

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
PADA PRAKTEK SPESIALIS KEBIDANAN DAN KANDUNGAN
dr. PETRUS JUNTU, Sp.OG**

SKRIPSI

OLEH :

**NURSIAH
NIM. 151310623**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK
2019**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
PADA PRAKTEK SPESIALIS KEBIDANAN DAN KANDUNGAN
dr. PETRUS JUNTU, Sp. OG**

Tanggung Jawab Yuridis Kepada :

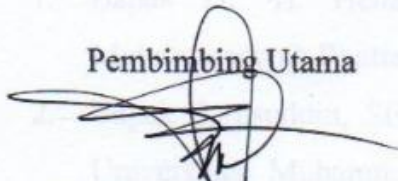
**NURSI AH
NIM. 151310623**

Program Studi Manajemen

**Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus Dalam Ujian
Skripsi/Komprehensif
Pada Tanggal : 12 September 2019**

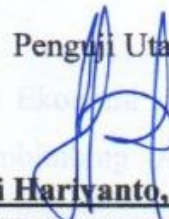
Majelis Penguji :

Pembimbing Utama



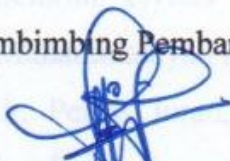
**Samsuddin SE, M.Si
NIDN. 1113117701**

Penguji Utama



**Dedi Hariyanto, SE, MM
NIDN. 1113117702**

Pembimbing Pembantu



**Sumiyati, SE, MM
NIDN. 1125117801**

Penguji Pembantu



**Neni Triana M., SE, M.Si
NIDN. 1103028901**

Pontianak, 12 September 2019

Disahkan Oleh :

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK**

DEKAN



**Samsuddin, SE, M.Si
NIDN. 1113117701**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah subhanahu wa ta'la yang telah melimpahkan kasih dan sayang-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan PadaPraktekSpesialis Kebidanan dan Kandungan dr. Petrus Juntu, Sp.OG”.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, saran dan masukan yang berharga sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Helman Fachri, SE, MM, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak.
2. Bapak Samsuddin, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak, Dosen Pembimbing Akademik, sekaligus Dosen Pembimbing Utama.
3. Ibu Sumiyati, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing Kedua.
4. Seluruh civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
5. dr. Petrus Juntu, Sp.OG, selaku pemilik praktek spesialis kebidanan dan kandungan beserta petugas yang telah bersedia memberikan izin, memberikan data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
6. Kedua orangtua dan saudara-saudara yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan pendidikan.
7. Sahabat-sahabat dan teman-teman, khususnya Program Studi Manajemen Angkatan 2015 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Demikian skripsi ini saya buat dengan segala kelebihan dan kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi

pembaca, khususnya bagi Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Pontianak, Juli 2019

Penulis



Nursiah

NIM. 151310623

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pada PraktekSpesialis Kebidanan dan Kandungan dr. Petrus Juntu, Sp.OG. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini seluruh masyarakat yang pernah menggunakan layanan konsultasi kandungan pada Praktek dr. Petrus Juntu, Sp.OG, dengan sampel sebanyak 100 orang. Analisis data menggunakan analisis SERVQUAL.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Skor SERVQUAL sebesar 0,05 menunjukkan nilai positif, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan konsultasi kandungan pada Praktek dr. Petrus Juntu Sp.OG adalah baik dan memuaskan. Skor SERVQUAL atribut dimensi produk-produk fisik (*tangibles*) sebesar 0,01, atribut dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 0,02, atribut dimensi empati (*empathy*) sebesar 0,05, atribut dimensi keandalan (*reliability*)sebesar 0,07, dan atribut dimensi daya tanggap (*responsiveness*)sebesar 0,09.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Analisis SERVQUAL

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Permasalahan	10
C. Pembatasan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Manfaat Penelitian	10
F. Kerangka Pemikiran	11
G. Metode Penelitian.....	13
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Jasa	20
B. Karakteristik Jasa.....	21
C. Klasifikasi Jasa	22
D. Pengertian Kualitas Jasa	24
E. Dimensi Kualitas Jasa.....	24
F. Kriteria Kualitas Jasa.....	25
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
A. Profil Singkat Praktek dr. Petrus Juntu, Sp. OG.....	27
B. Visi dan Misi	27
C. Struktur Organisasi	28
D. Aspek Pemasaran.....	28
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Karakteristik Responden	31
B. Uji Instrumen.....	34

C. Analisis Kesenjangan (Gap) Antara Persepsi dan Harapan Pasien Layanan Konsultasi Kandungan Pada Praktekdr. Petrus Juntu, Sp.OG	38
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	46
B. Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	48

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Dokter Spesialis Kebidanan dan Kandungan	2
Tabel 1.2	Jenis dan Tarif Layanan.....	4
Tabel 1.3	Jumlah Pendapatan	6
Tabel 1.4	Jumlah Pemeriksaan	7
Tabel 1.5	Keluhan PasienKonsultasi Kandungan.....	9
Tabel 1.6	Pernyataan Responden.....	17
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	31
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	32
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	32
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	33
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	34
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi	34
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Harapan	35
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi	37
Tabel 4.9	Hasi Uji Reliabilitas Variabel Harapan	38
Tabel 4.10	Penilaian Responden Terhadap Atribut Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	39
Tabel 4.11	Penilaian Responden Terhadap Atribut Dimensi Daya Tanggap(<i>Responsiveness</i>).....	40
Tabel 4.12	Penilaian Responden Terhadap Atribut Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	41
Tabel 4.13	Penilaian Responden Terhadap Atribut Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	42
Tabel 4.14	Penilaian Responden Terhadap Atribut Produk-Produk Fisik(<i>Tangibles</i>).....	43
Tabel 4.15	Tabulasi Skor SERVQUAL	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	13
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	49
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden	53
Lampiran 3 Tabulasi Mengenai Persepsi	57
Lampiran 4 Tabulasi Mengenai Harapan.....	61
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi	65
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Variabel Harapan.....	68
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi	71
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harapan	72
Lampiran 8 Hasil Uji Normalitas.....	73

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta meningkatnya pendapatan, telah membuka cakrawala pemikiran dan kesadaran masyarakat akan pentingnya hidup sehat. Dewasa ini, kesehatan dipandang sebagai salah satu indikator penting dari tingkat kesejahteraan dan kualitas hidup seseorang.

Hidup sehat dan sejahtera adalah kehendak semua pihak, tidak hanya individu, tetapi juga keluarga, kelompok, bahkan masyarakat. Kesehatan adalah aset sekaligus sumber daya untuk menciptakan stabilitas ekonomi dan sosial. Kesehatan yang berkualitas mampu meningkatkan usia harapan hidup, menurunkan angka kematian, serta meningkatkan produktivitas.

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang kesehatan, peran tenaga kesehatan seperti dokter spesialis sangat dibutuhkan. Terdapat beberapa jenis dokter spesialis, seperti dokter spesialis anak, dokter spesialis bedah, dokter spesialis kebidanan dan kandungan, dokter spesialis penyakit dalam, dokter spesialis jantung, dan dokter spesialis saraf.

Dokter spesialis kebidanan dan kandungan adalah dokter spesialis yang mempunyai kompetensi untuk memberikan pelayanan berkenaan dengan perencanaan kehamilan, persalinan, penyembuhan penyakit reproduksi wanita, payudara, menopause, menjalankan operasi pada organ panggul, dan kanker serviks.

Pemeriksaan kehamilan merupakan salah satu hal yang penting menuju kehamilan yang sehat. Pemeriksaan kehamilan merupakan hal yang wajib dilakukan oleh ibu hamil. Pentingnya pemeriksaan kehamilan yang paling utama adalah untuk mengetahui apakah ada sesuatu yang salah dengan perkembangan janin, deteksi dini akan menjadi salah satu pencegahan yang patut dilakukan oleh seorang ibu.

Di Kota Pontianak terdapat beberapa dokter spesialis kebidanan dan kandungan, sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.1
Dinas Kesehatan Kota Pontianak
Dokter Spesialis Kebidanan dan Kandungan
Tahun 2018

No.	Nama	Tempat Praktek	Alamat
1	A. Barry Barasila, Sp.OG	RSIA Anugerah Bunda Khatulistiwa	Jl. A. Yani
2	Djoko Tuban Basuki, Sp.OG	RSIA Anugerah Bunda Khatulistiwa	Jl. A. Yani
3	Badarul B. Muchtar, Sp.OG	RSIA Anugerah Bunda Khatulistiwa	Jl. A. Yani
4	Saukani Halim, Sp.OG	RSIA Anugerah Bunda Khatulistiwa	Jl. A. Yani
		RS Promedika	Jl. G.S. Lelanang
5	Khaidir Anwar, Sp.OG	RSUD Soedarso	Jl. Soedarso
		Apotek Mer-Tim	Jl. Cokroaminoto No. 28
6	M. Taufik, Sp.OG	RSB Jeumpa	Jl. Sultan Abdurahman No. 54
		Klinik Pesona Bunda	Jl. Sei Landak Tanjung Hulu
		Apotek Siantan Jaya	Jl. Khatulistiwa No. 52
7	Pinda Hutajulu, Sp.OG	RSUD Soedarso	Jl. Soedarso
		RS Kharitas Bakti	Jl. Siam No. 153
		RSB Nabasa	Jl. Sei Raya Dalam No. 65
8	Petrus Juntu, Sp.OG	RS ST Antonius	Jl. K.H. Wahid Hasyim No. 249
		Apotek Cipta	Jl. Tanjungpura No. 237
		Praktek Sendiri	Jl. M. Sohor No. 4
9	Syahnural, Sp.OG	RSUD Soedarso	Jl. Soedarso
		RSIA Anugerah Bunda Khatulistiwa	Jl. A. Yani

