

## SILABUS

**NAMA SEKOLAH**  
**MATA PELAJARAN**  
**KELAS/SEMESTER**  
**STANDAR KOMPETENSI**  
**ALOKASI WAKTU**

**: SMK N I BERINGIN**  
**: KOMPETENSI KEJURUAN**  
**: X/1 DAN 2**  
**: MELAKSANAKAN PELAYANAN PRIMA**  
**: 80 X 45 MENIT**

Kompetensi dasar	Indikator	Materi pembelajaran	Kegiatan pembelajaran	Penilaian	Karakter	Alokasi waktu			Sumber belajar
						Tm	Ps	Pi	
1. Melaksanakan standar penampilan pribadi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ siswa dapat mengetahui sikap dalam menghadapi pelanggan</li> <li>▪ siswa. mampu Penampilan yang menarik dalam melayani pelanggan</li> <li>* siswa mampu berpikir positif dalam melayani pelanggan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ standar penampilan pribadi</li> <li>▪ sikap bagaiman cara menghadapi pelanggan</li> <li>▪ pengertian pelanggan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Mengeksplorasi kemampuan siswa dengan tanggung jawab melalui tugas membuat esay bagaimana cara mengetahui sikap dan kemauan pelanggan.berdasarkan pengalaman siswa.</li> <li>* mengaitkan pengalaman pengalaman siswa kedalam konteks nyata didunia kerja dengan tanggap</li> <li>* mengaitkan pengalaman pengalaman siswa kedalam konteks nyata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pengamatan</li> <li>▪ Tes tertulis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Tanggung Jawab</li> <li>* Tanggap</li> <li>* Komunikatif</li> </ul>	8	4(8)	1(4)	Modul pelayanan prima

			<p>didunia kerja</p> <p>* Menanyai siswa dengan komunikatif mengenai materi memberikan contoh bagaimana standar penampilan pribadi itu di atas.</p>						
2. Menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima.(service excellent)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kebutuhan dan harapan pe-langgan, termasuk hal-hal dengan kebutuhan tertentu diidentifikasi secara benar dan layanan yang tepat diberikan</li> <li>■ Komunikasi dilakukan secara ramah, sopan dan menginformasikan produk knowledge dengan tepat</li> <li>■ Seluruh permintaan pelang-gan yang dapat diterima dipenuhi sesuai waktu yang disepakati</li> <li>■ Kesempatan untuk pening-katan kualitas layanan di-identifikasi dan dilaksanakan sesuai dengan situasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Jenis-jenis pelayanan</li> <li>■ Karakter pelanggan</li> <li>■ Jenis-jenis kebutuhan pelanggan</li> <li>■ Penanganan keluhan pelanggan</li> <li>■ Pelayanan prima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tanggap terhadap kebutuhan pelanggan</li> <li>■ Sopan dan ramah ketika menangani pelanggan</li> <li>■ Menunjukkan motivasi untuk menerapkan teknologi komunikasi verbal dan non verbal</li> <li>■ Menjelaskan Pengertian dan macam-macam berkomunikasi</li> <li>■ Menunjukkan Prosedur berkomunikasi langsung</li> <li>■ Menjelaskan karakter pelanggan</li> <li>■ Menjelaskan jenis-jenis kebutuhan pelanggan</li> <li>■ Menjelaskan jenis-jenis keluhan tamu</li> <li>■ Tehnik menangani keluhan pelanggan</li> <li>■ Mendemonstrasikan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pengamatan</li> <li>■ Tes tertulis</li> <li>* Tes lisan</li> </ul>	<p>* Tanggap</p> <p>* Sopan</p> <p>* Ramah</p>	8	4(8)	1(4)	Modul pelayanan prima

	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ dan kondisi</li> <li>■ Kekecewaan pelanggan harus cepat diketahui dan dilakukan suatu tindakan yang lebih menguntungkan pelanggan</li> <li>■ Keluhan pelanggan ditangani secara positif, ramah dan sopan</li> <li>■ Keluhan segera ditindak-lanjuti oleh orang yang tepat sesuai dengan keluhannya</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ pelayanan pelanggan dengan berpikiran positif</li> <li>■ Menunjukkan bentuk-bentuk sikap menghargai</li> <li>■ Mendemonstrasikan perhatian penuh kepada pelanggan</li> <li>■ Mencatat kebutuhan pelanggan</li> <li>■ Memberikan bantuan sesuai dengan standar pelayanan</li> <li>■ Melakukan komunikasi dengan bertatap muka</li> <li>■ Menangani keluhan pelanggan</li> </ul>						
3. Memberikan bantuan kepada pelanggan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Siswa Mampu melayani pelanggan dengan penampilan serasi</li> <li>■ Siswa mampu melayani pelanggan dengan berpikiran positif.</li> <li>■ Siswa mampu memahami dan melaksanakan kebutuhan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pengertian dan tujuan penampilan diri</li> <li>■ Bekerja dengan aman</li> <li>■ Kebersihan dan kesehatan pribadi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Menunjukkan kesadaran terhadap pentingnya hygiene personal, lingkungan dan perusahaan secara tanggung jawab</li> <li>■ Menerangkan konsep pe-nampilan diri meliputi: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengertian penampilan diri</li> <li>- Tujuan penampilan diri</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pengamatan</li> <li>■ Tes tertulis</li> <li>■ Tes lisan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Tanggung awab</li> <li>* Cermat</li> <li>* Tanggap</li> </ul>	8	4(8)	1(4)	Modul pelayanan prima

	<p>pelanggan.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sikap tubuh: cara berjalan, cara berpakaian, cara berbicara</li> <li>- Kebersihan dan kesehatan tubuh</li> <li>▪ Mendemonstrasikan prosedur kerja dengan aman dengan cermat</li> <li>▪ Mendemonstrasikan prosedur kebersihan dan kesehatan pribadi</li> <li>▪ Menunjukkan penampilan pribadi sesuai standar industri “custom - made” dengan tanggap</li> <li>▪ Menunjukkan penerapan prinsip-prinsip kesehatan dan keselamatan kerja</li> </ul>						
4. Melakukan komunikasi dengan pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Petunjuk dan pengertian berkomunikasi dengan pelanggan</li> <li>▪ Macam-macam alat komunikasi yang digunakan pelanggan.</li> <li>▪ Komunikasi dengan pelanggan eksternal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cara berkomunikasi dengan pelanggan</li> <li>▪ Alat-alat komunikasi yang digunakan pelanggan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Menjelaskan cara berkomunikasi dengan pelanggan secara komunikatif</li> <li>▪ Macam-macam alat komunikasi dengan pelanggan.</li> <li>▪ Sopan dan ramah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pengamatan</li> <li>* Tes tertulis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Komunikatif</li> <li>* Sopan</li> <li>* Ramah</li> <li>* Tanggap</li> </ul>	8	4(8)	1(4)	Buku pelayanan prima

	<p>dilaksa-nakan secara terbuka, profesional, ramah dan sopan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bahasa digunakan dengan intonasi nada yang cocok.</li> <li>▪ Bahasa tubuh digunakan secara alami/natural tidak dibuat-buat</li> <li>▪ Kepekaan terhadap perbedaan budaya dan sosial diperlihatkan</li> <li>▪ Komunikasi dua arah yang efektif digunakan secara aktif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ .dasar-dasar komunikasi.</li> <li>▪ Teknik berkomunikasi</li> <li>▪ Struktur organisasi</li> <li>▪ Cara menggunakan komunikasi</li> </ul>	<p>dalam berkomunikasi dengan kolega/rekan kerja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tanggap terhadap kebutuhan pelanggan</li> <li>▪ Merumuskan kebutuhan dan harapan pelanggan yang berbeda yang sesuai dengan sektor industri</li> <li>▪ Berkommunikasi efektif dengan kolega dan rekan</li> <li>▪ Menerapkan teknologi komunikasi verbal dan non verbal</li> <li>▪ Melakukan teknik komunikasi yang efektif berkaitan dengan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- pendengaran</li> <li>- pertanyaan</li> <li>- komunikasi non verbal</li> <li>- prinsip prinsip kerja tim</li> </ul> </li> </ul> <p>Membantu mengatasi keluhan pelanggan berdasarkan budaya dan sosial yang berbeda</p>					
--	---	--	--	--	--	--	--	--

**Lampiran 2****SOAL TEORI PELAYANAN PRIMA****Nama :****Kelas :****A. Petunjuk**

1. Tulislah nama dan kelas anda pada lembar soal yang tersedia.
2. Pilihlah salah satu jawaban yang menurut anda adalah jawaban yang tepat dengan memberikan tanda silang (X) pada jawaban tersebut.
3. Setelah anda menjawab soal tes ini mohon dikembalikan kepada yang memberikan.
4. Atas partisipasi anda, saya ucapkan terima kasih.

**B. Soal Pilihan Berganda**

1. Pedagang atau tenaga penjual dijauhi oleh para pembeli atau pelanggan pada umumnya disebabkan oleh.....
  - a. Sikap penjual yang kurang baik
  - b. Tidak memberikan pelayanan prima dengan cepat dan tepat
  - c. Perhatian yang diberikan penjual kurang baik
  - d. Komunikasi yang berlebihan yang dilakukan oleh penjual

2. Konsep Pelayanan Prima pada hakikatnya dapat diterapkan dalam bidang.....
  - a. Perdagangan
  - b. Pemerintahan
  - c. Perusahaan
  - d. Biro jasa
3. Pemberian pelayanan barang atau jasa dengan baik kepada pembeli/pelanggan disebut.....
  - a. Pelayanan purna jual
  - b. Pelayanan prima (service excellent)
  - c. Pelayanan kepada masyarakat
  - d. Lembaga pelayanan masyarakat
4. Suatu pernyataan fundamental yang dijadikan pedoman untuk bertindak disebut...
  - a. Konsep
  - b. Prinsip
  - c. Attitude
  - d. Action

5. Pemberian pelayanan yang baik berdasarkan konsep sikap, berkaitan dengan dua hal yaitu..... dan.....
  - a. Penampilan dan cara berfikir
  - b. Layak atau tidak layak
  - c. Kepribadian dan sifat
  - d. Cara berfikir positif dan negatif
6. Berfikir positif adalah salah satu hal yang berkaitan dengan sikap dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dibawah ini adalah berpikir positif yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, kecuali.....
  - a. Berfikir positif kepada diri sendiri
  - b. Berfikir positif kepada Tuhan
  - c. Berfikir positif kepada orang lain
  - d. Berfikir positif terhadap pekerjaan
7. Yang bukan merupakan cara memberikan perhatian pelanggan adalah...
  - a. Menyebut nama pelanggan dengan benar
  - b. Memberikan pujian dengan tulus
  - c. Memberikan hadiah
  - d. Menjaga martabat perusahaan

8. Yang bukan merupakan unsur kualitas prima adalah.....
  - a. Biaya
  - b. Efisien
  - c. Keterbukaan
  - d. Penampilan
9. Dibawah ini adalah perhatian yang perlu diberikan kepada pelanggan, yaitu.....
  - a. Menyebut nama pelanggan dengan benar
  - b. Memberikan pujian dengan maksud tertentu
  - c. Melayani pelanggan dengan bermalas-malasan
  - d. Silatuharmi ke rumah pelanggan tertentu
10. Unsur-unsur berikut menunjang kualitas pelayanan prima, kecuali.....
  - a. Kejujuran dan kepercayaan
  - b. Keterbukaan
  - c. Efisiensi
  - d. Pelayanan apa adanya
11. Hal yang dapat dilakukan untuk menjaga kesehatan pribadi adalah.....
  - a. Membersihkan kamar mandi
  - b. Mngepel lantai kamar
  - c. Memakai make up

- d. Memakan makanan yang sehat
12. Dibawah ini adalah contoh yang berkaitan dengan kebutuhan pribadi, kecuali.....
- Ingin dihargai sebagai manusia
  - Ingin diperlakukan dengan sopan
  - Ingin dilayani dengan ramah
  - Ingin diberikan uang sebagai hadiah
13. Di bawah ini adalah unsur-unsur yang termasuk dalam komunikasi, kecuali.....
- Pesan/informasi
  - Komunikikan
  - peluang
  - Komunikator
14. Yang dimaksud dengan teknik memperlakukan pelanggan adalah.....
- Kemampuan seorang penjual dalam menjaga pelanggan agar tidak pindah ke penjual yang lain
  - kemampuan seorang penjual dalam menawarkan produk kepada pelanggan
  - Kemampuan seorang penjual dalam mengatasi keberatan pelanggan
  - kemampuan seorang penjual berkomunikasi dengan pelanggan dengan baik

15. Dibawah ini adalah cara memperlakukan pelanggan dengan sopan dan ramah, kecuali.....
- Tidak menyalahkan, tidak omelin dan tidak kritik
  - Memberikan bantuan kepada pelanggan
  - Menunjukkan minat dengan penuh semangat dan sungguh-sungguh
  - Pura-pura membantu pelanggan agar terlihat akrab
16. Customer is king adalah istilah yang pas dalam memperlakukan pelanggan secara sopan dan ramah berkaitan dengan.....
- Menjadi pendengar yang baik
  - Tidak bersikap menyalahkan dan mengkritik
  - Memberikan bantuan kepada pelanggan
  - Menganggap pelanggan sebagai orang penting
17. Yang termasuk memperlakukan pelanggan dengan tidak sopan dan tidak ramah adalah.....
- Pura-pura mendengarkan ketika pelanggan berbicara
  - Menjadi pendengar yang baik
  - Bersikap tidak menyalahkan
  - Memberikan bantuan kepada pelanggan

18. Dibawah ini adalah keberatan pelanggan, kecuali.....
- Pertanyaan
  - Celaan
  - Pujian
  - Penolakan
19. Penampilan serasi dengan busana dan aksesoris yang baik merupakan salah satu ciri dari pelayanan dengan pelanggan berdasarkan.....
- Style masa kini
  - Sikap menghargai
  - berfikir positif
  - Penampilan serasi
20. Yang menjadi tujuan penampilan diri yang baik adalah.....
- Agar terlihat cantik
  - Dapat menjadi pusat perhatian
  - Memberikan kesan yang baik pada pelanggan melalui penampilan kita
  - Dapat mencuri perhatian pelanggan
21. Pelayanan kepada anak-anak dapat dilakukan dengan cara.....
- Memberi diskon
  - Memberi penjelasan yang meyakinkan
  - Memberi pujian
  - Memberi tempat yang nyaman

22. Cara terbaik melayani pelanggan yang sudah tua adalah.....
- Memberikan layanan dengan sabar
  - Berikan penjelasan yang terperinci
  - Berikan pilihan dengan cepat
  - Berikan tren-tren terbaru
23. Terhadap pelanggan yang bergaya "artist" pelayanan yang sebaiknya tidak dilakukan adalah.....
- memperhatikan gayanya
  - menunjukkan tren-tren terbaru
  - menunjukkan barang-barang bermerek
  - mengkritik penampilannya
24. Hal yang perlu dihindari dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan yaitu.....
- sabar
  - ramah dan sopan
  - memberikan penjelasan yang detail pada semua pelanggan
  - melakukan kontak mata dengan pelanggan saat bertemu
25. Berbagai macam tipe pelanggan, berbagai macam pula tipe menghadapinya. Berikut ini karakter umum pelanggan wanita, kecuali .....
- Mudah meminta pandangan dan pendapat orang lain.
  - Menyukai hal-hal yang bersifat romantis.

