

**ANALISIS KUALITAS SERVICE SEPEDA
MOTOR PADA PT. DAYA ANUGRAH MANDIRI
CABANG SINTANG**

Tanggung Jawab Yuridis Kepada:

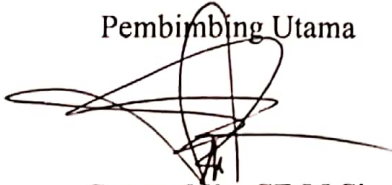
Euis Rizki Ramadhanti
NIM. 131310757

Program Studi Manajemen

**Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Lulus Dalam Ujian
Skripsi / Komprehensif
Pada Tanggal: 12 Mei 2018**

Majelis Penguji

Pembimbing Utama



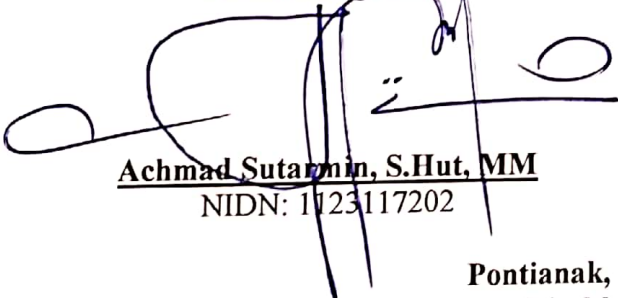
Samsuddin, SE, M.Si
NIDN: 1113117701

Penguji Utama



Devi Yasmin, SE, MM
NIDN: 0030066701

Pembimbing Kedua



Achmad Sutarnin, S.Hut, MM
NIDN: 1123117202

Penguji Kedua



Dedi Harivanto, SE, MM
NIDN: 1113117702

**Pontianak, 12 Mei 2018
Disahkan Oleh**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK**

Dekan



Samsuddin, SE, M.Si
NIDN: 1113117701

**ANALISIS KUALITAS *SERVICE* SEPEDA
MOTOR PADA PT. DAYA ANUGRAH MANDIRI
CABANG SINTANG**

SKRIPSI

Oleh:

**EUIS RIZKI RAMADHANTI
NIM. 131310757**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK
2018**

ABSTRAK

Penelitian ini ditujukan untuk meneliti kualitas layanan *service* sepeda motor pada PT. Daya Anugerah Mandiri Cabang Sintang. Peneliti menggunakan 5 (lima) variabel pelayanan jasa untuk mengetahui kualitas layanan, yaitu variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 (seratus) orang secara sengaja dan bersyarat, yaitu penduduk Kabupaten Sintang yang telah menjadi pengguna jasa minimal 2 (dua) kali berkunjung untuk melakukan *service* sepeda motor di bengkel PT. Daya Anugerah Mandiri dan bukan suruhan (perintah orang lain/perusahaan).

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan metode *servqual* untuk mengukur kesenjangan (Gap) antara persepsi dan harapan. Dari hasil pengolahan dan analisis data dapat diketahui bahwa nilai (Gap) rata-rata adalah (-0,1506), yang artinya pelayanan yang diberikan oleh PT. Daya Anugerah Mandiri Cabang Sintang belum memenuhi kriteria yang diharapkan dan diinginkan oleh konsumen. Dengan demikian, diharapkan kepada pihak PT. Daya Anugerah Mandiri Cabang Sintang untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada aspek-aspek seperti berikut: bengkel harus memberikan pelayanan yang efisien dan tepat waktu, karyawan harus sigap dalam menghadapi komplain pelanggan, keluhan dan permasalahan harus dapat ditangani dengan baik, pihak bengkel harus dapat memberikan jam pelayanan yang baik untuk setiap fasilitas, tempat parkir harus diperluas.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, *service* sepeda motor, PT. Daya Anugerah Mandiri Cabang Sintang.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat, karunia dan hidayah-Nya yang dilimpahkan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul "Analisis Kualitas Service Sepeda Motor Pada PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Sintang".

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan program S1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak. Dalam penulisan skripsi ini, peneliti telah banyak mendapat bantuan berupa bimbingan, petunjuk, data, saran maupun dorongan moril dari berbagai pihak, maka pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Helman Fachri, SE, MM, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak.
2. Bapak Samsuddin, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak dan sekaligus sebagai dosen pembimbing utama yang bersedia meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan bantuan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
4. Bapak H. Achmad Sutarmin, S.Hut, MM, selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan masukan dan saran bagi peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
4. Pemilik dan manajer PT. Daya Anugrah Mandiri yang telah memperkenankan peneliti untuk melakukan penelitian di PT. Daya Anugrah Mandiri
5. Bapak dan ibu dosen, asisten dosen serta para staf dan karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
6. Kedua orang tuaku, saudara/i dan sahabat-sahabatku yang telah memberikan semangat dorongan, materi dan doa restunya kepada penulis
7. Para teman-teman seangkatan yang sama-sama berjuang dari awal kuliah dengan memberikan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Serta pihak-pihak yang telah membantu, yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Semoga dorongan dan bantuannya yang diberikan kepada penulis akan mendapatkan ganjaran pahala yang setimpal dari Allah SWT. Disadari sepenuhnya bahan dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, sehingga diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini bisa memberikan tambahan ilmu pengetahuan, Amin.

Sintang, **Desember 2017**

Peneliti

Euis Rizki Ramadhanti

NIM. 131310757

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan	9
C. Pembatasan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	10
F. Kerangka Pemikiran	10
G. Metode Penelitian	12
H. Teknik Pengumpulan Data	13
I. Populasi dan Sampel	15
J. Teknik Analisis Data.....	17
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	21
A. Jasa	21
B. Kualitas Pelayanan	23
BAB III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	29
A. Sejarah PT. Daya Anugrah Mandiri	29
B. Pengembangan Cabang Perusahaan	31
C. Struktur Organisasi	31
D. Sumber Daya Manusia	35
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Karakteristik Responden	38
B. Uji Instrumen.....	42
C. Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>) Antara Persepsi (Tingkat Kinerja)	

Dengan Harapan (Tingkat Kepentingan) Pada PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Sintang.	46
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	54
A. Kesimpulan	54
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	60

DAFTAR TABEL

1.1 Data Kendaraan Sepeda Motor	3
1.2 Bengkel Yang Ada Di Kabupaten Sintang	4
1.3 Jumlah Pengguna Jasa.....	5
1.4 Tarif dan Jenis Pelayanan.....	6
1.5 Jumlah Pendapatan PT. Daya Anugrah Mandiri Sintang.....	8
1.6 Bobot Penilaian	18
3.1 Jenis Kelamin Karyawan	36
3.2 Pendidikan Karyawan	36
4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
4.2 Profil Responden Berdasarkan Umur	39
4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	40
4.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
4.5 Frekuensi <i>Service</i> Kendaraan	42
4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi (P)	43
4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Harapan (H)	44
4.8 Interpretasi Uji Reliabilitas.....	45
4.9 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi (P)	45
4.10 Hasil Uji Reliabilitas Harapan (H)	46
4.11 Bobot Harapan dan Persepsi	47
4.12 Analisis <i>Servqual</i> Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	48
4.13 Analisis <i>Servqual</i> Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	49
4.14 Analisis <i>Servqual</i> Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	50
4.15 Analisis <i>Servqual</i> Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	51
4.16 Analisis <i>Servqual</i> Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	52
4.17 Penilaian Responden Terhadap Dimensi Layanan Pada PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Sintang	53

Daftar Gambar

1.1 Kerangka Pemikiran.....	12
3.1 Struktur Organisasi PT. Daya Anugrah Mandiri	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	60
Lampiran 2 Identitas Responden.....	64
Lampiran 3 Penilaian Responden Terhadap Tingkat Persepsi.....	69
Lampiran 4 Penilaian Responden Terhadap Tingkat Harapan	71
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi	73
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Variabel Harapan.....	75
Lampiran 7 Uji Reliabilitas	77

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini dengan mengikuti perkembangan jaman, kebutuhan manusia akan mobilitas dari tempat satu ke tempat yang lain semakin meningkat. Sehingga secara otomatis akan meningkatkan kebutuhan alat transportasi, terutama alat transportasi yang dapat digunakan secara efektivitas dan efisiensi. Hal ini merupakan peluang bisnis di bidang sarana transportasi kendaraan bermotor roda dua atau sepeda motor. Para produsen mencoba menawarkan jasa pelayanan *service* yang terbaik dan sesuai dengan kebutuhan konsumen sehingga diharapkan bisa menciptakan permintaan. Penerapan strategi yang tepat diharapkan dapat memenangkan persaingan.

