



Universitas
TEUKU UMAR

LAPORAN SURVEI

PENGGUNA SISTEM INFORMASI

2024

UNIVERSITAS TEUKU UMAR

CITY OF MEULABOH, ACEH, INDONESIA

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga laporan **Survei Pengguna Sistem Informasi Universitas Teuku Umar (UTU)** ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bagian dari upaya evaluasi dan pengembangan sistem informasi di lingkungan UTU guna meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

Survei ini dilaksanakan oleh Unit Pengelola dan Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (UPA TIK) Universitas Teuku Umar, dengan melibatkan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, serta pihak-pihak terkait lainnya sebagai responden. Hasil dari survei ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam perencanaan strategis, perbaikan sistem, serta peningkatan mutu layanan berbasis teknologi informasi di UTU.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner serta kepada semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan survei ini. Semoga laporan ini dapat memberikan kontribusi positif dalam pengembangan sistem informasi di Universitas Teuku Umar.

Meulaboh, 12 Februari 2024

Kepala UPT TIK

Ir. Rizki Agam Syahputra, S.T., M.Si., M.AppIn&E

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Survei	10
1.4 Manfaat Survei	10
BAB III.....	23
METODE	23
3.1 Bentuk Survei.....	23
3.2 Lokasi dan Objek Survei.....	23
3.2.1 Lokasi Survei	23
3.2.2 Objek Survei	24
3.3 Kerangka Konseptual	24
3.4 Rancangan Survei.....	25
BAB IV	31
HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Pengumpulan Data	31
4.1.1 Data Populasi	31
4.1.2 Penentuan Sampel	31
4.1.3 Jumlah Skor Pernyataan Responden	32
4.2 Pengolahan Data.....	34
4.2.1 Pengolahan Data <i>Servqual</i>	38
4.2.2 Pengolahan Data <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	45
4.2.3 Perbandingan Metode <i>Servqual</i> dan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> 50	
BAB V.....	51

KESIMPULAN DAN SARAN	51
5.1 Kesimpulan	51
5.2 SARAN	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 a Survei Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 1 b Survei Terdahulu.....	8
Tabel 2. 1 c Survei Terdahulu	9
Tabel 2. 2 Data Populasi Mahasiswa UTU Juni-Desember 2024.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 3 Skala <i>Likert</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 4 Koefisien <i>Crombach Alpha</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 5 Kriteria Nilai CSI.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 a Survei Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 b Survei Terdahulu.....	32
Tabel 3. 1 c Survei Terdahulu	33
Tabel 3. 2 <i>Time Line</i> Survei Tahun 2025	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Penggolongan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
Tabel 4. 2 Penggolongan Responden Berdasarkan Kelompok Umur	32
Tabel 4. 3 Jumlah Skor Pernyataan Responden.....	33
Tabel 4. 4 Daftar Pernyataan Kuesioner.....	34
Tabel 4. 5 a Hasil Uji Validitas	36
Tabel 4. 5 b Hasil Uji Validitas.....	41
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	38
Tabel 4. 7 Menghitung Bobot Persepsi.....	39
Tabel 4. 8 Perhitungan Bobot Harapan Pelayanan Jasa.....	40
Tabel 4. 9 Perhitungan Tingkat Kesenjangan (Gap).....	41
Tabel 4. 10 Hasil Nilai Kuadran	43
Tabel 4. 11 Nilai Skor Kepentingan.....	45
Tabel 4. 12 Nilai Skor Kepuasan	46
Tabel 4. 13 Kriteria Nilai CSI.....	48
Tabel 4. 14 a Tabel Perhitungan Nilai CSI.....	48
Tabel 4. 14 b Tabel Perhitungan Nilai CSI.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>Website</i> Pintoe UTU.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 2 Universitas Teuku Umar	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 1 Universitas Teuku Umar	23
Gambar 3. 2 Kerangka Konseptual.....	24
Gambar 3. 3 Rancangan Survei	30
Gambar 4. 1 Garfik Bobot Persepsi.....	39
Gambar 4. 2 Grafik Bobot Harapan.....	41
Gambar 4. 3 Grafik Tingkat Kesenjangan (Gap).....	42
Gambar 4. 4 Grafik Nilai Hasil Kuadran.....	44
Gambar 4. 5 Grafik Nilai CSI.....	44

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pengguna atau pelanggan merupakan suatu kondisi dimana keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan berhasil terpenuhi dengan baik. Kepuasan pelanggan terkait dengan produk atau jasa, baik selama pemakaian maupun setelah pemakaian produk atau jasa tersebut (Riyanto dan Satinah, 2023).

Kepuasan pengguna bergantung pada sejauh mana produk atau layanan yang diberikan memenuhi keinginan pelanggan atau konsumennya. Produk dan layanan dianggap baik jika sesuai dengan harapan dan kenyataan yang diinginkan pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya. Sebaliknya, jika ada ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan, pelanggan akan merasa tidak puas (Afifuddin dan Widiyaningrum, 2022).

Pusat Informasi Teuku Oemar (PINTOE) merupakan sebuah pusat informasi terintegrasi yang menyediakan akses ke berbagai layanan dan informasi akademik bagi mahasiswa dan civitas akademika Universitas Teuku Umar. PINTOE UTU sudah beroperasi dan digunakan secara resmi oleh pihak kampus sejak tahun 2021, sebagai sarana penunjang kegiatan akademik Universitas Teuku Umar. Keberadaan PINTOE UTU diharapkan dapat mempermudah akses informasi, meningkatkan efektivitas komunikasi, dan mendukung kegiatan akademik serta administrasi di lingkungan universitas. Namun, seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna PINTOE UTU seringkali muncul berbagai tantangan terkait dengan kualitas layanan, kemudahan akses, dan relevansi

informasi yang disampaikan. Kepuasan pengguna PINTOE UTU menjadi salah satu faktor yang sangat penting untuk diperhatikan, karena dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan dan dapat mempengaruhi keputusan pengguna untuk menggunakan sistem PINTOE UTU di masa depan. Oleh karena itu, meningkatkan kepuasan pengguna PINTOE UTU merupakan salah satu hal yang penting, sehingga perlu dilakukan analisis terhadap kepuasan pengguna untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna serta menjadi sarana perbaikan untuk PINTOE UTU dengan menambahkan fitur-fitur baru, memperbaiki kualitas layanan, dan meningkatkan kenyamanan pengguna PINTOE UTU.

Untuk mendapatkan nilai kepuasan dari para pengguna Pintoe UTU, adapun metode yang digunakan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna adalah dengan menggunakan metode *servqual*, dimana metode *servqual* digunakan untuk mendapatkan hasil yang lebih konperensif dalam mengukur kesenjangan dan harapan pelanggan yang bersifat kuantitatif. Selain itu metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat digunakan sebagai metode pembantu untuk melihat tingkat kinerja dan kepentingan atau harapan para pengguna (Febriansyah, dkk 2024)

Survei mengenai kepuasan pengguna pernah dilakukan sebelumnya oleh Setiawan dan Weilliani pada tahun 2023. Survei tersebut menganalisis kepuasan pengguna sistem CBT (*Computer Based Test*) pada SMA Maitreyawira Tanjung Pinang. Hasil survei menyatakan pengguna merasa puas terhadap sistem CBT karena mendapatkan nilai *servqual* dengan nilai sebesar 0,06 yang dinyatakan

dengan point baik dan nilai CSI sebesar 73%. Dimana nilai tersebut tergolong dalam tingkat kepuasan 66-80% yang menyatakan pengguna merasa “puas”.

Selain itu hasil survei yang dilakukan oleh Febriyansyah, dkk (2024), menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi dana menggunakan CSI menghasilkan tingkat kepuasan sebesar 72,21%, yang menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan. Dan hasil metode *Service Quality*, atribut pada dimensi *responsiveness*, yang menunjukkan kualitas layanan rendah.

Dari hasil ke dua survei tersebut dapat disimpulkan bahwa, metode *servqual* dan CSI dapat digunakan sebagai alat analisis kepuasan pengguna, dimana metode *servqual* digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan sedangkan metode CSI digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik membuat survei terkait dengan analisa terhadap kepuasan pengguna PINTOE UTU dengan judul **“Analisis Kepuasan Mahasiswa Universitas Teuku Umar Pada Sistem Pusat Informasi Teuku Oemar (Pintoe) Dengan Menggunakan Metode *Servqual* dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas maka masalah yang akan di bahas dalam survei ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna sistem informasi PINTOE UTU menggunakan metode *servqual*?
2. Dimensi *servqual* mana yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna?
3. Bagaimana nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh sistem informasi PINTOE UTU?

1.3 Tujuan Survei

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan dari survei ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna sistem informasi Pintoe UTU menggunakan metode *servqual*.
2. Untuk mengetahui dimensi *servqual* mana yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna sistem informasi Pintoe UTU.
3. Untuk mengetahui nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh pengguna sistem informasi PINTOE UTU.

1.4 Manfaat Survei

Berikut manfaat yang dapat diperoleh dari terlaksananya survei ini antara lain:

1. Bagi Penulis

Menambah wawasan dan pemahaman tentang kepuasan pelanggan khususnya dalam penerapan metode *Servqual* dan *Customer Satisfaction*

Index (CSI), serta mengetahui bagaimana cara meningkatkan kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi.

2. Bagi Pintoe UTU

Diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi operasional, dan kepuasan pengguna sistem informasi Pintoe UTU serta dapat meningkatkan kepercayaan pengguna Pintoe UTU.

3. Bagi Perguruan Tinggi

Dapat menjadi referensi dan refleksi dalam memperluas kajian ilmu rekayasa kualitas dan keandalan yang menyangkut kepuasan pelanggan serta meningkatkan kualitas pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa.

BAB III

METODE

3.1 Bentuk Survei

Survei ini dikategorikan sebagai survei kuantitatif, yang bertujuan untuk mengumpulkan data dari kejadian atau fenomena yang ada di lapangan sehingga memperoleh informasi yang akurat untuk mendapatkan data yang *valid*. Survei survei ini memanfaatkan kuisisioner yang dibagikan kepada mahasiswa Universitas Teuku Umar.