- c. Tidak bertele-tele dalam mencari barang yang diinginkan
  - d. Suka hal-hal teoritis ketika membeli barang yang diinginkan
26. Berikut ini adalah karakter umum pelanggan remaja, kecuali .....
- a. Mudah terpengaruh bujukan penjual
  - b. Bersikap sangat hemat.
  - c. Mudah terpengaruh tayangan iklan yang menarik.
  - d. Seleranya sangat modis dalam memilih barang.
27. Salah satu komponen dari proses komunikasi adalah...
- a. Komunikasi
  - b. Suara
  - c. Telepon
  - d. Media
28. Tiga sikap awal yang menunjukkan sikap bersahabat ketika melayani pelanggan dalam konsep pelayanan prima adalah
- a. Attitude, Attention dan Action
  - b. Attending, attitude, dan Clarifying
  - c. Observing, listening dan Action
  - d. Greeting, Welcome dan Help

29. Mulut dengan senyuman menunjukkan.....
- Keheranan teramat sangat
  - Ketidak setujuan
  - Keadaan sedang baik
  - Ada tekanan perasaan
30. seorang yang menggunakan sepatu dan kaos kaki, diupayakan kaos kaki dicuci.....
- 1 hari sekali
  - 2 hari sekali
  - 3 hari sekali
  - Seminggu sekali
31. Hal yang penting untuk menjaga agar tetap sehat dan bersih adalah mengkonsumsi makanan 4 sehat 5 sempurna, olah raga teratur, istirahat yang cukup dan selalu.....
- Mandi setiap hari dan memakai parfum
  - Menjaga kesehatan tubuh
  - Senam pagi teratur
  - Berfikir positive

32. Yang dimaksud dengan lingkungan kerja yang sehat adalah....
- Lingkungan yang penuh dengan aktifitas kegiatan rutin
  - Lingkungan kerja yang memungkinkan para pegawainya untuk dapat memotivasi diri agar bekerja dengan baik
  - Lingkungan kerja yang memiliki penataan ruangan yang indah
  - Lingkungan kerja yang lengkap fasilitasnya mulai dari kebersihan dan tempat ibadah
33. Salah satu kegiatan sebuah perusahaan yang dikatakan “ sehat” adalah ...
- Memiliki sumber daya manusia yang handal
  - Tidak membuang limbah dan mencemarkan lingkungan
  - Lingkungan kerja yang bebas asap rokok
  - Lingkungan yang terpelihara dengan baik
34. Yang bukan merupakan cara berpakaian yang baik pada saat di tempat kerja diantaranya adalah...
- Mengenakan atribut yang ditetapkan perusahaan
  - Mengenakan seragam bila ada
  - Mengenakan baju rapi bersih baik tangan panjang ataupun pendek
  - Menggunakan Acessories seperti anting, kalung ataupun cincin yang bagus dan mahal

35. kata komunikasi diartikan sebagai kata kerja yang berarti....
- Pengiriman penerimaan pesan
  - Proses pemberitahuan
  - Saling mengenal
  - Hubungan sesama pegawai
36. pelayanan secara tepat, cepat dan ramah merupakan bagian dari .....
- pentingnya pelayanan prima
  - tujuan pelayanan prima
  - kemampuan pelayanan prima
  - fungsi pelayanan prima
37. Orang yang membeli suatu produk berupa barang dan jasa dinamakan
- pelanggan
  - konsumen
  - calon pembeli
  - pedagang
38. Setiap bertemu dengan pelanggan maka harus menerapkan 3s, apakah itu.....
- Salam, senyum, semangat
  - Senyum, sapa, salam
  - Senyum. santai, setia
  - Senyum, sapa, senyum

39. Cara berfikir positif dalam melayani pembeli adalah .....
- Tidak mencari atau memanfaatkan kelemahan calon pembeli
  - Sikap sopan santun
  - Penampilan serasi dengan cara berbusana
  - Melayani dengan memuaskan
40. Pelayanan sebaik-baiknya kepada pelanggan sehingga dapat menimbulkan rasa puas pada pelanggan adalah pengertian dari...
- Attention
  - Action
  - Attitude
  - Pelayanan prima
41. Penilaian pelanggan terhadap produk atau pelayanan yang telah memberikan tingkat kenikmatan seperti yang diharapkan, adalah pengertian dari...
- Kualitas produk
  - Harga
  - Kepuasan pelanggan
  - Faktor emosional

42. Yang bukan dimaksud dengan personal Hygiene pada perusahaan adalah....
- Bagaimana memelihara agar pribadi karyawan dan karyawati tetap sehat
  - Kesehatan pribadi setiap orang perlu dijaga
  - Keseluruhan hal kebersihan dan kesehatan tubuh dari rambut sampai kaki
  - Kebersihan dalam berpenampilan mencerminkan pribadi seseorang
43. Pelayanan prima konsep A3 di kembangkan yang kemudian di menjadi konsep.....
- A3
  - A4
  - A5
  - A6
44. Istilah lain dari “action” yaitu...
- Sikap
  - Perhatian
  - Tindakan
  - Perilaku

45. Istilah lain dari “attention” yaitu...

- a. Sikap
- b. Perhatian
- c. Tindakan
- d. Perilaku

46. Dibawah ini merupakan Pelayan pelanggan dengan sikap menghargai kecuali...

- a. Sikap sopan santun
- b. Melayani dengan memuaskan
- c. Mendengarkan saran
- d. Berpenampilan serasi

47. Keserasian dalam berbusana ditentukan oleh banyak hal, kecuali.....

- a. Usia
- b. waktu
- c. bentuk badan
- d. Hobby

48. Busana kerja yang harus dihindari adalah

- a. Bahan transparan dan mengkilap
- b. Bersih dan rapi
- c. Aurat terjaga
- d. Warna standar

49. Alasan penjual harus memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.....
- Pelanggan tidak cuma Satu
  - Pelanggan sering tidak puas
  - Pelanggan faktor kunci keberhasilan perusahaan
  - Pelanggan mudah tersinggung
50. Hal yang perlu diperhatikan dalam berbicara, kecuali.....
- Volume suara
  - Kecepatan berbicara
  - Penampilan
  - Nada suara

**Lampiran 3****Jawaban Soal Teori Pelayanan Prima**

1. B
2. D
3. B
4. D
5. C
6. B
7. C
8. C
9. A
10. D

11. D
12. D
13. C
14. D
15. D
16. D
17. A
18. C
19. D
20. C

21. C
22. D
23. A
24. B
25. C
26. D
27. B
28. B
29. A
30. C

31. D
32. D
33. D
34. D
35. A
36. B
37. A
38. B
39. D
40. D

41. C
42. B
43. D
44. C
45. B
46. C
47. D
48. A
49. C
50. C



### ANGKET KEPUASAN PELANGGAN

**Nama** :

**Alamat** :

**Umur** :

**Petunjukkan Pengisian Angket:**

Bacalah pernyataan-pernyataan pada lembar berikut. Kemudian kerjakan dengan sungguh-sungguh sesuai dengan pikiran, keyakinan, dan keadaan yang sebenarnya. tidak ada jawaban yang dianggap salah, semua jawaban adalah benar. Usahakan agar semua nomor terjawab. Pilih salah satu dari keempat jawaban yang sesuai dan paling sesuai dengan pelayanan yang anda terima dengan memberi tanda ceklis (✓) pada kolom jawaban

Skor 4 = Sangat puas

Skor 3 = Puas

Skor 2 = Cukup puas

Skor 1 = Tidak puas



No	Pernyataan	4	3	2	1
1	Siswa tidak menyediakan pelayanan sesuai waktu yang sebelumnya telah dijanjikan dengan pelanggan				
2	Siswa dapat diandalkan dalam menangani masalah pelayanan jika pelanggan mendapat kendala dengan pelayanan yang diberikan				
3	Siswa tidak menyampaikan pelayanan dengan benar sejak pertama pelanggan menanyakan tentang pelayanan				
4	Siswa memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan				
5	Siswa menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan.				
6	Siswa tidak menginformasikan kepada pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian pelayanan				
7	Siswa memberikan layanan yang segera/cepat bagi pelanggan				
8	Siswa tidak bersedia membantu pelanggan jika pelanggan mendapat kendala atau kesulitan				
9	Kesiapan siswa dalam merespon permintaan pelanggan				
10	Siswa menumbuhkan rasa percaya para pelanggan				

11	Siswa tidak membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi				
12	Siswa tidak selalu bersikap sopan kepada pelanggan				
13	Siswa mampu menjawab pertanyaan yang ditanyakan oleh pelanggan mengenai pelayanan yang disediakan				
14	Siswa tidak memberikan perhatian kepada seorang pelanggan saja				
15	Siswa memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian				
16	Siswa tidak sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan				
17	Siswa tidak mampu memahami apa yang menjadi kebutuhan pelanggan				
18	Siswa menerima saran dan kritik dari pelanggan				
19	Siswa tidak memakai perhiasan yang berlebihan				
20	Fasilitas yang dimiliki oleh pengelola usaha tersebut tidak memiliki daya tarik visual (enak dipandang)				
21	Siswa berpenampilan rapi dan bersih ketika melayani pelanggan				
22	Siswa tidak memberikan materi-materi yang berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual				

23	Siswa menyebut nama pelanggan dengan benar			
24	Siswa memberikan pujian dengan tulus kepada pelanggan			
25	Siswa tidak mengucapkan terima kasih kepada pelanggan			
26	Siswa tidak selalu memperhatikan kebersihan tempat kerja seperti kebersihan lantai, area kerja lainnya			
27	Siswa tidak menjaga kebersihan handuk yang akan digunakan			
28	Siswa memperhatikan tata letak peralatan area kerja sehingga tidak menumbulkan kecelakaan saat bekerja. contohnya tata letak kabel listrik, slet, peralatan yang masih panas dan lainnya yang dapat menimbulkan kecelakaan.			
29	Pelanggan tidak membeli harga produk yang adil dan wajar			
30	Setiap pelanggan tidak mendapat kesempatan yang sama			
31	Siswa tidak membedakan pelanggan berdasarkan penampilan/kondisi ekonomi			
32	Siswa tidak selalu memberikan penjelasan kepada pelanggan tentang jasa yang akan digunakan			

33	Siswa memberikan perhatian jika ada pelanggan yang complain				
34	Siswa bertindak tidak profesional ketika sedang melakukan pekerjaan				
35	Siswa tidak berbicara dengan nada tinggi karena identik dengan sikap marah				
36	Siswa tidak berhati-hati dalam bertutur kata				
37	Siswa terampil dalam memberikan pelayanan				
38	Siswa tidak membersihkan peralatan yang akan digunakan sehingga pelanggan perlu menunggu				
39	Siswa tidak memberikan kesan pertama yang sangat baik				
40	Siswa tidak memakai baju kerja pada saat sedang bekerja				
41	Siswa memberikan harga yang berbeda pada setiap pelanggan				
42	Siswa memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan berkunjung				
43	Siswa memberikan kenyamanan kepada pelanggan				
44	Komunikasi yang dijalin oleh siswa pada saat melakukan pekerjaan sangat tidak baik				
45	Ruangan pengelolaan usaha SMK N 1 Beringin sejuk dan nyaman				

46	Siswa tidak dapat menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pelanggan				
47	Siswa langsung memberikan pelayanan kepada pelanggan yang baru saja datang				
48	Harga jasa yang ditawarkan terjangkau				
49	Harga yang diberikan sesuai dengan kualitas jasa yang diterima				
50	Pelanggan dibebankan biaya tambahan untuk mendapatkan jasa				
51	Harga pada pengelolaan usaha SMK N Beringin dapat bersaing dipasaran				
52	Siswa tidak konsisten dalam menentukan harga (harga siswa A berbeda dengan siswa B)				
53	Siswa memberikan harga yang menarik bagi pelanggan				
54	Harga jasa yang ditawarkan lebih murah dibanding tempat lain				

Medan, Oktober 2017

Validator

Dra. Lina Pangaribuan, M.Pd  
NIP. 19550930 198303 2 001

## SEBARAN DATA HASIL UJI COBA INSTRUMENT TES PENGETAHUAN TEORI PELAYANAN PRIMA

## Lampiran 6

### Perhitungan Validitas Tes Pengetahuan Teori Pelayanan Prima

Uji validitas tes menggunakan rumus korelasi point biserial

$$r_{pbis} = \frac{(M_p - M_t)}{S_t} \sqrt{\frac{p}{q}}$$

Dimana :

$$S_t = \sqrt{\frac{\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{n}}{n}}$$

Untuk butir soal no 1

$$S_t = \sqrt{\frac{22442 - \frac{(756)^2}{30}}{30}} = 10,63$$

$$r_{pbis} = \frac{(29,06 - 25,2)}{10,63} \sqrt{\frac{0,567}{0,433}} = 0,415$$

Dari tabel r product moment diperoleh  $r_{tabel} = 0,361$  dengan  $n = 30$  dan  $\alpha = 5\%$ .

Karena  $r_{pbis} > r_{tabel}$  maka butir soal nomor 1 adalah valid

**Tabel 10 Data Lengkap Perhitungan Validasi Butir Soal**

soal	$r_{pbis}$	$r_{tabel}$	Keterangan
soal 1	0.415	0.361	V
soal 2	0.382	0.361	V
soal 3	0.387	0.361	V
soal 4	0.573	0.361	V
soal 5	0.47	0.361	V
soal 6	0.453	0.361	V
soal 7	0.463	0.361	V
soal 8	0.561	0.361	V
soal 9	0.438	0.361	V
soal 10	0.285	0.361	TV
soal 11	0.412	0.361	V
soal 12	0.63	0.361	V

soal 13	0.477	0.361	V
soal 14	0.452	0.361	V
soal 15	0.414	0.361	V
soal 16	0.353	0.361	TV
soal 17	0.492	0.361	V
soal 18	0.307	0.361	TV
soal 19	0.428	0.361	V
soal 20	0.431	0.361	V
soal 21	0.388	0.361	V
soal 22	0.382	0.361	V
soal 23	0.47	0.361	V
soal 24	0.422	0.361	V
soal 25	0.421	0.361	V
soal 26	0.419	0.361	V
soal 27	0.527	0.361	V
soal 28	0.402	0.361	V
soal 29	0.379	0.361	V
soal 30	0.429	0.361	V
soal 31	0.466	0.361	V
soal 32	0.376	0.361	V
soal 33	0.573	0.361	V
soal 34	0.466	0.361	V
soal 35	0.307	0.361	TV
soal 36	0.451	0.361	V
soal 37	0.599	0.361	V
soal 38	0.435	0.361	V
soal 39	0.408	0.361	V
soal 40	0.372	0.361	V
soal 41	0.558	0.361	V
soal 42	0.262	0.361	TV
soal 43	0.445	0.361	V
soal 44	0.392	0.361	V
soal 45	0.435	0.361	V
soal 46	0.402	0.361	V
soal 47	0.372	0.361	V
soal 48	0.298	0.361	TV
soal 49	0.523	0.361	V
soal 50	0.479	0.361	V

### Lampiran 8

#### Perhitungan Indeks Kesukaran Tes Teori Pelayanan Prima

Uji tingkat kesukaran soal dapat dilakukan dengan menggunakan rumus:

$$P = \frac{B}{J}$$

Keterangan:

P= Indeks kesukaran

B= Banyaknya siswa yang menjawab benar

J= Jumlah seluruh siswa peserta tes

Banyaknya indeks kesukaran yang diperoleh dikonsultan terhadap ketentuan indeks kesukaran sebagai berikut:

- a. Soal dengan  $P = 0,00$  s/d  $0,30$  adalah soal sukar
- b. Soal dengan  $P = 0,31$  s/d  $0,70$  adalah soal sedang
- c. Soal dengan  $P = 0,71$  s/d  $1,00$  adalah soal mudah

Untuk soal nomor 1

$$B = 17$$

$$JS = 30$$

$$P = \frac{17}{30} = 0,567$$

Indeks kesukaran test  $P = 0,567$  berada pada kategori sedang

**Tabel 11. Data Lengkap Perhitungan Indeks Kesukaran Tes**

Soal	Indeks Kesukaran	Keterangan
Soal 1	0.567	SD
Soal 2	0.533	SD
Soal 3	0.6	SD
Soal 4	0.467	SD
Soal 5	0.633	SD
Soal 6	0.567	SD
Soal 7	0.6	SD
Soal 8	0.633	SD
Soal 9	0.6	SD
Soal 10	Tidak Valid	
Soal 11	0.667	SD
Soal 12	0.467	SD
Soal 13	0.4	SD
Soal 14	0.333	SD
Soal 15	0.433	SD
Soal 16	Tidak Valid	
Soal 17	0.667	SD
Soal 18	Tidak Valid	
Soal 19	0.567	SD
Soal 20	0.6	SD
Soal 21	0.533	SD
Soal 22	0.533	SD
Soal 23	0.533	SD
Soal 24	0.467	SD
Soal 25	0.567	SD
Soal 26	0.6	SD
Soal 27	0.6	SD
Soal 28	0.567	SD
Soal 29	0.633	SD
Soal 30	0.467	SD
Soal 31	0.567	SD
Soal 32	0.433	SD
Soal 33	0.4	SD
Soal 34	0.467	SD
Soal 35	Tidak Valid	
Soal 36	0.533	SD
Soal 37	0.333	SD

Soal 38	0.467	SD
Soal 39	0.5	SD
Soal 40	0.467	SD
Soal 41	0.5	SD
Soal 42	Tidak valid	
Soal 43	0.4	SD
Soal 44	0.333	SD
Soal 45	0.467	SD
Soal 46	0.367	SD
Soal 47	0.333	SD
Soal 48	Tidak Valid	
Soal 49	0.567	SD
Soal 50	0.333	SD

Dari tabel diatas, maka dapat diketahui dari 44 butir soal yang valid indeks kesukaran tes teori pelayanan prima semua dikategorikan Sedang.