Pada saat ini sepeda motor menjadi alat transportasi yang paling diminati masyarakat. Selain harganya yang cukup terjangkau, dengan sepeda motor juga akan mempermudah kita untuk menghindari kemacetan. Sepeda motor memerlukan perawatan yang baik agar tidak terjadi kerusakan. Maka dari itu, bengkel-bengkel motor sangat diperlukan oleh para pengguna sepeda motor agar alat transportasi mereka tersebut tidak rusak.

Konsumen masa kini menemukan banyak sekali produk dalam setiap kategori. Konsumen memiliki beragam kebutuhan dalam kombinasi serta harga barang atau jasa. Mereka mengharapkan akan mutu dan pelayanan yang baik.

1

Di tengah pilihan mereka yang begitu banyak, konsumen cenderung memilih tawaran yang paling sesuai dengan kebutuhan serta harapan masing-masing. Adanya keinginan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang memadai adalah sebuah kesempatan untuk memperluas pangsa pasar.

Kualitas pelayanan merupakan fungsi dari pandangan konsumen terhadap kinerja perusahaan dan harapan konsumen. Konsumen sangat mengharapkan pelayanan jasa *service* di perusahaan yang mereka anggap memberikan nilai bagi konsumen (*customer value*) yang tertinggi.

Berkaitan dengan semakin mendominasinya sektor layanan jasa, maka dampak langsung atas kondisi tersebut menjadikan para konsumen jasa menjadi lebih menguasai informasi dan penuntut. Konsumen saat ini cenderung cerdas, suka memilih, lebih menuntut, mempelajari dengan baik layanan yang ditawarkan dan sangat peduli terhadap harga.

Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut setiap perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara memuaskan konsumen lebih dari yang dapat dilakukan pesaing.

Namun perlu diingat bahwa karena tingginya tingkat persaingan, maka seorang konsumen akan memiliki lebih dari satu preferensi penyedia jasa otomotif, di mana jasa otomotif yang dimaksud adalah *Service Centre* (bengkel) sehingga sulit untuk menentukan tingkat kualitas pelayanan. Jika seorang konsumen datang ke suatu bengkel untuk melakukan *service*, konsumen bisa datang ke *workshop administration* setelah itu menemui kepala *service advisor* dan kemudian *service advisor* menyerahkan ke bagian mekanik. Di bengkel tersebut tidak hanya melayani *service* saja namun ada beberapa barang yang dijual yaitu seperti *sparepart* dan *accessories* motor.

Berdasarkan data yang didapat dari (UPPD) Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Sintang jumlah kendaraan sepeda motor pada tahun 2014-2016 yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.1
BPKPD Prov. Kalbar UPPD Sintang
Tabel Pembayaran Pajak Kendaraan Roda Dua
Tahun 2014-2016

No	Tahun	Jumlah (Unit)	Persentase (%)
1	2014	63.763	-
2	2015	60.574	(5,00)
3	2016	59.363	(2,00)

Sumber : UPPD Sintang, 2017

Dari tabel 1.1 di atas dapat dijelaskan bahwa jumlah pembayaran pajak kendaraan roda dua pada tahun 2014-2016 mengalami penurunan, yaitu pada tahun 2015 jumlah pembayaran pajak kendaraan roda dua mengalami penurunan sebesar (5,00%) dari tahun 2014 dan pada tahun 2016 mengalami penurunan sebesar (2,00%) dari tahun 2015.

Adapun jasa *service* (bengkel) yang telah terdaftar dan mengantongi izin usaha di Kabupaten Sintang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2
Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Sintang
Jumlah Bengkel Sepeda Motor
Di Kabupaten Sintang
Tahun 2017

No	Merek Usaha	Lokasi pabrik dan industri
1	Eka Motor Service	Jl. Lintas Melawi Sintang
2	Ivan Motor	Jl. RA. Kartini Kab Sintang
3	Cahaya Motor	Desa sei.ukoi kec.sei tebelian kab sintang
4	Abadi Motor	Dsn kali sari Desa empaci
5	Cahaya Kapuas Motor	Kec. Sepauk Kab. Sintang
6	Akau Motor	Nanga Merakai Kab. Sintang
7	Sahabat Motor	Nanga Merakai Kab. Sintang
8	Adi Motor	Jl. Mensiku jaya Kab. Sintang
9	Gemilang Motor	Jl. YC. Oevang oeray Sintang
10	Putra Mandiri	Dsn Mensiku Kab. Sintang
11	Aspira Motor	Jl. Sungai Tebelian Sintang
12	Benua Motor	Jl. Wr. Supratman Sintang
13	Mulia Jaya	Jl. MT. Haryono Kab. Sintang
14	Mitra Motor	Jl. YC. Oevang Oeray Sintang
15	PD Indah Motor	Jl . Kol Sugiono Sintang
16	Sukses Abadi Motor	Desa sui.ukoi Kab. Sintang
17	Bengkel Otomotif	Desa Kemangai Kab. Sintang
18	Chelsin Motor	Jl. Bhayangkara Kec. Serawai kab. Sintang
19	Repsol Motor	Jl. Lintas Melawi Kab. Sintang
20	Panca Elektro Motor	Jl. Jendral Sudirman Kab. Sintang
21	Inti Jaya Motor	Jl. Lintas Melawi Kab. Sintang
22	Bina Bersama	Jl. Masuka Kab. Sintang
23	Aneka Motor	Jl. Aji Melayu Kec. Sepauk Kab. Sintang
24	Bengkel Motor Mutaqin	Kec. Dedai Kab. Sintang
25	Satelit Mitra Motor	Jl. Lintas Melawi Sintang
26	Bengkel PT. DAM Sintang	Jl. LintasMelawi Sintang

Sumber :Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2017

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dilihat jumlah bengkel sepeda motor di Kabupaten Sintang pada Tahun 2017 sebanyak 25 bengkel, dengan berkembangnya Kota Sintang di masa yang akan datang kemungkinan akan terus meningkat sesuai dengan tingkat pertumbuhan ekonomi di Kabupaten Sintang.

Berdasarkan data yang didapat dari PT. Daya Anugrah Mandiri Sintang jumlah pengguna layanan jasa *service* kendaraan adalah sebagai berikut :

Tabel 1.3
PT. Daya Anugrah Mandiri Sintang
Jumlah Pelayanan Perbaikan Sepeda Motor
Tahun 2014-2016

No	Tahun	Jumlah (kali)	Persentase (%)
1	2014	4.583	-
2	2015	5.153	12,44
3	2016	3.769	(26,86)

Sumber : PT. Daya Anugrah Mandiri, 2017

Berdasarkan Tabel 1.3 di atas diketahui bahwa terjadi peningkatan jumlah pengguna jasa PT. Daya Anugrah Mandiri dari Tahun 2014 ke tahun 2015 yaitu sebanyak 12,44% akan tetapi pada tahun 2016 jumlah pengguna jasa mengalami penurunan sebesar (26,86%).

