

Lampiran 1

Alat Ukur

Kata Pengantar

Kepada responden yang terhormat,

Di tengah-tengah kesibukan bapak/ibu dalam menjalankan aktivitas, perkenankanlah saya untuk memohon sedikit waktu bapak/ibu untuk membantu mengisi daftar pertanyaan yang terdapat pada kuesioner ini. Adapun tujuan dari pengisian kuesioner ini adalah untuk mendapatkan gambaran mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan lembaga “X”. Kuesioner ini digunakan untuk tugas akhir peneliti di Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha Bandung.

Pada halaman selanjutnya bapak/ibu akan menemukan 1 bagian isian mengenai data pribadi dan 3 bagian kuesioner. Bapak/ibu dimohon untuk mengisi setiap bagian secara seksama dan sesuai dengan yang bapak/ibu rasakan tentang lembaga “X”. Dalam kuesioner ini tidak ada jawaban yang salah, dan data yang kami peroleh akan kami gunakan semata-mata untuk kepentingan penelitian. Adapun identitas bapak/ibu akan kami jaga kerahasiaannya.

Atas perhatian, bantuan, dan partisipasi bapak/ibu peneliti ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Peneliti

Data Pribadi

Bapak/Ibu diminta untuk mengisi data-data berikut sesuai dengan keadaan bapak/ibu yang sebenarnya dengan singkat dan jelas.

1. Jenis kelamin :
2. Pekerjaan :
3. Usia :
4. Lamanya menjadi anggota :

Bagian I

Bapak/Ibu diminta untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan berikut dengan memberi tanda silang (X) pada pilihan yang sesuai dengan diri bapak/ibu. Apabila jawaban bapak/ibu tidak terdapat dalam pilihan jawaban, maka tulislah jawaban tersebut pada titik-titik yang tersedia.

1. Menurut bapak/ibu apakah lembaga “X” sudah memenuhi kebutuhan pendidikan bagi anak-anak bapak/ibu?
 - a. Sudah memenuhi
 - b. Belum memenuhi
 - c. Tidak tahu
2. Menurut bapak/ibu apakah kualitas pelayanan yang diberikan lembaga “X” meningkat dari tahun ke tahun?
 - a. Ya
 - b. Tidak
 - c. Tidak tahu
3. Menurut bapak/ibu bagaimana kecepatan lembaga “X” dalam menangani permasalahan yang terjadi ?
 - a. Cepat
 - b. Cukup
 - c. Lambat
4. Bagaimana kualitas pelayanan lembaga “X” dibandingkan lembaga-lembaga lain yang sejenis ?
 - a. Masih kurang
 - b. Sama saja
 - c. Jauh lebih baik
 - d. Tidak tahu
5. Menurut bapak/ibu, bagaimana mengenai keterlibatan orang tua dalam keberhasilan program ?
 - a. Tidak berpengaruh
 - b. Sedikit berpengaruh
 - c. Cukup berpengaruh
 - d. Sangat berpengaruh

6. Apakah bapak/ibu pernah merasa dirugikan oleh pelayanan lembaga “X”? (Ya/Tidak)
Jika ya, dalam hal apa?
.....
7. Apakah bapak/ibu merasa yakin dengan keberhasilan program-program lembaga “X”?
- Tidak yakin
 - Ragu-ragu
 - Cukup yakin
 - Sangat yakin
8. Bapak/Ibu mengetahui dengan jelas mengenai mutu, pelayanan lembaga “X” serta fasilitas-fasilitas pendukung lain di lembaga “X”?
- Ya
 - Sedikit
 - Tidak
9. Bapak/Ibu lembaga “X” menginformasikan dengan jelas mengenai biaya serta fasilitas yang diberikan ?
- Ya
 - Sedikit
 - Tidak
10. Darimana bapak/ibu mendapat informasi mengenai lembaga “X”?
- Teman
 - Keluarga
 - Media massa
 - Lainnya (sebutkan).....
11. Apakah bapak/ibu pernah mengikutkan anak pada kegiatan lembaga “X” sebelumnya ?
- Ya
 - Tidak
12. Menurut bapak/ibu, apakah fasilitas fisik yang disediakan sudah dapat menunjang program lembaga “X”?
- Belum
 - Sudah
 - Tidak tahu

13. Bapak/ibu menilai kualitas pelayanan yang diberikan lembaga “X” melalui ?
- a. Penampilan instruktur dan staf lembaga “X”
 - b. Kegiatan-kegiatan yang diadakan lembaga “X”
 - c. Fasilitas-fasilitas yang disediakan lembaga “X”
 - d. Lainnya, (sebutkan).....
14. Menurut bapak/ibu, bagaimana reputasi lembaga “X” di mata teman-teman/masyarakat?
- a. Baik
 - b. Biasa saja
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak tahu
15. Menurut bapak/ibu, bagaimana perbandingan antara harga dan pelayanan yang diberikan ?
- a. Sangat sesuai
 - b. Cukup sesuai
 - c. Kurang sesuai
 - d. Tidak sesuai

Bagian II

Pada bagian ini, terdapat pernyataan-pernyataan mengenai harapan bapak/ibu terhadap Lembaga “X”. Pada setiap pernyataan terdapat empat (4) pilihan jawaban sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Bapak/Ibu diminta untuk menjawab berdasarkan **harapan bapak/ibu mengenai pelayanan yang seharusnya diberikan oleh Lembaga “X”**. Pilihlah salah satu pilihan jawaban tersebut sesuai dengan harapan bapak/ibu terhadap Lembaga “X”. Berilah tanda silang (X) pada kolom yang sesuai dengan pendapat bapak/ibu. Jawablah setiap pernyataan dan mohon jangan ada nomor yang terlewat.

Contoh :

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Lembaga “X” seharusnya memiliki sarana & prasarana yang lengkap				

Jika menurut bapak/ibu lembaga “X” ini seharusnya memiliki sarana & prasarana yang lengkap, maka bapak/ibu memberi tanda silang (X) pada :

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Lembaga “X” seharusnya memiliki sarana & prasarana yang lengkap		X		

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Seharusnya instruktur dan staf lembaga “X” memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang sesuai dengan program lembaga “X”				
2.	Instruktur dan staf lembaga “X” seharusnya gesit dalam bekerja				
3.	Seharusnya instruktur dan staf lembaga “X” memakai seragam				
4.	Seharusnya materi dan praktek diberikan secara seimbang				
5.	Seharusnya lembaga “X” dapat menjadi tempat konsultasi orang tua				
6.	Orang tua seharusnya diberikan sosialisasi/penjelasan mengenai kegiatan yang akan dilaksanakan				
7.	Seharusnya lembaga “X” berada di kawasan yang cukup strategis				
8.	Seharusnya biaya yang dikeluarkan orang tua sebanding dengan hasil yang diperoleh				
9.	Instruktur seharusnya selalu siap dengan materi yang akan diberikan				
10.	Lembaga “X” seharusnya berusaha memahami kebutuhan konsumen				
11.	Instruktur dan staf lembaga “X” seharusnya berbicara dan bertindak secara sopan				
12.	Seharusnya instruktur dan staf lembaga “X” selalu siap melayani konsumen				
13.	Instruktur dan staf lembaga “X” seharusnya mampu menggunakan waktu kerja secara efektif dan efisien				
14.	Seharusnya ruang kelas cukup luas dan dapat menampung semua anak				
15.	Seharusnya instruktur dan staf lembaga “X” memiliki sikap yang bersahabat				
16.	Instruktur dan staf lembaga “X” seharusnya berpakaian rapi dan sopan				
17.	Seharusnya lembaga “X” meminta umpan balik atau saran kepada orang tua mengenai program lembaga “X”				
18.	Di lembaga “X” seharusnya anak dapat bermain sekaligus belajar				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
19.	Seharusnya lembaga "X" memiliki sarana dan prasarana yang lengkap				
20.	Lamanya kegiatan seharusnya dilaksanakan sesuai prosedur				
21.	Instruktur dan staf lembaga "X" seharusnya mampu meyakinkan orang tua mengenai keberhasilan program lembaga "X"				
22.	Instruktur lembaga "X" seharusnya dapat memulai kegiatan dengan tepat waktu				
23.	Lembaga "X" seharusnya menyediakan kotak saran untuk menampung keluhan atau saran dari orang tua				
24.	Fasilitas <i>outbound</i> yang tersedia seharusnya cukup aman dan sesuai dengan karakteristik anak				
25.	Program kegiatan lembaga "X" seharusnya bermanfaat baik bagi anak maupun bagi orang tua				
26.	Lokasi lembaga "X" seharusnya cukup aman dan kondusif				
27.	Instruktur dan staf lembaga "X" seharusnya selalu ramah dalam melayani konsumen				