## Lampiran 7

### Perhitungan Reliabilitas Tes Pengetahuan Teori Pelayanan Prima

Untuk menguji reabilitas tes dapat menggunakan rumus Kuder dan Richardson (K-R.20), (Arikunto,2009).

$$r_{11} = \left( \frac{n}{n-1} \right) \frac{s^2 t - \sum pq}{s^2 t}$$

Dimana:

$r_{11}$  =reabilitas tes secara keseluruhan

p =proposal subjek yang menjawab dengan benar

q =proposal subjek yang menjawab item dengan salah ( $q=1-p$ )

$\sum pq$  =jumlah hasil perkalian antara p dan q

n =banyaknya item

S =standar deviasi dari tes (standar deviasi adalah akar varians)

Setelah  $\gamma_{11}$  diperoleh, maka  $\gamma_{11}$  dikonsultasikan dengan koefisien korelasi (Arikunto,2006) sebagai berikut:

0,800-1,00 tergolong sangat tinggi

0,600-0,800 tergolong tinggi

0,400-0,600 tergolong cukup

0,200-0,400 tergolong rendah

0,00-0,200 tergolong sangat rendah

Hasilnya adalah sebagai Berikut:

n = 50

$s^2 t$  =116,92

$\sum pq$  =12,44

$$\begin{aligned}
 s^2_t &= \frac{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}{n(n-1)} \\
 &= \frac{30(22442) - (756)^2}{30(30-1)} \\
 &= 116,92
 \end{aligned}$$

Sehingga reliabilitas tes adalah:

$$\begin{aligned}
 r_{11} &= \left[ \frac{n}{n-1} \right] \left[ \frac{S^2_t - \sum pq}{S^2_t} \right] \\
 r_{11} &= \left[ \frac{50}{50-1} \right] \left[ \frac{116,92 - 12,44}{116,92} \right] = 0,91
 \end{aligned}$$

Harga reliabilitas tes teori pelayanan prima setelah dikonsultasikan dengan indeks korelasi termasuk dalam kategori **Sangat Tinggi**.

## Lampiran 9

### Perhitungan Daya Beda Teori Pelayanan Prima

Untuk menghitung daya beda tes teori pelayanan prima dilakukan dengan mengelompokkan data menjadi dua kelompok, yaitu kelompok atas (JA) dan kelompok bawah (JB).

**Tabel 12. Pembagian Kelompok Atas dan Bawah pada Tes Teori Pelayanan Prima**

Kelompok Atas (JA)		Kelompok Bawah (JB)	
Siswa	Jumlah Skor	Siswa	Jumlah Skor
A1	41	A16	25
A2	40	A17	22
A3	39	A18	21
A4	38	A19	19
A5	37	A20	18
A6	37	A21	17
A7	37	A22	16
A8	36	A23	15
A9	34	A24	15
A10	33	A25	13
A11	31	A26	12
A12	31	A27	10
A13	31	A28	10
A14	30	A29	10
A15	29	A30	9

Untuk menghitung daya pembeda dari butir tes digunakan rumus indeks diskriminasi yang dikemukakan oleh (Arikunto,2009), yaitu:

$$D = \frac{B_A}{J_A} - \frac{B_B}{J_B}$$

Keterangan:

$J_A$  = Jumlah peserta tes

$J_A$  = Banyaknya peserta kelompok atas

$J_B$  = Banyaknya peserta kelompok bawah

$B_A$  = Banyaknya peserta kelompok atas yang menjawab soal dengan benar

$B_B$  = Banyaknya peserta kelompok bawah yang menjawab soal dengan benar

Hasil dari diskriminasi di konsultasikan dengan ketentuan sebagai berikut:

$D = 0,00-0,20$  Jelek

$D = 0,21-0,40$  Cukup

$D = 0,41-0,70$  Baik

$D = 0,71-1,00$  Baik sekali

$D = \text{Negatif}$ , semuanya tidak baik. Jadi semua butir soal yang mempunyai nilai  $D$  negatif sebaiknya dibuang saja.

$$D = \frac{BA}{JA} - \frac{BB}{JB}$$

Untuk soal nomor 1

$$D = \frac{12}{15} - \frac{5}{15} = 0,467$$

Indeks daya beda tes  $D = 0,467$  berada pada kategori baik

**Tabel 13. Data Lengkap Hasil Perhitungan Daya Beda Tes**

Soal	Daya Beda	Keterangan
Soal 1	0.467	B
Soal 2	0.4	B
Soal 3	0.267	C
Soal 4	0.533	B
Soal 5	0.467	B
Soal 6	0.467	B
Soal 7	0.4	B
Soal 8	0.467	B
Soal 9	0.4	B

Soal 10	Tidak Valid	
Soal 11	0.4	B
Soal 12	0.533	B
Soal 13	0.4	B
Soal 14	0.4	B
Soal 15	0.333	C
Soal 16	Tidak Valid	
Soal 17	0.4	B
Soal 18	Tidak Valid	
Soal 19	0.467	B
Soal 20	0.4	B
Soal 21	0.267	C
Soal 22	0.267	C
Soal 23	0.267	C
Soal 24	0.4	B
Soal 25	0.467	B
Soal 26	0.4	B
Soal 27	0.533	B
Soal 28	0.333	C
Soal 29	0.333	C
Soal 30	0.4	B
Soal 31	0.467	B
Soal 32	0.333	C
Soal 33	0.533	B
Soal 34	0.267	C
Soal 35	Tidak Valid	
Soal 36	0.4	B
Soal 37	0.533	B
Soal 38	0.533	B
Soal 39	0.467	B
Soal 40	0.4	B
Soal 41	0.467	B
Soal 42	Tidak Valid	
Soal 43	0.267	C
Soal 44	0.4	B
Soal 45	0.4	B
Soal 46	0.333	C
Soal 47	0.267	C
Soal 48	Tidak Valid	

Soal 49	0.467	B
Soal 50	0.4	B

Dari tabel perhitungan diketahui daya pembeda pengetahuan teori pelayanan prima dari 44 butir soal yang valid, terdapat 28 butir soal dalam kategori baik, dan 16 butir soal dalam kategori cukup

## SEBARAN DATA ANGKET KEPUASAN PELANGGAN

Medan, November 2017  
Pembimbing Skripsi

Dra. Lina Pangaribuan, M.Pd  
NIP. 19550930 198303 2 001

## Lampiran 11

### Perhitungan Validitas Angket Kepuasan Pelanggan

Rumus yang digunakan untuk menghitung validitas angket diambil dari (Arikunto,2009):

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{N \sum x^2 - (\sum x)^2}(\sum y)^2}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Besarnya korelasi antara variabel X dan Y

N = Jumlah sampel

X = Teori pelayanan prima

Y = Kepuasan pelanggan

$\sum X$  = Jumlah skor variabel X

$\sum Y$  = Jumlah skor variabel Y

$\sum XY$  = Jumlah hasil perkalian X dan Y

Untuk butir soal no 1

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{30(14936) - (96)(4611)}{\sqrt{\{30(322) - 96^2\}\{30(718059) - 4611^2\}}} = 0,486$$

Dari tabel r product moment diperoleh  $r_{tabel} = 0,361$  dengan n = 30 dan  $\alpha = 5\%$ .

Karena  $r_{xy} > r_{tabel}$  maka butir soal nomor 1 adalah valid

**Tabel 13. Data Lengkap Perhitungan Validasi Angket Kepuasan Pelanggan**

Soal	$r_{xy}$	$r_{tabel}$	Interpretasi
S1	0.486	0.361	V
S2	0.68	0.361	V
S3	0.5	0.361	V
S4	0.523	0.361	V
S5	0.318	0.361	TV
S6	0.594	0.361	V
S7	0.491	0.361	V
S8	0.584	0.361	V
S9	0.486	0.361	V
S10	0.386	0.361	V
S11	0.525	0.361	V
S12	0.117	0.361	TV
S13	0.429	0.361	V
S14	0.401	0.361	V
S15	0.388	0.361	V
S16	0.466	0.361	V
S17	0.535	0.361	V
S18	0.476	0.361	V
S19	0.459	0.361	V
S20	0.405	0.361	V
S21	0.543	0.361	V
S22	0.438	0.361	V
S23	0.513	0.361	V
S24	0.434	0.361	V
S25	0.444	0.361	V
S26	0.52	0.361	V
S27	0.358	0.361	TV
S28	0.49	0.361	V
S29	0.421	0.361	V
S30	0.417	0.361	V
S31	0.516	0.361	V
S32	0.51	0.361	V
S33	0.463	0.361	V
S34	0.517	0.361	V
S35	0.502	0.361	V
S36	0.625	0.361	V
S37	0.479	0.361	V
S38	0.586	0.361	V
S39	0.442	0.361	V
S40	0.425	0.361	V

S41	0.523	0.361	V
S42	0.472	0.361	V
S43	0.489	0.361	V
S44	0.446	0.361	V
S45	0.418	0.361	V
S46	0.489	0.361	V
S47	0.189	0.361	TV
S48	0.456	0.361	V
S49	0.439	0.361	V
S50	0.531	0.361	V
S51	0.523	0.361	V
S52	0.368	0.361	V
S53	0.285	0.361	TV
S54	0.437	0.361	V

Dari tabel perhitungan angket kepuasan pelanggan dari 54 butir pernyataan yang diuji cobakan terdapat 5 butir pernyataan yang tidak valid, yaitu pernyataan nomor 5, 12, 27, 47, 53.

## Lampiran 12

### Perhitungan Reliabilitas Angket Kepuasan Pelanggan

Untuk menguji reliabilitas angket digunakan rumus alpha, yaitu:

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma^2_b}{\sigma^2_t} \right)$$

Keterangan:

$r_{11}$  = Reliabilitas instrument

$k$  = Banyaknya butir pernyataan

$\sum \sigma^2_b$  = Jumlah varians butir

$\sigma^2_t$  = Varians total

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma^2_b}{\sigma^2_t} \right)$$

$$r_{11} = \left( \frac{54}{54-1} \right) \left( 1 - \frac{33,13}{322,36} \right)$$

$$r_{11} = 0,91$$

Indeks koreasi  $r_{11} = 0,91$  berada pada kategori sangat tinggi

## SEBARAN DATA PENELITIAN TEORI PELAYANAN PRIMA

**Lampiran 14****DATA PENELITIAN TEORI PELAYANAN PRIMA**

Siswa	Skor (X)	$X^2$
Siswa 1	89	7921
Siswa 2	80	6400
Siswa 3	84	7056
Siswa 4	93	8649
Siswa 5	91	8281
Siswa 6	82	6724
Siswa 7	75	5625
Siswa 8	77	5929
Siswa 9	73	5329
Siswa 10	70	4900
Siswa 11	80	6400
Siswa 12	84	7056
Siswa 13	82	6724
Siswa 14	77	5929
Siswa 15	73	5329
Siswa 16	82	6724
Siswa 17	86	7396
Siswa 18	73	5329
Siswa 19	75	5625
Siswa 20	80	6400
Siswa 21	77	5929
Siswa 22	86	7396
Siswa 23	82	6724
Siswa 24	80	6400
Siswa 25	84	7056
Siswa 26	80	6400
Siswa 27	75	5625
Siswa 28	77	5929
Siswa 29	82	6724
Siswa 30	89	7921
Siswa 31	75	5625
Siswa 32	80	6400
Siswa 33	82	6724
Siswa 34	86	7396
Jumlah	2741	221975

Rata-rata, Varians dan Standar deviasi data pengetahuan teori pelayanan prima

Rata rata

$$M = \frac{\sum X}{n} = \frac{2741}{34} = 80,62$$

Varians

$$S^2 = \frac{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}{n(n-1)} = \frac{34(221975) - (2741)^2}{34(34-1)} = 30,36$$

Standar deviasi

$$S = \sqrt{\frac{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}{n(n-1)}} = \sqrt{\frac{34(221975) - (2741)^2}{34(34-1)}} = 5,51$$

Distribusi frekuensi data pengetahuan tori pelayanan prima

Nilai tertinggi = 93

Nilai terendah = 70

Rentang = 93 - 70 = 23

Banyak kelas =  $1 + 3,3 \log (34) = 6,05 = 6$

Panjang kelas =  $\frac{23}{6} = 3,83 = 4$

Interval	Frekuensi	Persentase
70 – 73	4	11.76%
74 – 77	8	23.53%
78 – 81	6	17.65%
82 – 85	9	26.47%
86 – 89	5	14.71%
90 – 93	2	5.88%
Jumlah	34	100%

SEBARAN DATA PENELITIAN ANGKET KEPUASAN PELANGGAN



nden 4	4	3	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	3	157			
nden 5	3	4	2	2	3	2	4	3	2	2	4	4	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	3	140		
nden 6	4	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	4	2	4	4	3	2	4	2	2	2	3	4	3	2	4	3	3	140		
nden 7	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	4	2	4	4	3	2	3	2	2	4	3	2	4	3	3	2	4	2	2	4	132	
nden 8	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	4	3	2	3	3	2	2	4	115
nden 9	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	123
nden 10	2	4	4	3	4	4	2	4	4	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	2	4	3	2	3	2	2	2	3	2	129
nden 11	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	4	138
nden 12	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	152	
nden 13	2	3	2	3	4	3	2	4	2	3	3	2	3	4	2	3	2	3	2	4	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	142	
nden 14	2	4	4	3	2	2	3	4	3	2	3	3	4	2	3	2	2	2	3	4	2	2	4	3	2	2	3	3	4	3	137	
nden 15	3	2	3	2	4	3	2	2	3	2	3	3	4	2	4	2	3	2	2	4	2	2	4	2	3	2	2	3	3	4	3	131
nden 16	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	2	2	3	3	2	3	146	
nden 17	4	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	149
nden 18	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	4	3	2	2	3	2	126
nden 19	4	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	120
nden 20	2	4	2	3	2	4	3	2	2	2	2	2	4	3	4	3	2	4	3	2	2	4	2	2	3	4	3	3	4	3	140	
nden 21	2	3	3	2	2	4	3	4	3	4	4	3	2	2	2	4	2	3	2	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	2	149
nden 22	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	3	4	2	3	3	2	4	2	2	2	4	3	2	3	2	2	2	3	4	135
nden 23	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	2	3	3	2	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	2	3	155
nden 24	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	4	3	2	4	3	2	2	4	2	2	3	4	3	3	4	3	2	3	2	124
nden 25	2	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2	4	4	2	3	4	3	2	4	3	2	3	4	3	2	2	3	2	3	143	
nden 26	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	4	2	2	2	3	3	2	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	142	
nden 27	3	4	2	2	4	3	2	3	4	2	2	3	3	4	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	3	4	2	137
nden 28	4	3	3	4	2	3	4	2	4	3	2	2	3	2	4	2	2	2	3	3	2	4	2	3	3	3	2	2	4	2	2	136
nden 29	4	3	2	4	2	4	3	2	3	4	2	2	2	4	3	2	3	3	2	4	2	3	2	3	4	2	2	3	2	4	3	143
nden 30	3	4	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	2	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	2	4	3	2	4	3	3	143	
nden 31	3	4	2	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	160	
nden 32	3	3	3	2	3	2	4	2	3	4	3	3	4	3	4	2	4	2	3	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	2	133	
nden 33	3	4	3	3	2	2	4	4	2	4	3	3	4	2	3	3	2	4	4	2	3	3	4	2	4	4	2	3	2	4	3	147
nden 34	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	2	4	2	3	4	2	3	2	3	3	145
nden 35	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	2	4	2	3	4	2	3	2	3	3	157

