

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA UPT MUSEUM
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

SKRIPSI

Oleh :

SRI MUHARMIANTI

NIM 111310749



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
FAKULTAS EKONOMI
PONTIANAK
2016**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA UPT MUSEUM
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

Tanggung Jawab Yuridis Pada :

SRI MUHARMIANI

NIM. 111310749

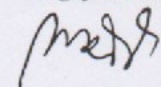
Program Studi Manajemen
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Dan Lulus Dalam Ujian
Skripsi / Komprehensif
Pada Tanggal : 03 November 2016

MAJELIS PENGUJI :


Pembimbing Utama


HELMAN FACHRI, SE, MM
NIDN. 1107056101

Penguji Utama


DR. MUISZUDIN, SE, M.Si
NIDN. 1111076001

Pembimbing Pembantu


SAMSUDDIN, SE, M.Si
NIDN.1113117701

Penguji Pembantu



Santy Mayda Batubara, SE, M.Si
NIDN : 01-050581-05

Pontianak, 25 Oktober 2016

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK
FAKULTAS EKONOMI**



Dekan,


DEVI YASMIN, SE, MM
NIDN. 00-300667-01

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap pengunjung pada Museum Provinsi Kalimantan Barat.

Penelitian ini menggunakan metode survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner, observasi, dan wawancara. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada 100 orang pengunjung yang berkunjung ke Museum Provinsi Kalimantan Barat menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pengunjung Museum yang berumur minimal 17 tahun ke atas dan pernah berkunjung ke Museum Provinsi Kalimantan Barat. Kuesioner yang diajukan kepada Responden berkenaan dengan persepsi dan harapan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pihak Museum Provinsi Kalimantan Barat kepada pengunjung menggunakan lima dimensi kualitas jasa, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*) dalam skala likert. Data yang terkumpul kemudian di analisis menggunakan alat analisis *servqual*. Jika skor persepsi lebih kecil daripada skor harapan maka kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung Museum tidak baik. Jika skor kualitas $Q \geq 1$, maka kualitas pelayanan dikatakan baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dilihat dari besaran indeks kualitas (Q) yaitu sebesar 1.004. Dengan angka indeks yang lebih besar dari 1 ($1.004 \geq 1$), maka kualitas pelayanan yang diberikan oleh Museum Provinsi Kalimantan Barat adalah baik. Bila dilihat dari skor *servqual* bernilai positif, yaitu sebesar 0.13 yang berarti kualitas pelayanan dikatakan baik. Skor *servqual* kelima dimensi kualitas pelayanan bernilai positif berturut-turut adalah empati sebesar -0.06, berwujud sebesar -0.01, jaminan sebesar 0.11, daya tanggap sebesar 0.07 dan keandalan sebesar 0.02. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Museum Provinsi Kalimantan Barat baik, sehingga pengunjung merasa puas.

Kata kunci: 5 dimensi, kualitas pelayanan, dan analisis *servqual*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul:” **Analisis kualitas pelayanan pada UPT Museum Provinsi Kalimantan Barat**”. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada fakultas Ekonomi di Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Terselesainya penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak. Sehingga pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak/Ibu:

1. Bapak Helman Fachri, SE, MM, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak dan sekaligus Dosen Pembimbing Utama yang telah membantu penulis hingga skripsi ini selesai.
2. Ibu Devi Yasmin, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi di Universitas Muhammadiyah Pontianak yang telah memberikan motivasi dan ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan.
3. Bapak Samsuddin, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah banyak membantu dan membimbing penulis dalam penyusunan penulisan skripsi hingga skripsi ini selesai.
4. Bapak dan Ibu dosen serta staf karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Pontianak atas segala bantuan dan dukungan.

5. Kepala UPT Museum dan seluruh Staf Museum Provinsi Kalimantan Barat yang telah memperkenankan peneliti untuk melakukan penelitian.
6. Serta pihak-pihak yang telah membantu, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna dan membutuhkan banyak perbaikan dan pengembangan. Maka penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang dapat digunakan untuk penyempurnaan karya ini maupun sebagai bahan perbaikan bagi penelitian-penelitian selanjutnya. Semoga penulisan skripsi ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Pontianak, 03 November 2016

