KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
JURUSAN BIMBINGAN DAN KONSELING
Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telp./Fax: (62-21) 47868382, Email: bk@unj.ac.id., jurusanbkfipunj@yahoo.co.id

WQA
ISO 9001 : 2008 certified
CERTIFICATE NUMBER QS 7214

Building Future Leaders

Jakarta, 14 Juni 2016

Nomor : 109/P/BK-FIP/VI/2016
Lampiran :
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada
Yth. Kepala SMP N 97 Jakarta
di
Tempat,-

Dengan hormat,
Dalam rangka mendukung kelancaran penulisan skripsi mahasiswa :
Nama : Retno Ficky Amalia
Prodi : Bimbingan dan Konseling Universitas Negeri Jakarta
Judul Skripsi : Kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual

Berkenaan dengan hal tersebut, maka kami memohon agar mahasiswa yang bersangkutan diberikan izin untuk melaksanakan penelitian dalam rangka penyelesaian studi di SMP N 97 Jakarta.
Demikian surat permohonan ini disampaikan. Atas bantuan, perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Ketua Prodi BK UNJ,

Dr. Aip Badrujaman, M.Pd.
NIP. 197911292008121002

PEDOMAN WAWANCARA

Nama : DF (L/P)

TanggalWawancara : Juni, 2016

Wawancara ke- : 1

Tempat : SMP Negeri 7 Jakarta

Tujuan :Untuk mengetahui gambaran kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan konseling individual

No	Pokok-PokokPertanyaan	Jawaban
1.	Mengikuti layanan konseling berdasarkan keinginan pribadi atau panggilan guru BK?	- Dipanggil guru BK kak
2.	Masalah seperti apa yang membuat Anda mengikuti layanan konseling individual?	- Macam-macam kak, hehe - Ada karena nilai jelek, ya terus banyak deh..
3.	Sudah berapa kali mengikuti layanan konseling dengan guru BK?	- Wah sering banget, lupa udah berapa kali ga ngitungin juga ka
4.	Hal apa yang menyebabkan kamu berulang kali mengikuti layanan konseling?	- Ga tau, ya karena ada masalah terus jadi dipanggil guru BK - Ya udah jadi kebiasaan kak jadi susah buat ngilanginnya.. hehehe - Hehe.. ya paling kalo dipanggil udah tau bakal diapain - Pernah dipanggil orang tua atau buat surat perjanjian gitu ka kalau bermasalah lagi - Selama belum dikeluarin mah woles aja.. hahaha
5.	Bagaimana pendapat Anda terhadap layanan konseling yang dierikan guru BK secara umum?	- Menurut saya sih biasa aja ka, ya begitu-begitu aja

Kesimpulan:

Berdasarkan hasil wawancara yang dengan DF, terlihat bahwa pelayanan konseling yang diberikan guru BK tidak membuat perubahan terhadap permasalahan yang dialami DF. Hal ini terlihat dari DF yang mengikuti layanan konseling beberapa kali dengan permasalahan yang berbeda-beda. Selain itu, DF terkesan menganggap penyelesaian masalah DF pada saat konseling tidak tegas sehingga DF dapat megulangi kesalahan atau membuat sejumlah permalahan selama DF belum dikeluarkan dari sekolah.

Jakarta, Juni 2016

Pewawancara

(Retno Ficky Amalia)

PEDOMAN WAWANCARA

Nama : AN (L/P)

TanggalWawancara : Juni, 2016

Wawancara ke- : 1

Tempat : SMP Negeri 7 Jakarta

Tujuan :Untuk mengetahui gambaran kepuasan siswa terhadap pelaksanaan layanan konseling individual

No	Pokok-PokokPertanyaan	Jawaban
1.	Mengikuti layanan konseling berdasarkan keinginan pribadi atau panggilan guru BK?	- Panggilan bu Sol
2.	Masalah seperti apa yang membuat masuk ke ruang BK?	- (senyum sambil tersipu malu).. pernah ketahuan merokok, terus sama nilai jelek terus, sama apa lagi ya lupa.. hhee
3.	Sudah berapa kali mengikuti layanan konseling dengan guru BK?	- Sering.. hehe
4.	Hal apa yang menyebabkan kamu berulang kali mengikuti layanan konseling?	- Karena masalah terus jadi dipanggil terus
5.	Bagaimana pendapat anda terhadap layanan konseling yang dierikan guru BK secara umum?	- Kalau boleh jujur sih ya, kadang saya ngerasa biasa aja ka, paling digituin aja - Ya dikasih surat perjanjian gitu terus jadi ga buat saya tobat, hehe.. saya jg ga tau ini nanti bisa naik kelas atau ngak ka..

Kesimpulan :

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan AN, diketahui bahwa AN telah melakukan konseling individual lebih dari satu kali dengan permasalahan yang berbeda-beda. Namun AN merasa tidak ada perubahan setelah mengikuti layanan konseling karena menurut AN hukuman atau surat perjanjian yang diberikan oleh guru BK tidak membuat AN ñTobatò untuk mengulangi perbuatannya, bahkan ter kelas karena banyaknya permasalahan yang dilakukan oleh AN.

Jakarta, Juni 2016

Pewawancara

(Retno Ficky Amalia)

KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN

Lingkari jawaban Anda:

1. Bagaimana Anda menilai kualitas layanan yang telah Anda terima?
   4 Sangat baik 3 Baik 2 Sedang 1 Buruk

2. Apakah Anda mendapatkan layanan yang Anda inginkan?
   1 Tentu tidak 2 tidak terlalu 3 Secara umum, ya 4 Tentu saja

3. Seberapa besar program kami telah memenuhi kebutuhan Anda?
   4 Hampir semua memenuhi 3 Sebagian besar memenuhi 2 Hanya sedikit memenuhi 1 Tidak memenuhi

4. Jika ada teman yang membutuhkan bantuan serupa, apakah Anda akan merekomendasikan program kami kepadanya?
   1 Tentu tidak 2 Sepertinya tidak 3 Sepertinya ya 4 Tentu saja