Adapun jenis pelayanan dan harga yang ditawarkan oleh PT. Daya Anugrah Mandiri, seperti yang terlihat pada tabel berikut:

Tabel 1.4
PT. Daya Anugrah Mandiri
Tarif Berdasarkan Jenis Pelayanan
Tahun 2017

Jenis Pelayanan	Harga
Service Lengkap	
1. Sport	Rp.75.000,00
2. Matic	Rp.60.000,00
3. Cub	Rp.50.000,00
Pekerjaan Ringan	
1. Sport	Rp.55.000,00
2. Matic	Rp.30.000,00
3. Cub	Rp.25.000,00
Turun Mesin	
1. Sport	Rp.250.000,00
2. Matic	Rp.200.000,00
3. Cub	Rp.200.000,00

Sumber : PT. Daya Anugrah Mandiri, 2017

Dari Tabel 1.4 di atas diketahui bahwa tarif penggunaan jasa *service* di PT. Daya Anugrah Mandiri ditetapkan layanan yang di berikan kepada konsumen. Jenis pelayanan yang diberikan sebagai berikut :

1. *Service* lengkap yaitu pembersihan karburator, penyetelan mesin standar pabrikan, pembersihan atau pengecekan saringan udara, pengecekan kondisi oli mesin atau penggantian oli mesin, pengecekan kondisi serta pembersihan busi dan ruang bakar, penyetelan dan pelumasan rantai roda (khusus *non matic*), pengecekan dan penyetelan rem depan belakang, pengecekan tegangan aki atau penambahan air aki (khusus aki basah), pengecekan lampu dan klakson, penyetelan dan pelumasan kabel gas, pengecekan dan penyetelan stang kemudi, pengencangan baut dan mur, pengecekan kondisi roda dan ban, penyetelan celah kerenggangan klep, dan penyetelan kopling.
2. Pekerjaan ringan yaitu pembersihan karburator, penyetelan mesin standar pabrikan, pembersihan atau pengecekan saringan udara, pengecekan kondisi oli mesin atau penggantian oli mesin, pengecekan kondisi serta pembersihan busi dan ruang bakar, penyetelan dan pelumasan rantai roda (khusus *non matic*), pengecekan dan penyetelan rem depan belakang, pengecekan tegangan aki atau penambahan air aki (khusus aki basah), dan pengecekan lampu dan klakson.
3. Turun mesin yaitu mesin pada kendaraan sepeda motor dibongkar secara keseluruhan.

Adapun jenis sepeda motor yang mendapatkan pelayanan seperti :

- a. *Sport* yaitu jenis motor besar.
- b. *Matic* yaitu jenis motor *matic*.
- c. *Cub* yaitu jenis motor bebek.

Biaya atau tarif setiap *service* kendaraan juga mempengaruhi daya beli konsumen, biasanya konsumen akan cenderung menggunakan jasa *service* dengan tarif lebih ekonomis yang disertai dengan pelayanan yang berkualitas, melihat aspek kebutuhan konsumen tersebut maka bengkel PT. Daya Anugrah Mandiri hadir dengan menawarkan jasa *service* bertarif ekonomis dan efisien, karena perlakuan yang baik terhadap konsumen juga

mempengaruhi jumlah konsumen, dengan bertambahnya jumlah konsumen tentu akan sangat berpengaruh terhadap jumlah pendapatan. Berdasarkan data yang diperoleh dari PT. Daya Anugrah Mandiri mengenai jumlah pendapatan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.5
PT. Daya Anugrah Mandiri Sintang
Jumlah Pendapatan
Tahun 2014 - 2016

No	Tahun	Pendapatan (Rp)	Persentase (%)
1	2014	767.540.000,00	-
2	2015	928.723.000,00	21,00%
3	2016	882.287.000,00	(5,00%)

Sumber: PT. Daya Anugrah Mandiri, 2017

Dari tabel 1.5 di atas dapat diketahui bahwa jumlah pendapatan pada tahun 2015 mengalami peningkatan 21,00% dari tahun 2014, sedangkan pada tahun 2016 jumlah pendapatan mengalami penurunan (5,00%) dari tahun 2015.

Berdasarkan wawancara dengan Manajer PT. Daya Anugrah Mandiri, ada beberapa hal yang sering dikeluhkan oleh pengguna jasa *service* kendaraan, antara lain sebagai berikut :

1. Ruang tunggu sempit
2. Waktu *service* lebih lama dari yang dijanjikan
3. Proses pendaftaran *service* sepeda motor yang rumit

Berdasarkan uraian di atas terjadi fluktuasi jumlah pengguna jasa setiap tahun, yang berarti menunjukkan indikator kepuasan konsumen mengalami penurunan. Hal tersebutlah yang menjadi latar belakang dalam melakukan penelitian dengan judul “ANALISIS KUALITAS *SERVICE* SEPEDA MOTOR PADA PT. DAYA ANUGRAH MANDIRI CABANG SINTANG”.

B. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah; “Bagaimana kualitas *service* sepeda motor yang diberikan PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Sintang”.

C. Pembatasan Masalah

Agar pembahasan masalah lebih jelas dan terarah, maka ruang lingkup yang dibahas dalam penelitian ini dibatasi hanya pada variabel-variabel penentu kualitas menurut Parasuraman dalam Fandy Tjiptono (2016: 137), yaitu :

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

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah penulis ingin mengetahui bagaimana kualitas *service* di PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Sintang.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Adanya penelitian ini adalah untuk mengaplikasikan ilmu yang didapat selama mengikuti proses perkuliahan.

2. Bagi Perusahaan

Dari hasil penelitian, diharapkan bisa menjadi bahan masukan dalam mempertimbangkan kebijakan dalam pelayanan untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

3. Bagi Almamater

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi bagi rekan-rekan mahasiswa yang tertarik terhadap permasalahan yang sama dalam meneliti pada masa yang akan datang.

F. Kerangka Pemikiran

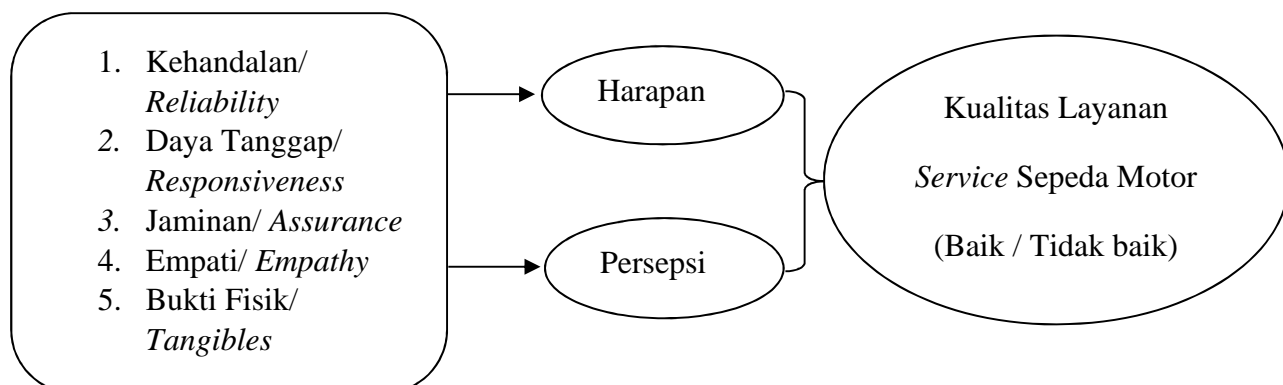
Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori hubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Dalam hubungan dengan penciptaan nilai kepuasan bagi konsumen, dimensi-dimensi yang menjadi fokus pada kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml dan Bitner (2009:82), antara lain:

1. Keandalan (*reliability*), sebagai kemampuan perusahaan dalam melaksanakan jasa yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), yang menunjukkan kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat dan tanggap.
3. Jaminan (*assurance*), menunjukkan sejauh mana pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan menciptakan *image* persepsi yang baik bagi perusahaan, dengan menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan di benak konsumen terhadap perusahaan, dengan menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan di benak konsumen terhadap perusahaan.
4. Empati (*empathy*), sebagai syarat untuk peduli dan memberikan perhatian secara pribadi bagi konsumen.
5. Bukti fisik (*tangible*), berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran
Analisis Servis Sepeda Motor
Pada Bengkel PT. Daya Anugrah Mandiri
Cabang Sintang



Berdasarkan Gambar 1.1 diatas dapat dilihat bahwa kerangka pemikiran dalam penelitian mengacu pada 5 dimensi kualitas jasa yaitu : kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangibles*). Metode analisis yang digunakan dalam pengukuran kualitas layanan adalah menggunakan metode *Servqual*.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survei, di mana dalam pengumpulan data menggunakan kuesioner. Menurut Dermawan Wibisono (2003:74) “Survei adalah sebuah metode untuk pengumpulan data primer yang mendasarkan pada komunikasi dengan perwakilan sampel secara individu”.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

1. Observasi

Menurut Sukardi (2003:182) : “Observasi dilakukan dengan tujuan agar dapat mengamati dan mencatat fenomena yang muncul dalam variabel terikat sebagai akibat dari adanya kontrol dan manipulasi variabel”. Dalam penelitian ini penulis melakukan pengamatan langsung di tempat penelitian yaitu bengkel PT. Daya Anugrah Mandiri Sintang untuk dapat mengamati dan mencatat segala sesuatu yang berkaitan dengan harapan dan persepsi responden sebagai variabel dalam penelitian. Observasi yang di lakukan dengan cara mengamati: tata letak ruang tunggu, ketersediaan kursi, kipas angin, televisi dan tempat parker

2. Kuesioner

Penelitian ini menggunakan kuesioner, pengumpulan data yang disajikan dalam bentuk pertanyaan yang telah didefinisikan dengan jelas kepada responden sehingga dapat memberikan jawaban secara tertulis yang nantinya data akan di kumpulkan dan di analisa secara manual.

3. Wawancara

Menurut Danang Sunyoto (2012:32) “Wawancara merupakan metode yang digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung, mendalam, tidak terstruktur, dan individual” Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara langsung dengan pimpinan PT. Daya Anugrah Mandiri untuk mendapatkan informasi tentang sejarah singkat dan proses berdirinya perusahaan.

b. Data Sekunder

Menurut Syofian Siregar (2014 : 37) : “Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahnya”. Data sekunder dalam penelitian ini adalah catatan-catatan atau dokumen PT. Daya Anugrah Mandiri.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2012:61) “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. Sedangkan populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan yang melakukan servis sepeda motor pada bengkel PT. Daya Anugrah Mandiri.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2012 : 62) “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili)”.

Menurut Hussen dalam Sugiyono (2012:66): “Untuk mendapatkan jumlah sampel maka dapat dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \left[\frac{Z \frac{1}{2} \alpha}{E} \right]^2$$

$$n = \left[\frac{Z \frac{1}{2} 0,05}{0,1} \right]^2$$

$$n = \left[\frac{1,96}{0,1} \right]^2$$

$$n = 96,04$$

$$n = 96 \text{ (pembulatan)}$$

Keterangan E = jumlah penyimpangan sampel
(0,1)

$$a = 0,05$$

$Z^{1/2}$ = tabel distribusi normal

Berdasarkan rumus di atas dapat diperoleh sampel minimal sebanyak 96 orang, peneliti dalam penelitian ini menetapkan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang

menggunakan jasa *service* sepeda motor barang pada PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Sintang.

Teknik pengambilan sampel menggunakan metode pengumpulan sampel secara sengaja (*purposive sampling*) artinya penarikan sampel berdasarkan pertimbangan mengingat adanya keterbatasan dana, waktu dan tenaga. Kriteria sampel yang dipilih adalah penduduk Kabupaten Sintang yang telah menjadi pengguna jasa minimal 2 (dua) kali berkunjung untuk melakukan *service* sepeda motor pada bengkel PT. Daya Anugrah Mandiri dan bukan suruhan (perintah orang lain/perusahaan).

H. Teknik Analisis Data

a. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Uji validitas merupakan kemampuan dari indikator-indikator untuk mengukur tingkat keakuratan sebuah kuesioner antara variabel persepsi dan harapan. Artinya apakah kuesioner yang telah dibangun tersebut sudah valid atau belum. Menurut Sugiyono (2012:101): “Dikatakan valid apabila nilai korelasi di atas 0,256 (1%) dan 0,195 (5%)”. Sedangkan untuk mengukur kevalidan kuesioner peneliti menggunakan alat ukur *SPSS Statistics 19.0 for Windows*.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur (kuesioner) dapat dipercaya/diandalkan. Reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama antara variabel persepsi dengan variabel harapan, menurut Ghazali Imam (2005:25)

“Dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6”.

b. Analisis Servqual

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *Service Quality (Servqual)* yaitu analisis yang digunakan untuk mengukur harapan dan persepsi serta kesenjangan (*gap*) di antara keduanya. Pernyataan harapan (kepentingan) dan kepuasan menggunakan skala *likert* yaitu skala yang berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu.

Di bawah ini adalah tabel bobot penilaian untuk pengisian kuesioner :

Tabel 1.6
Bobot Penilaian

Persepsi		Harapan	
Pengukuran	Bobot	Pengukuran	Bobot
Sangat Baik	5	Sangat Penting	5
Baik	4	Penting	4
Kurang Baik	3	Kurang Penting	3
Tidak Baik	2	Tidak Penting	2
Sangat Tidak Baik	1	Sangat Tidak Penting	1

Masing-masing penentu kualitas jasa ditentukan peringkat kepentingan rata-rata nilai 1 hingga 5. Skor *servqual* untuk setiap pasangan pernyataan dalam penelitian ini, bagi masing-masing konsumen bengkel PT. Daya Anugrah Mandiri, dapat dihitung berdasarkan rumus Tjiptono (2016) sebagai berikut :

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

Sumber: Fandy Tjiptono, (2016)

Pengguna jasa bengkel PT. Daya Anugrah Mandiri Sintang dianalisis sebagai berikut:

- 1) *Item-by-item analysis*, yaitu analisis yang dilakukan pada setiap atribut pelayanan secara individu berkenaan dengan kualitas pelayanan bengkel PT. Daya Anugrah Mandiri Sintang
- 2) *Dimension by-dimension-analysis*, yaitu analisis yang dilakukan terhadap dimensi pelayanan secara individual berkenaan dengan kualitas pelayanan bengkel PT. Daya Anugrah Mandiri.
- 3) Perhitungan ukuran tunggal pada atribut kualitas pelayanan atau *Gap Servqual*, yaitu analisis yang dilakukan untuk menghitung kesenjangan (gap) secara keseluruhan terhadap dimensi dan atribut pelayanan bengkel PT. Daya Anugrah Mandiri Sintang.