*Graduate Quality*  
UNIVERSITY

## Lampiran 16

### DATA PENELITIAN ANGKET KEPUASAN PELANGGAN

Pelanggan	Skor (Y)	$Y^2$
Pelanggan 1	154	23716
Pelanggan 2	136	18496
Pelanggan 3	147	21609
Pelanggan 4	157	24649
Pelanggan 5	157	24649
Pelanggan 6	140	19600
Pelanggan 7	132	17424
Pelanggan 8	115	13225
Pelanggan 9	123	15129
Pelanggan 10	129	16641
Pelanggan 11	138	19044
Pelanggan 12	152	23104
Pelanggan 13	142	20164
Pelanggan 14	137	18769
Pelanggan 15	131	17161
Pelanggan 16	146	21316
Pelanggan 17	149	22201
Pelanggan 18	126	15876
Pelanggan 19	120	14400
Pelanggan 20	140	19600
Pelanggan 21	135	18225
Pelanggan 22	155	24025
Pelanggan 23	151	22801
Pelanggan 24	124	15376
Pelanggan 25	143	20449
Pelanggan 26	142	20164
Pelanggan 27	137	18769
Pelanggan 28	136	18496
Pelanggan 29	143	20449
Pelanggan 30	160	25600
Pelanggan 31	133	17689
Pelanggan 32	147	21609
Pelanggan 33	145	21025
Pelanggan 34	157	24649
Jumlah	4779	676099

Rata-rata, Varians dan Standar deviasi data kepuasan pelanggan

Rata rata

$$M = \frac{\sum Y}{n} = \frac{4779}{34} = 140,56$$

Varians

$$S^2 = \frac{n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2}{n(n-1)} = \frac{34(676099) - (4779)^2}{34(34-1)} = 132,38$$

Standar deviasi

$$S = \sqrt{\frac{n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2}{n(n-1)}} = \sqrt{\frac{34(676099) - (4779)^2}{34(34-1)}} = 11,51$$

Distribusi frekuensi data kepuasan pelanggan

Skor tertinggi = 160

Skor terendah = 115

Rentang =  $160 - 115 = 45$

Banyak kelas =  $1 + 3,3 \log (34) = 6,05 = 6$

Panjang kelas =  $\frac{45}{6} = 7,50 = 8$

Interval	Frekuensi	Persentase
115 - 122	2	5.88%
123 - 130	4	11.76%
131 - 138	9	26.47%
139 - 146	8	23.53%
147 - 154	6	17.65%
155 - 162	5	14.71%
Jumlah	34	100%

## Lampiran 17

### UJI TINGKAT KECENDERUNGAN VARIABEL PENELITIAN

#### 1. Pengetahuan Teori Pelayanan Prima

Kriteria penilaian dimulai dari A s/d E, dengan keterangan sebagai berikut:

A = sangat kompeten

B = kompeten

C = cukup kompeten

E = tidak kompeten

Skala nilai siswa adalah sebagai berikut:

A = skor 90 sampai 100

B = skor 80 sampai 89

C = skor 75 sampai 79

E = <74

Tingkat penguasaan siswa tentang teori pelayanan prima dapat dilihat pada tabel di bawah ini

**Tabel 16 Tingkat Penguasaan Pengetahuan Teori Pelayanan Prima**

Interval	Frekuensi	Persentase	Kategori
90 – 100	2	5.88%	Sangat kompeten
<b>80 – 89</b>	<b>20</b>	<b>58.82%</b>	<b>Kompeten</b>
75 – 79	8	23.53%	Cukup kompeten
0 -74	4	11.76%	Tidak kompeten
Jumlah	34	100.00%	

Penguasaan teori pelayanan prima siswa berada pada kategori kompeten dengan demikian dapat diketahui bahwa siswa sudah memiliki kompetensi tentang pelayanan prima. Teori pelayanan prima yang dimaksud adalah teori tentang pelanggan dan pelayanan prima, tujuan dan standar penampilan pribadi, sikap

menghadapi pelanggan, kebersihan dan kesehatan pribadi, cara berkomunikasi dengan pelanggan.

## 2. Kepuasan Pelanggan

Skor idela tertinggi = 196

Skor ideal terendah = 49

$$M_i = \frac{N_t + N_r}{2} = \frac{196 + 49}{2} = 122,5$$

$$SD_i = \frac{N_t - N_r}{6} = \frac{196 - 49}{6} = 24,5$$

$$M_i + 1,5 SD_i = 122,5 + (1,5 \times 24,5) = 159,25$$

$$M_i - 1,5 SD_i = 122,5 - (1,5 \times 24,5) = 85,75$$

Interval	Frekuensi	Persentase %	Kategori
160 – 196	1	2.94%	Sangat puas
<b>123 – 159</b>	<b>31</b>	<b>91.18%</b>	<b>Puas</b>
86 – 122	2	5.88%	Cukup puas
49 – 85	0	0.00%	Tidak puas
Jumlah	34	100%	

Kepuasan pelanggan berada pada kategori puas, dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan siswa sudah mencakup indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu: reabilitas (reability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) empati (empathy), bukti fisik (tangibles) dan harga.

## Lampiran 18

### UJI NORMALITAS VARIABEL PENELITIAN

Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji chi kuadrat

#### 1. Data Pengetahuan Teori Pelayanan Prima

Dari lampiran sebelumnya diperoleh  $\bar{X} = 80,62$  dan  $S = 5,51$

Interval	Batas	Z Skor	Batas Luas	Luas Daerah	$f_o$	$f_h$	$\frac{(f_o - f_h)^2}{f_h}$
	69.5	-2.02	0.0218				
70 – 73				0.0764	4	2.5982	0.7563
	73.5	-1.29	0.0982				
74 – 77				0.1875	8	6.3763	0.4135
	77.5	-0.57	0.2858				
78 – 81				0.2778	6	9.4464	1.2574
	81.5	0.16	0.5636				
82 – 85				0.2486	9	8.4520	0.0355
	85.5	0.89	0.8122				
86 – 89				0.1343	5	4.5666	0.0411
	89.5	1.61	0.9465				
90 – 93				0.0438	2	1.4889	0.1755
	93.5	2.34	0.9903				
Jumlah					34		2.68

Menghitung Z skor

$$Z \text{ skor} = \frac{69,5 - 80,62}{5,51} = -2,02$$

Dari hasil perhitungan diperoleh  $\chi^2_{hitung} = 2,68$ . Dari tabel diperoleh

$\chi^2_{tabel} = 11,07$  dengan db = 5 dan  $\alpha = 0,05$ . Karena  $\chi^2_{hitung} < \chi^2_{tabel}$

maka dapat disimpulkan bahwa data pengetahuan pelayanan prima berdistribusi normal.

## 2. Data Kepuasan Pelanggan

Dari lampiran sebelumnya diperoleh  $\bar{X} = 140,56$  dan  $S = 11,51$

Interval	Batas	Z Skor	Batas Luas	Luas Daerah	$f_o$	$f_h$	$\frac{(f_o-f_h)^2}{f_h}$
	114,5	-2,26	0,0118				
115 – 122				0,0465	2	1,5809	0,1111
	122,5	-1,57	0,0583				
123 – 130				0,1327	4	4,5129	0,0583
	130,5	-0,87	0,1910				
131 – 138				0,2380	9	8,0922	0,1019
	138,5	-0,18	0,4290				
139 – 146				0,2682	8	9,1193	0,1374
	146,5	0,52	0,6972				
147 - 154				0,1900	6	6,4594	0,0327
	154,5	1,21	0,8872				
155 – 162				0,0846	5	2,8749	1,5710
	162,5	1,91	0,9717				
	Jumlah				34		2,01

Menghitung Z skor

$$Z \text{ skor} = \frac{114,5 - 140,56}{11,51} = -2,26$$

Dari hasil perhitungan diperoleh  $\chi^2_{hitung} = 2,01$ . Dari tabel diperoleh

$\chi^2_{tabel} = 11,07$  dengan db = 5 dan  $\alpha = 0,05$ . Karena  $\chi^2_{hitung} < \chi^2_{tabel}$

maka dapat didimpulkan bahwa data kepuasan pelanggan berdistribusi normal.

## Lampiran 19

### UJI LINIERITAS DAN KEBERARTIAN PERSAMAAN REGRESI

#### 1. Persamaan Regresi

No	X	Y	$X^2$	$Y^2$	XY	$\hat{y}$	$(Y - \hat{y})^2$
1	70	129	4900	16641	9030	121.68	53.52
2	73	123	5329	15129	8979	127.02	16.14
3	73	131	5329	17161	9563	127.02	15.86
4	73	126	5329	15876	9198	127.02	1.03
5	75	120	5625	14400	9000	130.57	111.78
6	75	137	5625	18769	10275	130.57	41.31
7	75	132	5625	17424	9900	130.57	2.04
8	75	133	5625	17689	9975	130.57	5.89
9	77	115	5929	13225	8855	134.13	365.88
10	77	136	5929	18496	10472	134.13	3.50
11	77	137	5929	18769	10549	134.13	8.25
12	77	135	5929	18225	10395	134.13	0.76
13	80	136	6400	18496	10880	139.46	11.98
14	80	138	6400	19044	11040	139.46	2.13
15	80	140	6400	19600	11200	139.46	0.29
16	80	124	6400	15376	9920	139.46	239.04
17	80	142	6400	20164	11360	139.46	6.45
18	80	147	6400	21609	11760	139.46	56.84
19	82	140	6724	19600	11480	143.02	9.10
20	82	142	6724	20164	11644	143.02	1.03
21	82	146	6724	21316	11972	143.02	8.90
22	82	151	6724	22801	12382	143.02	63.74
23	82	143	6724	20449	11726	143.02	0.00
24	82	145	6724	21025	11890	143.02	3.94
25	84	147	7056	21609	12348	146.57	0.18
26	84	152	7056	23104	12768	146.57	29.47
27	84	143	7056	20449	12012	146.57	12.76
28	86	149	7396	22201	12814	150.13	1.27
29	86	155	7396	24025	13330	150.13	23.75
30	86	157	7396	24649	13502	150.13	47.24
31	89	154	7921	23716	13706	155.46	2.13
32	89	160	7921	25600	14240	155.46	20.61
33	91	157	8281	24649	14287	159.02	4.06
34	93	157	8649	24649	14601	162.57	31.03
Jumlah	2741	4779	221975	676099	387053		1201.90

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

$$a = \frac{(4779)(221975) - (2741)(387053)}{34(221975) - (2741)^2} = -2,75$$

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

$$b = \frac{34(387053) - (2741)(4779)}{34(221975) - (2741)^2} = 1,78$$

Persamaan regresi sederhana Y atas X ditaksir oleh  $Y = -2,75 + 1,78X$

## 2. Uji regresi linier sederhana

$$\text{regresi } a = \frac{(\sum Y_i)^2}{n} = \frac{4779^2}{34} = 671730,62$$

$$\begin{aligned} \text{regresi } (b | a) &= b \left\{ \sum X_i Y_i - \frac{(\sum X_i)(\sum Y_i)}{n} \right\} \\ &= 1,78 \left\{ 387053 - \frac{(2741)(4779)}{34} \right\} = 3166,48 \end{aligned}$$

$$S^2_{\text{reg}} = \frac{JK_{\text{reg}}}{Dk_{\text{reg}}} = \frac{3166,48}{1} = 3166,48$$

$$S^2_{\text{res}} = \frac{JK_{\text{res}}}{Dk_{\text{res}}} = \frac{1201,90}{32} = 37,56$$

$$F = \frac{S^2_{\text{reg}}}{S^2_{\text{res}}} = \frac{3166,48}{37,56} = 84,31$$

Sumber variasi	Dk	JK	KT	F	F table
Regresi (a)	1	671730.62	671730.62		
Regresi (b/a)	1	3166.48	3166.48	84.31	4.15
Residu	32	1201.90	37.56		
Jumlah	34	676358.78			

Dari tabel diperoleh  $F_{\text{hitung}} = 84,31$ . Dari daftar distribusi F diperoleh  $F_{\text{tabel}} = 4,15$  dengan dk pembilang = 1, dk penyebut = 32 dan  $\alpha = 0,05$ . Karena  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  maka dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi  $Y = -2,75 + 1,78X$  adalah berarti.

### 3. Uji kelinieran regresi

$$\begin{aligned}
 JK(E) &= \sum_x \left\{ \sum Y_i^2 - \frac{(\sum Y_i)^2}{n_i} \right\} \\
 JK(E) &= \left\{ 129^2 - \frac{(129)^2}{1} \right\} + \left\{ 123^2 + 131^2 - \frac{(123 + 131)^2}{2} \right\} + \dots \\
 &\quad + \left\{ 157^2 - \frac{(157)^2}{1} \right\} + \left\{ 157^2 - \frac{(157)^2}{1} \right\} = 893,25
 \end{aligned}$$

$$JK(TC) = JK_{res} - JK(E) = 1201,90 - 893,25 = 308,65$$

$$S^2_{TC} = \frac{JK_{TC}}{Dk_{TC}} = \frac{308,65}{9} = 34,29$$

$$S^2_E = \frac{JK_E}{Dk_E} = \frac{893,25}{23} = 38,84$$

$$F = \frac{S^2_{TC}}{S^2_E} = \frac{34,29}{38,84} = 0,88$$

Sumber variasi	Dk	JK	KT	F	F table
Tuna Cocok	9	308.65	34.29	0.88	2.32
Kekeliruan	23	893.25	38.84		

Dari tabel diperoleh  $F_{hitung} = 0,88$ . Dari daftar distribusi F diperoleh  $F_{tabel} = 2.32$  dengan dk pembilang = 9, dk penyebut = 23 dan  $\alpha = 0,05$ . Karena  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi  $Y = -2,75 + 1,78X$  adalah linier.

## Lampiran 20

### PENGUJIAN HIPOTESIS

Koefisien korelasi dihitung dengan menggunakan rumus korelasi product moment :

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

$$r_{xy} = \frac{34(387053) - (2741)(4779)}{\sqrt{\{34(221975) - (2741)^2\}\{34(676099) - (4779)^2\}}} = 0,85$$

Dari hasil perhitungan diperoleh  $r_{xy} = 0,85$ . Dari tabel r product moment diperoleh  $r_{tabel} = 0,339$  dengan  $N = 34$  dan  $\alpha = 0,05$ . Karena  $r_{xy} > r_{tabel}$  maka dapat disimpulkan terdapat hubungan antara pengetahuan teori pelayanan prima dengan kepuasan pelanggan pada pengelolaan usaha SMK N I Beringin

TABEL CHI KUADRAT

dk	Taraf Signifikansi					
	50%	30%	20%	10%	5%	1%
1	0.455	1.074	1.642	2.706	3.481	6.635
2	0.139	2.408	3.219	3.605	5.591	9.210
3	2.366	3.665	4.642	6.251	7.815	11.341
4	3.357	4.878	5.989	7.779	9.488	13.277
5	4.351	6.064	7.289	9.236	11.070	15.086
6	5.348	7.231	8.558	10.645	12.592	16.812
7	6.346	8.383	9.803	12.017	14.017	18.475
8	7.344	9.524	11.030	13.362	15.507	20.090
9	8.343	10.656	12.242	14.684	16.919	21.666
10	9.342	11.781	13.442	15.987	18.307	23.209
11	10.341	12.899	14.631	17.275	19.675	24.725
12	11.340	14.011	15.812	18.549	21.026	26.217
13	12.340	15.19	16.985	19.812	22.368	27.688
14	13.332	16.222	18.151	21.064	23.685	29.141
15	14.339	17.322	19.311	22.307	24.996	30.578
16	15.338	18.418	20.465	23.542	26.296	32.000
17	16.337	19.511	21.615	24.785	27.587	33.409
18	17.338	20.601	22.760	26.028	28.869	34.805
19	18.338	21.689	23.900	27.271	30.144	36.191
20	19.337	22.775	25.038	28.514	31.410	37.566
21	20.337	23.858	26.171	29.615	32.671	38.932
22	21.337	24.939	27.301	30.813	33.924	40.289
23	22.337	26.018	28.429	32.007	35.172	41.638
24	23.337	27.096	29.553	33.194	35.415	42.980
25	24.337	28.172	30.675	34.382	37.652	44.314
26	25.336	29.246	31.795	35.563	38.885	45.642
27	26.336	30.319	32.912	36.741	40.113	46.963
28	27.336	31.391	34.027	37.916	41.337	48.278
29	28.336	32.461	35.139	39.087	42.557	49.588
30	29.336	33.530	36.250	40.256	43.775	50.892

TABEL r PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	27	0.381	0.487	55	0.266	0.345
4	0.950	0.990	28	0.374	0.478	60	0.254	0.330
5	0.878	0.959	29	0.367	0.470	65	0.244	0.317
6	0.811	0.917	30	0.361	0.463	70	0.235	0.306
7	0.754	0.874	31	0.355	0.456	75	0.227	0.296
8	0.707	0.834	32	0.349	0.449	80	0.220	0.286
9	0.666	0.798	33	0.344	0.442	85	0.213	0.278
10	0.632	0.765	34	0.339	0.436	90	0.207	0.270
11	0.602	0.735	35	0.334	0.430	95	0.202	0.263
12	0.576	0.708	36	0.329	0.424	100	0.195	0.256
13	0.553	0.684	37	0.325	0.418	125	0.176	0.230
14	0.532	0.661	38	0.320	0.413	150	0.159	0.210
15	0.514	0.641	39	0.316	0.408	175	0.148	0.194
16	0.497	0.623	40	0.312	0.403	200	0.138	0.181
17	0.482	0.606	41	0.308	0.398	300	0.113	0.148
18	0.468	0.590	42	0.304	0.393	400	0.098	0.128
19	0.456	0.575	43	0.301	0.389	500	0.088	0.115
20	0.444	0.561	44	0.297	0.384	600	0.080	0.105
21	0.433	0.549	45	0.294	0.380	700	0.074	0.097
22	0.423	0.537	46	0.291	0.376	800	0.070	0.091
23	0.413	0.526	47	0.288	0.372	900	0.065	0.086
24	0.404	0.515	48	0.284	0.368	1000	0.062	0.081
25	0.396	0.505	49	0.281	0.364			
26	0.388	0.496	50	0.279	0.361			

THE  
Character Building  
UNIVERSITY

**Tabel F** $\alpha=0,05$ 

dk Penyeput (n-k-1)	dk Pembilang (k)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16/45	199,50	215,71	224,58	230,16	233,99	236,77	238,88	240,54	241,88	
2	18,51	19,00	19,16	19,25	19,30	19,33	19,35	19,37	19,38	19,40
3	10,13	9,55	9,28	9,12	9,01	8,94	8,89	8,85	8,81	8,79
4	7,71	6,94	6,59	6,39	6,26	6,15	6,09	6,04	6,00	5,96
5	6,61	5,79	5,41	5,19	5,05	4,95	4,88	4,82	4,77	4,74
6	5,99	5,14	4,76	4,53	4,39	4,26	4,21	4,15	4,10	4,06
7	5,59	4,74	4,35	4,12	3,97	3,87	3,79	3,73	3,68	3,64
8	5,32	4,46	4,07	3,84	3,69	3,58	3,50	3,44	3,39	3,35
9	5,12	4,26	3,86	3,63	3,48	3,37	3,29	3,23	3,18	3,14
10	4,93	4,07	3,71	3,48	3,33	3,22	3,14	3,07	3,02	2,98
11	4,64	3,98	3,59	3,36	3,20	3,05	3,01	2,95	2,90	2,85
12	4,75	3,89	3,49	3,26	3,11	3,00	2,91	2,85	2,80	2,75
13	4,67	3,81	3,41	3,18	3,03	2,92	2,83	2,77	2,71	2,67
14	4,60	3,74	3,34	3,11	2,96	2,85	2,76	2,70	2,65	2,60
15	4,54	3,68	3,29	3,06	2,90	2,79	2,71	2,64	2,59	2,54
16	4,49	3,63	3,24	3,01	2,85	2,74	2,66	2,59	2,54	2,49
17	4,45	3,59	3,20	2,96	2,81	2,70	2,61	2,55	2,49	2,45
18	4,41	3,55	3,16	2,93	2,77	2,66	2,58	2,51	2,46	2,41
19	4,38	3,52	3,13	2,90	2,74	2,63	2,54	2,48	2,42	2,38
20	4,35	3,49	3,10	2,87	2,71	2,60	2,51	2,45	2,39	2,35
21	4,33	3,47	3,07	2,86	2,69	2,57	2,49	2,42	2,37	2,33
22	4,30	3,44	3,05	2,82	2,68	2,55	2,48	2,40	2,34	2,30
23	4,28	3,42	3,03	2,80	2,64	2,53	2,44	2,37	2,32	2,27
24	4,26	3,40	3,01	2,78	2,62	2,51	2,42	2,36	2,30	2,25
25	4,24	3,39	2,99	2,76	2,60	2,49	2,40	2,34	2,28	2,24
26	4,23	3,37	2,98	2,74	2,59	2,47	2,39	2,32	2,27	2,22
27	4,21	3,35	2,96	2,73	2,57	2,46	2,37	2,31	2,25	2,20
28	4,20	3,34	2,95	2,71	2,56	2,45	2,36	2,29	2,24	2,19
29	4,18	3,33	2,93	2,70	2,55	2,43	2,35	2,28	2,22	2,18
30	4,17	3,32	2,92	2,69	2,53	2,42	2,33	2,27	2,21	2,16
31	4,16	3,30	2,91	2,68	2,52	2,41	2,32	2,25	2,19	2,15
32	4,15	3,29	2,90	2,67	2,51	2,40	2,31	2,24	2,19	2,14
33	4,14	3,28	2,89	2,66	2,50	2,39	2,40	2,23	2,18	2,13
34	4,13	3,28	2,88	2,65	2,49	2,38	2,29	2,23	2,17	2,12
35	4,12	3,27	2,87	2,64	2,49	2,37	2,29	2,22	2,16	2,11
36	4,11	3,26	2,87	2,63	2,48	2,36	2,28	2,21	2,15	2,11
37	4,11	3,25	2,86	2,63	2,47	2,36	2,27	2,20	2,14	2,10
38	4,10	3,24	2,85	2,62	2,46	2,35	2,26	2,19	2,14	2,09
39	4,09	3,24	2,85	2,61	2,46	2,34	2,26	2,19	2,13	2,08
40	4,08	3,23	2,84	2,61	2,45	2,34	2,25	2,18	2,12	2,08
41	4,08	3,23	2,83	2,60	2,44	2,33	2,24	2,17	2,12	2,07
42	4,07	3,22	2,83	2,59	2,43	2,32	2,24	2,17	2,11	2,06
43	4,07	3,21	2,82	2,58	2,43	2,31	2,23	2,16	2,11	2,06
44	4,06	3,21	2,82	2,58	2,43	2,31	2,23	2,16	2,10	2,05
45	4,06	3,20	2,81	2,58	2,42	2,31	2,22	2,15	2,10	2,05
46	4,05	3,20	2,81	2,57	2,42	2,30	2,22	2,15	2,09	2,04
47	4,05	3,20	2,80	2,57	2,41	2,30	2,21	2,14	2,09	2,04
48	4,04	3,19	2,80	2,57	2,41	2,29	2,21	2,14	2,08	2,03
49	4,04	3,19	2,79	2,56	2,40	2,29	2,20	2,13	2,08	2,03
50	4,03	3,18	2,79	2,56	2,40	2,29	2,20	2,13	2,07	2,03
51	4,03	3,18	2,79	2,55	2,40	2,28	2,20	2,13	2,07	2,02
52	4,03	3,18	2,78	2,55	2,39	2,28	2,19	2,12	2,07	2,02
53	4,02	3,17	2,78	2,55	2,39	2,28	2,19	2,12	2,07	2,02
54	4,02	3,17	2,78	2,54	2,39	2,27	2,18	2,12	2,06	2,01
55	4,02	3,16	2,77	2,54	2,38	2,27	2,18	2,11	2,06	2,01
56	4,01	3,16	2,77	2,54	2,38	2,27	2,18	2,11	2,05	2,00
57	4,01	3,16	2,77	2,53	2,38	2,26	2,18	2,11	2,05	2,00
58	4,01	3,16	2,76	2,53	2,37	2,26	2,17	2,10	2,05	2,00
59	4,00	3,15	2,76	2,53	2,37	2,26	2,17	2,10	2,04	2,00
60	4,00	3,15	2,76	2,53	2,37	2,25	2,17	2,10	2,04	1,99

### Standard Normal Probabilities

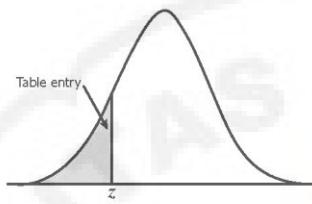


Table entry for  $z$  is the area under the standard normal curve to the left of  $z$ .

$z$	.00	.01	.02	.03	.04	.05	.06	.07	.08	.09
-3.4	.0003	.0003	.0003	.0003	.0003	.0003	.0003	.0003	.0003	.0002
-3.3	.0005	.0005	.0005	.0004	.0004	.0004	.0004	.0004	.0004	.0003
-3.2	.0007	.0007	.0006	.0006	.0006	.0006	.0006	.0005	.0005	.0005
-3.1	.0010	.0009	.0009	.0009	.0008	.0008	.0008	.0008	.0007	.0007
-3.0	.0013	.0013	.0013	.0012	.0012	.0011	.0011	.0011	.0010	.0010
-2.9	.0019	.0018	.0018	.0017	.0016	.0016	.0015	.0015	.0014	.0014
-2.8	.0026	.0025	.0024	.0023	.0023	.0022	.0021	.0021	.0020	.0019
-2.7	.0035	.0034	.0033	.0032	.0031	.0030	.0029	.0028	.0027	.0026
-2.6	.0047	.0045	.0044	.0043	.0041	.0040	.0039	.0038	.0037	.0036
-2.5	.0062	.0060	.0059	.0057	.0055	.0054	.0052	.0051	.0049	.0048
-2.4	.0082	.0080	.0078	.0075	.0073	.0071	.0069	.0068	.0066	.0064
-2.3	.0107	.0104	.0102	.0099	.0096	.0094	.0091	.0089	.0087	.0084
-2.2	.0139	.0136	.0132	.0129	.0125	.0122	.0119	.0116	.0113	.0110
-2.1	.0179	.0174	.0170	.0166	.0162	.0158	.0154	.0150	.0146	.0143
-2.0	.0228	.0222	.0217	.0212	.0207	.0202	.0197	.0192	.0188	.0183
-1.9	.0287	.0281	.0274	.0268	.0262	.0256	.0250	.0244	.0239	.0233
-1.8	.0359	.0351	.0344	.0336	.0329	.0322	.0314	.0307	.0301	.0294
-1.7	.0446	.0436	.0427	.0418	.0409	.0401	.0392	.0384	.0375	.0367
-1.6	.0548	.0537	.0526	.0516	.0505	.0495	.0485	.0475	.0465	.0455
-1.5	.0668	.0655	.0643	.0630	.0618	.0606	.0594	.0582	.0571	.0559
-1.4	.0808	.0793	.0778	.0764	.0749	.0735	.0721	.0708	.0694	.0681
-1.3	.0968	.0951	.0934	.0918	.0901	.0885	.0869	.0853	.0838	.0823
-1.2	.1151	.1131	.1112	.1093	.1075	.1056	.1038	.1020	.1003	.0985
-1.1	.1357	.1335	.1314	.1292	.1271	.1251	.1230	.1210	.1190	.1170
-1.0	.1587	.1562	.1539	.1515	.1492	.1469	.1446	.1423	.1401	.1379
-0.9	.1841	.1814	.1788	.1762	.1736	.1711	.1685	.1660	.1635	.1611
-0.8	.2119	.2090	.2061	.2033	.2005	.1977	.1949	.1922	.1894	.1867
-0.7	.2420	.2389	.2358	.2327	.2296	.2266	.2236	.2206	.2177	.2148
-0.6	.2743	.2709	.2676	.2643	.2611	.2578	.2546	.2514	.2483	.2451
-0.5	.3085	.3050	.3015	.2981	.2946	.2912	.2877	.2843	.2810	.2776
-0.4	.3446	.3409	.3372	.3336	.3300	.3264	.3228	.3192	.3156	.3121
-0.3	.3821	.3783	.3745	.3707	.3669	.3632	.3594	.3557	.3520	.3483
-0.2	.4207	.4168	.4129	.4090	.4052	.4013	.3974	.3936	.3897	.3859
-0.1	.4602	.4562	.4522	.4483	.4443	.4404	.4364	.4325	.4286	.4247
-0.0	.5000	.4960	.4920	.4880	.4840	.4801	.4761	.4721	.4681	.4641

THE  
Character Building  
UNIVERSITY

### Standard Normal Probabilities

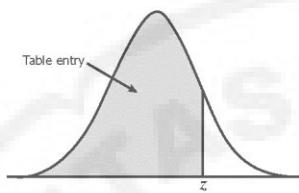


Table entry for  $z$  is the area under the standard normal curve to the left of  $z$ .

$z$	.00	.01	.02	.03	.04	.05	.06	.07	.08	.09
0.0	.5000	.5040	.5080	.5120	.5160	.5199	.5239	.5279	.5319	.5359
0.1	.5398	.5438	.5478	.5517	.5557	.5596	.5636	.5675	.5714	.5753
0.2	.5793	.5832	.5871	.5910	.5948	.5987	.6026	.6064	.6103	.6141
0.3	.6179	.6217	.6255	.6293	.6331	.6368	.6406	.6443	.6480	.6517
0.4	.6554	.6591	.6628	.6664	.6700	.6736	.6772	.6808	.6844	.6879
0.5	.6915	.6950	.6985	.7019	.7054	.7088	.7123	.7157	.7190	.7224
0.6	.7257	.7291	.7324	.7357	.7389	.7422	.7454	.7486	.7517	.7549
0.7	.7580	.7611	.7642	.7673	.7704	.7734	.7764	.7794	.7823	.7852
0.8	.7881	.7910	.7939	.7967	.7995	.8023	.8051	.8078	.8106	.8133
0.9	.8159	.8186	.8212	.8238	.8264	.8289	.8315	.8340	.8365	.8389
1.0	.8413	.8438	.8461	.8485	.8508	.8531	.8554	.8577	.8599	.8621
1.1	.8643	.8665	.8686	.8708	.8729	.8749	.8770	.8790	.8810	.8830
1.2	.8849	.8869	.8888	.8907	.8925	.8944	.8962	.8980	.8997	.9015
1.3	.9032	.9049	.9066	.9082	.9099	.9115	.9131	.9147	.9162	.9177
1.4	.9192	.9207	.9222	.9236	.9251	.9265	.9279	.9292	.9306	.9319
1.5	.9332	.9345	.9357	.9370	.9382	.9394	.9406	.9418	.9429	.9441
1.6	.9452	.9463	.9474	.9484	.9495	.9505	.9515	.9525	.9535	.9545
1.7	.9554	.9564	.9573	.9582	.9591	.9599	.9608	.9616	.9625	.9633
1.8	.9641	.9649	.9656	.9664	.9671	.9678	.9686	.9693	.9699	.9706
1.9	.9713	.9719	.9726	.9732	.9738	.9744	.9750	.9756	.9761	.9767
2.0	.9772	.9778	.9783	.9788	.9793	.9798	.9803	.9808	.9812	.9817
2.1	.9821	.9826	.9830	.9834	.9838	.9842	.9846	.9850	.9854	.9857
2.2	.9861	.9864	.9868	.9871	.9875	.9878	.9881	.9884	.9887	.9890
2.3	.9893	.9896	.9898	.9901	.9904	.9906	.9909	.9911	.9913	.9916
2.4	.9918	.9920	.9922	.9925	.9927	.9929	.9931	.9932	.9934	.9936
2.5	.9938	.9940	.9941	.9943	.9945	.9946	.9948	.9949	.9951	.9952
2.6	.9953	.9955	.9956	.9957	.9959	.9960	.9961	.9962	.9963	.9964
2.7	.9965	.9966	.9967	.9968	.9969	.9970	.9971	.9972	.9973	.9974
2.8	.9974	.9975	.9976	.9977	.9978	.9979	.9979	.9980	.9981	
2.9	.9981	.9982	.9982	.9983	.9984	.9984	.9985	.9985	.9986	.9986
3.0	.9987	.9987	.9987	.9988	.9988	.9989	.9989	.9989	.9990	.9990
3.1	.9990	.9991	.9991	.9991	.9992	.9992	.9992	.9992	.9993	.9993
3.2	.9993	.9993	.9994	.9994	.9994	.9994	.9994	.9995	.9995	.9995
3.3	.9995	.9995	.9995	.9996	.9996	.9996	.9996	.9996	.9996	.9997
3.4	.9997	.9997	.9997	.9997	.9997	.9997	.9997	.9997	.9997	.9998