3.2 Lokasi dan Objek Survei

3.2.1 Lokasi Survei

Survei ini dilakukan di Universitas Teuku Umar, tepatnya di Jl. Alue Peunyareng, Gunong Kleng, Kecamatan Meureubo, Kabupaten Aceh Barat. Letak kampus Universitas Teuku Umar dapat dilihat pada gambar 3.1 berikut:



Gambar 3. 1 Universitas Teuku Umar

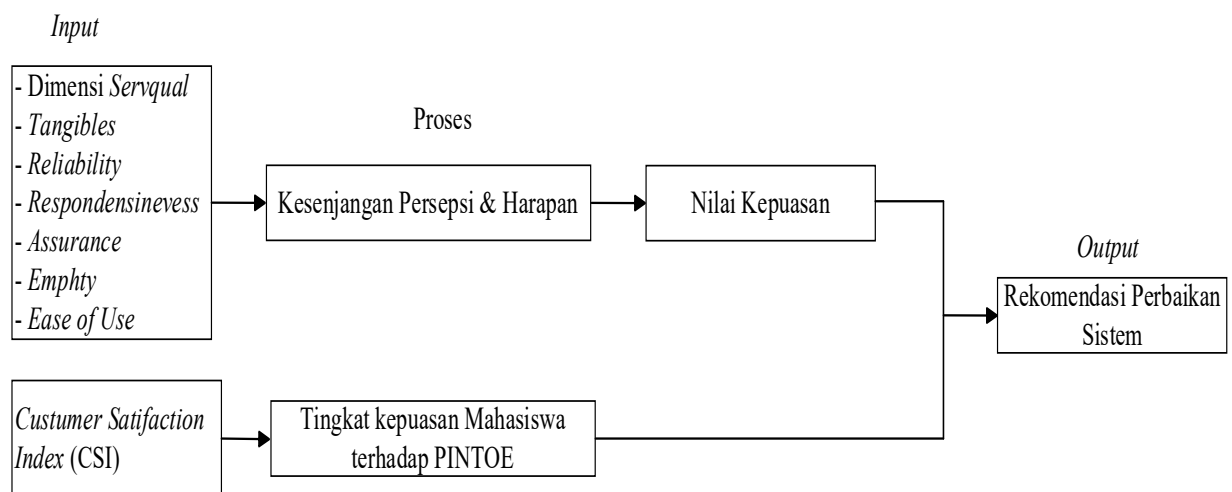
Sumber: (Google, 2025)

3.2.2 Objek Survei

Pada survei ini yang menjadi objek survei yaitu Sistem Informasi Pusat Informasi Teuku Oemar (PINTOE) Universitas Teuku Umar.

3.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual survei ini berisi proses apa yang akan menjadi *out put* pada survei. Dalam menjamin kepuasan pengguna dan kualitas layanan yang mencakup pemenuhan kebutuhan dan harapan pengguna. Memberikan layanan yang baik sangat berperan penting dalam memperkuat kesan positif di mata para penggunanya. Berikut kerangka konseptual dalam survei ini dapat dilihat pada gambar 3.2.



Gambar 3. 2 Kerangka Konseptual

Berdasarkan kerangka konseptual 3.2 dimensi servqual yang pada PINTOE yaitu sebagai berikut:

- *Tangibles* (Bukti Fisik) yaitu kemampuan PINTOE UTU untuk memenuhi kebutuhan pengguna secara fisik.

- *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan PINTOE UTU dalam memenuhi kebutuhan pengguna secara konsisten.
- *Responsiviness* (Daya Tanggap) yaitu kemampuan PINTOE UTU dalam merespon kebutuhan pengguna secara tepat dan efektif.
- *Assurance* (Jaminan) yaitu kemampuan PINTOE UTU dalam memberikan kepercayaan dan keamanan pada pengguna.
- *Emphty* (Empati) yaitu kemampuan PINTOE UTU dalam memahami dan mengerti kebutuhan penggunanya.
- *Ease Of Use* (Kemudahan Pengguna) yaitu tingkat kemudahan pengguna dalam menggunakan PINTOE UTU.

3.4 Rancangan Survei

Rancangan survei kepuasan pengguna Pusat Informasi Teuku Oemar (PINTOE) Universitas Teuku Umar dapat dilihat sebagai berikut:

a. Pendahuluan

Survei ini menggunakan dua jenis studi untuk langkah awal dalam menyelesaikan survei, yaitu sebagai berikut:

- a) Studi pendahuluan dan observasi lapangan yang dilakukan untuk melihat proses pelayanan yang di berikan oleh Pusat Informasi Teuku Oemar (PINTOE) kepada pengguna sehingga diperoleh permasalahan yang terjadi pada PINTOE UTU.
- b) Studi Literatur dilakukan untuk mendapatkan referensi melalui buku dan jurnal yang berkaitan dengan survei serta melihat dan meninjau

daftar pustaka tentang kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode *Servqual* dan *Customer Satisfact Index* (CSI).

b. Perumusan Masalah

Perumusan masalan ini bertujuan untuk melihat permasalahan-permasalahan Pusat Informasi Teuku Oemar (PINTOE) Universitas Teuku Umar tersebut terkait dengan kepuasan pelanggan.

c. Tujuan Masalah

Tujuan masalah ini dapat dilihat dari rumusan masalah, adapun tujuan dari survei ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna PINTOE UTU, mengetahui dimensi *servqual* mana yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna, dan mengetahui nilai CSI pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh PINTOE UTU.

d. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan pada survei ini yaitu dengan mengumpulkan data primer dan data sekunder. Pengumpulan data ini dilakukan untuk mendapatkan informasi untuk mencapai tujuan survei.

a) Data Primer

Data yang diperoleh dari hasil wawancara pengguna PINTOE UTU untuk mendapatkan informasi dan data yang berhubungan dengan survei.

b) Data Sekunder

Data jumlah sampel pengguna dilakukan dengan menggunakan metode *slovin*, dengan *margin error* 5% atau 0,05 (e) dan jumlah populasi

mahasiswa di Universitas Teuku Umar pada tahun 2024 yaitu 7.868 jiwa, menggunakan rumus *slovin* 2.1 pada halaman 14:

$$N = \frac{7.868}{1 + 7.868 (0,05)^2} = \frac{7.866}{1 + 19,67} = \frac{7.868}{20,67} = 380,64$$

Dibulatkan, maka diperoleh jumlah sampel yang di peroleh yaitu sebanyak 381 sampel.

e. Kuesioner

Survei ini yaitu menggunakan kuesioner tertutup untuk mengumpulkan informasi dengan memberikan pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawab. Terdapat 2 jenis kuesioner yaitu kuesioner untuk metode *servqual* yang berfokus pada kualitas pelayanan dan kuesioner untuk metode *Customer Satisfact Index* (CSI) berfokus pada kepuasan pelanggan.

f. Pengolahan Data

Data akan diolah ketika seluruh data yang dibutuhkan terkumpul. Proses pengolahan data pada survei ini yaitu sebagai berikut:

a. Uji Validitas

Uji validitas dalam survei ini yaitu untuk memasukkan setiap pertanyaan-pertanyaan yang diberikan dalam kuisisioner yang disebarkan.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam survei ini bertujuan untuk melihat konsistensi kuisisioner dari pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner yang telah disebarkan kepada para pengguna PINTOE UTU.

c. Pengukuran *Service Quality (Servqual)*

Untuk mendapatkan hasil analisis *Servqual*, terdapat dua langkah dalam perhitungan dengan menggunakan metode *servqual* dalam survei ini yaitu sebagai berikut:

- a. Pengambilan nilai tingkat persepsi dan tingkat harapan.
- b. Menghitung bobot persepsi.
- c. Menghitung bobot harapan pelayanan jasa.
- d. Menghitung tingkat kesenjangan (Gap).
- e. Menentukan hasil nilai kuadran.

d. Pengukuran *Customer Satisfaction Indeks (CSI)*

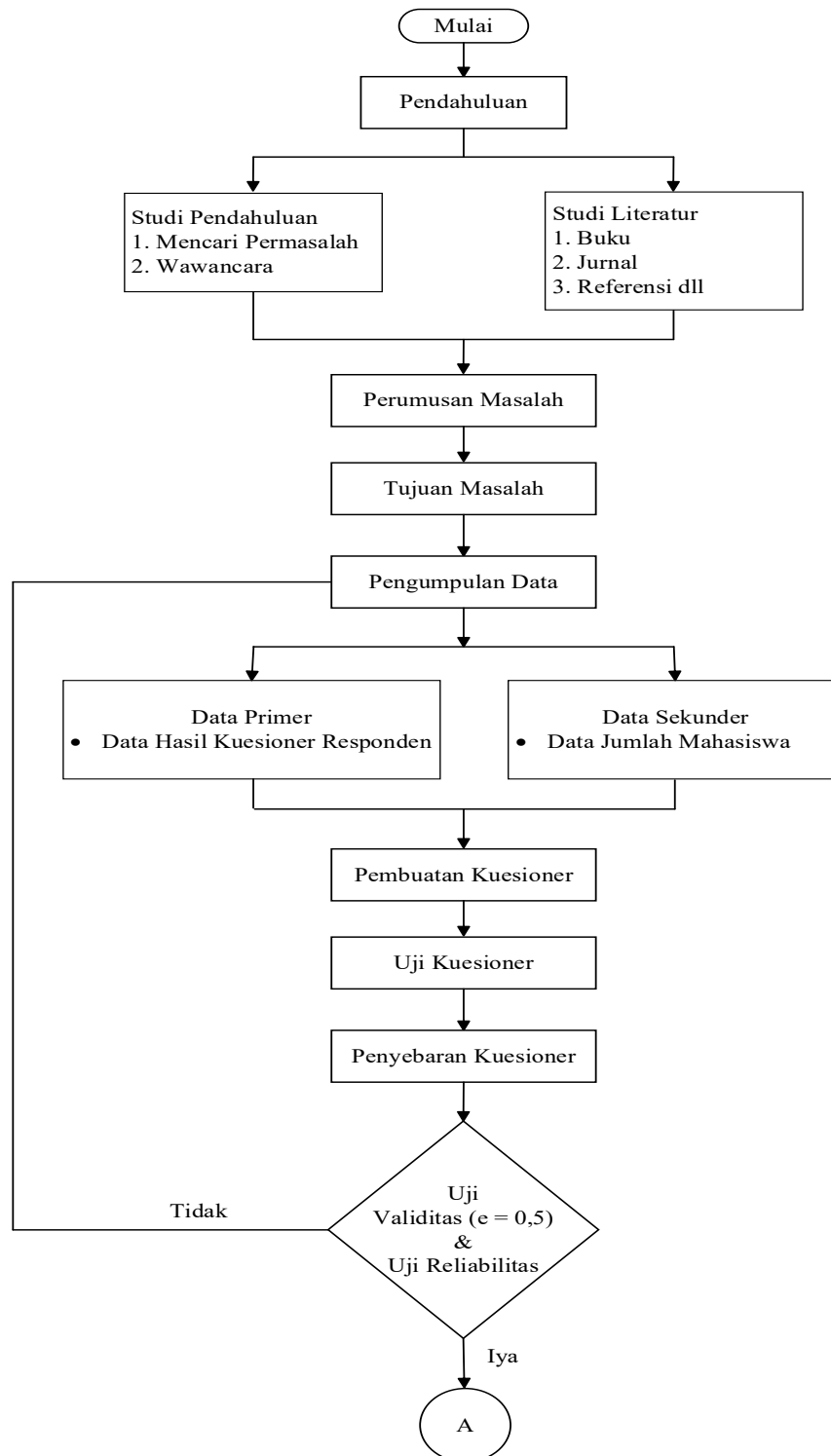
Untuk memperoleh hasil analisis CSI, terdapat lima langkah dalam perhitungan CSI yaitu sebagai berikut:

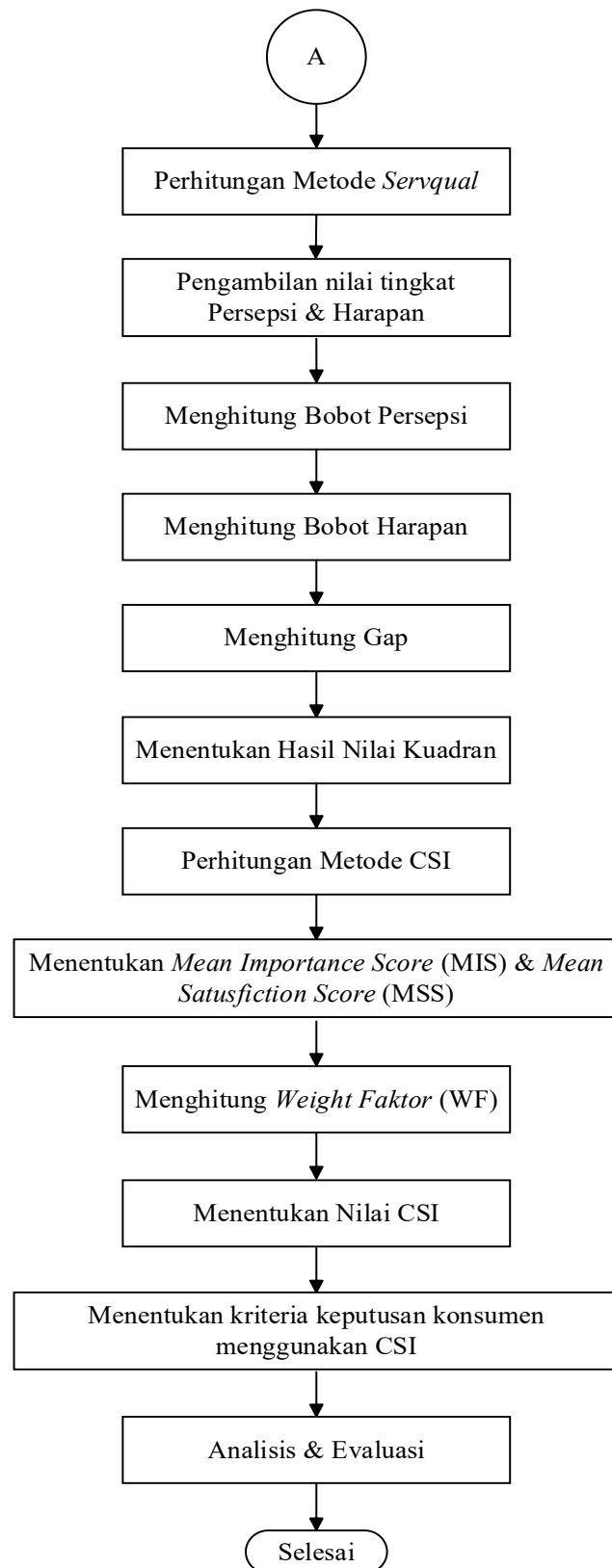
- 1) Menentukan *Mean Importance Score (MIS)* dan *Mean Satisfication Score (MSS)*.
- 2) Menghitung *Weight Factor (WF)* atau faktor tertimbang.
- 3) Menentukan Nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)*
- 4) Menentukan kriteria kepuasan konsumen melalui *score* yang diperoleh dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

g. Analisis Data

Pembahasan perhitungan nilai kepuasan pelanggan menggunakan metode *Servqual* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dilakukan berdasarkan hasil tanggapan responden yang telah diberikan kepada pengguna PINTOE

UTU. Hasil dari kuisisioner kemudian dianalisis untuk menghitung indeks kepuasan, yang menggambarkan tingkat kepuasan keseluruhan pengguna.





Gambar 3. 3 Rancangan Survei

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengumpulan Data

4.1.1 Data Populasi

Data populasi yang diambil dalam survei ini yaitu seluruh mahasiswa dan mahasiswi aktif dari seluruh fakultas Universitas Teuku Umar. Survei ini menggunakan metode pendekatan Rumus *Slovin* dalam survei sampelnya, adapun data sampel yang di ambil pada survei ini adalah 7.868 mahasiswa.

4.1.2 Penentuan Sampel

Penyebaran kuesioner pada survei ini dilakukan dengan menentukan jumlah sampel. Data jumlah sampel pengguna dilakukan dengan menggunakan metode *slovin*, dengan *margin error* 5% atau 0,05 (e), sehingga didapatkan jumlah sampel sebagai berikut:

$$N = \frac{7.868}{1 + 7.868 (0,05)^2} = \frac{7.866}{1 + 19,67} = \frac{7.868}{20,67} = 380,64$$

Dibulatkan, maka diperoleh jumlah sampel yang di peroleh yaitu sebanyak 381 sampel.

a. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data responden berdasarkan jenis kelamin ini merupakan gambaran mengenai populasi Universitas Teuku Umar, yang merupakan variabel penting dalam survei ini. Jumlah responden pada survei ini yaitu sebanyak 381 orang, dengan rincian:

Tabel 4. 1 Penggolongan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	(%)
Laki-Laki	72	19%
Perempuan	310	81%

Berdasarkan penggolongan responden berdasarkan jenis kelamin diperoleh jumlah laki-laki yaitu sebanyak 72 (19%) orang dan perempuan sebanyak 310 (81%) orang.

b. Data Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Data responden berdasarkan umur ini merupakan gambaran dari populasi Universitas Teuku Umar, yang merupakan variabel penting pada survei ini. Jumlah responden pada survei ini yaitu sebanyak 381 orang, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4. 2 Penggolongan Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Kelompok Umur	Jumlah	(%)
>18-21	207	54%
>22-23	171	45%
>24	3	1%

Berdasarkan penggolongan umur responden dari rentan umur > 18-20 dengan jumlah 207 responden, rentan umur > 22-23 dengan jumlah 171 responden dan rentan umur > 24 dengan jumlah 3 responden

4.1.3 Jumlah Skor Pernyataan Responden

Untuk menentukan jumlah skor setiap pernyataan dari P1-P36 dari jawaban responden dapat dilihat pada tabel 4.3.

Tabel 4. 3 Jumlah Skor Pernyataan Responden

Pernyataan	Nilai Persepsi dan Harapan				
	1	2	3	4	5
P1	2	4	22	221	132
P2	1	1	2	212	165
P3	1	2	14	220	145
P4	1	0	9	208	163
P5	1	0	20	216	144
P6	1	1	13	266	100
P7	1	1	9	253	117
P8	1	2	13	268	96
P9	2	2	24	237	116
P10	1	0	7	190	183
P11	1	0	8	248	122
P12	1	0	14	240	126
P13	4	8	26	243	100
P14	1	1	11	255	114
P15	2	1	11	260	107
P16	1	2	3	225	151
P17	1	1	4	221	155
P18	1	0	10	225	145
P19	1	2	15	223	140
P20	1	1	4	225	150
P21	1	2	8	222	148
P22	1	0	8	232	140
P23	1	1	10	251	118
P24	1	1	11	239	129
P25	2	0	8	238	133
P26	2	0	11	244	124
P27	2	0	20	241	118
P28	1	0	8	220	152
P29	1	1	12	240	127
P30	2	1	18	244	116
P31	2	4	22	245	108
P32	2	1	9	256	113
P33	1	1	7	256	116
P34	1	2	2	216	160
P35	1	1	4	212	163
P36	1	1	6	194	179

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat dilihat bahwa skor pernyataan P1-P36 memiliki nilai yang berbeda-beda tergantung jawaban masing-masing respondennya.

4.2 Pengolahan Data

Dalam pembuatan kuesioner ada beberapa langkah-langkah yang dilakukan yaitu sebagai berikut:

- a. Menentukan atribut pelayanan yang diberikan oleh sistem Pusat Informasi Teuku Oemar (PINTOE) kepada pengguna berdasarkan 5 dimensi yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*.
- b. Menyusun pertanyaan sesuai atribut pelayanan sistem Pusat Informasi Teuku Oemar (PINTOE).

Tabel 4. 4 Daftar Pernyataan Kuesioner

NO	KUESIONER HARAPAN	NO	KUESIONER KEPUASAN
I	<i>Tangibles (Bukti Fisik)</i>	I	<i>Tangibles (Bukti Fisik)</i>
P1	Tampilan <i>website</i> Pintoe modern dan menarik	P19	Saya merasa puas dengan tampilan Pintoe UTU yang modern dan menarik.
P2	Tata bahasa pada <i>website</i> Pintoe UTU mudah dimengerti	P20	Saya merasa puas dengan tata bahasa Pintoe UTU yang mudah dimengerti
P3	Website Pintoe UTU memiliki fitur dan fasilitas yang lengkap	P21	Saya merasa puas dengan fitur dan fasilitas Pintoe
II	<i>Realibility (Keandalan)</i>	II	<i>Realibility (Keandalan)</i>
P4	<i>Website</i> Pintoe UTU dapat dapat di akses kapan dan dimana saja	P22	Saya merasa puas dengan Pintoe UTU yang dapat di akses kapan dan dimana saja
P5	<i>Website</i> Pintoe UTU dapat cepat terbuka setiap kali diakses	P23	Saya merasa puas dengan kecepatan akses Pintoe UTU saat di buka
P6	Kemudahan dalam <i>upload</i> dan <i>download</i> materi maupun tugas perkuliahan sangat baik	P24	Saya merasa puas dengan kemudahan dalam <i>upload</i> dan <i>download</i> materi maupun tugas perkuliahan di Pintoe UTU

III	<i>Responiveness (Daya Tanggap)</i>	III	<i>Responiveness (Daya Tanggap)</i>
P7	Kecepatan respon Pintoe UTU sangat baik dalam memenuhi kebutuhan pengguna	P25	Saya merasa puas dengan kecepatan respon Pintoe UTU dalam memenuhi kebutuhan pengguna
P8	Kecepatan respon Pintoe UTU cukup baik dalam menanggapi pertanyaan dan komentar pengguna	P26	Saya merasa puas dengan kecepatan respon Pintoe UTU dalam memenuhi fasilitas dan teknologi baru
P9	Tersedianya notifikasi langsung ke akun pengguna jika ada informasi terbaru	P27	Saya merasa puas karena tersedianya notifikasi langsung ke akun pengguna jika ada informasi terbaru
IV	<i>Assurance (Jaminan)</i>	IV	<i>Assurance (Jaminan)</i>
P10	Keamanan Pintoe UTU yang baik	P28	Saya merasa puas dengan tingkat keamanan Pintoe UTU yang baik
P11	Kemudahan yang diberikan dalam menyampaikan permasalahan layanan cukup baik	P29	Saya merasa puas dengan kemudahan yang diberikan dalam menyampaikan permasalahan layanan
P12	Tersedianya tutorial pengoperasian Pintoe UTU	P30	Saya merasa puas karena tersedianya tutorial pengoperasian Pintoe UTU
V	<i>Emphy (Empati)</i>	V	<i>Emphy (Empati)</i>
P13	Pintoe memberikan ruang bagi pengguna dalam menyampaikan kritik dan saran	P31	Saya merasa puas karena Pintoe memberikan ruang bagi pengguna dalam menyampaikan kritik dan saran
P14	Pintoe mengutamakan kebutuhan penggunanya	P32	Saya merasa puas karena Pintoe mengutamakan kebutuhan pengguna
P15	Pintoe UTU perhatian kepada pengguna dalam menyampaikan layanan	P33	Saya merasa puas dengan memberikan perhatian kepada pengguna Pintoe UTU dalam menyampaikan layanan
VI	<i>Ease Of Use (Kemudahan Penggunaan)</i>	VI	<i>Ease Of Use (Kemudahan Penggunaan)</i>
P16	Pintoe UTU mudah digunakan dan tidak memerlukan intruksi yang rumit	P34	Saya puas dengan Pintoe UTU yang mudah digunakan dan tidak memerlukan intruksi yang rumit
P17	Navigasi Pintoe UTU mudah dan tidak membingungkan	P35	Saya merasa puas dengan navigasi Pintoe UTU mudah dan tidak membingungkan
P18	Saya dapat dengan mudah menemukan fitur yang saya butuhkan di Pintoe UTU	P36	Saya merasa puas dapat dengan mudah menemukan fitur yang saya butuhkan di Pintoe UTU

- c. Menyebarkan kuesioner kepada pengguna sistem Pusat Informasi Teuku Oemar (PINTOE).