**Tabel 1.1
(Lanjutan)**

No	Nama	Tempat Praktek	Alamat
10	Heryani Wijyantie, Sp.OG	Klinik Amanda	Jl. Merdeka No. 593
		RSUD Jeumpa	Jl. Sultan Abdurahman No. 54
		RS Bhayangkara	Jl. K.S. Tubun
11	Tri Wahyudi, Sp.OG	RSUD Soedarso	Jl. Soedarso
		RS Bhayangkara	Jl. K.S. Tubun
		RSIA Anugerah Bunda Khatulistiwa	Jl. A. Yani
12	Gde Ananta Karna, Sp.OG	RS Mitra Medika	Jl. Sultan Abdurahman No. 25
		RS Kharitas Bakti	Jl. Siam No. 153
		RSIA Anugerah Bunda Khatulistiwa	Jl. A. Yani
13	Marsellinus Kowira, Sp.OG	RS Kharitas Bakti	Jl. Siam No. 153
14	Lucky Sutanto, Sp.OG	RS Promedika	Jl. G.S. Lelanang Blok E-A
15	Sudiyanto, Sp.OG	Apotek Kimia Farma	Jl. Tanjung Pura No. 419
16	Vidia Sari, Sp.OG	Klinik Amanda	Jl. Merdeka No. 593
17	Liau Sangkono, Sp.OG	RSB Jeumpa	Jl. Sultan Abdurahman No. 54
18	Neny Dwi Anggreini, Sp.OG	Klinik Amanda	Jl. Merdeka Barat No. 593
19	Made Arsana, Sp.OG	RS Yarsi	Jl. Tanjung Raya 2
20	Manuel Hutapea, Sp.OG	RSUD Soedarso	Jl. Soedarso
21	Eddy Sutrisno, Sp.OG	RSIA Anugerah Bunda Khatulistiwa	Jl. A. Yani
22	Yustinus Charles, Sp.OG	RS Mitra Medika	Jl. Sultan Abdurahman No. 25
23	Eisen Howel Sitanggang, Sp.OG	RS Untan	Jl. Prof. Dr. Hadari Nawawi
24	Rina Nulianti, Sp.OG	Klinik Amanda Pontianak	Jl. A. Yani
25	Susi Herawati, Sp.OG	RS Mitra Medika	Jl. Sultan Abdurahman No. 25

Sumber: Dinas Kesehatan Kota Pontianak, 2018

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa di Kota Pontianak terdapat 25 dokter spesialis kebidanan dan kandungan yang praktek di rumah sakit, klinik atau membuka praktek sendiri.

dr. Petrus Juntu, Sp.OG merupakan salah satu dokter spesialis kebidanan dan kandungan di Kota Pontianak. dr. Petrus Juntu, Sp.OG merupakan dokter di RS ST Antonius, berpraktek di Apotek Cipta Jl. Tanjung Pura No. 237, dan

membuka praktek sendiri di Jl. M. Sohor No. 4 Pontianak sejak tanggal 10 Juni 2013. Jenis dan tarif layanan pada Praktek dr. Petrus Juntu, Sp.OG dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.2
Praktek dr. Petrus Juntu, Sp.OG
Jenis dan Tarif Layanan
Tahun 2015-2017

No.	Jenis Layanan	Tarif (Rp)		
		2015	2016	2017
1	Program Hamil	70.000	70.000	80.000
2	Konsultasi Kandungan	70.000	75.000	80.000
3	Konsultasi Gangguan Menstruasi	70.000	75.000	85.000
4	Konsultasi Menopause	70.000	75.000	80.000
5	Pemeriksaan Penyakit Kandungan			
	a. Bartolinitas	80.000	90.000	100.000
	b. Vaginitas	80.000	90.000	100.000
	c. Vulvovaginitis	80.000	90.000	100.000
	d. Hipermenore	80.000	90.000	100.000
	e. Corvicetas	80.000	90.000	100.000
	f. Kanker Serviks	80.000	90.000	100.000
	g. Kista	80.000	90.000	100.000
6	Program KB			
	a. Suntik	40.000	50.000	55.000
	b. Alat Kontrasepsi Dalam Rahim (AKDR)	150.000	160.000	175.000
	c. Implan	200.000	250.000	250.000

Sumber: Praktek dr. Petrus Juntu, Sp.OG, 2018

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa untuk tarif layanan konsultasi kandungan, konsultasi gangguan menstruasi, konsultasi menopause, pemeriksaan penyakit kandungan, program KB jenis suntik dan AKDR mengalami kenaikan dalam 3 (tiga) tahun terakhir. Untuk layanan program hamil, tarif pada Tahun 2016 sama dengan Tahun 2015, sedangkan tarif Tahun 2017 mengalami kenaikan sebesar 14,29% dari Tahun 2016. Untuk layanan konsultasi kandungan dan

konsultasi menopause, tarif pada Tahun 2016 mengalami kenaikan sebesar 7,14% dari Tahun 2015, dan tarif pada Tahun 2017 mengalami kenaikan sebesar 6,67% dari Tahun 2016. Untuk layanan konsultasi gangguan menstruasi, tarif pada Tahun 2016 mengalami kenaikan sebesar 7,14% dari Tahun 2015, dan tarif pada Tahun 2017 mengalami kenaikan sebesar 13,33% dari Tahun 2016. Untuk layanan pemeriksaan penyakit kandungan, tarif pada Tahun 2016 mengalami kenaikan sebesar 12,50% dari Tahun 2015, dan Tahun 2017 mengalami kenaikan sebesar 11,11% dari Tahun 2016. Untuk layanan program KB jenis suntik, tarif pada Tahun 2016 mengalami kenaikan sebesar 25,00% dari Tahun 2015, sedangkan tarif pada Tahun 2017 mengalami kenaikan sebesar 10,00% dari Tahun 2016. Untuk layanan pemasangan Alat Kontrasepsi Dalam Rahim (AKDR), tarif pada Tahun 2016 mengalami kenaikan sebesar 6,67% dari Tahun 2015, dan tarif pada Tahun 2017 mengalami kenaikan sebesar 9,38% dari Tahun 2016. Untuk layanan program KB jenis implan, tarif pada Tahun 2016 mengalami kenaikan sebesar 25,00% dari Tahun 2015, sedangkan tarif pada Tahun 2017 tidak mengalami kenaikan dari Tahun 2016. Tarif untuk tiap-tiap layanan bisa berubah sewaktu-waktu. Layanan yang ditawarkan tempat praktek dr. Petrus Juntu, Sp.OG hanya menawarkan jasa konsultasi atau pemeriksaan saja.

Jumlah pendapatan dr. Petrus Juntu, Sp.OG pada Tahun 2015 sampai dengan 2017 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.3
Praktek dr. Petrus Juntu, Sp.OG
Jumlah Pendapatan
Tahun 2015-2017

No.	Jenis Layanan	Jumlah Pendapatan (Rp)		
		2015	2016	2017
1	Program Hamil	35.000.000,00	37.940.000,00	39.200.000,00
2	Konsultasi Kandungan	42.000.000,00	33.750.000,00	49.920.000,00
3	Konsultasi Gangguan Menstruasi	37.940.000,00	42.750.000,00	49.300.000,00
4	Konsultasi Menopause	30.100.000,00	32.625.000,00	35.360.000,00
5	Pemeriksaan Penyakit Kandungan	34.000.000,00	39.600.000,00	46.500.000,00
6	Program KB	33.500.000,00	35.000.000,00	40.000.000,00

Sumber: Praktek dr. Petrus Juntu, Sp.OG, 2018

Tabel 1.3 menunjukkan bahwa untuk layanan program hamil, pendapatan Tahun 2016 meningkat sebesar 8,40% dari Tahun 2015, dan pendapatan Tahun 2017 meningkat sebesar 3,32% dari Tahun 2016. Untuk layanan konsultasi kandungan, pendapatan Tahun 2016 mengalami penurunan sebesar 19,64% dari Tahun 2015, dan pendapatan pada Tahun 2017 meningkat sebesar 47,91% dari Tahun 2016. Untuk layanan konsultasi gangguan menstruasi, pendapatan Tahun 2016 meningkat sebesar 12,68% dari Tahun 2015, dan pendapatan Tahun 2017 meningkat sebesar 15,32% dari Tahun 2016. Untuk layanan konsultasi menopause, pendapatan Tahun 2016 meningkat sebesar 8,39% dari Tahun 2015, dan pendapatan Tahun 2017 meningkat sebesar 8,38% dari Tahun 2016. Untuk layanan pemeriksaan penyakit kandungan, pendapatan Tahun 2016 meningkat sebesar 16,47% dari tahun 2015, dan pendapatan pada Tahun 2017 meningkat sebesar 17,42% dari Tahun 2016. Untuk layanan program KB, pendapatan pada Tahun 2016 meningkat sebesar 4,48% dari

Tahun 2015, dan pendapatan pada Tahun 2017 meningkat sebesar 14,29% dari Tahun 2016.