Peneliti

Sri Muharmianti

NIM 111310749

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar	vii
Daftar Lampiran	viii
Bab I Pendahuluan	
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan.....	8
C. Pembatasan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
F. Kerangka Pemikiran	9
G. Metode Penelitian.....	10
Bab II Tinjauan Pustaka	
A. Pengertian Jasa	15
B. Kualitas Jasa	17
C. Dimensi Kualitas Layanan	19
D. Prinsip – prinsip Kualitas Layanan	22
E. Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan.....	23
Bab III Gambaran Umum UPT Museum Provinsi Kalimantan Barat	
A. Sejarah Singkat Museum Provinsi Kalimantan Barat.....	25
B. Struktur Organisasi Museum Provinsi Kalimantan Barat	32
C. Susunan Kepegawaian.....	36
D. Kebijakan dan Kegiatan Strategis Dalam Upaya Menjadikan Museum Sebagai Pusat Informasi Budaya Daerah Kalimantan Barat	38
E. Klasifikasi Koleksi Museum Kalimantan Barat	39

Bab IV Analisis dan Pembahasan

A. Karakteristik Responden44

B. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Museum Provinsi Kalimantan Barat
.....47

Bab V Kesimpulan Dan Saran

A. Kesimpulan65

B. Saran65

Daftar Pustaka67

Lampiran68

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Klasifikasi Koleksi.....	4
Tabel 1.2	Tarif Tiket Masuk	5
Tabel 1.3	Jumlah Pengunjung.....	6
Tabel 1.4	Keluhan Pengunjung.....	7
Tabel 3.1	Komposisi PNS berdasarkan Golongan/Pangkat.....	37
Tabel 3.2	Komposisi PNS berdasarkan Jabatan.....	37
Tabel 3.3	Komposisi PNS berdasarkan Pendidikan.....	37
Tabel 4.1	Distribusi Responden Menurut Usia.....	45
Tabel 4.2	Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin	45
Tabel 4.3	Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	46
Tabel 4.4	Distribusi Responden Menurut Pekerjaan	46
Tabel 4.5	Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan dalam Dimensi Keandalan.....	49
Tabel 4.6	Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan dalam Dimensi Daya Tanggap	52
Tabel 4.7	Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan dalam Dimensi Jaminan	54
Tabel 4.8	Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan dalam Dimensi Empati	57
Tabel 4.9	Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan dalam Dimensi Berwujud.....	60
Tabel 4.10	Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	62
Tabel 4.11	Nilai Skor Servqual.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran.....	9
Gambar 3.1. Struktur Organisasi.....	35

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Museum Provinsi Kalimantan Barat merupakan salah satu museum yang terdapat di Kalimantan Barat. Museum Provinsi Kalimantan Barat merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kebudayaan dan Permuseuman Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat. Sejalan dengan perkembangan masyarakat, perhatian masyarakat terhadap museum semakin meningkat. Museum tidak hanya dipandang sebagai tempat untuk menyimpan benda-benda bersejarah, tetapi lebih pada peran dan fungsinya sebagai lembaga kultural edukatif, dan sebagai obyek wisata sejarah dan budaya.

Museum merupakan sebuah tempat penyimpanan benda bersejarah yang dapat dimanfaatkan sebagai sarana pendidikan, rekreasi, maupun penelitian. Museum merupakan tempat pelayanan publik yaitu upaya untuk memberikan kemudahan dan fasilitasi kepada masyarakat dalam pelayanan informasi, pemanfaatan museum, maupun peransertanya dalam pengembangan museum, sesuai dengan tugas dan fungsi museum. Selanjutnya dikatakan bahwa pelayanan masyarakat pengunjung museum adalah pelayanan yang diberikan oleh petugas museum kepada orang-orang yang datang atau berkunjung serta menyaksikan penyajian pameran di museum.

Museum Kalimantan Barat terletak di Jalan Jenderal Achmad Yani Pontianak. Museum Kalimantan Barat memiliki gedung pameran tetap, dengan ruang pameran yang di bagi menjadi 3 ruangan, yaitu:

1. Ruang Pengenalan, berisi Koleksi Geologika, Biologika, Arkeologika, Etnografika, Historika, Numismatika dan Heraldika,
2. Ruang Budaya Kalimantan Barat, mencakup 7 unsur kebudayaan; Religi dan Upacara Keagamaan, Organisasi Kemasyarakatan, Pengetahuan, Bahasa, Kesenian, Mata Pencaharian Hidup, dan Teknologi dan Peralatan.
3. Ruang Keramik yang terdiri dari Keramik-keramik Lokal dan Asing.

Berdasarkan hasil pengkajian koleksi, bahwa koleksi museum tidak hanya terbatas pada benda budaya tetapi juga benda-benda alam. Ditinjau dari jenis bahan penyusunnya, koleksi museum dapat digolongkan atas tiga kelompok besar, yaitu koleksi organik (terurai contoh yang terbuat dari kayu, tanah liat, daun, rotan, tulang atau kertas), anorganik (tidak terurai contoh yang terbuat dari logam atau kaca) dan campuran (koleksi yang bahan penyusunnya terbuat dari logam dan kayu, campuran antara organik dan anorganik).