- d. Membuat data rekapitulasi hasil kuesioner.

Data rekapitulasi hasil kuesioner dari 381 responden dapat dilihat pada tabel 4.3 pada halaman

1.1.1 Uji Validitas Data

Uji validitas pada survei ini menggunakan kuesioner dengan 381 responden, dengan tingkat signifikansi 5%, nilai r tabel dapat dilihat pada tabel r yaitu: $df = 381$, r tabel 0,098. Pada survei ini uji validitas data menggunakan *Microsoft Excel* 2021, dengan menggunakan rumus (2.2) pada halaman 17.

$$r_1 = \frac{381(252.788) - (1.620)(59.085)}{\sqrt{381(7.052 - (1.620^2))(381(59.085) - (9.232.031^2))}} = 0,463$$

Tabel 4. 5 a Hasil Uji Validitas

Pernyataan	r -Hitung	r -Tabel	Kesimpulan
P1	0,463	0,098	Valid
P2	0,564	0,098	Valid
P3	0,596	0,098	Valid
P4	0,523	0,098	Valid
P5	0,625	0,098	Valid
P6	0,569	0,098	Valid
P7	0,637	0,098	Valid
P8	0,402	0,098	Valid
P9	0,577	0,098	Valid
P10	0,475	0,098	Valid
P11	0,632	0,098	Valid
P12	0,707	0,098	Valid
P13	0,568	0,098	Valid
P14	0,462	0,098	Valid
P15	0,639	0,098	Valid
P16	0,564	0,098	Valid
P17	0,673	0,098	Valid
P18	0,645	0,098	Valid
P19	0,632	0,098	Valid

Tabel 4.5 b Hasil Uji Validitas

Pernyataan	<i>r</i> -Hitung	<i>r</i> -Tabel	Kesimpulan
P20	0,576	0,098	Valid
P21	0,659	0,098	Valid
P22	0,650	0,098	Valid
P23	0,663	0,098	Valid
P24	0,663	0,098	Valid
P25	0,685	0,098	Valid
P26	0,658	0,098	Valid
P27	0,555	0,098	Valid
P28	0,678	0,098	Valid
P29	0,716	0,098	Valid
P30	0,664	0,098	Valid
P31	0,587	0,098	Valid
P32	0,652	0,098	Valid
P33	0,707	0,098	Valid
P34	0,675	0,098	Valid
P35	0,665	0,098	Valid
P36	0.706	0,098	Valid

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan Microsoft Excel 2021 yang ditampilkan pada tabel di atas, diperoleh nilai *r*-hitung yang lebih besar atau sama dengan *r*-tabel. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pada pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid. Dengan demikian, tidak terdapat item pernyataan yang perlu dieliminasi.

Hasil uji validitas terhadap kuesioner yang mencakup pernyataan P1 hingga P36, yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan dan kualitas layanan Sistem Informasi Teuku Oemar (PINTOE), dapat dilihat secara rinci pada Lampiran, halaman.

1.1.2 Uji Realibilitas Data

Uji reliabilitas pada survei ini menggunakan alat bantu *software Microsoft Excel 2021* untuk mengetahui *reliabel* pada *functional* dan *disfunctional* pada

kuesioner. Berikut ini merupakan hasil uji reliabilitas yang sudah di olah dengan bantuan *Microsoft Excel* 2021, dengan menggunakan rumus (2.3) pada halaman 17.

$$r_i = \left[\frac{36}{36-1} \right] \left[1 - \frac{18562}{1821148} \right] = 0,92374$$

Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas

Pernyataan Kepentingan dan Kepuasan		
r-Tabel	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
0,70	0,92374	Reliabel

Hasil uji reliabilitas pada tabel di atas yaitu dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,92374. Hal tersebut mengindikasikan bahwa jawaban pada setiap item kuesioner bersifat *reliabel*, ditunjukkan oleh nilai *Cronbach's Alpha* yang mencapai atau melebihi ≥ 0.90 yaitu pada tahap cemerlang.

4.2.1 Pengolahan Data *Servqual*

Berikut merupakan perhitungan data menggunakan metode *Servqual*, yaitu sebagai berikut:

1. Pengambilan Nilai Tingkat Harapan Dan Tingkat Persepsi

Pengambilan skor nilai harapan yaitu pada P1-P18 mencerminkan sejauh mana responden merasakan kenyataan layanan yang diterima, sedangkan skor persepsi yaitu pada P19-P36 menunjukkan tingkat harapan responden terhadap layanan yang ideal. Nilai tingkat harapan dan persepsi dapat dilihat pada tabel 4. 3 di atas pada halaman 37.

2. Menghitung Bobot Persepsi

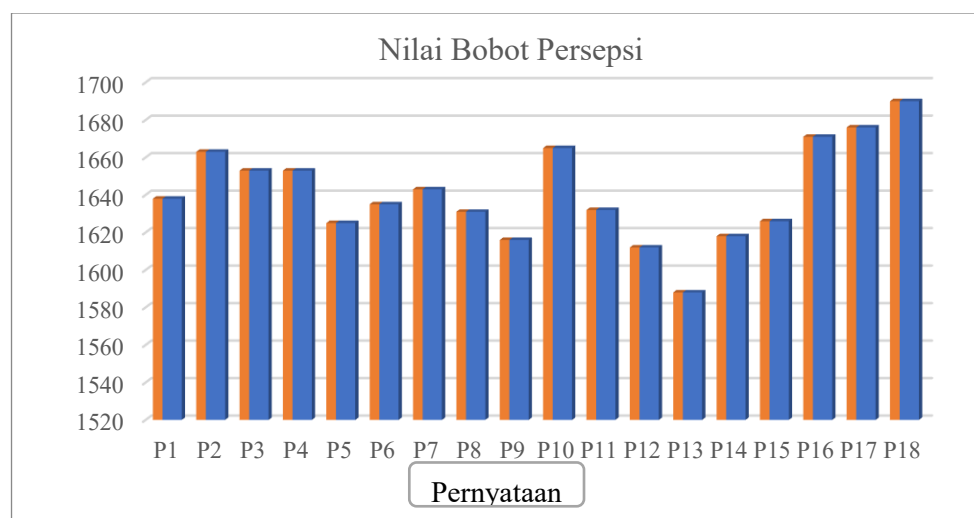
Pada survei ini untuk menghitung bobot persepsi (pada tabel 4. 3 yaitu P1-P18) diperoleh dari total jumlah harapan dibagi dengan jumlah responden,

sehingga diperoleh bobot harapan pa. Untuk mendapatkan nilai persepsi menggunakan rumus (2. 5) pada halaman 18.

$$y_{P1} = (1 \times 1) + (2 \times 2) + (15 \times 3) + (223 \times 4) + (140 \times 5) = 1638$$

Tabel 4. 7 Menghitung Bobot Persepsi

Pernyataan	Nilai Bobot	Responden (n)	Skor Persepsi (P)
P1	1638	381	4,29
P2	1663	381	4,35
P3	1653	381	4,33
P4	1653	381	4,33
P5	1625	381	4,25
P6	1635	381	4,28
P7	1643	381	4,30
P8	1631	381	4,27
P9	1616	381	4,23
P10	1665	381	4,36
P11	1632	381	4,27
P12	1612	381	4,22
P13	1588	381	4,16
P14	1618	381	4,24
P15	1626	381	4,26
P16	1671	381	4,37
P17	1676	381	4,39
P18	1690	381	4,42
Total	29.535		77,32



Gambar 4. 1 Grafik Bobot Persepsi

Berdasarkan hasil perhitungan bobot persepsi pernyataan P1-P18 diperoleh total jumlah persepsi sebesar 29.535 dan skor total persepsi sebesar 77,32.

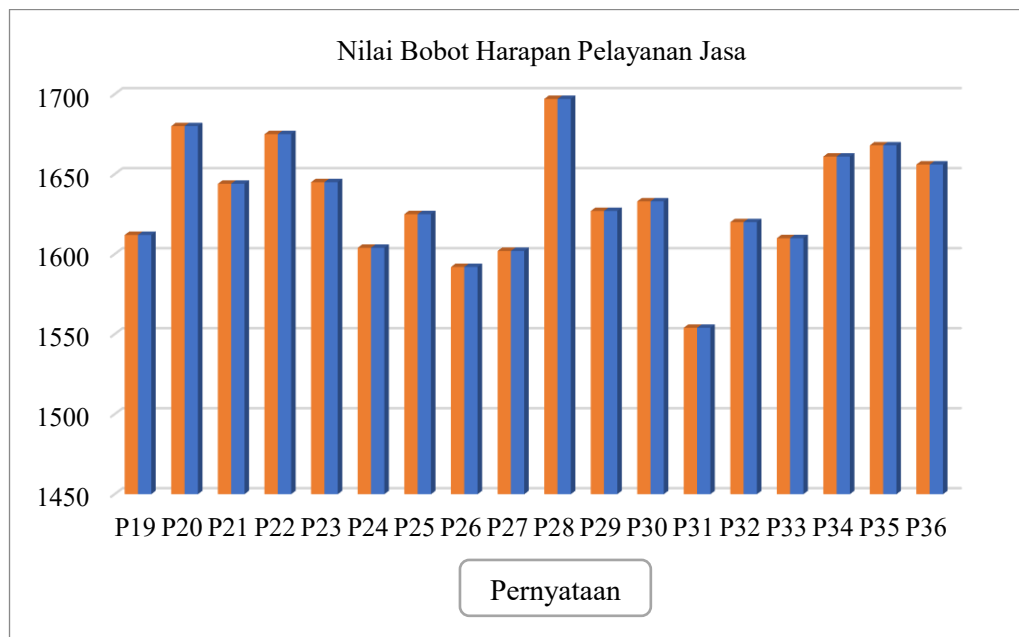
3. Menghitung Bobot Harapan Pelayanan Jasa

Pada survei ini untuk menghitung bobot harapan pelayanan jasa (pada tabel 4.4 yaitu P18-P36) diperoleh dari total jumlah harapan dibagi dengan jumlah responden, sehingga diperoleh bobot persepsi. Untuk mendapatkan nilai harapan menggunakan rumus (2. 4) pada halaman 18.

$$x_{P19} = (2 \times 1) + (4 \times 2) + (22 \times 3) + (221 \times 4) + (132 \times 5) = 1612$$

Tabel 4. 8 Perhitungan Bobot Harapan Pelayanan Jasa

Pernyataan	Nilai Bobot	Responden (n)	Skor Harapan (E)
P19	1612	381	4,22
P20	1680	381	4,40
P21	1644	381	4,30
P22	1675	381	4,38
P23	1645	381	4,31
P24	1604	381	4,20
P25	1625	381	4,25
P26	1592	381	4,17
P27	1602	381	4,19
P28	1697	381	4,44
P29	1627	381	4,26
P30	1633	381	4,27
P31	1554	381	4,07
P32	1620	381	4,24
P33	1610	381	4,21
P34	1661	381	4,35
P35	1668	381	4,37
P36	1656	381	4,34
Total	29.405		76,98



Gambar 4. 2 Grafik Bobot Harapan

Berdasarkan hasil perhitungan bobot harapan pernyataan P19-P36 diperoleh total jumlah harapan sebesar 29.405 dan skor total persepsi sebesar 76,98.

