

Tabel 4.16.

**Tingkat Kesesuaian Expectasi dan Performance Pada Pelayanan Jasa Informasi
108 AWG Semarang**

No	DIMENSI	PERFOR MANANCE	EKPECTASI	GAP	TK KESESUAIAN
A. RELIABILITY					
1	Ketelitian pelayanan	3.063636	3.845455	-0.781818	79.66903
2	Ketepatan waktu pelayanan	3.272727	3.745455	-0.472727	87.37864
	Rata-rata	3.168182	3.795455	-0.627273	83.52384
B. RESPONSIVENESS					
3	Layanan operator cepat dan sopan	3.145455	3.627273	-0.481818	86.71679
4	Kesediaan operator dalam membantu kesulitan yang dihadapi pelanggan	3.118182	3.627273	-0.509091	85.96491
	Rata-rata	3.131818	3.627273	-0.495455	86.34085
C. ASSURANCE					
5	Operator mampu melayani pertanyaan pelanggan	2.727273	3.627273	-0.9	75.18797
6	Kesabaran operator dalam memberikan layanan informasi nomor telepon pada pelanggan	3.127273	3.609091	-0.481818	86.64987
	Rata-rata	2.927273	3.618182	-0.690909	80.91892
D. EMPHATY					
7	Operator selalu menanyakan nama penelepon yang masuk agar tercipta hubungan yang baik antara operator dengan pelanggan	3.336364	3.627273	-0.290909	91.97995
8	Operator selalu mendengarkan dengan baik pertanyaan yang diajukan pelanggan	3.045455	3.718182	-0.672727	81.90709
	Rata-rata	3.190909	3.672727	-0.481818	86.94352

Sumber : Data primer diolah, 2005

a. Dimensi Reliability

Dimensi *Reliability* menunjukkan, kemampuan Jasa Informasi 108 untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Pelayanan Jasa Informasi 108 AWG Semarang dalam dimensi ini belum mampu memenuhi harapan bagi konsumennya, karena antara rata-rata pelayanan yang diharapkan (3,795) lebih besar dari rata-rata pelayanan yang dirasakan (3,168), ditunjukkan dengan rata-rata kesesuaian sebesar 83,52%. Hal ini artinya terdapat perbedaan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pelayanan Jasa Informasi 108 AWG Semarang dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen pada atribut *Reliability*. Gap yang paling besar terdapat pada item 1 yaitu Ketelitian pelayanan sebesar $-0,782$

b. Dimensi Responsiveness

Dimensi *responsiveness* menunjukkan, kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat dan tanggap. Pelayanan Jasa Informasi 108 AWG Semarang dalam dimensi ini belum mampu memenuhi harapan bagi konsumennya, karena antara rata-rata pelayanan yang diharapkan (3,627) lebih besar dari rata-rata pelayanan yang dirasakan (3,132), ditunjukkan dengan rata-rata kesesuaian sebesar 86,34%. Hal ini artinya terdapat perbedaan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pelayanan Jasa Informasi 108 AWG Semarang dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen pada atribut *responsiveness*. Gap yang paling besar terdapat pada item 2 yaitu kesediaan operator dalam memberikan layanan informasi nomor telepon pada pelanggan sebesar $-0,509$

c. Assurance

Dimensi *Assurance* menunjukkan, pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Pelayanan Jasa Informasi 108 AWG Semarang dalam dimensi ini belum mampu memenuhi harapan bagi konsumennya, karena antara rata-rata pelayanan yang diharapkan (3,618) lebih besar dari rata-rata pelayanan yang dirasakan (2,927), ditunjukkan dengan rata-rata kesesuaian sebesar 80,919%. Hal ini artinya terdapat perbedaan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pelayanan Jasa Informasi 108 AWG Semarang dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen pada atribut *assurance*. Gap yang paling besar terdapat pada item 1 yaitu operator mampu melayani pertanyaan pelanggan sebesar $-0,9$

d. Dimensi Emphaty

Dimensi *emphaty* menunjukkan, kepedulian, memberi perhatian pribadi bagi konsumen. Jasa Informasi 108 AWG Semarang dalam dimensi ini belum mampu memenuhi harapan bagi konsumennya, karena antara rata-rata pelayanan yang diharapkan (3,673) lebih besar dari rata-rata pelayanan yang dirasakan (3,191), ditunjukkan dengan rata-rata kesesuaian sebesar 86,944%. Hal ini artinya terdapat perbedaan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pelayanan Jasa Informasi 108 AWG Semarang dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen pada atribut *emphaty*. Gap yang paling besar terdapat pada item 2 yaitu operator selalu mendengarkan dengan baik pertanyaan yang diajukan pelanggan sebesar $-0,673$

Selanjutnya dari hasil rata-rata kinerja dan kepentingan konsumen terhadap Pelayanan Jasa Informasi 108 AWG Semarang dapat dilakukan analisis diagram kartesius. Analisis Diagram Kartesius bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Jasa Informasi 108 AWG Semarang. Analisis ini juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi langkah-langkah perbaikan melalui peningkatan pelayanan pada jasa tersebut. Langkah ini adalah menjabarkan variabel ke dalam diagram kartesius berdasarkan penilaian performance (kinerja) perusahaan dan penilaian expectasi. Sebagai sumbu X adalah Performance (Kinerja) perusahaan dan sumbu Y adalah Expectasi pelanggan.

Diagram Kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (\bar{X}, \bar{Y}) , dimana :

