

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN SIMPLE SALON BARBERSHOP DI
KABUPATEN KUBU RAYA.**

Tanggung Jawab Yuridis Kepada :

AYU AMALIA
NIM. 161310503

Program Studi Manajemen

**Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus Dalam Ujian
Skripsi/Komprehensif
Pada Tanggal : 4 Januari 2022**


Majelis Penguji :

Pembimbing Utama



Samsuddin, SE, M.Si
NIDN. 1113117701

Penguji Utama




Dr. Helman Fachri, SE, MM
NIDN. 1107056101

Pembimbing Pembantu



Ryani Yulian, M. Pd
NIDN. 1107078401

Penguji Pembantu



Sumiyati, SE, MM
NIDN. 1125117801

Pontianak, 4 Januari 2022

Disahkan Oleh :

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK
DEKAN



Dedi Hariyanto, SE, MM
NIDN. 1113117702

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN SIMPLE SALON BARBERSHOP DI
KABUPATEN KUBU RAYA**

SKRIPSI

**OLEH :
AYU AMALIA
NIM. 161310503**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK
2022**

Kata Pengantar

Pertama-tama penulis bersyukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dalam menyusun skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen Simple Salon Barbershop di Kabupaten Kubu Raya”. Skripsi ini disusun guna untuk memenuhi salah satu syarat pendidikan S-1 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Selesainya skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Doddy Irawan, S.T., M.Eng selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Pontianak.
2. Bapak Dedi Hariyanto, S.E, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak yang telah memberikan arahan dan bimbingan, sehingga dapat terselesaikannya penulisan skripsi ini.
3. Ibu Heni Safitri, S.E, M.M selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak yang telah memberi petunjuk dan arahan dalam menulis skripsi ini.
4. Bapak Samsuddin, S.E, M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan arahan dan bimbingan, sehingga dapat terselesaikannya penulisan skripsi ini.
5. Ibu Ryani Yulian, S.Pd, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah memberikan bimbingan, saran dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Segenap Dosen, Staf dan Karyawan serta Civitas di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Muhammadiyah Pontianak

7. Bapak Yudianto selaku Pemilik Simple Salon Barbershop di Kabupaten Kubu Raya yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian skripsi ini.
8. Para responden yang telah mengisi kuesioner dalam penelitian ini, penulis ucapkan terima kasih atas kesediaan dan bantuannya.
9. Kedua orang tua, saudara-saudara dan sahabat-sahabat yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu yang telah memberikan motivasi serta bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis ucapkan terima kasih.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu saran dan kritik yang konstruktif selalu diharapkan demi perbaikan kedepannya.

Semoga segala kebaikan Bapak/Ibu dan rekan-rekan semua mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk semua pihak.

Pontianak, 25 Juli 2022

Penulis

Ayu Amalia
NIM 161310503

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen pada Simple Salon Barbershop di Kabupaten Kubu Raya. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan jasa di Simple Salon Barbershop di Kabupaten Kubu Raya dengan sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. Analisis data menggunakan Diagram Kartesius.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor Diagram Kartesius dari tingkat kinerja sebesar 4,09 dan tingkat kepentingan sebesar 4,10, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kinerja merasa kurang puas dengan Simple Salon Barbershop di Kabupaten Kubu Raya. Skor masing-masing indikator menunjukkan bahwa reliabilitas (*reliability*) berada pada kuadran B, daya tanggap (*responsiveness*) berada pada kuadran B, jaminan (*assurance*) berada pada kuadran B, empati (*emphaty*) berada pada kuadran A, dan bukti fisik (*tangibles*) berada pada kuadran B.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Barbershop

Daftar Isi

Kata Pengantar	i
Abstrak	iii
Daftar Isi	iv
Daftar Gambar	vi
Daftar Tabel.....	vii
Daftar Lampiran	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Permasalahan.....	5
C. Pembatasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
F. Kerangka Penelitian	7
G. Metode Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	19
A. Jasa.....	19
1. Pengertian Jasa	19
2. Bauran Pemasaran Jasa.....	20
3. Klasifikasi Jasa	21
4. Karakteristik Jasa.....	22
B. Kualitas Jasa.....	22
1. Pengertian Kualitas Jasa.....	22
2. Kriteria Kualitas Jasa	23
3. Dimensi Kualitas Jasa	24
C. Kepuasan Konsumen.....	25
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	25
2. Elemen Program Kepuasan Konsumen.....	25
3. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	26
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	28
A. Sejarah Singkat Simple Salon Barbershop di Kabupaten	

Kubu Raya	28
B. Struktur Organisasi.....	29
C. Aspek Sumber Daya Manusia	31
D. Aspek Pemasaran	31
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	34
A. Karakteristik Responden	34
B. Uji Instrumen	38
1. Uji Validitas.....	38
2. Uji Reliabilitas.....	40
C. Analisis Kepuasan Konsumen Simple Salon Barbershop di Kabupaten Kubu Raya	40
 BAB V PENUTUP	 66
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran.....	67
Daftar Pustaka	68

Daftar Gambar

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	9
Gambar 1.2 Diagram Kartesius	17
Gambar 3.1 Struktur Organisasi	30
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Kepuasan Konsumen Simple Salon Barbershop Di Kabupaten Kubu Raya.....	60
Gambar 4.2 Diagram Kartesius Kepuasan Konsumen Simple Salon Barbershop Di Kabupaten Kubu Raya.....	63

Daftar Tabel

Tabel 1.1	Jumlah Pesaing Yang Ada Disekitar Kecamatan Sungai Raya Dalam Tahun 2020	2
Tabel 1.2	Daftar Harga Di Simple Salon Barbershop Tahun 2018-2020.....	3
Tabel 1.3	Pendapatan Pertahun Di Simple Salon Barbershop Tahun 2018-2020.....	5
Tabel 1.4	Skala Pengukuran (Skala Likert).....	15
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	35
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	35
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	36
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	37
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa	37
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	38
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Kepentingan Konsumen.....	39
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen Dan Kepentingan Konsumen	40
Tabel 4.10	Karyawan Memiliki Kemampuan Yang Baik	41
Tabel 4.11	Kualitas Peralatan Yang Digunakan Simple Salon Barbershop Sangat Baik	42
Tabel 4.12	Pihak Simple Salon Barbershop Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Yang Ditawarkan Salon.....	43
Tabel 4.13	Pelayanan Yang Diberikan Karyawan Tepat Waktu	44
Tabel 4.14	Kemampuan Karyawan Melayani Konsumen Dengan Cepat	45
Tabel 4.15	Kesiapan Karyawan Dalam Menangani Setiap Pelayanan	46
Tabel 4.16	Karyawan Selalu Mengutamakan Kepentingan Konsumen Dalam Setiap Keluhan Konsumen	47
Tabel 4.17	Karyawan Membantu Konsumen Memilih Model Rambut Yang Cocok	47
Tabel 4.18	Karyawan Bersikap Ramah Dan Sopan	48