Dari hasil perhitungan skor *servqual* terhadap atribut dan dimensi pelayanan bengkel PT. Daya Anugrah Mandiri Sintang, maka langkah selanjutnya adalah melakukan interpretasi terhadap kualitas pelayanan bengkel PT. Daya Anugrah Mandiri Sintang adalah sebagai berikut :

- a. Jika skor harapan $>$ persepsi, maka akan diperoleh nilai negatif (-), artinya kualitas pelayanan yang diberikan oleh bengkel PT. Daya Anugrah Mandiri Sintang tidak baik.
- b. Jika skor harapan $<$ persepsi, maka akan diperoleh oleh positif (+), artinya kualitas pelayanan bengkel PT. Daya Anugrah Mandiri Sintang sangat baik.
- c. Jika skor harapan = skor persepsi diperoleh nilai nol (0), artinya kualitas pelayanan bengkel PT. Daya Anugrah Mandiri Sintang adalah baik.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya, bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Sintang adalah sudah memenuhi harapan konsumen. Adapun hasil pengolahan dan analisis data dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden

Dari 100 orang responden yang diteliti, dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden terbanyak adalah: berjenis kelamin laki-laki (89%) dilihat dari faktor usia responden mayoritas berusia 30-34 yaitu sebanyak (28%), selanjutnya ditinjau dari pendidikan konsumen terbanyak berpendidikan SMA/SMK yaitu (49%), dengan pekerjaan sebagai karyawan swasta yaitu sebanyak (58%) sedangkan service kendaraan yang dilakukan konsumen sebanyak 3 kali berjumlah (59%).

2. Kesenjangan (*Gap*) Antara Persepsi (Tingkat Kinerja) Dengan Harapan (Tingkat Kepentingan) Pada PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Sintang.

Pelayanan yang diberikan oleh PT. Daya Anugrah Mandiri Sintang kepada konsumen belum memenuhi harapan konsumen . Hal ini dapat dilihat pada skor *servqual* (*gap*) rata-rata dimensi layanan yaitu (-0,1506). Sedangkan nilai (*gap*) terbesar adalah terbesar adalah (-0,88) yaitu dimensi *Empathy* (Empati). Hal ini menunjukkan bahwa perlu lebih diprioritaskan pelayanannya untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Sedangkan jika dilihat dari keseluruhan dimensi di atas belum memenuhi harapan dari konsumen serta masih memerlukan perbaikan atau peningkatan pelayanan yang nantinya akan dapat meningkatkan

daya tarik konsumen untuk menggunakan jasa *service* kendaraan di PT.

Daya Anugrah Mandiri Cabang Sintang.

a. Keandalan (*Reliability*)

Skor tertinggi adalah (-0,35) yaitu pada indikator bengkel sudah memberikan pelayanan yang efisien dan tepat waktu, dengan rata-rata (0,11) nilai ini menunjukkan bahwa kesenjangan (Gap) yang positif, yang berarti bahwa apa yang diharapkan konsumen sudah terpenuhi.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Skor tertinggi adalah (-0,48) yaitu pada indikator karyawan sigap dalam menghadapi komplain pelanggan, dengan rata-rata (-0,13) nilai ini menunjukkan bahwa kesenjangan (Gap) yang negatif, yang berarti bahwa apa yang diharapkan konsumen belum terpenuhi.

c. Jaminan (*Assurance*)

Skor tertinggi adalah (-0,35) yaitu pada indikator keluhan dan permasalahan dapat ditangani dengan baik, dengan rata-rata (0,15) nilai ini menunjukkan bahwa kesenjangan (Gap) yang negatif, yang berarti bahwa apa yang diharapkan konsumen belum terpenuhi.

d. Empati (*Empathy*)

Skor tertinggi adalah (-2,03) yaitu pada indikator pihak bengkel memberikan jam layanan yang baik untuk setiap fasilitas, dengan rata-rata (-0,88) nilai ini menunjukkan bahwa kesenjangan (Gap) yang negatif, yang berarti bahwa apa yang diharapkan konsumen belum terpenuhi.

e. Bukti Fisik (*Tangible*)

Skor tertinggi adalah (-0,36) yaitu pada indikator tempat parkir yang luas, dengan rata-rata (-0,003) nilai ini menunjukkan bahwa kesenjangan (Gap) yang negatif, yang berarti bahwa apa yang diharapkan konsumen belum terpenuhi.

3. Skor *Servqual*

Rata-rata kesenjangan (Gap) dimensi layanan adalah (-0,1506). sedangkan nilai (gap) terbesar adalah (-0,88) yaitu dimensi *Empathy* (Empati) dan nilai gap terkecil adalah (0,150) yaitu dimensi *Assurance* (Jaminan), dari rata-rata gap diatas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan PT. Daya Anugrah Mandiri terhadap konsumen adalah belum memenuhi kriteria yang diharapkan atau diinginkan konsumen.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka diharapkan PT. Daya Anugrah Mandiri di Kabupaten Sintang untuk dapat meningkatkan dan memprioritaskan pelayanan pada atribut-atribut sebagai berikut:

1. Bengkel sudah memberikan pelayanan yang efisien dan tepat waktu (-0,35)
2. Karyawan selalu sigap dalam menghadapi komplain pelanggan (-0,48)
3. Keluhan dan permasalahan dapat ditangani dengan baik (-0,35)
4. Pihak bengkel memberikan jam layanan yang baik untuk setiap fasilitas (-2,03)
5. Tempat parkir yang luas (-0,36)

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung.
- Bitner dan Zeithaml, 2009. *Services Marketing-Integrating Customer Focus Across The Firm 5th Edition*. Mc Graw-Hill : New York
- Fandy Tjiptono. 2016. *Servive, Quality dan Satisfaction*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2005. *Analisis Dengan Program SPSS*. Badan Peneliti – Undip. Semarang
- Kotler dan Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi ke 13 Jakarta, Erlangga*.
- Rangkuti, Freddy, 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Samsuddin, 2016. *Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Nusa Kabupaten Natuna*. Jurnal Manajemen Motivasi. Volume 11. Edisi 1, 2016
- Siregar, Syofian, 2014. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono, 2012. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung. CV. Alfabeta
- Sukardi, 2003. *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sunyoto, Danang, 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, CAPS, Yogyakarta.
- Wibisono, Dermawan, 2003. *Riset Bisnis Panduan bagi Praktisi dan Akademisi*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN ANALISIS KUALITAS SERVICE SEPEDA MOTOR PADA BENGKEL PT. DAYA ANUGRAH MANDIRI DI KABUPATEN SINTANG

Sehubungan dengan penyusunan skripsi dengan judul yang telah disebutkan di atas, maka dengan hormat, saya :

Nama : **Euis Rizki Ramadhanti**

NIM : **131310757**

Universitas : **Universitas Muhammadiyah Pontianak**

Fakultas : **Ekonomi Dan Bisnis**

Mengharapkan kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuesioner (daftar pernyataan) yang saya ajukan ini secara jujur dan terbuka. Daftar pernyataan ini saya ajukan semata-mata untuk keperluan penelitian sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang Strata Satu (S1), Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Daftar pernyataan ini berisi tentang kualitas atas pelayanan bengkel PT. Daya Anugrah Mandiri Sintang.

