

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MELALUI PENDEKATAN
SERVQUAL DAN ZONE OF TOLERANCE (STUDI KASUS : PT.SUZUYA
MALL MEULABOH)**

Tugas akhir

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Dari
Syarat – Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Teknik**

OLEH:

Nama : ANDI FITRI YANDI

NIM : 1805903030040

Prodi : Teknik Industri



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

F A K U L T A S T E K N I K

UNIVERSITAS TEUKU UMAR

MEULABOH

2022



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TEUKU UMAR
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
KAMPUS UTU MEULABOH-ACEH BARAT 23615 PO BOX 59
Laman: www.industri.utu.ac.id, Email : teknikindustri@utu.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Telah dipertahankan di dalam Seminar Tugas Akhir Dihadapan Dewan Penguji dan Telah Diterima Sebagai
Salah Satu Syarat Untuk Mencapai
Gelar Sarjana pada Program Studi Teknik Industri

Pada Tanggal, 09 September 2022
Di
Meulaboh – Aceh Barat

DENGAN JUDUL TUGAS AKHIR

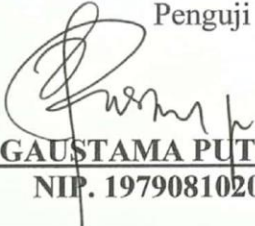
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MELALUI PENDEKATAN *SERVQUAL* DAN *ZONE OF TOLERANCE* (STUDI KASUS: PT. SUZUYA MALL MEULABOH)

DI SUSUN OLEH:

NAMA : ANDI FITRI YANDI
NIM : 1805903030040

Mengetahui Dewan Penguji Tugas Akhir:

Penguji I


Ir. GAUSTAMA PUTRA, S.T., M.Sc.
NIP. 197908102021211006

Penguji II


NISSA PRASANTI, S.Si., M.T.
NIP. 198906092018032001

Pembimbing Tugas Akhir


ARIE SAPUTRA, S.T., M.Si
NIP. 198304182015041001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik Industri
Universitas Teuku Umar


NISSA PRASANTI, S.Si., M.T.
NIP. 198906092018032001

KEMENTERIAN, PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TEUKU UMAR
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
ACEH BARAT

2022



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TEUKU UMAR
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
KAMPUS UTU MEULABOH-ACEH BARAT 23615 PO BOX 59
Laman: www.industri.utu.ac.id, Email : teknikindustri@utu.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI


DENGAN JUDUL TUGAS AKHIR

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MELALUI PENDEKATAN *SERVQUAL* DAN *ZONE OF TOLERANCE* (STUDI KASUS: PT. SUZUYA MALL MEULABOH)

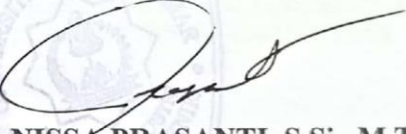
DI SUSUN OLEH:

NAMA : ANDI FITRI YANDI
NIM : 1805903030040

Di Setujui Oleh:
Pembimbing Tugas Akhir


ARIE SAPUTRA, S.T., M.Si
NIP. 198304182015041001

Mengetahui:
Ketua Program Studi Teknik Industri


NISSA PRASANTI, S.Si., M.T
NIP. 198906092018032001

KEMENTERIAN, PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TEUKU UMAR
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
ACEH BARAT
2022



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TEUKU UMAR
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
KAMPUS UTU MEULABOH-ACEH BARAT 23615 PO BOX 59
Laman: www.industri.utu.ac.id, Email : teknikindustri@utu.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN FAKULTAS TEKNIK

DENGAN JUDUL TUGAS AKHIR

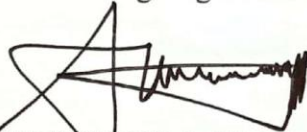
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MELALUI PENDEKATAN *SERVQUAL* DAN *ZONE OF TOLERANCE* (STUDI KASUS: PT. SUZUYA MALL MEULABOH)

DI SUSUN OLEH:

NAMA : ANDI FITRI YANDI
NIM : 1805903030040

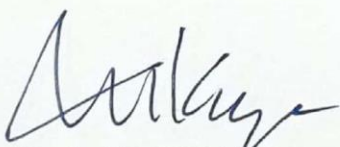
Di Setujui Oleh:

Pembimbing Tugas Akhir

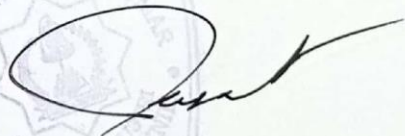

ARIE SAPUTRA, S.T., M.Si
NIP. 198304182015041001

Mengetahui:

Dekan Fakultas Teknik


Dr. Ir. M. ISYA, M.T
NIP. 196204111989031002

Ketua Program Studi Teknik Industri


NISSA PRASANTI, S.Si, M.T
NIP. 198906092018032001

KEMENTERIAN, PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TEUKU UMAR
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
ACEH BARAT
2022

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **ANDI FITRI YANDI**
NIM : **1805903030040**
Judul Tugas Akhir : **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MELALUI
PENDEKATAN *SERVQUAL* DAN *ZONE OF
TOLERANCE* (STUDI KASUS: PT. SUZUYA MALL
MEULABOH)”**

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir ini merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh Gelar Strata 1 Program Studi Teknik Industri di Universitas Teuku Umar.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Prodi Teknik Industri di Universitas Teuku Umar.
3. Apabila ternyata dalam skripsi saya terdapat bagian-bagian yang memenuhi unsur penjiplakan, maka saya akan mendapatkan sanksi sebagaimana semestinya.

Alue Peunyareng, 5 Desember
2022

*Materai
10.000*

ANDI FITRI YANDI
NIM.1805903030040



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Lembar Persembahan

Puji Syukur kepada Allah SWT. atas berkat rahmat dan karunianya-Nya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

Shalawat beriringan salam selalu dan senantiasa dilimpahkan kepada pahlawan alam, revolusi alam, cahaya alam yakinnnya Baginda Nabi Besar Muhammad SAW.

Ibunda dan Ayahanda Tercinta

Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tak terhingga ku persembahkan karya kecil ini kepada ibu (Cut Nurkharajah) dan ayah (Samwil) yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, Ridha dan cinta kasih yang tak terhingga, yang tidak mungkin dapat dibalas dengan selembar kertas yang bertuliskan kata persembahan.

Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat ibu dan ayah bahagia. Terimakasih untuk segala motivasi yang selalu menyirami kasih sayang, selalu mendo'akanku, selalu memberi nasehat serta meridhaiku melakukan hal yang lebih baik,

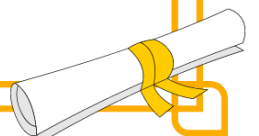
Terima kasih ibu dan terima kasih ayah.

Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji Skripsi

Bapak Arie Saputra, ST. M.Si selaku dosen pembimbing skripsi Saya, Bapak Ir. Gaustama Putra, S.T. M. Sc. dan Ibu Nissa Prasanti, S.Si., M.T. Selaku dosen penguji saya.

Terima kasih atas kritik, saran dan masukan yang telah diberikan sampai skripsi ini selesai.

ANDI FITRI YANDI S. T



RIWAYAT HIDUP



ANDI FITRI YANDI lahir di Desa Ujong Tanjong pada tanggal 28 Januari 2001. Anak ke satu dari 3 bersaudara anak dari pasangan ayahanda SAMWIL dan Ibunda CUT NUR KHARIJAH. Penulis pertama kali menempuh pendidikan pada tahun 2008 disekolah Dasar Negeri Ujong Tanjong dan selesai pada Tahun 2012, Pada tahun yang penulis melanjutkan di Madrasah Tsanawiyah di MTsN Model Meulaboh 1 dan selesai pada Tahun 2015 dan melanjutkan ke Madrasah Aliyah Negeri Meulaboh 1 dan selesai pada Tahun 2018. Pada tahun 2018 penulis lulus jalur SBMPTN untuk melanjutkan jenjang pendidikan perguruan tinggi di UNIVERSITAS TEUKU UMAR Fakultas Teknik, Jurusan Teknik Industri dan selesai pada Tahun 2022.

Berkat petunjuk dan pertolongan dari Allah SWT, usaha dan disertai doa dan kedua orang tua dalam menjalani aktivitas akademik di perguruan tinggi Universitas Teuku Umar. Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Melalui Pendekatan *SERVQUAL* dan *ZONE OF TOLERANCE* (Studi Kasus: PT. Suzuya Mall Meulaboh).”

