan Halimah. Penulis merupakan putri 1 dari 2 bersaudara. Penulis ini mengenyam pendidikan di sekolah SD Negeri 017112 tahun 2005-2011, dan tahun 2011 melanjutkan sekolah di SMPN 2 Medang Deras, tamat sekolah tahun 2014, dan 2014 melanjutkan pendidikan di SMAN 1 Air Putih, di SMA penulis mengambil jurusan MIPA dan tamat sekolah tahun 2017. Pada tahun 2017 penulis melanjutkan pendidikan salah satu perguruan tinggi swasta Universitas Medan Area di Fakultas Teknik Industri.

Karna doa, usaha dan berkat doa kedua orang tua saya dapat menyelesaikan tugas akhir dengan skripsi berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pembelajaran Daring Dengan Metode *Customer Satisfaction Index* Dan *Service Quality* “ Di SMA Negeri 1 Air Putih.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala Rahmat dan pertolongannya sehingga penulis dapat segera menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pembelajaran Daring Dengan Metode *Customer Satisfaction Indeks* Dan *Service Quality*”**.

Skripsi ini salah satu syarat yang harus wajib dikerjakan demi memperoleh Gelar Sarjana Teknik pada program studi Teknik Industri Universitas Medan Area serta penulis melakukan penelitian ini di SMA Negeri 1 Air Putih.

Penuh harapan sang penulis jika skripsi ini dapat menambah wawasan lebih bagi pembaca. Begitu banyak sekali kekurangan dalam penulisan skripsi ini.

Penulis telah selesai dengan berbagai bantuan, dukungan dan kesempatan dari berbagai pihak. Dengan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Terimakasih kepada Ayah dan Ibu tercinta, yang setiap saat mendoakan, menyemangati, serta dukungan yang positif kepada penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng. MSc., selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Rahmad Syah, S.kom. M.kom., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Medan Area
4. Ibu Nukhe Andri Silviana. ST, MT, selaku Ketua Program Studi dan Koordinator Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik

Universitas Medan Area dan selaku dosen pembimbing II.

5. Ibu Yuana Delvika, ST, MT., selaku dosen pembimbing I.
6. Pegawai dan staff pengajar di Universitas Medan Area khususnya program studi Teknik Industri yang telah membantu penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
7. Sekolah SMA Negeri 1 Air Putih yang turut membantu penulis dalam pelaksanaan penelitian skripsi ini.
8. Rekan-rekan seperjuangan dari group bully, industri 17, dan IMTI UMA.
9. Untuk orang yang spesial Dimas Gunawan, ST yang terus menemani, mensupport, dan membantu saya dalam segala hal.
10. Kepada sahabat saya junita maranti yang selalu menyemangati dan mendukung saya.

Semoga segala bantuan dari pihak-pihak terkait selalu mendapatkan kebaikan dan balasan dari Tuhan serta mendapatkan nikmat yang lebih.

Medan, 10 Januari 2022

(Ika Alfarina)

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4. Tujuan Penelitian	3
1.5. Manfaat Penelitian.....	4
1.1. Sistematika Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Landasan Teori	7
2.1.1. Pembelajaran Daring Pada Era Pandemi <i>Covid-19</i>	7
2.1.2. Kualitas	8
2.1.3. Pelayanan Kualitas	8
2.1.4. Definisi Kepuasan.....	9
2.1.5. Persepsi	13
2.1.6. Harapan.....	13
2.1.7. Model <i>Service Quality (Servqual)</i>	14
2.1.8. <i>Customer Satisfaction Indeks</i>	18

2.1.9. Uji Validitas	20
2.1.10. Uji Reliabilitas	21
2.1.11. Diagram <i>fishbone</i>	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1. Jenis Penelitian.....	24
3.2. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	24
3.2.1. Lokasi Penelitian	24
3.2.2. Jadwal Penelitian	24
3.3. Sumber Data serta Instrumen Penelitian	29
3.3.1. Sumber Data.....	29
3.4. Pengumpulan Data	29
3.5. Metode Penelitian.....	30
3.5.1. Kerangka Kosep Berfikir	30
3.6. Pengujian Alat Ukur.....	30
3.8. Pengolahan Data <i>Service Quality</i>	31
3.9. Analisis Data <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> Dan <i>Service Quality</i>	32
3.10. Diagram Alir Penelitian	33
BAB IV PENGUMPULAN DATA DAN PENGOLAHAN DATA	34
4.1. Pengumpulan Data	34
4.2. Pengolahan Data.....	34
4.2.1. Kuesioner	34
4.2.2. Sampel	35
4.2.3. Hasil Rekap Kuesioner	35
4.2.4. Uji Kecukupan Data	36
4.2.5. Uji Validitas.....	37

4.2.6. Uji Reliabilitas	41
4.2.7. Pengolahan Data <i>Customer Satisfaction Indeks</i>	42
4.2.7.1. Analisis <i>Customer Satisfaction Indeks</i>	44
4.2.8. Pengolahan Data Servqual	44
4.2.8.1. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	45
4.2.8.2. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	45
4.2.8.3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	46
4.2.8.4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	47
4.2.8.5. <i>Empathy</i>	48
4.2.8.6. Nilai Gap Dan Rangking Keseluruhan	49
4.2.9. Perhitungan Kualitas Layanan	50
4.2.9.1. Analisis Kualitas Layanan Pembelajaran Daring	50
4.2.9.10. Data Rangking Gap Keseluruhan	50
4.2.9.11. Diagram Kartesius	52
4.3. Analisis Diagram <i>Fishbone</i>	57
BAB V PENUTUP	64
6.1. Kesimpulan	64
6.2. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Contoh Penelitian Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Restoran	
	Dahlia parsuruan	17
Tabel 2.2.	Skala Likert	18
Tabel 2.3.	Indeks Kepuasan Pengguna (IKP).....	19
Tabel 4.1.	Hasil Rekapitan Kuesioner	35
Tabel 4.2.	Uji Validitas Harapan	39
Tabel 4.3.	Uji Validitas Persepsi	40
Tabel 4.4.	Uji Reabilitas Per Variabel	42
Tabel 4.5.	Hasil Data Olahan <i>Customer Satisfaction Indeks</i>	43
Tabel 4.6.	Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Dimensi <i>Tangible</i>	45
Tabel 4.7.	Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Dimensi <i>Reliability</i>	45
Tabel 4.8.	Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i>	46
Tabel 4.9.	Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Dimensi <i>Assurance</i>	47
Tabel 4.10.	Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Dimensi <i>Empathy</i>	48
Tabel 4.11.	Nilai Gap Keseluruhan Dimensi	49
Tabel 4.12.	Tabel Perhitungan Kualitas Pelayanan	49
Tabel 4.13.	Data Rangkaing Gap Keseluruhan	50
Tabel 4.14.	Diagram Keseluruhan Dimensi	52
Tabel 4.15.	Atribut Kuadran A	54
Tabel 4.16.	Atribut Kuadran B	55
Tabel 4.17.	Atribut Kuadran C	56
Tabel 4.18.	Atribut Kuadran D.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Tingkat Kepuasan Siswa SMA Negeri 1 Air Putih Terhadap Pembelajaran Daring	2
Gambar 2.1. Model Konseptual <i>Serqual</i>	15
Gambar 2.2. <i>Extended model of service quality</i>	16
Gambar 3.1. Kerangka Berfikir	30
Gambar 3.2. Diagram Alir Penelitian	33
Gambar 4.1. Responden setiap kelas.....	34
Gambar 4.2. Diagram Kartesius.....	52
Gambar 4.3. Analisis Diagram <i>Fishbone Responsiveness</i> 17.....	57
Gambar 4.4. Analisis Diagram <i>Fishbone Reliability</i> 8	58
Gambar 4.5. Analisis Diagram <i>Fishbone Tangibles</i> 9	59
Gambar 4.6. Analisis Diagram <i>Fishbone Assurance</i> .16.....	61
Gambar 4.7. Analisis Diagram <i>Fishbone Empathy</i> 17	62

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuisisioner Penelitian	L1
2. Rekap data responden.....	L2
3. Hasil output SPSS	L3



BAB I

PENDAHULUAN

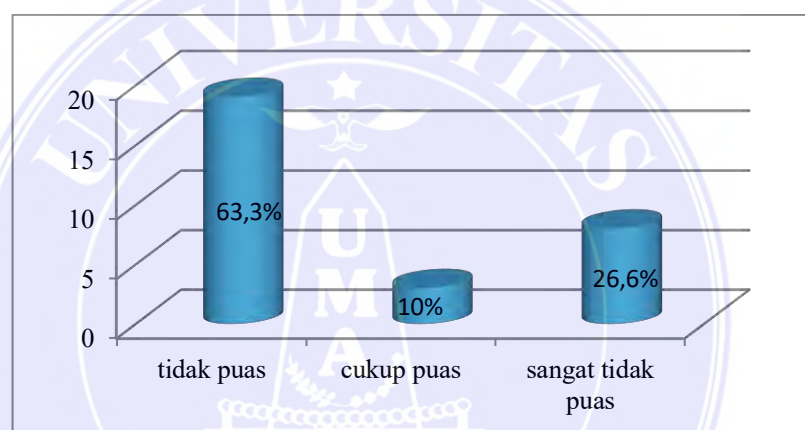
1.1. Latar Belakang

Pembelajaran di periode pandemi *Covid-19* merupakan suatu hal yang mesti diperhatikan dengan baik. Hal ini dikarenakan pada penerapan aktivitas pembelajarannya harus menyesuaikan dengan keadaan yang terjadi. Pembelajaran di era pandemi *Covid-19* dilakukan secara daring karena untuk mencegah penyebaran virus *Covid-19* yang semakin tinggi. Akibatnya, seluruh aktivitas pembelajarannya mengalami perubahan dari tatap muka menjadi *daring*. Pembelajaran daring dapat mengakibatkan peserta didik memperoleh kesempatan untuk terlibat secara langsung pada suatu proses pembelajaran tertentu (Maulana & Hamidi, 2020).

Tetapi di 18 Maret 2020 pemerintah mengedarkan surat yang bertujuan menghimbau rakyatnya agar kegiatan di dalam juga diluar ruangan buat di tunda demi mengurangi penyebaran virus *Covid-19*, surat Edaran Nomor Tiga Tahun 2020 pada Satuan Pendidikan serta angka 36962/MPK.A/HK/2020 oleh Menteri Pendidikan Nadiem Makarim perihal pelaksanaan pendidikan dalam Pademi *Corona virus Desease (COVID-19)* yaitu melakukan kegiatan belajar mengajar secara *daring* (online).

Berkaitan dengan adanya *Covid-19*, SMA Negeri 1 Air Putih melakukan pembelajaran secara daring sebagai ganti pembelajaran tatap muka. Terdapat faktor-faktor yang menimbulkan ketidakpuasan siswa dalam proses pembelajaran

daring seperti kurangnya pemahaman siswa terhadap pembelajaran yang di berikan oleh guru, guru yang kurang respon kepada siswa, sinyal yang kurang men dukung, guru yang tidak menjelaskan pelajaran secara detail, guru yang kurang sigap jika siswa bertanya dan kurang memberi solusi. Melalui kuesioner awal penelitian yang saya kirim melalui *Whatsap* dengan responden 30 orang siswa aktif SMA Negeri 1 Air putih. Dengan 19 responden menyatakan tidak puas, 3 responden meyatakan cukup puas, 8 responden mengatakan sangat tidak puas. Yang dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1. Tingkat Kepuasan Siswa SMA Negeri 1 Air putih Terhadap Pembelajaran Daring

Berdasarkan uraian tersebut, maka saya sangat tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul analisis tingkat kepuasan siswa terhadap belajar daring selama pademi *Covid-19* metode *Customer Satisfaction Indeks* dan *service Quality* dengan tujuan meningkatkan efektifitas pelayanan dan kualitas pembelajaran dalam jaringan (*online*) di SMA Negeri 1 Air putih.