\bar{X} = Skor rata-rata seluruh faktor tingkat kinerja Jasa Informasi 108

\bar{Y} = Skor rata-rata dari seluruh faktor kepentingan konsumen

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{Y}_i}{K}$$

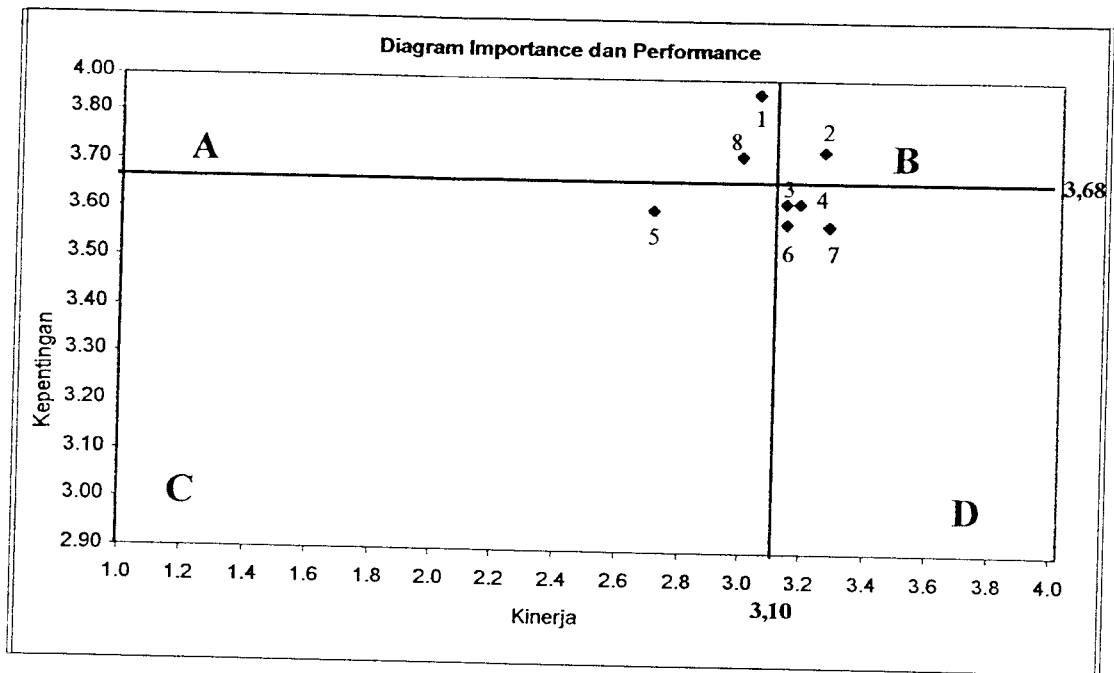
Sehingga dapat ditentukan besarnya skor rata-rata tersebut sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{3,06+3,27+3,14+ \dots + 3,05}{8} = 3,1045$$

$$\bar{Y} = \frac{3,85+3,75+3,63+ \dots + 3,72}{8} = 3,68$$

Hasil perhitungan Analysis Diagram Kartesius pada pelayanan Jasa Informasi 108 AWG Semarang dapat ditunjukkan sebagai berikut:

Berdasarkan tabel 4.16. dapat diketahui bahwa nilai rata-rata kinerja sebesar 3,10 dan rata-rata nilai Harapan adalah sebesar 3,68. Selanjutnya angka rata-rata kinerja dijadikan sebagai titik pembatas kuadran berdasarkan sumbu X dan nilai rata-rata kepentingan dijadikan sebagai titik pembatas kuadran berdasarkan sumbu Y. Dalam menggambarkan diagram kartesius akan terbagi kedalam 4 kuadran. Kuadran A yaitu untuk item yang nilai kinerja kurang dari 3,10 dan nilai kepentingannya diatas 3,68. Untuk Kuadran B, yaitu item-item yang memiliki nilai kinerja diatas 3,10 dan nilai kepentingannya diatas 3,68. Untuk kuadran C yaitu item yang memiliki nilai kinerja kurang dari 3,10 dan nilai kepentingannya kurang dari 3,68. Sedangkan pada kuadran D berisi item-item yang memiliki nilai kinerja lebih dari 3,10 tetapi nilai kepentingannya kurang dari 3,68. Selanjutnya dari data yang diperoleh pada tabel 4.16. di atas dapat digambarkan diagram kartesius sebagai berikut :



Gambar 4.3.
Diagram Kartesius kualitas pelayanan pada Jasa Informasi 108 AWG
Semarang per Variabel

Berdasarkan gambar 4.3 di atas menunjukkan beberapa variabel berada pada kuadran yang berbeda-beda. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuadran A

Variabel yang berada pada kuadran A artinya variabel ini memiliki tingkat kinerja di bawah rata-rata tetapi tingkat kepentingan konsumen cukup tinggi. Variabel-variabel ini penanganannya perlu diutamakan oleh perusahaan, karena keberadaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh pelanggan, sedangkan kinerjanya masih belum memuaskan.

Untuk kasus diatas variabel-variabel yang ada dalam kuadran A adalah :

- a) Variabel 1 yaitu Ketelitian pelayanan.
- b) Variabel 8 yaitu Operator selalu mendengarkan dengan baik pertanyaan yang diajukan pelanggan

Dengan demikian strategi yang dilakukan pihak Jasa Informasi 108 AWG Semarang harus memprioritaskan pada peningkatan kinerja atau performance pada variabel ini strateginya yaitu dengan cara meningkatkan dimensi reliability dan emphaty seperti training karyawan, selain itu peningkatan sumber daya manusia harus ditingkatkan melalui kecermatan karyawannya.

2. Kuadran B

Variabel yang masuk dalam kuadran B merupakan kekuatan perusahaan karena memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dengan performance yang tinggi pula. Variabel-variabel yang ada dalam kuadran B ini adalah :

- a) Variabel 2 yaitu ketepatan waktu pelayanan.

Dengan demikian strategi yang dilakukan perusahaan harus dapat mempertahankan variabel di atas yang telah dinilai oleh pelanggan sebagai pelayanan yang memuaskan. Hal ini memang telah dilakukan oleh Jasa Informasi 108 AWG Semarang dimana perusahaan mengedepankan kecepatan dan keandalan pada karyawan yang bekerja.

3. Kuadran C

Variabel yang berada pada kuadran C adalah variabel yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja relatif rendah. Walaupun tingkat kepentingan

konsumen rendah namun kinerja yang rendah dapat menimbulkan ketidakpuasan bagi konsumen ketika menggunakan kualitas pelayanan pada Jasa Informasi 108 AWG Semarang. Variabel yang ada pada kuadran ini adalah :

- a) Variabel 5 yaitu Operator mampu melayani pertanyaan pelanggan

Strategi yang dilakukan Perusahaan harus memberikan perhatian yang serius pada variabel di atas dalam hal ini jaminan kemampuan operator dalam melayani pertanyaan pelanggan, karena ketidakpuasan konsumen pada umumnya berawal dari variabel ini. Walaupun perhatian telah diberikan kepada setiap konsumen, tetapi kadang kala karyawan tidak begitu memperhatikan pertanyaan pelanggan.

