

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mencari permasalahan tentang tingkat indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik Tata Usaha (TU) Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FATIK) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di FATIK Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari. Adapun alasan sehingga penelitian ini dilaksanakan di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FATIK) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari adalah peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi Tata Usaha (TU) Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FATIK) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari.

##### **2. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian ini dilaksanakan terhitung sejak selesai diseminarkan sampai dengan penyusunan hasil Penelitian dari bulan maret sampai mei 2018.

### C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek/objek, yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, sedang sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>1</sup> Dengan demikian populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari. Keadaan populasi penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1. Keadaan Populasi Penelitian

No.	Prodi	Jumlah
1.	Pendidikan Agama Islam	113
2.	Manajemen Pendidikan Islam	61
3.	Pendidikan Bahasa Arab	16
4.	Pendidikan Islam Anak Usia Dini	9
5.	Pendidikan Guru Madrasa Ibtidaiyyah	22
6.	Tadris Bahasa Inggris	47
7.	Tadris Biologi	31
8.	Tadris Fisika	6
9.	Tadris IPA	22
10.	Tadris Matematika	16
<b>Total</b>		<b>343</b>

Sumber: Dokumentasi FTIK, 2018

Selanjutnya, untuk penetapan sampel penelitian menggunakan teknik *random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak dan memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi

<sup>1</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, R & D*, h. 81

untuk dipilih untuk menjadi anggota sampel.<sup>2</sup> Sampel penelitian ini pada FTIK dengan 10 prodi sebagaimana pada tabel populasi di atas ditetapkan berdasarkan rumus *lovin* dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

**Keterangan**

- N = Jumlah populasi  
 n = Jumlah sampel  
 e = Batas toleransi kesalahan

Setelah diketahui rumus yang akan digunakan dalam penentuan sampel maka peneliti dengan mengambil batas toleransi 20% maka tingkat akurasi 80%. Semakin kecil batas toleransi semakin besar jumlah sampel yang dibutuhkan, sebaliknya semakin besar batas toleransi semakin kecil jumlah sampel yang dibutuhkan.

**Diketahui**

- N = 343  
 e = kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditoleransi. Konstanta (0,1 atau 10%)  
 n = .....?

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{343}{1 + 343 (0.1)^2}$$

$$n = \frac{343}{4,43} \rightarrow 77,4266 \text{ dibulatkan } 77$$

Setelah diketahui besar sampel maka dapat ditentukan berapa besar dari tiap-tiap variabel setiap prodi yang dibutuhkan.

---

<sup>2</sup>Ibid. h. 82

$$n = \frac{113}{343} \times 77 = 25.36735 \text{ atau } 25$$

Tabel 3.2 Hasil Jumlah Populasi Penelitian

No.	Prodi	Jumlah Populasi	Jumlah sampel	Dibulatkan
1.	Pendidikan Agama Islam	113	25.36735	25
2.	Manajemen Pendidikan Islam	61	13.69388	14
3.	Pendidikan Bahasa Arab	16	3.591837	4
4.	Pendidikan Islam Anak Usia Dini	9	2.020408	2
5.	Pendidikan Guru Madrasa Ibtidaiyyah	22	4.938776	5
6.	Tadris Bahasa Inggris	47	10.55102	10
7.	Tadris Biologi	31	6.959184	7
8.	Tadris Fisika	6	1.346939	1
9.	Tadris IPA	22	4.938776	5
10.	Tadris Matematika	16	3.591837	4
<b>Total</b>		<b>343</b>	<b>77</b>	<b>77</b>

Berdasarkan tabel di atas, maka sampel penelitian yang diperlukan dalam penelitian ini adalah berjumlah 77 sampel. Sampel dalam penelitian ini merupakan mahasiswa FATIK angkatan 2014, dengan alasan bahwa mahasiswa angkatan 2014 dianggap telah lama merasakan pelayanan yang diberikan oleh pegawai TU FATIK IAIN Kendari, sehingga penulis menganggap mahasiswa angkatan 2014 sangat tepat dijadikan sebagai sampel dalam Penelitian ini.