THE  
Character University Building

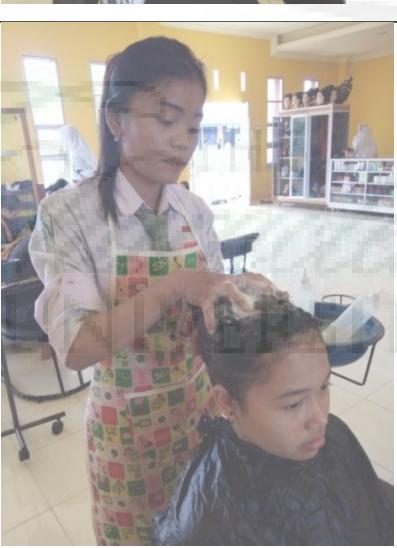
**DOKUMENTASI UJI INSTRUMEN TES TEORI PELAYANAN PRIMA  
SMK AWAL KARYA PEMBANGUNAN GALANG**



THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY

**DOKUMENTASI UJI INSTRUMEN ANGKET KEPUASAN PELANGGAN  
PADA PENGELOLAAN USAHA SMK AWAL KARYA PEMBANGUNAN  
GALANG**

**1. Creambath**

Pelaksanaan Perawatan	Pengisian Angket
	
	
	



UNIVERSITY



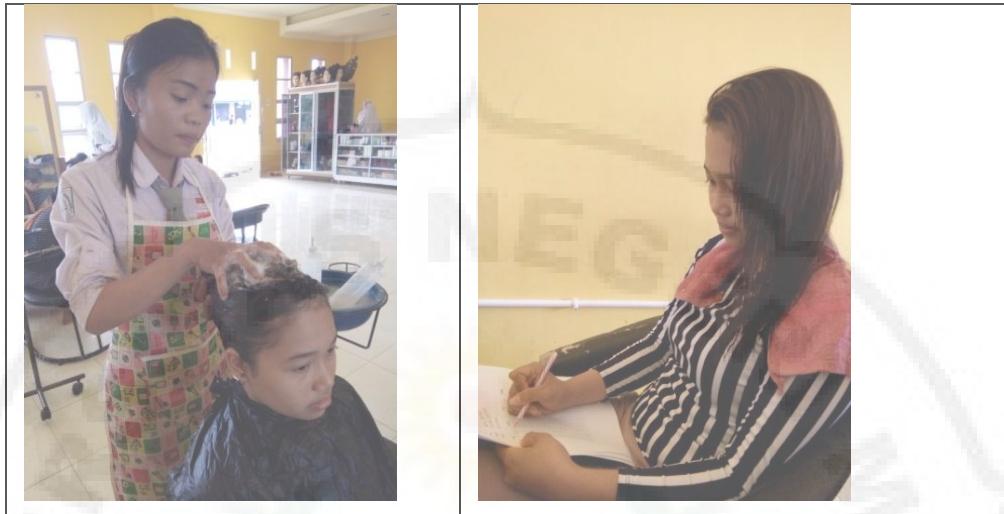
## 2. Hair Mask

Pelaksanaan Perawatan	Pengisian Angket
	
	



### 3. Shampoing

Pelaksanaan Perawatan	Pengisian Angket
	
	



#### 4. Facial

Pelaksanaan Perawatan	Pengisian Angket
	
	



## 5. Hair Spa

Pelaksanaan Perawatan	Pengisian Angket

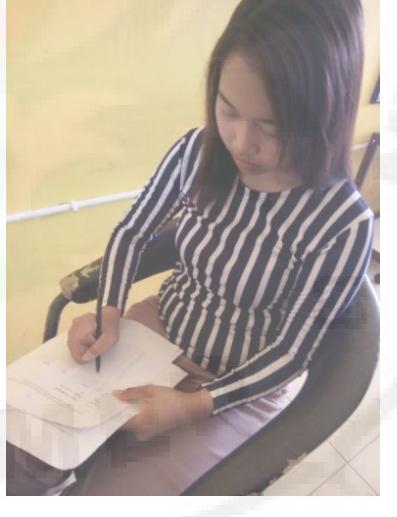


**6. Klintong**

Pelaksanaan Perawatan	Pengisian Angket
	
	

THE  
*Character* UNIVERSITY *Building*

**7. Babylist**

Pelaksanaan Perawatan	Pengisian Angket
	
	

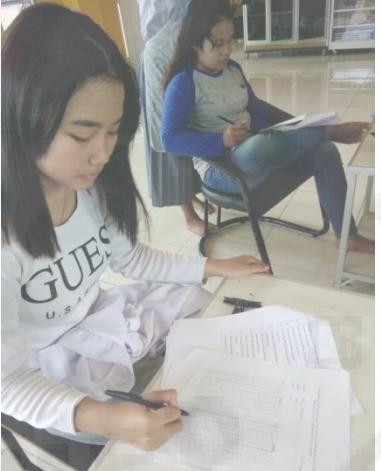
THE  
*Character* UNIVERSITY *Building*

**8. Blow Dry**

Pelaksanaan Perawatan	Pengisian Angket
	
	



## 9. Pangkas

Pelaksanaan Perawatan	Pengisian Angket
	
	

## 10. Manicure & Pedicure

Pelaksanaan Perawatan	Pengisian Angket
	

**DOKUMENTASI PENELITIAN TES TEORI PELAYANAN PRIMA  
SMK N I BERINGIN**



UNIVERSITY

**DOKUMENTASI PENELITIAN ANGKET KEPUASAN PELANGGAN  
PADA PENGELOLAAN USAHA SMK NEGERI I BERINGIN**

**1. Creambath**



THE  
*Character* *Building*  
UNIVERSITY



## 2. Hair Mask



THE  
*Character* UNIVERSITY *Building*

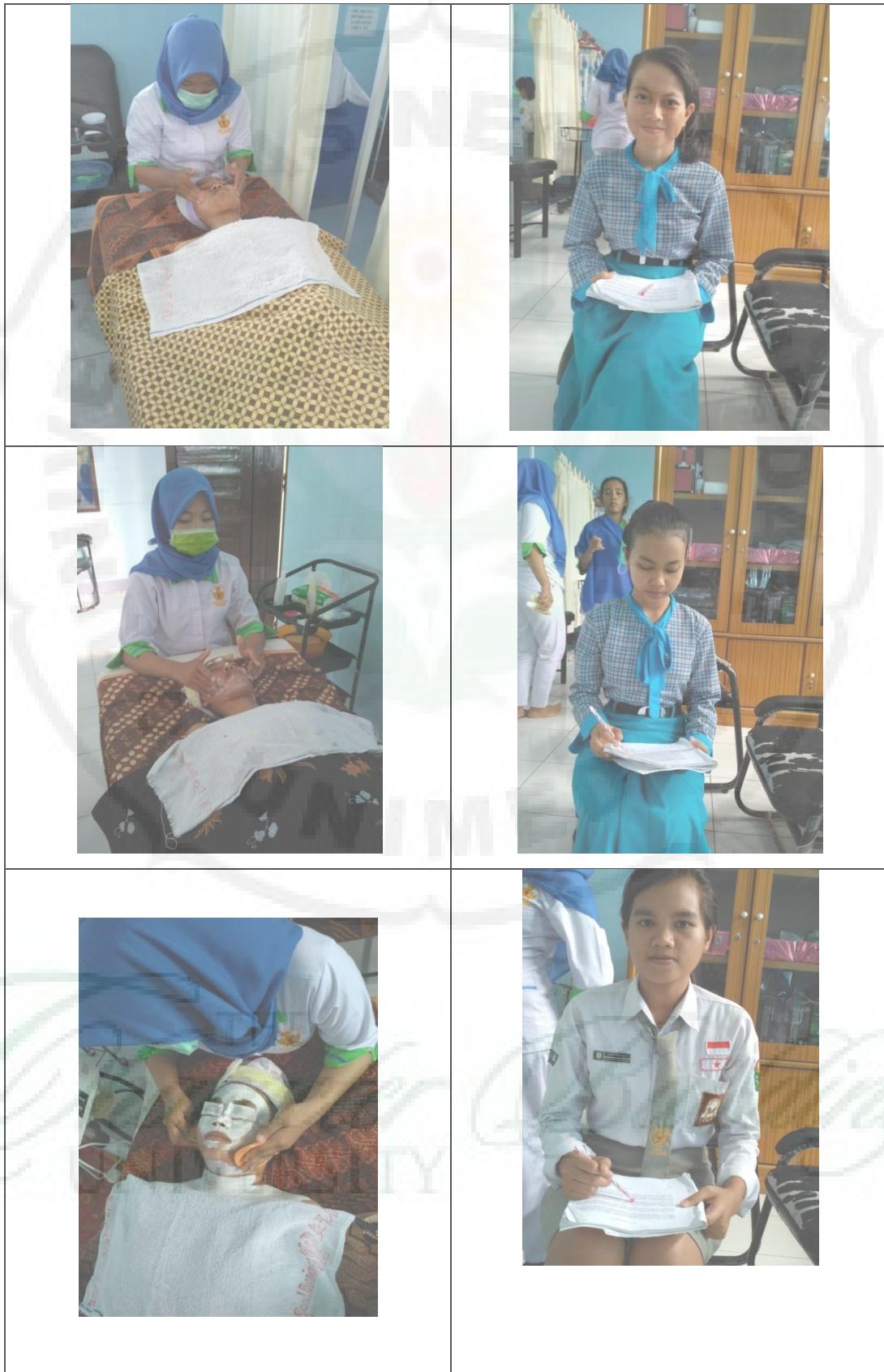
### 3. Hair Spa



#### 4. Shampooing



## 5. Facial







THE  
Character Building  
UNIVERSITY

## 6. Babylist

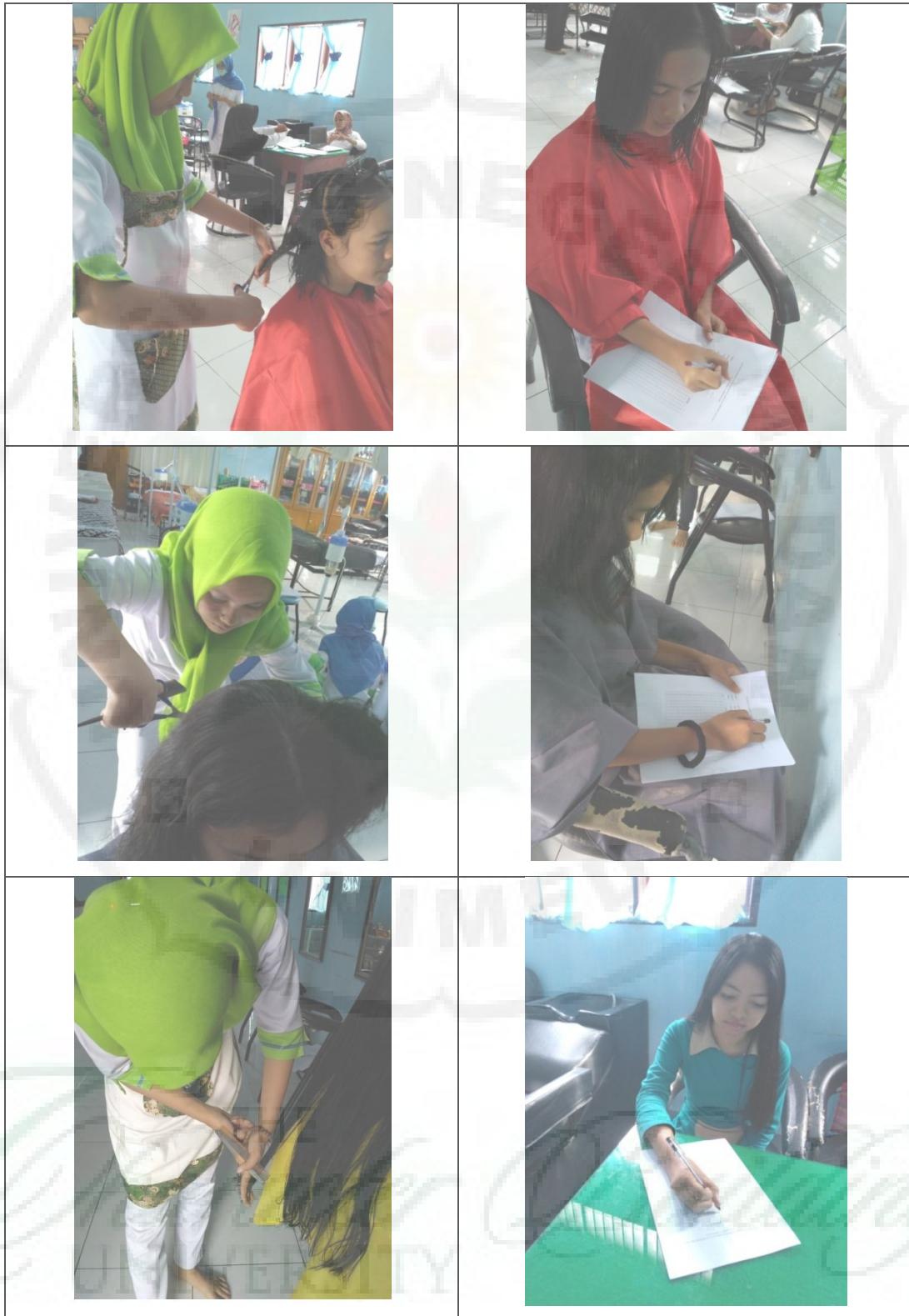


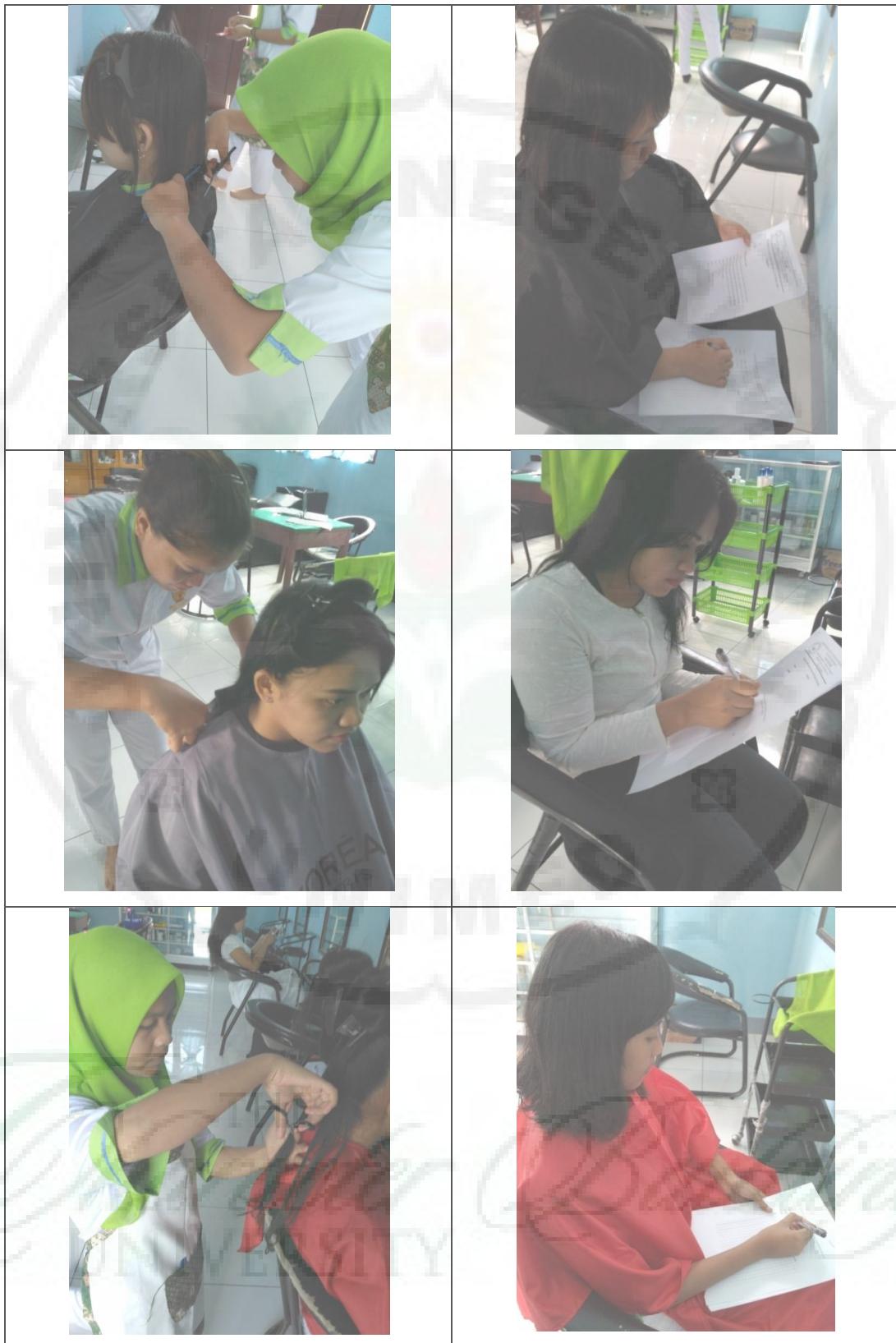
## 7. Klintong



## 8. Pangkas









KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI MEDAN  
FAKULTAS TEKNIK  
Jln. Willem Iskandar Psr. V. Kotak Pos No. 1589 Medan 20221  
Telp. (061) 6625973. Fax (061) 614002-613319  
Laman : [www.unimed.ac.id](http://www.unimed.ac.id)