Jumlah pemeriksaan pada Praktek dr. Petrus Juntu, Sp.OG Tahun 2015 sampai dengan 2017 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.4
Praktek dr. Petrus Juntu, Sp.OG
Jumlah Pemeriksaan
Tahun 2015-2017

No.	Jenis Layanan	Jumlah Pemeriksaan		
		2015	2016	2017
1	Program Hamil	500	542	490
2	Konsultasi Kandungan	600	450	625
3	Konsultasi Gangguan Menstruasi	542	570	580
4	Konsultasi Menopause	430	435	442
5	Pemeriksaan Penyakit Kandungan	425	440	465
6	Program KB	410	426	470

Sumber: Praktek dr. Petrus Juntu, Sp.OG, 2018

Tabel 1.4 menunjukkan bahwa jumlah pemeriksaan layanan program hamil pada Tahun 2016 mengalami kenaikan sebesar 8,40% dari Tahun 2015, dan pada Tahun 2017 mengalami penurunan sebesar 9,59% dari Tahun 2016. Jumlah pemeriksaan layanan konsultasi kandungan pada Tahun 2016 mengalami penurunan sebesar 25,00% dari Tahun 2015, dan jumlah pemeriksaan pada Tahun 2017 mengalami kenaikan sebesar 38,88% dari Tahun 2016. Jumlah pemeriksaan layanan konsultasi gangguan menstruasi pada Tahun 2016 mengalami kenaikan sebesar 5,17% dari Tahun 2015, dan jumlah pemeriksaan pada Tahun 2017 mengalami kenaikan sebesar 1,75% dari Tahun 2016. Jumlah pemeriksaan layanan konsultasi menopause pada Tahun 2016 mengalami kenaikan sebesar 1,16% dari Tahun 2015, dan jumlah

pemeriksaan pada Tahun 2017 mengalami kenaikan sebesar 1,61% dari Tahun 2016. Jumlah pemeriksaan layanan pemeriksaan penyakit kandungan pada Tahun 2016 mengalami kenaikan sebesar 3,53% dari Tahun 2015, dan jumlah pemeriksaan pada Tahun 2017 mengalami kenaikan sebesar 5,68% dari Tahun 2016. Jumlah pemeriksaan layanan Program KB pada Tahun 2016 mengalami kenaikan sebesar 3,90% dari Tahun 2015, dan jumlah pemeriksaan pada Tahun 2017 mengalami kenaikan sebesar 10,33% dari Tahun 2016.

Dari beberapa layanan yang ditawarkan pada Praktek dr. Petrus Juntu, Sp.OG, penulis tertarik untuk meneliti tentang layanan konsultasi kandungan. Berdasarkan data yang ditampilkan pada Tabel 1.3 terlihat bahwa terjadi penurunan dan kenaikan jumlah pendapatan yang signifikan dalam 3 (tiga) tahun terakhir. Demikian juga halnya dengan jumlah pemeriksaan (Tabel 1.4).

Proses pelayanan pasien pada Praktek dr. Petrus Juntu, Sp.OG adalah sebagai berikut:

1. Pasien datang langsung melakukan pendaftaran kepada petugas administrasi untuk mendapatkan nomor antrian.
2. Petugas administrasi mengarahkan pasien ke ruangan dokter untuk melakukan konsultasi.
3. Setelah melakukan konsultasi, pasien diberikan resep obat oleh dokter.
4. Pasien disarankan untuk membeli obat di Apotek sebelah tempat praktek.

Fasilitas yang tersedia di tempat Praktek dr. Petrus Juntu, Sp.OG adalah sebagai berikut:

1. Televisi di ruang tunggu.
2. Ruang tunggu dan ruang konsultasi dilengkapi dengan kursi tunggu dan pendingin ruangan (AC).

Dalam memberikan pelayanan kepada pasien, dokter dan petugas harus memberikan pelayanan yang maksimal seperti pelayanan yang cepat, dokter yang profesional dan lingkungan yang bersih. Namun masih ada pasien dr. Petrus Juntu, Sp.OG yang mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan seperti yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.5
Praktek dr. Petrus Juntu, Sp.OG
Keluhan Pasien Konsultasi Kandungan
Tahun 2015-2017

No.	Jenis Keluhan	Jumlah Keluhan
1	Dokter datang tidak tepat waktu	10
2	Petugas administrasi tidak ramah	8
3	Ruang praktek yang sempit	5

Sumber: Praktek dr. Petrus Juntu, Sp.OG, 2018

Keluhan yang dicantumkan pada tabel di atas didapatkan penulis melalui wawancara kepada pasien yang menggunakan layanan pada Praktek dr. Petrus Juntu, Sp.OG.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Praktek Spesialis Kebidanan dan Kandungan dr. Petrus Juntu, Sp.OG”.

B. Permasalahan

Berdasarkan paparan pada latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kualitas pelayanan pada Praktek Spesialis Kebidanan dan Kandungan dr. Petrus Juntu, Sp.OG?”.

C. Pembatasan Masalah

Agar pembahasan dalam penelitian ini lebih terarah, maka penulis membatasi permasalahan pada kualitas pelayanan yang di ukur dengan dimensi kualitas pelayanan yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan produk-produk fisik (*tangibles*).

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Praktek Spesialis Kebidanan dan Kandungan dr. Petrus Juntu, Sp.OG.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan kesempatan bagi penulis untuk menerapkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah serta dapat melatih diri dalam mengungkapkan masalah secara ilmiah berdasarkan disiplin ilmu yang diperoleh.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi dr. Petrus Juntu, Sp.OG untuk meningkatkan pelayanan bagi pasien yang menggunakan layanan spesialis kebidanan dan kandungan pada Praktek dr. Petrus Juntu, Sp.OG.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai tambahan referensi atau acuan bagi pihak lain yang akan meneliti masalah ini pada masa yang akan datang.

F. Kerangka Pemikiran

Menurut Tjiptono (2014:26): “Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangable* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

Parasuraman (2002) dalam Sangadji dan Sopiah (2013:100) mengemukakan lima dimensi kualitas jasa, yaitu:

1. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, dan tanpa melakukan kesalahan.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.
3. Jaminan (*assurance*), meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan membuat mereka merasa terbebas dari bahaya dan risiko.

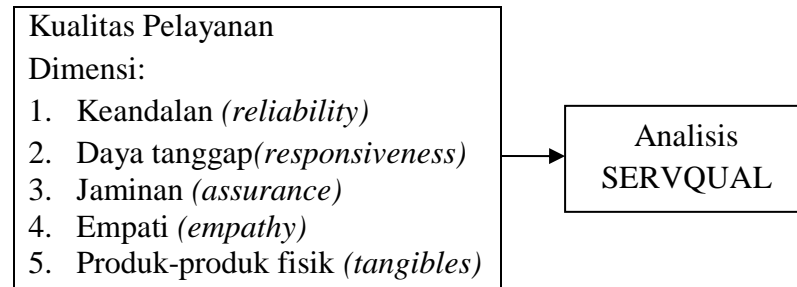
4. Empati (*empathy*), yang meliputi sikap kontak personal atau perusahaan untuk memahami kebutuhan dan kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan kemudahan untuk melakukan komunikasi atau hubungan.
5. Produk-produk fisik (*tangibles*), tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang bisa dan harus ada dalam proses jasa.

Menurut Herawati (2015) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Pontianak Wilayah I” mengungkapkan bahwa secara keseluruhan atribut pelayanan menghasilkan skor SERVQUAL (gap) sebesar (-0,508), artinya harapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap semua atribut pelayanan tidak terpenuhi.

Menurut Suryadi dan Dawani (2016) dalam penelitiannya yang berjudul “Kualitas Pelayanan Terhadap Peserta Jamkesmas Pada Puskesmas Serasan Timur di Kabupaten Natuna” mengungkapkan bahwa skor SERVQUAL kelima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan (*reliability*), kesigapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan nyata (*tangible*) bernilai negatif yang berarti kelima dimensi kualitas pelayanan PUSKESMAS Serasan Timur di Kabupaten Natuna masih rendah.

Berdasarkan teori dan penelitian pendahuluan di atas, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut :

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode deskriptif. Menurut Whitney (1960) dalam Prastowo (2016:201): “Metode deskriptif merupakan pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat”. Penggunaan metode deskriptif dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan kualitas pelayanan pada Spesialis Kebidanan dan Kandungan dr. Petrus Juntu, Sp. OG.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

Menurut Ardial (2014:359): “Data primer adalah yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian”. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara:

1) Wawancara

Menurut Esterberg (2002) dalam Sugiyono (2011:231): “Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat

dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”. Wawancara dilakukan kepada pasien untuk memperoleh informasi mengenai pelayanan pada Praktek dr. Petrus Juntu, Sp. OG.

2) Observasi

Menurut Siregar (2018:19): “Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut”. Dalam penelitian ini penulis melakukan observasi dengan mengamati langsung alur pelayanan yang diberikan kepada pasien, dan fasilitas yang ada ditempat Praktek dr. Petrus Juntu, Sp. OG.

