

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM
INFORMASI AKADEMIK FKIP UNIVERSITAS PGRI
PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER
SATISFACTION INDEX***

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Komputer Pada Bidang Sistem Informasi

Oleh

**YOFI NOVITASARI
NIM. 14540172**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG
2019**


HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM
INFORMASI AKADEMIK FKIP UNIVERSITAS PGRI
PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER
SATISFACTION INDEX***

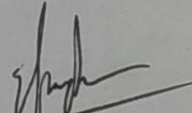
OLEH :
YOFI NOVITASARI
NIM. 14540172

Telah dipertahankan di depan sidang pengujian skripsi
pada tanggal 09 Juli 2019
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Komputer dalam bidang Sistem Informasi

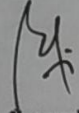
Pembimbing I


Rusmala Santi, M. Kom.
NIP. 197911252014032002

Pembimbing II


Evi Fadilah, M. Kom.
NIDN. 0215108502

Mengetahui,
Ketua Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Raden Fatah Palembang

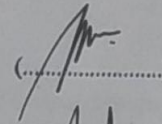

Ruliansyah, M. Kom.
NIP. 197511222006041003

PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

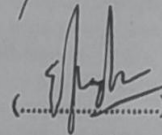
Judul Skripsi : Analisis Tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akademik FKIP Universitas PGRI Palembang Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index*.
Nama : Yofi Novitasari
NIM : 14540172
Program : Sarjana (S1) Fakultas Sains dan Teknologi

Telah disetujui oleh tim penguji sidang skripsi.

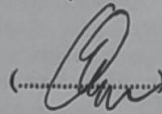
1. Ketua : Rusmala Santi, M.Kom.
NIP. 197911252014032002

(.....)


2. Sekretaris : Evi Fadilah, M Kom.
NIDN. 0215108502

(.....)


3. Penguji I : Muhammad Haviz Irfani, S.SI., M.TI.
NIDN. 0209087903

(.....)


4. penguji II : Catur Eri Gunawan, S.T., M.Cs
NIP. 198605032019031009

(.....)


Diuji di Palembang pada tanggal 09 juli 2019

Waktu : 09.00 - 11.00WIB

Hasil/IPK : A/3,44

Predikat : Sangat Memuaskan

Dekan,
Fakultas Sains dan Teknologi
Raden Fatah Palembang



Dr. Dian Erlina, S.Pd., M.Hum.
NIP. 197301021999032001

Motto :

**“ Allah Tidak Membebani Seseorang Melainkan Sesuai Dengan
Kesanggupannya”
(QS. Al-Baqarah: 286)**

Persembahan :

Yang Utama Dari Segalanya...

Sembah sujud serta syukur kepada ALLAH SWT. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi.

Ayah dan Ibu Tercinta

Kedua orangtua ku ayah (Kgs. M.Teguh AR) dan ibuku (Romsiah) tercinta. Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga. kupersembahkan karya kecil ini kepada Ayah dan ibu yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan.

Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ayah dan Ibu bahagia karna kusadar, selama ini belum bisa berbuat yang lebih. Untuk Ayah dan ibu yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasihatiiku menjadi lebih baik, Terima Kasih Ayah... Terima Kasih Ibu... semoga kelak surga Allah menjadi balasan untuk kalian berdua, Aamiinn...

Saudara Tercinta

- Paman dan bibikku tersayang, terima kasih kuucapkan kepada kalian, orangtua keduaku yang selalu memberikan semua dukungan dan kasih sayang, sampai saat ini bahkan sampai nantipun semua jasa kalian tak akan pernah bisa kubalas dan kulupakan, semoga kelak surga Allah menjadi balasan untuk keluarga kalian.
- Adikku (Muhammad Rizki Alyuda) terima kasih atas doa dan dukunganmu selama ini, Maaf belum bisa menjadi panutan seutuhnya, tapi aku selalu berusaha menjadi yang terbaik untukmu.