4. Kuadran D

Variabel yang berada pada kuadran D adalah variabel yang memiliki kinerja yang menurut pelanggan sangat baik, tetapi variabel ini memiliki tingkat kepentingan yang tidak begitu tinggi. Variabel yang ada dalam kuadran ini adalah :

- a) Variabel 3 yaitu Layanan operator cepat dan sopan.
b) Variabel 4 yaitu Kesiediaan operator dalam membantu kesulitan yang dihadapi pelanggan.
c) Variabel 6 yaitu Kesabaran operator dalam memberikan layanan informasi nomor telepon pada pelanggan

d) Variabel 7 yaitu Operator selalu menanyakan nama penelepon yang masuk agar tercipta hubungan yang baik antara operator dengan pelanggan

Dengan demikian strategi yang dilakukan pihak perusahaan harus mempertimbangkan kembali ketujuh variabel di atas karena dirasakan terlalu berlebihan. Sebaiknya kinerja yang ada pada kedua variabel di atas tidak perlu terlalu tinggi, hal ini disebabkan karena pelanggan tidak begitu mementingkan pelayanan pada variabel tersebut. Usaha peningkatan kualitas pelayanan dialihkan pada beberapa variabel yang dirasa sangat dipentingkan oleh pelanggan tetapi kinerjanya masih terasa kurang yaitu variabel-variabel yang berada pada kuadran A.

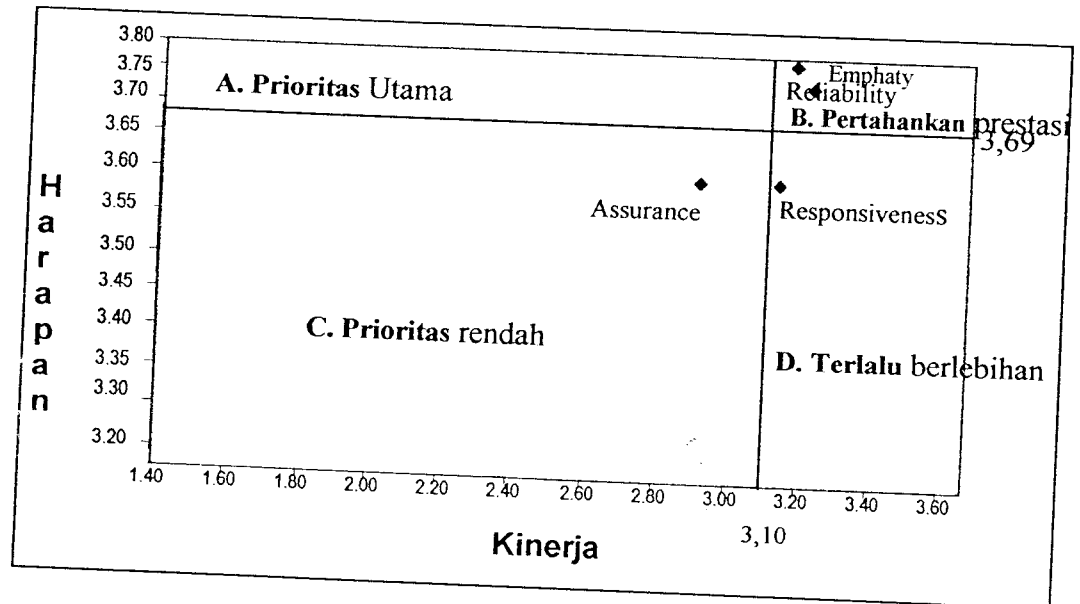
Sedangkan Analisis koordinat kartesius perdimensi didasarkan pada koordinat kartesius antara Jasa Informasi 108 AWG Semarang terhadap kepentingan pada keseluruhan dimensi yang ada. Hasil indeks kinerja dan indek kepentingan konsumen dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.17.
Koordinat Importance – Performance Analisis Per Dimensi

Dimensi	Indek Ekpectasi	Indeks Performance
Reliability	3.795455	3.168182
Responsiveness	3.627273	3.131818
Assurance	3.618182	2.927273
Emphaty	3.672727	3.190909
Rata-rata	3,69	3,10

Sumber : Data primer diolah, 2005

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata performance sebesar 3,10 dan rata-rata nilai kepentingan adalah sebesar 3,69. Selanjutnya dari data yang diperoleh pada tabel 4.17 di atas dapat digambarkan diagram kartesius sebagai berikut :



Gambar 4.4.
Diagram Importance / Performance Matrik kualitas pelayanan pada Jasa Informasi 108 AWG Semarang Per Dimensi

Berdasarkan gambar 4.4. di atas menunjukkan beberapa dimensi berada pada kuadran yang berbeda-beda. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Variabel yang berada pada kuadran A artinya variabel ini memiliki tingkat kinerja di bawah rata-rata tetapi tingkat kepentingannya cukup tinggi. Strategi dari variabel-variabel ini, dalam penanganannya perlu diutamakan oleh perusahaan, karena keberadaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting

oleh konsumen, sedangkan performancenya masih belum memuaskan. Untuk kasus di atas tidak terdapat dimensi yang ada dalam kuadran A

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Variabel yang masuk dalam kuadran B merupakan kekuatan perusahaan karena memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dengan performance yang tinggi pula. Dimensi kualitas pelayanan yang berada pada kuadran B adalah dimensi *Reliability* dan *Emphaty*. Untuk itu strategi perusahaan harus mempertahankan kualitas pelayanan pada dimensi-dimensi tersebut karena telah dinilai baik oleh konsumen sesuai dengan harapannya.

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Variabel yang berada pada kuadran C adalah variabel yang memiliki tingkat performance dan importance relatif rendah. Walaupun tingkat kepentingan konsumen rendah namun performance yang rendah dapat menimbulkan ketidakpuasan bagi konsumen ketika menggunakan jasa-jasa yang ditawarkan oleh Jasa Informasi 108 AWG Semarang. Dimensi yang termasuk dalam kuadran ini adalah dimensi *Assurance*. Untuk itu strategi yang dilakukan perusahaan, harus meningkatkan kinerja pada dimensi ini dengan cara pemberian jaminan akan pelayanan.