Tabel 4.19	Pihak Simple Salon Barbershop Memiliki Pengalaman Yang Cukup Dibidang Jasa Barbershop	49
Tabel 4.20	Pihak Simple Salon Barbershop Memprioritaskan Kepentingan Konsumn	49
Tabel 4.21	Pihak Simple Salon Barbershop sabar Mendengarkan Keluhan Dan Keinginan Konsumen	50
Tabel 4.22	Kesabaran Karyawan Dalam Melayani Konsumen	51
Tabel 4.23	Pengertian Karyawan Dalam Melayani Konsumen	52
Tabel 4.24	Keramahan Karyawan Dalam Melayani Konsumen	52
Tabel 4.25	Karyawan Memberikan Pelayanan Tanpa Membedakan Status Sosial Konsumen	53
Tabel 4.26	Kebersihan Ruang Tunggu	54
Tabel 4.27	Kerapian Pegawai Di Simple Salon Barbershop	54
Tabel 4.28	Kerapian Ruang Di Simple Salon Barbershop	55
Tabel 4.29	Simple Salon Barbershop Memiliki Parkiran Yang Luas	56
Tabel 4.30	Rekapitulasi Jawaban Responden mengenai Pernilaian Kinerja/Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Responden Simple Salon Barbershop di Kabupaten Kubu Raya Diagram	57
Tabel 4.31	Rekapitulasi Berdasarkan Kuadran	60
Tabel 4.32	Skor Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Konsumen.....	63

Daftar Lampiran

Lampiran 1	Data Kuesioner Penelitian	70
Lampiran 2	Data Identitas Responden	73
Lampiran 3	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Tingkat Kinerja	83
Lampiran 4	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Tingkat Kepentingan	88
Lampiran 5	Hasil Validitas Kinerja	94
Lampiran 6	Hasil Validitas Kepentingan	101
Lampiran 7	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Tingkat Kinerja	108
Lampiran 8	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Tingkat Kepentingan.....	108

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman, fenomena bisnis Barbershop kian menjamur di kota-kota besar. Barbershop naik kelas, bukan hanya dari segi kuantitas tapi juga dari kualitasnya. Jika sebelumnya hanya butuh gunting, rambut, dan cermin, kini barbershop hadir dengan pelayanan yang nyaman dinginnya ruangan ber-AC dan semakin banyaknya model rambut kekinian. Alat yang digunakan pun tak hanya sekedar gunting dan silet, barbershop menggunakan pencukur rambut elektronik serta pembentuk rambut agar bisa bergaya trendi.

Perkembangan *barbershop* di Pontianak meningkat dengan pesat pada setiap tahunnya, dan memberikan kontribusi ekonomi yang bagus untuk para pelaku yang ingin terjun langsung di usaha *barbershop*. Rata-rata pertumbuhan ekonomi kabupaten atau sekota se Kalimantan Barat dalam sepuluh tahun terakhir, di Kubu Raya rata-rata menapai 6,22%, dan menjadikan rata-rata pertumbuhan ekonomi tertinggi se Kalimantan Barat (Portal Berita Info Publik, 2020).

Bisnis dibidang *barbershop* pada tahun 2021 memberikan kontribusi bagi perekonomian Indonesia, berdasarkan data dari kementrian Koprasi dan UMKM di Indonesia pada bulan maret 2021 jumlah UMKM mencapai 64,2 juta dengan kontribusi terhadap produk domestik bruto sebesar 61,07%. UMKM mampu menyerap 97% dari total tenaga kerja yang ada, serta dapat

menghimpun sampai 60,42% dari total investasi di Indonesia (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2021).

Jasa Simple Salon Barbershop di Kubu Raya ini berdiri pada tahun 2012 dan alamat tempat usaha berada di jalan Sungai Raya dalam Ruko Puri Akcaya II no. 1A Desa Sungai Raya Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya. Di sini *barbershop* biasa dapat diartikan salon khusus untuk laki-laki, tapi di Simple Salon Barbershop di Kubu Raya bisa melayani untuk perempuan juga.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik, Simple Salon Barbershop dikembangkan dengan konsep memaksimalkan pelayanan terbaik dengan menyediakan tukang cukur yang cakap, tempat yang nyaman, lokasi yang mudah di akses dan harga yang terjangkau. Simple Salon Barbershop melayani pria dan wanita yang ingin menggunakan jasa dari salon ini. Biasanya jika untuk konsumen wanita yang melayaninya karyawan wanita tapi tergantung lagi jasa apa yang akan di gunakan konsumen. Jika konsumen menggunakan jasa untuk *colouring* rambut biasanya lebih ke pemilik salon yang melayani.

Tabel 1.1
Simple Salon Barbershop
Jumlah Pesaing Simple Salon Barbershop Yang Ada Di Sekitar
Kecamatan Sungai Raya
Tahun 2020

No	Nama Salon	Alamat
1	Salon Frans	Jl. Sungai Raya Dalam No.7
2	Adi Raya Salon	Jl. Sungai Raya Dalam
3	Salon Anita Trenz	Jl. Sungai Raya Dalam
4	Es Elly Salon	Jl. Sungai Raya Dalam, Komplek Batara 2 No. 3

Tabel 1.1
(Lanjutan)

5	Brave Barbershop	Jl. Sungai Raya Dalam
6	Salon Anyit 2	Jl. Sungai Raya Dalam No.9A
7	Nadine Salon	Jl. Sungai Raya Dalam
8	Salon Ana	Jl. Sungai Raya Dalam
9	Semoi & Ian Salon	Jl. Sungai Raya Dalam
10	Rosy salon	Jl. Sungai Raya Dalam
11	Andre salon rias pengantin	Jl. Sungai Raya Dalam
12	Pangkas rambut mulya	Jl. Sungai Raya Dalam
13	Pangkas rambut bang adi	Jl. Sungai Raya Dalam
14	Pangkas rambut lupi	Jl. Sungai Raya Dalam
15	In side barbershop	Jl. Sungai Raya Dalam
16	Adi raya salon	Jl. Sungai Raya Dalam
17	Pangkas rambut hitam & putih Rumah ganteng	Jl. Sungai Raya Dalam
18	Jimmy salon	Jl. Sungai Raya Dalam
19	Pangkas rambut ada jaya	Jl. Sungai Raya Dalam
20	Zulfa salon	Jl. Sungai Raya Dalam
21	Zulfa salon	Jl. Sungai Raya Dalam
22	Olysen barbershop	Jl. Sungai Raya Dalam
23	Emoi salon	Jl. Sungai Raya Dalam
24	Sherly beauty	Jl. Sungai Raya Dalam

Sumber: Data Olahan, 2020

Dapat dilihat pada Tabel 1.2 diketahui bahwa Simple Salon Barbershop tersebut berdiri pada tahun 2015, tepatnya pada tanggal 30 juli 2015. Alamat tempat usaha berada di jalan sungai raya dalam ruko puri Akcaya II no. 14 Desa Sungai Raya Dalam Kabupaten Kubu Raya. Simple Salon Barbershop bisa melayani konsumen laki-laki dan perempuan. Tempat Simple Salon Barbershop juga dekat dengan jalan raya sehingga bisa gampang di temukan.