Orang Terdekat

- Terkasih (Amrullah Maulana Fiqri) terima kasih atas semua bentuk dukungan, perjuangan, kesabaran, dan pengorbananmu untukku. Semoga keberkahan dan kebahagiaan selalu menyertaimu.
- Sahabat terbaikku sepanjang masa (Rosmaniar Fajrin) terima kasih atas dukungan dan semangatnya, yang selalu membuatku terharu dengan semua yang kamu lakukan untukku, yang selalu mengerti disetiap kondisi walaupun

jarak memisahkan.

- Teman terbaikku (Ulfi Fatmawati) terimakasih banyak untuk semua dukungan, perjuangan bersama (dari mulai males dan bangkit sama-sama), Ter-Laff, Ter-Receh, tak akan kulupakan semua kelakuan dan kenangan kita selama kuliah, hanya doa yang bisa kusampaikan kepada Rabbku, semoga keberkahan dan kebahagiaan selalu menyertaimu.
- P.U city (Terkhusus Aditya Pratama) "Gadis, Rian, Tama, Yadi,Imi, herwan, durik) terima kasih atas dukungan dan candaan kalian, semoga kebaikan selalu menyertai kalian.

Dosen Pembimbing Skripsiku

Ibu Rusmala Santi, M. Kom dan Ibu Evi Fadilah, M. Kom selaku dosen pembimbing skripsiku, terima kasih banyak sudah membantu selama ini, sudah dinasehati, sudah diajari, aku tidak akan lupa atas bantuan dan kesabaran dari ibu.

Dosen Penguji Skripsiku

Pak Muhammad Haviz Irfani, S.Si., M.TI. dan Pak Catur Eri Gunawan, S.T., M.Cs. selaku dosen penguji skripsiku, Terima kasih banyak selama menguji sempro, semhas, dan munaqosah, semoga selalu baik dalam menguji, Kalian terhebat.

Seluruh Dosen Pengajar di Prodi Sistem Informasi

Terima kasih banyak untuk semua ilmu, didikan dan pengalaman yang sangat berarti yang telah kalian berikan kepada Kami.

Keluarga SI-F 2014

Terima kasih atas doa, support dan kebersamaan yang kita lalui selama ini bersama-sama, semoga kekeluargaan diantara kita semua selalu terjaga. Semoga ALLAH mempermudah urusan kita dalam segala sesuatu.

Keluarga KKN Kelompok 85

Kepada (Yoga, Jul, Cipto, Jeo, Ulfi, Ditak, Wili, Desi, Dinda, Arnila, dan mpit) terima kasih atas doa, support dan kebersamaan yang kita lalui selama 45hari, semoga kekeluargaan diantara kita semua selalu terjaga. Semoga ALLAH mempermudah urusan kita dalam segala sesuatu.

Tempat Penelitian (Universitas PGRI Palembang)

- Kepada Pak I Komang Kertayana terima kasih atas support dan bantuannya selama berlangsungnya penelitian, Semoga ALLAH membalas semua kebaikan bapak.
- Pihak Universitas PGRI terutama Dekan FKIP, terima kasih karena sudah memberikan izin kepada saya untuk bisa melakukan penelitian di FKIP Universitas PGRI Palembang.

Serta semua pihak yang sudah membantu selama penyelesaian Skirpsi ini.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini :

Nama : Yofi Novitasari
Tempat dan tanggal lahir : Muaradua, 02 Juni 1996
Program Studi : Sistem Informasi
NIM : 14540172

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam Skripsi ini, kecuali yang disebutkan sumbernya ditulis dalam daftar pustaka adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari para pembimbing yang ditetapkan.
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli, bukan jiplakan dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di UIN Raden Fatah maupun perguruan tinggi lainnya.
3. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut di atas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan dapat dipertanggungjawabkan.

Palembang, 09 juli 2019
Yang membuat pernyataan,



Yofi Novitasari
NIM. 14540172

ANALYSIS OF USER'S SATISFACTION LEVEL OF ACADEMIC INFORMATION SYSTEM OF FKIP PGRI PALEMBANG UNIVERSITY USING CUSTOMER SATISFACTION INDEX METHOD

ABSTRACT

This study aims to measure the satisfaction of users of academic information systems in the FKIP University of PGRI Palembang using the Customer Satisfaction Index (CSI) method and look for the influence of the EUCS model on user satisfaction of the academic information system FKIP University of Palembang. This study uses all the variables in the EUCS model. The data in this study were collected using a questionnaire distributed to 369 respondents consisting of lecturers, students and admins in the FKIP University of PGRI Palembang. This research is a case study with quantitative descriptive research methods, the results of the level of academic information system user satisfaction is 70.942% with the category "PUAS". For testing the EUCS variable it can be concluded that the five variables in the EUCS model have a positive and significant effect on system user satisfaction, the ease of use variable has the greatest effect and the least variable format variable.

Keywords: Information Systems, Academic, EUCS, CSI.

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM
INFORMASI AKADEMIK FKIP UNIVERSITAS PGRI
PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER
SATISFACTION INDEX***

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi akademik di FKIP Universitas PGRI Palembang menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) serta mencari pengaruh model EUCS terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik FKIP Universitas PGRI Palembang. Penelitian ini menggunakan semua variabel yang ada pada model EUCS. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 369 responden terdiri dari dosen, mahasiswa/i dan admin di FKIP Universitas PGRI Palembang. Penelitian ini berupa studi kasus dengan metode penelitian deskriptif kuantitatif, diperoleh hasil tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akademik sebesar 70,942% dengan kategori “PUAS”. Untuk pengujian variabel EUCS dapat disimpulkan bahwa kelima variabel yang ada pada model EUCS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem, variabel *ease of use* berpengaruh paling besar dan variabel *format* berpengaruh paling kecil.

Kata Kunci: Sistem Informasi, Akademik, EUCS, CSI.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis kehadiran Allah SWT karena akhirnya skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Skripsi yang penulis buat dengan judul **Analisis Tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akademik Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Palembang Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index***, dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di program studi sistem informasi Fakultas Sains dan Teknologi.

Dalam Penyusunan skripsi ini banyak ditemukan kesulitan-kesulitan dan hambatan-hambatan, namun berkat inayah Allah SWT, serta bantuan dari berbagai pihak segala kesulitan dan hambatan tersebut dapat diatasi, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Drs. H. Sirozi, MA.Ph.D, selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
2. Ibu Dr. Dian Erlina, S.Pd. M.Hum, selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Ruliansyah, M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi.
4. Ibu Rusmala Santi, M.Kom., selaku Pembimbing I dan Ibu Evi Fadilah, M.Kom., selaku Pembimbing II.
5. Bapak-bapak dan ibu-ibu dosen serta staf Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.
6. Ayah, ibu, dan saudara-saudaraku yang telah mendukung dan memberikan motivasi.
7. Rekan-rekan seperjuangan Angkatan 2014 di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.
8. Almamaterku.

Akhirnya kepada semua pihak, penulis sertakan do'a semoga Allah SWT membalas pahala kebaikan yang telah diberikan agar berlipat ganda dan berkenan untuk mengabulkannya. Semoga skripsi ini akan memberikan banyak manfaat bagi pembacanya.

Palembang, juli 2019

Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Motto dan Persembahan.....	iv
Halaman Pernyataan	vi
Abstract.....	vii
Abstrak.....	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	xi
Daftar Gambar	xiv
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Lampiran	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Teori Yang Berkaitan Dengan Analisis	6
2.1.1 Kepuasan Pengguna	6
2.1.2 <i>End User Computing Satisfaction</i>	7
2.1.3 <i>Customer Satisfaction Index</i>	9
2.2 Skala Pengukuran.....	12
2.3 Populasi.....	12
2.4 Sampel.....	13
2.5 <i>Teknik Sampling</i>	14
2.5.1 <i>Probability Sampling</i>	14
2.5.2 <i>Nonprobability Sampling</i>	14
2.6 Menentukan Ukuran Sampel.....	15
2.7 Metode Pengumpulan Data.....	16
2.7.1 Data Primer	16
2.7.2 Data Sekunder.....	17
2.8 Alat dan Bahan	17
2.9 Teknik Analisis Data.....	18
2.9.1 Uji Validitas	18
2.9.2 Uji Reliabilitas	19
2.10 Uji Asumsi Klasik.....	20