Atas partisipasi Saudara/i dalam mengisi daftar pernyataan dalam kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Euis Rizki Ramadhanti

BAGIAN I : IDENTITAS PENGGUNA JASA

Identitas pengguna jasa :

Nama :

Alamat :

Jenis Kelamin :

Umur :

Pendidikan :

Pekerjaan :

Frekuensi *Service*Kendaraan : (kali)

Petunjuk Pengisian

- a. Mohon bantuannya menjawab semua pernyataan yang diajukan
- b. Berilah tanda () pada kolom yang anda pilih sesuai dengan harapan anda atas pelayanan yang diberikan
- c. Kriteria penilaian :

PERSEPSI

SB : Sangat Baik
B : Baik
KB : Kurang Baik
TB : Tidak Baik
STB : Sangat Tidak Baik

HARAPAN

SP : Sangat Penting
P : Penting
KP : Kurang Penting
TP : Tidak Penting
STP : Sangat Tidak Penting

LAMPIRAN 2**IDENTITAS RESPONDEN**

No.	Nama	Alamat	Jenis Kelamin	Umur (Th)	Pendidikan	Pekerjaan	Penghasilan (Rp.)
1	Nuning	Pandan	Perempuan	38	SMA	Swasta	2.000.000,00
2	Markus	Jl.Kelam	Laki-Laki	31	SMA	Swasta	2.000.000,00
3	Nur Ilham	Jl.P.Kuning	Laki-Laki	27	S1	PNS	4.000.000,00
4	Memet	Jl.Teuku Umar	Laki-Laki	28	SMA	Honorar	1.250.000,00
5	Dian	Jl.Kartini	Laki-Laki	22	SMA	Mahasiswa	1.000.000,00
6	Dicky	Jl.Teuku Umar	Laki-Laki	21	SMA	Mahasiswa	1.000.000,00
7	Regi Alexander	Jl.Dharma Putra	Laki-Laki	30	S1	PNS	4.000.000,00
8	Dimas	Jl.Imam Bonjol	Laki-Laki	20	SMA	Swasta	1.800.000,00
9	Royce	Jl.Bhayangkara	Laki-Laki	32	DIII	Polisi Dokes	4.000.000,00
10	Rheynold	Jl.Yc Oevang Oeray	Laki-Laki	31	DIII	Polisi Dokes	4.000.000,00
11	Tika	Jl.P.Kuning	Perempuan	27	DIII	PNS	4.500.000,00
12	Kurniawan	Jl.Kartini	Laki-Laki	36	SMA	Swasta	3.000.000,00
13	Iman	Tugu Jam	Laki-Laki	34	S1	PNS	4.500.000,00
14	Dayat	Jl.Dara Juanti	Laki-Laki	34	S1	PNS	4.000.000,00
15	Bambang	Jl.Yc Oevang Oeray	Laki-Laki	24	SMA	Swasta	1.800.000,00
16	Hakiki	Jl.M.Saad	Laki-Laki	26	SMA	Honorar	1.250.000,00
17	Wandi	Jl.Mt.Haryono	Laki-Laki	32	SMA	Swasta	3.000.000,00
18	Nova	Jl.Mt.Haryono	Laki-Laki	36	SMA	Satpam	1.800.000,00
19	Romi	Jl.Lintas Melawi	Laki-Laki	28	SMA	Satpam	1.800.000,00

20	Nanda	Jl.P.Kuning	Laki-Laki	24	SMA	Penjaga Warnet	800.000,00
21	Yudi	Jl.Adi Sucipto	Laki-Laki	28	SMK	Honorer	1.250.000,00
22	Jumadi	Jl.Dr.Wahidin Sudirohusodo	Laki-Laki	36	S1	PNS	3.500.000,00
23	Abdel	Jl.P.Kuning	Laki-Laki	29	SMA	Tukang	2.000.000,00
24	Sandi	Jl.Adi Sucipto	Laki-Laki	20	SMA	Honorer	1.250.000,00
25	Ory	Jl.P.Antasari	Laki-Laki	25	SMA	Honorer	1.250.000,00
26	Fahri	Jl.Taruna	Laki-Laki	21	SMA	Mahasiswa	1.000.000,00
27	Galeh	Jl.Imam Bonjol	Laki-Laki	19	SMA	Mahasiswa	1.000.000,00
28	Heri	Pal 4	Laki-Laki	19	SMA	Mahasiswa	800.000,00
29	Harmono	Jl.M.Saad	Laki-Laki	46	SMA	PNS	3.500.000,00
30	Mustari	Jl.Stadion	Laki-Laki	34	SMA	Swasta	2.000.000,00
31	Ony	Jl.Teuku Umar	Laki-Laki	25	S1	PNS	4.000.000,00
32	Rolen	Binjai	Laki-Laki	21	SMA	Mahasiswa	800.000,00
33	Tyo	Jl.Dharma Putra	Laki-Laki	36	S1	PNS	3.500.000,00
34	Jono	Pandan	Laki-Laki	34	SMA	Tukang	2.000.000,00
35	Hermono	Pandan	Laki-Laki	28	SMA	Honorer	1.250.000,00
36	Moles	Akcaya 1	Laki-Laki	25	SMA	Penjaga Konter	1.200.000,00
37	Erga	Jl.P.Kuning	Laki-Laki	19	SMK	Mahasiswa	800.000,00
38	Heru	Jl.P.Antasari	Laki-Laki	25	SMA	Honorer	1.250.000,00
39	Budi	Jl.Kelam	Laki-Laki	20	SMA	Mahasiswa	800.000,00
40	Rei	Jl.Yc Oevang Oeray	Perempuan	24	SMA	Honorer	1.250.000,00
41	Ardi	Pandan	Laki-Laki	19	SMA	Mahasiswa	750.000,00
42	Molan	Sepauk	Perempuan	23	SMA	Honorer	1.250.000,00
43	Nuri	Jl.Yc Oevang Oeray	Perempuan	31	S1	PNS	3.500.000,00
44	M.Hatta	Jl.Lintas Melawi	Laki-Laki	56	SMA	PNS	3.500.000,00

45	Beni	Jl.Kartini	Laki-Laki	23	SMA	Swasta	2.000.000,00
46	Wira	Jl.Apang Semangai	Laki-Laki	21	SMA	Satpam	2.400.000,00
47	Gatot	Jl.Lingkar Kelam	Laki-Laki	37	SMK	Satpam	2.450.000,00
48	Ogi Perdana	Jl.Bhayangkara	Laki-Laki	26	SMK	Honorer	1.250.000,00
49	Teguh	Gg.Darrunajah	Laki-Laki	27	S1	PNS	3.000.000,00
50	Fathan	Jl.Teuku Umar	Laki-Laki	38	S1	PNS	3.000.000,00
51	Ilyasa	Gg.Darrunajah	Laki-Laki	20	SMA	Honorer	1.250.000,00
52	Perak	Jl.Teuku Umar	Laki-Laki	40	SMA	Tukang	2.000.000,00
53	M.Dandhi Qadafi	Jl.Kelam	Laki-Laki	22	SMK	Honorer	1.250.000,00
54	Bujang	Baning Kota	Laki-Laki	25	SMA	Swasta	1.800.000,00
55	Donny Putra	Jl.Imam Bonjol	Laki-Laki	28	SMA	Swasta	2.000.000,00
56	M.Bambang	Sengkuang	Laki-Laki	27	SMA	Wiraswasta	2.500.000,00
57	Joko	Menyumbang	Laki-Laki	31	SMA	Swasta	3.000.000,00
58	Jerry	Simpang Pinoh	Laki-Laki	29	SMA	Honorer	1.250.000,00
59	Agus Saputra	Jl.Lintas Melawi	Laki-Laki	28	SMA	Swasta	2.000.000,00
60	M.Idris	Jl.Dr.Wahidin Sudirohusodo	Laki-Laki	29	S1	PNS	3.500.000,00
61	Nanang	Jl.Akcaya Iii	Laki-Laki	24	SMA	Swasta	2.000.000,00
62	Nunik	Jl.Teuku Umar	Perempuan	34	SMA	IRT	1.500.000,00
63	Petruk	Tempunak Jaya	Laki-Laki	36	S1	Guru	1.400.000,00
64	Butet	Sesar	Perempuan	26	SMA	Petani	2.500.000,00
65	Salmon Efri	Menyumbang	Laki-Laki	35	S1	PNS	3.000.000,00
66	Suhandi	Nanga Silat	Laki-Laki	30	S1	PNS	3.000.000,00
67	Angga Setiawan	Pal 6	Laki-Laki	27	SMA	Buruh Sawit	2.500.000,00
68	Diksa Anwar	Nanga Jetak	Laki-Laki	29	SMA	Swasta	1.800.000,00
69	Angga Setiawan	Pal 4	Laki-Laki	37	SMA	PNS	3.000.000,00