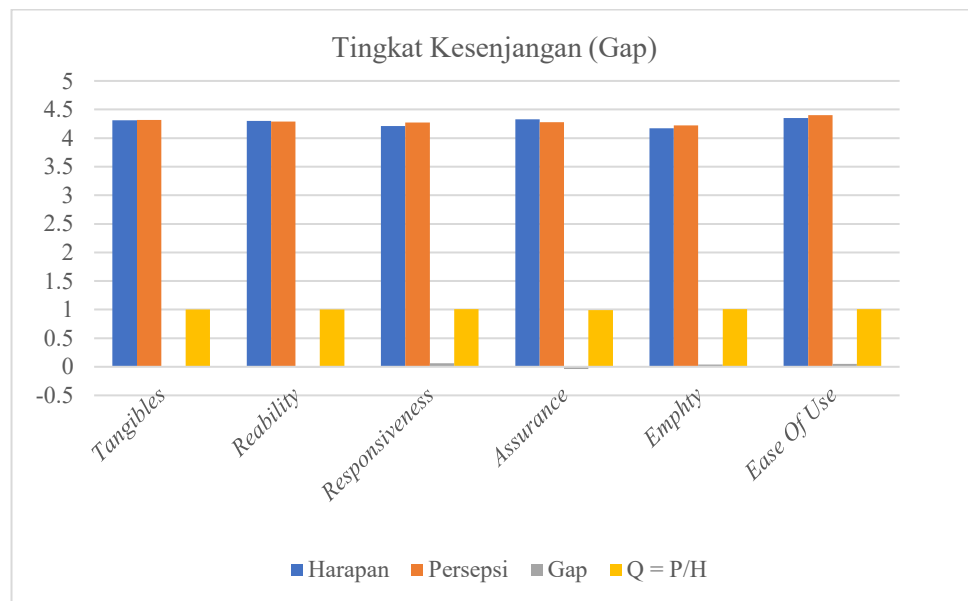
4. Menghitung Tingkat Kesenjangan (Gap)

Untuk menghitung nilai gap maka diambil rata-rata nilai dari tingkat persepsi dan tingkat harapan perdimensinya. Untuk mendapatkan nilai gap menggunakan rumus (2.5) pada halaman 19.

$$SQ_i = 4,32 - 4,31 = 0,02$$

Tabel 4. 9 Perhitungan Tingkat Kesenjangan (Gap)

Dimensi	Harapan	Persepsi	Gap	Q = P/H
<i>Tangibles</i>	4,31	4,32	0,02	1,00
<i>Reability</i>	4,30	4,29	-0,01	1,00
<i>Responsiveness</i>	4,21	4,27	0,06	1,01
<i>Assurance</i>	4,33	4,28	-0,04	0,99
<i>Emphity</i>	4,17	4,22	0,04	1,01
<i>Ease Of Use</i>	4,35	4,40	0,05	1,01
Rata-Rata	4,29	4,31	0,02	1,00



Gambar 4. 3 Grafik Tingkat Kesenjangan (Gap)

Berdasarkan gambar 4.3, diperoleh nilai Q untuk masing-masing dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut: *Tangibles* sebesar 1,00, *Reability* sebesar 1,00, *Responsiveness* sebesar 1,01, *Assurance* sebesar 0,99, *Emphy* sebesar 1,01 dan *Ease of Use* sebesar 1,00. Rata-rata nilai Q secara keseluruhan adalah 1,00 yang berarti bahwa kualitas pelayanan baik (karena $Q > 0$ menunjukkan pelayanan yang memuaskan).

Dari keenam dimensi tersebut, dimensi *Assurance* memiliki nilai Q terendah yaitu 0,99. Meskipun nilainya masih tergolong positif, dimensi ini perlu mendapatkan perhatian dan sedikit perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna PINTOE kedepannya.

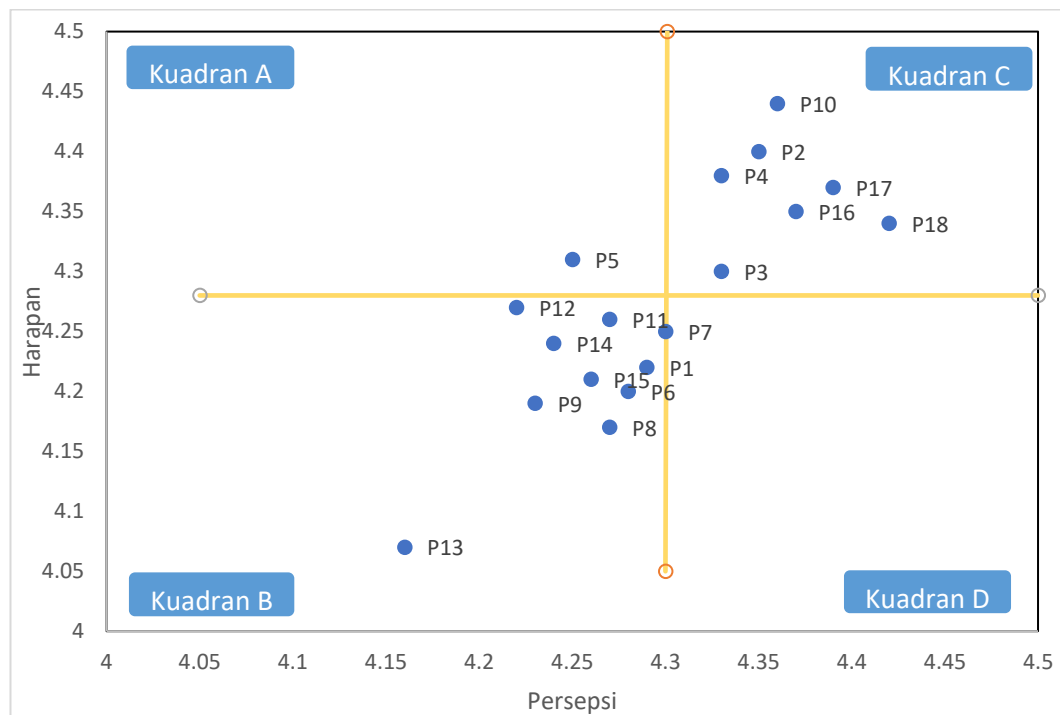
Namun, jika dilihat secara umum kualitas pelayanan Pusat Informasi Teuku Oemar (PINTOE) dapat dinilai baik.

5. Menentukan Hasil Nilai Kuadran

Hasil nilai kuadran di bagi menjadi kuadran A, B, C dan D tergantung dari kriteria kuadrannya. Berikut ini merupakan hasil nilai kuadran dari P1-P18, dapat dilihat pada tabel 4.10.

Tabel 4. 10 Hasil Nilai Kuadran

Pernyataan	Rata-Rata Persepsi	Rata-Rata Harapan	Nilai Gap	Kuadran
P1	4,22	4,29	0,07	Kuadran C
P2	4,40	4,35	-0,04	Kuadran B
P3	4,30	4,33	0,02	Kuadran B
P4	4,38	4,33	-0,06	Kuadran B
P5	4,31	4,25	-0,05	Kuadran A
P6	4,20	4,28	0,08	Kuadran C
P7	4,25	4,30	0,05	Kuadran C
P8	4,17	4,27	0,10	Kuadran C
P9	4,19	4,23	0,04	Kuadran C
P10	4,44	4,36	-0,08	Kuadran B
P11	4,26	4,27	0,01	Kuadran C
P12	4,27	4,22	-0,05	Kuadran C
P13	4,07	4,16	0,09	Kuadran C
P14	4,24	4,24	0,01	Kuadran C
P15	4,21	4,26	0,04	Kuadran C
P16	4,35	4,37	0,03	Kuadran B
P17	4,37	4,39	0,02	Kuadran B
P18	4,34	4,42	0,09	Kuadran B
Jumlah	76,98	77,32		



Gambar 4. 4 Grafik Nilai Hasil Kuadran

Berdasarkan grafik 4. 4, dapat disimpulkan bahwa pernyataan P5, P10, dan P12 berada pada Kuadran A, yaitu mencakup aspek-aspek pelayanan yang dianggap sangat penting oleh pengguna, namun harapan pengguna terhadap aspek-aspek tersebut belum terpenuhi. Pernyataan P2, P3, P4, P16, P17, dan P18 termasuk dalam Kuadran B, yang menunjukkan bahwa aspek pelayanan tersebut dianggap penting oleh pengguna dan telah terpenuhi dengan baik, sesuai dengan ekspektasi mereka. Selanjutnya, pernyataan P6, P8, P9, P11, P13, P14, dan P15 masuk dalam Kuadran C, yang menggambarkan unsur-unsur pelayanan yang kurang dianggap penting oleh pengguna dan pelaksanaannya juga belum optimal. Sementara itu, pernyataan P1 masuk ke dalam Kuadran D, yaitu elemen pelayanan yang tidak terlalu penting bagi pengguna, namun justru diberikan secara berlebihan.

4.2.2 Pengolahan Data *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Berikut merupakan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI), yaitu sebagai berikut:

1) Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS).

a. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS)

MIS merupakan rata-rata nilai dari skor kepentingan pengguna, dapat dilihat berdasarkan rumus (2.10) pada halaman 21.

Tabel 4. 11 Nilai Skor Kepentingan

Responden	Skor Total
1	80
2	83
3	88
4	82
5	82
...	...
...	...
381	78
Total	29.426

Keterangan:

$$Y_i = 29.426$$

$$n = 381$$

$$MIS = \frac{29.426}{381} = 77,33$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut sehingga diperoleh nilai dari MIS sebesar 77,33.

b. Menentukan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

MSS merupakan rata-rata skor tingkat kepuasan pengguna, dapat dilihat berdasarkan rumus (2.10) pada halaman 21.

Tabel 4. 12 Nilai Skor Kepuasan

Responden	Skor Total
1	79
2	81
3	90
4	81
5	83
...	...
...	...
381	74
Total	29.573

Keterangan:

$$Y_i = 29.573$$

$$n = 381$$

$$MSS = \frac{29.573}{381} = 77,62$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka diperoleh nilai dari MSS yaitu sebesar 77,62.