4. Kuadran D (Terlalu Berlebihan)

Variabel yang berada pada kuadran D adalah variabel yang memiliki performance yang menurut konsumen sangat baik, tetapi variabel ini memiliki tingkat kepentingan yang tidak begitu penting. Dimensi yang termasuk dalam kuadran ini adalah dimensi *Responsiveness*. Untuk itu strategi yang dilakukan perusahaan harus mempertimbangkan kembali dimensi *responsiveness*, karena dirasakan terlalu berlebihan, sebaiknya kinerja yang ada pada dimensi tersebut tidak perlu terlalu tinggi, hal ini disebabkan karena pelanggan tidak terlalu mementingkan pelayanan pada dimensi tersebut.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat usia responden sebagian besar adalah pada tingkat usia 20 – 30 tahun yaitu sebanyak 89 orang atau sebesar 80,9%, jenis pekerjaan sebagian besar adalah mahasiswa sebanyak 69 orang atau sebesar 62,7%, jenis kelamin sebagian besar adalah pria sebanyak 63 orang atau sebesar 57,3%, pendidikan terakhir sebagian besar adalah dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 60 atau sebesar 54,5% dan tingkat penghasilan sebagian besar adalah yang memiliki penghasilan dibawah Rp. 500.000 sebanyak 54 orang atau sebesar 49,1% dari 110 orang responden.
2. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan analisis korelasi berganda (r) diketahui bahwa besar $R = 0,572$ yang artinya korelasi mendekati angka 1 dan lebih dari 0,5 menunjukkan bahwa antara variabel X dan Y terdapat hubungan yang kuat dan positif, sedangkan koefisien determinasinya sebesar $R^2 = 0,328$ atau 32,8%. Artinya 32,8% kepuasan konsumen disebabkan oleh variasi dimensi kualitas pelayanan, sedang sisanya sebesar 67,2% dipengaruhi

oleh variabel lain yang berada diluar dimensi kualitas pelayanan seperti sikap konsumen, produk yang ditawarkan, dan motivasi konsumen.

3. Dari analisis korelasi parsial dapat diketahui besarnya,

$r_{y1.234} = 0,404$ ($P = 0,000$), $r_{y2.134} = 0,441$ ($P = 0,000$), $r_{y3.124} = 0,266$ ($P = 0,005$), $r_{y4.123} = 0,368$ ($P = 0,000$). Maka dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

4. Berdasarkan analisa regresi linier berganda yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dengan menggunakan bantuan SPSS berdasarkan analisis kuantitatif yang telah dilakukan maka didapat hasil sebagai berikut:

$$Y = 0,814 + 0,163X_1 + 0,304X_2 + 0,188X_3 + 0,149X_4$$

Jadi dari kelima variabel kualitas layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada jasa informasi 108 PT. Telekomunikasi Tbk, AWG Semarang berdasarkan koefisien regresi adalah dimensi *Responsiveness* (sebesar 0,304) dimana memiliki nilai regresi paling besar dibanding yang lainnya dan dimensi *assurance* (sebesar 0,188) menempati posisi kedua serta dimensi *reliability* (sebesar 0,163) menempati urutan ketiga, adapun dimensi yang lain yaitu *Emphaty* tidak signifikan sebagai penaksir ketika diuji.

5. Masih ada kesenjangan atau GAP antara kualitas layanan harapan dengan kualitas layanan yang diterima adalah sebagai berikut:

- a. GAP *Reliability* sebesar (-0,627)
- b. GAP *Responsiveness* sebesar (- 0,495)
- c. GAP *Assurance* sebesar (-0,690)
- d. GAP *Empathy* sebesar (-0,481)

Dari keempat dimensi kualitas layanan data dapat dilihat bahwa pada semua dimensi masih terdapat GAP. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan masih dibawah harapan konsumen, pelayanannya masih dirasa kurang berkualitas, sehingga jasa layanan 108 PT Telekomunikasi Tbk, AWG Semarang mendapat citra pelayanan yang negatif dari pelanggan. Dimensi yang paling perlu mendapatkan perhatian adalah *assurance* karena terdapat gap yang paling besar.

6. Hasil dari perhitungan untuk diagram kartesius adalah untuk $\bar{x} = 3,1045$ dan untuk $\bar{y} = 3,68$, jadi penilaian konsumen terhadap mutu pelayanan jasa layanan informasi 108 PT Telkom AWG, Semarang terletak pada kuadran II atau kuadran B (pertahankan prestasi), yaitu pekerjaan bagus dimana pelanggan memberikan nilai tertinggi terhadap keistimewaan yang disediakan dan puas dengan performa keistimewaan (kepentingan dan performa yang tinggi). Jadi strategi yang harus digunakan untuk meningkatkan kepuasan

pelanggan jasa layanan informasi 108 PT Telkom AWG, Semarang adalah mempertahankan kualitas pelayanan pada dimensi reliability dan empathy.

5.2. Saran

Berdasarkan dari hasil analisis data dan kesimpulan, penulis menyampaikan beberapa saran yang bersangkutan dengan penelitian ini kepada manajemen PT Telekomunikasi Tbk, AWG Semarang sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan perusahaan, yaitu antara lain:

1. Pihak manajemen jasa informasi 108 PT Telekomunikasi Tbk, AWG Semarang perlu meningkatkan kualitas layanannya pada dimensi *Assurance*, karena dari hasil penelitian diperoleh bahwa pada dimensi tersebut memiliki indeks rata-rata yang paling kecil.
2. Guna mengetahui sejauh mana kualitas layanan yang diberikan dapat membuat konsumen memberikan kepuasan konsumen, maka manajemen jasa informasi 108 PT Telekomunikasi Tbk, AWG Semarang perlu melakukan survei terhadap kepuasan konsumen secara terus-menerus misalnya dengan menyediakan kotak saran atau dengan cara menanyakan langsung kepada konsumen yang datang ke PT Telkom Tbk, AWG Semarang.

3. Pihak manajemen jasa informasi 108 PT Telekomunikasi Tbk, AWG Semarang perlu mempertahankan kualitas layanannya pada dimensi *emphaty* dan *reliability*, karena pada dimensi-dimensi ini memiliki nilai yang lebih tinggi dari kedua dimensi kualitas pelayanan yang lain.

- Kotler, Philips, 1996, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol*, Jakarta, Prenhallindo.
- Masri Singarimbun dan Effendi, Sofyan, 1992: *Metode Penelitian dan Survei*, Yogyakarta, LP3SM, Universitas Gadjah Mada.
- Parasuraman, Zeithml dan Berry (1990), “*Delivery Quality Service Balancing Perseptions and Expectation*”, New York: The Free Press, Dikutip Dari Buku Manajemen Jasa Fandy Tjiptono, 1996.
- Singgih, Santoso, 2000, *Buku Pelatihan SPSS Statistik Non Parametrik*, Jakarta Elektomedia Komputindo.
- Suharsimi Akunto, 1998, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Zainal Mustafa, 1985/1995, *Pengantar Statistik Terapan untuk Ekonomi*, Yogyakarta, FE, UII.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari, 1997, *Analisis Regresi*, Yogyakarta, Penerbit BPFE, UGM.
- ANTO Dajan, 1997, *Pengantar Metode Statistik*, Jilid II, Jakarta, LP3S.
- Damodar, Gujarati, 1999, *Ekonometrika Dasar*, Jakarta, Erlangga.
- Drs. Djarwanto PS dan Drs. Pangestu Subagyo, MBA *Statistik Induktif Edisi Pertama*, Juli 1993, Yogyakarta, Penerbit BPFE.
- Fandy Tjiptono, 1997, *Strategi Bisnis Modern*, Yogyakarta, Liberty.
- Fandy Tjiptono, 1999:30, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta, Andi Offset.
- Goetsch dan Davis (1994), Dikutip dari Buku: Fandy Tjiptono, 1996, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta, Andi Offset.
- Husein Umar, SE, MM, MBA, 1998, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Thesis Bisnis*, Jakarta, Pt. Raja Grafindo Persada.
- J. Supranto, 1987, *Statistik Teori dan Aplikasi*, Jakarta, Erlangga.
- J. Supranto, 1993, *Teknik Riset Pemasaran dan Ramalan Penjualan*, Jakarta, Rineka Cipta.
- J. Supranto, 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Kotler, Philips, 1994, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan dan Pengendalian*, Jilid 1, Jakarta, Erlangga.