5. Seberapa puaskah Anda terhadap jumlah bantuan yang Anda terima?
   1 Agak tidak puas 2 Tidak puas 3 ` Cukup puas 4 Sangat puas

6. Apakah layanan yang Anda terima telah membantu Anda mengatasi masalah dengan lebih efektif?
   4 Ya, sangat membantu 3 Ya, membantu 2 Tidak terlalu membantu 1 Tidak, justru masalah semakin memburuk

7. Secara umum, seberapa puaskah Anda terhadap layanan yang Anda terima?
   4 Sangat puas 3 Cukup puas 2 Tidak puas 1 Agak tidak puas

8. Jika Anda membutuhkan bantuan lagi, akankah Anda kembali mengikuti program kami?
   1 Tentu tidak 2 sepertinya tidak 3 sepertinya ya 4 Tentu saja

CUSTOMER SATISFACTION QUESTIONER

Circle your answer :

1. What do you think about the service quality you got?

4	3	2	1
Very good	Good	Average	Bad

2. Did you get the service as you want?

1	2	3	4
Ofcourse no	Not really	Generally, yes	Ofcourse

3. How much our program fulfilled your need?

4	3	2	1
Almost all fulfilled	Mostly fulfilled	Only slightly fulfilled	Not fulfilled at all

4. If there is a friend who needs similar help, would you recommend our program to him?

1	2	3	4
Ofcourse no	I think no	I think yes	Ofcourse yes

5. How satisfied are you toward the helps you received?

1	2	3	4
A bit dissatisfied	Dissatisfied	Satisfied enough	Verysatisfied

6. Did the service you got helped you to overcome the prolem more effectively?

4	3	2	1
¸ Ŝ ă Σ ƛ ú Ω ă Ƙ Ş ŝ Ŝ ă Σ ƛ ú Ω ă Ƙ Ŝ Ň ŏ Ĵ Ŝ Ř	lot	helped	No, the problem even getting worse

7. Generally, how satisfied are you toward the service you received?

4	3	2	1
Very satisfied	Satisfied enough	Dissatisfied	A bit dissatisfied

8. If you need more help, would you rejoin our program?

1	2	3	4
Ofcourse no	I think no	I think yes	Ofcourse ye

a. Kisi-kisi instrumen ujicoba Adaptasi CSQ-8

Dimensi	Indikator	No. Item	Jumlah
Kualitas Layanan	Kualitas layanan konseling individual secara umum	**1**	**1**
Pemenuhan akan harapan	Terpenuhinya harapan siswa terhadap layanan konseling individual	**2**	**1**
Pemenuhan Kebutuhan	Terpenuhinya Kebutuhan siswa dari layanan konseling individual	**3**	**1**
Rekomendasi Ke Orang lain	Rekomendasi layanan konseling individual kepada orang lain	**4**	**1**
Jumlah Layanan	Kepuasan akan jumlah layanan konseling Individual yang diberikan	**5**	**1**
Hasil dari Layanan	Kepuasan terhadap hasil layanan konseling individual	**6**	**1**
Kepuasan Secara Umum	Kepuasan terhadap layanan konseling individual secara umum	**7**	**1**
Penggunaan Layanan di masa yang akan datang	Kebermanfaatan layanan konseling Individual untuk yang akan datang	**8**	**1**
Jumlah Item			**8**

a. Instrumen Ujicoba CSQ-8

ANGKET UJI COBA KEPUASAN SISWA TERHADAP LAYANAN KONSELING INDIVIDUAL (Bagian 1)

Lingkari jawaban pada nomor yang terdapat dalam kolom J

No	Pernyataan			
1	Bagaimana Anda menilai kualitas layanan konseling yang telah Anda terima?			
	1 Buruk	2 Sedang	3 Baik	4 Sangat Baik
2	Apakah Anda mendapatkan layanan konseling yang Anda inginkan?			
	1 Tentu Tidak	2 Tidak Terlalu	3 Secara Umum, Ya	4 Tentu Saja
3	Seberapa besar layanan konseling telah memenuhi kebutuhan Anda?			
	1 Tidak Memenuhi	2 Hanya Sedikit Memenuhi	3 Sebagian Besar Memenuhi	4 Hampir Semua Memenuhi
4	Jika ada teman yang membutuhkan bantuan serupa, apakah Anda aka merekomendasikan layanan konseling kepadanya?			
	1 Tentu Tidak	2 Sepertinya Tidak	3 Sepertinya, Ya	4 Tentu Saja
5	Seberapa puaskah Anda terhadap jumlah pertemuan konseling yang Anda terima?			
	1 Sangat Tidak Puas	2 Tidak Puas	3 Cukup Puas	4 Sangat Puas
6	Apakah layanan konseling yang Anda terima sudah membantu Anda mengatasi mas secara lebih efektif?			
	1 Tidak, Masalah semakin memburuk	2 Tidak terlalu membantu	3 Ya, Membantu	4 Ya, Sangat Membantu
7	Secara umum, seberapa puaskah Anda terhadap layanan konseling yang Anda terin			
	1 Sangat Tidak Puas	2 Tidak Puas	3 Cukup Puas	4 Sangat Puas
8	Jika Anda membutuhkan bantuan lagi, akankah Anda akan menggunakan layanan konseling kembali?			
	1 Tentu Tidak	2 Sepertinya Tidak	3 Sepertinya,Ya	4 Tentu Saja

b. Kisi-kisi instrumen ujicoba SERVQUAL

Dimensi	Indikator	Deskriptor	No. Item	Jumlah
Bukti Fisik	Fasilitas Fisik dan Peralatan	Failitas fisik dan peralatan yang terdapat dalam ruang BK (Konseling)	17,25,1,37	4
	Penampilan	Penampilan Guru Bimbingan dan Konseling saat konseling	7,40,35	3
Keandalan	Pelayanan yang dijanjikan secara cepat,akurat dan tepat	Guru BK memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cepat, tepat dan akurat kepada siswa dalam konseling	11,28,23,3	4
	Ketepatan waktu	Ketepatan Waktu Guru BK dalam memberikan layanan konseling	18,30,41	3
Daya Tanggap	Kesediaan untuk membantu	Kesediaan Guru BK dalam membantu siswa untuk konseling	36,22,8,13	4
	Pelayanan secara cepat dan tanggap	Guru BK memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap kepada siswa	19,27,33	3
Jaminan	Kredibilitas layanan	Adanya keyakinan dan kepercayaan siswa kepada guru BK untuk konseling	24,38,15,44	4
	Keamanan	Adanya kebebasan dari bahaya, resiko dan keraguan selama konseling	39,31,26	3
	Kompetensi	Keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki guru BK dalam memberikan layanan konseling	5,2,20,9	4
	Sopan Santun	Kesopanan, rasa hormat, dan keramahan guru BK dalam memberikan layanan konseling	32,14,4	3
Empati	Komunikasi	Guru BK mendengarkan permasaahan siswa dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti selama konseling	42,12,10	3
	Memahami Siswa	Guru BK memahami kebutuhan siswa selama konseling	21,16,29	3
	Akses	Guru BK mudah didekati dan mudah di kontak oleh siswa untuk memberikan layanan konseling	43,34,6	3

c. Instrumen Ujicoba SERVQUAL

ANGKET UJI COBA KEPUASAN SISWA TERHADAP LAYANAN KONSELING INDIVIDUAL (Bagian 2)

Berilah tanda centang (ã) pada kolom yang di

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SM	M	TM	STM
1	Kebersihan dan kenyamanan ruangan BK				
2	Pemberian angket oleh guru BK untuk mengetahui permasalahan siswa secara mendalam				
3	Ketepatan cara-cara yang diberikan guru BK dalam menangani permasalahan siswa				
4	Sikap ramah yang ditunjukan guru BK kepada siswa yang datang untuk konseling				
5	Tingkat fokus guru BK pada saat konseling				
6	Pemanfaatan alat komunikasi untuk bertemu guru BK				
7	Kerapihan berpakaian guru BK saat memberikan layanan konseling				
8	Kesediaan guru BK dalam melayani siswa yang datang untuk konseling				
9	Kemampuan guru BK dalam membantu adanya perubahan diri pada siswa (Tingkah laku atau pemikiran)				
10	Penggunaan bahasa atau kata-kata oleh guru BK saat konseling				
11	Ketepatan guru BK dalam memenuhi janji untuk konseling				
12	Kejelasan dan volume suara guru BK pada saat konseling				
13	Kesediaan guru BK dalam memberikan layanan konseling di waktu luang				
14	Penerapan 5 S (Senyum,salam,sapa,sopan,dan santun) yang ditunjukan oleh guru BK				

15	Tanggungjawab guru BK terhadap kata-kata dan perbuatannya				
16	Kemampuan guru BK dalam memahami perasaan siswa saat konseling				
17	Tata letak kursi dan meja untuk konseling				
18	Kesediaan guru BK meminta izin kepada siswa apabila tidak dapat memberikan layanan konseling				
19	Kesigapan guru BK dalam merespon dengan segera siswa yang ingin konseling				
20	Kemampuan guru BK dalam mengarahkan siswa membuat keputusan secara mandiri				
21	Kemampuan guru BK dalam memberikan motivasi kepada siswa				
22	Sikap guru BK -pyiahgihòisdiaskwañap				
23	Ketapatan janji guru BK dalam memberikan layanan konseling hingga selesai				
24	Kemampuan guru BK dalam memberikan rasa aman dan nyaman kepada siswa saat konseling				
25	Kesediaan ruangan khusus untuk konseling				
26	Kesediaan guru BK dalam membuat perjanjian atau kesepakatan sebelum proses konseling				
27	Kesigapan guru BK dalam merespon kata-kata siswa pada saat konseling				
28	Ketepatan pemahaman guru BK terhadap permasalahan siswa saat konseling				
29	Kemampuan guru BK dalam memahami kebutuhan siswa saat konseling				
30	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan konseling				
31	Kesediaan guru BK dalam meminta izin kepada siswa jika konseling harus melibatkan pihak lain				

32	Kemampuan guru BK dalam menghargai siswa selama konseling				
33	Kesigapan guru BK menemukan inti dari permasalahan siswa				
34	Kesediaan guru BK untuk berada di ruangan BK				
35	Penampilan secara keseluruhan guru BK saat memberikan layanan konseling				
36	Kesediaan guru BK dalam mengutamakan kepentingan siswa dibandingkan kepentingan pribadinya				
37	Kerapihan peralatan atau barang-barang di ruangan BK				
38	Kemampuan guru BK dalam menumbuhkan rasa percaya siswa saat konseling				
39	Jaminan keamanan data dan informasi yang disampaikan siswa oleh guru BK				
40	Kesesuaian penampilan guru BK dengan suasana konseling				
41	Informasi pemberian jadwal layanan konseling oleh guru BK				
42	Kesediaan guru BK dalam mendengarkan cerita atau permasalahan siswa				
43	Kemudahan siswa menemui guru BK untuk melaksanakan layanan konseling				
44	Kemampuan guru BK dalam menarik minat siswa untuk konseling				

TERIMAKASIH YA J

	skor_total	Keterangan	
item_1	Pearson Correlation	.606**	
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	50	VALID
item_2	Pearson Correlation	.493**	
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	50	VALID
item_3	Pearson Correlation	.639**	
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	50	VALID
item_4	Pearson Correlation	.470**	
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	50	VALID
item_5	Pearson Correlation	.606**	
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	50	VALID
item_6	Pearson Correlation	.575**	
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	50	VALID
item_7	Pearson Correlation	.397**	
	Sig. (2-tailed)	.004	
	N	50	VALID
item_8	Pearson Correlation	.582**	
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	50	VALID
skor_total	Pearson Correlation	1	
	Sig. (2-tailed)		
	N	50	