RINGKASAN

Suzuya Mall Meulaboh merupakan salah satu pusat perbelanjaan yang ada di Kabupaten Aceh Barat sejak Tahun 2019. Observasi awal menunjukkan bahwa terdapat 50% konsumen merasa puas, 30% kurang puas dan 20% biasa aja. Tujuan penelitian ini adalah melihat tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dari hasil perhitungan GAP dan menentukan prioritas layanan oleh pelanggan. Metode yang digunakan adalah metode *Servqual* dan *Zone Of Tolerance*. Hasil penelitian yang dilakukan dengan metode *Service Quality* pada dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* masih ditemukan kekurangan/kesenjangan, nilai GAP negatif terbesar terdapat pada dimensi *Assurance* sebesar -0,43. Hasil penelitian dengan menggunakan metode *Zone Of Tolerance* terdapat 1 atribut bernilai positif yaitu pada dimensi *Tangible* dan 18 atribut lainnya bernilai negatif.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Metode Servqual, Metode Zone of Tolerance

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala Rahmat Hidayah dan Ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MELALUI PENDEKATAN *SERVQUAL* DAN *ZONE OF TOLERANCE* (STUDI KASUS : *PT.SUZUYA MALL MEULABOH*)"**.

Salawat berserta salam tidak lupa penulis panjatkan kepada pangkuan baginda Nabi Besar Muhammad SAW karena dengan berkat perjuangan beliau kita dapat hidup sejahtera di bumi Allah SWT. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. IshaK Hasan, M. Si selaku Rektor Universitas Teuku Umar.
2. Dr. Ir. M. Isya, M.T, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Teuku Umar.
3. Nissa Prasanti, S.Si, M.T sebagai Ketua Program Studi Teknik Industri,
4. Ari Saputra, S.T., M. Si., sebagai Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya dan terimakasih atas segala kesabaran dan dorongan semangatnya selama membimbing penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Kedua Orang Tua tercinta yang telah memberikan segala dukungan dan semangat yang luar biasa serta doa kepada Anakmu ini sehingga Anakmu ini dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Seluruh karyawan/i Suzuya Mall Meulaboh yang telah banyak membantu penulis dalam melakukan penelitian terima kasih atas segala hal bantuannya.

7. Teman-teman seperjuangan teknik industri angkatan 2018 yang tidak bisa disebutkan satu persatu terima kasih atas dukungan serta bantuannya baik secara moril maupun materil.
8. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu terima kasih atas dukungan serta bantuannya baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam Proposal Tugas Akhir ini baik dilihat dari isi maupun pembahasan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan Proposal Tugas Akhir ini.

Alue Peunyareng, 21 November 2022

Penulis

ANDI FITRI YANDI
NIM. 1805903030040

DAFTAR ISI

RINGKASAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Batasan Masalah dan Asumsi.....	6
1.5.1 Batasan Masalah.....	6
1.5.2 Asumsi	6
1.6. Sistematika Penulisan.....	6
BAB 2 LANDASAN TEORI	9
2.1. Kualitas Jasa	9
2.2. Kualitas Pelayanan	9
2.3. Kepuasan Konsumen.....	10
2.4. Uji Validitas dan Reabilitas.....	11
2.4.1 Uji Validitas	11
2.4.2 Uji Reabilitas.....	12
2.5. <i>SERVQUAL</i>	12
2.6. <i>Zone Of Tolerance</i>	15

2.6.1	<i>Desired Service</i>	16
2.6.2	<i>Adequate Service</i>	17
2.7	Ukuran Sampel	19
2.7.1	Ukuran Sampel Untuk Populasi Tak Diketahui	20
2.8	Posisi Penelitian	21
BAB 3	METODE PENELITIAN.....	25
3.1	Jenis Penelitian	25
3.2	Tempat dan Waktu	25
3.2.1	Tempat Penelitian.....	25
3.2.2	Waktu Penelitian	26
3.3	Kerangka Konseptual	27
3.4	Objek Penelitian	27
3.5	Rancangan Penelitian	28
3.6	Identifikasi Data	29
3.6.1	Data Primer	29
3.6.2	Data Sekunder	29
3.7	Variabel Penelitian	29
3.7.1	Variabel Independen	29
3.7.2	Variabel Dependen.....	29
1.8	Penentuan Jumlah Sampel.....	29
3.9	Instrumen Penelitian	30
3.10	Analisa Data	30
3.11	Kesimpulan dan Saran	30
BAB 4	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	32

4.1	Pengumpulan Data	32
4.2	Penentuan Jumlah Sampel Dan Langkah Pembuatan Kuesioner	32
4.3	Uji Validitas Data	35
4.4	Uji Reabilitas Data	44
4.5	Pengolahan Dan Perhitungan Data <i>Service Quality</i>	45
4.6	Pengolahan Dan Perhitungan Data Metode <i>Zone Of Tolerance</i>	48
4.6.1	Perhitungan Nilai Harapan, yang Dirasakan dan Tingkat Layanan Minimum.....	48
4.6.2	Perhitungan Nilai MSS,MSA dan ZOT	51
BAB 5	ANALISIS DAN EVALUASI	54
5.1	Analisis	54
5.1.1	Analisis Jumlah Sampel	54
5.1.2	Analisi Uji Validitas dan Reliabilitas Data	54
5.1.3	Analisi GAP Skor <i>SERVQUAL</i> Tiap – Tiap Atribut.....	55
5.1.4	Analisis <i>GAP</i> Skor Tiap Dimensi <i>SERVQUAL</i>	58
5.1.5	Analisis Metode <i>Zone Of Tolerance</i>	58
BAB 6	KESIMPULAN DAN SARAN	60
6.1	Kesimpulan.....	60
6.2	Saran	61
DAFTAR PUSTAKA		62