1.2. Rumusan Masalah

Beberapa rumusan masalah yang ditentukan:

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas pembelajaran selama pandemi di SMA Negeri 1 Air Putih?
2. Atribut apa saja yang memiliki nilai gap *negative* pada pelayanan pembelajaran daring ?
3. Apa sajakah atribut yang menjadi keunggulan untuk diperhatikan dan ditingkatkan selama proses belajar mengajar di SMA Negeri 1 Air Putih ?

1.3. Batasan Masalah

Beberapa batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini dilakukan di SMA Negeri 1 Air Putih, Jln Syarifuddin No 50 Indrapura Air Putih Kabupaten Batu Bara, penelitian ini dilakukan di bulan juni 2021-juli 2021.
2. Responden merupakan siswa SMA Negeri 1 Air Putih kelas 1,2, dan 3 dengan tiga jurusan yaitu IIB, IIS, dan MIA.
3. Hasil perhitungan *servqual* dianalisis menggunakan metode diagram tulang ikan (*fishbone diagram*)

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun beberapa tujuan yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas pembelajaran selama pandemi di SMA Negeri 1 Air Putih?

2. Untuk mengetahui atribut apa saja yang memiliki nilai gap *negative* pada pelayanan pembelajaran daring.
3. Untuk Apa sajakah atribut yang menjadi keunggulan untuk diperhatikan dan ditingkatkan selama proses belajar mengajar di SMA Negeri 1 Air Putih.

1.5. Manfaat Penelitian

Ada beberapa yang di peroleh dari manfaat penelitian ini yaitu :

1. Bagi Peneliti

Dapat menjadi tambahan pengalaman dan pengetahuan tentang pemecahan masalah di lingkungan perusahaan. Penelitian ini juga sebagai aplikasi teori-teori yang sebelumnya telah diperoleh peneliti selama proses perkuliahan berlangsung khususnya dibidang pelayanan jasa

2. Bagi Sekolah

Diharapkan penelitian tersebut dapat menjadi salah satu masukan dan pertimbangan bagi sekolah memberikan kebijaksanaan manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan selama pembelajaran daring di era *Covid-19* ini.

1.6. Sistematika Penelitian

Ada beberapa sistematika penulisan Tugas Akhir yang disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Latar belakang masalah dijelaskan dalam bab ini. Ada batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat dan sistematika pengaturan skripsi.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini Topik skripsi telah memenuhi kriteria dan persyaratan yang dijelaskan pada bab.

BAB III METODE PENELITIAN

Objek penelitian, data yang digunakan dan tahapan-tahapan yang telah dilakukan dalam penelitian semuanya terdapat dalam bab ini serta prinsip dan konsep dasar tersebut.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menguraikan proses pengolahan data sesuai urutan pengerjaannya. Yang di dapat dari data-data yang sudah di dapatkan dan dapat diolah.

BAB V PEMBAHASAN

Bab ini berisi interpretasi dan analisis dari hasil pengumpulan data dan pengolahan data.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

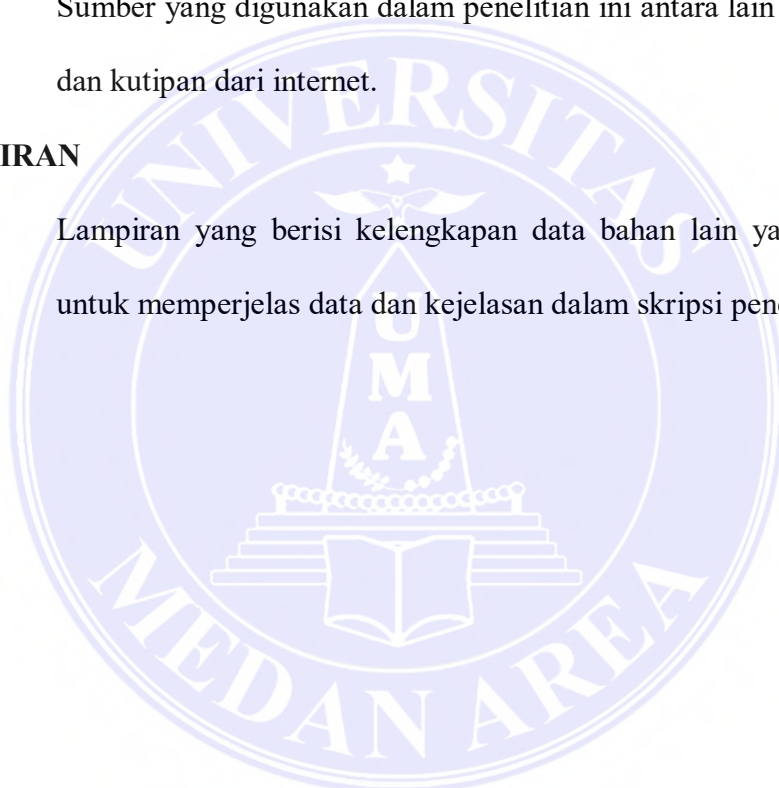
Kesimpulan apa yang akan dicapai dari pembahasan hasil penelitian. Yang dijawab dari rumusan masalah dan melakukan pembuktian dari hipotesis yang ada. Sedangkan saran berisi tentang masukkan peneliti kepada pihak terkait.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber yang digunakan dalam penelitian ini antara lain buku, jurnal, dan kutipan dari internet.

LAMPIRAN

Lampiran yang berisi kelengkapan data bahan lain yang di tujukan untuk memperjelas data dan kejelasan dalam skripsi peneliti.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Pembelajaran Daring pada era Pandemi *Covid-19*

Pembelajaran dalam jaringan merupakan pembelajaran yang dilakukan dengan menggunakan jaringan internet yang tanpa menuntut untuk bertatap muka antara guru dan siswa, hanya belajar dari jarak jauh saja. Belajar mengajar secara daring membuat siswa memiliki waktu panjang dalam belajar, serta dapat belajar kapanpun dan dimanapun itu, siswa dapat menggunakan aplikasi seperti telepon, *zoom*, *live chat*, *zoom*, *whatsapp group* dan lain sebagainya untuk berinteraksi dengan guru.

Untuk memutuskan penyebaran *Covid-19* adalah dengan cara melakukan semua kegiatan belajar mengajar di seluruh jenjang pendidikan agar dilakukan secara *online* pernyataan dari Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia (2020)

Penggunaan teknologi memiliki banyak permasalahan yang membuat pembelajaran daring ini terhambat dalam pelaksanaannya Menurut Aji (2020) yaitu:

- a) Penggunaan teknologi antara siswa dan guru tidak menguasai dan tidak memahami.
- b) Sarana dan Prasarana yang tidak memadai

Pemberian sarana dan prasarana tidak terpenuhi sehingga aktivitas dalam belajar kurang efisien.

c) Jaringan Internet yang kurang memadai

Jaringan internet yang belum memadai misalnya keberadaan peserta didik yang hidup di pelosok mereka harus terbatas dalam menggunakan jaringan. Walaupun ada koneksi jaringan, akan tetapi kondisinya masih tidak mampu mengkondisikan pembelajaran..

d) Biaya yang Kurang memadai

Biaya sangat penting dalam pembelajaran daring ini, contohnya saja dalam kebutuhan kouta internet untuk memenuhi kebutuhan belajar. Berdasarkan uraian tersebut didapatkan bahwa pembelajaran selama pandemi ini dilakukan agar mencegah membaranya *Covid-19* secara meluas dengan menerapkan belajar di rumah masing-masing secara daring.

2.1.2. Kualitas

Menurut Kotler dan Keller (2016:143) kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan. Kualitas sebagai mana di interpretasi ISO 9000 merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhan.

2.1.3. Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2015:157) mendefinisikan kualitas pelayanan artinya ukuran seberapa bagus taraf layanan yg diberikan mampu sesuai dengan

ekspektasi pelanggan.

Berdasarkan Kotler serta Keller (2016:143) kualitas artinya kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang mempunyai kemampuan buat memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan dengan kata lain, faktor utama yg mempengaruhi kualitas pelayan ialah pelayanan yang dibutuhkan pelanggan/pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Nilai kualitas pelayanan tergantung kepada perusahaan dan para staffnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara menetap.

Jika layanan yg diterima atau dirasakan sesuai menggunakan harapan pelanggan, maka kualitas layanan Dipersepsikan sebagai kualitas ideal, namun sebaliknya Jika layanan yang diterima lebih rendah asal yang diperlukan maka kualitas layanan dipersepsikan rendah.

2.1.4. Definisi Kepuasan

Istilah kepuasan (*satisfaction*) dari berasal bahasa latin “*satis*” (artinya relatif baik, memadai) serta “*facio*” (melakukan atau membentuk) dari Fandy Tjiptono & Chandra (2016 : 204). Dapat diartikan bahwa kepuasan “upaya pemenuhan sesuatu” atau membuat sesuatu memadai”. menurut Kotler dan Keller dalam Setiawan, dkk (2016) merumuskan kepuasan merupakan respon bahagia atau kecewa oleh pengguna menilai perbandingan persepsi terhadap kemampuan suatu barang ataukah pengharapannya. Berasal pengertian para pakar tadi disimpulkan bahwa kepuasan merupakan perasaan atau rasa senang tidak merasa kecewa dalam menggunakan jasa tersebut.

a. Pengertian Kepuasan Siswa

Seseorang dapat memenuhi kebutuhannya sesuai dengan apa yang harus dilakukannya. Tujuan belajar dalam mencapainya adalah Sinkronisasi diri yang dibutuhkan oleh orang tua, sekolah, dan tujuan pembelajaran ingin memanfaatkan kepuasan. Sukanti dalam Sari (2018: 14) menerangkan Jika kepuasan siswa memiliki tingkat perasaan dibandingkan dengan kinerja atau apa yang tidak diinginkan, maka kepuasan berarti perasaan seseorang setelah membandingkan apa yang dia rasakan dengan menggunakan harapannya. Ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan merupakan salah satu hal yang dimunculkan siswa ketika belajar dalam sebuah jaringan.

b. Ukuran kepuasan Belajar Siswa

Kepuasan siswa tergantung kepada harapan siswa terhadap sekolah tersebut. Mereka melihat serta merasakan bahwa sekolah tersebut akan penuhi kebutuhan Pendidikan yang diinginkan kalau sekolah tersebut ingin penuhi kebutuhan pembelajaran yang diinginkan bisa diberikan untuk kedepannya.

Secara garis besar pendorong kepuasan peserta didik bisa dilihat dari sebagian dari jasa yang diberikan, proses belajar mengajar, serta sarana belajar. Demi mencermati kepuasan siswa hingga sekolah yang dibutuhkan dapat tumbuh secara berkembang.

c. Dimensi Kepuasan Siswa

Adanya masa pademi *Covid-19* banyak yang jadi patokan kepuasan siswa terkpaut sah menjadi siswa. Patokan dalam kepuasan belajar siswa di amati asal

sudut pandang kecukupan handal guru dan sarana belajar. A. Pasuraman mengutarakan 5 ukuran serqual dalam kepuasan siswa, yaitu:

1. *Tangible* (kualitas pelayanan)

Yang berkaitan dengan bagian bukti sekolah yang diharapkan bisa mendukung pendidikan. Pelayanan *tangible* ialah keahlian dengan berikansarana fisik sekolah dan peralatan sekolah yang mencukupi. Paling utama dalam penyediaan sarana digital sebagai pendidikan untuk belajar online.

2. *Assurance* (kepastian)

Penjaminan mutu kepada siswa atau perilaku guru yang menanamkan rasa percaya diri dalam proses belajar mengajar yang berkaitan dengan kompetensi guru yang handal dapat dicapai dengan membantu siswa yang mengalami kesulitan dalam belajar jaringan.