Bagian III

Pada bagian ini, terdapat pernyataan-pernyataan mengenai pelayanan yang diberikan Lembaga “X” kepada bapak/ibu. Pada setiap pernyataan terdapat empat (4) pilihan jawaban sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Bapak/Ibu diminta untuk menjawab berdasarkan **kenyataan yang bapak/ibu terima selama menjadi konsumen Lembaga “X”**. Pilihlah salah satu pilihan jawaban tersebut sesuai dengan pelayanan bapak/ibu terima dari Lembaga “X”. Berilah tanda silang (X) pada kolom yang sesuai dengan pendapat bapak/ibu. Jawablah setiap pernyataan dan mohon jangan ada nomor yang terlewat.

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Instruktur & staf lembaga “X” berpakaian rapi dan sopan				

Contoh :

Jika menurut bapak/ibu instruktur & staf lembaga “X” telah berpakaian rapi dan sopan, maka bapak/ibu memberikan tanda silang (X) pada :

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Instruktur & staf lembaga “X” berpakaian rapi dan sopan		X		

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Lokasi lembaga "X" cukup strategis				
2.	Instruktur dan staf lembaga "X" berpakaian rapi dan sopan				
3.	Biaya yang dikeluarkan orang tua sebanding dengan hasil yang diperoleh				
4.	Instruktur dan staf lembaga "X" memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang sesuai dengan program lembaga "X"				
5.	Instruktur dan staf lembaga "X" cukup gesit dalam bekerja				
6.	Instruktur selalu siap dengan materi yang akan diberikan				
7.	Lembaga "X" meminta umpan balik atau saran kepada orang tua mengenai program lembaga "X"				
8.	Lembaga "X" berusaha memahami kebutuhan konsumen				
9.	Di lembaga "X" anak dapat bermain sekaligus belajar				
10.	Lembaga "X" memiliki sarana dan prasarana yang lengkap				
11.	Instruktur dan staf lembaga "X" memakai seragam				
12.	Lamanya kegiatan dilaksanakan sesuai prosedur				
13.	Perbandingan antara pemberian materi dan praktek sudah cukup seimbang				
14.	Instruktur dan staf lembaga "X" selalu berbicara dan bertindak secara sopan				
15.	Instruktur dan staf lembaga "X" mampu meyakinkan orang tua mengenai keberhasilan program lembaga "X"				
16.	Instruktur lembaga "X" dapat memulai kegiatan dengan tepat waktu				
17.	Instruktur dan staf lembaga "X" selalu siap melayani konsumen				
18.	Instruktur dan staf lembaga "X" mampu menggunakan waktu kerja secara efektif dan efisien				
19.	Lembaga "X" menyediakan kotak saran untuk menampung keluhan atau saran dari orang tua				
20.	Lembaga "X" dapat menjadi tempat konsultasi bagi orang tua				
21.	Lokasi lembaga "X" cukup aman dan kondusif				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
22.	Ruang kelas cukup luas dan dapat menampung semua anak				
23.	Fasilitas <i>outbound</i> yang tersedia cukup aman dan sesuai dengan karakteristik anak				
24.	Program kegiatan lembaga “X” bermanfaat baik bagi orang tua				
25.	Orang tua diberikan sosialisasi/penjelasan mengenai kegiatan yang akan dilaksanakan				
26.	Instruktur dan staf lembaga “X” selalu ramah dalam melayani konsumen				
27.	Instruktur dan staf lembaga “X” memiliki sikap yang bersahabat				

Lampiran 2 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

Validitas item *Perceived Service*

NO ITEM	VALIDITAS	KET
1	0,706	Diterima
2	0,267	Ditolak
3	0,854	Diterima
4	0,293	Ditolak
5	0,455	Diterima
6	0,484	Diterima
7	0,79	Diterima
8	0,769	Diterima
9	0,78	Diterima
10	0,526	Diterima
11	0,826	Diterima
12	0,724	Diterima
13	0,652	Diterima
14	0,771	Diterima
15	0,801	Diterima
16	0,691	Diterima
17	0,815	Diterima
18	0,757	Diterima
19	0,817	Diterima
20	0,719	Diterima
21	0,778	Diterima
22	0,313	Diterima
23	0,708	Diterima
24	0,794	Diterima
25	0,85	Diterima
26	0,852	Diterima
27	0,8	Diterima
28	0,444	Diterima
29	0,726	Diterima
30	0,69	Diterima

Reliabilitas item *Perceived Service*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,760	28

Validitas item *Expected Service*

NO ITEM	VALIDITAS	KET
1	0,195	Ditolak
2	0,486	Diterima
3	0,539	Diterima
4	0,486	Diterima
5	0,431	Diterima
6	0,665	Diterima
7	0,577	Diterima
8	0,586	Diterima
9	0,335	Diterima
10	0,505	Diterima
11	0,706	Diterima
12	0,434	Diterima
13	0,534	Diterima
14	0,504	Diterima
15	0,642	Diterima
16	0,582	Diterima
17	0,735	Diterima
18	0,576	Diterima
19	0,182	Ditolak
20	0,454	Diterima
21	0,495	Diterima
22	0,498	Diterima
23	0,657	Diterima
24	0,759	Diterima
25	0,512	Diterima
26	0,603	Diterima
27	0,529	Diterima
28	0,582	Diterima
29	0,704	Diterima
30	0,639	Diterima

Reliabilitas item *Expected Service*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,749	28

Lampiran 3 Data *Perceived Service & Expected Service*

Lampiran 3.1 Data *Perceived Service*

RS	ITEM PERCEIVED SERVICE																											JML
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	76	
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	104
3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	106
5	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	77
6	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	97
7	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	76
8	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	3	4	4	3	1	2	3	2	3	3	3	4	4	78
9	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	78
10	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	78
11	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	97
12	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	3	2	3	3	64
13	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	72
14	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	66
15	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	3	70
16	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	68
17	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	71
18	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	74
19	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	80
20	3	3	2	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	87
21	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	98
22	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	102
23	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	4	4	4	4	3	2	4	82
24	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	98
25	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	77
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	75

Lampiran 3.2 Data *Expected Service*

RS	ITEM EXPECTED SERVICE																											JML	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27		
1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	87
2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	88
3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104
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	108
5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101
6	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	108
7	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	108
8	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	90
9	4	4	2	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	97
10	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	84
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84
12	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	85
13	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	100	
14	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	95
15	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	93	
16	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	92	
17	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	89	
18	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	98	
19	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	85
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81
21	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	90	
22	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	94	
23	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	88	
24	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	93	
25	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	92	
26	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	94	