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data melalui koesioner/angket. Koesioner merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis uantuk dijawabnya.<sup>3</sup> Koesioner/angket akan terdiri atas dua macam pertanyaan:

1. Angket dengan pertanyaan tertutup, yaitu angket yang digunakan untuk mendapatkan data tentang kualitas pelayanan Fakultas dan kepuasan mahasiswa angket ini akan dinilai dengan 5 poin skala likert.
2. Interview/wawancara adalah suatu tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari orang lain dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu. Tehnik wawancara dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data tentang upaya pimpinan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FATIK) IAIN Kendari dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi Tata Usaha (TU) Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FATIK) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari
3. Dokumentasi adalah “metode mencari data mengenai variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, rapat, agenda”<sup>4</sup>.  
Penggunaan metode dokumentasi dalam penelitian ini yaitu dengan

---

<sup>3</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2012) h. 199

<sup>4</sup> Suharsimi Arikunto, opcit. h. 231.

mengumpulkan data dan mengadakan pencatatan terhadap data untuk memperoleh data skunder yang meliputi sarana dan prasarana, jumlah dosen, jumlah mahasiswa, serta dokumen perangkat pelayanan dan hal-hal lain yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

### E. Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan dua instrumen utama yakni:

#### 1. Instrument angket

Instrument angket menggunakan 5 poin skala likert yaitu:

Tabel 3.3 Instrumen Penelitian Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Kategori	Kode	Bobot nilai
Sangat Puas	SP	5
Puas	P	4
Cukup Puas	CP	3
Kurang Puas	KP	2
Tidak Puas	TP	1

Adapun instrumennya berisi tiga kolom yaitu kolom A,B, dan C, sebagai mana yang terlampir pada lampiran skripsi ini.

- a. Kolom A berisi tentang persepsi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi tata usaha Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FATIK) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari

- b. Kolom B berisi tentang item-item pelayanan administrasi tata usaha Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FATIK) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari
- c. Kolom C berisi tentang persepsi mahasiswa mengenai pentingnya pelayanan administrasi tata usaha Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FATIK) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari

Untuk kategori tingkat kepentingan (harapan) mahasiswa terhadap kinerja layanan Fakultas, dinilai dengan skor tingkatan sebagai berikut:

Tabel 3.4 Instrumen Tingkat Kepentingan Layanan Tata Usaha (TU)

Kategori	Kode	Bobot nilai
Sangat Penting	SP	5
Penting	P	4
Cukup Penting	CP	3
Kurang Penting	KP	2
Tidak Penting	TP	1

- 2. Bagian 2 akan berisi tentang 2 poin:
  - a. Pernyataan mengenai tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan atas kualitas layanan fakultas. Pertanyaan diukur dengan 5 poin skala liker dengan dengan nilai 1 untuk ‘sangat rendah’ 2 ‘rendah’ 3 ‘sedang’ 4 ‘tinggi’ dan 5 ‘sangat tinggi’.
  - b. Pernyataan terbuka mengenai komplain/keluhan dan saran mereka terkait kualitas pelayanan fakultas

## F. Kisi-kisi Instrumen

Tabel 3.5 Kisi-kisi Instrumen

Variabel	Indicator variabel	Jumlah item
Kepercayaan atau kehandalan	1. Pegawai memberikan kemudahan pelayanan terhadap mahasiswa	4
	2. Mahasiswa dapat menemui langsung pegawai yang bertugas pada bagian administrasi akademik	
	3. Pegawai menjelaskan kepada mahasiswa tentang alur pelayanan administrasi akademik	
Daya taggap	1. Pegawai menyambut mahasiswa dengan ramah	6
	2. Pegawai memberikan informasi yang jelas terkait dengan pelayanan administrasi akademik	
	3. Pegawai menanyakan kebutuhan mahasiswa saat memasuki ruang tata usaha	
Keyakinan	1. Pegawai memenuhi layanan administrasi akademik yang dibutuhkan mahasiswa	7
	2. Pegawai berada ditempat kerjanya pada jam kantor	
	3. Pegawai bertanggung jawab dan memberikan jaminan layanan ulang jika belum sesuai dengan harapan mahasiswa	
Empati	1. Pegawai peduli terhadap masalah administrasi akademik mahasiswa	7
	2. Pegawai bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam pelayanan administrasi akademik	
	3. Pegawai memberikan respon positif terhadap keluhan mahasiswa dalam pelayanan administrasi akademik	