- Kotler, Philips, 1996, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol*, Jakarta, Prenhallindo.
- Masri Singarimbun dan Effendi, Sofyan, 1992: *Metode Penelitian dan Survei*, Yogyakarta, LP3SM, Universitas Gadjah Mada.
- Parasuraman, Zeithml dan Berry (1990), “*Delivery Quality Service Balancing Perseptions and Expectation*”, New York: The Free Press, Dikutip Dari Buku Manajemen Jasa Fandy Tjiptono, 1996.
- Singgih, Santoso, 2000, *Buku Pelatihan SPSS Statistik Non Parametrik*, Jakarta Elektomedia Komputindo.
- Suharsimi Akunto, 1998, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Zainal Mustafa, 1985/1995, *Pengantar Statistik Terapan untuk Ekonomi*, Yogyakarta, FE, UII.

KUESIONER PENELITIAN

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Dalam rangka menyelesaikan skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Informasi 108 AWG Semarang terhadap Kepuasan Pelanggan”, (studi kasus PT Telekomunikasi Tbk, AWG Semarang), saya:

Nama : Herawaty

Fakultas : Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Dengan ini mengharapkan kesediaan Bapak/ Ibu / Saudara / Saudari untuk membantu mengisi kuisisioner ini dengan kondisi yang sebenar-benarnya. Atas perhatian dan kesediaannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Herawaty

Karakteristik Responden :

1. Usia :

- 1) 20 tahun – kebawah
- 2) 20 - 30 tahun
- 3) 30 tahun – keatas

2. Pekerjaan :

- | | |
|-------------------|------------------------------|
| 1) Pengusaha | 4) TNI |
| 2) PNS | 5) Mahasiswa |
| 3) Pegawai Swasta | 6) Lain-lain, sebutkan... .. |

3. Jenis Kelamin :

- 1) Perempuan
- 2) Laki-laki

4. Pendidikan Terakhir :

- 1) SD
- 2) SMP
- 3) SMU
- 4) Perguruan Tinggi

5. Pendapatan :

- | | |
|---------------------------------|-----------------------------|
| 1) Kurang dari Rp 500.000; | 3) Lebih dari Rp 2.000.000; |
| 2) Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000; | |

Petunjuk :

Pilihlah salah satu jawaban atas pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda (\checkmark) pada kolom yang sesuai dengan persepsi Saudara/i masing-masing.

Beberapa alternatif jawaban, yaitu :

1. Tingkat kepentingan merupakan keinginan/harapan konsumen.

SP = Sangat Penting

P = Penting

KP = Kurang Penting

TP = Tidak Penting

2. Kinerja merupakan pelaksanaan kinerja yang sebenarnya dari pelayanan operator 108 PT Telekomunikasi Tbk, AWG Semarang.

SB = Sangat Baik

B = Baik

KB = Kurang Baik

TB = Tidak Baik

3. Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap kinerja perusahaan.

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

KS = Kurang Setuju

TS = Tidak Setuju

N O	Pernyataan	Tingkat Kepentingan			
		SP	P	KP	TP
	1. KEANDALAN				
1.	Ketelitian pelayanan				
2.	Ketepatan waktu pelayanan				
	2. DAYA TANGGAP				
3.	Layanan operator cepat dan sopan				
4.	Kesediaan operator dalam membantu kesulitan yang dihadapi pelanggan				
	3. JAMINAN				
5.	Operator mampu melayani pertanyaan pelanggan				
6.	Kesabaran operator dalam memberikan layanan informasi nomor telepon pada pelanggan				
	4. EMPATI	SP	P	KP	TP
7.	Operator selalu menanyakan nama penelepon yang masuk agar tercipta hubungan yang baik antara operator dengan pelanggan				
8.	Operator selalu mendengarkan dengan baik pertanyaan yang diajukan pelanggan				

N O	Pernyataan	Kinerja			
		SB	B	KB	TB
	1. KEANDALAN				
1.	Ketelitian pelayanan				
2.	Ketepatan waktu pelayanan				
	2. DAYA TANGGAP				
3.	Layanan operator cepat dan sopan				
4.	Kesediaan operator dalam membantu kesulitan yang dihadapi pelanggan				
	3. JAMINAN				
5.	Operator mampu melayani pertanyaan pelanggan				
6.	Kesabaran operator dalam memberikan layanan informasi nomor telepon pada pelanggan				
	4. EMPATI				
7.	Operator selalu menanyakan nama penelepon yang masuk agar tercipta hubungan yang baik antara operator dengan pelanggan				
8.	Operator selalu mendengarkan dengan baik pertanyaan yang diajukan pelanggan				

N O	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	KS	TS
	KEPUASAN PELANGGAN				
1.	Anda sering menggunakan fasilitas jasa layanan 108 PT AWG Semarang apabila ingin mencari nomor telepon yang Anda butuhkan				
2.	Anda merasa puas dengan jasa layanan 108 PT AWG Semarang yang diberikan				