70	Ateng	Tempunak Jaya	Laki-Laki	23	SMP	Swasta	1.500.000,00
71	Putri Malisa	Baning Kota	Perempuan	21	SMA	Mahasiswa	700.000,00
72	Eko Admojo	Sesar	Laki-Laki	19	SMA	Mahasiswa	700.000,00
73	Ifan Fadila	Jerora	Laki-Laki	19	SMP	Swasta	1.500.000,00
74	M.Imam	Jl.Akcaya I	Laki-Laki	22	D III	Honorer	1.350.000,00
75	Rengga	Tempunak	Laki-Laki	21	SMA	Swasta	1.800.000,00
76	Rama	Jl.Yc Oevang Oeray	Laki-Laki	19	SMA	Mahasiswa	800.000,00
77	Bowo Putra	Sriwangi	Laki-Laki	25	SMA	Swasta	1.500.000,00
78	Dwi	Emparu	Laki-Laki	20	SMA	Mahasiswa	1.500.000,00
79	Lutfan Kait Ibrahim	Jl.Dharma Putra	Laki-Laki	20	SMA	Penjaga Konter	800.000,00
80	Indriyana Betty	Jl.M.Saad	Perempuan	23	SMA	Karyawan Indomaret	2.000.000,00
81	Asnur	Jl.P.Kuning	Perempuan	32	SMA	IRT	1.500.000,00
82	Abang Herman	Jl.Teuku Umar	Laki-Laki	25	SMA	Supir Tanki	1.500.000,00
83	Ilyasa Putra	Masuka	Laki-Laki	28	SMA	Pemadam Kebakaran	1.500.000,00
84	Patrik Kus	Masuka	Laki-Laki	26	D III	Honorer	1.350.000,00
85	Riyan Harisandy	Batu Kekap	Laki-Laki	45	SMA	Office Boy	2.000.000,00
86	Jungkeng	Kamla	Perempuan	25	SMA	Tukang Cuci	800.000,00
87	Agung Lesmana	Jl.Darunajah	Laki-Laki	26	SMA	Petani	1.500.000,00
88	Boy Albertus	Empaci	Laki-Laki	35	SMP	Petani	1.500.000,00
89	Ari Yulianto	Jl.Kelam	Laki-Laki	20	SMA	Honorer	1.250.000,00
90	Panny Ilhamsyah	Emparu	Laki-Laki	27	SMA	Honorer	1.250.000,00
91	Andika Putra	Jl.Imam Bonjol	Laki-Laki	23	SMA	Mahasiswa	1.000.000,00
92	Roy	Gg.Hidayah	Laki-Laki	35	S1	PNS	3.500.000,00
93	Karyo	Baning Kota	Laki-Laki	32	S1	PNS	3.500.000,00
94	Bastian Moses	Tempunak	Laki-Laki	25	SMA	Swasta	2.000.000,00

95	Dewa	Jl.Dr.Wahidin Sudirohusodo	Laki-Laki	25	S1	Swasta	2.000.000,00
96	Fitra	Jl.Apang Semangai	Laki-Laki	28	SMA	Swasta	2.000.000,00
97	Ayus	Menaung	Laki-Laki	42	SMP	Petani	2.000.000,00
98	Ryan R.H	Merakai	Laki-Laki	19	SMA	Mahasiswa	700.000,00
99	Lalu Indra Putra	Binjai	Laki-Laki	23	SMA	Swasta	1.500.000,00
100	Kaka Johan	Jl.P.Kuning	Laki-Laki	27	SMA	Swasta	1.800.000,00

LAMPIRAN 3

PENILAIAN RESPONDEN TERHADAP TINGKAT PERSEPSI

Penilaian Responden Terhadap Tingkat Persepsi																			
No.	Reliability				Responsiveness				Assurance				Emphaty				Tangible		
	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19
1	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
2	5	5	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4
3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4
6	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5
8	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4
9	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
10	5	5	4	3	4	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5
11	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5
12	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
13	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4
14	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4
15	4	5	3	3	4	3	4	5	5	3	5	3	4	4	4	5	4	4	4
16	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	3	4	4	4	5	5
17	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
18	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	4
19	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5
20	5	5	4	3	5	3	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5
21	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
22	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4
23	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4
24	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
26	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5
27	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5
28	5	5	3	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4
29	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4
32	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4
33	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4
34	4	5	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5
36	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4
37	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5
38	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
39	5	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	3	5	3	4	5	5	5	4
40	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4
41	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
42	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4
43	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4
44	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
45	4	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5

46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4
49	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
50	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4
51	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4
53	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4
54	5	5	3	2	4	4	3	4	5	2	4	3	5	3	4	4	4	5	4
55	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4
56	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
57	5	4	4	5	3	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
58	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5
59	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4
60	4	5	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3
61	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5
62	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4
63	4	4	3	4	5	2	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
64	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
65	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
66	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5
67	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
68	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
69	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3
70	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5
71	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5
72	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4
73	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4
74	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
75	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	2	5	4	5	5
76	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5
77	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4
78	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
79	5	3	3	5	5	4	4	5	3	5	5	3	4	4	3	5	5	4	5
80	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5
81	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5
82	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5
83	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4	5	5	5
84	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4
85	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5
86	4	5	3	4	4	5	3	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5
87	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4
88	5	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
89	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5
90	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
91	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
92	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4
93	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
94	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
95	5	5	5	3	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	4	5
96	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
97	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4
98	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5
99	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	3	5	4	5	5	5	5	4
100	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5

LAMPIRAN 4

PENILAIAN RESPONDEN TERHADAP TINGKAT HARAPAN

Penilaian Responden Terhadap Tingkat Harapan																			
No.	Reliability					Responsiveness				Assurance				Emphaty				Tangible	
	H.1	H.2	H.3	H.4	H.5	H.6	H.7	H.8	H.9	H.10	H.11	H.12	H.13	H.14	H.15	H.16	H.17	H.18	H.19
1	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
2	4	5	4	5	4	3	4	3	3	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5
3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
7	3	5	4	4	5	3	3	4	3	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5
8	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
9	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5
10	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4
11	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
12	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
13	3	3	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	3
14	4	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4
15	4	5	3	5	4	4	3	3	4	5	4	5	5	3	3	5	4	4	4
16	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
17	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5
18	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
19	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5
20	3	4	4	5	5	3	3	3	3	4	5	4	4	3	3	5	4	5	5
21	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	5	3	3	4	5	4	5	4	5
22	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
23	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5
24	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4
25	3	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
26	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5
27	3	5	4	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4
28	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4
29	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4
30	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
31	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
33	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	4	4
34	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	3	5	5	4	4
35	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
36	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
37	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5
38	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
39	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
40	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
41	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4
42	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4
43	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
44	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
45	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5

46	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4
47	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
49	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4
50	4	5	3	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4
51	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
52	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
53	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
54	3	4	3	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4
55	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
56	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
57	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
58	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
59	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
60	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4
61	4	3	5	4	5	4	5	4	5	3	3	3	3	5	4	4	5	5	3
62	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3
63	4	4	3	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
64	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4
65	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
66	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4
67	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4
68	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
69	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4
70	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
71	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5
72	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4
73	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
74	3	4	4	5	3	2	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4
75	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	2	4	4	4	3	5	4	5	2
76	4	5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4
77	3	4	4	5	4	3	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5
78	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
79	4	5	3	3	5	5	5	4	3	5	3	5	5	5	4	3	5	5	3
80	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5
81	3	3	4	4	5	4	4	3	5	3	5	3	3	4	3	4	5	5	5
82	3	4	4	4	5	4	5	3	3	4	5	4	4	5	3	4	5	5	5
83	3	4	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5
84	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4
85	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
86	3	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5
87	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
88	3	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4
89	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
90	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
91	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5
92	5	4	3	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
93	4	3	5	5	5	5	5	4	5	3	4	3	3	5	4	5	5	5	4
94	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
95	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4
96	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
97	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5
98	4	4	4	5	5	3	5	3	3	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4
99	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5
100	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5