2. Menghitung *Weight Factor* (WF) Atau Faktor Tertimbang

WF merupakan persentase nilai MIS per variabel terhadap total seluruh variabel MIS, dapat dilihat berdasarkan rumus (2.11) halaman 22.

Keterangan:

$$\sum_{i=1}^p MIS_i = 77,33$$

$$MIS_i = 4,31$$

$$WF = \frac{4,31}{77,33} \times 100\% = 5,55$$

Jadi, berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka diperoleh nilai *Weight Factor* (WF) yaitu sebesar 5,55.

3. Menghitung *Weight Score* (WS) atau skor tertimbang

WS merupakan hasil perkalian WF dengan MSS, dapat dilihat berdasarkan rumus (2.12) halaman 22.

Keterangan:

$$MSS = 77,62$$

$$WF = 5,55$$

$$WS = 5,55 \times 77,62 = 430,98$$

Jadi, berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka diperoleh nilai *Weight Score* (WS) yaitu sebesar 430,98.

4. Menentukan Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

CSI merupakan hasil bagi dari nilai score tertimbang dengan skala maksimum, pada survei ini skala maksimum yang digunakan yaitu 5. Berikut ini merupakan hasil perhitungan CSI dapat dilihat berdasarkan rumus (2.13) halaman 22.

Keterangan:

$$WS = 430,98$$

$$HS = 5$$

$$CSI = \frac{430,98}{5} \times 100\% = 86,20\%$$

Dari hasil perhitungan tersebut maka diperoleh nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 86,20.

5. Menentukan Kriteria Kepuasan Konsumen

Dalam menentukan kepuasan pengguna dapat dilihat melalui *score* yang diperoleh dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 13 Kriteria Nilai CSI

No	Nilai CSI (%)	Keterangan CSI
1	0-34	Tidak Puas
2	35-50	Kurang puas
3	51-65	Cukup Puas
4	66-80	Puas
5	80-100	Sangat Puas

Sumber: (Budianto, 2013)

Berdasarkan hasil perhitungan hasil yang diperoleh pada perhitungan dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu sebesar 86,20 %. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan sistem Pusat Informasi Teuku Oemar (PINTOE) berada pada kriteria 80% -100% artinya Sangat Puas.

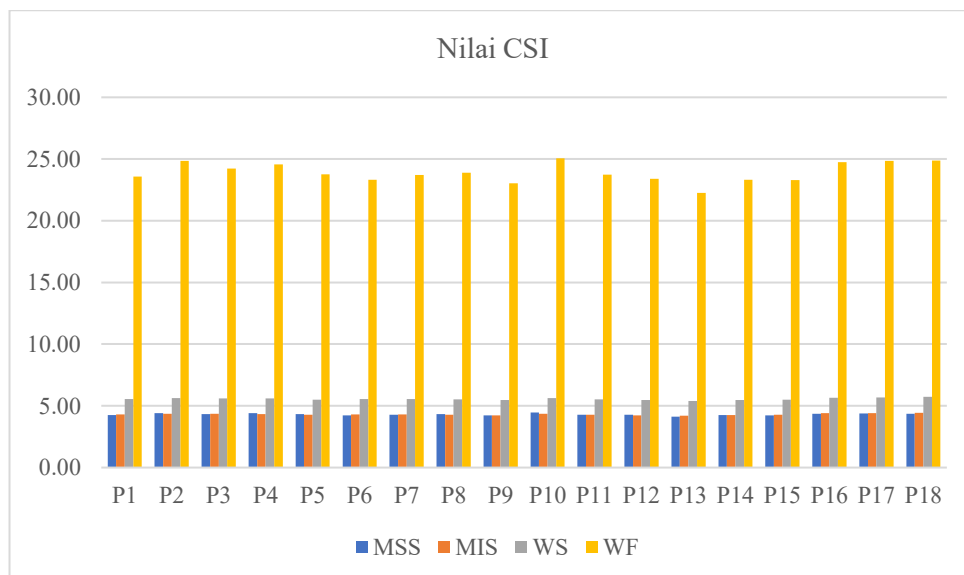
Berikut ini merupakan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI), dari penyatan P1-P36 dapat dilihat pada tabel 2.14 dibawah ini:

Tabel 4. 14 a Tabel Perhitungan Nilai CSI

No.	MSS	No.	MIS	WF	WS
P1	4,25	P19	4,31	5,55	23,59
P2	4,41	P20	4,37	5,63	24,85
P3	4,32	P21	4,35	5,60	24,23
P4	4,40	P22	4,34	5,59	24,57
P5	4,32	P23	4,27	5,50	23,75
P6	4,21	P24	4,30	5,54	23,33
P7	4,27	P25	4,31	5,56	23,72
P8	4,33	P26	4,28	5,52	23,89
P9	4,21	P27	4,24	5,46	23,03

Tabel 4.12 b Tabel Perhitungan Nilai CSI

No.	MSS	No.	MIS	WF	WS
P10	4,45	P28	4,37	5,63	25,07
P11	4,29	P29	4,29	5,53	23,73
P12	4,29	P30	4,24	5,46	23,39
P13	4,12	P31	4,19	5,40	22,25
P14	4,26	P32	4,25	5,48	23,32
P15	4,23	P33	4,27	5,51	23,30
P16	4,37	P34	4,40	5,66	24,74
P17	4,38	P35	4,41	5,67	24,86
P18	4,35	P36	4,44	5,72	24,88
Total	77,45		77,65	100,00	430,51



Gambar 4.5 Grafik Nilai CSI

Berdasarkan perhitungan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada tabel 4.12 diatas pada pernyataan P1-P36 maka diperoleh total jumlah MSS sebesar 77, 45, MIS 77,65, WF 100,00 dan total WS sebesar 430,51.

4.2.3 Perbandingan Metode *Servqual* dan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Hasil perhitungan dengan menggunakan metode *servqual* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Pusat Informasi Teuku Oemar (PINTOE) secara umum dapat dinilai baik. Namun, dari keenam dimensi tersebut terdapat satu dimensi yang memiliki nilai terendah yaitu, dimensi *Assurance* dengan nilai Q yaitu 0,99. Meskipun nilainya masih tergolong positif, dimensi ini perlu mendapatkan perhatian dan sedikit perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna Pusat Informasi Teuku Oemar (PINTOE) kedepannya.

Sedangkan perhitungan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna Pusat Informasi Teuku Oemar (PINTOE) diperoleh hasil sebesar 86,20% yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan sistem Pusat Informasi Teuku Oemar (PINTOE) berada pada kriteria 80% -100% artinya Sangat Puas.

Jadi, berdasarkan hasil dari dua metode tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan Pusat Informasi Teuku Oemar (PINTOE) secara umum dapat dinilai baik, namun masih terdapat satu dimensi yaitu dimensi *Assurance* yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan meskipun nilainya masih tergolong positif. Dan dilihat dari segi kepuasan pengguna layanan sistem Pusat Informasi Teuku Oemar (PINTOE) berada pada kriteria sangat puas.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

a. Analisis Pengolahan Data *Servqual*

Berdasarkan hasil perhitungan bobot persepsi pernyataan P1-P18 diperoleh total jumlah persepsi sebesar 29.535 dan skor total persepsi sebesar 77,32 dan bobot persepsi pernyataan P19-P36 diperoleh total jumlah persepsi sebesar 29.405 dan skor total persepsi sebesar 76,98. Dengan nilai dimensi *tangibles* dengan $Q = 1,00$, *reability* $Q = 1,00$, *responsiveness* $Q = 1,01$, *ansurance* $Q = 0,99$, *emphaty* $Q = 1,01$, *ease of use* $Q = 1,01$. Dengan nilai rata-rata nilai $Q = 1,00$ dimana apabila nilai $Q > 0$ maka kualitas pelayanannya dikatakan baik. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sistem Pusat Informasi Teuku Oemar (PINTOE) secara umum dikatakan Baik.

b. Nilai Dimensi *Servqual*

Berdasarkan hasil perhitungan nilai dimensinya maka diperoleh nilai dimensi *tangibles* dengan $Q = 1,00$, *reability* $Q = 1,00$, *responsiveness* $Q = 1,01$, *ansurance* $Q = 0,99$, *emphaty* $Q = 1,01$, *ease of use* $Q = 1,01$. Dari ke 6 dimensi tersebut nilai yang paling rendah yaitu nilai dimensi *ansurance* yaitu dengan nilai Q sebesar 0,99. Namun, dari keenam dimensi tersebut terdapat satu dimensi yang memiliki nilai terendah yaitu, dimensi *Assurance* dengan nilai Q yaitu 0,99. Meskipun nilainya masih tergolong positif, dimensi ini perlu mendapatkan perhatian dan sedikit perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna Pusat Informasi Teuku Oemar (PINTOE) kedepannya.

c. Analisis Pengolahan Data *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) maka diperoleh nilai $MIS = 77,46$, $MSS = 77,62$, $WF = 5,55$, $WS = 430,98$. Sehingga diperoleh nilai CSI sebesar 86,20%, yang dimana hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan sistem Pusat Informasi Teuku Oemar (PINTOE) berada pada kriteria 80% -100% artinya Sangat Puas.

5.2 SARAN

a. Menjaga dan Meningkatkan Responsivitas Layanan

Walaupun dimensi responsivitas telah menunjukkan kinerja yang unggul, peningkatan tetap diperlukan secara berkelanjutan. Hal ini dapat dilakukan dengan menghadirkan fitur layanan tanggap cepat seperti chatbot, sistem pelaporan otomatis, atau layanan bantuan langsung.

b. Optimalisasi Dimensi dengan Kesenjangan Negatif

Dimensi seperti keandalan (*Reliability*) dan jaminan (*Assurance*) yang memiliki selisih negatif meskipun kecil, memerlukan perhatian lebih lanjut. Contohnya adalah dengan mempercepat waktu akses sistem serta menyediakan panduan penggunaan yang lebih jelas bagi pengguna baru.

c. Melakukan Evaluasi Kepuasan Pengguna Secara Rutin

Disarankan untuk melakukan survei kepuasan secara berkala guna mengidentifikasi perubahan persepsi pengguna terhadap PINTOE serta memahami dinamika kebutuhan pengguna dari waktu ke waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Anindya, A. P., & Mindhayani, I. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan *De Laundry* Dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* Dan *Service Quality*. *Jurnal Intech Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 7(2), 129-136.
- Ardianti, NP, & Waluyo, M. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode CSI dan PGCV di Toko XYZ. *Tekmapro: Jurnal Teknik dan Manajemen Industri*, 16 (2), 96-107.
- Al Idrus, S., & MM, M. A. (2021). *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian: Konsep dan Teori*. Malang, Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Darma, B. (2021). *Statistika Survei Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. DKI Jakarta, Guepedia.
- Afiffuddin, M., & Widyaningrum, D. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Servqual* Dan Csi Pada Ud. Arshaindo. *Jurnal Sigma Teknika*, 5 (2), 275-284.
- Apriasty, I., & Simbolon, M. E. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan: kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga (*literature strategic marketing management*). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(1), 135-145.
- Asrulla, A., Risnita, R., Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi dan sampling (kuantitatif), serta pemilihan informan kunci (kualitatif) dalam pendekatan praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320-26332.
- Firliana, R., Kasih, P., & Sulastri, H. S. (2016). Sistem Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL). *Jurnal Semnasteknomedia Online*, 4(1), 1-4.