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded[a]	0	0.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.721	9

a. Kisi-Kisi Final Instrumen CSQ-8

Dimensi	Indikator	No. Item	Jumlah
Kualitas Layanan	Kualitas layanan konseling individual secara umum	**1**	**1**
Pemenuhan akan harapan	Terpenuhinya harapan siswa terhadap layanan konseling individual	**2**	**1**
Pemenuhan Kebutuhan	Terpenuhinya Kebutuhan siswa dari layanan konseling individual	**3**	**1**
Rekomendasi Ke Orang lain	Rekomendasi layanan konseling individual kepada orang lain	**4**	**1**
Jumlah Layanan	Kepuasan akan jumlah layanan konseling Individual yang diberikan	**5**	**1**
Hasil dari Layanan	Kepuasan terhadap hasil layanan konseling individual	**6**	**1**
Kepuasan Secara Umum	Kepuasan terhadap layanan konseling individual secara umum	**7**	**1**
Penggunaan Layanan di masa yang akan datang	Kebermanfaatan layanan konseling Individual untuk yang akan datang	**8**	**1**
Jumlah Item			**8**

b. Kisi-kisi Final Instrumen SERVQUAL

Dimensi	Indikator	Deskriptor	No. Item	Jumlah
Bukti Fisik	Fasilitas Fisik dan Peralatan	Failitas fisik dan peralatan yang terdapat dalam ruang BK (Konseling)	7,21	2
	Penampilan	Penampilan Guru Bimbingan dan Konseling saat konseling	3,19	2
Keandalan	Pelayanan yang dijanjikan secara cepat dan tepat	Guru BK memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat kepada siswa dalam konseling sesuai dengan yang dijanjikan	1,14	2
	Ketepatan waktu	Ketepatan Waktu Guru BK dalam memberikan layanan konseling	8,15	2
Daya Tanggap	Kesediaan untuk membantu	Kesediaan Guru BK dalam membantu siswa untuk konseling	20,12	2
	Pelayanan secara cepat	Guru BK memberikan pelayanan secara cepat kepada siswa	9,18	2
Jaminan	Kredibilitas layanan	Adanya keyakinan dan kepercayaan siswa kepada guru BK untuk konseling	13,22	2
	Keamanan	Adanya kebebasan dari bahaya, resiko dan keraguan selama konseling	23,16	2
	Kompetensi	Keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki guru BK dalam memberikan layanan konseling	2,10	2
	Sopan Santun	Kesopanan, rasa hormat, dan keramahan guru BK dalam memberikan layanan konseling	17,5	2
Empati	Komunikasi	Guru BK mendengarkan permasaahan siswa dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti selama konseling	24,4	2
	Memahami Siswa	Guru BK memahami kebutuhan siswa selama konseling	11,6	2
	Akses	Guru BK mudah didekati dan mudah di kontak oleh siswa untuk memberikan layanan konseling	25	1

c. Instrumen Final CSQ-8

Data Diri Responden

Nama	Jenis Kelamin (P/L)	Usia	Kelas	Sekolah

Assalamualaikum, salam sejahtera

Saya Retno Ficky Amalia Mahasiswa Bimbingan dan Konseling Universitas Negeri Jakarta, saat ini saya sedang menyusun skripsi yang berjudul **Kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual**. Sesuai dengan judul di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan saudara terhadap layanan konseling individual yang diberikan oleh Guru BK. Jumlah angket yang digunakan untuk mengukur kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual dibagi menjadi dua.

Petujuk pengisisan angket:

1. Isi identitas diri pada kolom yang telah disediakan
2. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama sebelum mengisi
3. Jawab pertanyaan dengan memilih jawaban yang telah disediakan
   a. Untuk angket yang pertama, lingkari jawaban pada nomor yang telah disediakan.
   b. Untuk angket yang kedua, pada kolom yang tanda disediakan, dengan keterangan alternatif jawaban sebagai berikut:
   SM : Sangat Memuaskan
   M : Memuaskan
   TM : Tidak Memuaskan
   STM : Sangat Tidak Memuaskan

Tidak ada jawaban yang benar ataupun salah. Saya berharap saudara dapat memberikan jawaban **sejujur-jujurnya** sesuai dengan keadaan dan kondisi yang dialami atau dirasakan. Jawaban saudara bersifat pribadi dan tidak akan mempengaruhi nilai pelajaran. Data yang berikan akan dijamin kerahasiaannya dan digunakan hanya untuk keperluan penelitian saja.

Data yang saudara berikan akan sangat berarti bagi penelitian ini. Atas kesediaan waktu yang saudara diberikan serta kerjasamanya, saya ucapkan terimakasih.

ANGKET KEPUASAN SISWA TERHADAP LAYANAN KONSELING INDIVIDUAL (Bagian 1)

Lingkari jawaban pada nomor yang terdapat dalam kolom J

No	Pernyataan			
1	Bagaimana Anda menilai kualitas layanan konseling yang telah Anda terima?			
	1 Buruk	2 Sedang	3 Baik	4 Sangat Baik
2	Apakah Anda mendapatkan layanan konseling yang Anda inginkan?			
	1 Tentu Tidak	2 Tidak Terlalu	3 Secara Umum, Ya	4 Tentu Saja
3	Seberapa besar layanan konseling telah memenuhi kebutuhan Anda?			
	1 Tidak Memenuhi	2 Hanya Sedikit Memenuhi	3 Sebagian Besar Memenuhi	4 Hampir Semua Memenuhi
4	Jika ada teman yang membutuhkan bantuan serupa, apakah Anda a merekomendasikan layanan konseling kepadanya?			
	1 Tentu Tidak	2 Sepertinya Tidak	3 Sepertinya, Ya	4 Tentu Saja
5	Seberapa puaskah Anda terhadap jumlah pertemuan konseling yang Anda terima?			
	1 Sangat Tidak Puas	2 Tidak Puas	3 Cukup Puas	4 Sangat Puas
6	Apakah layanan konseling yang Anda terima sudah membantu Anda mengatasi masala secara lebih efektif?			
	1 Tidak, Masalah semakin memburuk	2 Tidak terlalu membantu	3 Ya, Membantu	4 Ya, Sangat Membantu
7	Secara umum, seberapa puaskah Anda terhadap layanan konseling yang Anda teri			
	1 Sangat Tidak Puas	2 Tidak Puas	3 Cukup Puas	4 Sangat Puas
8	Jika Anda membutuhkan bantuan lagi, akankah Anda akan menggunakan layanan konseling kembali?			
	1 Tentu Tidak	2 Sepertinya Tidak	3 Sepertinya,Ya	4 Tentu Saja

d. Instrumen Final SERVQUAL

ANGKET KEPUASAN SISWA TERHADAP LAYANAN KONSELING INDIVIDUAL (Bagian 2)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SM	M	TM	STM
1	Ketepatan cara-cara yang diberikan guru BK dalam menangani permasalahan siswa				
2	Tingkat fokus guru BK pada saat konseling				
3	Kerapihan berpakaian guru BK saat memberikan layanan konseling				
4	Kejelasan dan volume suara guru BK pada saat konseling				
5	Penerapan 5 S (Senyum,salam,sapa,sopan,dan santun) yang ditunjukan oleh guru BK				
6	Kemampuan guru BK dalam memahami perasaan siswa saat konseling				
7	Tata letak kursi dan meja untuk konseling				
8	Kesediaan guru BK meminta izin kepada siswa apabila tidak dapat memberikan layanan konseling				
9	Kesigapan guru BK dalam merespon dengan segera siswa yang ingin konseling				
10	Kemampuan guru BK dalam mengarahkan siswa membuat keputusan secara mandiri				
11	Kemampuan guru BK dalam memberikan motivasi kepada siswa				
12	Sikap guru BK -pyahigh òisdiakwãp				
13	Kemampuan guru BK dalam memberikan rasa aman dan nyaman kepada siswa saat konseling				
14	Ketepatan pemahaman guru BK terhadap permasalahan siswa saat konseling				

15	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan konseling				
16	Kesediaan guru BK dalam meminta izin kepada siswa jika konseling harus melibatkan pihak lain				
17	Kemampuan guru BK dalam menghargai siswa selama konseling				
18	Kesigapan guru BK menemukan inti dari permasalahan siswa				
19	Penampilan secara keseluruhan guru BK saat memberikan layanan konseling				
20	Kesediaan guru BK dalam mengutamakan kepentingan siswa dibandingkan kepentingan pribadinya				
21	Kerapihan peralatan atau barang-barang di ruangan BK				
22	Kemampuan guru BK dalam menumbuhkan rasa percaya siswa saat konseling				
23	Jaminan keamanan data dan informasi yang disampaikan siswa oleh guru BK				
24	Kesediaan guru BK dalam mendengarkan cerita atau permasalahan siswa				
25	Kemudahan siswa menemui guru BK untuk melaksanakan layanan konseling				

TERIMAKASIH YA J

PEDOMAN WAWANCARA FGD

Anggota **: -** WM (L), HA (L), AF (L), AZ (P), ALV (L),

Tanggal **:** 21 Juli 2016

Lokasi **:** SMP Negeri 7 jakarta

Tujuan **:** Untuk mengkaji secara lebih dalam pembahasan kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual.

Pertemuan ke- **:** 1

No	Pokok-PokokPertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana Anda menilai kualitas layanan konseling yang telah Anda terima?	
2.	Apakah Anda mendapatkan layanan konseling yang Anda inginkan?	
3.	Seberapa besar layanan konseling telah memenuhi kebutuhan Anda?	
4.	Jika ada teman yang membutuhkan bantuan serupa, apakah Anda akan merekomendasikan layanan konseling kepadanya?	
5.	Seberapa puaskah Anda terhadap jumlah pertemuan konseling yang A terima?	
6.	Apakah layanan konseling yang Anda terima sudah membantu Anda mengatasi masalah secara lebih efektif?	
7.	Secara umum, seberapa puaskah Anda terhadap layanan konseling ya Anda terima?	
8.	Jika Anda membutuhkan bantuan lagi, akankah Anda akan menggunak layanan konseling kembali?	

Kesimpulan:

Jakarta, Juli 2016

Pewawancara

HASIL KESELURUHAN DATA KEPUASAN SISWA TERHADAP LAYANAN KONSELING INDIVIDUAL

No	Nama	JK	Kelas	Usia	Sekolah	No. Butir Item								Total	Klasifikasi
						1	2	3	4	5	6	7	8		
1	CHY	L	8D	15	SMPN 7 Jakarta	2	3	2	2	3	3	3	2	20	RENDAH
2	EG	L	8D	15	SMPN 7 Jakarta	4	4	4	4	4	4	3	4	31	TINGGI
3	HA	L	8G	15	SMPN 7 Jakarta	4	4	4	4	4	4	4	4	32	TINGGI
4	RDW	L	8H	14	SMPN 7 Jakarta	4	3	4	3	3	4	3	4	28	SEDANG
5	ANN	P	8H	13	SMPN 7 Jakarta	3	3	3	4	3	3	4	3	26	SEDANG
6	ALV	L	8F	14	SMPN 7 Jakarta	4	4	4	3	4	4	3	4	30	TINGGI
7	WM	L	8F	13	SMPN 7 Jakarta	3	4	3	2	4	3	4	4	27	SEDANG
8	BL	L	8B	15	SMPN 7 Jakarta	4	3	4	3	2	3	4	2	25	SEDANG
9	MRII	L	8B	14	SMPN 7 Jakarta	2	3	3	3	3	3	3	3	23	SEDANG
10	KV	L	8B	14	SMPN 7 Jakarta	2	2	3	2	3	4	4	3	23	SEDANG
11	ANV	L	8A	14	SMPN 7 Jakarta	3	4	3	3	3	2	3	3	24	SEDANG
12	ASY	L	8A	14	SMPN 7 Jakarta	3	3	3	3	3	3	3	3	24	SEDANG
13	ALF	L	8B	14	SMPN 7 Jakarta	3	3	2	3	2	2	3	3	21	RENDAH
14	DF	L	8A	14	SMPN 7 Jakarta	3	4	4	3	3	3	3	4	27	SEDANG
15	DFI	P	8C	14	SMPN 7 Jakarta	3	3	3	2	3	3	3	2	22	RENDAH
16	CLS	P	8C	14	SMPN 7 Jakarta	4	4	3	3	3	3	4	3	27	SEDANG
17	GNG	L	8E	15	SMPN 7 Jakarta	3	3	3	3	3	2	3	3	23	SEDANG
18	FJ	P	8F	13	SMPN 7 Jakarta	3	3	3	4	4	3	3	4	27	SEDANG
19	ALA	P	8F	13	SMPN 7 Jakarta	3	3	3	3	3	3	3	3	24	SEDANG
20	ARY	L	8A	14	SMPN 7 Jakarta	3	4	4	3	3	4	4	4	29	TINGGI
21	FDL	L	8F	14	SMPN 7 Jakarta	3	3	3	4	3	3	3	4	26	SEDANG
22	FLC	P	8C	14	SMPN 7 Jakarta	4	3	3	4	3	4	3	4	28	SEDANG

Rata-Rata:	25.38
SD:	2.72

Klasifikasi	Rentang Skor
Tinggi	>28.1
Sedang	22.6-28.1
Rendah	<22.6

Klasifikasi	Jumlah Siswa	Perse
Tinggi	10	12.5
Sedang	59	73.7
Rendah	11	13.7

23	MRA	L	8H	13	SMPN 7 Jakarta	4	4	3	3	3	4	3	4	28	SEDANG
24	AZM	L	8G	13	SMPN 7 Jakarta	4	4	4	4	4	4	4	4	32	TINGGI
25	DF	P	8E	13	SMPN 7 Jakarta	4	3	3	3	4	4	4	4	29	TINGGI
26	DS	P	8H	14	SMPN 7 Jakarta	3	3	3	3	4	3	4	3	26	SEDANG
27	AVT	L	8B	14	SMPN 7 Jakarta	3	4	3	4	3	4	4	4	29	TINGGI
28	DFF	L	8B	14	SMPN 7 Jakarta	2	3	2	3	3	3	3	3	22	RENDAH
29	SLT	L	8B	14	SMPN 7 Jakarta	3	3	3	3	4	3	4	3	26	SEDANG
30	FDL	L	8B	14	SMPN 7 Jakarta	4	3	3	4	3	4	3	3	27	SEDANG
31	CCL	P	8C	14	SMPN 7 Jakarta	3	3	3	4	3	2	3	2	23	SEDANG
32	ANG	P	8C	14	SMPN 7 Jakarta	3	2	3	3	3	3	3	3	23	SEDANG
33	AZR	P	8G	13	SMPN 7 Jakarta	4	4	3	4	4	4	4	4	31	TINGGI
34	NDY	P	8G	14	SMPN 7 Jakarta	3	3	3	3	3	3	3	3	24	SEDANG
35	EX	P	8G	13	SMPN 7 Jakarta	3	3	3	3	4	4	3	3	26	SEDANG
36	RYH	L	8G	14	SMPN 7 Jakarta	2	3	4	4	3	3	3	4	26	SEDANG
37	AJN	P	8G	14	SMPN 7 Jakarta	3	3	2	3	3	2	3	2	21	RENDAH
38	RST	P	8H	14	SMPN 7 Jakarta	4	3	3	4	3	3	3	4	27	SEDANG
39	FAZ	P	8D	14	SMPN 97 Jakarta	3	3	3	3	3	3	3	3	24	SEDANG
40	SKH	P	8D	14	SMPN 97 Jakarta	3	3	3	4	3	3	3	3	25	SEDANG
41	SPA	P	8D	14	SMPN 97 Jakarta	3	4	3	3	3	3	3	4	26	SEDANG
42	SFB	P	8B	14	SMPN 97 Jakarta	3	3	3	3	3	3	3	3	24	SEDANG
43	FDB	P	8A	14	SMPN 97 Jakarta	3	3	2	3	3	3	3	3	23	SEDANG
44	AH	P	8E	13	SMPN 97 Jakarta	4	4	3	4	3	3	3	4	28	SEDANG
45	NA	L	8H	14	SMPN 97 Jakarta	2	3	3	3	3	3	3	3	23	SEDANG
46	AIL	L	8H	13	SMPN 97 Jakarta	3	3	4	3	4	4	3	3	27	SEDANG
47	RE	L	8E	14	SMPN 97 Jakarta	4	3	4	3	3	4	3	4	28	SEDANG
48	MAP	L	8C	14	SMPN 97 Jakarta	3	3	2	3	3	2	3	3	22	RENDAH
49	YS	P	8F	13	SMPN 97 Jakarta	3	3	2	3	3	3	3	3	23	SEDANG
50	CHF	P	8F	14	SMPN 97 Jakarta	2	2	3	4	3	3	3	2	22	RENDAH
51	AW	P	8F	14	SMPN 97 Jakarta	3	3	3	4	3	3	3	4	26	SEDANG
52	ZU	P	8B	13	SMPN 97 Jakarta	3	3	2	4	3	4	3	4	26	SEDANG