1. Koleksi Geografika/Geologika berupa peta dan jenis batu-batuan.
2. Koleksi Biologika berupa tengkorak atau rangka manusia, tumbuhan, dan binatang.
3. Koleksi Arkeologika berupa benda yang merupakan hasil peninggalan budaya sejak masuknya budaya Barat seperti kapak perimbas (masa paleolitik), serpih dan mata panah (masa mesolitik), beliung, kapak

persegi dan gerabah (masa neolitik), manik-manik, nekara (masa perundagian).

4. Koleksi Historika, benda-benda ini pernah digunakan untuk hal-hal yang berhubungan dengan suatu peristiwa sejarah seperti negara, tokoh, dan kelompok yakni berupa Pakaian Sultan Pontianak, Pistol VOC, dll.
5. Koleksi Numismatika berupa mata uang.
6. Koleksi Heraldika berupa tanda jasa, mata uang, pangkat resmi, dan cap/stempel.
7. Ruang Budaya Kalimantan Barat, meliputi tujuh unsur kebudayaan: religi dan upacara kebudayaan, mata pencaharian hidup, organisasi kemasyarakatan, teknologi dan peralatan, pengetahuan, kesenian, bahasa.
8. Ruang Keramik, terdapat jenis koleksi yaitu jenis koleksi keramologika berupa tempayan, piring, mangkuk, sendok, dll. yang berasal dari China, Vietnam, Jepang, Eropa, dan keramik lokal Singkawang.

Selain menampilkan koleksi yang ada di Ruangan Pameran Tetap I, Museum Provinsi Kalimantan Barat juga menampilkan koleksi replika dan miniatur yang berada di halaman Museum, antara lain:

1. Jangkar kapal dagang asing
2. Miniatur Rumah Lanting
3. Miniatur lumbung padi/dangau
4. Miniatur Perahu Lancang Kuning
5. Miniatur Tungku Naga

6. Miniatur rumah kopra
7. Press karet
8. Replika Batu Pahit
9. Gazebo, dll.

Dibawah ini merupakan koleksi dari Museum Provinsi Kalimantan Barat.

Tabel 1.1
UPT Museum Provinsi Kalimantan Barat
Klasifikasi Koleksi

No	Klasifikasi Koleksi	Jumlah
1.	Koleksi Geografika/Geologika	8 buah
2.	Koleksi Biologika	20 buah
3.	Koleksi Etnografika	2.123 buah
4.	Koleksi Arkeologika	695 buah
5.	Koleksi Historika	224 buah
6.	Koleksi Numismatika/Heraldika	1.985 buah
7.	Koleksi Filologika	31 buah
8.	Koleksi Keramologika	923 buah
9.	Koleksi Seni Rupa	33 buah
10.	Koleksi Teknologika	8 buah
Jumlah		6.050 buah

Sumber: UPT Museum Provinsi Kalimantan Barat, 2016

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa jumlah koleksi paling banyak Etnografika 2.123 buah, koleksi Geografika dan teknologika jumlah koleksi paling sedikit yaitu 8 buah.

Museum provinsi Kalimantan Barat ini buka pada Hari Selasa sampai Minggu. Selasa sampai Jum'at buka mulai pukul 08.00-14.30, Sabtu, Minggu dan *National Holiday* buka pukul 08.00-14.00. Pengunjung yang ingin memasuki museum Provinsi Kalimantan Barat diwajibkan membayar tiket masuk. Tarif masuk museum dapat dilihat pada tabel 1.2 dibawah ini.

Tabel 1.2
UPT Museum Provinsi Kalimantan Barat
Tarif Tiket Masuk
Tahun 2013 – 2015

No	Pengunjung	Tarif Tiket
1.	TK / SD	Rp. 300,-/orang
2.	SLTP / SLTA	Rp. 500,- /orang
3.	MAHASISWA	Rp. 700,- /orang
4.	UMUM	Rp. 1000,- /orang

Sumber : UPT Museum Provinsi Kalimantan Barat, 2016

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa tarif pengunjung dari tahun 2013 – 2015 tetap. Tarif terendah Rp. 300/orang dan yang tertinggi Rp. 1.000/orang.