- Febriansyah, Y., Ahsyar, T. K., & Jazman, M. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Metode CSI dan *E-Servqual*. *The Indonesian Journal of Computer Science*, 13(6).
- Gloriano, G., & Nugraha, J. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Servqual*: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 10(3), 233-245.
- Herlina, V. (2019). *Panduan praktis mengolah data kuesioner menggunakan SPSS*. Jakarta, Elex Media Komputindo.
- Hidayat, A. A. (2021). *Menyusun instrumen survei & uji validitas-reliabilitas*. Surabaya, Health Books Publishing.
- Haryanto, J., Silitonga, R. Y., & Setiawati, M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi XYZ untuk Meningkatkan Kepuasan Mitra dengan Metode *Servqual*, IPA, dan CSI. *Journal of Integrated System*, 6(2), 197-209.
- Hafidl, M. A. N., Setiawan, E., Dzakiyullah, N. R., & Wicaksono, Y. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Maxim Menggunakan Metode *Servqual* Dan *Importance Performance Analysis*. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 5(2), 152-162.
- Janna, N. M., & Herianto, H. (2021). Konsep uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan SPSS. Makassar, Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI).
- Kurniasih, D. (2021). *Kepuasan konsumen: studi terhadap word of mouth, kualitas layanan dan citra merek*. Banten, Bintang Visitama.
- Kurniawan, W., Affandes, M., & Darmizal, T. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna E-Learning Di Perguruan Tinggi Menggunakan Metode *Servqual*. *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 11(2), 493-502.
- Nurhasanah, A., Pribadi, R. A., & Nur, M. D. (2021). Analisis kurikulum 2013. *Didaktik: Jurnal Ilmiah PGSD STKIP Subang*, 7(02), 484-493.

- Naibaho, UA, Akbar, H., & Hadibrata, B. (2022). Determinasi Kepuasan Pelanggan: Analisis Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk (Tinjauan Pustaka Manajemen Pemasaran Strategis). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3 (2), 1079-1089.
- Prima, G. R. (2020). Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan di Kota Tasikmalaya. *Siklus: Jurnal Teknik Sipil*, 6(2), 129-140.
- Putra, Z., & Budianto, B. (2020). Sosialisasi Pelaporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara dengan Sistem E-LHKPN di Lingkungan Universitas Teuku Umar. *Adimas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 29-34.
- Rahmawati, AY, & Indriyanti, AD (2021). Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelanggan pada PT. Taspen KCU Surabaya menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 2 (1), 28-31.
- Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji validitas dan reliabilitas kuesioner perilaku prososial. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling dalam Pendidikan)*, 4 (4), 279-284.
- Rahmayanti, P. L. D., Suartina, I. W., Wijaya, N. S., Wardana, M. A., Sumerta, K., & Yasa, N. N. K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan dan Niat Berkunjung Kembali Pada *the Sila's Agrotourism*. *Journal of Innovation in Management, Accounting and Business*, 1(2), 48-56.
- Renggo, YR, & Kom, S. (2022). Populasi Dan Sampel Kuantitatif. Metodologi Survei Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi. Bandung, Media Sains.
- Riyanto, K., & Satinah, S. (2023). Pengaruh Penetapan Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Score: Jurnal Lentera Manajemen Pemasaran*, 1(01), 30-37.

- Rahima, A. (2024). Revitalisasi Bahasa Daerah Hampir Punah Sebagai Dokumentasi Bahasa. Jambi, Pengabdian Deli Sumatera.
- Sari, M. S., & Zefri, M. (2019). Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura. *Jurnal Ekonomi*, 21(3), 308-315.
- Sari, PF, Pardede, AM, & Maulita, Y. (2021, Juni). Pengelompokan Populasi Hewan Ternak Menggunakan Metode Clustering (Studi Kasus: Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Langkat). Dalam Seminar Nasional Informatika (SENATIKA) (hlm. 37-46).
- Sadika, P. H., Neyland, J. S., & Sutrisno, A. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI):(Studi Kasus di Pelabuhan Manado). *Jurnal Tekno Mesin*, 9(2), 52-61.
- Sahfitri, V., & Dayi, D. (2023). Penerapan Metode Servqual Dan Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Peningkatan Kepuasan Pengguna Light Rail Transit (LRT) Di Kota Palembang. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 25(3), 273-281.
- Santoso, A. (2023). Rumus Slovin: Panacea Masalah Ukuran Sampel. *Suksma: Jurnal Psikologi Universitas Sanata Dharma*, 4(2), 24-43.
- Setiawan, H., & Weilliani, W. (2023, Maret). Analisa Kepuasan Pengguna CBT (Computer Based Test) pada SMA Maitreyawira Tanjungpinang dengan Metode Servqual dan CSI (*Customer Satisfaction Index*). In *Prosiding Seminar Implementasi Teknologi Informasi dan Komunikasi* (Vol. 2, No. 1, pp. 51-59).
- Trinoto, A.A. and Zamakhsari, A. (2021). Analisis kepuasan pelanggan terhadap aplikasi pelayanan pelanggan dengan metode CSI dan *servqual*. *J. Satuan Tulisan Riset dan Inovasi Tekonologi*, 5(3), pp.342-347.
- Tandilino, E.V., Widada, D. and Sitania, F.D. (2023). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Dengan Metode *Servqual* dan

Customer Satisfaction Index (CSI). Journal Of Industrial and Manufacture Engineering, 7(2), Pp.266-275.

Trilaksono, A. I., & Prabowo, B. (2023). Analisis Pengaruh *Experiential Marketing* terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal, 5(1), 101-112.*

Trinoto, A.A. and Zamakhsari, A. (2021). Analisis kepuasan pelanggan terhadap aplikasi pelayanan pelanggan dengan metode CSI dan *servqual*. *J. Satuan Tulisan Riset dan Inovasi Tekonologi, 5(3), pp.342-347.*

Ula, A. A. B. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual dan AHP (Studi Kasus: Pasien Rawat Inap Kelas Tiga di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Salatiga) (*Doctoral dissertation*, Program Studi Sistem Informasi FTI-UKSW).

Wahyudi, M. I., Meiriza, A., Oktadini, N. R., Putra, P., & Sevtiyuni, P. E. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Steam Mobile Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*. *Jurnal Ilmiah Media Sisfo, 18(1), 18-26.*

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA SISTEM PUSAT INFORMASI TEUKU OEMAR (PINTOE) UNIVERSITAS TEUKU UMAR

Identitas Responden:

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Profesi :

☐ Tenaga Pengajar

☐ Tenaga Kependidikan

☐ Mahasiswa

Petunjuk Pengisian Kuesioner:

Jawablah pertanyaan-pertanyaan dibawah ini dengan memberi tanda (X) yang tersedia sesuai dengan pengalaman anda sehingga seberapa besar tingkat persetujuan anda terhadap berikut:

SS = Sangat setuju (skor 5)

S = Setuju (skor 4)

KS = Kurang setuju (skor 3)

TS = Tidak setuju (skor 2)

STS = Sangat tidak setuju (skor 1)

A. KUESIONER KUALITAS PELAYANAN

No.	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	STS	TS	KS	S	SS
	Pernyataan					
1	Tampilan <i>website</i> Pintoe modern dan menarik					
2	Tata bahasa pada <i>website</i> Pintoe UTU mudah dimengerti					
3	Website Pintoe UTU memiliki fitur dan fasilitas yang lengkap					

	<i>Realibility (Keandalan)</i>	STS	TS	KS	S	SS
	Pernyataan					
4	<i>Website</i> Pintoe UTU dapat dapat di akses kapan dan dimana saja					
5	<i>Website</i> Pintoe UTU dapat cepat terbuka setiap kali diakses					
6	Kemudahan dalam <i>upload</i> dan <i>download</i> materi maupun tugas perkuliahan sangat baik					
	<i>Responiveness (Daya Tanggap)</i>	STS	TS	KS	S	SS
	Pertanyaan					
7	Kecepatan respon Pintoe UTU sangat baik dalam memenuhi kebutuhan pengguna					
8	Kecepatan respon Pintoe UTU cukup baik dalam menanggapi pertanyaan dan komentar pengguna					
9	Tersedianya notifikasi langsung ke akun pengguna jika ada informasi terbaru					
	<i>Assurance (Jaminan)</i>	STS	TS	KS	S	SS
	Pernyataan					
10	Keamanan Pintoe UTU yang baik					
11	Kemudahan yang diberikan dalam menyampaikan permasalahan layanan cukup baik					
12	Tersedianya tutorial pengoperasian Pintoe UTU					
	<i>Emphaty (Empati)</i>	STS	TS	KS	S	SS
	Pernyataan					
13	Pintoe memberikan ruang bagi pengguna dalam menyampaikan kritik dan saran					
14	Pintoe mengutamakan kebutuhan penggunanya					
15	Pintoe UTU perhatian kepada pengguna dalam menyampaikan layanan					
	<i>Ease Of Use (Kemudahan Penggunaan)</i>	STS	TS	KS	S	SS
	Pernyataan					
16	Pintoe UTU mudah digunakan dan tidak memerlukan intruksi yang rumit					
17	Navigasi Pintoe UTU mudah dan tidak membingungkan					
18	Saya dapat dengan mudah menemukan fitur yang saya butuhkan di Pintoe UTU					

B. KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA

No.	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	STS	TS	KS	S	SS
	Pernyataan					
1	Saya merasa puas dengan tampilan Pintoe UTU yang modern dan menarik					
2	Saya merasa puas dengan tata bahasa Pintoe UTU yang mudah dimengerti					
3	Saya merasa puas dengan fitur dan fasilitas Pintoe					
	<i>Realibility</i> (Keandalan)	STS	TS	KS	S	SS
	Pernyataan					
4	Saya merasa puas dengan Pintoe UTU yang dapat di akses kapan dan dimana saja					
5	Saya merasa puas dengan kecepatan akses Pintoe UTU saat di buka					
6	Saya merasa puas dengan kemudahan dalam <i>upload</i> dan <i>download</i> materi maupun tugas perkuliahan di Pintoe UTU					
	<i>Responiveness</i> (Daya Tanggap)	STS	TS	KS	S	SS
	Pertanyaan					
7	Saya merasa puas dengan kecepatan respon Pintoe UTU dalam memenuhi kebutuhan pengguna					
8	Saya merasa puas dengan kecepatan respon Pintoe UTU dalam memenuhi fasilitas dan teknologi baru					
9	Saya merasa puas karena tersedianya notifikasi langsung ke akun pengguna jika ada informasi terbaru					
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	STS	TS	KS	S	SS
	Pernyataan					
10	Saya merasa puas dengan tingkat keamanan Pintoe UTU yang baik					
11	Saya merasa puas dengan kemudahan yang diberikan dalam menyampaikan permasalahan layanan					
12	Saya merasa puas karena tersedianya tutorial pengoperasian Pintoe UTU					
	<i>Emphaty</i> (Empati)	STS	TS	KS	S	SS
	Pernyataan					
13	Saya merasa puas karena Pintoe memberikan ruang bagi pengguna dalam menyampaikan kritik dan saran					
14	Saya merasa puas karena Pintoe mengutamakan kebutuhan pengguna					