Tabel 1.2
Simple Salon Barbershop
Daftar Harga Di Simple Salon Barbershop
Di Kecamatan Sungai Raya
Tahun 2018-2020

No	Jenis Layanan	Jenis Paket	Harga (Rp)
1	Anak-anak		20.000-50.000
2	Pria Dewasa		30.000-35.000
3	Wanita Dewasa		30.000-45.000
4	Keramas Pria		30.000-40.000
5	Keramas Wanita		35.000-50.000
6	Cuci + Blow		45.000-120.000
7	Creambath		60.000-120.000
8	Masker + Hair Spa		70.000-130.000
9	Keriting K-Pop		250.000-600.000
10	Colouring		120.000-2.000.000
11	Facial		85.000-450.000
12	Make-up		125.000-45.000
13	Anak-anak	Paket I	20.000
14	Dewasa		30.000
15	Anak-anak	Paket II (cukur + bilas)	35.000
16	Dewasa		45.000
17	Anak-anak	Paket III (barber+keramas+cukur)	45.000
18	Dewasa		75.000

Sumber: Simple Salon Barbershop Kubu Raya, 2020

Dapat dilihat pada Tabel 1.2 beberapa pilihan jenis paket yang disediakan oleh jasa Simple Salon Barbershop di Kecamatan Sungai Raya. Paket satu khusus hanya cukur rambut untuk anak-anak Rp 20.000 dan orang dewasa Rp 30.000, Paket dua khusus cukur rambut dan cuci rambut untuk anak-anak Rp 35.000 dan orang dewasa Rp 45.000 dan Paket tiga khusus cukur rambut, cuci rambut dan barbershop (berupa pemberian tritmen seperti creambath dan relaksasi pijet) untuk anak-anak Rp 45.000 dan orang dewasa Rp 75.000.

Adapun fasilitas yang di sediakan untuk para konsumennya yakni ruang tunggu, air minum dan permen, Wi-Fi dan daftar tarif atau harga yang di

berikan penyedia jasa Simple Salon Barbershop di Kecamatan Sungai Raya.

Disini kita dapat melihat jumlah pendapatan di Simple Salon Barbershop dari tahun 2018-2020 pada tabel berikut ini :

Tabel 1.3
Pendapatan Pertahun
Simple Salon Barbershop
Tahun 2018-2020

No	Tahun	Jumlah Pendapatan (Rp)	Persentase
1	2018	137.376.000	-
2	2019	115.192.000	-19%
3	2020	120.200.000	4%

Sumber : Simple Salon Barbershop di Kubu Raya, 2018-2020

Dapat dilihat pada Tabel 1.3 dapat menjelaskan bahwa jumlah pendapatan tertinggi ada di tahun 2018 dan pendapatan terendah berada pada tahun 2019. Disini dapat di lihat perentase dari Tahun 2019 mengalami penurunan sebesar (-19%) dan di tahun 2020 mengalami kenaikan sebesar (4%). Dengan latar belakang tersebut maka penulis terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen Simple Salon Barbershop Di Kabupaten Kubu Raya”.

B. Permasalahan

Berdasarkan paparan di atas, maka permasalahan dsism penelitian ini adalah “Bagaimana Kepuasan Simple Salon Barbershop di Kabupaten Kubu Raya ?”.

C. Pembatasan Masalah

Kepuasan Konsumen meliputi 5 (lima) dimensi :

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

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kepuasan Konsumen Simple Salon Barbershop di Kabupaten Kubu Raya.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat atau kegunaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini berguna untuk mengembangkan dan menerapkan ilmu yang telah dipelajari selama kuliah agar menambah pengetahuan sebagai pembelajaran sebelum masuk ke dunia bisnis, terutama di bidang yang sedang diteliti saat ini.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai Analisis Kepuasan Konsumen Simple Salon Barbershop Di Kabupaten Kubu Raya sehingga dapat memberikan masukan pada perusahaan ini untuk

memberikan kepuasan dan pelayanan yang baik terhadap konsumennya.

3. Bagi Almamater

Penelitian ini dapat memberikan masukan untuk referensi para mahasiswa untuk meneliti di bidang ini agar mendapatkan wawasan yang lebih banyak tentang kepuasan konsumen.

F. Kerangka Pemikiran

Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2013:228): “Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan di harapkan”.

Menurut Hasan (2014:90): “Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon konsumen terhadap evaluasi ketidakpuasan yang dipersepsikan antar harapan sebelum pembelian dari kinerja aktual produk atau jasa yang dirasakan setelah pemakaiannya”.

Menurut Sangadji dan Sopiah (2013:182): “Kepuasan dapat di artikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan konsumen”. Dalam era kompetisi bisnis yang ketat seperti sekarang, kepuasan konsumen merupakan hal yang utama. Konsumen di ibaratkan sebagai raja yang harus di layani, meskipun hal ini bukan berarti menyerahkan segala-segalanya kepada konsumen. Usaha memuaskan konsumen harus di lakukan secara menguntungkan atau dengan situasi sama menang (*win-win situation*) yaitu keadaan di mana kedua belah pihak merasa puas dan tidak ada yang di rugikan.

Menurut Kotler dalam Sunyoto (2013:35): “Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya”.

Tjiptono (2019:305) mengemukakan lima dimensi kualitas jasa, yaitu:

- a) Reliabilitas (*reliability*)
Kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- b) Ketanggapan (*responsiveness*)
Keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
- c) Jaminan (*assurance*)
Mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf.
- d) Empati (*emphaty*)
Kemudahan dalam menjalani relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
- e) Bukti fisik (*tangibles*)
Fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

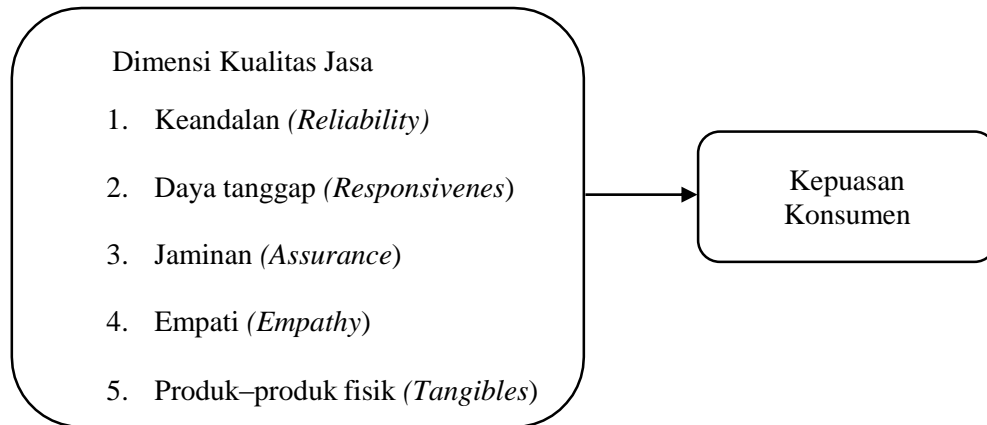
Adapun jurnal terdahulu yang menjadi acuan penulis sehingga memilih penelitian ini yaitu:

1. Randa Surlianto, dkk (2017) dengan judul penelitian Analisis Tingkat Kepuasan pelanggan Emery Barbershop Dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*. Kesimpulan peneliti tersebut yaitu, Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa secara umum pelanggan telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Emery Barbershop. Hal ini terlihat dari nilai *Customer Satisfaction Index* sebesar 83,41%. Namun itu masih belum maksimal sehingga perlu ditingkatkan lagi agar pelanggan lebih merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Emery Barbershop. Berdasarkan hasil pengolahan yang dilakukan dengan

Importance Performance Analysis (IPA), dapat diketahui indikator-indikator yang harus dibenahi yaitu kebersihan toilet, keadaan tempat ibadah, dan kepedulian karyawan terhadap keluhan pelanggan.

2. Achmad dan Emaputra (2020) dengan judul penelitian Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Barbershop dengan Metode *Service Quality (Servqual)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* Studi Kasus XYZ Barbershop. Kesimpulan peneliti tersebut yaitu, seluruh item masih berada dalam *gap negative*. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan XYZ Barbershop belum memenuhi harapan konsumen. Hasil dari pengelompokkan *attribute* dengan *Importance Performance Analysis*, yaitu: prioritas utama ada dua *attribute*, pertahankan kualitas atau prestasi ada empat belas atribut, prioritas rendah ada empat atribut, dan kategori berlebihan ada dua atribut. XYZ Barbershop harus memperbaiki atribut yang berada pada prioritas utama, yaitu, pertama, perusahaan harus memperbaiki keluasaan dan keamanan tempat parkir, kedua, perusahaan harus memberikan pilihan model rambut yang lebih baik kepada konsumen. Konsumen sangat mengharapkan perbaikan dan peningkatan pada kedua atribut kualitas tersebut sehingga kepuasan konsumen diharapkan juga dapat naik.

Berdasarkan uraian di atas, maka kerangka pemikiran Analisis Kepuasan Konsumen Simple Salon Barbershop di Kabupaten Kubu Raya sebagai berikut :

Gambar 1.1**Kerangka Pemikiran****G. Metode Penelitian**

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Menurut Hardani (2020:54): “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu”. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan variabel atau kondisi yang ada dalam suatu situasi kepuasan Konsumen Simple Salon Barbershop di Kabupaten Kubu Raya”.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

Menurut Siregar (2017:37): “Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian di lakukan”.

Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui :

1) Wawancara

Menurut Sugiyono (2018:194): “Wawancara di gunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila penelitian ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus di teliti, dan juga apabila penelitian ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil”. Selain itu juga dapat dilaksanakan dengan metode wawancara langsung kepada pemilik dari Simple Salon Barbershop. Dari wawancara yang saya dapatkan dari pemilik Simple Salon Barbershop para konsumen pernah memberikan komplain karena jasa yang di berikan kurang maksimal. Seperti konsumen menunggu lama dalam pelayanan jasa tersebut, ditambah lagi kurangnya tenaga kerja dari sebelumnya.

2) Observasi

Menurut Sugiyono (2018:203): “Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila di bandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain”. Penelitian ini juga menggunakan observasi dengan langsung mengamati pelayanan atau jasa yang

diberikan pada konsumen dan fasilitas apa saja yang ada di Simple Salon Barbershop di Kabupaten Kubu Raya .

3) Kuesioner

Menurut Sugiyono (2018:199): “kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.”

b. Data Sekunder

Menurut Siregar (2017:37) “Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahnya”. Adapun data sekunder yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah Data yang diperoleh dari pihak lain yang dikumpulkan dalam bentuk catatan, dokumentasi, buku atau sumber lainnya dari Simple Salon Barbershop di Kabupaten Kubu Raya.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2018:117): “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Simple Salon Barbershop di Kabupaten

Kubu Raya yang jumlahnya tidak diketahui.

b. Sampel

Menurut Sujarweni (2015:81): “Sampel merupakan bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian”. Bila populasi besar, penelitian tidak mungkin mengambil semua untuk penelitian misalnya karena terbatasnya dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari oleh sampel, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi.

Menurut Purba (dalam Sujarweni, 2015:155), rumus untuk menentukan sampel dari jumlah populasi yang tidak ketahu atau tidak terhingga adalah sabagai berikut :

$$n = \frac{Z^2}{4+(Moe)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel minimal yang diperlukan

Z = Nilai standar dari distribusi sesuai nilai

a = 5% = 1,96

Moe = *Margin of error* 10%

Berdasarkan rumus, maka :

$$n = \frac{1,96^2}{4+(0,10)^2}$$

$$n = 96,04$$

Hasil perhitungan rumus di atas, diperoleh jumlah sampel

sebanyak 96,04 atau dibulatkan menjadi 100 orang responden. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive sampling*. Menurut Siregar (2017:33) : “*Purposive Sampling* merupakan metode penetapan responden untuk dijadikan sampel berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu”. Kriteria penentuan sampel dalam penelitian ini adalah :

- 1) Responden minimal berusia 18 tahun.
- 2) Responden pernah menggunakan jasa di Simple Salon Barbershop minimal 2 kali.

4. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2018:60): “Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”. Penelitian ini menggunakan satu variabel yakni Kepuasan Konsumen.

5. Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono (2018:133): “Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kualitatif”. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert yang

digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala Likert dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi konsumen mengenai produk, harga, promosi dan tempat serta keputusan pembelian konsumen. Responden diberikan lima alternatif pilihan jawaban dalam skala Likert atas setiap pertanyaan yang di ajukan tabel 1.6 sebagai berikut:

Tabel 1.4
Skala Pengukuran (Skala Likert)

No	Kinerja	Kepentingan	Skor
1	SP = Sangat Puas	SP = Sangat Penting	5
2	P = Puas	P = Penting	4
3	KP = Kurang Puas	KP = Kurang Penting	3
4	TP = Tidak Puas	TP = Tidak Penting	2
5	STP = Sangat Tidak Puas	STP = Sangat Tidak Penting	1

Sumber: Siregar (2013:26)

6. Teknik analisis data

a. Uji instrumen

1) Uji Validitas

Menurut Siregar (2013:46): “validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur (*a valid measure if it successfully measure the phenomenon*)”.

Menurut Sujarweni (2015:108): “Untuk mengetahui skor masing-masing item pertanyaan valid atau tidak, maka di tetapkan kriteria sebagai berikut :

- a) Jika r hitung $>$ tabel, maka instrumen atau item-item pertanyaan atau pernyataan berkolerasi terhadap skor total

(dinyatakan valid).