Lampiran 4 Tingkat Kepuasan Konsumen

RESPONDEN	SKOR <i>PS</i>	SKOR <i>ES</i>	KET
1	76	87	TP
2	104	88	P
3	105	104	P
4	106	108	TP
5	77	101	TP
6	97	108	TP
7	76	108	TP
8	78	90	TP
9	78	97	TP
10	78	84	TP
11	97	84	P
12	64	85	TP
13	72	100	TP
14	66	95	TP
15	70	93	TP
16	68	92	TP
17	71	89	TP
18	74	98	TP
19	80	85	TP
20	87	81	P
21	98	90	P
22	102	94	P
23	82	88	TP
24	98	93	P
25	77	92	TP
26	75	94	TP

Lampiran 5.1 Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Dimensi *Tangibility*

RESPONDEN	SKOR <i>PS</i>	SKOR <i>ES</i>	KET
1	19	24	TP
2	28	22	P
3	28	27	P
4	28	28	CP
5	19	25	TP
6	24	28	TP
7	20	28	TP
8	19	24	TP
9	20	26	TP
10	20	21	TP
11	25	22	P
12	14	22	TP
13	19	25	TP
14	16	23	TP
15	16	22	TP
16	18	23	TP
17	19	24	TP
18	21	26	TP
19	21	22	TP
20	23	21	P
21	27	24	P
22	27	25	P
23	23	23	CP
24	27	24	P
25	20	25	TP
26	18	26	TP

Lampiran 5.2 Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Dimensi *Reliability*

RESPONDEN	SKOR <i>PS</i>	SKOR <i>ES</i>	KET
1	13	17	TP
2	18	17	P
3	19	19	CP
4	20	20	CP
5	14	20	TP
6	19	20	TP
7	14	20	TP
8	13	17	TP
9	13	16	TP
10	15	15	CP
11	17	15	P
12	13	16	TP
13	14	19	TP
14	12	19	TP
15	13	18	TP
16	13	16	TP
17	12	16	TP
18	12	19	TP
19	15	15	CP
20	15	15	CP
21	17	16	P
22	19	17	P
23	13	17	TP
24	16	17	TP
25	14	18	TP
26	13	17	TP

Lampiran 5.3 Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Dimensi Assurance

RESPONDEN	SKOR PS	SKOR ES	KET
1	15	15	CP
2	20	16	P
3	20	20	CP
4	20	20	CP
5	15	19	TP
6	19	20	TP
7	14	20	TP
8	17	16	P
9	16	20	TP
10	15	16	TP
11	19	15	P
12	13	16	TP
13	13	19	TP
14	12	18	TP
15	15	18	TP
16	14	16	TP
17	14	16	TP
18	15	17	TP
19	15	15	CP
20	18	15	P
21	16	16	CP
22	20	16	P
23	18	17	P
24	19	16	P
25	15	18	TP
26	15	17	TP

Lampiran 5.4 Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Dimensi *Responsiveness*

RESPONDEN	SKOR <i>PS</i>	SKOR <i>ES</i>	KET
1	15	15	CP
2	20	16	P
3	20	19	P
4	20	20	CP
5	14	18	TP
6	18	20	TP
7	15	20	TP
8	17	17	CP
9	16	20	TP
10	15	16	TP
11	17	15	P
12	13	15	TP
13	13	18	TP
14	14	17	TP
15	14	17	TP
16	11	20	TP
17	12	15	TP
18	14	16	TP
19	14	17	TP
20	16	15	P
21	20	15	P
22	20	17	P
23	15	15	CP
24	20	16	P
25	15	17	TP
26	15	18	TP

Lampiran 5.5 Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Dimensi *Emphaty*

RESPONDEN	SKOR <i>PS</i>	SKOR <i>ES</i>	KET
1	14	16	TP
2	18	17	P
3	18	19	TP
4	18	20	TP
5	15	19	TP
6	16	20	TP
7	13	20	TP
8	12	16	TP
9	13	15	TP
10	13	16	TP
11	18	17	P
12	11	16	TP
13	13	19	TP
14	12	18	TP
15	12	18	TP
16	12	17	TP
17	14	18	TP
18	12	20	TP
19	15	16	TP
20	15	15	CP
21	18	19	TP
22	16	19	TP
23	13	16	TP
24	17	20	TP
25	13	15	TP
26	14	17	TP

Lampiran 6 Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan per Dimensi dengan item-itemnya

Lampiran 6.1 Tabulasi silang dimensi *tangibility* dengan item 1

Tingkat Kepuasan	Lokasi			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	9 (34.6%)	7 (26.9%)	1 (3.8%)	17 (65.4%)
Cukup Puas	0 0%	2 (7.7%)	0 0%	2 (7.7%)
Puas	0 0%	3 (11.5%)	4 (15.5%)	7 (26.9)
Total	9 (34.6%)	12 (46.2%)	5 (19.2%)	26 100%

Lampiran 6.2 Tabulasi silang dimensi *tangibility* dengan item 24

Tingkat Kepuasan	Keamanan lokasi			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	8 (30.8%)	9 (34.6%)	0 0%	17 (65.4%)
Cukup Puas	0 0%	1 (3.8%)	1 (3.8%)	2 (7.7%)
Puas	0 0%	4 (15.5%)	3 (11.5%)	7 (26.9)
Total	8 (30.8%)	14 (53.8%)	4 (15.5%)	26 100%

Lampiran 6.3 Tabulasi silang dimensi *tangibility* dengan item 25

Tingkat Kepuasan	Luas ruang kelas			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	14 (53.8%)	3 (11.5%)	0 0%	17 (65.4%)
Cukup Puas	0 0%	1 (3.8%)	1 (3.8%)	2 (7.7%)
Puas	0 0%	4 (15.5%)	3 (11.5%)	7 (26.9)
Total	14 (53.8%)	8 (15.4%)	4 (15.5%)	26 100%

Lampiran 6.4 Tabulasi silang dimensi *tangibility* dengan item 13

Tingkat Kepuasan	Kelengkapan sarana			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	14 (53.8%)	3 (11.5%)	0 0%	17 (65.4%)
Cukup Puas	1 (3.8%)	1 (3.8%)	0 0%	2 (7.7%)
Puas	3 (11.5%)	3 (11.5%)	1 (3.8%)	7 (26.9)
Total	18 (69.2%)	7 (26.9)	1 (3.8%)	26 100%

Lampiran 6.5 Tabulasi silang dimensi *tangibility* dengan item 26

Tingkat Kepuasan	Keamanan <i>outbound</i>			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	13 (50.0%)	4 (15.5%)	0 0%	17 (65.4%)
Cukup Puas	0 0%	2 (7.7%)	0 0%	2 (7.7%)
Puas	0 0%	3 (11.5%)	4 (15.5%)	7 (26.9)
Total	13 (50.0%)	9 (34.6%)	4 (15.5%)	26 (100.0%)

Lampiran 6.6 Tabulasi silang dimensi *tangibility* dengan item 3

Tingkat Kepuasan	Kerapihan penampilan staf&inst			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	10 (38.5%)	7 (26.9)	0 0%	17 (65.4%)
Cukup Puas	0 0%	2 (7.7%)	0 0%	2 (7.7%)
Puas	0 0%	4 (15.5%)	3 (11.5%)	7 (26.9)
Total	10 (38.5%)	13 (50.0%)	3 (11.5%)	26 100%

Lampiran 6.7 Tabulasi silang dimensi *tangibility* dengan item 14

Tingkat Kepuasan	Seragam instruktur & staf			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	8 (30.8%)	6 (23.1%)	3 (11.5%)	17 (65.4%)
Cukup Puas	0 0%	2 (7.7%)	0 0%	2 (7.7%)
Puas	0 0%	2 (7.7%)	5 (19.2%)	7 (26.9)
Total	8 (30.8%)	10 (38.5%)	8 (30.8%)	26 100%