3) Kuesioner

Menurut Sugiyono (2011:142): “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Responden dalam penelitian ini adalah pasien yang menggunakan layanan konsultasi kandungan pada Praktek dr. Petrus Juntu, Sp. OG.

b. Data Sekunder

Menurut Ardial (2014:360): “Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber data yang kedua dari data yang kita butuhkan”. Data sekunder dalam penelitian ini antara lain dokter

Spesialis Kebidanan dan Kandungan di Kota Pontianak, jenis dan tarif layanan Praktek dr. Petrus Juntu, Sp.OG, jumlah pendapatan Praktek dr. Petrus Juntu, Sp.OG, jumlah pemeriksaan pada Praktek dr. Petrus Juntu, Sp.OG, dan keluhan pasien layanan konsultasi kandungan pada Praktek dr. Petrus Juntu, Sp.OG.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2011:80): “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang pernah menggunakan layanan konsultasi kandungan pada Praktek dr. Petrus Juntu, Sp.OG.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2011:81): “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Mengingat jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti, maka penentuan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus Michel dalam Siregar (2018:34) sebagai berikut :

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 P \cdot q}{e^2}$$

Keterangan :

n = sampel

p = proporsi populasi

$$q = 1-p$$

Z = tingkat kepercayaan atau signifikan

e = *margin of error*

Berdasarkan rumus di atas, maka perhitungan sampel dalam penelitian adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,3 \cdot 0,7}{(0,1)^2}$$
$$= 80,67$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka sampel minimal dalam penelitian ini sebanyak 81 orang. Dalam penelitian ini, penulis menetapkan sampel sebanyak 100 orang.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Sampling Purposive*. Menurut Sugiyono (2011:85): “*Sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu”. Pertimbangan penentuan sampel adalah pasien yang pernah menggunakan layanan konsultasi kandungan minimal 2 kali.

4. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2011:38): “Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”. Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang diukur dengan lima dimensi kualitas jasa, yaitu:

- a. Keandalan (*reliability*)
- b. Daya tanggap (*responsiveness*)

- c. Jaminan (*assurance*)
- d. Empati (*empathy*)
- e. Produk-produk fisik (*tangibles*)

5. Skala Pengukuran

Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2011:93): “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Skala Likert dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap serangkaian pernyataan yang digunakan untuk mengukur suatu objek. Skala ini akan diberi bobot secara kuantitatif yang berguna untuk dipakai dalam perhitungan, yaitu:

Tabel 1.6
Pernyataan Responden

Kualitas Pelayanan	
Persepsi	Harapan
SB = Sangat Baik	SP = Sangat Penting
B = Baik	P = Penting
KB = Kurang Baik	KP = Kurang Penting
TB = Tidak Baik	TP = Tidak Penting
STB = Sangat Tidak Baik	STP = Sangat Tidak Penting

6. Analisis Data

a. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Menurut Siregar (2018:46): “Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it succesfully measure the*

phenomenon)”. Uji validitas dilakukan dengan teknik korelasi *Product Moment Pearson*. Untuk mengetahui skor masing-masing item pertanyaan valid atau tidak, maka ditetapkan kriteria sebagai berikut:

- a) Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka instrumen atau item-item pernyataan berkorelasi terhadap skor total (dinyatakan valid).
- b) Jika $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$, maka instrumen atau item-item pernyataan tidak berkorelasi terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

2) Uji Reliabilitas

Menurut Siregar (2018:55): “Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula”. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha*. Menurut Siregar (2018:50): “Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel bila nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$ ”.

b. Analisis SERVQUAL

Analisis kualitas pelayanan dalam penelitian ini menggunakan analisis SERVQUAL. Penelitian kualitas pelayanan menggunakan model SERVQUAL mencakup perhitungan perbedaan di antara nilai yang diberikan para pelanggan untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan harapan dan persepsi. Skor SERVQUAL untuk setiap pasang pernyataan, bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan

rumus menurut Zeithaml, et al (1990) dalam Tjiptono (2014:284) sebagai berikut:

$$\text{Skor SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Menurut Tjiptono (2014:285):

Pada prinsipnya data yang diperoleh melalui instrumen SERVQUAL dapat dipergunakan untuk menghitung skor *gap* kualitas jasa pada berbagai level secara rinci, yaitu:

- 1) *Item-by-item analysis*, misalnya: P1 - H1, P2 - H2, dan seterusnya.
- 2) *Dimension – by – dimension analysis*, contohnya: $(P1 + P2 + P3 + P4 / 4) - (H1 + H2 + H3 + H4 / 4)$, di mana P1 sampai P4 dan H1 sampai H4 mencerminkan 4 pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.
- 3) Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa atau *gap* SERVQUAL, yaitu $(P1 + P2 + P3...+ P22 / 22) - (H1 + H2 + H3...+ H22 / 22)$.

Tjiptono (2005) dalam Sangadji dan Sopiah (2013:100)

menjelaskan bahwa:

- 1) Apabila jasa yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan.
- 2) Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelayanan, kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal.
- 3) Apabila jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, kualitas jasa dipersepsikan buruk.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang menjadi pasien layanan konsultasi kandungan pada Praktek dr. Petrus Juntu Sp.OG sebagian besar berusia 21 sampai 30 tahun, berpendidikan SMA/SMK, Ibu rumah tangga, memiliki penghasilan Rp 2.000.000,00 – Rp 2.999.999,00 per bulan, dan sudah menikah.
2. Skor SERVQUAL pada atribut dimensi produk-produk fisik (*tangibles*) sebesar 0,01, atribut dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 0,02, atribut dimensi empati (*empathy*) sebesar 0,05, atribut dimensi keandalan (*reliability*) sebesar 0,07, dan atribut dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 0,09.
3. Skor SERVQUAL sebesar 0,05 menunjukkan nilai positif, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan konsultasi kandungan pada Praktek dr. Petrus Juntu Sp.OG adalah baik dan memuaskan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Pada dimensi produk-produk fisik (*tangibles*), petugas dan dokter harus lebih memperhatikan kebersihan ruang tunggu dan ruang pemeriksaan pada Praktek dr. Petrus Juntu, Sp.OG.
2. Pada dimensi jaminan (*assurance*), petugas dan dokter harus dapat meningkatkan kemampuan dalam menjelaskan pelayanan-pelayanan yang akan diberikan kepada pasien pada Praktek dr. Petrus Juntu Sp.OG.
3. Pada dimensi empati (*emphaty*), petugas dan dokter harus dapat meningkatkan pengertian dan perhatian khusus kepada pasien.
4. Pada dimensi keandalan (*reliability*), petugas dan dokter harus dapat meningkatkan ketersediaan dalam memberikan pelayanan kepada pasien Praktek dr. Petrus Juntu, Sp.OG
5. Pada dimensi daya tanggap (*reponsiveness*), petugas dan dokter harus dapat meningkatkan kemampuan melayani pasien dengan cepat dalam menangani setiap keluhan, kesediaan memberikan informasi yang dibutuhkan pasien, dan kecepatan dalam melayani pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardial, 2014. *Paradigma Dan Model Penelitian Komunikasi*. Cetakan Pertama. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Herawati, Riyanti. 2015. Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Pontianak Wilayah I. *Jurnal Manajemen Motivasi*. Vol. 11 (01), Hal. 556-561.
- Hurriyati, Ratih. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Prastowo, Andi. 2016. *Memahami Metode-Metode Penelitian*. Ar-Ruzz Media, Yogyakarta.
- Sangadji, Etta Mamang, dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Siregar, Syofian. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Suryadi, Edy, dan Vetheras Dawani. 2016. Kualitas Pelayanan Terhadap Peserta Jamkesmas Pada Puskesmas Serasan Timur di Kabupaten Natuna. *Jurnal Manajemen Motivasi*. Vol. 12 (02), Hal. 701-710.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. CV. Andi Offset, Yogyakarta.

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

A. Pengantar

Kuesioner ini digunakan dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan pada Praktek Spesialis Kebidanan Dan Kandungan dr. Petrus Juntu, Sp.OG”. Skripsi ini juga digunakan untuk memenuhi syarat yang telah ditentukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak. Untuk itu saya mohon dengan segala kerendahan hati kepada Ibu untuk meluangkan waktu membantu dalam pengisian kuesioner ini dengan sebenar-benarnya.