3. *Empathy* (empati)

Disini dilihat guru merupakan patokan baik bagi siswa melalui sikap contoh perilaku mereka kepada orang lain. Memperhatikan setiap individu siswa adalah pelayanan yang baik. Menjadi guru dan juga penasihat yang baik adalah dua hal.

4. *Reliability* (kehandalan)

Yang dapat berkelanjutan jika sekolah menyediakan fasilitas pelayanan yang memadai. Serta tidak hanya berhubungan dengan keahlian seorang guru dalam pembelajaran kurikulum dan pengetahuan media belajar dengan berbagai aplikasi yang digunakan oleh sekolah.

5. *Responsifeness* (daya tanggap)

Kesediaan pemimpin serta guru sekolah dalam mencermati, menjawab

serta menanggulangi perkara siswa tentang permasalahan belajar, mengajar, maupun individu yang bisa membatasi dalam pemfokusan ketika belajar.

d. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa

Terdapat sebagian aspek pengaruhi sehingga muncullah rasa puas ataupun tidak. Dan faktornya ialah :

- **Kualitas Produk**

Pelanggan hendak merasa bahagia dan senang apabila produk yang digunakan bermutu serta sinkron dengan apa yang mereka perlukan.

- **Kualitas pelayanan atau jasa**

Pelanggan hendak merasa puas serta bahagia apabila diberi pelayanan yang cocok bagi harapan pelanggan. Pelayanan yang baik serta memuaskan hendak membagikan kesan yang baik untuk siswa serta untuk memberikan dampak yang baik bagi sekolah secara tidak langsung siswa akan mempromosikan kepada lingkungan karna pelayanan yang memuaskan.

- **Emosi**

Pelanggana akan merasa puas dan bangga terhadap pelayanan, dan merasa orang lain sangat kagum bila memakai produk dengan merek tertentu serta cenderung mempunyai taraf yang lebih besar.

- **Harga**

Produk yang mempunyai mutu yang sama namun memutuskan harga yang lumayan murah hendak membagikan nilai yang lebih besar kepada pelanggan. Dalam perihal ini orang tua hendak royal dalam menghasilkan

uang untuk memperoleh service yang baik.

- **Biaya**

Konsumen yang tidak butuh menghasilkan bayaran bonus ataupun tidak butuh membuang waktu buat menerima sesuatu terhadap produk jasa tadi. Hingga jumlah bayaran yang ditetapkan totalitas dalam memperoleh dan megenakan benda maupun jasa tersebut.

2.1.5. Persepsi

Menurut Kotler dalam Fentri (2017), persepsi adalah seseorang personal menafsirkan, mengorganisasikan, dan memilih masukan-masukan informasi demi menciptakan suatu ilustrasi yang bermakna tentang dunia.

2.1.6. Harapan (Ekspektasi)

Harapan ialah masukkan atas kemauan pengguna jasa, contohnya perasaan mereka mengenai yang semestinya diusulkan oleh penyedia jasa lebih berasal apa yang sesungguhnya akan ditawarkan sang penyedia jasa tersebut.

Harapan dan persepsi suatu produk atau jasa dapat diukur ,akibatnya pihak pemberi pelayanan memahami apa yang dibutuhkan pelanggan. Metode dalam penelitian ini memakai metode survei. Dilakukan menggunakan langkah berikut:

- a. Secara langsung dilakukan pengukuran melalui wawancara menggunakan informasi lapangan.
- b. Kuesioner berisikan masalah-masalah dengan memakai skala ordinal dengan harapan serta kinerja yang terpaut.

- c. Responden dimohon memperkirakan sebanyak apa harapan mereka terhadap atribut tersebut.
- d. Responden dimohon merengkingkan elemen ataupun atribut penawaran dari pertanyaan masalah yang bersumber derajat kepentingan tiap elemen serta seberapa bagus kinerja di tiap elemen.

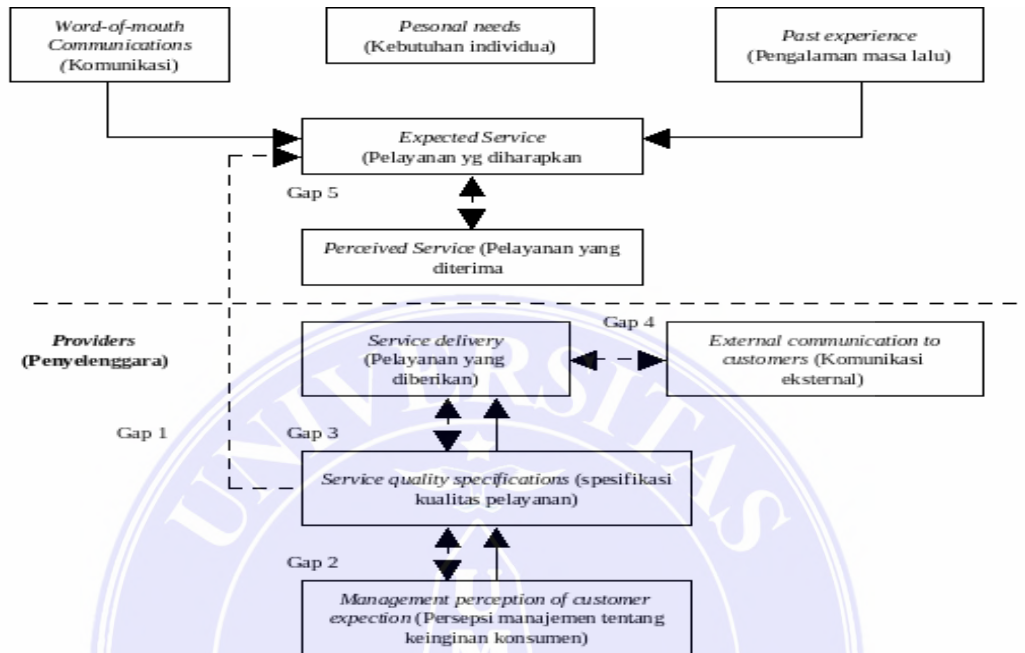
2.1.7. Model Service Quality (Servqual)

Servqual ialah tata cara yang dipergunakan untuk menilai mutu layanan dari atribut tiap-tiap ukuran, sebagai akibatnya akan memperoleh persepsi konsumen terhadap pelayanan yang telah diterimanya berbeda dengan harapan yang akan diterimanya. Metode mengukur mutu pelayanan dari dimensi tiap-tiap ukuran, sehingga diperoleh nilai gap yaitu selisih antara persepsi pemakai terhadap pelayanan yang diterima dan pelayanan yang ingin diterima pemakai. Beberapa pendapat para pakar tentang konsep *Servqual* tadi, diantaranya :

- a. Dalam bukunya Chistoper Lovelock "*Product Plus: How Product + Service = Competitive Advantage*", tentang bagaimana sesuatu yang dapat memberikan manfaat bagi perusahaan dalam mendapatkan profit (keuntungan).
- b. Lovelock menggambarkan titi rawan dalam pelayanan ke dalamn diagram kelopak-kelopak sebuah bunga yang terdiri dari: *informantion* (informasi), *consultation* (konsultasi), *ordertaking* (keyakinan), *hospitality* (keramah tamahan), *caretaking* (perawatan), *exceptions*, *billing*, dan *payment*.

Metode *servqual* memiliki dua perspektif yaitu perspektif internal dan perspektif eksternal. Perspektif internal digunakan untuk dirasakan konsumen,

memahami apa yang diharapkan konsumen, dan kepuasan konsumen. Untuk mengukur pespektif internal yang bebas kesalahan (*zero defect*) yang berhubungan dengan kualitas pelayanan digunakan metode *six sigma*.



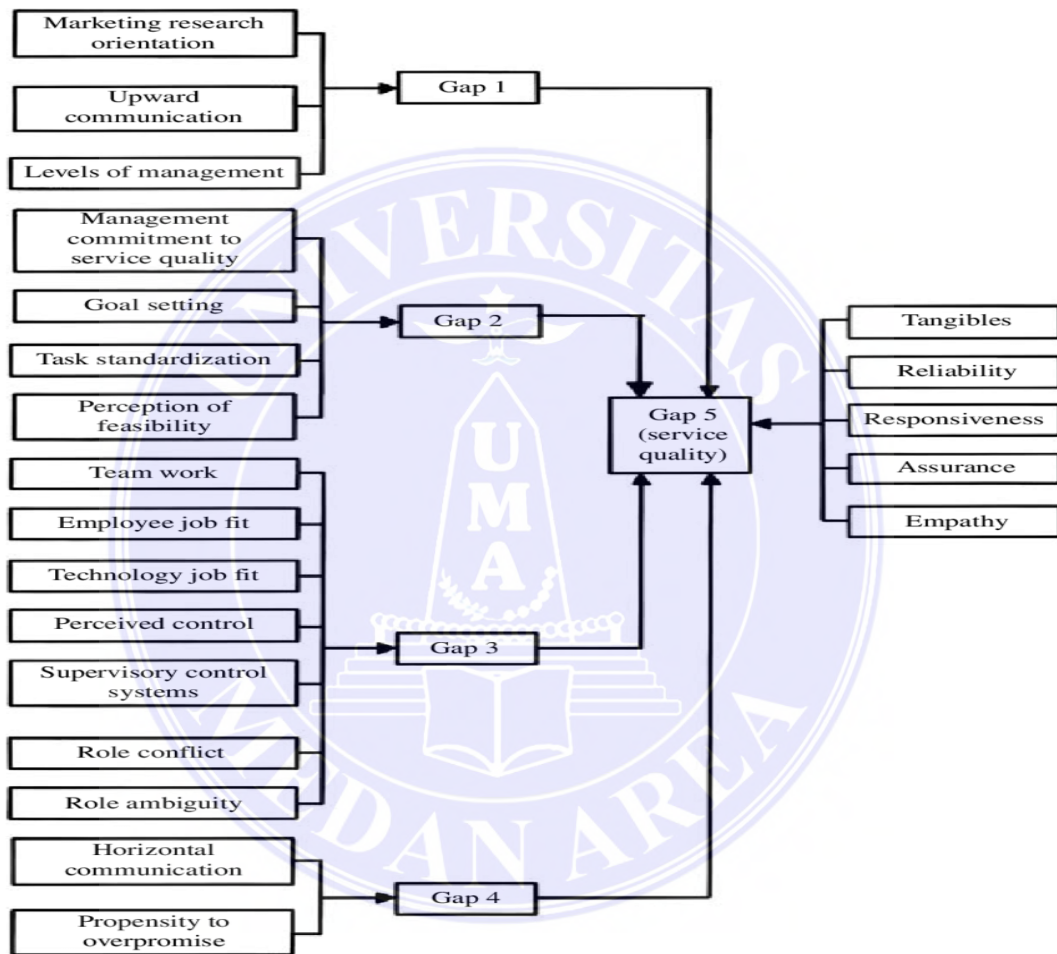
Gambar 2.1. Model Konseptual Serqual

Ada pula 5 gap yg dimaksud pada gambar 2.1 di atas artinya sebagai berikut :

- Gap 1 : perbandingan antara realitas pelanggan dengan apa yang dibenak/komentar manajemen menimpa ekspetasi pelanggan.
- Gap 2 : perbedaan antara apa yang menjadi pikiran/pendapat manajemen mengenai kenyataan pelanggan dengan translasi dari realitas pelanggan tadi menjadi spesifikasi serta desain mutu layanan.
- Gap 3 : perbandingan antara spesifikasi/standar mutu layanan dengan layanan aktual yang diberikan kepada pelanggan.
- Gap 4: perbandingan antara layanan aktual yang diberikan kepada pelanggan dengan kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan/ penyedia jasa.

e. Gap 5 (Customer Gap) : perbandingan antara harapan/ekspektasi.