Lampiran 6.8 Tabulasi Silang Dimensi *Reliability* dengan item 15

Tingkat Kepuasan	Kesesuaian waktu kegiatan dg prosedur			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	4 (15.4%)	12 (46.2%)	1 (3.8%)	17 (65.4%)
Cukup Puas	0 0%	5 (19.2%)	0 0%	5 (19.2%)
Puas	0 0%	1 (3.8%)	3 (11.5%)	4 (15.4%)
Total	4 (15.4%)	18 (69.2%)	4 (15.4%)	26 (100.0%)

Lampiran 6.9 Tabulasi Silang Dimensi *Reliability* dengan item 16

Tingkat Kepuasan	Keseimbangan materi & praktek			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	11 (42.3%)	6 (23.1%)	0 0%	17 (65.4%)
Cukup Puas	0 0%	5 (19.2%)	0 0%	5 (19.2%)
Puas	0 0%	1 (3.8%)	3 (11.5%)	4 (15.4%)
Total	11 (42.3%)	12 (46.2%)	3 (11.5%)	26 (100.0%)

Lampiran 6.10 Tabulasi Silang Dimensi *Reliability* dengan item 27

Tingkat Kepuasan	Manfaat program kegiatan			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	14 (53.8%)	3 (11.5%)	0 0%	17 (65.4%)
Cukup Puas	0 0%	4 (15.4%)	1 (3.8%)	5 (19.2%)
Puas	0 0%	0 0%	4 (15.4%)	4 (15.4%)
Total	14 (53.8%)	7 (26.9%)	5 (19.2%)	26 (100.0%)

Lampiran 6.11 Tabulasi Silang Dimensi *Reliability* dengan item 28

Tingkat Kepuasan	Sosialisasi mengenai kegiatan			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	13 (50.0%)	4 (15.4%)	0 0%	17 (65.4%)
Cukup Puas	0 0%	4 (15.4%)	1 (3.8%)	5 (19.2%)
Puas	2 (7.7%)	1 (3.8%)	1 (3.8%)	4 (15.4%)
Total	15 (57.7%)	9 (34.6%)	2 (7.7%)	26 (100.0%)

Lampiran 6.12 Tabulasi Silang Dimensi *Reliability* dengan item 5

Tingkat Kepuasan	Kesesuaian biaya dg hasil yg diperoleh			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	13 (50.0%)	3 (11.5%)	1 (3.8%)	17 (65.4%)
Cukup Puas	2 (7.7%)	3 (11.5%)	0 0%	5 (19.2%)
Puas	3 (11.5%)	0 0%	1 (3.8%)	4 (15.4%)
Total	18 (69.2%)	6 (23.1%)	2 (7.7%)	26 (100.0%)

Lampiran 6.13 Tabulasi Silang Dimensi *Assurance* dengan item 17

Tingkat Kepuasan	Kesopanan inst&staf			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	8 (30.8%)	6 (23.1%)	0 0%	14 (53.8%)
Cukup Puas	0 0%	4 (15.4%)	1 (3.8%)	5 (19.2%)
Puas	1 (3.8%)	2 (7.7%)	4 (15.4%)	7 (26.9%)
Total	9 (34.6%)	12 (46.2%)	5 (19.2%)	26 (100.00%)

Lampiran 6.14 Tabulasi Silang Dimensi *Assurance* dengan item 29

Tingkat Kepuasan	Keramahan inst&staf			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	8 (30.8%)	6 (23.1%)	0 0%	14 (53.8%)
Cukup Puas	1 (3.8%)	3 (11.5%)	1 (3.8%)	5 (19.2%)
Puas	1 (3.8%)	2 (7.7%)	4 (15.4%)	7 (26.9%)
Total	10 (38.5%)	11 (42.3%)	5 (19.2%)	26 (100.00%)

Lampiran 6.15 Tabulasi Silang Dimensi Assurance dengan item 30

Tingkat Kepuasan	Sikap bersahabat inst&staf			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	6 (23.1%)	8 (30.8%)	0 0%	14 (53.8%)
Cukup Puas	1 (3.8%)	4 (15.4%)	0 0%	5 (19.2%)
Puas	0 0%	0 0%	7 (26.9%)	7 (26.9%)
Total	7 (26.9%)	12 (46.2%)	7 (26.9%)	26 (100.00%)

Lampiran 6.16 Tabulasi Silang Dimensi Assurance dengan item 7

Tingkat Kepuasan	Kompetensi inst&staf			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	11 (42.3%)	3 (11.5%)	0 0%	14 (53.8%)
Cukup Puas	0 0%	5 (19.2%)	0 0%	5 (19.2%)
Puas	2 (7.7%)	3 (11.5%)	2 (7.7%)	7 (26.9%)
Total	13 (50.0%)	11 (42.3%)	2 (7.7%)	26 (100.00%)

Lampiran 6.17 Tabulasi Silang Dimensi Assurance dengan item 18

Tingkat Kepuasan	Kemampuan persuasi inst&staf			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	6 (23.1%)	8 (30.8%)	0 0%	14 (53.8%)
Cukup Puas	0 0%	4 (15.4%)	1 (3.8%)	5 (19.2%)
Puas	0 0%	4 (15.4%)	3 (11.5%)	7 (26.9%)
Total	6 (23.1%)	16 (61.5%)	4 (15.4%)	26 (100.00%)

Lampiran 6.18 Tabulasi Silang Dimensi *Responsiveness* dengan item 19

Tingkat Kepuasan	Kedisiplinan instuktur			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	7 (26.9)	8 (30.8%)	0 0%	15 (57.7%)
Cukup Puas	0 0%	3 (11.5%)	1 (3.8%)	4 (15.4%)
Puas	0 0%	1 (3.8%)	6 (23.1%)	7 (26.9)
Total	7 (26.9)	12 (46.2%)	7 (26.9)	26 (100.0%)

Lampiran 6.19 Tabulasi Silang Dimensi *Responsiveness* dengan item 9

Tingkat Kepuasan	Kesiapan instruktur			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	9 (34.6%)	6 (23.1%)	0 0%	15 (57.7%)
Cukup Puas	1 (3.8%)	3 (11.5%)	0 0%	4 (15.4%)
Puas	0 0%	3 (11.5%)	4 (15.4%)	7 (26.9)
Total	10 (38.5%)	12 (46.2%)	4 (15.4%)	26 (100.0%)

Lampiran 6.20 Tabulasi Silang Dimensi *Responsiveness* dengan item 20

Tingkat Kepuasan	Kesiapan dlm melayani konsumen			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	5 (19.2%)	10 (38.5%)	0 0%	15 (57.7%)
Cukup Puas	0 0%	3 (11.5%)	1 (3.8%)	4 (15.4%)
Puas	0 0%	5 (19.2%)	2 (7.7%)	7 (26.9)
Total	5 (19.2%)	18 (69.2%)	3 (11.5%)	26 (100.0%)

Lampiran 6.21 Tabulasi Silang Dimensi *Responsiveness* dengan item 8

Tingkat Kepuasan	Kegesitan inst&staf			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	10 (38.5%)	5 (19.2%)	0 0%	15 (57.7%)
Cukup Puas	1 (3.8%)	3 (11.5%)	0 0%	4 (15.4%)
Puas	0 0%	2 (7.7%)	5 (19.2%)	7 (26.9)
Total	11 (42.3%)	10 (38.5%)	5 (19.2%)	26 (100.0%)

Lampiran 6.22 Tabulasi Silang Dimensi *Responsiveness* dengan item 21

Tingkat Kepuasan	Profesionalitas inst&staf			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	11 (42.3%)	4 (15.4%)	0 0%	15 (57.7%)
Cukup Puas	0 0%	4 (15.4%)	0 0%	4 (15.4%)
Puas	0 0%	4 (15.4%)	3 (11.5%)	7 (26.9)
Total	11 (42.3%)	12 (46.2%)	3 (11.5%)	26 (100.0%)