- b) Jika r hitung $<$ tabel, maka item-item pertanyaan atau pernyataan berkolerasi terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

2) Uji Reliabilitas

Menurut Siregar (2013:55): “Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukuran yang sama”. Uji reliabilitas alat ukur dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal, pengujian dapat dilakukan test–retest, equivalent, dan gabungan keduanya. Secara internal, reliabilitas alat ukur dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrument dengan teknik tertentu.

Menurut Sujarweni (2015:110): ”Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap butir pertanyaan”. Jika $\text{Alpha} > 0,60$ maka reliabel.

b. Diagram Kartesius

Menurut Supranto (2011:241): “Diagram Kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik X dan Y”. Titik X merupakan rata-rata nilai kepuasan, sedangkan Y merupakan rata-rata nilai penting.

Rumus untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen disederhanakan dengan rumus menurut supranto sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum yi}{n}$$

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat kepuasan

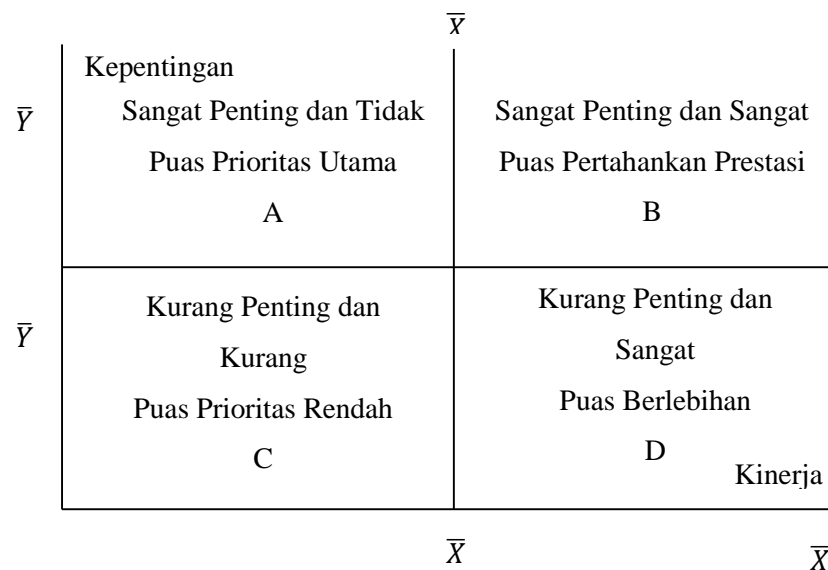
$\sum yi$ = Jumlah nilai atribut tingkat kepentingan

$\sum xi$ = Jumlah nilai atribut tingkat kepuasan

n = Jumlah responden

Hasil penelitian ini dapat di perhitungan dan dimasukkan di dalam diagram kartesius yang dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 1.2
Diagram Kartesius



Sumber : Supranto (2011:242)

Keterangan :

Kuadran A : Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang dianggap penting oleh kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan, sehingga mengecewakan atau tidak puas.

Kuadran B : Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting.

Kuadran C : Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan bisa-bisa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

Kuadran D : Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting tetapi sangat memuaskan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Bedasarkan analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Karakteristik responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang menjadi konsumen di Simple Salon Barbershop di Kabupaten Kubu Raya sebagian besar berjenis kelamin laki-laki, berusia 26 sampai 33 tahun, bekerja sebagai swasta, berpenghasilan Rp 3000.000 sampai Rp 3.900.000, berstatus sudah menikah, dan frekuensi penggunaan jasa sebanyak 3 sampai 4 kali.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor rata-rata tingkat kinerja (\bar{X}) sebesar 4,09 dan skor rata-rata tingkat kepentingan (\bar{Y}) sebesar 4,10. Hal ini menunjukkan bahwa skor tingkat kinerja lebih rendah atau lebih kecil dari skor tingkat kepentingan, artinya kepuasan konsumen merasa kurang puas dengan pelayanan pada Simple Salon Barbershop di Kabupaten Kubu Raya.
3. Dimensi reliabilitas (*reliability*) berada pada kuadran B, daya tanggap (*responsiveness*) berada pada kuadran B, jaminan (*assurance*) berada pada kuadran B, empati (*emphaty*) berada pada kuadran A, dan bukti fisik (*tangibles*) berada pada kuadran C.

B. Saran

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

1. Karyawan Simple Salon Barbershop dapat melayani konsumen dengan cepat sehingga para konsumen merasa puas dengan apa yang telah diberikan oleh jasa di Simple salon Barbershop ini, kedepannya agar karyawan dapat meningkatkan kinerja dengan manajemen waktu sehingga bisa lebih baik dalam melayanin konsumen.
2. Karyawan Simple Salon Barbershop harus bisa memahami setiap konsumen dengan kemauan yang berbeda-beda, sehingga konsumen merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan. dengan ini juga konsumen merasa lebih diperhatikan karena diperlakukan dengan baik, dan menambah kepercayaan konsumen untuk menggunakan jasa di Simple Salon Barbershop.
3. Dimensi terendah berada pada Bukti fisik (*Tangibles*) berada pada kuadran C dengan kinerja sebesar 4,01 dan kepentingan sebesar 4,02 dianggap kurang penting bagi konsumen, sedangkan kualitas pelaksanaannya bisa atau cukup saja. Maka pelayanan dari Simple Salon Barbershop di Kabupaten Kubu Raya harus dapat memperhatikan kebersihan ruangan tunggu, kerapian ruang tunggu serta memperluas tempat parkir kendaraan

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Odyk Akbar, & Andrean, Emaputra. 2020. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Barbershop Dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Analysis (IPA) Studi Kasus XYZ Barbershop. *Jurnal Rekayasa Industri (JRI)*, vol. 2, 97-104.
- Didin, Fatihudin, & Anang, Firmansyah. 2019. *Pemasaran Jasa Strategi, Mengukur Kualitas, dan Loyalitas Pelanggan*. Budi Utama : Yogyakarta.
- Sangadji, Etta Mamang, & Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Andi, Yogyakarta.
- Hardani. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kuantitatif* Cv Pustaka Ilmu Group. Agency, Yogyakarta.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press, Jawa timur.
- J, Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Mc Kubu Raya. 2020. Kubu Raya Dinilai Pertumbuhan Ekonomi Tertinggi. *Kubu Raya Dinilai Pertumbuhan Ekonomi Tertinggi*.
- Randa, Pratama Surianto, Riri Lestari & Yudiantri Asid. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Emery Barbershop Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis . *Jurnal Matematika UNAND*, vol. 3, 69-75.
- Rosnaini, Daga. 2017. *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen*. Global RCI, Gowa Sul-Sel.
- Siregar, Syofian. 2017. *Statistik parametrik untuk penelitian kuantitatif*. Bumi Aksara, jakarta.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Edisi Pertama. Kencana, Jakarta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta Cv. Bandung
- Sujarweni, V. W. 2015. *Metodologi penelitian bisnis & ekonomi*. Pustakabarupress, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2019. *Pemasaran Jasa*. Andi, Yogyakarta.

Wijaya, Tony. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Seruqal, Qfd dan kano*. Indeks, Jakarta.

Lampiran I

KUESIONER PENELITIAN

A. Pengantar

Dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen Simple Salon Babershop di Kabupaten Kubu Raya”, saya mohon dengan kerendahan hati kepada Bapak/Ibu/Sdr/i untuk meluangkan waktu membantu saya mengisi daftar pertanyaan (Kuesioner) yang diajukan dengan sebenar-sebenarnya.

Penyusunan skripsi ini digunakan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak. Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

B. Identitas Penelitian

Nama : Ayu Amalia
Nim : 161310503
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Universitas : Universitas Muhammadiyah Pontianak

C. Identitas Responden

Nama :
Umur :
Alamat :
Pekerjaa :

LAMPIRAN 2**Data Identitas Responden**

No	Nama	Umur	Alamat	Pekerjaan	Penghasila Bulanan (Rp)	Jenis Kelamin	Status Pernikahan	Frekuensi Penggunaan Jasa
1	Arjuna Dimas Putra Pratama	23	Jln sungai raya dalam, komplek cemara	PNS	2.700.000	Laki-laki	Belum menikah	3 kali
2	Rendi Andrean	22	Jln paris 1	Swasta	2.500.000	Laki-laki	Belum menikah	3 kali
3	Niko	28	Jln sungai raya dalam, komplek bumi batara II	Swasta	2.000.000	Laki-laki	Belum menikah	5 kali
4	Yeni	29	Jln kubu raya	Swasta	2.500.000	Perempuan	Belum menikah	5 kali
5	Wafiq Amim	23	Jln sungai raya dalam, komplek palem hijau	Swasta	2.300.000	Laki-laki	Belum menikah	5 kali
6	Rahman	25	Jln paris 2	Swasta	2.700.000	Laki-laki	Belum menikah	4 kali
7	Velia	26	Jln sungai raya dalam komplek kopri	Wiraswasta	2.800.000	Perempuan	Sudah menikah	3 kali
8	Renaldi	27	Jln sungai raya dalam ,komplek cendana agung	PNS	2.800.000	Laki-laki	Belum menikah	3 kali

9	Arafa Vania	29	Jln paris 2	Swasta	2.600.000	Perempuan	Sudah menikah	3 kali
10	Abdul Ikhsan	25	Jln paris 2	PNS	2.800.000	Laki-laki	Belum menikah	4 kali
11	Dea Kartika	28	Jln sepakat 2	Swasta	2.500.000	Perempuan	Sudah menikah	3 kali
12	Arman	37	Jln sungai raya dalam, kompleks RBK	Swasta	2.000.000	Laki-laki	Sudah menikah	5 kali
13	Jeriko	23	Jln purnama	Swasta	1.700.000	Laki-laki	Belum menikah	4 kali
14	Viona Lestari	23	Jln sungai raya dalam, kompleks mitra indah utama 9	Mahasiswa	0	Laki-laki	Belum menikah	3 kali
15	Arnol	26	Jln paris 2 kompleks bali mas	Swasta	2.800.000	Laki-laki	Belum menikah	4 kali
16	Deby Kartika Sari	19	Jln sungai raya dalam kompleks srikandi	Mahasiswa	0	Perempuan	Belum menikah	3 kal
17	Ravena Devi	20	Jln sungai raya dalam	Mahasiswa	0	Perempuan	Belum menikah	3 kali
18	Lusiana	21	Jln sungai raya dalam, kompleks griya husada	Mahasiswa	0	Perempuan	Belum menikah	4 kali
19	Riyanto	28	Jln sungai raya dalam, kompleks balimas III	Swasta	4.500.000	Laki-laki	Belum menikah	5 kali
20	Syamsudin	48	Jln sungai raya dalam, kompleks pesona alam	Swasta	6.000.000	Laki-laki	Sudah menikah	3 kali
21	Revan Renaldo	29	Jln sejahtera	Swasta	3.700.000	Laki-laki	Sudah menikah	5 kali
22	Fery	32	Jln pari 2	PNS	3.000.000	Laki-laki	Sudah	5 kali

	Wahyudi						menikah	
23	Imam Wahyudi	26	Jln sungai raya dalam, kompleks pondok indah permai	Swasta	4.500.000	Laki-laki	Belum menikah	5 kali
24	Askara	26	Jln padat karya	PNS	3.000.000	Laki-laki	Sudah menikah	4 kali
25	Khadijah	42	Jln sungai raya dalam, kompleks lestari 1	PNS	4.200.000	Perempuan	Sudah menikah	4 kali
26	Johani	38	Jln sungai raya dalam, kompleks puri akcaya II	Wiraswasta	6.000.000	Laki-laki	Sudah menikah	6 kali
27	Fransiskus Yoga	33	Jln padat karya	Wiraswasta	4.000.000	Laki-laki	Sudah menikah	4 kali
28	Zainudin	23	Jln paris 2 kompleks wana bhakti	Mahasiswa	0	Laki-laki	Belum menikah	4 kali
29	Lilis	38	Jln sungai raya dalam, kompleks lestari I	Wiraswasta	6.000.000	Perempuan	Sudah menikah	4 kali
30	Andi Riski	19	Jln sungai raya dalam	Mahasiswa	0	Laki-laki	Belum menikah	3 kali
31	Hendrawan	29	Jln sungai raya dalam kompleks srikandi II	Wiraswasta	3.500.000	Laki-laki	Belum menikah	3 kali
32	Dhimas Farhan Asyraf	19	Jln padat karya	Mahasiswa	0	Laki-laki	Belum menikah	4 kali
33	Fiko Jevanes	19	Jln paris 2 gang arwana	Mahasiswa	0	Laki-laki	Belum menikah	3 kali
34	Arans	26	Jln padat karya	Swasta	3.500.000	Laki-laki	Belum menikah	3 kali
35	Pratama Jani	23	Jln paris 2 kompleks nali	Mahasiswa	0	Laki-laki	Belum	4 kali

			mas II				menikah	
36	Awarinda	20	Jln kubu raya	Wiraswasta	2.000.000	Perempuan	Belum menikah	3 kali
37	Wenda Karina	25	Jln serdam kompleks mawar indah	Swasta	3.000.000	Perempuan	Sudah menikah	4 kali
38	Aprilia	26	Jln dr sudarso	Wiraswasta	3.200.000	Perempuan	Sudah menikah	4 kali
39	Zayn Kamil	28	Jln sungai raya dalam kompleks srikandi	Swasta	3.700.000	Laki-laki	Sudah menikah	3 kali
40	Muhammad Riyan	27	Jln sungai raya dalam, kompleks citra serdam	Wiraswasta	3.000.000	Laki-laki	Sudah menikah	4 kali
41	Petty Djan	38	Jln sungai raya dalam kompleks puri akcaya II	Swasta	7.500.000	Perempuan	Sudah menikah	3 kali
42	Vivian Riska	20	Jln paris 2	Swasta	3.000.000	Perempuan	Belum menikah	5 kali
43	Andrian	29	Jln sejahtera	Swasta	4.000.000	Laki-laki	Sudah menikah	4 kali
44	Rizky Saputra	25	Jln serdam kompleks mawar indah	Swasta	3.500.000	Laki-laki	Belum menikah	6 kali
45	Aril Abidin	40	Jln serdam kompleks bumi batara I	PNS	4.000.000	Laki-laki	Sudah menikah	6 kali
46	Novianto	25	Jln sungai raya dalam kompleks asabri permai	Swasta	3.000.000	Laki-laki	Belum menikah	5 kali
47	Yullia	32	Jln sungai raya dalam kompleks sejahtera 3	Swasta	4.500.000	Perempuan	Sudah menikah	4 kali
48	Novi Dwi	24	Jln serdam gang mandiri	Swasta	3.500.000	Laki-laki	Belum menikah	6 kali
49	Sri Suharyani	41	Jln kubu raya	Swasta	3.000.000	Perempuan	Sudah	3 kali

							menikah	
50	Indra	34	Jln sejahtera	Swasta	4.500.000	Laki-laki	Sudah menikah	3 kali
51	Mona	33	Jln ayani 1, sepakat	Swasta	3.000.000	Perempuan	Sudah menikah	4 kali
52	Koko	29	Jln sungai raya daam	Wiraswasta	8.500.000	Laki-laki	Belum menikah	6 kali
53	Iskandar Zulkanain	29	Jln dr sudarso	Wiraswasta	4.000.000	Laki-laki	Sudah menikah	6 kali
54	Randa	27	Jln paris 2 gang gading	Swasta	3.000.000	Laki-laki	Sudah menikah	4 kali
55	Alifah Nuraini	23	Jln serdam kompleks mawar indah	Mahasiswa	0	Perempuan	Belum menikah	5 kali
56	Jefri	29	Jln serdam kompl cemara	Swasta	3.000.000	Laki-laki	Belum menikah	7 kali
57	Heri Kurniawan	30	Jln serdam kompleks mawar indah	Swasta	3.700.000	Laki-laki	Sudah menikah	3 kali
58	Nadya Okviani	20	Jln paris 2	Mahasiswa	0	Perempuan	Belum menikah	6 kali
59	Ardiansyah	26	Jln sungai raya dalam kompleks bumi batara 2	Swasta	3.500.000	Laki-laki	Belum menikah	6 kali
60	Januario	19	Jln padat karya	Mahasiswa	0	Laki-laki	Belum menikah	5 kali
61	Abimayu	23	Jln sungai raya dalam gang griya pertama	WiraSwasta	3.000.000	Laki-laki	Belum menikah	5 kali
62	Prambowo	22	Jln serdam gang raya VI	Mahasiswa	0	Laki-laki	Belum menikah	5 kali
63	Muhammad	26	Jln sungai raya dalam	Wiraswasta	3.000.000	Laki-laki	Belum	5 kali

	Dika		komplek kopri				menikah	
64	Aswandi	26	Jln sungai raya dalam kompleks mitra indah utama 7	Swasta	3.800.000	Laki-laki	Belum menikah	6 kali
65	Dwi Apriyanto	27	Jln padat karya gang karya kita 5	PNS	3.200.000	Laki-laki	Belum menikah	5 kali
66	Juan Bastian	36	Jln sungai raya dalam kompleks srikandi	Swasta	5.000.000	Laki-laki	Sudah menikah	3 kali
67	Saputra Dedy	29	Jln sejahtera	PNS	3.200.000	Laki-laki	Belum menikah	5 kali
68	Yohanes Hernowo	29	Jln sungai raya dalam kompleks bumi batara 2	Swasta	5.000.000	Laki-laki	Belum menikah	3 kali
69	Imam Syarifudin	40	Jln sungai raya dalam kompleks asabri permai	Wiraswasta	6.500.000	Laki-laki	Sudah menikah	6 kali
70	Raditya Yola	27	Jln sungai raya dalam kompleks mitra indah utama 6	Wiraswasta	5.500.000	Laki-laki	Belum menikah	3 kali
71	Merry	28	Jln sungai raya dalam kompleks sejahtera indah	Wiraswasta	5.000.000	Perempuan	Belum menikah	4 kali
72	Juaidi	37	Jln sungai raya dalam kompleks puri akcaya II	PNS	4.000.000	Perempuan	Sudah menikah	3 kali
73	Pradana	30	Jln serdam kompleks cemara	Swasta	5.000.000	Laki-laki	Sudah menikah	5 kali
74	Giang	28	Jln sejahtera	PNS	3.000.000	Laki-laki	Sudah menikah	4 kali
75	Muhammad Akbar	30	Jln paris 2 gang alhuda	Wiraswasta	5.000.000	Laki-laki	Sudah menikah	6 kali
76	Endarto	38	Jln sungai raya dalam	Wiraswasta	8.000.000	Laki-laki	Sudah	4 kali

			komplek puri akcaya II				menikah	
77	Putri Rizki Amanda	19	Jln sepakat 2	Mahasiswa	0	Perempuan	Belum menikah	3 kali
78	Hidayat	25	Jln sungai raya dalam komplek asabri permai	Swasta	4.000.000	Laki-laki	Belum menikah	4 kali
79	Lia Wahyuni	20	Jln paris 2 gang wisuda	Mahasiswa	0	Perempuan	Belum menikah	3 kali
80	Juliana	27	Jln sungai raya dalam komplek griya husada	Swasta	4.800.000	Perempuan	Belum menikah	5 kali
81	Angga Lawi	25	Jln sungai raya dalam komplek putri akcaya I	Wiraswasta	4.000.000	Laki-laki	Belum menikah	7 kali
82	Fernando Sitorus	47	Jln sungai raya dalam komplek srikandi II	Wiraswasta	8.000.000	Laki-laki	Sudah menikah	4 kali
83	Dinda	25	Jln perdana	Swasta	4.000.000	Perempuan	Belum menikah	4 kali
84	Dina Astuti	32	Jln sungai raya dalam komplek sejahtera indah	Swasta	4.500.000	Perempuan	Sudah menikah	6 kali
85	Feriandi	24	Jln sungai raya dalam komplek permata khatulistiwa	Swasta	3.800.000	Laki-laki	Belum menikah	3 kali
86	Uli Permata Sari	26	Jln sungai raya dalam komplek mita indah utama 9	Swasta	4.000.000	Perempuan	Sudah menikah	5 kali
87	Muhammad Irfan	27	Jln sungai raya dalam	Swasta	3.800.000	Laki-laki	Belum menikah	3 kali
88	Nugroho	32	Jln sungai raya dalam komplek mitra indah utama II	Wiraswasta	4.800.000	Laki-laki	Sudah menikah	6 kali