Karakteristik Responden

No	Usia	Pekerjaan	JK	Pendidikan	Penghasilan
1	3	2	1	4	3
2	2	5	1	3	1
3	2	5	1	3	1
4	2	5	1	3	1
5	2	5	1	3	1
6	2	5	1	3	1
7	1	5	1	3	2
8	1	5	1	3	2
9	2	5	1	3	1
10	1	5	1	3	1
11	2	5	1	3	1
12	2	5	1	3	1
13	2	5	1	3	1
14	2	1	1	3	1
15	2	5	1	3	1
16	1	5	1	3	2
17	2	5	2	3	1
18	2	5	2	3	1
19	1	5	2	3	1
20	2	5	2	3	1
21	2	5	2	3	1
22	2	5	2	3	1
23	2	5	2	4	1
24	2	5	2	3	1
25	2	5	2	3	2
26	2	5	2	3	1
27	2	5	2	4	1
28	2	5	2	4	1
29	2	5	2	3	1
30	2	1	2	4	3
31	2	3	2	4	3
32	3	3	2	4	3
33	2	3	2	4	3
34	3	5	2	3	2
35	2	5	2	3	1
36	2	5	2	3	1
37	2	5	1	3	2
38	2	5	1	3	2
39	2	2	1	4	2
40	2	3	1	4	3
41	2	3	1	4	3
42	2	3	1	4	3
43	2	2	1	4	2
44	2	2	1	4	2
45	2	2	2	4	2
46	2	5	2	4	1
47	2	2	1	4	3
48	2	5	2	4	2

49	2	5	2	4	1
50	2	5	2	4	1
51	2	3	2	4	2
52	2	2	2	4	3
53	2	2	2	4	2
54	2	3	2	4	3
55	2	5	1	3	1
56	3	3	1	4	3
57	3	5	2	3	2
58	2	5	2	3	1
59	2	5	2	3	1
60	3	5	1	3	1
61	2	5	1	3	1
62	2	5	1	3	1
63	2	5	1	3	1
64	3	2	2	4	3
65	3	3	1	4	3
66	2	3	1	4	3
67	2	5	2	3	1
68	3	3	1	4	3
69	2	5	1	4	1
70	2	5	2	3	1
71	2	5	2	3	1
72	2	5	2	3	1
73	2	2	1	4	3
74	2	3	1	4	3
75	2	3	1	4	3
76	2	3	1	4	3
77	2	3	2	4	2
78	3	3	1	4	3
79	2	1	1	2	3
80	2	2	1	4	3
81	3	2	1	4	3
82	2	2	1	4	3
83	2	3	1	4	2
84	2	3	2	4	3
85	2	3	1	4	3
86	2	1	1	4	2
87	2	5	1	3	2
88	2	5	1	3	2
89	2	5	2	3	1
90	2	5	2	3	2
91	2	3	1	4	3
92	2	5	1	3	1
93	2	5	2	3	1
94	2	5	1	3	2
95	2	2	1	4	3
96	2	3	1	4	3
97	1	5	1	3	1
98	2	5	1	3	1

99	1	5	1	3	1
100	2	5	2	3	1
101	2	5	1	4	2
102	2	5	2	3	1
103	2	5	1	3	1
104	2	5	1	3	2
105	1	5	1	3	1
106	2	5	1	3	1
107	2	5	2	3	2
108	2	5	2	3	1
109	1	5	1	3	1
110	3	2	2	4	3

**DATA HARAPAN KONSUMEN
DAN KINERJA PERUSAHAAN**

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100

64	1	3	4	2	3	3	2	2	2.5	20	4	4	3	4	4	4	4	3.875	31	3	3	
65	3	4	4	2	2	2	2	2	2.625	21	3	4	3	4	4	4	4	3.75	30	3	2	
66	2	2	4	3	3	3	3	2	2.75	22	4	3	3	4	3	4	3	3.5	28	2	3	
67	2	4	3	3	2	4	2	3	2.875	23	4	4	3	4	4	4	3	3.75	30	1	3	
68	4	2	2	3	1	3	3	4	2.75	22	4	4	3	4	4	3	4	3.75	30	3	4	
69	3	2	3	3	1	2	2	4	2.5	20	3	4	3	3	3	4	4	3.375	27	3	3	
70	1	2	2	4	2	3	4	2	2.5	20	4	3	3	4	3	3	4	3.375	27	4	3	
71	2	3	3	4	1	4	4	3	3	24	4	3	4	3	3	4	3	3.375	27	2	4	
72	3	3	2	3	2	3	4	4	3	24	4	4	3	4	4	3	4	3.625	29	1	4	
73	2	3	4	2	2	2	3	3	2.625	21	4	4	4	3	4	4	3	3.75	30	2	3	
74	1	2	3	3	2	3	3	2	2.375	19	4	4	3	3	3	3	4	3.5	28	3	4	
75	4	3	3	2	3	4	4	2	3.125	25	4	3	4	3	4	3	3	3.5	28	2	3	
76	1	1	3	3	3	3	3	2	2.375	19	4	3	4	4	4	4	3	3.75	30	1	3	
77	1	2	4	2	3	2	3	3	2.5	20	4	4	3	4	4	4	4	3.875	31	2	3	
78	2	2	4	3	2	4	2	3	2.75	22	4	4	4	3	3	3	4	3.5	28	3	4	
79	4	4	3	1	1	3	3	4	2.875	23	4	4	4	4	4	4	3	3.875	31	3	2	
80	3	3	3	1	1	4	2	4	2.625	21	4	3	3	4	3	4	4	3.625	29	2	2	
81	2	3	4	1	2	2	1	3	2.25	18	4	4	4	3	4	4	4	3.875	31	1	3	
82	3	4	3	2	3	4	3	3	3.125	25	4	4	4	3	4	4	3	3.75	30	2	3	
83	3	4	4	3	3	3	2	4	3.25	26	4	3	4	4	3	4	3	3.625	29	3	3	
84	3	3	3	2	2	2	3	3	2.625	21	4	4	4	3	3	4	4	3.75	30	2	2	
85	2	4	4	2	3	4	2	4	3.125	25	4	3	3	4	4	3	4	3.625	29	3	3	
86	2	4	3	2	2	3	3	3	2.75	22	4	4	3	4	4	3	3	3.5	28	2	4	
87	2	4	4	3	3	2	4	2	3	24	3	4	4	4	3	3	4	3.625	29	3	3	
88	1	4	2	2	2	4	4	3	2.75	22	3	4	4	4	3	4	4	3.75	30	2	2	
89	2	2	3	1	3	4	3	2	2.5	20	4	4	4	3	3	3	4	3.5	28	4	3	
90	1	3	4	4	2	3	2	2	2.625	21	4	4	4	3	2	4	4	3.5	28	4	3	
91	1	2	2	3	3	3	4	2	2.5	20	4	4	4	4	3	4	3	3.75	30	4	4	
92	1	2	4	4	2	4	4	2	2.875	23	4	4	4	3	4	4	4	3.875	31	3	3	
93	2	3	3	4	2	4	4	1	2.875	23	3	4	4	4	4	4	4	3.875	31	2	3	
94	3	2	3	3	1	3	3	1	2.375	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	2
95	1	2	2	4	1	4	3	2	2.375	19	4	4	3	4	4	3	4	3.75	30	4	3	
96	3	3	2	4	1	4	3	2	2.75	22	4	4	4	3	4	3	4	3.75	30	3	4	
97	3	3	3	4	1	3	4	1	2.75	22	3	4	4	4	4	3	3	3.625	29	4	4	
98	4	3	2	4	2	3	3	2	2.875	23	4	4	4	3	4	4	4	3.875	31	4	3	
99	4	3	3	2	3	3	4	3	3.125	25	3	4	3	4	4	3	3	3.5	28	3	3	
100	3	4	2	2	3	3	3	3	2.875	23	4	4	3	3	3	3	4	3.5	28	4	3	
101	4	3	4	4	4	3	4	2	3.5	28	4	4	3	4	4	4	4	3.875	31	4	4	
102	4	4	4	3	3	4	3	3	3.5	28	4	3	4	4	3	3	3	3.5	28	4	3	
103	4	3	3	3	2	4	4	2	3.125	25	4	4	4	3	4	4	4	3.875	31	4	4	
104	3	3	4	2	3	3	3	3	3	24	3	4	4	3	4	4	3	3.625	29	3	3	
105	4	3	2	3	4	3	2	2	2.875	23	3	3	3	4	3	3	4	3.25	26	2	4	
106	3	3	2	3	4	3	3	3	3	24	4	4	3	3	3	3	4	3.375	27	2	3	
107	4	4	2	4	3	4	4	4	3.625	29	3	3	3	3	3	4	3	3.25	26	2	4	
108	4	4	3	4	2	4	3	4	3.5	28	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	
109	4	3	3	3	3	4	3	3	3.25	26	4	4	4	4	4	3	4	3.875	31	4	4	
110	3	4	4	3	3	2	4		3.375	27	3	3	3	4	3	4	4	3.375	27	4	3	
									3 104545	2732								3.678409	3237		Yi	