B. IdentitasPeneliti :

Nama : Nursiah
NIM : 151310623
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Universitas : Universitas Muhammadiyah Pontianak

C. Identitas Responden :

Nama :
No. Hp :
Alamat :
Usia :
PendidikanTerakhir :
Pekerjaan :
Penghasilan :
Status Perkawinan :

Lampiran 2

Tabulasi Data Responden

No	Nama	No. Hp	Alamat	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Penghasilan	Status Perkawinan
1	Natalia Mastika	082353587792	Jl. Ampera, Komp. Ari Karya Indah	26 Tahun	S1	Swasta	Rp1.000.000	Menikah
2	Anugrah F.	085250885500	Jl. Martadinata, Gang H. Ali No. 37	26 Tahun	S1	Ibu rumah Tangga	Rp3.000.000	Menikah
3	Betty	085651300077	Jl. Purnama	30 Tahun	SMA	Swasta	Rp3.000.000	Menikah
4	Feby	085851815690	Jl. Surya	28 Tahun	SMA	Ibu rumah Tangga	Rp1.300.000	Menikah
5	Lili	081255623838	Jl. Karya sosial No. 17	31 Tahun	SMA	Ibu rumah Tangga	Rp1.300.000	Menikah
6	Puryana	089671857608	Jl. Gusti Hamzah, Gang Sidodadi	28 Tahun	SMA	Ibu rumah Tangga	Rp1.000.000	Menikah
7	Paramita	081254123102	Jl. Asrama Sudirman, Kartikan No. 22	29 Tahun	DIII	Ibu rumah Tangga	Rp2.000.000	Menikah
8	Meriana	082250285599	Jl. Serdam Komp. Cemara No. J3	31 Tahun	S1	Ibu rumah Tangga	Rp1.100.000	Menikah
9	Stevani	082270186467	Jl. Desa Kawal, Tayan Hilir	25 Tahun	SMA	Ibu rumah Tangga	Rp1.500.000	Menikah
10	Nia Wahdini	085389401807	Jl. H. Rais. A. Rahman Gg. Keluarga No 5	26 Tahun	SMA	Ibu rumah Tangga	Rp2.000.000	Menikah
11	Violed	081347892512	Jl. Purnama	22 tahun	S1	Guru	Rp3.000.000	Menikah
12	Rai Dahlia	085754911091	Jl. Perdana	27 Tahun	SMA	Swasta	Rp3.000.000	Menikah
13	Stephani E	081320314207	Jl. Parit No 1	23 Tahun	S1	Swasta	Rp1.500.000	Menikah
14	Nur Cahaea	081253200086	Jl. Ali Anyang, Gg Balai Desa No 7	33 Tahun	SMA	Polri	Rp5.000.000	Menikah
15	Novalarga	085391200666	Jl. Karya baru	25 Tahun	SMA	Polri	Rp4.000.000	Menikah
16	Ita	0895600399920	Jl. Karya, Komplek Kurnia Karya, No 1	31 Tahun	SMK	Ibu rumah Tangga	Rp2.000.000	Menikah
17	Vivi	089602425340	Jl. Pal Lima Mitra Mas	38 Tahun	SMA	Ibu rumah Tangga	Rp2.000.000	Menikah
18	Monica Puspita	085349709342	Jl. Sungai Jawi Dalam	29 Tahun	SMK	Ibu rumah Tangga	Rp3.000.000	Menikah
19	Citra Bella Vergina	081348469467	Jl. Danau Sentarum, Komplek Mitra L.	25 Tahun	S1	Swasta	Rp3.500.000	Menikah
20	Tutik Isnawati	081352314087	Jl. Purnama 2, Gang Nurul Hasanah	34 Tahun	SMK	Karyawan	Rp3.000.000	Menikah

21	Rohimah	085393770537	Jl. Karet, Gang Karet Jaya	32 Tahun	SD	Ibu rumah Tangga	Rp3.000.000	Menikah
22	Ade Irman Suryani	085751567385	Jl. Dr. Sutomo, Gang Sari	29 Tahun	DIII	Swasta	Rp1.000.000	Menikah
23	Victoria	081345568373	Jl. Jendral Urip, Gang Matan	33 Tahun	S1	Swasta	Rp1.500.000	Menikah
24	Siti Maryam	082242041054	Jl. Gusti Hamzah, Komplek Pancasila I.	27 Tahun	S1	Apoteker	Rp3.000.000	Menikah
25	Nuraini		Jl. Husein Hamzah, Gang H.M. Husein	36 Tahun	S1	Guru	Rp2.000.000	Menikah
26	Ratna Yusfitasari	085733240861	Jl. Komplek Dirgantara 3 No. 26	31 Tahun	S1	Ibu rumah Tangga	Rp2.000.000	Menikah
27	Wenny	08115678858	Jl. HRA Rahman, Gang Mutiara No. 19	28 Tahun	SMK	Ibu rumah Tangga	Rp1.500.000	Menikah
28	Sri Noviana		Jl. Jeruju	29 Tahun	DIII	Swasta	Rp2.000.000	Menikah
29	Ari Purnama	081257848382	Jl. Husein Hamzah, Pal 5	36 Tahun	SMP	Ibu rumah Tangga	Rp2.000.000	Menikah
30	Busriyeh	081256686712	Jl. Sumatra, Gang Meteor	38 Tahun	SMA	Ibu rumah Tangga	Rp1.000.000	Menikah
31	Kiki Gusnani	089661033295	Jl. Parit H. Mutifin 2 Komplek Zamrud	24 Tahun	S1	Honorer	Rp3.000.000	Menikah
32	Maria Vieany P	085345194504	Jl. Danau Sentarum, Gang Famili	28 Tahun	SMA	Ibu rumah Tangga	Rp1.500.000	Menikah
33	Ellysa	08525831098	Jl. Imam Bonjol, Gang T. Harapan	34 Tahun	SMA	Swasta	Rp2.000.000	Menikah
34	Lani Asramuni	081388401774	Jl. Hadis	29 Tahun	SMP	Ibu rumah Tangga	Rp1.000.000	Menikah
35	Helena Tetie	082158400721	Jl. Serdam, Komplek Tendana Raya	30 Tahun	S1	PNS	Rp5.000.000	Menikah
36	Januarita	082351613100	Jl. Sungai Ambawang	28 Tahun	SMA	Swasta	Rp2.000.000	Menikah
37	Maulatari	0895346669789	Jl. Kenari	24 Tahun	SMP	Swasta	Rp1.500.000	Menikah
38	Maimunah	085750043493	Jl. Gajah Mada	25 Tahun	SMK	Swasta	Rp2.000.000	Menikah
39	Nurul Amani	081258200650	Jl. Karya	28 Tahun	SMA	Ibu rumah Tangga	Rp1.500.000	Menikah
40	Intan	085650874545	Jl. Danau Sentarum, Komplek Dinasti I.	28 Tahun	SMP	Ibu rumah Tangga	Rp1.000.000	Menikah
41	Seri Kusmawati	085345007142	Jl. Perintis Jaya No. A5	28 Tahun	SMA	Swasta	Rp3.000.000	Menikah
42	Merry	081256493727	Jl. Komyos Sudarso, Gang Jambu No. 31	27 Tahun	SMA	Ibu rumah Tangga	Rp2.000.000	Menikah
43	Nurul Hidayani	085787260299	Jl. Transkalimantan	24 Tahun	SMA	Ibu rumah Tangga	Rp2.000.000	Menikah
44	Nurjanah	082194445676	Jl. Sungai Rengas	26 Tahun	SMK	Swasta	Rp2.000.000	Menikah
45	Navini	085252522427	Jl. Dr. Wahidin, Gang Sepakat	31 Tahun	S1	PNS	Rp5.000.000	Menikah

46	Dayang Eka Karmila	081345679840	Jl. Purnama, Gang Perintis	26 Tahun	SMA	Ibu rumah Tangga	Rp2.000.000	Menikah
47	Patrisia Gita	081345331306	Jl. Untung Suropati	25 Tahun	SMA	Ibu rumah Tangga	Rp2.000.000	Menikah
48	Septi Oktaviani	085245932330	Jl. Wonobaru, Gang Nadya Sari II No 39	31 Tahun	SMP	Swasta	Rp1.800.000	Menikah
49	Evie	08125752981	Jl. Purnama Agung IV	31 Tahun	SMK	Ibu rumah Tangga	Rp2.000.000	Menikah
50	Ana	085654545817	Jl. A. Yani 2, Gang Buncit Raya Taman F.	29 Tahun	S1	PNS	Rp4.000.000	Menikah
51	Nurhidayah	089693402000	Jl. Kota Baru, Gang Gurung Kota	27 Tahun	SMP	Swasta	Rp2.000.000	Menikah
52	Neri Panjaitan	085332362788	Jl. Artanigara Pala II No. 15	31 Tahun	S1	PNS	Rp5.000.000	Menikah
53	Fanny Laurenzo	085245757086	Jl. Purnama Agung IV No. 14	28 Tahun	SMA	Ibu rumah Tangga	Rp1.000.000	Menikah
54	Palviana	085350788334	Jl. A. Yani	26 Tahun	DIII	Karyawan	Rp3.000.000	Menikah
55	Eka Kurniawati	081360178040	Jl. Purnama, Gang Purnama Indah II	23 Tahun	SMK	Swasta	Rp2.500.000	Menikah
56	Ernina	081352249995	Jl. Purnama Agung, Blok O No. 15	37 Tahun	SMK	Ibu rumah Tangga	Rp1.500.000	Menikah
57	Martha Lia	089693709917	Jl. Serdam Komplek Korpri	29 Tahun	SMA	Swasta	Rp2.500.000	Menikah
58	Serapina	085252101309	Jl. Perintis Komplek President Borneo	30 Tahun	SMA	Ibu rumah Tangga	Rp1.800.000	Menikah
59	Miarta	082253586688	Jl. 28 Oktober	35 Tahun	SMK	Ibu rumah Tangga	1.500.000	Menikah
60	Evaria Prederika	085245096095	Jl. Purnama 1, Gang Purnama 2	31 Tahun	S1	PNS	4.500.000	Menikah
61	Sri Sunati	081278082934	Jl. Budi Utomo, Gang Teluk Sahang 5	37 Tahun	S1	Honorer	Rp2.000.000	Menikah
62	Evita	089659387703	Jl. Tekam Komplek Griya Pratona	22 Tahun	SMA	Swasta	Rp2.000.000	Menikah
63	Lusia Stefani	081256008066	Jl. Adi Sucipto Komplek Pondok Indah	24 Tahun	DIII	Honorer	Rp1.800.000	Menikah
64	Ayu Syafarwanti	085822569519	Jl. Padat Karya	25 Tahun	SMK	Swasta	Rp2.000.000	Menikah
65	Eka Irvianoti Pratiwi	085347499223	Jl. Serdam, Gang Amali No. 31 A	27 Tahun	SMA	Ibu rumah Tangga	Rp2.000.000	Menikah
66	Erta Selvian	082154310506	Jl. Parit Pangeran	29 Tahun	SMA	Ibu rumah Tangga	Rp2.500.000	Menikah
67	Butfi	081347637925	Jl. Ilham	24 Tahun	SMA	Ibu rumah Tangga	Rp1.000.000	Menikah
68	Eka Sri Utami	081345209171	Jl. Parit Mayor. Komplek Star Borneo	30 Tahun	SMK	Honorer	Rp2.000.000	Menikah
69	Maria Eliria	085245776512	Jl. Kota Baru	29 Tahun	S1	Honorer	Rp2.500.000	Menikah
70	Eka Novitawati	081257967220	Jl. Parit Demang No. 5	31 Tahun	SMK	Swasta	Rp1.500.000	Menikah