Pengembangan Gap Model yang dikemukakan Zeithaml, Berry dan Parasuraman, selanjutnya dikembangkan menggunakan faktor-faktor pemicu gap 1 sampai dengan gap 4, sedangkan gap 5 merupakan totalitas dari gap-gap yang ada pada gambar 2.2 *extended model of service quality* berikut adalah penjabarannya :



Gambar 2.2. extendeds models of servicesqualitys

Pada table 2.2 dibawah terdapat contoh model rangkuman evaluasi terhadap mutu layanan.

Tabel 2.1. Contoh penelitian konsumen terhadap kualitas layanan restoran dahlia parsuruan.

Dimensi	rata-rata persepsi	rata-rata skor harapan	Gap	Kesimpulan
<i>Tangibles</i>	3.8	4.2	-0.46	Tidak berkualitas dan memuaskan
<i>Reliability</i>	3.6	4.3	-0.61	Tidak berkualitas dan memuaskan
<i>Responsiveness</i>	3.7	4.1	-0.43	Tidak berkualitas dan memuaskan
<i>Assurance</i>	3.7	4.4	-0.66	Tidak berkualitas dan memuaskan
<i>Empathy</i>	3.7	4.1	-0.37	Tidak berkualitas dan memuaskan
Rata-rata	3.76	4.27	-0.52	Tidak berkualitas dan memuaskan

Dapat terlihat pada table 2.2 diatas menjelaskan bahwa semua layanan tidak berkualitas serta tidak memuaskan. Jadi dapat disimpulkan semua dimensi layanan mesti diperbaiki dengan memprioritaskan pelayanan yang sangat jelek diantaranya *tangibles*, *reliability*, *Responsiveness*, *assurance*, serta *empathy*.

$$\text{Persepsi} - \text{Harapan} = \text{Gap}$$

Selisih antara persepsi dengan harapan disebut dengan “gap” atau kesenjangan kualitas layanan, yang dirumuskan sebagai berikut:

Keterangan :

- Jika gap positif (persepsi > harapan) = “surprise” dan memuaskan.
- Jika gap nol (persepsi = harapan), = berkualitas dan memuaskan.
- Jika gap negatif (persepsi < harapan), = berkualitas dan tidak memuaskan.

Instrumen yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah kuesioner dengan menggunakan skala likert. Macam-macam skala likert yaitu pada tabel 2.3 dibawah:

Tabel 2.2. Skala Likert

Skala 1-7	skala 1-5	skala 1-4
7 = sangat setuju	5 = sangat setuju	4 = sangat setuju
6 = setuju	4 = setuju	3 = setuju
5 = cukup setuju	3 = ragu-ragu	2 = tidak setuju
		1= sangat tidak setuju
4 = ragu-ragu	2 = tidak setuju	
3 = kurang setuju	1 = sangat tidak setuju	
2 = tidak setuju		
1= sangat tidak setuju		

2.1.8. *Customer Satisfaction Index*

CSI artinya analisis kuantitatif berupa persentase pelanggan yang senang pada suatu survei kepuasan pelanggan (Budhi dan Sumiari.2017:26). CSI digunakan buat menjelaskan kepuasan pelanggan digambarkan dengan memandang serta mengetahui tingkat kepentingan pelayanan dan atribut produk.

Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) ialah analisis kuantitatif berupa persentase pengguna yang senang dalam suatu survei kepuasan pengguna Interpretasi nilai CSI dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.3 Indeks Kepuasan Pengguna (IKP)

Angka indeks	Interprestasi
$X \leq 64\%$	<i>Very poor</i>
$64\% < X \leq 71\%$	<i>Poor</i>
$71\% < X \leq 77\%$	<i>Cause for concern</i>
$77\% < X \leq 80\%$	<i>Borderline</i>
$80\% < X \leq 84\%$	<i>Good</i>
$84\% < X \leq 87\%$	<i>Very Good</i>
$87\% < X$	<i>Excelent</i>

Keterangan :X : Angka indeks kepuasan pelanggan

Menurut Bhote perhitungan keseluruhan IKP menurut Bhote dilihat pada tabel 2.4. Nilai rata-rata pada kolom kepentingan (I) dijumlahkan diperolehlah Y serta hasil kali I dengan P pada kolom skor (S) dijumlahkan dan diperolehlah T. IKP diperoleh dari perhitungan $(T/5Y) \times 100\%$.

Nilai 5 adalah nilai maksimum yang dipergunakan pada pengukuran skala. IKP dihitung dengan rumus:

$$CSI = \frac{T}{5 \times Y} \times 100 \%$$

Nilai maksimum IKP adalah 100% Nilai IKP 50% atau lebih rendah mengartikan kinerja pelayanan yang kurang baik. Nilai IKP 80% atau lebih tinggi mengindikasikan pengguna merasa puas terhadap kinerja pelayanan.

2.1.9. Uji Validitas

Uji validitas adalah alat yang digunakan untuk menguji sebesar mana ketepatan atau kebenaran suatu instrument sebagai alat ukur variabel sebuah penelitian. Pengujian ini dilakukan supaya hasil jawaban kuesioner yang diberikan kepada responden benar-benar cocok untuk digunakan dalam penelitian ini. Jika alat ukur valid atau benar maka hasil pengukuran pun pasti akan benar, di instrumen validitas membahas suatu alat ukur yang digunakan memang benar telah mengukur apa yang ingin diukur.

Pengujian hasil valid r hitung lebih besar dari pada r tabel dihitung menggunakan rumus:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \dots (2.1)$$

Keterangan:

- r_{xy} : Koefisien korelasi product moment
 N : Jumlah Subyek X : Skor item
 Y : Skor total
 $\sum X$: Jumlah skor item
 $\sum Y$: Jumlah skor total
 $\sum X^2$: Jumlah kuadrat skor item
 $\sum Y^2$: Jumlah kuadrat skor total Perhitungan. Tingkat signifikans (α):
 α = 0,10
 r tabel = 0,235

2.1.10. Uji Reliabilitas

Pengujian yang berdasarkan pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi disebut uji reliabilitas. Uji reliabilitas ini digunakan untuk melihat kesesuaian dari sebuah kuesioner yang dikerjakan oleh responden pada waktu atau kesempatan yang berbeda dan dengan kuesioner yang sama. Reliabilitas suatu pengukuran menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut dilakukan secara bebas dari kata error dan baik, sehingga data hasil pengukuran tersebut konsisten meskipun dalam waktu yang berbeda. Dengan rumus sebagai berikut :

$$\alpha = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(\frac{S^2_j}{S^2_x} \right) \dots\dots (2.2)$$

Sumber : (Nurdiyanti, 2010)

Keterangan:

- r_{xy} : Koefisien korelasi product moment
 N : Jumlah Subyek X : Skor item
 Y : Skor total
 $\sum X$: Jumlah skor item
 $\sum Y$: Jumlah skor total
 $\sum X^2$: Jumlah kuadrat skor item
 $\sum Y^2$: Jumlah kuadrat skor total Perhitungan tingkat signifikans
 $(\alpha) = 0,10$
 r_{tabel} : 0,235

2.1.11. Diagram *Fishbone*

Diagram tulang ikan (*fishbone* diagram) atau diagram sebab akibat (*Cause and Effect Diagram*) merupakan tata cara untuk menganalisis sesuatu pemicu dari suatu keadaan ataupun permasalahan yang terjalin. Diagram ini diklaim memakai diagram tulang ikan (*fishbone* diagram).

Diagram ini diperkenalkan awal kali oleh Prof. Kaoru Ishikawa (Tokyo University) di tahun 1943 Diagram tersebut bisa digunakan untuk menganalisa serta menciptakan bagian-bagian yang mempengaruhi secara signifikan didalam karakteristik.

Adapun manfaat dari metode *Fishbone* Diagram ini digunakan untuk :

1. Dapat mengenai akar pemicu sesuatu permasalahan
2. Memproleh pemikiran baru serta bisa membagikan solusi untuk pemecahaan suatu masalah yang terjadi.
3. Membantu dalam penyelidikan dan pencarian kenyataan lebih lanjut

Fungsi dasar diagram *Fishbone* (Tulang Ikan) / *Cause and Effect* (sebab dan akibat)/ Ishikawa adalah sebagai alat untuk mengidentifikasi penyebab yang kerap timbul asal sesuatu dampak khusus dan setelah itu memisahkan pangkal penyebabnya.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian metode survei. Metode survei adalah penelitian yang menggunakan angket sebagai alat dalam penelitian yang dilakukan pada populasi kecil ataupun besar, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa terbatas pada objek yang diteliti saja, jadi tidak berlaku secara umum (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang mana penelitian ini menggunakan angka dari pengumpulan data hasil dari kuisioner.

3.2. Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.2.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di SMA Negeri 1 Air Putih, jln Syarifuddin No 50 Indrapura Air Putih Kabupaten Batu Bara, Sumatra Utara 21256.

3.2.2. Jadwal Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan mulai pada bulan juni 2021 - Juli 2021.

3.3. Sumber Data dan Instrumen Penelitian

3.3.1. Sumber Data

1. Data Primer

Cara pengambilannya adalah mengambil langsung kepada sekolah SMA Negeri 1 Air Putih. Data ini diperoleh melalui wawancara dan koesioner

2. Data Sekunder

Data yang di peroleh dari referensi berkaitan data perusahaan dan sebagainya. Yang di pergunakan sebagai bahan dan petunjuk dalam pembuatan laporan skripsi.

3.4. Pengumpulan Data

Pengumpulan penelitian data ini dilakukan dengan cara:

a. Studi Pustaka

Penelitian kepustakaan dilakukan dengan tujuan menguasai teori-teori dan gagasan-gagasan yang akan diteliti, dengan bantuan mengambil dan membaca bahan-bahan yang ada, misalnya laporan klinis, tulisan klinis dan literatur sebagai cara untuk digunakan sebagai referensi.

b. Penelitian lapangan

Pada penelitian ini dilakukan dengan cara pengamatan langsung di sekolah SMA Negeri 1 Air Putih. Data yang diinginkan didapatkan dengan cara:

1) Observasi

Dalam penelitian ini melakukan pengamatan langsung terhadap pembelajaran di SMA Negeri 1 Air Putih, serta melakukan list-list pertanyaan dan pernyataan untuk disebarakan kepada Responden.

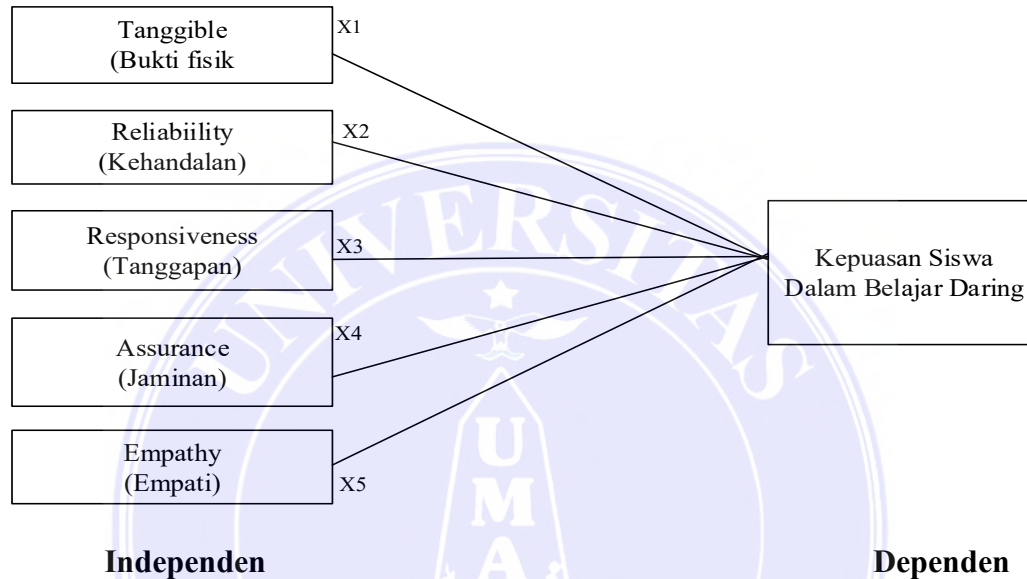
2) Kuesioner

Mengajukan pertanyaan secara langsung yang diberikan kepada

Siswa SMA Negeri 1 Air Putih yang berlistkan daftar pertanyaan atau pernyataan untuk diisi yang terkait dalam proses belajar *daring*.