Frekuensi Karakteristik

Frequencies

Statistics

		USIA	PEKERJAAN	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN TERAKHIR	PENDAPATAN
N	Valid	110	110	110	110	110
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	9	8.2	8.2	8.2
	2.00	89	80.9	80.9	89.1
	3.00	12	10.9	10.9	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

PEKERJAAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	4	3.6	3.6	3.6
	2.00	15	13.6	13.6	17.3
	3.00	22	20.0	20.0	37.3
	5.00	69	62.7	62.7	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	63	57.3	57.3	57.3
	2.00	47	42.7	42.7	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

PENDIDIKAN TERAKHIR

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	.9	.9	.9
	3.00	60	54.5	54.5	55.5
	4.00	49	44.5	44.5	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

PENDAPATAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	54	49.1	49.1	49.1
	2.00	25	22.7	22.7	71.8
	3.00	31	28.2	28.2	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Emphaty, Assurance, Responsiveness, Reliability ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.572 ^a	.328	.302	.51736

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Assurance, Responsiveness, Reliability

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13.688	4	3.422	12.785	.000 ^a
	Residual	28.105	105	.268		
	Total	41.793	109			

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Assurance, Responsiveness, Reliability

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.814	.366		2.226	.028
	Reliability	.163	.078	.195	2.092	.039
	Responsiveness	.304	.084	.316	3.603	.000
	Assurance	.188	.072	.211	2.604	.011
	Emphaty	.149	.095	.145	1.571	.119

a. Dependent Variable: Kepuasan

Correlations

Correlations

		Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty	Kepuasan
Reliability	Pearson Correlation	1	.354**	.139	.463**	.404**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.149	.000	.000
	N	110	110	110	110	110
Responsiveness	Pearson Correlation	.354**	1	.033	.339**	.441**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.730	.000	.000
	N	110	110	110	110	110
Assurance	Pearson Correlation	.139	.033	1	.118	.266**
	Sig. (2-tailed)	.149	.730	.	.218	.005
	N	110	110	110	110	110
Emphaty	Pearson Correlation	.463**	.339**	.118	1	.368**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.218	.	.000
	N	110	110	110	110	110
Kepuasan	Pearson Correlation	.404**	.441**	.266**	.368**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.005	.000	.
	N	110	110	110	110	110

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

Validitas Kinerja Reliability

Correlations

		ITEM1REL	ITEM2REL	Kinerja reliability
ITEM1REL	Pearson Correlation	1	.378**	.811**
	Sig. (2-tailed)	.	.007	.000
	N	50	50	50
ITEM2REL	Pearson Correlation	.378**	1	.849**
	Sig. (2-tailed)	.007	.	.000
	N	50	50	50
Kinerja reliability	Pearson Correlation	.811**	.849**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.
	N	50	50	50

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

Validitas Kinerja Responsiveness

Correlations

		ITEM1RES	ITEM2RES	Kinerja Responsiveness
ITEM1RES	Pearson Correlation	1	.602**	.885**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000
	N	50	50	50
ITEM2RES	Pearson Correlation	.602**	1	.905**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000
	N	50	50	50
Kinerja Responsiveness	Pearson Correlation	.885**	.905**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.
	N	50	50	50

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

Validitas Kinerja Assurance

Correlations

		ITEM1ASS	ITEM2ASS	Kinerja Assurance
ITEM1ASS	Pearson Correlation	1	.282*	.782**
	Sig. (2-tailed)	.	.047	.000
	N	50	50	50
ITEM2ASS	Pearson Correlation	.282*	1	.819**
	Sig. (2-tailed)	.047	.	.000
	N	50	50	50
Kinerja Assurance	Pearson Correlation	.782**	.819**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.
	N	50	50	50

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

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

Validitas Kinerja Emphaty

Correlations

		ITEM1EMP	ITEM2EMP	Kinerja Emphaty
ITEM1EMP	Pearson Correlation	1	.110	.746**
	Sig. (2-tailed)	.	.447	.000
	N	50	50	50
ITEM2EMP	Pearson Correlation	.110	1	.744**
	Sig. (2-tailed)	.447	.	.000
	N	50	50	50
Kinerja Emphaty	Pearson Correlation	.746**	.744**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.
	N	50	50	50

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

Validitas Reliability Harapan

Correlations

		IT1RELH	IT2RELH	reliability harap
IT1RELH	Pearson Correlation	1	.406**	.840**
	Sig. (2-tailed)	.	.003	.000
	N	50	50	50
IT2RELH	Pearson Correlation	.406**	1	.837**
	Sig. (2-tailed)	.003	.	.000
	N	50	50	50
reliability harap	Pearson Correlation	.840**	.837**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.
	N	50	50	50