P10	Pearson Correlation	-.074	.038	.279	1,000	.045	.146	.149	.098	.038	1	.015	.279	-.005	.088	.078	.015	.218	-.005	.064	.517
	Sig. (2-tailed)	.463	.711	.005	.000	.653	.147	.139	.333	.711		.882	.005	.958	.383	.443	.882	.029	.958	.524	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P11	Pearson Correlation	.022	-.004	-.048	.015	.026	.109	.064	.187	-.004	.015	1	-.048	.085	.054	-.037	1,000	.070	.085	.087	.340
	Sig. (2-tailed)	.824	.972	.632	.882	.801	.281	.530	.058	.972	.882		.632	.400	.596	.711	.000	.486	.400	.388	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P12	Pearson Correlation	.087	.212	1,000	.279	.087	.252	-.031	.015	.212	.279	-.048	1	.017	.075	-.066	-.048	-.016	.017	.079	.506
	Sig. (2-tailed)	.391	.034	.000	.005	.391	.012	.763	.885	.034	.005	.632		.870	.459	.514	.632	.875	.870	.437	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P13	Pearson Correlation	.283	.193	.017	-.005	-.072	.104	-.036	.078	.193	-.005	.083	.017	1	-.016	.077	.085	-.039	1,000	.003	.379
	Sig. (2-tailed)	.004	.054	.870	.958	.479	.303	.721	.441	.054	.958	.400	.870		.876	.447	.400	.701	.000	.980	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P14	Pearson Correlation	.019	-.100	.075	.088	.056	.133	.115	.039	-.100	.088	.054	.075	-.016	1	.133	.054	.197	-.016	.127	.319
	Sig. (2-tailed)	.847	.324	.459	.383	.578	.188	.253	.701	.324	.383	.596	.459	.876		.186	.596	.049	.876	.207	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P15	Pearson Correlation	-.074	.092	-.066	.078	-.048	.096	.065	-.048	.092	.078	-.037	-.066	.077	.133	1	-.037	.149	.077	.262	.268
	Sig. (2-tailed)	.462	.364	.514	.443	.633	.343	.520	.633	.364	.443	.711	.514	.447	.186		.711	.140	.447	.009	.007
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P16	Pearson Correlation	.022	-.004	-.048	.015	.026	.109	.064	.190	-.004	.015	1,000	-.048	.085	.054	-.037	1	.070	.085	.087	.343
	Sig. (2-tailed)	.824	.972	.632	.882	.801	.281	.530	.058	.972	.882	.000	.632	.400	.596	.711		.486	.400	.388	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P17	Pearson Correlation	-.046	.037	-.016	.218	-.056	.076	.142	.089	.037	.218	.070	-.016	-.039	.197	.149	.070	1	-.039	.174	.317
	Sig. (2-tailed)	.647	.712	.875	.029	.579	.455	.160	.376	.712	.029	.486	.875	.701	.049	.140	.486		.701	.084	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P18	Pearson Correlation	.283	.193	.017	-.005	-.072	.104	-.036	.078	.193	-.005	.085	.017	1,000	-.016	.077	.085	-.039	1	.003	.381
	Sig. (2-tailed)	.004	.054	.870	.958	.479	.303	.721	.441	.054	.958	.400	.870	.000	.876	.447	.400	.701		.980	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P19	Pearson Correlation	.242	.032	.079	.064	.068	-.012	.080	.128	.032	.064	.087	.079	.003	.127	.262	.087	.174	.003	1	.362
	Sig. (2-tailed)	.015	.749	.437	.524	.500	.909	.427	.206	.749	.524	.388	.437	.980	.207	.009	.388	.084	.980		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Skor Total	Pearson Correlation	.261	.424	.506	.517	.263	.359	.323	.287	.424	.517	.343	.506	.381	.319	.268	.343	.317	.381	.362	1
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.000	.000	.008	.000	.001	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.007	.000	.001	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

E10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,095	1,000	-,005	,108	,133	,152	,013	,102	,009	1	,082	1,000	1,000	,013	,102	,107	,054	,133	,082	,593
		,347	,000	,962	,283	,187	,131	,896	,312	,933		,416	,000	,000	,896	,312	,283	,591	,187	,416	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
E11	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	-,028	,082	-,066	,092	,262	-,050	,078	,096	,061	,082	1	,082	,082	,078	,096	,090	,162	,262	1,000	,390
		,779	,416	,514	,364	,009	,622	,443	,343	,546	,416		,416	,416	,443	,343	,364	,108	,009	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
E12	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,095	1,000	-,005	,108	,133	,152	,008	,102	,009	1,000	,082	1	1,000	,013	,102	,108	,054	,133	,082	,589
		,347	,000	,962	,283	,187	,131	,896	,312	,933	,000	,416		,000	,896	,312	,283	,591	,187	,416	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
E13	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,095	1,000	-,005	,108	,133	,152	,013	,102	,009	1,000	,082	1,000	1	,013	,102	,108	,054	,133	,082	,594
		,347	,000	,962	,283	,187	,131	,896	,312	,933	,000	,416	,000		,896	,312	,283	,591	,187	,416	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
E14	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,146	,013	,279	,038	,064	,168	1,000	,146	,075	,013	,078	,013	,013	1	,146	,038	,219	,064	,078	,468
		,147	,896	,005	,711	,524	,094	,000	,147	,458	,896	,443	,896	,896		,147	,711	,028	,524	,443	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
E15	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,107	,102	,252	-,043	-,012	,136	,146	1,000	,064	,102	,096	,102	,102	,146	1	-,043	,104	-,012	,096	,488
		,289	,312	,012	,673	,909	,177	,147	,000	,529	,312	,343	,312	,312	,147		,673	,305	,909	,343	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
E16	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,154	,108	,212	1,000	,032	-,059	,038	-,043	,007	,108	,092	,108	,108	,038	-,043	1	,155	,032	,092	,265
		,127	,283	,034	,000	,749	,558	,711	,673	,942	,283	,364	,283	,283	,711	,673		,123	,749	,364	,008
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
E17	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,060	,054	,185	,155	,116	,215	,219	,104	,057	,054	,162	,054	,054	,219	,104	,155	1	,116	,162	,367
		,553	,591	,065	,123	,249	,031	,028	,305	,575	,591	,108	,591	,591	,028	,305	,123		,249	,108	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
E18	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,036	,133	,079	,032	1,000	,211	,064	-,012	,121	,133	,262	,133	,133	,064	-,012	,032	,116	1	,262	,384
		,722	,187	,437	,749	,000	,035	,524	,909	,230	,187	,009	,187	,187	,524	,909	,749	,249		,009	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
E19	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	-,028	,082	-,066	,092	,262	-,050	,078	,096	,061	,082	1,000	,082	,082	,078	,096	,092	,162	,262	1	,392
		,779	,416	,514	,364	,009	,622	,443	,343	,546	,416	,000	,416	,416	,443	,343	,364	,108	,009		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Skor	Pearson Total Correlation Sig. (2-tailed)	,344	,594	,387	,265	,384	,369	,468	,488	,323	,594	,392	,594	,594	,468	,488	,265	,367	,384	,392	1
		,000	,000	,000	,008	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,008	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

LAMPIRAN 7

UJI RELIABILITAS

A. HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL PERSEPSI

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Exclueda	0	,0
	Total	100	100,0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,659	19

B. HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL HARAPAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Exclueda	0	,0
	Total	100	100,0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,762	19