Apabila dilihat dari letaknya, Museum Provinsi Kalimantan Barat sudah berada di lokasi yang strategis, namun apabila melintasi museum ini sering nampak sepi seperti tidak ada pengunjung yang datang. Padahal jika dilihat jumlah kunjungannya tidak sedikit. Selain dari sisi tata letak dapat dilihat juga mayoritas pengunjungnya adalah rombongan pelajar. Namun, banyaknya ilmu yang terdapat pada sebuah museum dapat mengakibatkan kejenuhan. Kejenuhan tersebut diakibatkan oleh banyaknya pengetahuan baru yang harus ditangkap dalam waktu yang singkat. Apabila telah merasa lelah dan jenuh pengunjung malah akan mengantuk dan mencari pintu keluar atau dengan kata lain mengakhiri kunjungan tersebut. Kejenuhan yang dialami pengunjung bisa jadi dikarenakan penjelasan yang membingungkan, objek yang dipamerkan kurang baik, dan lain sebagainya.

Dalam kurun waktu 3 tahun terakhir pengunjung yang datang terus meningkat, hal ini tentunya berkaitan dengan kualitas pelayanan yang dirasakan pengunjung. Pengelolaan museum yang profesional dengan

dikelola oleh aparatur yang berkompetensi di bidangnya. Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan museum maka pengelola museum mendapatkan pelatihan teknis permuseuman yang berjenjang seperti Tipe Dasar, tipe Lanjutan, tipe Khusus dll. Berikut ini akan disajikan tabel 1.3 mengenai jumlah pengunjung yang setiap tahun mengalami peningkatan dari tahun 2013 – 2015.

Tabel 1.3
UPT Museum Provinsi Kalimantan Barat
Jumlah Pengunjung
Tahun 2013-2015

No	Kunjungan	2013		2014		2015	
		Romb	Jumlah	Romb	Jumlah	Romb	Jumlah
1.	TK – SD	328	13.259	412	20.637	312	16.369
2.	SLTP	166	8.879	137	10.672	112	9.310
3.	SLTA	164	10.216	107	8.408	124	13.448
4.	MHS	-	4.703	-	5.686	-	7.731
5.	Umum	-	17.922	-	17.797	-	23.278
6.	Dinas	-	198	-	70	-	132
7.	WNA	-	1.663	-	1.236	-	1.418
JUMLAH		660	56.840	656	64.506	548	71.686

Sumber: Museum Provinsi Kalimantan Barat, 2016

Berdasarkan tabel 1.3 dapat diketahui bahwa jumlah pengunjung museum Provinsi Kalimantan Barat pada tahun 2014 untuk jumlah pengunjung 64.506 atau 13,48% mengalami peningkatan pengunjung dari tahun sebelumnya. Pada Tahun 2015 jumlah pengunjung 71.686 atau 11,13% pengunjung dari tahun sebelumnya. Secara keseluruhan pada tahun 2015 terjadi peningkatan pengunjung dari tahun 2014. Hal ini disebabkan pihak museum memberikan pelayanan dan melakukan promosi melalui media cetak dan elektronik (koran, radio dan tv) leaflet, dan penyuluhan ke sekolah-sekolah.

Tabel 1.4
UPT Museum Provinsi Kalimantan Barat
Keluhan Pengunjung

No	Keluhan Pengunjung
1.	Perlu adanya promosi agar lebih menarik pengunjung
2.	Perbanyak koleksi peninggalan sejarah
3.	Pencahayaan ditata ulang kembali
4.	Penambahan Ac agar pengunjung tidak merasa kepanasan
5.	Kebersihan dan Kerapihan koleksi perlu diperhatikan
6.	Aplikasi multimedia interaktif diperlukan untuk cepat mendapatkan informasi museum
7.	Musik yang sesuai dengan budaya koleksi yang ditampilkan

Sumber : UPT Museum Provinsi Kalimantan Barat, 2016

Berdasarkan tabel diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa museum harus dikelola secara professional agar menarik minat kunjung masyarakat dan dapat dijadikan sumber pendapatan daerah melalui pungutan retribusi. Jumlah kunjungan merupakan salah satu faktor yang menentukan meningkatnya pendapatan serta keberlanjutannya suatu museum. Museum yang memiliki produk pameran yang bagus, lokasi strategis, dan harga tiket yang terjangkau, pelayanan dan fasilitas yang baik merupakan hal yang menjadi pertimbangan pengunjung untuk datang.

Berdasarkan data, informasi, dan pembahasan yang dijelaskan di atas dimana jumlah pengunjung yang mengunjungi Museum Provinsi Kalimantan Barat selalu meningkat dari tahun ke tahun, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai **“Analisis kualitas pelayanan pada UPT Museum Provinsi Kalimantan Barat”**.