15	Saya merasa puas dengan memberikan perhatian kepada pengguna Pintoe UTU dalam menyampaikan layanan					
	<i>Ease Of Use</i> (Kemudahan Penggunaan)	STS	TS	KS	S	SS
	Pernyataan					
16	Saya puas dengan Pintoe UTU yang mudah digunakan dan tidak memerlukan intruksi yang rumit					
17	Saya merasa puas dengan navigasi Pintoe UTU mudah dan tidak membingungkan					
18	Saya merasa puas dapat dengan mudah menemukan fitur yang saya butuhkan di Pintoe UTU					

Lampiran 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Pernyataan	<i>r</i> -Hitung	<i>r</i> -Tabel	Kesimpulan
P1	0,463	0,098	Valid
P2	0,564	0,098	Valid
P3	0,596	0,098	Valid
P4	0,523	0,098	Valid
P5	0,625	0,098	Valid
P6	0,569	0,098	Valid
P7	0,637	0,098	Valid
P8	0,402	0,098	Valid
P9	0,577	0,098	Valid
P10	0,475	0,098	Valid
P11	0,632	0,098	Valid
P12	0,707	0,098	Valid
P13	0,568	0,098	Valid
P14	0,462	0,098	Valid
P15	0,639	0,098	Valid
P16	0,564	0,098	Valid
P17	0,673	0,098	Valid
P18	0,645	0,098	Valid
P19	0,632	0,098	Valid
P20	0,576	0,098	Valid
P21	0,659	0,098	Valid
P22	0,650	0,098	Valid
P23	0,663	0,098	Valid
P24	0,663	0,098	Valid
P25	0,685	0,098	Valid
P26	0,658	0,098	Valid
P27	0,555	0,098	Valid
P28	0,678	0,098	Valid
P29	0,716	0,098	Valid
P30	0,664	0,098	Valid
P31	0,587	0,098	Valid
P32	0,652	0,098	Valid
P33	0,707	0,098	Valid
P34	0,675	0,098	Valid
P35	0,665	0,098	Valid
P36	0.706	0,098	Valid

Lampiran 3. Jumlah Jawaban P1-P36 dari 381 Responden

Pernyataan	Nilai Persepsi dan Harapan				
	1	2	3	4	5
P1	2	4	22	221	132
P2	1	1	2	212	165
P3	1	2	14	220	145
P4	1	0	9	208	163
P5	1	0	20	216	144
P6	1	1	13	266	100
P7	1	1	9	253	117
P8	1	2	13	268	96
P9	2	2	24	237	116
P10	1	0	7	190	183
P11	1	0	8	248	122
P12	1	0	14	240	126
P13	4	8	26	243	100
P14	1	1	11	255	114
P15	2	1	11	260	107
P16	1	2	3	225	151
P17	1	1	4	221	155
P18	1	0	10	225	145
P19	1	2	15	223	140
P20	1	1	4	225	150
P21	1	2	8	222	148
P22	1	0	8	232	140
P23	1	1	10	251	118
P24	1	1	11	239	129
P25	2	0	8	238	133
P26	2	0	11	244	124
P27	2	0	20	241	118
P28	1	0	8	220	152
P29	1	1	12	240	127
P30	2	1	18	244	116
P31	2	4	22	245	108
P32	2	1	9	256	113
P33	1	1	7	256	116
P34	1	2	2	216	160
P35	1	1	4	212	163
P36	1	1	6	194	179

Lampiran 4. Jawaban Responden P1-P18

NO.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	TOTAL
1	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	80
2	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	83
3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	88
4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	82
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	82
6	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	88
7	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	72
8	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	81
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	68
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
12	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	88
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
14	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	81
15	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	82
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
18	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	68
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
21	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	73
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	76
23	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	80
24	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	82

25	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	67
26	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
27	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	75
28	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	78
29	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	87
30	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	60
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
33	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	80
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	73
35	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	79
36	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	77
37	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	78
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	87
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	88
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
41	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	80
42	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	77
43	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	74
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	73
45	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	79
46	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	84
47	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	81
48	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	81
49	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	77
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
51	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	81

52	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	81
53	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	78
54	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
55	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	75
56	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	82
57	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
59	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	78
60	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	80
61	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	75
62	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
64	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
65	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
67	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	77
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
69	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	77
70	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	78
71	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
72	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	74
73	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	82
74	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	79
75	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	78
77	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	77
78	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	80

[illegible]

[illegible]

133	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	69
134	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	75
135	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	76
136	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	78
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
138	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
139	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
140	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	79
141	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
142	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
143	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	76
144	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	73
145	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	69
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
147	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	87
148	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
150	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
151	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	82
152	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	80
153	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
154	4	5	3	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	68
155	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	84
156	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	77
157	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
158	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	77
159	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	84

160	3	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	3	74
161	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	80
162	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	77
163	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	75
165	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	1	4	4	4	5	5	76
166	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	79
167	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	79
168	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	79
169	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	73
170	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	72
171	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	77
172	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
173	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	77
174	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	82
175	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
176	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	75
177	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	82
178	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	73
179	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	79
180	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	78
181	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	82
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
183	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	75
184	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	81
185	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	77
186	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	73

187	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	80
188	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	84
189	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
190	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	78
191	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	81
192	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	77
193	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
194	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	81
195	2	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	73
196	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	84
197	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	5	5	5	79
198	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	81
199	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
200	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	73
201	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
202	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	82
203	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	77
204	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	78
205	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	80
206	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	79
207	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	84
208	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	83
209	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	78
210	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	75
211	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	75
212	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	75
213	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	75

214	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	78
215	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	75
216	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	77
217	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
218	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	71
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
220	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	1	4	4	4	4	4	71
221	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	74
222	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	82
223	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	3	3	3	5	5	5	74
224	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	80
225	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	83
226	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	81
227	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	80
228	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	80
229	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	79
230	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
231	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
232	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	80
233	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	82
234	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	82
235	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
237	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	82
238	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	75
239	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	81
240	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	3	2	2	4	2	2	3	61

241	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	77
242	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	86
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
244	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	77
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
246	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
247	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	87
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
249	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	81
250	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	72
251	5	5	5	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	75
252	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	79
253	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
254	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	77
255	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
256	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	80
257	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	81
258	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	81
259	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	81
260	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	77
261	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	80
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
263	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	78
264	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
265	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	78
266	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	82
267	2	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3	74

295	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	68
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
297	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	88
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
299	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	140
300	5	5	3	4	3	4	3	4	1	4	4	3	2	4	3	4	4	63
301	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	63
302	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	81
303	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	82
304	5	4	5	5	4	4	4	2	5	5	5	4	4	3	3	4	3	73
305	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	76
306	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	75
307	4	5	4	5	4	2	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	79
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	72
309	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	76
310	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
311	4	4	5	3	3	3	4	4	5	3	3	4	3	4	3	4	5	69
312	4	5	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	68
313	2	2	2	4	4	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	4	4	57
314	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	4	1	4	1	27
315	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	1	5	4	5	77
316	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	5	4	1	4	66
317	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	81
318	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	83
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	74
320	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	75
321	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	83

322	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
323	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	77
324	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	86
325	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	84
326	4	4	3	5	3	4	3	4	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	75
327	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	70
328	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
329	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	72
330	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	75
331	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	70
332	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
333	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	65
334	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	80
335	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	75
336	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	83
337	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	79
338	4	4	3	5	4	3	2	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	69
339	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	77
340	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	73
341	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	84
342	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	72
343	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
344	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	76
345	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
346	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	79
347	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	86
348	5	4	4	5	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	74

349	5	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	2	5	1	2	5	5	65
350	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	77
351	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	79
352	1	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	73
353	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	73
354	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	66
355	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	89
356	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	63
357	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	82
358	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
359	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	80
360	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	80
361	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
362	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	79
363	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
364	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	75
365	4	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	76
366	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	81
367	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	79
368	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
369	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	75
370	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
371	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	78
372	4	4	5	5	5	4	5	4	3	5	4	4	3	5	5	5	4	5	79
373	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
374	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	82
375	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	79

376	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	1	4	4	5	4	4	73
377	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
378	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	78
379	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
380	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	86
381	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	78

Lampiran 5. Jawaban Responden P19-P36

[illegible]

[illegible]

[illegible]

72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	73
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	86
74	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	85
75	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	82
76	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	81
77	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	79
78	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	77
79	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	85
81	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	81
82	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	81
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
86	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	81
87	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	82
88	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	82
89	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	77
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
92	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	84
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
94	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
95	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
96	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
98	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	82

[illegible]

126	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	82
127	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
129	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	79
130	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	75
131	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	78
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
133	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
134	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
135	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	83
136	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	79
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
139	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
140	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	79
141	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
143	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
145	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	69
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
147	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	87
148	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	67
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
150	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
151	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	82
152	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	80

153	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
154	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4	4	71
155	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	87
156	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	76
157	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
158	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	76
159	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	81
160	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	76
161	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	4	4	78
162	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	79
163	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	75
165	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	5	5	5	77
166	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	81
167	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	83
168	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	78
169	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	72
170	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	75
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	75
172	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
173	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	75
174	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	77
175	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
176	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	82
177	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	80
178	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	78
179	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	80

180	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	81
181	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	86
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
183	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	3	3	4	4	5	75
184	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
185	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	77
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
187	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	80
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	75
189	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
190	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	78
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	74
192	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	82
193	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	78
195	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	76
196	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	80
197	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	79
198	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	89
199	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	77
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	71
201	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
202	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	83
203	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	74
204	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	79
205	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	82
206	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	84

207	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	83
208	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	83
209	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
210	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
211	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
212	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
213	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
214	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	83
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
216	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	81
217	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	79
218	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	85
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
220	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	5	76
221	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	80
222	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	76
223	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	81
224	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	80
225	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	80
226	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	80
227	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	85
228	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	81
229	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	83
230	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
231	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	78
232	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	76
233	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	83

261	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	85
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
263	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	81
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
265	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	84
266	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	86
267	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	76
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
269	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	78
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
271	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
272	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	79
273	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	80
274	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	83
275	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	84
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
277	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	85
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
279	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	84
280	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	78
281	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	83
282	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
283	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	78
284	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	5	4	4	5	5	76
285	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	77
286	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	79
287	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	81

[illegible]

315	5	1	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	76
316	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
317	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	80
318	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
320	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	71
321	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89
322	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
323	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
324	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	88
325	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
326	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	82
327	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	72
328	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
329	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
330	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
331	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	71
332	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
333	4	4	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	63
334	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	82
335	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
336	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	86
337	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	70
338	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	3	2	5	4	4	4	4	70
339	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	77
340	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
341	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	82

[illegible]

[illegible]

Lamiran 6. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner