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

Validitas Responsiveness Harapan

Correlations

		IT1RESH	IT2RESH	responsiveness harap
IT1RESH	Pearson Correlation	1	.369**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.	.008	.000
	N	50	50	50
IT2RESH	Pearson Correlation	.369**	1	.852**
	Sig. (2-tailed)	.008	.	.000
	N	50	50	50
responsiveness harap	Pearson Correlation	.801**	.852**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.
	N	50	50	50

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

Validitas Assurance Harapan

Correlations

		IT1ASSH	IT2ASSH	assurance harap
IT1ASSH	Pearson Correlation	1	.483**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000
	N	50	50	50
IT2ASSH	Pearson Correlation	.483**	1	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000
	N	50	50	50
assurance harap	Pearson Correlation	.866**	.856**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.
	N	50	50	50

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

Validitas Emphaty Harapan

Correlations

		IT1EMPH	IT2EMPH	emphaty harap
IT1EMPH	Pearson Correlation	1	.793**	.947**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000
	N	50	50	50
IT2EMPH	Pearson Correlation	.793**	1	.946**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000
	N	50	50	50
emphaty harap	Pearson Correlation	.947**	.946**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.
	N	50	50	50

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

Validitas Kepuasan

Correlations

		ITEMKEP1	ITEMKEP2	Kepuasan Konsumen
ITEMKEP1	Pearson Correlation	1	.049	.614**
	Sig. (2-tailed)	.	.738	.000
	N	50	50	50
ITEMKEP2	Pearson Correlation	.049	1	.818**
	Sig. (2-tailed)	.738	.	.000
	N	50	50	50
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	.614**	.818**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.
	N	50	50	50

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

Reliability Variabel Reliabilitas

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	ITEM1REL	3.1400	.7827	50.0
2.	ITEM2REL	3.0600	.8668	50.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	6.2000	1.8776	1.3702	2

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ITEM1REL	3.0600	.7514	.3784	.
ITEM2REL	3.1400	.6127	.3784	.

Reliability Coefficients

N of Cases = 50.0

N of Items = 2

Alpha = .7470

Reliability Variabel Responsiveness

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	ITEM1RES	3.0200	.8449	50.0
2.	ITEM2RES	2.9600	.9249	50.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	5.9800	2.5098	1.5842	2

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ITEM1RES	2.9600	.8555	.6017	.
ITEM2RES	3.0200	.7139	.6017	.

Reliability Coefficients

N of Cases = 50.0

N of Items = 2

Alpha = .7494

Reliability Variabel Assurance

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	ITEM1ASS	3.3600	.8981	50.0
2.	ITEM2ASS	3.1600	.9765	50.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	6.5200	2.2547	1.5016	2

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ITEM1ASS	3.1600	.9535	.2821	.
ITEM2ASS	3.3600	.8065	.2821	.

Reliability Coefficients

N of Cases = 50.0

N of Items = 2

Alpha = .7388

Reliability Variabel Emphaty

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	ITEM1EMP	3.2600	.9216	50.0
2.	ITEM2EMP	2.8800	.9179	50.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	6.1400	1.8780	1.3704	2

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ITEM1EMP	2.8800	.8424	.1100	.
ITEM2EMP	3.2600	.8494	.1100	.

Reliability Coefficients

N of Cases = 50.0

N of Items = 2

Alpha = .6982

Reliability Variabel Reliabilitas Harapan

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)				
		Mean	Std Dev	Cases
1.	IT1RELH	3.5800	.9495	50.0
2.	IT2RELH	3.1800	.9409	50.0
N of				
Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
SCALE	6.7600	2.5127	1.5851	2
Item-total Statistics				
	Scale	Scale	Corrected	
	Mean	Variance	Item-	Alpha
	if Item	if Item	Total	if Item
	Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
IT1RELH	3.1800	.8853	.4061	.
IT2RELH	3.5800	.9016	.4061	.

Reliability Coefficients

N of Cases = 50.0 N of Items = 2
Alpha = .7776

Reliability Variabel Responsiveness Harapan

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)				
		Mean	Std Dev	Cases
1.	IT1RESH	3.4000	.8571	50.0
2.	IT2RESH	3.3400	.9817	50.0
N of				
Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
SCALE	6.7400	2.3188	1.5228	2
Item-total Statistics				
	Scale	Scale	Corrected	
	Mean	Variance	Item-	Alpha
	if Item	if Item	Total	if Item
	Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
IT1RESH	3.3400	.9637	.3687	.
IT2RESH	3.4000	.7347	.3687	.

Reliability Coefficients

N of Cases = 50.0 N of Items = 2
Alpha = .7351

Reliability

Reliability Variabel Assurance Harapan

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****
 R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)
 Mean Std Dev Cases

1.	1.	IT1ASSH	2.9000	.8631	50.0
2.	2.	IT2ASSH	3.0000	.8330	50.0

Statisti- SC Item-tot	Statistics for SCALE	Mean 5.9000	Variance 2.1327	Std Dev 1.4604	N of Variables 2
	Item-total Statistics Scale Mean if Item Deleted		Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ITEMKEP1	IT1ASSH	3.0000	.6939	.4826	.
ITEMKEP2	IT2ASSH	2.9000	.7449	.4826	.

Reliability Coefficients

Reliability
N of Ca: N of Cases = 50.0 N of Items = 2
Alpha = .6507

Reliability Variabel Emphyaty Harapan

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****
 R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)
 Mean Std Dev Cases

1.	1.	IT1EMPH	2.9000	.8631	50.0
2.	2.	IT2EMPH	2.9200	.8533	50.0

Statistics for SCALE	Mean 5.8200	Variance 2.6404	Std Dev 1.6249	N of Variables 2
Item-total Statistics Scale Mean if Item Deleted		Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
IT1EMPH	2.9200	.7282	.7925	.
IT2EMPH	2.9000	.7449	.7925	.

Reliability Coefficients

Reliability
N of Cases = 50.0 N of Items = 2
Alpha = .8842

Reliability Kepuasan

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	ITEMKEP1	3.7000	.4629	50.0
2.	ITEMKEP2	3.3800	.6354	50.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	7.0800	.6465	.8041	2

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ITEMKEP1	3.3800	.4037	.0486	.
ITEMKEP2	3.7000	.2143	.0486	.

Reliability Coefficients

N of Cases = 50.0

N of Items = 2

Alpha = .6884