53	NH	P	8C	15	SMPN 97 Jakarta	3	3	2	4	3	4	3	4	26	SEDANG
54	AD	P	8E	14	SMPN 97 Jakarta	3	3	3	4	4	4	4	4	29	TINGGI
55	NR	L	8H	14	SMPN 97 Jakarta	4	4	4	3	4	4	4	3	30	TINGGI
56	PP	L	8A	13	SMPN 97 Jakarta	3	3	3	3	4	4	4	4	28	SEDANG
57	TTD	P	8A	14	SMPN 97 Jakarta	3	3	3	3	3	3	3	3	24	SEDANG
58	HHR	L	8B	14	SMPN 97 Jakarta	3	3	3	3	3	3	3	3	24	SEDANG
59	FRD	P	8A	14	SMPN 97 Jakarta	2	2	3	3	3	2	3	3	21	RENDAH
60	NRF	P	8A	15	SMPN 97 Jakarta	3	3	3	3	3	2	3	3	23	SEDANG
61	FAS	P	8C	14	SMPN 97 Jakarta	3	2	3	4	3	4	3	4	26	SEDANG
62	UYY	P	8E	13	SMPN 97 Jakarta	4	4	3	4	3	3	3	4	28	SEDANG
63	IS	P	8H	14	SMPN 97 Jakarta	3	2	3	4	4	3	3	4	26	SEDANG
64	TTF	P	8E	14	SMPN 97 Jakarta	3	2	2	4	3	4	3	4	25	SEDANG
65	TAS	L	8C	14	SMPN 97 Jakarta	3	2	3	3	3	3	3	3	23	SEDANG
66	ZA	P	8H	14	SMPN 97 Jakarta	3	4	3	4	3	3	3	3	26	SEDANG
67	CTR	P	8C	14	SMPN 97 Jakarta	2	4	4	4	3	3	3	4	27	SEDANG
68	MD	L	8A	14	SMPN 97 Jakarta	3	4	3	3	3	3	3	3	25	SEDANG
69	AL	P	8E	14	SMPN 97 Jakarta	3	4	3	3	3	3	3	3	25	SEDANG
70	AN	L	8D	14	SMPN 97 Jakarta	3	3	3	4	4	3	4	3	27	SEDANG
71	AR	L	8F	14	SMPN 97 Jakarta	3	2	3	3	3	3	3	3	23	SEDANG
72	ERL	L	8E	14	SMPN 97 Jakarta	2	2	2	3	1	2	4	4	20	RENDAH
73	AML	P	8H	13	SMPN 97 Jakarta	4	3	3	4	3	3	3	3	26	SEDANG
74	NA	L	8C	14	SMPN 97 Jakarta	2	2	2	3	3	3	3	3	21	RENDAH
75	MA	L	8G	14	SMPN 97 Jakarta	3	2	3	4	2	3	3	3	23	SEDANG
76	ZUL	L	8A	14	SMPN 97 Jakarta	4	4	4	3	3	3	3	3	27	SEDANG
77	JSR	L	8G	14	SMPN 97 Jakarta	3	2	2	3	4	1	4	4	23	SEDANG
78	RAE	L	8G	14	SMPN 97 Jakarta	2	2	3	4	2	3	2	1	19	RENDAH
79	SEL	P	8A	13	SMPN 97 Jakarta	3	3	3	4	3	3	3	3	25	SEDANG
80	BLY	L	8B	14	SMPN 97 Jakarta	4	4	3	3	3	3	4	3	27	SEDANG
Total														2031	
RataRata														25.39	

SD	2.844

HASIL PENGOLAHAN DATA SERVQUAL

No	Nama	JK	Kelas	Usia	Sekolah	Klasifikasi
1	CHY	L	8D	15	SMPN 7 Jakarta	RENDAH
2	EG	L	8D	15	SMPN 7 Jakarta	TINGGI
3	HA	L	8G	15	SMPN 7 Jakarta	TINGGI
4	RDW	L	8H	14	SMPN 7 Jakarta	SEDANG
5	ANN	P	8H	13	SMPN 7 Jakarta	SEDANG
6	ALV	L	8F	14	SMPN 7 Jakarta	SEDANG
7	WM	L	8F	13	SMPN 7 Jakarta	TINGGI
8	BL	L	8B	15	SMPN 7 Jakarta	SEDANG
9	MRII	L	8B	14	SMPN 7 Jakarta	SEDANG
10	KV	L	8B	14	SMPN 7 Jakarta	SEDANG
11	ANV	L	8A	14	SMPN 7 Jakarta	SEDANG
12	ASY	L	8A	14	SMPN 7 Jakarta	SEDANG
13	ALF	L	8B	14	SMPN 7 Jakarta	RENDAH
14	DF	L	8A	14	SMPN 7 Jakarta	SEDANG
15	DFI	P	8C	14	SMPN 7 Jakarta	SEDANG
16	CLS	P	8C	14	SMPN 7 Jakarta	SEDANG
17	GNG	L	8E	15	SMPN 7 Jakarta	SEDANG
18	FJ	P	8F	13	SMPN 7 Jakarta	RENDAH
19	ALA	P	8F	13	SMPN 7 Jakarta	RENDAH
20	ARY	L	8A	14	SMPN 7 Jakarta	SEDANG
21	FDL	L	8F	14	SMPN 7 Jakarta	SEDANG
22	FLC	P	8C	14	SMPN 7 Jakarta	SEDANG
23	MRA	L	8H	13	SMPN 7 Jakarta	TINGGI
24	AZM	L	8G	13	SMPN 7 Jakarta	TINGGI
25	DF	P	8E	13	SMPN 7 Jakarta	SEDANG
26	DS	P	8H	14	SMPN 7 Jakarta	SEDANG
27	AVT	L	8B	14	SMPN 7 Jakarta	SEDANG
28	DFF	L	8B	14	SMPN 7 Jakarta	RENDAH
29	SLT	L	8B	14	SMPN 7 Jakarta	SEDANG
30	FDL	L	8B	14	SMPN 7 Jakarta	SEDANG
31	CCL	P	8C	14	SMPN 7 Jakarta	SEDANG
32	ANG	P	8C	14	SMPN 7 Jakarta	SEDANG
33	AZR	P	8G	13	SMPN 7 Jakarta	TINGGI
34	NDY	P	8G	14	SMPN 7 Jakarta	TINGGI
35	EX	P	8G	13	SMPN 7 Jakarta	SEDANG
36	RYH	L	8G	14	SMPN 7 Jakarta	SEDANG
37	AJN	P	8G	14	SMPN 7 Jakarta	RENDAH
38	RST	P	8H	14	SMPN 7 Jakarta	RENDAH