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Posisi Penelitian	25
Tabel 3.1.	<i>Time Line</i> Penelitian	26
Tabel 4.1	Atribut Pernyataan Kuesioner <i>Service Quality</i>	32
Tabel 4.2	Atribut Pernyataan <i>Zone Of Tolerance</i>	33
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Harapan Konsumen.....	35
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Kinerja Perusahaan	36
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Harapan ZOT	37
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Dirasakan ZOT	38
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Pelayanan Minimum ZOT	39
Tabel 4.8	Hasil Uji Reabilitas <i>Servqual</i> Harapan dan Kinerja	40
Tabel 4.9	Hasil Uji Reabilitas <i>Zone Of Tolerance</i> Harapan, Dirasakan dan Pelayanan Minimum	40
Tabel 4.10	Nilai Harapan, Kinerja, GAP dan Rangkaing.....	42
Tabel 4.11	Nilai Kinerja, Harapan dan GAP tiap Dimensi.....	44
Tabel 4.12	Rekapitulasi Hasil Kuesioner <i>Zone Of Tolerance</i>	45
Tabel 4.13	Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai MSA, MSS dan ZOT	48
Tabel 5.1	Ranking GAP Skor <i>SERVQUAL</i>	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Konseptual Model Kualitas Pelayanan	16
Gambar 3.1	Lokasi Penelitian	25
Gambar 3.2	Kerangka Konseptual.....	27

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Harapan dari setiap konsumen selalu berubah sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga harus disesuaikan. Konsumen akan menilai pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan membandingkan dari perusahaan satu dengan perusahaan lain yang sama, juga dengan membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkannya (Noor, 2020).

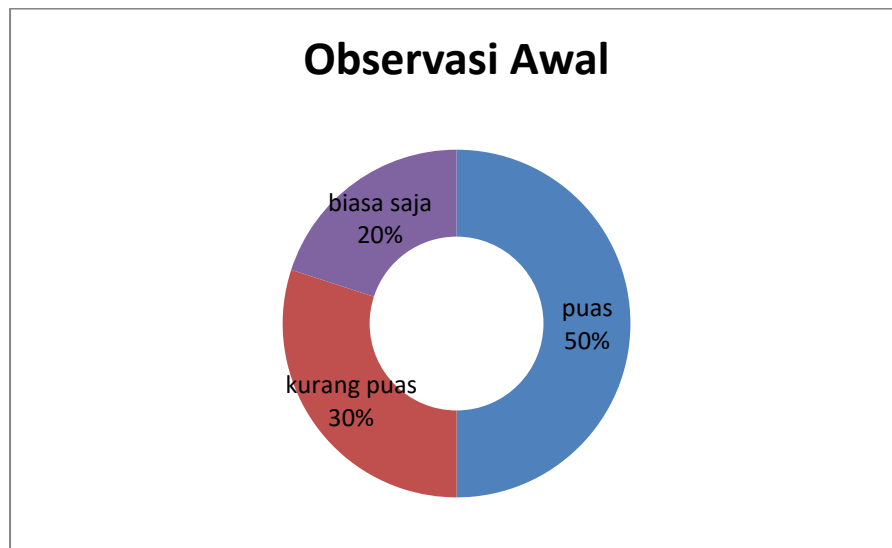
Kualitas pelayanan juga merupakan persepsi konsumen secara keseluruhan baik keunggulan maupun kelemahan organisasi atau perusahaan. Hal ini dirasakan konsumen ketika melakukan kontak langsung dengan semua anggota perusahaan. Apabila sesuai dengan apa yang menjadi harapan konsumen, maka kualitas layanan sebuah perusahaan dapat dikatakan efektif dalam meningkatkan kepuasan konsumen terhadap perusahaan tersebut. Pelayanan yang berkualitas harus dilakukan harus dilakukan secara terus – menerus sesuai dengan kebutuhan konsumen dan tujuan perusahaan (Agustina, 2016)

Kepuasan konsumen merupakan respon konsumen terhadap ketidak sesuain antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. (Rangkuti, 2002)

Industri atau bisnis yang berorientasi pada konsumen, maka tidak dapat dihindari bahwa kualitas pelayanan menjadi satu – satunya faktor penentu dari

eksetensi perusahaan atau industri tersebut dalam terlibat di industri atau bisnis yang penuh dengan persaingan. Karena jika kualitas pelayanan tidak diperhatikan, maka konsekuensinya konsumen akan berpindah kepada industri atau bisnis lain yang sejenis dengan pelayanan yang lebih baik sehingga konsumen merasa puas dengan pelayanannya (Irwana, 2017).