<b>Berwujud</b>	1. Sistem pelayanan penawaran mata kuliah online	14
	2. Sistem pelayanan registrasi mahasiswa online	
	3. Sistem pelayanan pembuatan surat observasi	

### G. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Agar bisa didapatkan hasil data yang akurat dibutuhkan alat pengumpul data yang dapat dipertanggung jawabkan dengan cara menguji coba kisi-kisi instrumen yang diolah sebagai berikut.

#### 1. Uji validitas instrument

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesalahan suatu instrument.<sup>5</sup> Sebuah instrumen bisa dikatakan valid apabila dapat mengukur apa yang hendak diukur dengan tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambar tentang validitas yang dimaksud. Peneliti menggunakan validitas internal dengan menggunakan analisis butir untuk menguji validitas setiap butir maka skor-skor yang ada dalam butir yang dimaksud dikorelasikan dengan skor total. Skor butir dipandang sebagai nilai X dan skor total dipandang nilai Y. selanjutnya hasil ujicoba dimasukkan kedalam rumus korelasi produk momen sebagai berikut<sup>6</sup>:

<sup>5</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, Alfabeta, Bandung: cetakan ke-1 Oktober, 2011 h.

<sup>6</sup>Masri Singarimbun, *Metode Penelitian Survei*, h. 137

$$r = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2(\sum X)^2\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana:

- r = korelasi produk momen  
 X = jumlah jawaban variabel x  
 N = jumlah responden atau sampel  
 Y = jumlah jawaban variabel y

Kemudian hasil r hitung dikonsultasikan dengan r tabel dengan taraf signifikansi 5%. Jika didapatkan r hitung > r tabel, maka butir instrumen dapat dikatakan valid, akan tetapi sebaliknya jika r hitung < r tabel maka dikatakan bahwa instrumen tidak valid.

Berikut merupakan tabel instrument sebelum dan sesudah uji validitas.

Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas

Dimensi /item pelayanan	Jumlah nomor item pelayanan sebelum uji validitas	Jumlah nomor item pelayanan setelah uji validitas	Nomor item yang tidak valid
Kepercayaan atau kehandalan ( <i>reliability</i> )	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	1, 3, 5, 7	2, 6, dan 4
Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14	8, 9, 10, 11, 12, 14	13
Keyakinan ( <i>assurance</i> )	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21	Semua valid
Empati ( <i>empaty</i> )	22, 23, 24, 25, 26, 27, 28	22, 23, 24, 25, 26, 27, 28	Semua valid
Berwujud ( <i>tangibles</i> )	29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44	29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44	36 dan 37

## 2. Uji reliabilitas instrumen

Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Secara garis besar ada dua jenis reliabilitas,

yaitu reliabilitas internal dan reliabilitas eksternal. Dalam penelitian ini, penelitian menggunakan reliabilitas internal, karena hasil uji coba yang diperoleh dengan cara menganalisis data dari satu kali hasil pegetesan. Kemudian cara untuk mengetahui reliabilitasnya dengan menggunakan rumus Spearman-Brown yaitu sebagai berikut:

$$\text{Rumus : } r_{11} = \frac{2 \times r^{1/2^{1/2}}}{1 + r^{1/2^{1/2}}}$$

Dimana:

$r_{11}$  : reabilitas instrumen  
 $r^{1/2^{1/2}}$  : rxy : korelasi produk momen

Setelah diperoleh koefisien reliabilitas kemudian dikonsultasikan dengan harga r produk momen pada taraf signifikansi 5%. Jika harga  $r_{11} > r$  tabel maka instrumen dapat dikatakan reliabel, dan sebaliknya jika harga  $r_{11} < r$  tabel maka dikatakan bahwa instrumen tersebut tidak reliable. Berikut adalah hasil uji reliabilitas instrumen:

Tabel 3.6 Hasil Uji Coba Reliabilitas Instrumen

No	
item_1	.930
item_2	.930
item_3	.929
item_4	.929
item_5	.930
item_6	.931
item_7	.931
item_8	.929
item_9	.930
item_10	.930
item_11	.929

item_12	.929
item_13	.930
item_14	.930
item_15	.929
item_16	.928
item_17	.928
item_18	.931
item_19	.929
item_20	.930
item_21	.929
item_22	.928
item_23	.931
item_24	.928
item_25	.931
item_26	.931
item_27	.930
item_28	.931
item_29	.932
item_30	.931
item_31	.931
item_32	.930
item_33	.931
item_34	.929
item_35	.929
item_36	.928
item_37	.931
item_38	.930

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.932	38

Setelah uji validitas, maka dilakukan lagi uji reliabilitas untuk lebih menguatkan instrument kita sebelum melakukan penyebaran angket kepada responden. Tabel di atas adalah hasil uji reliabilitas instrument. Nilai reliabilitas yang sebesar 93,2% atau dapat dikatakan sangat reliabel dan menunjukkan bahwa semua instrument telah reliabel. Berdasarkan pengertian sebelumnya dikatakan bahwa apabila harga  $r_{11} > r$  tabel maka instrumen dapat dikatakan reliabel.

#### H. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data penelitian yang berupa opini, sikap, pengalaman atau karakteristik dari seseorang atau kelompok orang yang menjadi subyek penelitian atau responden.<sup>7</sup> Sedangkan sumber data utama yang dipergunakan dalam sumber data-data ini adalah sumber data primer yaitu data yang diperoleh dari data asli (tidak melalui perantara). Dalam penelitian ini data diperoleh langsung melalui pengisian kuesioner oleh mahasiswa, tentang beberapa variabel yang diteliti.

Selain data primer penelitian ini juga menggunakan data sekunder, yaitu merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain) data sekunder dalam penelitian ini adalah data tentang profil Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FATIK) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari.

---

<sup>7</sup>Nur Indrianto, dan Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian*. h. 45

## I. Teknik Analisis Data

### 1. Analisis Kuadran Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM)

Suatu penelitian membutuhkan analisis data dan interpretasinya yang bertujuan menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti dalam rangka mengungkap fenomena sosial tertentu. Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan interpretasikan. Metode yang dipilih untuk menganalisis data harus sesuai dengan pola penelitian dan variabel yang akan diteliti. Sesuai dengan rumusan masalah yang diajukan, maka metode analisis data yang digunakan adalah analisis Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM).

Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) merupakan analisis kuantitatif berupa presentase pengguna yang menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan di administrasi Tata Usaha (TU) Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FATIK) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari, dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari layanan tersebut bagi mahasiswa. Analisis data Indeks Kepuasan Mahasiswa diperoleh dengan menggunakan penilaian data-data dari jawaban koesioner yang dibuat dalam bentuk *multiple choice*, disusun dengan menggunakan tingkatan-tingkatan nilai pada setiap jawaban. Dalam hal ini skala pengukuran sikap yang digunakan adalah *ckala likert* yaitu membagi jawaban pertanyaan dalam 5 kategori penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan, sebagaimana yang dijelaskan dalam

instrument penelitian. Tingkat perhitungan Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) akan menggunakan rumus CSI yang diadaptasi dari Bhote,<sup>8</sup> sebagai berikut

$$\text{IKM} = \frac{X}{5I} \times 100\%$$

Skort di atas diperoleh dengan cara perhitungan sebagaimana tabel berikut:

Dimensi/item layanan	Total Kepentingan (I)	Mean Kerja (P)	Skor (s)	IKM
.....				
.....				
.....				
<b>Skor total</b>	Total = I		= (I x p)	= s/ (5xI)

Langkah-langkah dalam menghitung Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) sebagaimana tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Menghitung Bobot tingkat kepentingan (I)

Setelah masing-masing atribut atau item pernyataan diberi nilai atau bobot tingkatan sesuai dengan skor di atas, maka langkah pertama adalah mencari nilai jumlah total dari tingkat kepentingan (I)

<sup>8</sup>Bhote K.R. *Beyond Customer Satisfaction To Customer Loyalty. The Key to Greater Profitability*. AMA Membership Publication Division, American Management Association, New York.

b. Menghitung bobot tingkat kepuasan (P)

Berbeda dengan bobot tingkat kepentingan yang dicari skor totalnya, untuk bobot kepuasan yang dicari adalah rata-rata per dimensi atau item layanannya, bukan jumlah totalnya.

c. Menghitung indeks kepuasan mahasiswa (IKM)

Sesudah masing-masing total rata-rata tingkat kepentingan (I) dan rata-rata tingkat persepsi kerja (P) diketahui, maka selanjutnya adalah mengalihkan antara skor total I dan rata-rata P, sehingga didapat skor totalnya. Dari skor total tersebut kemudian dibagi 5 (jumlah sakala) dikali skor total I, Kemudian dikalikan 100%

Berdasarkan perhitungan di atas, maka nilai maksimum dari Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) adalah 100%. Nilai IKM 50% atau lebih rendah menandakan tingkat kepuasan yang rendah atau kualitas pelayanan yang kurang baik atau bahkan tidak baik. Berikut secara terperinci tingkat kepuasan mahasiswa dan tingkat kualitas pelayanan Fakultas berdasarkan nilai IKM yang diperoleh.<sup>9</sup>

2. Analisis deskriptif persentase

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tehnik analisis deskriptif persentase. Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik dari tiap-tiap indikator dari variabel yang memberikan gambaran dari masing-masing variabel. Dalam analisis deskriptif ini, perhitungan yang digunakan

---

<sup>9</sup>Binti Nasuka, *Op. cit.* h. 77



untuk mengetahui tingkat presentase skor jawaban dari masing-masing sampel, maka rumus yang digunakan sebagai berikut.

$$\% = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

% = tingkat persentase

n = jumlah skor jawaban responden

N = jumlah skor jawaban ideal

Untuk menentukan kategori atau jenis diskriptif persentase yang diperoleh dari masing-masing indikator dalam variabel, dari perhitungan deskriptif persentase kemudian ditafsirkan kedalam kalimat. Cara menentukan tingkat kriteria analisis deskriptif memasukkan pola yang telah oleh widayanti adalah sebagai berikut:

- a. Menentukan angka persentase tertinggi

$$\frac{\text{Skor maksimal}}{\text{Skor maksimal}} \times 100\%$$

$$\frac{5}{5} \times 100\% = 100\%$$

- b. Menentukan angka persentase terenda

$$\frac{\text{Skor minimal}}{\text{Skor maksimal}} \times 100\%$$

$$\frac{1}{5} \times 100\% = 20\%$$

- c. Rentang persentase  $100 - 20 = 80\%$

- d. Interval kelas persentase  $80\% / 5 = 16$

Dengan demikian tabel kategori untuk masing-masing variabel:

Tabel 3.7 Analisis Kuadran Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM)

<b>Nilai IKM</b>	<b>Kategori Kepuasan</b>	<b>Kategori Kualitas Pelayanan</b>
<b>84%-100%</b>	Sangat Puas	Sangat Baik
<b>67,9%-83,9%</b>	Puas	Baik
<b>51,9%-66,9%</b>	Cukup Puas	Cukup Baik
<b>34,9%-50,9%</b>	Kurang Puas	Kurang Baik
<b>17,9%-33,9%</b>	Tidak Puas	Tidak Baik