B. Permasalahan

Dengan melihat uraian latar belakang diatas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana kualitas pelayanan pada UPT Museum Provinsi Kalimantan Barat”.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan yang ada, maka untuk membuat penulis menjadi tepat sasaran dan sesuai dengan tujuan yang diinginkan, penulis telah membatasi ruang lingkup permasalahan pada variable-variabel penentu kualitas jasa yang meliputi 5 dimensi, yaitu :

1. *Reliability* (keandalan)
2. *Responsiveness* (daya tanggap)
3. *Assurance* (jaminan)
4. *Empathy* (empati)
5. *Tangibles* (berwujud)

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah “Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada Museum Provinsi Kalimantan Barat”.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk mengaplikasikan berbagai teori yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan, sekaligus merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Pontianak.

2. Bagi Almamater

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu tambahan referensi bagi rekan-rekan mahasiswa yang ingin mengkaji lebih jauh dan mendalam mengenai permasalahan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan jasa.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu tambahan informasi dan masukan bagi perusahaan dalam hal pengembangan kualitas pelayanan oleh perusahaan.

F. Kerangka Pemikiran

Berbagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa pasti memperhatikan pelayanan kepada setiap konsumen yang menggunakan jasanya agar kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa tersebut terus meningkat.

Gambar 1.1 **Kerangka Pemikiran**

Dimensi Kualitas Pelayanan Museum
Provinsi Kalimantan Barat:

1. Reliabilitas (*Reliability*)
2. Daya tanggap (*Responsiveness*)
3. Jaminan (*Assurance*)
4. Empati (*Empathy*)
5. Bukti fisik (*Tangibles*)

G. Metode Penelitian

1. Bentuk Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode *survey*, yaitu penelitian yang dilakukan dengan terjun langsung ke lapangan untuk mendapatkan data yang kita inginkan guna mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok.

2. Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan dalam bentuk:

1. Data primer

Adalah data yang didapat langsung dari pertama, baik individu atau kelompok yang dikumpulkan secara khusus dan mempunyai hubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti

a. Wawancara

Dengan melakukan pembicaraan langsung dengan pihak museum, baik pada pimpinan maupun pada karyawan mengenai masalah-masalah yang berhubungan dengan topik yang dibahas dalam skripsi ini.

b. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

c. Kuesioner

Kuesioner atau angket merupakan alat pengumpulan data yang berupa serangkaian daftar pertanyaan untuk dijawab responden. Kuesioner dapat disebut juga sebagai interview tertulis dimana responden dihubungi melalui daftar pertanyaan.

2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan teknik studi dokumentasi, yaitu pengumpulan data dengan mempelajari arsip-arsip atau dokumen-dokumen yang diperoleh dari Museum Provinsi Kalimantan Barat.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek / subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”. Dalam penelitian ini populasinya adalah pengunjung klasifikasi umum Museum Provinsi Kalimantan Barat.

b. Sampel

Menurut Riduwan (2007:56) “Sampel adalah bagian populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti” Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode *non probability sampling*, karena populasi yang diteliti *infinite* (populasi yang jumlah dan identitas anggota populasi tidak diketahui)

selain itu juga dilakukan pengambilan sampel secara *Purposive Sampling* artinya penarikan sampel berdasarkan pertimbangan dan kriteria . Kriteria yang dipilih antara lain:

1. Responden yang berkunjung ke Museum Provinsi Kalimantan Barat.
2. Berusia minimal 17 tahun.

Dalam penelitian ini jumlah sampel yang diambil ditentukan dengan rumus (Riduwan, 2004:66)

$$n = (0.25) \left(\frac{Z_{\alpha/2}}{\epsilon} \right)^2$$

dimana:

n = jumlah sampel

$Z_{\alpha/2}$ = nilai yang didapat dari tabel normal atas tingkat keyakinan

ϵ = kesalahan penarikan sampel

tingkat keyakinan dalam penelitian ini ditentukan sebesar 95% maka nilai $Z_{\alpha/2}$ adalah 1.96. tingkat kesalahan penarikan sampel ditentukan sebesar 10%. Maka dari perhitungan rumus tersebut dapat diperoleh sampel yang dibutuhkan, yaitu:

$$n = (0.25) \left(\frac{1.96}{0.1} \right)^2 \quad n = 96.04$$

jadi berdasarkan rumus diatas, sampel yang diambil sebanyak 96.04 orang. Untuk memudahkan perhitungan maka dibulatkan menjadi 100 orang.

4. Teknik Analisis Data

Adapun alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *Servqual* (*service quality*) yaitu analisis yang digunakan untuk mengukur tingkat kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi. Analisis *servqual* dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur harapan dan persepsi pengunjung terhadap pelayanan jasa pada Museum Provinsi Kalimantan Barat. Menurut Zeithalm dalam tjiptono (2006:63), skor *servqual* untuk tiap pasang pertanyaan bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus sebagai berikut:

$$\text{Skor } \textit{Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Berdasarkan rumus tersebut, maka data hasil kuesioner dalam penelitian ini akan dianalisis sebagai berikut:

- a. *Item-by-item analysis*, misal $P1 - H1$, $P2 - H2$, dan seterusnya. Dimana $P =$ persepsi dan $H =$ harapan
- b. *Dimensi-by-dimension analysis*, contoh: $(P1 + P2 + P3 + P4 / 4) - (H1 + H2 + H3 + H4 / 4)$ dimana $P1$ sampai $P4$ dan $H1$ sampai $H4$ mencerminkan 4 pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.
- c. Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa/*gap servqual* yaitu $(P1 + P2 + P3 + \dots + P22/22) - (H1 + H2 + H3 + \dots + H22/22)$.
- d. Untuk menganalisis kualitas akan jasa pelayanan yang diberikan, maka digunakan rumus :

$$\text{Kualitas (Q)} = \frac{\text{Persepsi (P)}}{\text{Harapan (H)}}$$

Jika $(Q) \geq 1$, maka kualitas pelayanan dikatakan baik

Jika $(Q) < 1$, maka kualitas pelayanan dikatakan tidak baik

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert, yaitu berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya setuju-tidak setuju, dan baik-tidak baik. Responden diminta mengisi pernyataan dalam 5 (lima) kategori jawaban dilembar kuesioner sebagai berikut:

<u>Persepsi</u>	<u>Harapan</u>	Skor
(SB) : Sangat Baik	(SS) : Sangat Setuju	= 5
(B) : Baik	(S) : Setuju	= 4
(CB) : Cukup Baik	(KS) : Kurang Setuju	= 3
(KB) : Kurang Baik	(TS) : Tidak Setuju	= 2
(TB) : Tidak Baik	(STS) : Sangat Tidak Setuju	= 1

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada Bab sebelumnya, maka penulis dapat menyimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Karakteristik responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah berjenis kelamin perempuan, memiliki umur 20-29 tahun, bekerja di sektor swasta, dan tingkat pendidikan SMA dan S1.
2. Hasil analisis servqual (*service quality*) yang digunakan untuk mengukur kesenjangan antara persepsi dan harapan pengunjung terhadap kualitas pelayanan Museum Provinsi Kalimantan Barat dari kelima dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan berwujud (*tangible*) dikatakan baik dengan nilai $Q \geq 1$.

B. Saran

Berdasarkan penarikan kesimpulan diatas mengenai hasil penelitian, maka penulis dapat memberikan beberapa saran guna meningkatkan kualitas pelayanan di Museum Provinsi Kalimantan Barat, yaitu :

1. Pihak Museum Provinsi Kalimantan Barat hendaknya harus dapat mempertahankan dan meningkatkan atribut-atribut dalam 3 (tiga) dimensi kualitas pelayanan yang dinilai pengunjung sudah sangat memuaskan kinerjanya.

2. Petugas menjalankan tugas tepat waktu dalam memberikan pelayanan pada pengunjung sesuai dengan jadwal pelayanan untuk pengunjung dan petugas cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan.
3. Petugas membuat pengunjung mendapatkan perhatian walaupun pengunjung hanya sendirian, membantu pengunjung dalam pencarian informasi yang diperlukan, ramah dalam memberikan pelayanan, dan petugas memahami kebutuhan pengunjung
4. Perlu adanya perhatian dari pihak Museum dengan sarana prasarana seperti mushollah yang selalu terjaga kebersihan, kerapian, dan penampilan sebagai penunjang petugas dalam memberikan pelayanan
5. Petugas Museum Provinsi Kalimantan Barat harus memiliki rasa empati tinggi kepada pengunjung tanpa terkecuali dengan memberikan perhatian secara khusus dan individual kepada pengunjung dari pihak Museum.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Bandung.
- Dradjat, Hari Untoro. 2007. *Pedoman Pengelolaan Museum*. Jakarta : Direktorat Museum. Direktorat Jenderal Sejarah dan Purbakala. Depbudpar.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. PT. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani A. 2009. *Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Payne, Adrian. 2000. *Pemasaran Jasa*. Andi Yogyakarta. Yogyakarta.
- Riduwan. 2007. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Cetakan Kelima. Bandung : Alfabeta.
- Ruslan, Rosady. 2003. *Metode Penelitian*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Tatik, Suyatni. 2000. *Metode Pengadaan dan Pengelolaan Koleksi*. Jakarta: Direktorat Sejarah dan Museum.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Andi Yogyakarta. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa Edisi I*. Cetakan Ketiga. Bayumedia Publishing. Jawa Timur.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management*. Andi Yogyakarta. Yogyakarta.
- Tony Widjaya. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. PT.Indeks. Jakarta.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Ghalia Indonesia. Jakarta.