Suzuya *Mall* Meulaboh adalah salah satu pusat perbelanjaan yang terbesar di Aceh Barat yang berlokasi di Jl. Nasional, Desa Ujung Kalak, kecamatan Johan Pahlawan, Aceh Barat. Suzuya *Mall* Meulaboh resmi dibuka pada Tanggal 27 Maret 2019 dan merupakan salah satu cabang yang sebelumnya hadir di Banda Aceh (dua cabang), Bireun dan Langsa.



Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan, pada gambar grafik diatas di dapatkan respon konsumen terhadap pelayanan di Suzuya *Mall* Meulaboh adalah 50% konsumen merasa puas, 30% kurang puas dan 20% biasa aja. Hal ini tentunya akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang ada di Suzuya *Mall* Meulaboh terhadap konsumen, oleh sebab itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan yang ada di Suzuya *Mall* Meulaboh. Berdasarkan dari permasalahan tersebut, dibutuhkan metode yang

dapat digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan Suzuya Mall Meulaboh yaitu dengan metode *Servqual* dan *Zone of Tolerance*.

Service Quality (*servqual*) merupakan model pengukuran kualitas pelayanan dalam usaha jasa yang paling banyak digunakan. Dalam model *servqual*, persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima (*perceived service*) merupakan hasil dari serangkaian keputusan dan aktivitas internal perusahaan. Pengukuran metode *servqual* juga digunakan untuk mempertimbangkan nilai *gap* (kesenjangan) yang terjadi antara persepsi dan ekpetasi konsumen.(Dewi, 2017)

Zone Of Tolerance adalah daerah diantara *adequate service* dan *desired service*, yaitu daerah yang dimana variasi pelayanan yang masih dapat diterima oleh konsumen. Apabila pelayanan yang diterima oleh konsumen berada dibawah *adequate service*, konsumen akan frustasi dan kecewa. Sedangkan apabila pelayanan yang diterima konsumen melebihi *desired service*, konsumen akan sangat puas. (Dewi, 2017)

Penelitian (Suhaella, 2019) dengan judul,” Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Servqual* Dan *Zone Of Tolerance* (Studi kasus: Swalayan Asia Mart Lhokseumawe). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan yang ada di Swalayan Asia Mart Lhokseumawe menggunakan metode *Servqual* dan *Zone Of Tolerance*. Dari hasil penelitian berdasarkan kuesioner yang disebarakan kepada 30 orang responden, didapatkan hasil bahwa ke 21 pernyataan belum memuaskan konsumen namun masih dapat di toleransi oleh konsumen karena berdasarkan hasil pemetaan menggunakan metode *Zone Of Tolerance* dengan nilai ZOT semuanya bernilai positif.

Penelitian (Ikhsan F, 2020) dengan judul” Pengukuran Kualitas Pelayanan Pada Konsumen PT. PLN Pontianak Dengan Metode *Service Quality*, *Zone Of Tolerance* Dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Tujuan dilakukan penelitian ini yaitu untuk menghasilkan tingkat kepuasan konsumen, menghasilkan toleransi antar tingkat pelayanan yang diharapkan tingkat pelayanan minimumny, serta menghasilkan usulan perbaikan yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PT. PLN. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan

metode *Servqual* menunjukkan bahwa secara keseluruhan masih terdapat banyak nilai gap yang bernilai negatif dari pada positif terhadap tingkat persepsi dan ekspektasi dari konsumen PT. PLN kota Pontianak. Adapun atribut yang memiliki nilai gap negatif atau paling tinggi yaitu pada atribut A4 (*assurance*) yaitu “kompensasi terhadap konsumen atas kesalahan yang dilakukan petugas” sebesar -0,64, sedangkan atribut yang memiliki nilai gap positif yaitu pada atribut RB4 (*reability*) keakuratan setiap catatan yang dilakukan oleh petugas saat membaca meterah kwh” yaitu sebesar 0,08. Hasil penelitian metode *Zone Of Tolerance* menunjukkan bahwa terdapat 3 atribut yang mana kualitas pelayanannya saat ini sudah memuaskan keinginan konsumen PT. PLN Kota Pontianak. Adapun perhitungan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) bahwa terdapat 3 atribut yang berada pada kuadran A. atribut pada kuadran ini adalah atribut yang memiliki nilai kepentingan yang relatif tinggi namun tingkat pelayanan yang diberikan saat ini masih rendah, sehingga harus segera dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.