71	Margareta	085257062498	Jl. Budi Utomo	30 Tahun	DIII	karyawan	Rp3.000.000	Menikah
72	Arum Utami	089636658220	Jl. Koyoso, Gang Formula	24 Tahun	SMA	Swasta	Rp1.500.000	Menikah
73	Maimunah sari	085252114818	Jl. Komyos, Gang Dewi Sandra	29 Tahun	SMA	Ibu rumah Tangga	Rp2.000.000	Menikah
74	Ervina	089618209193	Jl. Semam Bongol, Gang Garuda Baru	30 Tahun	SMA	Ibu rumah Tangga	Rp2.000.000	Menikah
75	Fallen	081253657987	Jl. Perdana Bali Agung	25 Tahun	SMA	Ibu rumah Tangga	Rp1.500.000	Menikah
76	Dayang Ema Kartika	081345675840	Jl. Purnama, Gang Perintis	26 Tahun	SMK	Ibu rumah Tangga	Rp1.000.000	Menikah
77	Eka	085347449223	Jl. Sungai Raya Dalam, Gang Amal	25 Tahun	S1	PNS	Rp5.000.000	Menikah
78	Dewi Ardila	085822332098	Jl. Tangray 2, Komplek Cendana	26 Tahun	SMA	Swasta	Rp1.500.000	Menikah
79	Anita	082112546088	Jl. Purnama, Komplek Villa	32 Tahun	SMA	Swasta	Rp2.000.000	Menikah
80	Santi	085250858322	Jl. Reformasi, Gang Manajemen	30 Tahun	SMP	Ibu rumah Tangga	Rp3.000.000	Menikah
81	F. Lenny Surya Dewi		Jl. Karanganyar, Mempawah Hulu	37 Tahun	DIII	Swasta	Rp2.000.000	Menikah
82	Patrisia Gita	081345331306	Jl. Unsur	26 Tahun	S1	Ibu rumah Tangga	Rp3.000.000	Menikah
83	Irsa		Jl. Kota Baru	26 Tahun	S1	Swasta	Rp2.000.000	Menikah
84	Dahlia	082256485871	Jl. Desa Kapur	29 tahun	S1	PNS	Rp3.000.000	Menikah
85	Musliha		Jl. Karyabakti 3	28 Tahun	SD	Ibu rumah Tangga	Rp1.000.000	Menikah
86	Ema Purnama Sari	081257928875	Jl. Serdam Bhayangkara Permai	26 Tahun	SLTA	Ibu rumah Tangga	Rp1.000.000	Menikah
87	Hurriya	081254466666	Jl. Wonoyoso 1, Gang 5	26 Tahun	SMA	Ibu rumah Tangga	Rp3.000.000	Menikah
88	Agus Mala Sari	0895372698177	Jl. Putri Dara Hitam No. 25	27 Tahun	SMK	Ibu rumah Tangga	Rp1.000.000	Menikah
89	Maryanti	083111262919	Jl. M. Sohor, Gang Sederhana	35 Tahun	SMA	Ibu rumah Tangga	Rp3.000.000	Menikah
90	Restika Rianti K.	085753131725	Jl. Nirbaya, Gang Mentari No. 6	23 Tahun	SMA	Ibu rumah Tangga	Rp1.000.000	Menikah
91	Natalia	0895342220472	Jl. Meranti No. 11	33 Tahun	DIII	Ibu rumah Tangga	Rp1.000.000	Menikah
92	Tetie		Jl. Serdam	41 Tahun	S1	Ibu rumah Tangga	Rp1.000.000	Menikah
93	Yuliana Anita	082104489472	Jl. Pak Benceng, Gang Morodadi	25 Tahun	SMA	Ibu rumah Tangga	Rp1.500.000	Menikah
94	Margaretha	08115740090	Jl. Ujung Pandang, Griya Ampera	35 Tahun	S1	Ibu rumah Tangga	Rp3.000.000	Menikah
95	Santi A	083125624689	Jl. Nirbaya, Gang Tata Kota	32 Tahun	SD	Ibu rumah Tangga	Rp2.500.000	Menikah

96	Rijsa Putri Anggraini	08123491134	Jl. Komplek Istana Indah IV A	26 Tahun	S1	Swasta	Rp5.500.000	Menikah
97	Ratih Purwaiti	081289206889	Jl. Pontianak	26 Tahun	SMA	Ibu rumah Tangga	Rp1.000.000	Menikah
98	Ester	081356383831	Jl. Kota Baru	30 Tahun	S1	Ibu rumah Tangga	Rp1.500.000	Menikah
99	Darlia Lili	085849996866	Jl. Pal 5	26 Tahun	S1	Honorer	Rp2.000.000	Menikah
100	Selestina		Jl. Reformasi No. 7	41 Tahun	S1	PNS	Rp4.000.000	Menikah

Lampiran 3

Tabulasi Mengenai Persepsi

No	Reliabilitas					Daya Tanggap						Jaminan					Empati				Bukti Fisik											Jumlah	Rata-rata			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31					
1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	154	4,97
2	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	130	4,19
3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	125	4,03	
4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	143	4,61	
5	5	4	4	3	2	5	5	5	2	2	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	2	4	4	3	2	5	5	5	120	3,87		
6	4	4	3	3	3	5	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	4	3	5	5	3	3	3	4	3	4	3	3	3	101	3,26		
7	5	5	2	2	2	5	4	5	5	4	4	2	2	3	3	4	3	3	2	2	4	4	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3	106	3,42		
8	3	3	2	3	5	5	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2	5	5	5	4	3	3	3	2	3	2	5	5	4	4	103	3,32		
9	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	147	4,74	
10	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	2	2	117	3,77		
11	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	131	4,23		
12	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	143	4,61		
13	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	2	4	3	3	4	4	4	4	122	3,94		
14	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	119	3,84		
15	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	138	4,45		
16	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4	129	4,16		
17	5	5	4	4	3	5	4	5	5	2	2	4	4	3	3	3	4	4	1	1	3	3	5	5	3	3	2	2	4	4	3	3	108	3,48		
18	4	4	3	3	3	5	4	5	4	3	2	5	4	4	3	2	1	1	3	5	4	4	3	3	3	3	5	5	5	2	2	109	3,52			
19	3	3	3	4	4	5	3	5	5	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	109	3,52		

20	4	4	5	5	5	5	5	3	3	2	2	4	3	3	4	4	5	5	3	3	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	1	115	3,71
21	4	4	3	3	2	5	3	4	4	2	5	5	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4	3	3	5	5	3	4	2	2	2	111	3,58
22	4	5	5	5	2	5	4	4	4	5	5	3	3	4	3	2	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	115	3,71
23	5	4	5	5	4	5	5	4	3	3	4	5	4	3	3	2	4	4	5	5	4	5	4	3	3	2	3	2	4	4	4	120	3,87
24	5	5	3	2	3	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	1	5	3	2	3	4	5	5	4	4	3	3	5	5	3	4	121	3,90
25	5	4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5	3	3	3	1	2	2	1	4	4	4	2	2	2	3	4	4	3	3	107	3,45
26	5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	2	2	2	4	3	2	5	4	3	3	4	4	5	3	2	2	2	3	3	4	5	112	3,61
27	4	4	4	5	4	5	4	4	2	2	3	3	2	4	3	3	3	5	4	3	3	2	3	3	5	4	2	2	3	3	3	104	3,35
28	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	152	4,90
29	5	5	4	4	4	2	2	3	3	4	5	3	3	4	4	3	3	4	5	3	3	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3	109	3,52
30	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	116	3,74
31	4	3	3	3	5	3	3	4	4	5	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	3	4	4	5	4	2	2	110	3,55
32	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	4	4	5	3	3	4	4	3	3	3	2	99	3,19
33	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	112	3,61
34	4	2	2	4	4	3	2	4	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	3	3	4	4	2	2	3	113	3,65
35	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	5	3	3	4	4	5	3	3	3	2	2	3	115	3,71
36	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	2	2	4	5	5	3	3	3	4	4	3	5	5	2	3	2	1	107	3,45
37	5	4	3	3	3	3	2	3	3	4	5	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	2	2	3	104	3,35
38	4	4	3	2	1	4	3	5	4	4	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3	5	4	4	3	3	2	2	2	2	3	4	99	3,19
39	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	5	5	3	3	4	4	111	3,58
40	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	2	2	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	5	4	3	2	99	3,19
41	5	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	2	1	1	5	5	3	3	4	4	2	2	3	3	3	98	3,16
42	4	4	3	2	2	4	3	4	3	3	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	2	2	2	3	4	3	112	3,61
43	4	4	5	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3	4	5	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	5	5	112	3,61
44	4	3	3	2	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	3	3	3	4	4	105	3,39