3.5. Metode Penelitian

3.5.1. Kerangka Konsep Berfikir



Gambar 3.1 Kerangka Berfikir

3.6. Pengujian Alat Ukur

Dilakukan dengan langka-langkah :

a. Pengambilan Data Kuesioner

Dalam pengambilan data kuesioner, langkah setelahnya yaitu melakukan pengambilan data dengan memberikan kuesioner kepada para siswa melalui WA grup dengan jumlah responden ditentukan dengan metode Slovin dengan batas toleransi kesalahan yang ditetapkan adalah 10%. Dengan rumus :

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

b. Uji Validitas

Terdapat uji validitas bisa diketahui keakuratan dari persoalan tiap-tiap kuesioner yang disebarakan lewat WA group serta dilanjutkan uji validitas. Dalam mengukur validitas digunakan dalam bentuk perangkat lunak SPSS. Uji validitas dicoba menggunakan metode mengkorelasikan tiap nilai pada sebuah persoalan dengan seluruh total nilai pertanyaan.

c. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas mempunyai tujuan untuk mengenali tingkatan reliabilitas dari tiap-tiap pertanyaan pada kuesioner. Dari jawaban seorang terhadap pertanyaan tersebut akan konsisten dan stabil apabila sudah dikatakan reliabilitas dan tidak berubah-ubah.

3.8. Pengolahan Data *Service Quality*

Cara dalam menghitung pengolahan data dengan menggunakan metode service quality :

a. Menghitung Mean Persepsi/ kepentingan dan Harapan/ kepuasan

Menghitung rata-rata (*mean*) untuk setiap atribut pertanyaan yang diukur.

Pengolahan bisa dicoba dengan merata-rata kan *score* dari masing-masing atribut dari persepsi dan harapan siswa terhadap pembelajaran daring.

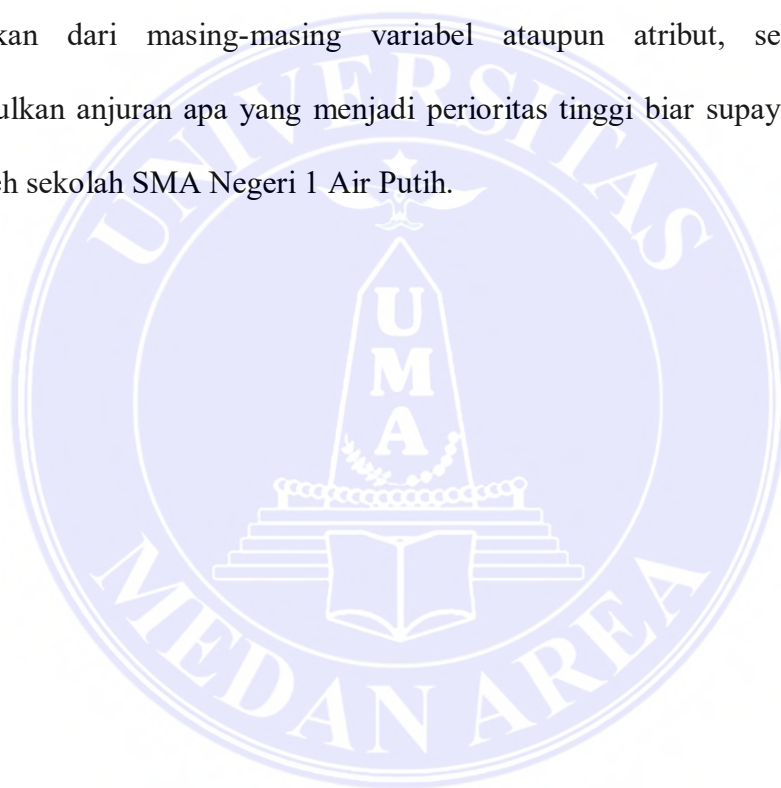
b. Penghitungan *Service Quality (Gap)*

Menghitung nilai kesenjangan dengan mengurangkan nilai rata-rata anggapan actual dengan nilai rata-rata harapan responden.

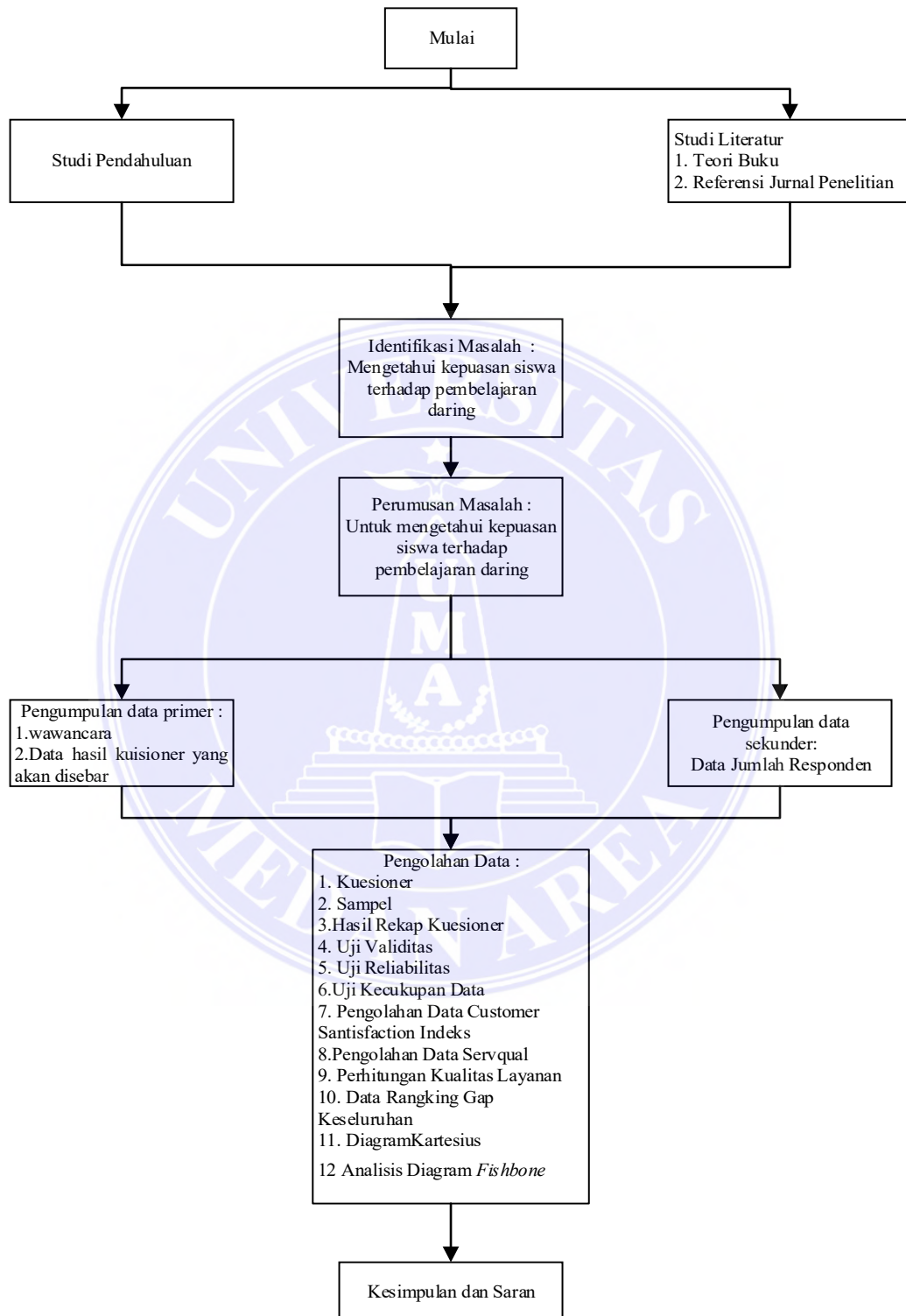
Nilai *servqual* = (rata-rata persepsi) –(rata-rata harapan)

1..9. Analisis Data *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Service Quality*

Sesudah mengetahui berapa sampel yang digunakan, responden, uji validitas dan reliabilitas telah menerima bobot buat masing-masing variable mutu, berikutnya dicoba analisis terhadap data *customer satisfaction index* (CSI) dan *service quality* (Servqual). Hal yang selanjutnya adalah memakai metode menganalisa tingkatan kepuasan siswa kemudian selanjutnya dengan gap yang dihasilkan dari masing-masing variabel ataupun atribut, sehingga dapat disimpulkan anjuran apa yang menjadi prioritas tinggi biar supaya ditingkatkan lagi oleh sekolah SMA Negeri 1 Air Putih.



3.10. Diagram Alir Penelitian



Gambar 3.2. Diagram Alir Penelitian

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dapat disimpulkan bahwa dari pembahasan yang peneliti lakukan di SMA Negeri 1 Air putih adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas pembelajaran melakukannya dengan metode *customer satisfaction index* (CSI) dengan persentase 45,90 % disimpulkan bahwa nilai tersebut masuk dalam kriteria lebih rendah, yang berarti pelaksanaan belajar dalam jaringan yang dilaksanakan dapat dikatakan tidak memuaskan, sehingga perlu mendapatkan perhatian untuk dilakukan perbaikan dan pengembangan oleh sekolah SMA Negeri 1 Air Putih. Terdapat beberapa tingkat kualitas yang diberikan belum ada yang mendekati $Q=1$ atau $Q>1$, maka kualitas pelayanan pembelajaran daring di SMA Negeri 1 Air Putih dapat dikatakan belum baik atau belum memuaskan.
2. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan metode *service quality* terlihat semua nilai gap menunjukkan *negative* Antara lain : *tangibles* (-2.105), *responsiveness* (-1.575), *reliability* (-2.046), *assurance* (-2.229) dan *empathy* (-2.183).
3. Berdasarkan data yang diperoleh dalam penelitian terlihat atribut yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan pembelajaran daring di SMA Negeri 1 Air Putih yaitu atribut yang terdapat pada kuadran A untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu:

- a) Kemampuan guru dalam memberi dan menjelaskan materi saat mengajar dalam jaringan. (*Reliability*).

Langkah perbaikan kedepannya adalah sebaiknya guru menjelaskan pelajaran dengan membuat video mengajar sendiri di ruang kelas agar pembelajaran lebih mudah di pahami oleh siswa.

- b) Kemampuan guru dalam menggunakan media *online* yang tersedia. (*Reliability*).

Langkah perbaikan kedepannya adalah dengan memberikan kelas tambahan untuk guru dan siswa dalam penggunaan media baru seperti pembuatan e-learning sendiri.

- c) Efektivitas penyampaian materi pembelajaran dalam jaringan (*Reliability*).

Langkah perbaikan selanjutnya adalah dengan menambahkan media belajar seperti *Cloudx* agar siswa mengerti pembelajaran yang di sampaikan guru.

- d) Tanggung jawab guru saat mengajar dalam jaringan (*Reliability*).

Langkah perbaikan selanjutnya adalah guru harus memperhatikan saran dan prasarana siswa, ketika terjadi kendala sinyal sebaiknya guru membuat plan B bagi siswa, agar siswa tidak terkendala dalam jaringan.

- e) Performa dan penampilan guru saat mengajar (*Tangibles*).