Lampiran 6.23 Tabulasi Silang Dimensi *Emphaty* dengan item 22

Tingkat Kepuasan	Kotak saran			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	19 (73.1%)	4 (15.4%)	0 0%	23 (88.5%)
Cukup Puas	0 0%	1 (3.8%)	0 0%	1 (3.8%)
Puas	1 (3.8%)	0 0%	1 (3.8%)	2 (7.7%)
Total	20 (76.9%)	5 (19.2%)	1 (3.8%)	26 (100.0%)

Lampiran 6.24 Tabulasi Silang Dimensi *Emphaty* dengan item 10

Tingkat Kepuasan	Masukan, saran			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	15 (57.7%)	8 (30.8%)	0 0%	23 (88.5%)
Cukup Puas	1 (3.8%)	0 0%	0 0%	1 (3.8%)
Puas	0 0%	1 (3.8%)	1 (3.8%)	2 (7.7%)
Total	16 (61.5%)	9 (34.6%)	1 (3.8%)	26 (100.0%)

Lampiran 6.25 Tabulasi Silang Dimensi *Emphaty* dengan item 23

Tingkat Kepuasan	Konsultasi bagi orang tua			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	11 (42.3%)	12 (46.2%)	0 0%	23 (88.5%)
Cukup Puas	0 0%	1 (3.8%)	0 0%	1 (3.8%)
Puas	0 0%	0 0%	2 (7.7%)	2 (7.7%)
Total	11 (42.3%)	13 (50.0%)	2 (7.7%)	26 (100.0%)

Lampiran 6.26 Tabulasi Silang Dimensi *Emphaty* dengan item 11

Tingkat Kepuasan	Pemahaman kebutuhan			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	12 (46.2%)	11 (42.3%)	0 0%	23 (88.5%)
Cukup Puas	0 0%	1 (3.8%)	0 0%	1 (3.8%)
Puas	1 (3.8%)	1 (3.8%)	0 0%	2 (7.7%)
Total	13 (50.0%)	13 (50.0%)	0 0%	26 (100.0%)

Lampiran 6.27 Tabulasi Silang Dimensi *Emphaty* dengan item 12

Tingkat Kepuasan	Dapat mjd tmpt bermain&belajar			Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	
Tidak Puas	7 (26.9%)	15 (57.7%)	1 (3.8%)	23 (88.5%)
Cukup Puas	0 0%	0 0%	1 (3.8%)	1 (3.8%)
Puas	0 0%	2 (7.7%)	0 0%	2 (7.7%)
Total	7 (26.9%)	17 (65.4%)	2 (7.7%)	26 (100.0%)

Lampiran 7 Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan dengan Data Penunjang

Lampiran 7.1 Tabulasi Silang antara Kepuasan dg Usia

Tingkat Kepuasan	Usia				Total
	≤ 30 thn	31-35 thn	36-40 thn	41-45 thn	
Tidak Puas	2 (7.7%)	6 (23.1%)	9 (34.5%)	2 (7.7%)	19 (73.1%)
Cukup Puas	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Puas	0 0%	1 (3.8%)	4 (15.5%)	2 (7.7%)	7 (26.9%)
Total	2 (7.7%)	7 (26.9%)	13 (50.0%)	4 (15.5%)	26 (100.0%)

Lampiran 7.2 Tabulasi Silang antara Kepuasan dg Pekerjaan

Tingkat Kepuasan	Pekerjaan			Total
	IRT	swasta	wiraswasta	
Tidak Puas	7 (26.9%)	8 (30.8%)	4 (15.5%)	19 (73.1%)
Cukup Puas	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Puas	4 (15.5%)	1 (3.8%)	2 (7.7%)	7 (26.9%)
Total	11 (42.3%)	9 (34.5%)	6 (23.1%)	26 (100.0%)

Lampiran 7.3 Tabulasi Silang antara Kepuasan dg Lama Mjd Anggota

Tingkat Kepuasan	Lama keanggotaan					Total
	≤ 12 bln	13-24 bln	25-36 bln	37-48 bln	49-60 bln	
Tidak Puas	11 (42.3%)	6 (23.1%)	1 (3.8%)	0 0%	1 (3.8%)	19 (73.1%)
Cukup Puas	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Puas	2 (7.7%)	2 (7.7%)	3 (11.5%)	0 0%	0 0%	7 (26.9%)
Total	13 (50.0%)	8 (30.8%)	4 (15.5%)	0 0%	1 (3.8%)	26 (100.0%)

Lampiran 7.4 Tabulasi Silang antara Kepuasan dg Pemenuhan Kebutuhan

Tingkat Kepuasan	Pemenuhan kebutuhan			Total
	Sdh memenuhi	Blm memenuhi	Tdk tahu	
Tidak Puas	9 (34.5%)	10 (38.6%)	0 0%	19 (73.1%)
Cukup Puas	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Puas	5 (19.2%)	2 (7.7%)	0 0%	7 (26.9%)
Total	14 (53.8%)	12 (46.2%)	0 0%	26 (100.0%)

Lampiran 7.5 Tabulasi Silang antara Kepuasan dg Peningkatan Pelayanan Lembaga “X”

Tingkat Kepuasan	Peningkatan plyn			Total
	Ya	Tdk	Tdk tahu	
Tidak Puas	8 (30.8%)	4 (15.5%)	7 (26.9%)	19 (73.1%)
Cukup Puas	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Puas	2 (7.7%)	1 (3.8%)	4 (15.5%)	7 (26.9%)
Total	10 (38.6%)	5 (19.2%)	11 (42.3%)	26 (100.0%)

Lampiran 7.6 Tabulasi Silang antara Kepuasan dg Kecepatan Lembaga “X” Menangani Masalah

Tingkat Kepuasan	Kcptn plyn		Total
	Cepat	Cukup	
Tidak Puas	5 (19.2%)	14 (53.8%)	19 (73.1%)
Cukup Puas	0 0%	0 0%	0 0%
Puas	4 (15.5%)	3 (11.5%)	7 (26.9%)
Total	9 (34.5%)	17 (65.4%)	26 (100.0%)

Lampiran 7.7 Tabulasi Silang antara Kepuasan dg Kualitas Lembaga “X” dibandingkan Lembaga Lain

Tingkat Kepuasan	Kualitas dibandingkan yg lain				Total
	Lbh baik	Msh krg	Sm sj	Tdk th	
Tidak Puas	1 (3.8%)	1 (3.8%)	4 (15.5%)	13 (50.0%)	19 (73.1%)
Cukup Puas	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Puas	1 (3.8%)	0 0%	3 (11.5%)	3 (11.5%)	7 (26.9%)
Total	2 (7.7%)	1 (3.8%)	7 (26.9%)	16 (61.5%)	26 (100.0%)

Lampiran 7.8 Tabulasi Silang antara Kepuasan dg Keterlibatan OT dalam Keberhasilan Program Lembaga “X”

Tingkat Kepuasan	Keterlibatan OT				Total
	Sgt bpngrh	Ckp bpngrh	Sdkt bpngrh	Tdk bpngrh	
Tidak Puas	3 (11.5%)	4 (15.5%)	0 0%	0 0%	19 (73.1%)
Cukup Puas	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Puas	6 (23.1%)	6 (23.1%)	6 (23.1%)	1 (3.8%)	7 (26.9%)
Total	9 (34.5%)	10 (38.6%)	6 (23.1%)	1 (3.8%)	26 (100.0%)

Lampiran 7.9 Tabulasi Silang antara Kepuasan dg Keyakinan akan Keberhasilan Lembaga “X”