2.10.1 Uji Normalitas.....	20
2.10.2 Uji Multikolinieritas.....	20
2.10.3 Uji Heteroskedastisitas	21
2.10.4 Uji Autokorelasi.....	21
2.11 Regresi Linier Berganda	21
2.12 Penelitian Sebelumnya	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Metode Penelitian	26
3.2 Lokasi Penelitian.....	26
3.3 Alat dan Bahan Penelitian.....	27
3.3.1 Alat Penelitian.....	27
3.3.2 Bahan Penelitian	27
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	27
3.4.1 Data Primer	27
3.4.2 Data Sekunder.....	28
3.5 Populasi.....	29
3.6 Sampel.....	30
3.7 Definisi Operasional Variabel.....	31
3.8 Tahapan Penelitian	33
3.9 Tahapan Perhitungan CSI	35
3.10 Teknis Analisa Data	39
3.10.1 Uji Validitas	40
3.10.2 Uji Reliabilitas	43
3.11 Hipotesis Penelitian	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	51
4.2 Analisis Data	53
4.2.1 Deskripsi Responden	53
4.2.2 Rekapitulasi dan Deskripsi Variabel Penelitian.....	56
4.3 Uji Pengaruh Model EUCS Terhadap Kepuasan Pengguna	68
4.3.1 Uji Asumsi Klasik.....	68
4.3.2 Uji Korelasi.....	73
4.3.3 Uji Regresi	75
4.3.4 Uji Hipotesis	76
4.3.5 Uji Koefisien determinasi	82
4.4 Uji Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan CSI.....	83
4.4.1 Tahapan Perhitungan CSI	83
4.5 Pembahasan.....	89

BAB V PENUTUP	92
5.1 Simpulan	92
5.2 Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	96
RIWAYAT HIDUP	124

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 <i>End User Computing Satisfaction</i>	8
Gambar 3.1 Diagram Pie Populasi	29
Gambar 3.2 Tahapan Penelitian	33
Gambar 3.3 Tahapan Perhitungan CSI	35
Gambar 3.4 Tahapan nilai MIS	36
Gambar 3.5 Tahapan nilai WF	37
Gambar 3.6 Tahapan nilai MSS	37
Gambar 3.7 Tahapan nilai WS	38
Gambar 3.8 Tahapan nilai akhir CSI.....	39
Gambar 3.9 Paradigma Penelitian	48
Gambar 4.1 Halaman SIMAK Mahasiswa/i	52
Gambar 4.2 Halaman SIMAK Dosen	52
Gambar 4.3 Halaman SIMAK Admin	53
Gambar 4.4 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Gambar 4.5 Diagram Responden Berdasarkan Status	55
Gambar 4.6 Diagram Chart Variabel <i>Content</i> Pada Kepuasan	57
Gambar 4.7 Diagram Chart Variabel <i>Accuracy</i> Pada Kepuasan.....	58
Gambar 4.8 Diagram Chart Variabel <i>Format</i> Pada Kepuasan.....	59
Gambar 4.9 Diagram Chart Variabel <i>Ease Of Use</i> Pada Kepuasan.....	60
Gambar 4.10 Diagram Chart Variabel <i>Timeliness</i> Pada Kepuasan	62
Gambar 4.11 Diagram Chart Variabel <i>Content</i> Pada Harapan	63
Gambar 4.12 Diagram Chart Variabel <i>Accuracy</i> Pada Harapan.....	64
Gambar 4.13 Diagram Chart Variabel <i>Format</i> Pada Harapan.....	65
Gambar 4.14 Diagram Chart Variabel <i>Ease Of Use</i> Pada Harapan.....	67
Gambar 4.15 Diagram Chart Variabel <i>Timeliness</i> Pada Harapan.....	68
Gambar 4.16 Uji One Sample KS	69
Gambar 4.17 Grafik Normal <i>Probability Plot</i>	69
Gambar 4.18 Hasil Uji Heterokedastisitas	72
Gambar 4.19 Pengaruh Kepuasan Pengguna	90