Langkah perbaikan selanjutnya adalah dengan performa dan penampilan guru yang menarik saat mengajar, membuat siswa lebih semangat belajar dan lebih mengerti.

- f) Ketersediaan sarana dan prasarana media belajar dalam jaringan (*Tangibles*).

Langkah perbaikannya adalah guru-guru harus lebih memperhatikan sarana dan prasarana siswa, apakah siswa dapat menggunakan media tersebut ataukah tidak. Dan memfasilitaskan siswa seperti pemberian paket lebih kepada siswa, dan membuat media pembelajaran lain.

- g) Guru dapat menggunakan media yang tersedia secara mahir (*Assurance*).

Langkah perbaikan selanjutnya adalah dengan memberikan kelas pembelajaran bagaimana cara penggunaan media yang baik.

- h) Siswa dapat memahami materi yang di sampaikan guru (*Assurance*).

Langkah perbaikan selanjutnya adalah dengan siswa sebaiknya lebih cermat dalam memahami pembelajaran yang diberi oleh guru. Mencari referensi baru sebagai perbandingan pembelajaran yang di beri oleh guru.

- i) Proses belajar dan mengajar nyata terjadi sama seperti saat belajar tatap muka (*Assurance*).

Langkah perbaikan selanjutnya adalah guru sebaiknya lebih efektif tidak membedakan cara belajar nyata dengan belajar online.

- j) Peraturan belajar mengajar terlaksana dengan baik (*Assurance*).

Langkah perbaikan selanjutnya adalah guru lebih peka dan respon kepada siswa ketika terjadi masalah. Agar siswa taat terhadap peraturan yang di tetapkan oleh sekolah.

- k) Guru dapat menerima kritik dan saran dari siswa (*Empathy*).

Langkah perbaikan selanjutnya adalah dengan sebaiknya guru dapat menerima kritik dan saran dari siswa. Agar kinerja guru lebih efektif ketika proses belajar dalam jaringan.

- l) Guru mampu memahami dan memberi solusi kepada siswa saat terjadi kendala saat proses belajar mengajar dalam jaringan (*Empathy*).

Langkah perbaikan selanjutnya adalah dengan memberikan setiap solusi perbaikan dengan cara belajar secara pribadi atau dengan tatap muka dengan cara datang ke rumah guru atau belajar di tempat lainnya.

- m) Kemudahan dalam menghubungi guru (*Empathy*).

Perbaikan selanjutnya adalah sebaiknya guru membalas chat *whatsapp* dan komentar siswa dengan baik dan cepat. Dan memberikan nomor *handphone* ke siswa jika guru tidak bisa di hubungi.

- n) Respon guru saat menerima keluhan siswa saat proses belajar dalam jaringan berlangsung (*Empathy*).

Perbaikan selanjutnya adalah dengan ketersediaan guru dalam menerima keluhan siswa dan merespon baik setiap masukkan atau keluhan siswa.

5.2. Saran

Berikut terdapat beberapa saran yang direkomendasikan untuk sekolah SMA Negeri 1 Air putih sebagai Tindakan perbaikan kedepannya, antara lain :

- a) Diharapkan guru dapat lebih meningkatkan lagi kualitas dalam belajar *daring*, penggunaan media belajar dan informasi dalam pembelajaran sehingga dapat menimbulkan kepuasan dalam belajar belajar.
- b) Kepala sekolah sebaiknya mengevaluasi peninjauan kompetensi guru dan professional guru dalam menguasai penggunaan teknologi. Kemudian fasilitas ditingkatkan Kembali agar siswa dan guru nyaman dalam belajar *daring*.
- c) Membuat aplikasi *daring* sendiri yang lebih mudah, lengkap dan efektif sehingga proses belajar mengajar tidak terhambat.
- d) Pelaksanaan perbaikan kedepannya harus lebih lagi di pantau dan di evaluasi secara efektif, agar kepuasan siswa dan guru sama-sama terpenuhi dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, R. H. S (2020) Dampak Covid-19 Pada Pendidikan Di Indonesia: Sekolah Keterampilan , dan Proses Pembelajaran. *Jurnal Sosial Dan Budaya* -17 (5)
- Carolina, I., Supriyatna, A., & Puspitasari, D. (2020, July). Analisa Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Perkuliahan Daring Pada Era Pandemi Covid 19. In *Prosiding Seminar Nasional Riset Information Science (SENARIS)* (Vol. 2, pp. 342-347).
- Dewi, W.A.F.(2020) Dampak Covid-19 Terhadap Implementasi Pembelajaran Daring Di Sekolah Dasar. *Edukatif : Jurnal Ilmu Pendidikan*. Vol 2 Nomor 1, hlm 55-61
- Gilang iriandika wira yakti. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode Customer Satisfaction Indeks dan Service Quality (studi kasus di amayasuites hotel yogyakarta).
- Haryati Siti (2020). Kepuasan Belajar Siswa Dimasa Pandemi Covid 19 Ditinjau Dari Kompetensi Profesional Guru Dan Fasilitas Belajar. *Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Universitas Pancasakti Tegal*.
- Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia (2020). Surat Edaran Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 35952/MPK.A/HK/2020.
- Lodhita, H. E., Santoso, I., dan Anggarini, S. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode IPA dan CSI Pada Toko Oen, Malang. *Jurnal Teknologi Industri Pertanian, Universitas Brawijaya*.
- Nurrohim, N. (2020). Analisis Kepuasan Siswa Kelas IX Sekolah Menengah Pertama Terhadap Pembelajaran Daring Mata Pelajaran PJOK Pada Masa Pandemi Covid-19 Kecamatan Purwanegara 2020. *JPAS: Journal of Physical Activity and Sports*, 1(1), 133-146.
- Priyastuti, M. T., & Suhadi, S. (2020). Kepuasan Mahasiswa terhadap Pembelajaran Daring Selama Pandemi Covid-19. *Journal of Language and Health*, 1(2), 49-56.
- Sugiyono (2013). *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sukaria Sinulingga, 2008, *Pengantar Teknik Industri* : Graha Ilmu, Yogyakarta.

Utari, Y. D. (2021). *Analisa Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta Terhadap Kualitas Pelaksanaan Kuliah Daring dengan Metode Servqual, Customer Satisfaction Index, dan Importance Performance Analysis (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).*



KUESIONER

TINGKAT KEPENTINGAN DAN KEPUASAAN SISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BELAJAR DARING DI SMA NEGERI 1 AIR PUTIH

Saya mahasiswa Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Medan Area. Dalam hal ini saya sedang melakukan penelitian Tugas Akhir. Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan siswa terhadap pembelajaran daring dengan memberi tanda (√).

Atas bantuan, kesediaan waktu dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Profil Responden

1. **Nama** :
2. **Kelas** :
3. **Jurusan** :

Keterangan Jawaban :

<u>Harapan</u> <u>(Kepentingan)</u>			<u>Kepuasan</u> <u>(Persepsi)</u>		
Sangat Penting	=	5	Sangat Puas	=	5
Penting	=	4	Puas	=	4
Cukup Penting	=	3	Cukup Puas	=	3
Tidak Penting	=	2	Tidak Puas	=	2
Sangat Tidak Penting	=	1	Sangat Tidak Puas	=	1

		Harapan					Persepsi				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Responsiveness (Daya Tanggap)											
1	Kecepatan guru dalam merespon pertanyaan/keluhan mahasiswa.										
2	Ketepatan guru dalam memulai dan mengakhiri proses belajar mengajar online										
3	Ketanggapan/kesediaan guru memberi solusi saat terjadi kendala dalam proses belajar dalam Jaringan										
4	Kesigapan guru saat mengajar dalam jaringan										
Reliability (Kehandalan)											
5	Kemampuan guru dalam memberi dan menjelaskan materi saat mengajar dalam jaringan										
6	Kemampuan guru dalam menggunakan media online yang tersedia.										
7	Efektivitas penyampaian materi pembelajaran dalam jaringan										
8	Tanggung jawab guru saat mengajar dalam Jaringan										
Tangibles (Penampilan Fisik)											
9	Media yang digunakan saat belajar dalam jaringan memadai dan efektif										
10	Performa dan penampilan guru saat mengajar										
11	Ketersediaan sarana dan prasarana media belajar dalam jaringan										
12	Akses clasroom yang disediakan sekolah cepat dan efektif										
Assurance (Jaminan)											
13	Guru dapat menggunakan media yang tersedia secara mahir.										

14	Siswa dapat memahami materi yang di sampaikan guru																			
15	Proses belajar dan mengajar nyata terjadi sama seperti saat belajar tatap muka.																			
16	Peraturan belajar mengajar terlaksana dengan baik.																			
Empathy (Empati)																				
17	Guru dapat menerima kritik dan saran dari siswa.																			
18	Guru mampu memahami dan memberi solusikepada siwa saat terjadi kendala saat proses belajar mengajar dalam jaringan.																			
19	Kemudahan dalam menghubungi guru.																			
20	Respon guru saat menerima keluhan siswa saat proses belajar dalam jaringan berlangsung.																			

KUISIONER

TINGKAT KEPENTINGAN DAN KEPUASAAN SISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BELAJAR DARING DI SMA NEGERI 1 AIR PUTIH

Profil Responden

1. Nama :
2. Kelas :
3. Jurusan :
 - IPS
 - IPA
 - Bahasa

Keterangan Jawaban:

Harapan (Kepentingan)

- Sangat Penting** =5
Penting =4
Cukup Penting =3
Tidak Penting =2
Sangat Tidak Penting=1

Kepuasan(Persepsi)

- Sangat puas** =5
puas =4
Cukup Puas =3
Tidak Puas =2
Sangat Tidak Puas =1

1. a. Kecepatan guru dalam merespon pertanyaan/keluhan mahasiswa.
(Harapan/kepentingan anda)
Tandai satu oval saja
 - 1 (sangat tidak penting)
 - 2 (tidak penting)
 - 3(cukup penting)
 - 4 (penting)
 - 5 (sangat penting)
2. b. Kecepatan guru dalam merespon pertanyaan/keluhan mahasiswa.
(kepuasan/persepsi anda)
Tandai satu oval saja
 - 1 (sangat tidak puas)
 - 2 (tidak puas)
 - 3(cukup puas)
 - 4 (puas)
 - 5 (sangat puas)
3. a. Ketepatan guru dalam memulai dan mengakhiri proses belajar daring
(Harapan/kepentingan anda)
Tandai satu oval saja
 - 1 (sangat tidak penting)
 - 2 (tidak penting)
 - 3(cukup penting)
 - 4 (penting)
 - 5 (sangat penting)
4. b. Ketepatan guru dalam memulai dan mengakhiri proses belajar daring
(kepuasan/persepsi anda)
Tandai satu oval saja
 - 1 (sangat tidak puas)

- 2 (tidak puas)
 - 3(cukup puas)
 - 4 (puas)
 - 5 (sangat puas)
5. a. Ketanggapan/kesediaan guru memberi solusi saat terjadi kendala dalam proses belajar daring (Harapan/kepentingan anda)
Tandai satu oval saja
- 1 (sangat tidak penting)
 - 2 (tidak penting)
 - 3(cukup penting)
 - 4 (penting)
 - 5 (sangat penting)
6. b. Ketanggapan/kesediaan guru memberi solusi saat terjadi kendala dalam proses belajar daring. (kepuasan/persepsi anda)
Tandai satu oval saja
- 1 (sangat tidak puas)
 - 2 (tidak puas)
 - 3(cukup puas)
 - 4 (puas)
 - 5 (sangat puas)
7. a. Kecepatan guru saat mengajar daring. (Harapan/kepentingan anda)
Tandai satu oval saja
- 1 (sangat tidak penting)
 - 2 (tidak penting)
 - 3(cukup penting)
 - 4 (penting)
 - 5 (sangat penting)
8. b. Kecepatan guru saat mengajar daring. (kepuasan/persepsi anda)
Tandai satu oval saja
- 1 (sangat tidak puas)
 - 2 (tidak puas)
 - 3(cukup puas)
 - 4 (puas)
 - 5 (sangat puas)
9. a. Kemampuan guru dalam memberi dan menjelaskan materi saat mengajar daring. (Harapan/kepentingan anda)
Tandai satu oval saja
- 1 (sangat tidak penting)
 - 2 (tidak penting)
 - 3(cukup penting)
 - 4 (penting)
 - 5 (sangat penting)
10. b. Kemampuan guru dalam memberi dan menjelaskan materi saat mengajar daring. (kepuasan/persepsi anda)
Tandai satu oval saja
- 1 (sangat tidak puas)
 - 2 (tidak puas)
 - 3(cukup puas)
 - 4 (puas)
 - 5 (sangat puas)