45	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	133	4,29
46	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	2	5	4	3	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	108	3,48			
47	5	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	2	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	116	3,74				
48	4	4	3	3	3	5	5	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	2	2	2	114	3,68				
49	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	137	4,42				
50	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	1	2	3	4	4	118	3,81			
51	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4	3	2	3	4	112	3,61				
52	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	118	3,81		
53	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	5	4	3	2	1	2	3	3	3	4	3	114	3,68				
54	4	4	5	3	3	4	3	4	4	3	3	4	5	5	3	2	2	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	5	5	4	4	112	3,61				
55	4	3	2	1	1	1	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	3	100	3,23				
56	4	3	4	4	3	3	4	5	3	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	2	2	108	3,48				
57	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	3	2	2	2	3	3	2	2	101	3,26			
58	5	5	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	4	3	2	2	2	2	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	114	3,68			
59	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	4	128	4,13				
60	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	3	4	3	3	3	5	4	4	5	4	4	4	3	2	1	1	2	117	3,77			
61	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	5	120	3,87				
62	5	4	3	2	3	3	2	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	123	3,97				
63	4	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	5	4	3	4	4	2	2	2	3	103	3,32				
64	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	2	2	113	3,65			
65	4	2	1	3	2	2	3	5	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	2	2	4	4	103	3,32				
66	4	3	4	3	3	5	1	5	2	1	2	2	4	3	1	2	4	3	2	5	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	98	3,16				
67	4	3	4	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	98	3,16				
68	5	4	4	4	4	5	5	3	2	2	2	4	4	4	3	2	3	3	2	4	4	3	4	3	2	2	2	3	4	4	5	105	3,39				
69	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	3	2	2	105	3,39				

70	5	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	5	5	2	3	2	1	1	1	2	3	2	3	3	100	3,23
71	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	2	2	1	116	3,74
72	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	3	2	2	2	111	3,58
73	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	5	109	3,52
74	4	3	3	4	3	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	127	4,10
75	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	2	1	2	3	3	103	3,32
76	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3	5	4	4	4	3	2	2	3	5	5	5	111	3,58
77	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	2	2	1	3	3	4	4	114	3,68
78	5	4	3	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	2	1	1	2	2	119	3,84
79	4	4	3	3	4	3	3	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	4	3	2	3	3	3	3	115	3,71
80	5	4	3	2	2	4	2	4	3	3	3	4	4	3	2	2	1	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	93	3,00
81	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	1	5	4	4	3	2	4	3	2	2	4	5	5	3	4	5	3	3	3	4	4	118	3,81
82	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	3	3	3	1	126	4,06
83	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	2	3	4	5	4	3	2	2	4	127	4,10
84	5	5	3	3	4	5	5	4	4	5	3	4	3	4	2	4	3	5	5	4	5	4	4	5	2	3	2	3	3	3	2	116	3,74
85	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	2	4	3	4	5	3	3	5	5	5	5	4	3	3	4	5	1	3	2	2	3	111	3,58
86	4	3	3	2	2	5	4	4	4	5	4	4	5	5	3	2	3	2	1	1	5	4	4	3	3	2	3	3	4	5	3	105	3,39
87	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	3	3	5	4	4	5	5	3	3	3	5	3	2	2	3	3	4	5	5	115	3,71
88	4	4	3	3	3	1	2	4	4	3	2	4	4	2	2	4	3	3	2	2	4	4	3	1	1	3	3	3	2	4	5	92	2,97
89	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	2	3	3	4	4	3	2	1	2	3	3	3	2	2	2	107	3,45
90	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	2	2	4	4	5	5	5	118	3,81
91	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	4	4	3	3	3	4	132	4,26
92	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	3	2	2	3	3	1	1	5	5	4	4	4	2	2	4	4	4	2	113	3,65
93	5	4	4	3	2	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3	2	4	118	3,81
94	4	3	3	3	3	2	2	5	4	4	3	5	4	4	3	3	4	5	5	2	4	4	3	3	3	5	5	5	2	3	4	112	3,61

95	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	5	5	5	4	4	2	2	4	4	5	4	4	3	3	2	2	2	2	112	3,61
96	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	2	2	4	4	5	4	3	3	3	3	5	4	3	113	3,65
97	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	148	4,77
98	3	2	2	2	2	3	3	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	3	2	4	4	4	3	3	2	2	5	5	4	4	110	3,55
99	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	1	3	4	3	4	4	3	5	4	4	5	4	3	116	3,74
100	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	5	4	3	3	3	2	2	2	4	3	2	110	3,55

Lampiran 4

Tabulasi Mengenai Harapan

No	Reliabilitas					Daya Tanggap						Jaminan					Empati					Bukti Fisik											Jumlah	Rata-rata
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			
1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	4	4	3	2	2	2	4	4	3	3	4	4	2	2	3	3	3	94	3,03	
2	5	4	4	3	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	2	4	3	2	104	3,35	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	124	4,00	
4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	2	2	2	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	3	3	109	3,52	
5	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	4	4	3	3	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	132	4,26	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	152	4,90	
7	4	4	3	2	2	4	4	4	4	2	2	3	3	4	5	5	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	104	3,35	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	155	5,00	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	155	5,00	
10	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	2	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	2	5	5	4	4	106	3,42	
11	4	4	5	5	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	2	2	2	2	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	3	112	3,61	
12	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	3	2	3	113	3,65	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	33	4	5	5	156	5,03	
14	4	4	5	4	4	3	3	5	5	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	4	4	3	3	3	4	5	4	114	3,68	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	2	134	4,32	
16	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	3	4	3	2	2	4	5	5	3	3	5	5	2	2	4	4	116	3,74	
17	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	4	4	4	3	3	5	5	3	3	3	3	4	4	102	3,29	
18	4	2	2	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	2	4	4	3	2	4	4	3	3	96	3,10	
19	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	5	5	5	3	3	3	3	4	3	3	4	4	1	3	3	2	2	2	99	3,19	
20	3	3	2	2	2	5	4	3	3	4	2	1	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	5	5	5	98	3,16	

21	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	2	5	4	3	3	2	5	4	4	4	4	3	3	2	5	5	3	3	5	2	2	112	3,61
22	5	4	4	3	2	4	5	5	4	4	4	3	2	3	4	4	1	3	3	3	5	4	4	2	2	3	3	2	4	5	3	107	3,45
23	4	4	5	3	3	3	2	4	4	5	5	3	3	2	1	5	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	3	4	3	3	4	109	3,52
24	4	4	2	3	3	4	4	5	4	4	2	5	5	4	3	2	5	3	2	2	4	5	3	3	2	2	3	5	4	3	2	106	3,42
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	2	5	4	4	4	2	3	1	102	3,29
26	4	3	3	2	5	4	3	5	3	2	1	3	4	4	3	2	3	4	3	5	4	5	3	3	4	4	3	3	5	5	4	109	3,52
27	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3	3	4	4	5	3	4	2	2	2	4	4	5	5	2	2	3	3	3	2	5	5	116	3,74
28	4	3	3	3	2	4	2	3	3	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	93	3,00
29	4	4	5	5	4	4	4	5	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	4	5	3	3	4	4	4	3	111	3,58
30	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	112	3,61
31	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	2	3	4	4	3	4	5	4	3	3	3	3	3	113	3,65
32	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	5	3	2	4	5	3	112	3,61
33	4	4	3	3	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	5	5	4	3	3	123	3,97
34	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	112	3,61
35	5	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3	5	5	5	128	4,13
36	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3	3	5	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	3	2	3	3	103	3,32
37	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4	2	3	2	5	3	3	5	3	3	3	103	3,32
38	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	103	3,32
39	4	3	3	4	4	3	3	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2	2	4	3	2	2	3	3	4	4	3	2	1	101	3,26
40	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	5	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	1	2	106	3,42
41	4	4	3	3	3	2	2	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	3	3	4	5	4	3	3	108	3,48
42	4	4	3	4	3	4	3	3	4	5	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	2	5	114	3,68
43	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	4	4	3	3	2	2	3	4	5	5	5	107	3,45
44	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5	5	4	3	3	2	2	2	113	3,65
45	4	5	4	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	5	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	117	3,77