Tingkat Kepuasan	Keyakinan ak kbrhsln			Total
	Sgt yakin	Ckp yakin	Tdk yakin	
Tidak Puas	1 (3.8%)	17 (65.4%)	1 (3.8%)	19 (73.1%)
Cukup Puas	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Puas	2 (7.7%)	5 (19.2%)	0 0%	7 (26.9%)
Total	3 (11.5%)	22 (84.6%)	1 (3.8%)	26 (100.0%)

Lampiran 7.10 Tabulasi Silang antara Kepuasan dg Pengetahuan ttg Mutu Lembaga “X”

Tingkat Kepuasan	Pengetahuan ttg mutu			Total
	Ya	Sdkt	Tdk	
Tidak Puas	7 (26.9%)	11 (42.3%)	1 (3.8%)	19 (73.1%)
Cukup Puas	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Puas	3 (11.5%)	4 (15.5%)	0 0%	7 (26.9%)
Total	10 (38.6%)	15 (57.7%)	1 (3.8%)	26 (100.0%)

Lampiran 7.11 Tabulasi Silang antara Kepuasan dg Pengetahuan ttg Fasilitas-fasilitas Lembaga “X”

Tingkat Kepuasan	Penget ttg fasilitas		Total
	Ya	Sdkt	
Tidak Puas	16 (61.5%)	3 (11.5%)	19 (73.1%)
Cukup Puas	0 0%	0 0%	0 0%
Puas	7 (26.9%)	0 0%	7 (26.9%)
Total	23 (88.5%)	3 (11.5%)	26 (100.0%)

Lampiran 7.12 Tabulasi Silang antara Kepuasan dg Sumber Informasi Mengenai Lembaga “X”

Tingkat Kepuasan	Sumber informasi				Total
	Keluarga	Teman	Media ms	Lainnya	
Tidak Puas	3 (11.5%)	15 (57.7%)	0 0%	1 (3.8%)	19 (73.1%)
Cukup Puas	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Puas	3 (11.5%)	4 (15.5%)	0 0%	0 0%	7 (26.9%)
Total	6 (23.1%)	19 (73.1%)	0 0%	1 (3.8%)	26 (100.0%)

Lampiran 7.13 Tabulasi Silang antara Kepuasan dg Kelengkapan Fasilitas Lembaga “X”

Tingkat Kepuasan	Kelengkapan fasilitas			Total
	Sdh lngkp	Blm lngkp	Tdk tahu	
Tidak Puas	12 (46.2%)	6 (23.1%)	1 (3.8%)	19 (73.1%)
Cukup Puas	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Puas	5 (19.2%)	2 (7.7%)	0 0%	7 (26.9%)
Total	17 (65.4%)	8 (30.8%)	1 (3.8%)	26 (100.0%)

Lampiran 7.14 Tabulasi Silang antara Kepuasan dg Pengalaman Menggunakan Jasa Lembaga “X”

Tingkat Kepuasan	Pnglmn sblmny		Total
	Tdk	Ya	
Tidak Puas	15 (57.7%)	4 (15.5%)	19 (73.1%)
Cukup Puas	0 0%	0 0%	0 0%
Puas	4 (15.5%)	3 (11.5%)	7 (26.9%)
Total	19 (73.1%)	7 (26.9%)	26 (100.0%)

Lampiran 7.15 Tabulasi Silang antara Kepuasan dg Cara Penilaian Pelayanan Lembaga “X”

Tingkat Kepuasan	Cara penilaian plyn				Total
	MI fasilitas	MI kegiatan	MI penampilan	MI ketiganya	
Tidak Puas	2 (7.7%)	9 (34.6%)	0 0%	8 (30.8%)	19 (73.1%)
Cukup Puas	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Puas	1 (3.8%)	2 (7.7%)	0 0%	4 (15.5%)	7 (26.9%)
Total	3 (11.5%)	11 (42.3%)	0 0%	12 (46.2%)	26 (100.0%)

Lampiran 7.16 Tabulasi Silang antara Kepuasan dg Reputasi Lembaga “X”

Tingkat Kepuasan	Reputasi			Total
	Baik	Biasa	Tdk tahu	
Tidak Puas	6 (23.1%)	9 (34.6%)	1 (3.8%)	19 (73.1%)
Cukup Puas	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Puas	4 (15.5%)	2 (7.7%)	1 (3.8%)	7 (26.9%)
Total	10 (38.6%)	11 (42.3%)	2 (7.7%)	26 (100.0%)

Lampiran 7.17 Tabulasi Silang antara Kepuasan dg Kesesuaian Biaya dengan Pelayanan Lembaga “X”

Tingkat Kepuasan	Kesesuaian biaya			Total
	Sgt sesuai	Ckp sesuai	Tdk sesuai	
Tidak Puas	1 (3.8%)	15 (57.7%)	3 (11.5%)	19 (73.1%)
Cukup Puas	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Puas	1 (3.8%)	5 (19.2%)	1 (3.8%)	7 (26.9%)
Total	2 (7.7%)	20 (76.9%)	4 (15.5%)	26 (100.0%)

Lampiran 8 Tabulasi Silang Antara Dimensi-dimensi dengan Gambaran Responden

Lampiran 8.1 Tabulasi Silang Antara Dimensi *Tangible* dengan Usia

Tingkat Kepuasan	Usia				Total
	≤ 30 thn	31-35 thn	36-40 thn	41-45 thn	
Tidak Puas	2 8%	5 19%	8 31%	2 8%	17 65%
Cukup Puas	0 0%	2 8%	0 0%	0 0%	2 8%
Puas	0 0%	1 4%	4 15%	2 8%	7 27%
Total	2 8%	8 31%	12 46%	4 15%	26 100%

Lampiran 8.2 Tabulasi Silang Antara Dimensi *Tangible* dengan Pekerjaan

Tingkat Kepuasan	Pekerjaan			Total
	IRT	swasta	wiraswasta	
Tidak Puas	5 19%	8 31%	4 15%	17 65%
Cukup Puas	2 8%	0 0%	0 0%	2 8%
Puas	4 15%	1 4%	2 8%	7 27%
Total	11 42%	9 35%	6 23%	26 100%

Lampiran 8.3 Tabulasi Silang Antara Dimensi *Tangible* dengan Lama Menjadi Anggota

Tingkat Kepuasan	Lama keanggotaan					Total
	≤ 12 bln	13-24 bln	25-36 bln	37-48 bln	49-60 bln	
Tidak Puas	9 35%	6 23%	1 4%	0 0%	1 4%	17 65%
Cukup Puas	2 8%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	2 8%
Puas	2 8%	2 8%	3 11%	0 0%	0 0%	7 27%
Total	13 50%	8 31%	4 15%	0 0%	1 4%	26 100%

Lampiran 8.4 Tabulasi Silang Antara Dimensi *Reliability* dengan Usia

Tingkat Kepuasan	Usia				Total
	≤ 30 thn	31-35 thn	36-40 thn	41-45 thn	
Tidak Puas	2 8%	6 23%	8 31%	1 4%	17 65%
Cukup Puas	0 0%	0 0%	3 11%	2 8%	5 19%
Puas	0 0%	1 4%	2 8%	1 4%	4 15%
Total	2 8%	7 27%	13 50%	4 15%	26 100%

Lampiran 8.5 Tabulasi Silang Antara Dimensi *Reliability* dengan Pekerjaan

Tingkat Kepuasan	Pekerjaan			Total
	IRT	swasta	wiraswasta	
Tidak Puas	7 27%	6 23%	4 15%	17 65%
Cukup Puas	1 4%	2 8%	2 8%	5 19%
Puas	3 11%	1 4%	0 0%	4 15%
Total	11 42%	9 35%	6 23%	26 100%