: 072UN 33.5.8/KM/2017

18 Januari 2017

:

: Penugasan Dosen Pembimbing

Dra. Lina Pangaribuan, M.Pd

Jurusan Pendidikan Kesejahteraan Keluarga

Fakultas Teknik Universitas Negeri Medan

Jurusan Pendidikan Kesejahteraan Keluarga Fakultas Teknik Universitas Negeri  
memberi tugas kepada Saudara, untuk membimbing mahasiswa tersebut di bawah ini:

: Agustina Br. Damanik

: 5133344034

: Pendidikan Kesejahteraan Keluarga

Program Studi : Pendidikan Tata Rias

pelaksanaan penulisan : Skripsi

hal yang berkaitan dengan pelaksanaan bimbingan yang meliputi judul, jadwal, dan  
penyelesaian tugas sepenuhnya kami serahkan pada Saudara sesuai dengan ketentuan  
berlaku.

Kian Surat Penugasan ini kami sampaikan untuk dilaksanakan, atas perhatian dan  
sama yang baik kami ucapan terima kasih.

Setahui  
Iskan,  
Dekan Bidang Akademik

Rosnelli, M.Pd  
196210201989032002

Ketua Jurusan PKK,

Dr. Dina Ampera, M.Si  
NIP. 196503051989032001

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI MEDAN  
**FAKULTAS TEKNIK**

Jalan Willem Iskandar Pasar V Medan Estate - Kotak Pos No. 1589 Medan 20221  
Telepon: (061) 66253971, 6613276, 6618754 Fax. (061) 6614002 – 6613319  
Laman: <http://www.Unimed.ac.id>

Medan, 20 Februari 2017

: Permohonan Judul Skripsi

Yth : Ibu Ketua Jurusan PKK  
FT UNIMED  
Di  
Medan

Hormat,

berg bertanda tangan dibawah ini :

: Agustina Br Damanik  
: 5133344034  
: Pendidikan Kesejahteraan Keluarga  
: Pendidikan Tata Rias

ini memohon kepada ibu agar sudi kiranya menyetujui dan menugaskan Dosen  
dengan judul skripsi yang saya ajukan dibawah ini :

“Penerapan Teori Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Pengelolaan Usaha  
SMK N 1 Beringin”

perhatian Ibu saya ucapkan terimakasih.

Medan, 20 Februari 2017  
Hormat Saya,

Agustina Br Damanik  
NIM. 5133344034

: Persetujuan Judul Skripsi  
Yth : Ketua Prodi Pend. Tata Rias  
FT UNIMED  
Di  
Medan

Dengan hormat

Saya sebagai pembimbing skripsi mahasiswa :

Nama : Agustina Br Damanik  
Nim : 5133344034  
Jurusan : PKK  
Prodi : Pend. Tata Rias (S1)

Menyetujui judul skripsi yang diajukan mahasiswa tersebut dengan

Judul:

“Hubungan Teori Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Pengelolaan Usaha Rias SMK N 1 Beringin”

Demikian surat ini kami perbuat selaku Pembimbing, agar sudi  
kiranya ibu dapat menyetujuinya.

Medan, 07 Maret 2017

Pembimbing Skripsi



Dra. Lina Pangaribuan, M.Pd  
NIP. 19550930 198303 2 001

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI MEDAN



Jalan Willem Iskandar Pasar V Medan Estate - Kotak Pos No. 1589 Medan 20221  
Telepon: (061) 66253971, Fax. (061) 6614002 – 6613319  
Laman: <http://www.unimed.ac.id>

nomor  
ampiran

: 972/UN 33.5.8./KM/2017

Medan, 14 Juni 2017

: -

: Permohonan Izin Observasi

: Kepala SMK Negeri 1 Beringin  
: Pendidikan No. 3, Tj. Morawa  
: Beringin

abungan dengan penulisan skripsi, dengan hormat kami mohon kesediaan Saudara untuk  
berikan izin kepada mahasiswa kami untuk melaksanakan observasi di sekolah yang  
saudara pimpin. Adapun mahasiswa tersebut adalah :

:  
: M  
: san  
: aman Studi  
: Penelitian

: Agustina Br Damanik  
: 5133344034  
: Pendidikan Kesejahteraan Keluarga  
: Pendidikan Tata Rias  
: Hubungan Teori Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pelanggan Pada  
Pengelolaan Usaha SMK Negeri 1 Beringin

ikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

getahui :

Dekan,

Dekan Bidang Akademik

Rosnelli, M.Pd

NIP. 196210201989032002

✓ Ketua Jurusan PKK

Dr. Dina Ampera, M.Si  
NIP.196503051989032001

PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA  
DINAS PENDIDIKAN

SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK) NEGERI 1 BERINGIN

Jalan Pendidikan No. 3 Kecamatan Beringin 20552 Telp. (061)-7954947 Kab. Deli Serdang

Email : smkn1.beringin@yahoo.com, Website : www.smkn1beringin.sch.id

NPSN : 10261468, NSS : 531070117025



Nomor : 800/959 /SMKN.01/SI/2017  
Tamp : --  
Hal : Izin Observasi

Kuala Namu, 19 Juni 2017

**SURAT IZIN**

Dengan hormat,

Sehubungan surat dengan nomor : 972/UN 33.5.8/KM/2017, tertanggal 14 Juni 2017  
dalam hal penyusunan skripsi Program Sarjana Universitas Negeri Medan pada Program  
Studi Pendidikan Tata Rias, maka dengan ini kami memberikan izin kepada :

No	Nama Mahasiswa	NIM	Judul Penelitian
1.	Agustina Br Damanik	5133344034	"Hubungan Teori Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Pengelolaan Usaha SMK Negeri 1 Beringin"

Demikian surat ini dibuat dan untuk dipergunakan seperlunya.



THE  
Character Building  
UNIVERSITY

PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA  
DINAS PENDIDIKAN

SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK) NEGERI 1 BERINGIN

Jalan Pendidikan No. 3 Kecamatan Beringin 20552 Telp. (061)-7954947 Kab. Deli Serdang

Email : smkn1.beringin@yahoo.com, Website : www.smkn1beringin.sch.id

NPSN : 10261468, NSS : 531070117025



Nomor : 800/960 /SMKN.01/SK/2017  
Tamp : --  
Hal : Izin Keterangan

Kuala Namu, 21 Juni 2017

**SURAT KETERANGAN**

Ungan hormat,

erdasarkan surat dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Medan Nomor : 972/UN  
5.8/KM/2017, tertanggal 14 Juni 2017 tentang Permohonan Izin Observasi, maka  
ngan ini Kepala Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 1 Beringin menerangkan  
ihwa :

No	Nama Mahasiswa	NIM	Judul Penelitian
1.	Agustina Br Damanik	5133344034	"Hubungan Teori Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Pengelolaan Usaha SMK Negeri 1 Beringin"

Ungar telah melaksanakan Observasi di SMK Negeri 1 Beringin Tahun Pelajaran 2017/2018, dan mahasiswa tersebut telah memenuhi tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.

Demikian surat ini dibuat dan untuk dipergunakan seperlunya.





KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI MEDAN  
FAKULTAS TEKNIK

Jalan Willem Iskandar Psr. V - Kotak No. 1589 Medan 20221  
Telepon: (061) 6625973, Fax. (061) 614002 – 613319  
Laman : [www.unimed.ac.id](http://www.unimed.ac.id)

**SURAT KETERANGAN**  
No. 1341/UN 33.5.8/KM/2017

Ketua jurusan Pendidikan Kesejahteraan Keluarga telah menerima dan menyetujui buku sumbangan untuk Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Negeri Medan sebagai berikut :

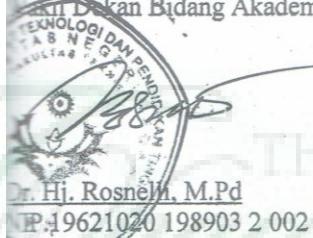
Judul Buku : Intraksi dan Komunikasi Efektif Belajar Mengajar  
Penulis : N. Ardin Setyanto  
Penerbit : Diva Press  
Tahun : 2017

Dari Mahasiswa

Nama : Agustina Br Damanik  
NIM : 5133344034  
Jurusan : Pendidikan Kesejahteraan Keluarga  
Program Studi : Pendidikan Tata Rias (S1)

Demikian surat keterangan ini, diperbuat untuk dipergunakan seperlunya.

Mengetahui  
Dr. Ir. Dekan,  
Ketua Dekan Bidang Akademik



Medan, 17 Oktober 2017  
Ketua Jurusan PKK

Dr. Dina Ampera, M.Si  
NIP.19650305 198903 2 001

Telp. (061) 6625973. Fax (061) 614002-613319  
Laman : www.unimed.ac.id

UNDANGAN SEMINAR PROPOSAL  
NOMOR: 12/0 /UN.33.5.8/KM/2017

AN AM STUDI : PENDIDIKAN KESEJAHTERAAN KELUARGA  
AM STUDI : PENDIDIKAN TATA RIAS/ SI

		HARI/TANGGAL : JUM'AT, 22 SEPTEMBER 2017		TEMPAT : RUANG SIDANG FAKULTAS TEKNIK	
m	Nama Mahasiswa	Dosen Pengaji	Judul		
44034	Agustina Br. Damank	1. Dra. Lina Pangaribuan, M.Pd 2. Dra. Armaini Rambe, M.Si 3. Dra. Rohana Aritonang, M.Pd 4. Dra. Sulistiawikarsh, M.Pd	Hubungan Teori Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Pengelolaan Usaha SMK Negeri 1 Beringin		
			DOSEN PEMBIMBING :		

bil Berita Acara : Rosehanna Manik

DOSEN PEMBIMBING :  
1. Dra. Lina Pangaribuan, M.Pd

Medan, 15 September 2017  
a. n. Ketua Jurusan PKK  
Sekretaris Jurusan,



Dra. Fatma Tresno Ingyas, M.Si  
NIP. 19661001 199303 2 002



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS NEGERI MEDAN

FAKULTAS TEKNIK

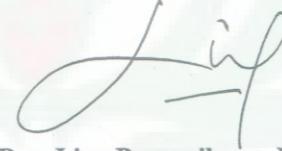
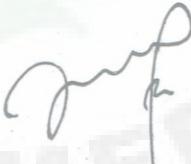
Jalan Willem Iskandar Psr. V – Kotak Pos No.1589 – Medan 20221

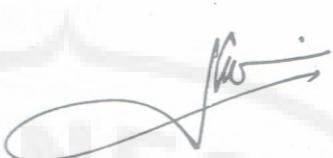
Telepon (061) 6625971, Fax (061) 6614002 – 6613319

Laman :[www.unimed.ac.id](http://www.unimed.ac.id)

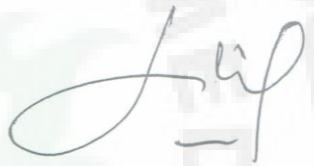
### LEMBAR PERBAIKAN PROPOSAL

nama : Agustina Br Damanik  
nim : 5133344034  
Program Studi : S-1 Pendidikan Tata Rias  
Judul Proposal : "Hubungan Teori Pelayanan Prima dengan Kepuasan Pelanggan pada Pengelolaan Usaha SMK N I Beringin".

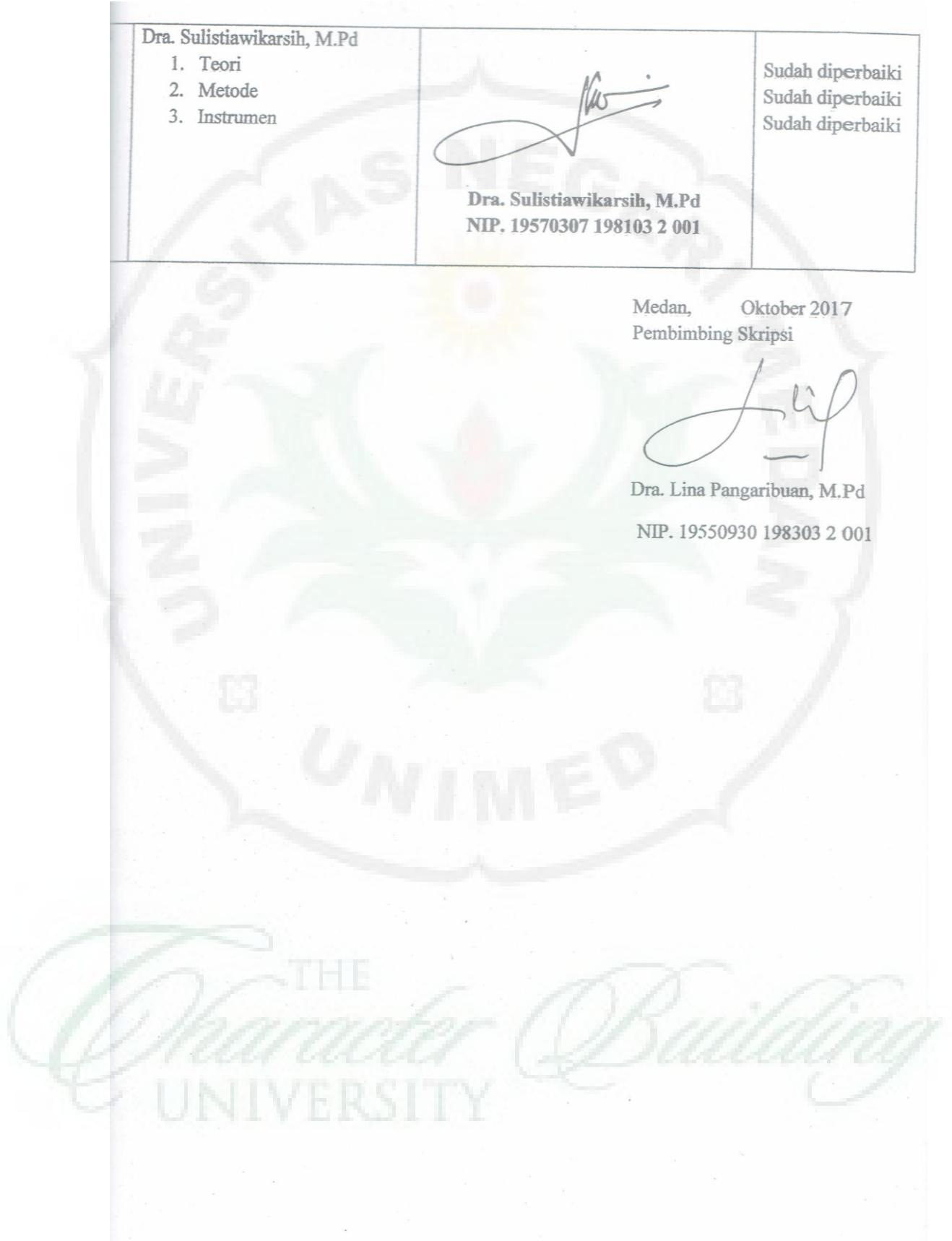
Nama Dosen Pengaji	Tanda Tangan	Keterangan
Dra. Lina Pangaribuan, M.Pd 1. Latar belakang 2. Pembatasan masalah 3. Teori 4. Instrumen	 Dra. Lina Pangaribuan, M.Pd NIP. 19550930 198303 2 001	Sudah diperbaiki Sudah diperbaiki Sudah diperbaiki Sudah diperbaiki
Dra. Armaini Rambe, M.Si 1. Teori 2. Metode 3. Instrumen	 Dra. Armaini Rambe, M.Si NIP. 19640516 198903 2 001	Sudah diperbaiki Sudah diperbaiki Sudah diperbaiki
Dra. Rohana Aritonang, M.Pd 1. Materi kemampuan diganti menjadi teori pelayanan prima. 2. Latar belakang 3. Teori 4. Kisi-kisi 5. Angket	 Dra. Rohana Aritonang, M.Pd NIP. 19570918 198503 2 002	Sudah diperbaiki Sudah diperbaiki Sudah diperbaiki Sudah diperbaiki Sudah diperbaiki