Penelitian (Natalius A.K, 2020) dengan judul ” Pengukuran Kualitas layanan dengan metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Zone Of Tolerance* (ZOT) pada layanan Indihome di Kota Pontianak. Hasil pengolahan data diperoleh masih banyak nilai rata – rata tingkat kerja (3,926) yang diberikan oleh petugas layanan Indihome yang masih dibawah nilai rata – rata tingkat harapan konsumen (4,072). Sementara itu juga terdapat 21 nilai atribut rata – rata MSS bernilai negative, 13 atribut masih termasuk kedalam ZOT, dan terdapat 12 atribut yang tidak termasuk kedalam ZOT karena memiliki nilai MSA dan MSS yang bernilai negatif. Rekomendasi yang dapat diberikan ialah dengan menambah jumlah petugas layanan yang profesional dalam bidangnya, serta memberikan pelatihan dan evaluasi setiap kepada setiap petugas layanan sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal yang membuat konsumen merasa betah pada saat bertransaksi.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis berencana melakukan penelitian terhadap permasalahan ini sehingga tertarik membuat suatu penelitian dengan judul”

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MELALUI PENDEKATAN *SERVQUAL* DAN *ZONE OF TOLERANCE* (STUDI KASUS : PT.SUZUYA MALL MEULABOH”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah cara menentukan atribut kualitas layanan jasa yang termasuk relatif lebih baik menurut konsumen ditinjau dari segi kepuasan ?
2. Bagaimanakah cara menentukan kualitas pelayanan jenis pelayanan yang sesuai harapan konsumen?
3. Bagaimanakah cara menentukan jenis layanan yang termasuk kategori terbaik?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menentukan atribut kualitas layanan jasa yang termasuk relatif lebih baik menurut konsumen ditinjau dari segi kepuasan.
2. Untuk menentukan jenis pelayanan yang sesuai harapan konsumen.
3. Untuk menentukan jenis pelayanan yang melebihi ekspektasi konsumen.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari hasil penelitian ini bagi perusahaan, mahasiswa dan perguruan tinggi antara lain:

1. Bagi perusahaan, diharapkan dapat memberikan alternatif solusi atau referensi perbaikan pelayanan guna meningkatkan loyalitas konsumen.
2. Bagi mahasiswa, mampu menentukan peran penting kualitas pelayanan bagi perusahaan atau organisasi.
3. Bagi perguruan tinggi, dapat menjadi referensi dan refleksi dalam memperluas kajian ilmu Manajemen Rekayasa Sistem Produksi yang menyangkut kualitas pelayanan.

1.5 Batasan Masalah dan Asumsi

1.5.1 Batasan Masalah

Hal-hal yang membatasi penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini dilakukan di pusat perbelanjaan *Suzuya Mall* Meulaboh, Aceh Barat.
2. Data yang diambil merupakan data kuesioner yang diberikan kepada konsumen yang datang ke *Suzuya Mall* Meulaboh.

1.5.2 Asumsi

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Karyawan sudah melakukan kerja sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada di Perusahaan.
2. Responden memahami setiap pertanyaan yang ada pada kuesioner dan menjawab dengan jujur.
3. Tidak ada perubahan kebijakan manajemen perusahaan selama penelitian dilakukan.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penulisan tugas akhir ini maka dalam penyusunannya penulis memberikan sistematika penulisan berdasarkan bab yang berurutan, sistematika yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah dan asumsi dan sistematika penulisan Tugas Akhir.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang definisi dan pendapat para ahli dari dasar-dasar teori yang berkaitan dengan penelitian ini

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang metode penelitian yang digunakan sebagai kerangka dalam pengumpulan data, pengolahan data, maupun pemecahan masalah.

BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menjelaskan mengenai pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, pengolahan data yang berupa tabel atau grafik.