Lampiran 8.6 Tabulasi Silang Antara Dimensi *Reliability* dengan Lama Menjadi Anggota

Tingkat Kepuasan	Lama keanggotaan					Total
	≤ 12 bln	13-24 bln	25-36 bln	37-48 bln	49-60 bln	
Tidak Puas	10 38%	5 19%	2 8%	0 0%	0 0%	17 65%
Cukup Puas	2 8%	1 4%	1 4%	0 0%	1 4%	5 19%
Puas	1 4%	2 8%	1 4%	0 0%	0 0%	4 15%
Total	13 50%	8 31%	4 15%	0 0%	1 4%	26 100%

Lampiran 8.7 Tabulasi Silang Antara Dimensi *Assurance* dengan Usia

Tingkat Kepuasan	Usia				Total
	≤ 30 thn	31-35 thn	36-40 thn	41-45 thn	
Tidak Puas	2 8%	4 15%	7 27%	1 4%	14 54%
Cukup Puas	0 0%	0 0%	3 11%	2 8%	5 19%
Puas	0 0%	3 11%	3 11%	1 4%	7 27%
Total	2 8%	7 27%	13 50%	4 15%	26 100%

Lampiran 8.8 Tabulasi Silang Antara Dimensi *Assurance* dengan Pekerjaan

Tingkat Kepuasan	Pekerjaan			Total
	IRT	swasta	wiraswasta	
Tidak Puas	3 11%	7 27%	4 15%	14 54%
Cukup Puas	3 11%	1 4%	1 4%	5 19%
Puas	5 19%	1 4%	1 4%	7 27%
Total	11 42%	9 35%	6 23%	26 100%

Lampiran 8.9 Tabulasi Silang Antara Dimensi Assurance dengan Lama Menjadi Anggota

Tingkat Kepuasan	Lama keanggotaan					Total
	≤ 12 bln	13-24 bln	25-36 bln	37-48 bln	49-60 bln	
Tidak Puas	8 31%	4 15%	1 4%	0 0%	1 4%	14 54%
Cukup Puas	2 8%	2 8%	1 4%	0 0%	0 0%	5 19%
Puas	3 11%	2 8%	2 8%	0 0%	0 0%	7 27%
Total	13 50%	8 31%	4 15%	0 0%	1 4%	26 100%

Lampiran 8.10 Tabulasi Silang Antara Dimensi Responsiveness dengan Usia

Tingkat Kepuasan	Usia				Total
	≤ 30 thn	31-35 thn	36-40 thn	41-45 thn	
Tidak Puas	2 8%	4 15%	7 27%	2 8%	15 58%
Cukup Puas	0 0%	2 8%	2 8%	0 0%	4 15%
Puas	0 0%	1 4%	4 15%	2 8%	7 27%
Total	2 8%	7 27%	13 50%	4 15%	26 100%

Lampiran 8.11 Tabulasi Silang Antara Dimensi *Responsiveness* dengan Pekerjaan

Tingkat Kepuasan	Pekerjaan			Total
	IRT	swasta	wiraswasta	
Tidak Puas	3 11%	8 31%	4 15%	15 58%
Cukup Puas	4 15%	0 0%	0 0%	4 15%
Puas	4 15%	1 4%	2 8%	7 27%
Total	11 42%	9 35%	6 23%	26 100%

Lampiran 8.12 Tabulasi Silang Antara Dimensi *Responsiveness* dengan Lama Menjadi Anggota

Tingkat Kepuasan	Lama keanggotaan					Total
	≤ 12 bln	13-24 bln	25-36 bln	37-48 bln	49-60 bln	
Tidak Puas	8 31%	5 19%	1 4%	0 0%	1 4%	15 58%
Cukup Puas	3 11%	1 4%	0 0%	0 0%	0 0%	4 15%
Puas	2 8%	2 8%	3 11%	0 0%	0 0%	7 27%
Total	13 50%	8 31%	4 15%	0 0%	1 4%	26 100%

Lampiran 8.13 Tabulasi Silang Antara Dimensi *Empathy* dengan Usia

Tingkat Kepuasan	Usia				Total
	≤ 30 thn	31-35 thn	36-40 thn	41-45 thn	
Tidak Puas	2 8%	7 27%	11 42%	3 11%	23 88%
Cukup Puas	0 0%	0 0%	1 4%	0 0%	1 4%
Puas	0 0%	0 0%	1 4%	1 4%	2 8%
Total	2 8%	7 27%	13 50%	4 15%	26 100%

Lampiran 8.14 Tabulasi Silang Antara Dimensi *Empathy* dengan Pekerjaan

Tingkat Kepuasan	Pekerjaan			Total
	IRT	swasta	wiraswasta	
Tidak Puas	10 38%	8 31%	5 19%	23 88%
Cukup Puas	0 0%	0 0%	1 4%	1 4%
Puas	1 4%	1 4%	0 0%	2 8%
Total	11 42%	9 35%	6 23%	26 100%

Lampiran 8.15 Tabulasi Silang Antara Dimensi *Empathy* dengan Lama Menjadi Anggota

Tingkat Kepuasan	Lama keanggotaan					Total
	≤ 12 bln	13-24 bln	25-36 bln	37-48 bln	49-60 bln	
Tidak Puas	11 42%	8 31%	3 11%	0 0%	1 4%	23 88%
Cukup Puas	1 4%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	1 4%
Puas	1 4%	0 0%	1 4%	0 0%	0 0%	2 8%
Total	13 50%	8 31%	4 15%	0 0%	1 4%	26 100%

Lampiran 9 Company Profile

Visi dan Misi

Sanggar anak mandiri “X” berdiri pada bulan Juni 2002. “X” memiliki visi mengembangkan kepribadian anak secara utuh dan konstruktif sehingga anak dapat berfungsi secara maksimal dan mampu menghadapi masalah-masalah dalam kehidupannya secara berani, efektif, dan efisien. Visi ini berusaha dicapai melalui penciptaan situasi lingkungan yang atraktif sehingga menarik minat anak untuk mendidik diri mereka sendiri.

Lambang “X” adalah perisai dua warna yang terdapat jarum kompas di tengahnya. Warna hijau melambangkan ketrampilan untuk hidup di alam, sedangkan warna oranye melambangkan ketrampilan untuk hidup di lingkungan sosial.

Prinsip Metodik

Berdasarkan visi tersebut, maka dalam mengadakan kegiatan, “X” memakai system yang diterapkan dalam kegiatan kepanduan (*boy scout*), *project adventure*, dan *out bond*. Dengan memegang 8 prinsip metodik yaitu sistem beregu, kesukarelaan, sistem tanda kecakapan, kesesuaian dengan kebutuhan dan perkembangan fisik dan mental, keprasaajaan, ketentuan kode etik moral, satuan terpisah, dan swadaya.

1. Prinsip beregu ditujukan untuk mengembangkan kepribadian anak sebagai individu melalui interaksinya dengan anggota regu. “X” mengharapkan anggotanya terampil dalam lingkungan social maka anggotanya perlu mendapat kesempatan belajar melalui regu sebagai lingkungan sosialnya. Melalui interaksi anggota dalam regu, anggota “X” akan belajar hal-hal dan ketrampilan yang akan dibutuhkannya dalam berinteraksi dengan lingkungan sosialnya, seperti menghargai orang lain, mau membantu, dll.
2. Prinsip kesukarelaan merupakan ciri khas dari kegiatan kepanduan yang bersifat manusiawi. Filosofi dasar kemanusiaan adalah kehendak bebas, maka anggota diberi kebebasan untuk menentukan pilihan mengikuti kegiatan “X” atau tidak. Dengan kehendak bebas untuk mengambil keputusan tersebut, anggota akan mengarahkan dirinya untuk melakukan *self development*, yaitu mengembangkan dirinya sendiri.
3. Prinsip tanda kecakapan dipergunakan untuk memberikan *awareness* pada anggota maupun orang tua bahwa anggota tersebut telah memiliki kecakapan tertentu. Dengan demikian diharapkan anggota akan memiliki orientasi pengembangan diri yang lebih jelas dan menjadi lebih bersemangat dalam mengikuti kegiatan.
4. Prinsip kesesuaian dengan kebutuhan perkembangan fisik dan mental menitikberatkan pada tugas perkembangan dan hal-hal yang dianggap menarik bagi anggota dengan usia tertentu. Dengan mengetahui hal ini, diharapkan Pembina dapat menciptakan situasi yang kondusif bagi

perkembangan diri anggota, misalnya dengan menyelenggarakan kegiatan yang menarik bagi anggota.