Dra. Sulistiawikarsih, M.Pd 1. Teori 2. Metode 3. Instrumen		Sudah diperbaiki Sudah diperbaiki Sudah diperbaiki
<b>Dra. Sulistiawikarsih, M.Pd</b> <b>NIP. 19570307 198103 2 001</b>		

Medan, Oktober 2017  
Pembimbing Skripsi



Dra. Lina Pangaribuan, M.Pd  
NIP. 19550930 198303 2 001





KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI MEDAN  
FAKULTAS TEKNIK

Jalan Willem Iskandar Pasar V Medan Estate - Kotak Pos No. 1589 Medan 20221  
Telepon: (061) 66253971, 6613276, 6618754 Fax. (061) 6614002 - 6613319  
Laman: <http://www.unimed.ac.id>

Nomor : 1243/UN 33.5.8./PL/2017  
Ampiran : -  
: Permohonan Izin Uji Coba Instrumen Penelitian

Medan, 27 September 2017

Kepala SMK Awal Karya Pembangunan Galang  
Perjuangan Lingkungan VII

Ang

Untuk rangka penulisan skripsi, dengan hormat kami mohon kesediaan Saudara untuk memberi  
kesempatan kepada mahasiswa kami untuk melaksanakan uji coba instrumen di Sekolah yang saudara  
kunjungi. Adapun data mahasiswa tersebut adalah :

Nama : Agustina Br. Damanik  
NIM : 5133344034  
Jurusan : Pendidikan Kesejahteraan Keluarga  
Tingkatan : IX  
Skripsi : Hubungan Teori Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pelanggan Pada  
Pengelolaan Usaha SMK Negeri 1 Beringin Medan

Untuk kian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapan terima kasih.

Setahui :

Dekan  
Dekan Bidang Akademik

Dr. Roshelli, M.Pd  
196210201989032002

Ketua Jurusan  
Ketua Jurusan Pendidikan Kesejahteraan Keluarga  
Arsip

a.n. Ketua Jurusan PKK  
Sekretaris Jurusan

Dra. Fatma Tresno Ingtyas, M.Si  
NIP.196610011993032002

**YAYASAN AWAL KARYA PEMBANGUNAN (YAKP)**  
**KABUPATEN DELI SERDANG**  
**SMK AWAL KARYA PEMBANGUNAN (AKP) GALANG**

SK. MENKUMHAM NO : AHU-2508.AH.01.04.TAHUN 2012

Jl. Perjuangan Lk.VII Kel. Galang Kota Kee. Galang Telp.(061)7980736 Kode Pos.20585  
Website : [www.smakakpgalang.sch.id](http://www.smakakpgalang.sch.id) Email : [smakakpgalang@gmail.com](mailto:smakakpgalang@gmail.com)

Galang, 24 Oktober 2017

nomor : 4296.2/SMK.AKP/GL/E-10/2017  
: Permohonan Izin Uji Coba Instrumen Penelitian

Kepada Yth :  
Ketua Jurusan PKK  
Universitas Negeri Medan

Di -  
Medan

Dengan hormat,

Sesuai dengan surat Ibu nomor 1243/UN.33.5.8/PL/2017. Hal Permohonan Izin Uji Coba Instrumen Penelitian di SMK Awal Karya Pembangunan (AKP) Galang atas nama :

Nama	: AGUSTINA BR DAMANIK
NIM	: 5133344034
Program Studi	: Pendidikan Kesejahteraan Keluarga
Semester	: IX
Judul Skripsi	: Hubungan Teori Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Pengelolaan Usaha SMK Negeri 1 Beringin Medan.

Kami dari Pihak SMK Awal Karya Pembangunan (AKP) Galang dapat menerima mahasiswa tersebut untuk melakukan observasi dengan ketentuan segala sesuatu yang terjadi pada saat melakukan Uji Coba Instrumen Penelitian menjadi tanggung jawab mahasiswa tersebut diatas.

Demikian di sampaikan dan diucapkan terima kasih.



**YAYASAN AWAL KARYA PEMBANGUNAN (YAKP)**  
**KABUPATEN DELI SERDANG**  
**SMK AWAL KARYA PEMBANGUNAN (AKP) GALANG**

SK. MENKUMHAM NO : AHU-2508.AH.01.04.TAHUN 2012  
Jl. Perjuangan Lk.VII Kel. Galang Kota Kec. Galang Telp.(061)7980736 Kode Pos.20585  
Website : [www.smkakpgalang.sch.id](http://www.smkakpgalang.sch.id) Email : [smkakpgalang@ymail.com](mailto:smkakpgalang@ymail.com)

**SURAT KETERANGAN**

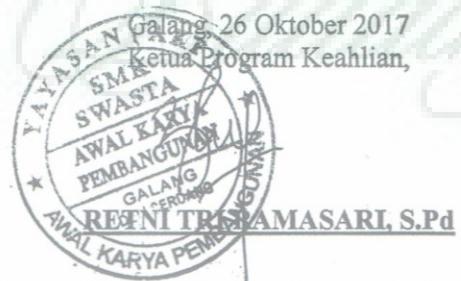
Nomor : 430.2/SMK.AKP/GL/P-16/2017

Dasarkan surat Ketua Jurusan PKK Universitas Negeri Medan pada tanggal 27 September 2017  
Meng Permohonan Izin Uji Coba Instrumen Penelitian dengan Nomor  
UN.33.5.8/PL/2017di SMK Awal Karya Pembangunan (AKP) Galang. Maka Ketua Program  
Keahlian Tata Kecantikan Rambut SMK Awal Karya Pembangunan (AKP) Galang dengan ini  
berangkan bahwa :

Nama	:	AGUSTINA BR DAMANIK
NIM	:	5133344034
Program Studi	:	Pendidikan Kesejahteraan Keluarga
Semester	:	IX
Judul Skripsi	:	Hubungan Teori Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Pengelolaan Usaha SMK Negeri 1 Beringin Medan.

■ Mahasiswi tersebut telah selesai melaksanakan Izin Uji Coba Instrumen Penelitian di SMK  
Karya Pembangunan (AKP) Galang yang dilaksanakan pada tanggal 26 Oktober 2017 untuk  
disusun skripsi.

■ Kian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.





KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI MEDAN  
FAKULTAS TEKNIK

Jalan Willem Iskandar Pasar V Medan Estate - Kotak Pos No. 1589 Medan 20221  
Telepon: (061) 66253971, Fax. (061) 6614002 – 6613319  
Laman: <http://www.unimed.ac.id>

nomor : 285/UN 33.5.1/PL/2017  
pimpinan : -  
al : Permohonan Izin Penelitian

Medan, 16 Oktober 2017

th. Kepala SMK N 1 Beringin  
Jl. Pendidikan, No. 3 Tj. Morawa, Kabupaten Deli Serdang  
Beringin

alam rangka penulisan skripsi, dengan hormat kami mohon bantuan Saudara untuk memberikan bantuan kepada mahasiswa kami untuk melaksanakan penelitian di sekolah yang Saudara pimpin. Bapak pun mahasiswa tersebut adalah :

ama : Agustina Br. Damanik  
IM : 5133344034  
ogram Studi : Pendidikan Tata Rias  
rusan : PKK  
kultas : Teknik  
dul Penelitian : Hubungan Teori Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Pengelolahan Usaha SMK N 1 Beringin

emikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Megetahui :

a.n. Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik

Dr. Hj. Rosnelli, M.Pd  
NIP. 196210201989032002



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA  
DINAS PENDIDIKAN

SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK) NEGERI 1 BERINGIN

Jalan Pendidikan No. 3 Kecamatan Beringin 20552 Telp. (061)-7954947 Kab. Deli Serdang

Email : smkn1.beringin@yahoo.com, Website : www.smkn1beringin.sch.id

NPSN : 10261468, NSS : 531070117025



Nomor : 800/ 1064 /SMKN.01/SI/2017  
Lamp : --  
Hal : Izin Observasi

Kuala Namu, 25 Oktober 2017

**SURAT IZIN**

Dengan hormat,

Sehubungan surat dengan nomor : 1359/UN 33.5.8/PL/2017, tertanggal 25 Oktober 2017 dalam hal penyusunan skripsi Program Sarjana Universitas Negeri Medan pada Program Studi Pendidikan Tata Rias, maka dengan ini kami memberikan izin kepada :

No	Nama	NIM	Judul Penelitian
1.	Agustina Br. Damanik	5133344034	Hubungan Teori Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Pengelolahan Usaha SMK Negeri 1 Beringin

Demikian surat ini dibuat dan untuk dipergunakan seperlunya.



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA  
DINAS PENDIDIKAN

SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK) NEGERI 1 BERINGIN  
Jalan Pendidikan No. 3 Kecamatan Beringin 20552 Telp. (061)-7954947 Kab. Deli Serdang  
Email : smkn1.beringin@yahoo.com, Website : [www.smkn1beringin.sch.id](http://www.smkn1beringin.sch.id)  
NPSN : 10261468, NSS : 531070117025



Nomor : 800/ 1071 /SMKN.01/SK/2017      Kuala Namu, 13 Nopember 2017  
Lamp : --  
Hal : Surat Keterangan

## SURAT KETERANGAN

Berdasarkan surat dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Medan Nomor : 2856/UN33.5.1/PL/2017, tertanggal 16 Oktober 2017 tentang Permohonan Izin Penelitian, maka dengan ini Kepala Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 1 Beringin menerangkan bahwa :

No	Nama	NIM	Judul Penelitian
1.	Agustina Br. Damanik	5133344034	Hubungan Teori Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Pengelolahan Usaha SMK Negeri 1 Beringin

Benar telah melaksanakan Penelitian di SMK Negeri 1 Beringin Tahun Pelajaran 2017/2018, dan mahasiswa tersebut telah memenuhi tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.





UNIVERSITAS NEGERI, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS NEGERI MEDAN

FAKULTAS TEKNIK

Jln. William Iskandar Psr. V. kota Pos No. 1589 Medan 20221  
Telp. (061) 6625973. Fax (061) 614002-613319

Laman : [www.unimed.ac.id](http://www.unimed.ac.id)

UNDANGAN UJIAN MEJA HUJAU  
NOMOR: 3196/UN.33.5.1/KM/2017

JURUSAN : PENDIDIKAN KESEJAHTERAAN KELUARGA  
PROGRAM STUDI : PENDIDIKAN TATA RIAS/1

Nim	Nama Mahasiswa	Dosen Pengaji	Judul
513334034	Agustina Br Darmantik	1.Dra. Lina Pangaribuan, M.Pd	Hubungan Teori Pelayanan Prima Dengan Keputusan Pelunongan
		2.Dra. Armaini Rambe, M.Si	Pada Pengelolaan Usaha SMK Negeri 1 Beringin
		3.Dra. Rohana Aritonang, M.Pd	
		4.Dra. Sulistiawikarsih, M.Pd	

DOSEN SAKSI :

1.Rossy Luckita, M.Pd  
2. Dr. M. Roselli, M.Pd

PENGAMBIL BERITA ACARA:

1.Surani, S.Pd

DOSEN PEMBIMBING:  
1.Dra. Lina Pangaribuan, M.Pd



Dr. M. Roselli, M.Pd  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
NIP. 196210311988032002

Sekertaris  
a. n. Ketua Jurusan PKK,  
Sekretaris Jurusan,

Dra. Fatma Tresno Ingyas, M.Si  
NIP. 196610011993032002

Tembusan

1. Ketua Jurusan
2. Kabag TU Fakultas Teknik
3. Kasubbag Umum dan Perkembangan Fakultas Teknik
4. Kasubbag Pendidikan Fakultas Teknik
5. PUM Fakultas Teknik
6. Arsip

CATATAN: KETERLAMBATAN KEHADIRAN DOSEN PEMBIMBING, DOSEN PENGUJI DAN DOSEN PEMBIMBING DAPAT MEMATLAKAN PELAKSANAAN UJIAN KETERLAMBATAN MAXIMAL 15 MENIT



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS NEGERI MEDAN

FAKULTAS TEKNIK

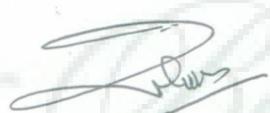
Jalan Willem Iskandar Psr. V – Kotak Pos No.1589 – Medan 20221

Telepon (061) 6625971, Fax (061) 6614002 – 6613319

Laman :[www.unimed.ac.id](http://www.unimed.ac.id)

### LEMBAR PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Agustina Br Damanik  
Nim : 5133344034  
Program Studi : S-1 Pendidikan Tata Rias  
Judul Proposal : "Hubungan Teori Pelayanan Prima dengan Kepuasan Pelanggan pada Pengelolaan Usaha Rias SMK N I Beringin".

Nama Dosen Pengaji	Tanda Tangan	Keterangan
Dra. Lina Pangaribuan, M.Pd 1. Judul 2. Bab II 3. Bab III	 Dra. Lina Pangaribuan, M.Pd NIP. 19550930 198303 2 001	Sudah diperbaiki Sudah diperbaiki Sudah diperbaiki
Dra. Armaini Rambe, M.Si 1. Angket 2. Sampel 3. Data penelitian Kepuasan Pelanggan 4. Bab IV 5. Kategori kompeten dan Puas di Bold dan di jabarkan	 Dra. Armaini Rambe, M.Si NIP. 19640516 198903 2 001	Sudah diperbaiki Sudah diperbaiki Sudah diperbaiki Sudah diperbaiki Sudah diperbaiki
Dra. Rohana Aritonang, M.Pd 1. Judul dilengkapi dengan kata "Rias" 2. Bab II: Simpulkan Teori yang sudah dikutip 3. Sesuaikan soal dengan kisi-kisi 4. Buat nama yang jelas/data lengkap 5. Perhitungan indeks kesukaran tes	 Dra. Rohana Aritonang, M.Pd NIP. 19570918 198503 2 002	Sudah diperbaiki Sudah diperbaiki Sudah diperbaiki Sudah diperbaiki Sudah diperbaiki

Dra. Sulistiawikarsih, M.Pd		Sudah diperbaiki Sudah diperbaiki Sudah diperbaiki Sudah diperbaiki
1. Judul ditambah dengan kata "Rias) 2. Buat kesimpulan dari teori yang dikutip 3. Bab II: Faktor kesehatan disesuaikan yang dibutuhkan 4. Soal disesuaikan dengan Bab II	<b>Dra. Sulistiawikarsih, M.Pd</b> <b>NIP. 19570307 198103 2 001</b>	

Medan, Desember 2017  
Pembimbing Skripsi



**Dra. Lina Pangaribuan, M.Pd**  
**NIP. 19550930 198303 2 001**