BAB 5 PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan analisis dari hasil pengolahan data yang diperoleh dengan tujuan penelitian sehingga dapat menghasilkan sebuah rekomendasi.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan yang diperoleh dari analisa pemecahan masalah maupun hasil pengumpulan data, serta saran untuk perbaikan bagi perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Kualitas Jasa

Menurut Wyckof (dalam Tjiptono, F. 2007 : 260) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan konsumen. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* (layanan diharapkan) dan *perceived service* (layanan dirasakan). Jasa memiliki empat karakteristik unik yang membedakannya dari barang dan berdampak pada strategi mengelola dan memasarkannya (Tjiptono dan Chandra, 2009), karakteristik utamanya yaitu:

1. Tidak berwujud (*intangibility*), jasa yang bersifat *intangible* artinya tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli. Jasa berbeda dengan barang. Jika barang merupakan satu objek, alat, atau benda maka jasa adalah suatu kinerja, perbuatan (*performance*) atau usaha.
2. Bervariasi (*variability*), jasa yang bersifat variatif karena tidak ada standar khusus, artinya banyak variasi bentuk. Kualitan dan jenis tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan.
3. Tidak terpisahkan (*inseparability*), barang biasanya diproduksi, dijual, kemudian di konsumsi. Sedangkan jasa dijual terlebih dahulu, baru kemudian di produksi, dan dikonsumsi secara bersamaan.
4. Mudah lenyap (*perishability*), maksudnya jasa tidak dapat “disimpan” untuk persediaan seperti halnya produk fisik. Jasa akan mempunyai nilai disaat pembeli jasa membutuhkan pelayanan. Oleh karena itu sering kali permintaan akan jasa berfluktuasi.

2.2 Kualitas Pelayanan

Nasution (2004) menyatakan kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen.

Menurut Wyekof (dikutip dalam Fandy Tjiptono 2000:59), definisi kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan konsumen. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan nilai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan, jika pelayanan diterima melampaui harapan konsumen maka kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan konsumen, maka kualitasnya dipersepsikan buruk.

Parasuraman (2001) mengemukakan konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan "RATER" (*Responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reability*). Konsep Kualitas layanan RATER intinya adalah membentuk sikap dan perilaku dari pengembangan pelayanan untuk memberikan pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang diterima. Unsur – unsur kualitas layanan yang dikemukakan Parasuraman (2001), sebagai berikut:

1. Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan meberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada konsumen, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
2. Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan. Terdiri dari komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

3. Bukti Fisik (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (*tecnologi*), serta penampilan karyawannya.
4. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan memahami keinginan konsumen. Dimana perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang konsumen, memahami kebutuhan konsumen secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi konsumen.
5. Daya Tanggap (*responsiviness*), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada konsumen, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

2.3 Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang seseorang yang timbul karena hasil yang konsumen dapatkan sesuai dengan yang konsumen harapkan sehingga respon konsumen terhadap apa yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja yang didapat setelahnya, untuk memudahkan dalam mengenali kepuasan konsumen diantaranya apabila kinerja melebihi harapan maka didapat hasil konsumen sangat puas, apabila kinerja sama dengan harapan diperoleh hasil konsumen puas, namun apabila kinerja kurang dari harapan maka hasilnya konsumen akan kecewa (Tjiptono, F.2016).

Kepuasan konsumen merupakan respon konsumen terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang

dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor – faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. (Rangkuti, 2002)

2.4 Uji Validitas dan Reabilitas

2.4.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2014), Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat - tingkat kevalidan sesuatu instrument. Uji validitas diambil berdasarkan data yang didapat dari hasil kuesioner, dengan menggunakan korelasi *person product moment* yaitu korelasi antar item dengan skor total dalam satu variabel, dan pengukuran yang diperoleh dengan menggunakan *software* SPSS 22.0 dengan tingkat signifikan (α) = 0,05 karena dinilai cukup mewakili, dan merupakan tingkat signifikansi yang umum digunakan pada penelitian ilmu sosial.

Uji validitas dari instrumen dapat dilakukan dengan rumus korelasi. Rumus korelasi berdasarkan *Pearson Product Moment* adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2) (n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

X = Skor item

Y = Skor total

$\sum X$ = Jumlah skor pertanyaan tiap nomor

$\sum Y$ = Jumlah skor total pertanyaan

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat skor item

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat skor total pertanyaan

N = Jumlah responden

2.4.2 Uji Reabilitas

Menurut Indrawati (2015), reabilitas adalah menyangkut tingkat keterpercayaan, keterandalan, konsistensi, atau kestabilan suatu pengukuran. Menurut Riduwan (2010), Uji reabilitas penelitian menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. *Cronbach's Alpha* adalah rumus matematis yang digunakan untuk menguji tingkat reabilitas ukuran, dimana suatu instrument dapat dikatakan handal (reliabel) bila memiliki koefisien keandalan atau *alpha* sebesar 0.6 atau lebih. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan skor *cronbach alpha* > 0,6. Rumus yang digunakan ialah:

$$r_{11} = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum ab^2}{\sigma_t^2} \right] \dots\dots\dots(2)$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas Instrumen