Lampiran 1

**KUESIONER PENELITIAN
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA UPT MUSEUM
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

Identitas Peneliti:

Nama : Sri Muharmianti
NPM : 111310749
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen

Petunjuk pengisian kuesioner

1. Mohon diberi tanda (√) pada kolom jawaban Bapak/Ibu anggap paling sesuai :

<u>Harapan</u>	<u>Persepsi</u>	Bobot
(SS) : Sangat Setuju	(SB) : Sangat Baik	= 5
(S) : Setuju	(B) : Baik	= 4
(KS) : Kurang Setuju	(CB) : Cukup Baik	= 3
(TS) : Tidak Setuju	(KB) : Kurang Baik	= 2
(STS) : Sangat Tidak Setuju	(TB) : Tidak Baik	= 1

2. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu (1) jawaban saja.
3. Mohon memberikan jawaban yang sebenarnya karena tidak akan mempengaruhi pekerjaan Anda.
4. Setelah mengisi jawaban atas pertanyaan yang ada di kuesioner mohon diberikan kepada yang menyerahkan kuesioner.
5. Terimakasih atas partisipasi Anda

Lampiran 2

IDENTITAS RESPONDEN

No	Nama	Umur (tahun)	Jenis Kelamin	Tingkat Pendidikan	Pekerjaan
1	Monika Sari	24	P	S1	PNS
2	Fani Fadillasari	31	P	S1	SWASTA
3	Husnatun	31	P	SMA	SWASTA
4	Martini	30	P	S1	PNS
5	Fazar	47	L	SMA	WIRAUSAHA
6	Feri Ari Yanto	25	L	S1	SWASTA
7	Herwin	35	L	SMA	SWASTA
8	Vinanda Sonya P.	49	P	SMA	WIRAUSAHA
9	Bela Febriyanti	34	P	SMA	SWASTA
10	Santi Warni	22	P	S1	PNS
11	Fikri	23	L	S1	WIRAUSAHA
12	Charles Hutapea	22	L	SMA	SWASTA
13	Amelda Riani	36	P	SMA	SWASTA
14	Deby Harfiani	40	P	SMA	SWASTA
15	Mahdiah	52	P	SMA	PNS
16	Risky Amalia	28	P	SMA	SWASTA
17	Arikatul Mardiyah	50	P	S1	PNS
18	Afifah Nurjanah	25	P	S1	PNS
19	Desti Marijayanti	42	p	SMA	PNS
20	Ferry	30	L	S1	PNS
21	Novianingtyas A.M	28	P	S1	WIRAUSAHA
22	Santiar Elisabeth	32	P	S1	PNS
23	Faradhila Amry	28	P	S1	SWASTA
24	Khairunnisa	33	P	S1	WIRAUSAHA
25	Maznah bin Muse	57	P	S1	WIRAUSAHA
26	Yuli Maulina	30	P	S1	PNS
27	Jati Laksono	35	L	S1	POLISI
28	Maulidya Margawauk	40	P	S1	SWASTA
29	Fanny Syahfitri	27	P	SMA	SWASTA
30	Velyana Deriska	25	P	SMA	SWASTA
31	Maulana	45	L	SMP	SWASTA
32	Saipul Razak	30	L	D3	SWASTA
33	Syamsul Akbar	27	L	S1	PNS
34	Nurhayati	30	P	SMP	SWASTA
35	Witia Mandasari	28	P	S1	SWASTA
36	Muhlasah Novitasari Mara	35	P	S2	PNS
37	Syarif	26	L	SMA	SWASTA
38	Khadijah	24	P	S1	SWASTA
39	Syurya Z. Ariffin	24	L	S1	SWASTA