89	Dimas Aditya	22	Jln sungai raya dalam gang surya	Mahasiswa	0	Laki-laki	Belum menikah	4 kali
90	Wenny	23	Jln sungai raya dalam kompleks mitra indah utama 7	Swasta	3.500.000	Perempuan	Belum menikah	4 kali
91	Hidayat Saputra	31	Jln sungai raya dalam kompleks nilam permai	Swasta	3.500.000	Laki-laki	Belum menikah	3 kali
92	Seruasius Bavo	21	Jln serdam	Mahasiswa	0	Laki-laki	Belum menikah	4 kali
93	Indriana	28	Jln sungai raya dalam kompleks griya husada	Swasta	3.000.000	Perempuan	Belum menikah	3 kali
94	Bintang Khawindra Setya	19	Jln sungai raya dalam	Mahasiswa	0	Laki-laki	Belum menikah	4 kali
95	Zainudin Akbar	40	Jln sepakat 2	Wiraswasta	7.200.000	Laki-laki	Sudah menikah	4 kali
96	Grace Natalie	26	Jln sungai raya dalam kompleks citra serdam	Swasta	3.500.000	Perempuan	Belum menikah	3 kali
97	Villian Angelia	23	Jln paris 2 gang hidayah 1	Mahasiswa	0	Perempuan	Belum menikah	3 kali
98	Imanuel	22	Jln serdam kompleks mitra indah utama 6	Swasta	3.000.000	Laki-laki	Belum menikah	4 kali
99	Fedi Haikal	20	Jln kubu raya	Mahasiswa	0	Laki-laki	Belum menikah	3 kali
100	Dwiky Pratama	28	Jln sungai raya dalam kompleks royal serdam residence	Swasta	3.700.000	Laki-laki	Sudah menikah	3 kali

LAMPIRAN 3

**LAMPIRAN 3
REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI TINGKAT KINERJA**

No	KINERJA KONSUMEN																				Total	Rata-rata
	K.1	K.2	K.3	K.4	K.5	K.6	K.7	K.8	K.9	K.10	K.11	K.12	K.13	K.14	K.15	K.16	K.17	K.18	K.19	K.20		
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	83	4.15
2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	84	4.20
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3	3	4	79	3.95
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	85	4.25
5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	86	4.30
6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81	4.05
7	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	82	4.10
8	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	4.10
9	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	80	4.00
10	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86	4.30
11	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	84	4.20
12	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	84	4.20
13	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	84	4.20
14	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	4.00
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	4.00
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	79	3.95
17	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81	4.05
18	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81	4.05
19	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	87	4.35

No	KINERJA KONSUMEN																				Total	Rata-rata
	K.1	K.2	K.3	K.4	K.5	K.6	K.7	K.8	K.9	K.10	K.11	K.12	K.13	K.14	K.15	K.16	K.17	K.18	K.19	K.20		
85	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	81	4.05
86	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	85	4.25
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	82	4.10
88	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	93	4.65
89	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	85	4.25
90	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	83	4.15
91	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	88	4.40
92	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	85	4.25
93	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	91	4.55
94	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	88	4.40
95	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	83	4.15
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	4.00
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	4.00
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	4.00
99	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	84	4.20
100	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	76	3.80

LAMPIRAN 4

REKAPITULASASI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI TINGKAT KEPENTINGAN

No	KEPENTINGAN KONSUMEN																				Total	Rata-rata	
	K.1	K.2	K.3	K.4	K.5	K.6	K.7	K.8	K.9	K.10	K.11	K.12	K.13	K.14	K.15	K.16	K.17	K.18	K.19	K.20			
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	83	4.15	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	84	4.20	
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3	3	4	79	3.95
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	85	4.25	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	86	4.30	
6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81	4.05	
7	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	82	4.10
8	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	4.10	
9	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	80	4.00
10	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86	4.30	
11	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	84	4.20
12	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	84	4.20
13	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	84	4.20
14	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	4.00	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	4.00	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	79	3.95
17	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81	4.05	
18	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81	4.05	
19	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	87	4.35	

No	KEPENTINGAN KONSUMEN																				Total	Rata-rata	
	K.1	K.2	K.3	K.4	K.5	K.6	K.7	K.8	K.9	K.10	K.11	K.12	K.13	K.14	K.15	K.16	K.17	K.18	K.19	K.20			
41	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	80	4.00	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	79	3.95
43	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	84	4.20	
44	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	79	3.95	
45	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	82	4.10	
46	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	81	4.05	
47	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	4.00	
48	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	81	4.05	
49	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	81	4.05	
50	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	83	4.15	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	4.00	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	78	3.90	
53	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81	4.05	
54	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	4.10	
55	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	82	4.10	
56	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	3.95	
57	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	78	3.90	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	79	3.95	
59	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	76	3.80	
60	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	83	4.15	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	79	3.95	

No	KEPENTINGAN KONSUMEN																				Total	Rata-rata
	K.1	K.2	K.3	K.4	K.5	K.6	K.7	K.8	K.9	K.10	K.11	K.12	K.13	K.14	K.15	K.16	K.17	K.18	K.19	K.20		
62	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81	4.05
63	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81	4.05
64	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	83	4.15
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	83	4.15
66	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	4.15
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	4.00
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	4.00
58	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	81	4.05
59	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	81	4.05
60	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	83	4.15
61	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	4.10
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	4.00
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	79	3.95
64	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	85	4.25
65	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	85	4.25
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	4.10
67	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81	4.05
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	82	4.10
69	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	86	4.30
70	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	88	4.40
71	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	86	4.30

No	KEPENTINGAN KONSUMEN																				Total	Rata-rata
	K.1	K.2	K.3	K.4	K.5	K.6	K.7	K.8	K.9	K.10	K.11	K.12	K.13	K.14	K.15	K.16	K.17	K.18	K.19	K.20		
72	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	84	4.20
60	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	83	4.15
61	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	4.10
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	4.00
73	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	4.15
74	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	85	4.25
75	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	87	4.35
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	83	4.15
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	3.95
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	4.00
79	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	79	3.95
80	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	82	4.10
81	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	79	3.95
82	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	80	4.00
83	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	85	4.25
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	4.00
85	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	83	4.15
86	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85	4.25
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	83	4.15
89	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	87	4.35
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	83	4.15

No	KEPENTINGAN KONSUMEN																				Total	Rata-rata
	K.1	K.2	K.3	K.4	K.5	K.6	K.7	K.8	K.9	K.10	K.11	K.12	K.13	K.14	K.15	K.16	K.17	K.18	K.19	K.20		
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	4.00
92	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	86	4.30
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	4.00
94	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	88	4.40
95	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	80	4.00
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	4.00
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	4.00
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	4.00
99	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	86	4.30
100	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	83	4.15

LAMPIRAN 7**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Tingkat Kinerja****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.885	20

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Tingkat Kepentingan**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.867	20