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Skala <i>Likert</i>	12
Tabel 3.1 Operasional Variabel-variabel Penelitian	31
Tabel 3.2 Kriteria Tingkat Kepuasan Pengguna	32
Tabel 3.3 Hasil Analisis Uji Validitas Dengan Rumus <i>Product Moment</i>	40
Tabel 3.4 Uji Coba Validitas Item Pernyataan <i>Content</i> (C1) Kepuasan	41
Tabel 3.5 Interpretasi Nilai alpha terhadap reliabilitas	43
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas dengan <i>Cronbach's Alpha</i>	44
Tabel 3.7 Uji Coba Reliabilitas Item Pernyataan <i>Content</i>	44
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Status	54
Tabel 4.3 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Content</i> Pada <i>Satisfaction</i>	55
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Content</i>	55
Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Accuracy</i> Pada <i>Satisfaction</i>	56
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Accuracy</i>	57
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Format</i> Pada <i>Satisfaction</i>	57
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Format</i>	58
Tabel 4.9 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Ease Of Use</i> Pada <i>Satisfaction</i>	59
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Ease Of Use</i>	59
Tabel 4.11 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Timeliness</i> Pada <i>Satisfaction</i>	60
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Timeliness</i>	60
Tabel 4.13 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Content</i> Pada <i>Importance</i>	61
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Content</i>	62
Tabel 4.15 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Accuracy</i> Pada <i>Importance</i>	62
Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Accuracy</i>	63
Tabel 4.17 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Format</i> Pada <i>Importance</i>	64
Tabel 4.18 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Format</i>	64
Tabel 4.19 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Ease Of Use</i> Pada <i>Importance</i>	65
Tabel 4.20 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Ease Of Use</i>	65
Tabel 4.21 Rekapitulasi Jawaban Variabel <i>Timeliness</i> Pada <i>Importance</i>	66
Tabel 4.22 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Timeliness</i>	67
Tabel 4.23 Uji Multikolinieritas.....	70

Tabel 4.24 Hasil Keputusan Uji Multikolinieritas	71
Tabel 4.25 Hasil Uji Durbin Watson.....	73
Tabel 4.26 Hasil Uji Korelasi.....	74
Tabel 4.27 Hasil Regresi Berganda.....	75
Tabel 4.28 Hasil Uji F.....	76
Tabel 4.29 Hasil Uji T.....	78
Tabel 4.30 Hasil Uji t masing-masing variabel.....	79
Tabel 4.31 Hasil Hipotesis	81
Tabel 4.32 Uji Koefisien Determinasi	82
Tabel 4.33 Kriteria Tingkat Kepuasan Pengguna	83
Tabel 4.34 Hasil Perhitungan MIS dan MSS	84
Tabel 4.35 Hasil Perhitungan Nilai WF.....	85
Tabel 4.36 Hasil Perhitungan Nilai WS.....	87

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Berita Acara Wawancara	96
Lampiran 2 Berita Acara Pengambilan Data	97
Lampiran 3 Hasil Wawancara	98
Lampiran 4 Kuesioner Offline	101
Lampiran 5 Kuesioner Online	104
Lampiran 6 Perhitungan Manual Uji Validitas	111
Lampiran 7 Perhitungan Manual Uji Reliabilitas	113
Lampiran 8 Rekap Jawaban Responden	115
Lampiran 9 Rekapitulasi Nilai X1, X2, X3, X4, X5, dan Y	116
Lampiran 10 Perhitungan CSI.....	117
Lampiran 11 Lembar Konsultasi.....	120