11. a. Kemampuan guru dalam menggunakan media online yang tersedia.
(Harapan/kepentingan anda)

Tandai satu oval saja

- 1 (sangat tidak penting)
- 2 (tidak penting)
- 3(cukup penting)
- 4 (penting)
- 5 (sangat penting)

12. b. Kemampuan guru dalam menggunakan media online yang tersedia.
(kepuasan/persepsi anda)

Tandai satu oval saja

- 1 (sangat tidak puas)
- 2 (tidak puas)
- 3(cukup puas)
- 4 (puas)
- 5 (sangat puas)

13. a. Efektivitas penyampaian materi pembelajaran dalam jaringan.
(Harapan/kepentingan anda)

Tandai satu oval saja

- 1 (sangat tidak penting)
- 2 (tidak penting)
- 3(cukup penting)
- 4 (penting)
- 5 (sangat penting)

14. b. Efektivitas penyampaian materi pembelajaran dalam jaringan.
(kepuasan/persepsi anda)

Tandai satu oval saja

- 1 (sangat tidak puas)
- 2 (tidak puas)
- 3(cukup puas)
- 4 (puas)
- 5 (sangat puas)

15. a. Tanggung jawab guru saat mengajar dalam jaringan.
Harapan/kepentingan anda)

Tandai satu oval saja

- 1 (sangat tidak penting)
- 2 (tidak penting)
- 3(cukup penting)
- 4 (penting)
- 5 (sangat penting)

16. b. Tanggung jawab guru saat mengajar dalam jaringan.
(kepuasan/persepsi anda)

Tandai satu oval saja

- 1 (sangat tidak puas)
- 2 (tidak puas)
- 3(cukup puas)
- 4 (puas)
- 5 (sangat puas)

17. a. Media yang di gunakan saat belajar dalam jaringan memadai dan efektif (Harapan/kepentingan anda)
Tandai satu oval saja
- 1 (sangat tidak penting)
 - 2 (tidak penting)
 - 3(cukup penting)
 - 4 (penting)
 - 5 (sangat penting)
18. b. Media yang di gunakan saat belajar dalam jaringan memadai dan efektif. (kepuasan/persepsi anda)
Tandai satu oval saja
- 1 (sangat tidak puas)
 - 2 (tidak puas)
 - 3(cukup puas)
 - 4 (puas)
 - 5 (sangat puas)
19. a. Performa dan penampilan Guru saat mengajar. (Harapan/kepentingan anda)
Tandai satu oval saja
- 1 (sangat tidak penting)
 - 2 (tidak penting)
 - 3(cukup penting)
 - 4 (penting)
 - 5 (sangat penting)
20. b. Performa dan penampilan Guru saat mengajar. (kepuasan/persepsi anda)
Tandai satu oval saja
- 1 (sangat tidak puas)
 - 2 (tidak puas)
 - 3(cukup puas)
 - 4 (puas)
 - 5 (sangat puas)
21. a.Ketersediaan sarana dan prasarana media belajar daring. (Harapan/kepentingan anda)
Tandai satu oval saja
- 1 (sangat tidak penting)
 - 2 (tidak penting)
 - 3(cukup penting)
 - 4 (penting)
 - 5 (sangat penting)
22. b.Ketersediaan sarana dan prasarana media belajar daring. (kepuasan/persepsi anda)
Tandai satu oval saja
- 1 (sangat tidak puas)
 - 2 (tidak puas)
 - 3(cukup puas)
 - 4 (puas)
 - 5 (sangat puas)
23. a.Akses Classroom yang disediakan sekolah cepat dan efektif (Harapan/kepentingan anda)
Tandai satu oval saja
- 1 (sangat tidak penting)
 - 2 (tidak penting)
 - 3(cukup penting)
 - 4 (penting)

- 5 (sangat penting)
24. b. Akses Classroom yang disediakan sekolah cepat dan efektif (kepuasan/persepsi anda)
Tandai satu oval saja
- 1 (sangat tidak puas)
 - 2 (tidak puas)
 - 3 (cukup puas)
 - 4 (puas)
 - 5 (sangat puas)
25. a. Guru dapat menggunakan media yang tersedia secara mahir. (Harapan/kepentingan anda)
Tandai satu oval saja
- 1 (sangat tidak penting)
 - 2 (tidak penting)
 - 3 (cukup penting)
 - 4 (penting)
 - 5 (sangat penting)
26. b. Guru dapat menggunakan media yang tersedia secara mahir (kepuasan/persepsi anda)
Tandai satu oval saja
- 1 (sangat tidak puas)
 - 2 (tidak puas)
 - 3 (cukup puas)
 - 4 (puas)
 - 5 (sangat puas)
27. a. siswa dapat memahami materi yang di sampaikan Guru (Harapan/kepentingan anda)
Tandai satu oval saja
- 1 (sangat tidak penting)
 - 2 (tidak penting)
 - 3 (cukup penting)
 - 4 (penting)
 - 5 (sangat penting)
28. b. siswa dapat memahami materi yang di sampaikan Guru (kepuasan/persepsi anda)
Tandai satu oval saja
- 1 (sangat tidak puas)
 - 2 (tidak puas)
 - 3 (cukup puas)
 - 4 (puas)
 - 5 (sangat puas)
29. a. Proses belajar dan mengajar nyata terjadi sama seperti saat belajar tatap muka. (Harapan/kepentingan anda)
Tandai satu oval saja
- 1 (sangat tidak penting)
 - 2 (tidak penting)
 - 3 (cukup penting)
 - 4 (penting)
 - 5 (sangat penting)

30. b. Proses belajar dan mengajar nyata terjadi sama seperti saat belajar tatap muka. (kepuasan/persepsi anda)
Tandai satu oval saja
- 1 (sangat tidak puas)
 - 2 (tidak puas)
 - 3(cukup puas)
 - 4 (puas)
 - 5 (sangat puas)
31. a. Peraturan belajar mengajar terlaksana dengan baik. (Harapan/kepentingan anda)
Tandai satu oval saja
- 1 (sangat tidak penting)
 - 2 (tidak penting)
 - 3(cukup penting)
 - 4 (penting)
 - 5 (sangat penting)
32. b. Peraturan belajar mengajar terlaksana dengan baik. (kepuasan/persepsi anda)
Tandai satu oval saja
- 1 (sangat tidak puas)
 - 2 (tidak puas)
 - 3(cukup puas)
 - 4 (puas)
 - 5 (sangat puas)
33. a. Guru dapat menerima kritik dan saran dari siswa. (Harapan/kepentingan anda)
Tandai satu oval saja
- 1 (sangat tidak penting)
 - 2 (tidak penting)
 - 3(cukup penting)
 - 4 (penting)
 - 5 (sangat penting)
34. b. Guru dapat menerima kritik dan saran dari siswa. (kepuasan/persepsi anda)
Tandai satu oval saja
- 1 (sangat tidak puas)
 - 2 (tidak puas)
 - 3(cukup puas)
 - 4 (puas)
 - 5 (sangat puas)
35. a. Guru mampu memahami dan memberi solusi kepada siswa saat terjadi kendala saat proses belajar mengajar daring. (Harapan/kepentingan anda)
Tandai satu oval saja
- 1 (sangat tidak penting)
 - 2 (tidak penting)
 - 3(cukup penting)
 - 4 (penting)
 - 5 (sangat penting)

36. b. Guru mampu memahami dan memberi solusi kepada siswa saat terjadi kendala saat proses belajar mengajar daring. (kepuasan/persepsi anda)

Tandai satu oval saja

- 1 (sangat tidak puas)
- 2 (tidak puas)
- 3(cukup puas)
- 4 (puas)
- 5 (sangat puas)

37. a. Kemudahan dalam menghubungi guru. (Harapan/kepentingan anda)

Tandai satu oval saja

- 1 (sangat tidak penting)
- 2 (tidak penting)
- 3(cukup penting)
- 4 (penting)
- 5 (sangat penting)

38. b. Kemudahan dalam menghubungi guru. (kepuasan/persepsi anda)

Tandai satu oval saja

- 1 (sangat tidak puas)
- 2 (tidak puas)
- 3(cukup puas)
- 4 (puas)
- 5 (sangat puas)

39. a. Respon guru saat menerima keluhan siswa saat proses belajar dalam jaringan berlangsung. (Harapan/kepentingan anda)

Tandai satu oval saja

- 1 (sangat tidak penting)
- 2 (tidak penting)
- 3(cukup penting)
- 4 (penting)
- 5 (sangat penting)

40. b. Respon guru saat menerima keluhan siswa saat proses belajar dalam jaringan berlangsung. (kepuasan/persepsi anda)

Tandai satu oval saja

- 1 (sangat tidak puas)
- 2 (tidak puas)
- 3(cukup puas)
- 4 (puas)
- 5 (sangat puas)

PERTANYAN KEPUASAN PERSEPSI

	Nama	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	Suci ramadhani	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	Fidlan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	Deborah ratihyo	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	Andhika sariati	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	Devvi amelia	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	Citra riyah karanga	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	Elis charyani agnes samudra	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	tyahida yusma lola	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	rama amalia	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	Salsabihah azzahab	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	Ara alia sanggahan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	Martina masik	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	Ria aqrahan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	Fajar labani	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	Rasda	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	Nurul ade sabila	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	Dimas wahono	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	Juwita nur azzahab	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	Ami azalira	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	Jessica andriani masik	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	Koresma bugar towar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	Widia ester bambanoran	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	Muhammad alvia	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	Pety amelia gubon	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	Yusa polipalan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

195	Shalea tsabrish	MIA	2	3	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
196	Siti nurhaliza	MIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
197	Syahril fauzi	MIA	4	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
198	Suci amanda putri	MIA	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	3
199	Suryahadi laksono	MIA	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	Tajus salim	MIA	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3
201	Toga syaipurus H	MIA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	Thiyenti shhotang	MIA	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
203	Zahrnun wardah	MIA	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
204	Salsabilah asagih	MIA	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4