40	Indra	25	L	S1	SWASTA
41	Devan Nuari	20	L	SMA	WIRAUSAHA
42	Setyo Wira Rizki	31	P	S2	PNS
43	Hermansah Sidek	40	L	SMP	WIRAUSAHA
44	Ryan B. Purmana	24	L	S1	SWASTA
45	Yulius Januardi	28	L	SMA	SWASTA
46	Feby Ananda	21	P	SMA	SWASTA
47	Hernanda Pristia Kusuma	20	L	SMA	SWASTA
48	Ratmi Kuswariyah	40	P	S1	PNS
49	Nurul Fitria	22	P	SMA	SWASTA
50	Fahmi Tri Muqti	21	L	SMA	POLISI
51	Maya Sari	25	P	S1	PNS
52	Imam Adiwibowo	29	L	S1	TNI
53	Irwan Saputra	27	L	S1	WIRAUSAHA
54	Nana Lestari	23	P	SMA	SWASTA
55	Habidi bin Zain	57	L	S1	WIRAUSAHA
56	Alamsyah Widodo	28	L	S1	SWASTA
57	Suci Fitriani	21	P	D III	SWASTA
58	Valentina Renda	37	P	SD	SWASTA
59	Ahmad Fauzi	42	L	S1	TNI AD
60	Azzam	27	L	D III	SWASTA
61	Hadi Koliq	38	L	SMA	POLISI
62	Nurchaya	24	P	S1	SWASTA
63	Wahyu Suhaimi	27	L	SMA	SWASTA
64	Ibrahim	49	L	S1	PNS
65	Joko Sutrisno	25	L	S1	SWASTA
66	Messy Iramelati	35	P	SMA	SWASTA
67	Yenny	29	P	SMA	SWASTA
68	Novi Adriani	27	P	SMP	SWASTA
69	Nurselfiani	20	P	SMP	SWASTA
70	Syf. Saleha Adriani	20	P	SMA	SWASTA
71	Fiani	20	P	SMA	SWASTA
72	Haspin	52	L	SMA	SWASTA
73	Tamia Ardinda Oktariana	22	P	S1	SWASTA
74	Maya Riawanti	29	P	S1	SWASTA
75	Ari Mentari	23	P	SMA	SWASTA
76	Mardiana	23	P	S1	SWASTA
77	Haryadi	49	L	SMA	SWASTA
78	Eri Darmawan	23	L	SMA	SWASTA
79	Rusmiati	27	P	S1	SWASTA
80	Syafei	54	L	SMA	PNS
81	Dewi Hasana	24	P	D III	SWASTA
82	Diyansyah Ainur Rido	28	L	D III	SWASTA
83	Lahema	43	L	SMA	SWASTA

84	Sapitri	23	P	SMA	SWASTA
85	Muhammad ifham	33	L	S1	SWASTA
86	Yenti Eustiani	26	P	S1	SWASTA
87	Fredy F. Siregar	25	L	SMA	PNS
88	Yudi Santana	29	L	SMA	SWASTA
89	Muhammad Noor Hafifi	28	L	S1	SWASTA
90	Ferenisa	20	P	SMA	WIRUSAHA
91	Ria Aspriyanti	28	P	S1	PNS
92	Reska Wasi	20	P	SMA	WIRUSAHA
93	Lukman H	30	L	SD	SWASTA
94	Dina Fajrin	27	P	SMA	SWASTA
95	Odre Ayu	27	P	SMA	SWASTA
96	Siti Maulina	24	P	S1	PNS
97	Nisa Anisa	27	P	SMA	SWASTA
98	Aisyah Fatmah	24	P	SMA	SWASTA
99	Bella Ayu	27	P	SMA	SWASTA
100	Wendy Prastia Surejo	24	P	S1	POLISI

21	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
22	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5
23	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4
24	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4
27	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
28	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
29	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5
30	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
33	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4
34	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5
35	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
41	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5
42	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
45	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5

47	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5
48	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
49	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
51	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4
52	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5
53	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3
54	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
55	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
58	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
59	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3
60	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4
61	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
62	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
64	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
66	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
67	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4
72	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5

99	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4
<i>Mean</i>	4.72	4.73	4.58	4.63	4.69	4.65	4.7	4.66	4.62	4.7	4.75	4.7	4.44	4.5	4.5	4.6	4.67	4.8	4.84	4.76	4.82	4.73	4.45

Lampiran 4

PENILAIAN RESPONDEN TERHADAP HARAPAN KUALITAS PELAYANAN

No	Keandalan (<i>reliability</i>)				Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)			Jaminan (<i>assurance</i>)					Empati (<i>empathy</i>)					Berwujud (<i>Tangible</i>)					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4
2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4
5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5
6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4
7	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5
8	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
10	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
11	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5
12	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
15	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4
18	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
19	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4
20	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5

21	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	
22	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
23	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
25	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5
27	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4
28	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4
29	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
30	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4
31	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
32	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
33	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5
34	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
40	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
41	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
42	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
44	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
45	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
46	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5

47	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4
48	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
49	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
51	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4
52	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4
53	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
55	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
57	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
58	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
59	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
60	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4
61	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
64	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
65	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4
66	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
67	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4
68	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
70	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
71	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4
72	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5

99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
<i>Mean</i>	4.79	4.69	4.62	4.57	4.63	4.56	4.62	4.69	4.63	4.68	4.68	4.7	4.61	4.53	4.62	4.52	4.73	4.73	4.83	4.74	4.83	4.72	4.55