39	FAZ	P	8D	14	SMPN 97 Jakarta	SEDANG
40	SKH	P	8D	14	SMPN 97 Jakarta	SEDANG
41	SPA	P	8D	14	SMPN 97 Jakarta	TINGGI
42	SFB	P	8B	14	SMPN 97 Jakarta	SEDANG
43	FDB	P	8A	14	SMPN 97 Jakarta	RENDAH
44	AH	P	8E	13	SMPN 97 Jakarta	SEDANG
45	NA	L	8H	14	SMPN 97 Jakarta	SEDANG
46	AIL	L	8H	13	SMPN 97 Jakarta	SEDANG
47	RE	L	8E	14	SMPN 97 Jakarta	SEDANG
48	MAP	L	8C	14	SMPN 97 Jakarta	RENDAH
49	YS	P	8F	13	SMPN 97 Jakarta	SEDANG
50	CHF	P	8F	14	SMPN 97 Jakarta	SEDANG
51	AW	P	8F	14	SMPN 97 Jakarta	SEDANG
52	ZU	P	8B	13	SMPN 97 Jakarta	SEDANG
53	NH	P	8C	15	SMPN 97 Jakarta	RENDAH
54	AD	P	8E	14	SMPN 97 Jakarta	SEDANG
55	NR	L	8H	14	SMPN 97 Jakarta	TINGGI
56	PP	L	8A	13	SMPN 97 Jakarta	TINGGI
57	TTD	P	8A	14	SMPN 97 Jakarta	TINGGI
58	HHR	L	8B	14	SMPN 97 Jakarta	SEDANG
59	FRD	P	8A	14	SMPN 97 Jakarta	RENDAH
60	NRF	P	8A	15	SMPN 97 Jakarta	SEDANG
61	FAS	P	8C	14	SMPN 97 Jakarta	SEDANG
62	UYY	P	8E	13	SMPN 97 Jakarta	SEDANG
63	IS	P	8H	14	SMPN 97 Jakarta	SEDANG
64	TTF	P	8E	14	SMPN 97 Jakarta	SEDANG
65	TAS	L	8C	14	SMPN 97 Jakarta	RENDAH
66	ZA	P	8H	14	SMPN 97 Jakarta	SEDANG
67	CTR	P	8C	14	SMPN 97 Jakarta	RENDAH
68	MD	L	8A	14	SMPN 97 Jakarta	SEDANG
69	AL	P	8E	14	SMPN 97 Jakarta	SEDANG
70	AN	L	8D	14	SMPN 97 Jakarta	SEDANG
71	AR	L	8F	14	SMPN 97 Jakarta	SEDANG
72	ERL	L	8E	14	SMPN 97 Jakarta	SEDANG
73	AML	P	8H	13	SMPN 97 Jakarta	SEDANG
74	NA	L	8C	14	SMPN 97 Jakarta	SEDANG
75	MA	L	8G	14	SMPN 97 Jakarta	SEDANG
76	ZUL	L	8A	14	SMPN 97 Jakarta	SEDANG
77	JSR	L	8G	14	SMPN 97 Jakarta	SEDANG
78	RAE	L	8G	14	SMPN 97 Jakarta	SEDANG
79	SEL	P	8A	13	SMPN 97 Jakarta	SEDANG

PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
DINAS PENDIDIKAN
SEKOLAH MENENGAH PERTAMA (SMP) NEGERI 7 JAKARTA
Jalan Balai Rakyat, Kel. Utan Kayu Utara, Kec. Matraman, Jakarta Timur
Telepon : 021 – 85904824 / 8583817, Kode Pos : 13120
Website : http://www.smpn7jakarta.sch.id , E-mail : info@smpn7jakarta.sch.id

SURAT KETERANGAN
Nomor : 207/1.851.522

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala SMP Negeri 7 Jakarta menerangkan bahwa :

Nama	:	**RETNO FICKY AMALIA**
Program Studi	:	Bimbingan dan Konscling
No. Reg.	:	1715110392
Fakultas	:	Ilmu Pendidikan

Benar yang bersangkutan telah melaksanakan Riset / Penelitian terhitung mulai bulan Juni – Juli 2016 yang berjudul ***"Design Research : Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Konseling Individual (Survei Pada Siswa Kelas VIII di SMP Negeri Se-Kecamatan Matraman, Jakarta Timur "***. Surat ini diberikan sebagai syarat untuk mendapatkan kompetensi yang harus dimiliki sebagai Sarjana di Universitas Negeri Jakarta.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 21 Juli 2016
Kepala Sekolah

Drs. Angus Kurnia, M.Pd.
NIP. 19610315198203 1007

PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
DINAS PENDIDIKAN
SEKOLAH MENENGAH PERTAMA (SMP) NEGERI 97 JAKARTA
Jalan Galur Sari Raya Utan Kayu Selatan. Matraman Telp. 8192019
Kota Administrasi Jakarta Timur

SURAT KETERANGAN

Nomor : 229/-1.851.55/2016

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 97 Jakarta menerangkan bahwa :

Nama	: **RETNO FICKY AMALIA**
Nomor Registrasi	: 1715110392
Program Studi	: Bimbingan dan Konseling
Fakultas	: Ilmu Pendidikan Universitas negeri Jakarta
Jenjang	: (S1) Strata Satu

Nama tersebut di atas telah melaksanakan penelitian di instansi kami, guna penyusunan Skripsi yang merupakan syarat menyelesaikan studi di Universitas Negeri Jakarta dengan judul **" Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Individual (Survey pada siswa Kelas VIII di SMP Negeri se-Kecamatan Matraman Jakarta Timur)"** Penelitian telah dilaksanakan pada bulan Juni s.d Juli 2016

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 22 Juli 2016
Kepala SMP Negeri 97 Jakarta

SMPN 97

Drs. R. TRIYONO BHAKTI
NIP.195701121980031006

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

SARAN/KOMENTAR HASIL UJIAN/SIDANG SKRIPSI/KARYA INOVATIF

Nama Mahasiswa : Retno Fitriy

Nomor Registrasi : .....

Jurusan / Program Studi : .....

No	SARAN / KOMENTAR
1.	Pertajam Pembahasan problem
2	Perbaiki tata tulis → penulisan partisipatif aktif

acc

Jakarta, ...20.....
Penguji,

.....
NIP.

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

SARAN/KOMENTAR HASIL UJIAN/SIDANG SKRIPSI/KARYA INOVATIF

Nama Mahasiswa : RETNO FICKY AMALIA
Nomor Registrasi : 1715110392
Jurusan / Program Studi : BK.

No	SARAN / KOMENTAR
1.	Perbaikei tata tulis, pengetikan dan penguti pan
2	Perhatikan konsistensi penggunaan istilah penulisan
3	Perbaiki saran ≡ yg mengacu pd. operasional dan konkrit.

ACC 05-08-2016

Jakarta, 02-08-2016
Penguji,

DEWI IUSTITIA
NIP. 19720325 200112 2003