46	4	3	3	4	4	4	2	5	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	3	113	3,65
47	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	4	115	3,71
48	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4	105	3,39
49	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	129	4,16	
50	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	2	2	2	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	117	3,77	
51	4	4	3	3	4	5	4	5	4	3	2	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	3	3	4	4	3	4	5	3	3	116	3,74
52	5	4	4	5	5	4	5	4	3	3	4	3	2	1	2	3	3	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	121	3,90
53	4	3	5	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	113	3,65
54	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	3	5	5	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	2	2	104	3,35
55	3	4	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	2	1	3	2	3	2	1	1	1	3	2	3	2	98	3,16
56	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	5	4	3	4	3	106	3,42
57	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	5	4	3	3	2	2	3	3	4	106	3,42
58	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	117	3,77
59	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	115	3,71
60	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	3	3	5	4	3	3	4	116	3,74
61	4	4	5	3	4	5	4	4	3	3	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	127	4,10
62	4	3	4	5	4	5	4	3	5	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	122	3,94
63	4	3	2	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	114	3,68
64	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	131	4,23
65	4	5	4	3	2	4	5	2	1	3	5	4	3	5	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	1	2	101	3,26
66	4	4	3	2	4	5	4	5	3	4	4	5	4	2	4	4	4	5	3	2	3	3	4	3	4	5	4	3	5	4	3	116	3,74
67	5	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	5	112	3,61
68	4	4	4	5	5	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	4	3	4	3	2	3	3	108	3,48
69	5	4	4	3	3	5	4	4	3	3	4	3	3	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	114	3,68

70	3	4	3	4	3	2	3	3	4	5	3	3	4	3	4	4	3	4	4	2	2	2	1	3	3	5	4	4	3	4	4	142	4,58
71	4	5	5	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	5	5	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	2	2	2	119	3,84
72	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	2	2	3	3	115	3,71
73	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	115	3,71
74	4	3	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	2	3	127	4,10
75	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	3	2	3	3	3	4	5	5	5	4	3	4	3	124	4,00
76	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	2	2	3	3	111	3,58
77	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	5	5	4	3	4	4	4	5	3	2	2	3	4	111	3,58
78	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	3	2	2	4	3	2	3	4	4	3	4	3	2	3	2	3	4	111	3,58
79	4	5	5	4	3	3	2	5	5	4	2	4	3	3	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	111	3,58
80	4	3	1	2	4	3	2	5	4	4	3	4	4	3	1	1	3	4	4	3	4	5	2	1	3	2	4	3	2	3	4	95	3,06
81	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	2	5	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	3	2	2	3	4	4	3	3	2	116	3,74
82	5	4	4	4	3	2	2	5	4	4	4	4	3	5	5	3	4	3	2	2	4	3	4	4	2	2	4	5	5	3	2	110	3,55
83	4	4	3	2	2	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	2	2	4	4	3	3	4	4	3	3	105	3,39
84	5	4	4	3	2	4	3	5	5	4	3	3	5	4	3	5	4	4	5	3	4	3	4	5	5	4	4	3	3	2	2	117	3,77
85	4	3	3	4	5	3	3	4	4	5	4	4	3	3	2	2	3	3	4	5	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	2	110	3,55
86	4	4	3	3	4	5	4	5	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	3	2	3	110	3,55
87	4	4	5	5	3	4	4	4	3	3	3	4	2	2	3	4	5	4	4	3	4	5	5	3	2	1	3	4	5	3	3	111	3,58
88	4	4	3	2	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	3	4	3	3	4	5	4	2	119	3,84
89	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	3	3	4	5	3	3	121	3,90
90	5	4	3	2	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	119	3,84
91	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	5	138	4,45
92	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	2	4	4	3	3	1	5	4	3	3	4	3	2	2	2	4	5	5	4	3	2	113	3,65
93	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	2	4	5	5	4	2	4	4	3	3	4	3	2	4	4	3	3	3	5	4	3	113	3,65
94	2	3	3	2	2	3	2	4	4	3	3	4	4	5	5	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	5	4	3	3	3	2	98	3,16

95	4	4	3	3	3	5	4	4	3	2	2	4	4	3	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	2	3	4	4	4	5	5	116	3,74
96	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	108	3,48
97	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	5	5	5	4	4	4	2	2	4	3	3	3	107	3,45
98	4	4	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4	122	3,94
99	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	111	3,58
100	4	4	3	3	3	4	3	3	2	4	2	5	4	4	3	3	3	4	4	2	4	2	2	3	3	2	3	3	3	4	5	101	3,26

P12	Pearson Correlation	.184	-.005	.108	.095	.126	.159	.376**
	Sig. (2-tailed)	.067	.959	.284	.348	.211	.115	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P13	Pearson Correlation	.265**	.219*	.234*	.067	.004	.181	.410**
	Sig. (2-tailed)	.008	.029	.019	.508	.968	.071	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P14	Pearson Correlation	.293**	.233*	.223*	.063	.058	.116	.567**
	Sig. (2-tailed)	.003	.020	.026	.536	.565	.252	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P15	Pearson Correlation	.157	.104	.065	.012	.075	.155	.460**
	Sig. (2-tailed)	.119	.304	.521	.905	.461	.124	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P16	Pearson Correlation	.235*	.227*	.038	-.084	.062	.144	.483**
	Sig. (2-tailed)	.018	.023	.709	.409	.540	.152	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P17	Pearson Correlation	.240*	.154	.064	.019	.026	.171	.544**
	Sig. (2-tailed)	.016	.126	.529	.854	.800	.088	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P18	Pearson Correlation	.281**	.099	-.029	-.074	-.043	.092	.530**
	Sig. (2-tailed)	.005	.327	.778	.463	.673	.362	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P19	Pearson Correlation	.155	.163	.020	-.088	.004	.225*	.462**
	Sig. (2-tailed)	.123	.105	.842	.383	.967	.024	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P20	Pearson Correlation	.186	.228*	.034	-.082	-.026	.203*	.427**
	Sig. (2-tailed)	.064	.022	.738	.417	.799	.043	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P21	Pearson Correlation	.058	.020	.099	.211*	.227*	.028	.293**
	Sig. (2-tailed)	.566	.840	.326	.035	.023	.780	.003
	N	100	100	100	100	100	100	100
P22	Pearson Correlation	.048	-.030	.077	.164	.162	.161	.407**
	Sig. (2-tailed)	.634	.764	.448	.103	.106	.110	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P23	Pearson Correlation	.058	.015	-.030	.149	.059	.094	.333**
	Sig. (2-tailed)	.567	.884	.770	.139	.560	.350	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100
P24	Pearson Correlation	.338**	.251*	.077	.150	.083	.087	.490**

H12	Pearson Correlation	-.015	.031	.071	.082	-.127	-.028	.304**
	Sig. (2-tailed)	.879	.762	.483	.417	.208	.786	.002
	N	100	100	100	100	100	100	100
H13	Pearson Correlation	-.010	-.032	.069	.112	.087	.057	.345**
	Sig. (2-tailed)	.925	.755	.493	.267	.389	.571	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
H14	Pearson Correlation	-.085	.106	.062	.015	-.070	-.028	.321**
	Sig. (2-tailed)	.402	.294	.541	.884	.488	.781	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100
H15	Pearson Correlation	.170	.099	.016	-.020	.056	.067	.312**
	Sig. (2-tailed)	.091	.327	.871	.846	.578	.506	.002
	N	100	100	100	100	100	100	100
H16	Pearson Correlation	.044	.217*	.056	.141	.007	.173	.469**
	Sig. (2-tailed)	.661	.030	.583	.161	.945	.085	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
H17	Pearson Correlation	.122	.360**	.134	.307**	-.066	-.019	.408**
	Sig. (2-tailed)	.226	.000	.182	.002	.514	.851	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
H18	Pearson Correlation	.232*	.266**	.092	.235*	-.007	.029	.449**
	Sig. (2-tailed)	.020	.007	.362	.019	.943	.773	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
H19	Pearson Correlation	.174	.222*	.063	.115	-.072	.155	.422**
	Sig. (2-tailed)	.083	.027	.531	.254	.478	.125	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
H20	Pearson Correlation	.240*	.109	.080	.102	.032	.091	.351**
	Sig. (2-tailed)	.016	.279	.430	.314	.752	.366	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
H21	Pearson Correlation	.096	.110	.058	.161	.262**	.134	.253*
	Sig. (2-tailed)	.340	.275	.569	.110	.009	.185	.011
	N	100	100	100	100	100	100	100
H22	Pearson Correlation	.096	.151	.056	.171	.139	.296**	.331**
	Sig. (2-tailed)	.342	.133	.580	.089	.168	.003	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100
H23	Pearson Correlation	.093	.026	.138	.071	.077	.207*	.427**
	Sig. (2-tailed)	.357	.800	.171	.481	.447	.039	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
H24	Pearson Correlation	.203*	.113	.194	.183	.148	.256*	.473**

Lampiran 7

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi

```
RELIABILITY  
  /VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15  
P16 P17 P18 P19 P20 P21 P22 P23 P24 P25 P26 P27 P28 P29 P30 P31  
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
  /MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.855	31

Lampiran 8

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harapan

```
RELIABILITY  
  /VARIABLES=H1 H2 H3 H4 H5 H6 H7 H8 H9 H10 H11 H12 H13 H14 H15  
H16 H17 H18 H19 H20 H21 H22 H23 H24 H25 H26 H27 H28 H29 H30 H31  
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
  /MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.708	31

Hasil Uji Normalitas**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.33210396
Most Extreme Differences	Absolute	.110
	Positive	.110
	Negative	-.053
Kolmogorov-Smirnov Z		1.099
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.178

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.