Correlations

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Total	
P1 Pearson Correlation	1	,451*	,374*	,045	,099	,050	,106	,051	,111	,065	-,040	-,096	-,048	,016	,119	,157*	,051	,089	,190**	,102	,401**	
Sig. (2-tailed)		,000	,000	,524	,160	,477	,131	,466	,113	,359	,569	,173	,499	,816	,089	,025	,471	,206	,006	,145	,000	
N	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204
P2 Pearson Correlation	,451**	1	,405*	,182*	,147*	-,013	,064	-,054	-,095	,026	-,119	-,030	,004	,035	-,054	,034	-,072	-,130	-,010	-,073	,247**	
Sig. (2-tailed)	,000		,000	,009	,036	,849	,362	,441	,178	,714	,091	,670	,956	,618	,446	,625	,309	,063	,887	,301	,000	
N	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	
P3 Pearson Correlation	,374**	,405*	1	,357*	,342*	-,041	,091	-,025	-,012	,037	,014	-,011	,002	,129	,210*	,067	,071	,034	,081	,048	,410**	
Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,563	,194	,723	,865	,600	,844	,881	,975	,065	,003	,341	,312	,627	,247	,497	,000	
N	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	
P4 Pearson Correlation	,045	,182*	,357*	1	,467*	,216*	,091	-,065	-,105	,018	-,028	,062	-,003	,012	,049	,038	,068	,119	-,011	-,016	,312**	
Sig. (2-tailed)	,524	,009	,000		,000	,002	,195	,359	,136	,800	,696	,377	,962	,861	,485	,591	,333	,089	,879	,822	,000	
N	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	
P5 Pearson Correlation	,099	,147*	,342*	,467*	1	,415*	,215*	,094	-,051	,017	,062	,071	,097	,045	,137	,127	,148*	,169*	,045	,009	,455**	
Sig. (2-tailed)	,160	,036	,000	,000		,000	,002	,183	,467	,813	,378	,316	,166	,518	,051	,071	,035	,016	,524	,897	,000	
N	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	
P6 Pearson Correlation	,050	-,013	-,041	,216*	,415*	1	,506*	,467*	,157*	,081	,042	,052	,132	,106	-,002	,129	,137	,304**	,142*	,015	,478**	
Sig. (2-tailed)	,477	,849	,563	,002	,000		,000	,000	,025	,248	,548	,462	,061	,130	,972	,065	,050	,000	,042	,835	,000	
N	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	
P7 Pearson Correlation	,106	,064	,091	,091	,215*	,506*	1	,379*	,157*	-,031	-,011	-,072	,074	-,014	,033	,062	,078	,219**	,185**	,035	,419**	
Sig. (2-tailed)	,131	,362	,194	,195	,002	,000		,000	,025	,665	,875	,304	,290	,843	,644	,382	,268	,002	,008	,615	,000	
N	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	
P8 Pearson Correlation	,051	-,054	-,025	-,065	,094	,467*	,379*	1	,288*	,179*	,025	,053	-,002	,119	,071	,124	,043	,097	,049	,027	,351**	
Sig. (2-tailed)	,466	,441	,723	,359	,183	,000	,000		,000	,011	,723	,450	,973	,089	,314	,077	,540	,168	,489	,703	,000	
N	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	
P9 Pearson Correlation	,111	-,095	-,012	-,105	-,051	,157*	,157*	,288*	1	,580*	,349*	,149*	,128	,159*	,063	,016	,043	,005	,020	,091	,365**	
Sig. (2-tailed)	,113	,178	,865	,136	,467	,025	,025	,000		,000	,000	,034	,069	,023	,373	,823	,542	,948	,777	,196	,000	
N	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	

P10	Pearson	.065	.026	.037	.018	.017	.081	-.031	.179	.580	1	.475	.373	.154	.134	.048	.117	.080	-.009	.010	.140	.406
	Correlation																					
	Sig (2-tailed)	.359	.714	.600	.800	.813	.248	.665	.011	.000		.000	.000	.028	.056	.500	.096	.258	.900	.887	.046	.000
	N	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204
P11	Pearson	-.040	-.119	.014	-.028	.062	.042	-.011	.025	.349	.475	1	.490	.443	.171	.208	.149	.253	-.019	.039	.165	.409
	Correlation																					
	Sig (2-tailed)	.569	.091	.844	.696	.378	.548	.875	.723	.000	.000	.000	.000	.000	.014	.003	.034	.000	.784	.575	.018	.000
	N	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204
P12	Pearson	-.096	-.030	-.011	.062	.071	.052	.072	.033	.149	.373	.490	1	.526	.373	.129	.327	.184	.155	-.020	.134	.449
	Correlation																					
	Sig (2-tailed)	.173	.670	.881	.377	.316	.462	.304	.450	.034	.000	.000	.000	.000	.000	.067	.000	.009	.026	.774	.056	.000
	N	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204
P13	Pearson	-.048	.004	.002	-.003	.097	.132	.074	-.002	.128	.154	.443	.526	1	.412	.315	.236	.266	.001	-.021	.020	.420
	Correlation																					
	Sig (2-tailed)	.499	.956	.975	.962	.166	.061	.290	.973	.069	.028	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.988	.767	.780	.000
	N	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204
P14	Pearson	.016	.035	.129	.012	.045	.106	-.014	.119	.159	.134	.171	.373	.412	1	.426	.421	.233	.068	.039	-.019	.446
	Correlation																					
	Sig (2-tailed)	.816	.618	.065	.861	.518	.130	.843	.089	.023	.056	.014	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.333	.585	.787	.000
	N	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204
P15	Pearson	.119	-.054	.210	.049	.137	-.002	.033	.071	.063	.048	.208	.129	.315	.426	1	.528	.516	.129	.081	.036	.467
	Correlation																					
	Sig (2-tailed)	.089	.446	.003	.485	.051	.972	.644	.314	.373	.500	.003	.067	.000	.000	.000	.000	.000	.067	.252	.613	.000
	N	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204
P16	Pearson	.157	.034	.067	.038	.127	.129	.062	.124	.016	.117	.149	.327	.236	.421	.528	1	.404	.275	.092	.161	.522
	Correlation																					
	Sig (2-tailed)	.025	.625	.341	.591	.071	.065	.382	.077	.823	.096	.034	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.193	.022	.000
	N	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204
P17	Pearson	.051	-.072	.071	.068	.148	.137	.078	.043	.043	.080	.253	.184	.266	.233	.516	.404	1	.415	.266	.116	.495
	Correlation																					
	Sig (2-tailed)	.471	.309	.312	.333	.035	.050	.268	.540	.542	.258	.000	.009	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.098	.000
	N	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204
P18	Pearson	.089	-.130	.034	.119	.169	.304	.219	.097	.005	-.009	-.019	.155	.001	.068	.129	.275	.415	1	.535	.342	.461
	Correlation																					
	Sig (2-tailed)	.206	.063	.627	.089	.016	.000	.002	.168	.948	.900	.784	.026	.988	.333	.067	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204
P19	Pearson	.190	-.010	.081	-.011	.045	.142	.185	.049	.020	.010	.039	-.020	-.021	.039	.081	.092	.266	.535	1	.458	.398
	Correlation																					
	Sig (2-tailed)	.006	.887	.247	.879	.524	.042	.008	.489	.777	.887	.575	.774	.767	.585	.252	.193	.000	.000	.000	.000	.000
	N	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204
P20	Pearson	.102	-.073	.048	-.016	.009	.015	.035	.027	.091	.140	.165	.134	.020	-.019	.036	.161	.116	.342	.458	1	.340
	Correlation																					

Sig. (2-tailed)	.145	.301	.497	.822	.897	.835	.615	.703	.196	.046	.018	.056	.780	.787	.613	.022	.098	.000	.000	.000	.000	.000
N	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204
Tot Pearson al Correlation	.401**	.247*	.410*	.312*	.455*	.478*	.419*	.351*	.365*	.406*	.409*	.449**	.420*	.446*	.467*	.522*	.495**	.461**	.398**	.340**	.340**	.340**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Case Processing Summary		
Cases	N	%
Valid	204	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	204	100.0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	.736
N of Items	20

Validitas Persepsi

Correlations

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	TOTAL
P1 Pearson Correlation	1	.500*	.388*	.161*	.143*	.191*	.151*	.207*	.156*	.129*	.242*	.070	.082	.094	.193*	.227*	.340*	.218*	.212*	.238*	.402**
P1 Sig. (2-tailed)		.000	.000	.021	.041	.006	.031	.003	.026	.065	.000	.318	.241	.180	.006	.001	.000	.002	.002	.001	.000
P1 N	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204
P2 Pearson Correlation		1	.428*	.332*	.301*	.289*	.237*	.283*	.290*	.267*	.247*	.177*	.147*	.127	.309*	.323*	.308*	.252*	.275*	.150*	.504**
P2 Sig. (2-tailed)			.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.011	.036	.069	.000	.000	.000	.000	.000	.032	.000
P2 N	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204
P3 Pearson Correlation			1	.538*	.441*	.324*	.366*	.338*	.301*	.239*	.345*	.258*	.283**	.290*	.423*	.389*	.438*	.322*	.315*	.321*	.619**
P3 Sig. (2-tailed)				.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
P3 N	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204
P4 Pearson Correlation				1	.594*	.449*	.386*	.301*	.292*	.308*	.338*	.322*	.330*	.349*	.449*	.332*	.355*	.323*	.406*	.245*	.622**
P4 Sig. (2-tailed)					.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
P4 N	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204
P5 Pearson Correlation					1	.636*	.550*	.392*	.358*	.329*	.380*	.269*	.381**	.371*	.424*	.351*	.388*	.351*	.439*	.374*	.671**
P5 Sig. (2-tailed)						.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
P5 N	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204
P6 Pearson Correlation						1	.609*	.453*	.310*	.301*	.372*	.301*	.342**	.298*	.373*	.341*	.323*	.265*	.333*	.317*	.621**
P6 Sig. (2-tailed)							.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
P6 N	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204
P7 Pearson Correlation							1	.562*	.354*	.309*	.383*	.294*	.331**	.314*	.414*	.375*	.383*	.381*	.406*	.338*	.643**
P7 Sig. (2-tailed)								.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
P7 N	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204
P8 Pearson Correlation								1	.538*	.463*	.395*	.373*	.342**	.419*	.449*	.405*	.382*	.326*	.384*	.289*	.656**
P8 Sig. (2-tailed)									.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
P8 N	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204
P9 Pearson Correlation									1	.552*	.469*	.265*	.354**	.422*	.385*	.291*	.288*	.263*	.294*	.257*	.590**
P9 Sig. (2-tailed)										.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
P9 N	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204

P10	Pearson Correlation	.129	.267	.239	.308	.329	.301	.309	.463	.552	1	.584	.412	.357	.427	.406	.388	.310	.273	.348	.345	.612
	Sig. (2-tailed)	.065	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204
P11	Pearson Correlation	.242	.247	.345	.338	.380	.372	.383	.395	.469	.584	1	.460	.477	.346	.422	.415	.425	.277	.374	.360	.658
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204
P12	Pearson Correlation	.070	.177	.258	.322	.269	.301	.294	.373	.265	.412	.460	1	.689	.522	.419	.437	.366	.289	.370	.379	.604
	Sig. (2-tailed)	.318	.011	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204
P13	Pearson Correlation	.082	.147	.283	.330	.381	.342	.331	.342	.354	.357	.477	.689	1	.586	.492	.439	.421	.406	.457	.404	.653
	Sig. (2-tailed)	.241	.036	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204
P14	Pearson Correlation	.094	.127	.290	.349	.371	.298	.314	.419	.422	.427	.346	.522	.586	1	.680	.601	.467	.400	.457	.417	.673
	Sig. (2-tailed)	.180	.069	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204
P15	Pearson Correlation	.193	.309	.423	.449	.424	.373	.414	.449	.385	.406	.422	.419	.492	.680	1	.652	.568	.371	.471	.337	.728
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204
P16	Pearson Correlation	.227	.323	.389	.332	.351	.341	.375	.405	.291	.388	.415	.437	.439	.601	.652	1	.639	.459	.473	.407	.706
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204
P17	Pearson Correlation	.340	.308	.438	.355	.388	.323	.383	.382	.288	.310	.425	.366	.421	.467	.568	.639	1	.688	.637	.477	.726
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204
P18	Pearson Correlation	.218	.252	.322	.323	.351	.265	.381	.326	.263	.273	.277	.289	.406	.400	.371	.459	.688	1	.731	.506	.638
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204
P19	Pearson Correlation	.212	.275	.315	.406	.439	.333	.406	.384	.294	.348	.374	.370	.457	.457	.471	.473	.637	.731	1	.606	.707
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204
P20	Pearson Correlation	.238	.150	.321	.245	.374	.317	.338	.289	.257	.345	.360	.379	.404	.417	.337	.407	.477	.506	.606	1	.608
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204