5. Prinsip prasaaja berarti kesederhanaan, bahwa kegiatan dan fasilitas diadakan bukan dengan teknologi tercanggih, namun dengan mempergunakan bahan yang alamiah dan yang tersedia. Misalnya dengan memasak menggunakan kayu bakar. Untuk permainan pun dipakai botol bekas, ban, bambu, tali, kardus, dll.
6. Prinsip ketentuan kode etik moral dimaksudkan untuk membangun kesadaran dalam diri anggota mengenai konsep-konsep universal yang berlaku dalam kehidupan sehari-hari. Konsep-konsep universal ini bersifat esensial. Melalui permainan yang memakai aturan-aturan tertentu, anggota akan mempelajari bahwa dalam kehidupan, sebagaimana dalam permainan, terdapat aturan-aturan tertentu yang harus dipatuhi.
7. Prinsip satuan terpisah dimaksudkan untuk mengajak anggota melihat adanya perbedaan yang perlu ditanggapi secara khusus, misalnya perbedaan jenis kelamin memerlukan perlakuan khusus yaitu tidur pada tenda yang terpisah. Dengan prinsip ini anggota diharapkan dapat menghargai perbedaan yang ada, serta dapat memberikan perlakuan yang tepat terhadap perbedaan tersebut.
8. Prinsip swadaya dimaksudkan untuk mengajak anggota melakukan usaha sebanyak mungkin tanpa bantuan pembina. Melalui prinsip ini, anggota diharapkan dapat bekerja mandiri maupun mengusahakan kerja sama regu untuk memenuhi kebutuhannya. Misalnya daripada diberikan tenda yang

sudah terpasang, anggota diminta untuk mendirikan tenda sendiri. Jika anggota menemui kesulitan, pembina akan membantu, namun porsi kerja akan diutamakan untuk dilakukan oleh anggota. Dengan demikian, anggota akan berusaha saling mendukung, saling menghargai hasil kerja anggota lain, saling membantu untuk mencapai tujuan bersama tanpa mengandalkan bantuan orang dewasa. Penerapan prinsip ini dapat mendorong anggota untuk memiliki ikatan dalam regu dan mengupayakan perilaku yang mampu menjaga solidaritas regu.

Bidang Pengembangan

Pengembangan kepribadian yang utuh dalam visi “X” mencakup 5 bidang pengembangan, yaitu :

1. Karakter
2. Kecerdasan, meliputi kecerdasan intelektual emosional, dan spiritual
3. Perilaku, meliputi kognisi, afeksi, dan psikomotor
4. Ketrampilan, meliputi ketrampilan berkerja serta ketrampilan dalam lingkungan sosial
5. Fisik, yaitu kondisi fisik yang memadai untuk melakukan berbagai aktivitas

Pengelompokan Satuan

Sebagai lembaga pendidikan, dan dimana pendidikan merupakan proses yang membutuhkan waktu tertentu, maka “X” menganjurkan keanggotaan. Anggota “X” dikelompokkan menurut usia ke dalam 3 (tiga) satuan, yaitu *PreCub* untuk usia 6-8 tahun, *Cub* untuk usia 9-11 tahun, dan *Cadet* untuk usia 12-15 tahun. Dalam tiap satuan, anggota dibagi lagi menjadi beberapa regu. Dalam regu inilah anggota akan saling berinteraksi dan menyelesaikan masalah atau tugas mereka.

Kualifikasi Pembina

Untuk dapat mencapai visi dengan melaksanakan misi yang sudah digariskan, “X” menjangkau pembina dengan kualifikasi sebagai berikut :

- a. Memiliki semangat seperti anak-anak
- b. Memahami dunia anak
- c. Mampu mengembangkan individu melalui sarana regu
- d. Mampu membangun kerja sama regu

Selain itu pembina juga memiliki latar belakang *outdoor activity* seperti pencinta alam, olahragawan, dan pramuka.

Kegiatan

Kegiatan “X” dapat dikategorikan menjadi kegiatan rutin, berkala, dan insidental. Hampir semua kegiatan diselenggarakan di dalam *basecamp* yang

terletak di Jl.R No 23, Bandung. Kegiatan tersebut juga dapat dikategorikan sebagai kegiatan resmi seperti upacara pada awal dan akhir kegiatan, *back council*. Selain itu terdapat kegiatan yang bersifat tidak resmi yang dikemas dalam bentuk permainan yang edukatif. Misalnya mencari bahan masakan dengan petunjuk sandi morse, mengumpulkan potongan peta yang tersebar di *track* halang rintang, menemukan harta karun dengan petunjuk arah mata angin, main benteng-bentengan, mengikat bambu untuk pelayaran mencari harta karun.

Kegiatan berkala misalnya jambore yang diadakan 4 bulan sekali dan *Wolfie Award* yang diadakan 1 tahun sekali. Kegiatan berkala ini menjadi sarana untuk membina persaudaraan, karena pada kegiatan ini, ketiga satuan akan mengikuti acara secara bersama-sama. Pada acara ini pula, anggota mendapat kesempatan untuk saling mengenal anggota dari satuan lain.

Kegiatan incidental misalnya pasar malam, diadakan untuk memberikan variasi pada kegiatan. Melalui kegiatan-kegiatan tersebut, anggota "X" diharapkan dapat memiliki kepribadian tangguh yang bersifat utuh dan konstruktif.

Selain kegiatan di dalam *basecamp*, "X" juga mengadakan kegiatan *outing*. Kegiatan *outing* sederhana berlokasi di sekitar Jl. R, sedangkan kegiatan *outing* yang lebih kompleks mengambil lokasi yang lebih jauh. Pada kegiatan *outing*, anak mendapat kesempatan untuk menjaga keselamatan teman seregunya, bekerja sama menemukan jejak, belajar bagaimana bersikap terhadap orang dewasa yang tak dikenal, membaca dan mematuhi rambu lalu lintas, menggunakan fasilitas umum seperti angkutan umum, pemerah susu sapi,

bermain kano, menyusuri sungai dan sawah, dll. *Outing* yang paling diminati adalah *camping*, dimana anak dapat mencoba tidur dalam tenda yang mereka dirikan sendiri, dan kegiatan *outing* lainnya.

“X” memberikan penghargaan, khusus untuk anggota yang ber[restasi dalam arti berhasil memenuhi standar pendidikan. Untuk penghargaan diberikan token. Penghargaan tahunan disebut *award* yang diberikan dalam acara *Wolfie Award*.

Kegiatan yang sifatnya beregu ini lebih ditekankan lagi pada bulan regu dimana diadakan perlombaan kecakapan regu, dan regu yang terbaik akan mendapatkan penghargaan khusus.

Sarana Prasarana

Lembaga “X” memiliki peralatan yang dapat menunjang program pelatihan tersebut, di antaranya :

- *Flying fox*
- Rumah pohon
- Arena Halang Rintang
- Aula