K = Banyak Butir Pertanyaan

σ_t^2 = Varian Total

$\sum ab^2$ = Jumlah Varian Butir

2.5 *SERVQUAL*

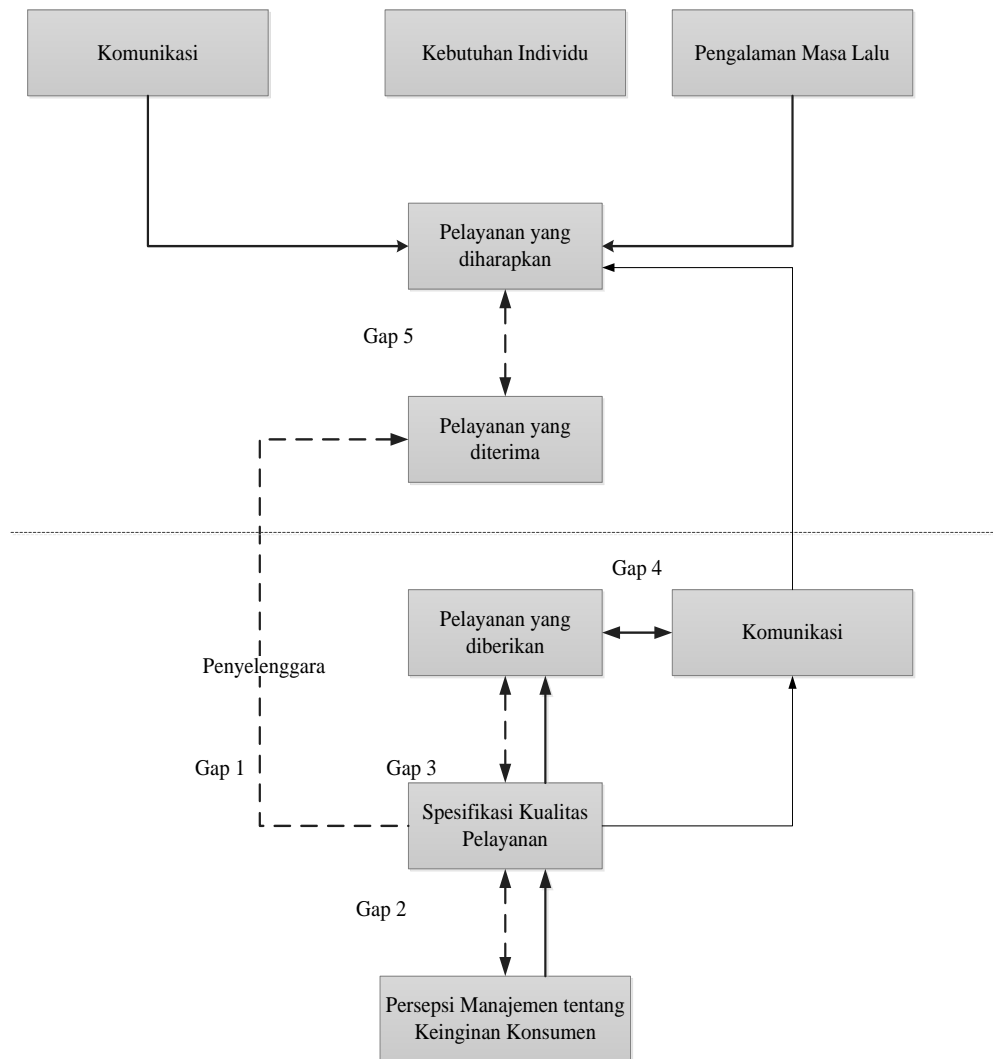
Servqual suatu alat ukur yang digunakan untuk menilai kualitas layanan jasa yang membandingkan dua elemen utama, yaitu: harapan/ekspektasi (*expectation*) dan performansi (*perceived*) dan konsumen jasa yang akan dinilai. Suatu layanan jasa dianggap memuaskan suatu konsumen apabila apa yang diharapkan (nilai *expectation*) konsumen tersebut kurang dari layanan yang konsumen terima (nilai *perceived*). *Servqual* sudah banyak digunakan untuk menilai kualitas layanan dari berbagai penyediaan jasa, sebagai contoh: Butt & de Run (2010), Krishnamurthy et al.(2010), dan Shekarchizadeh et al.(2011).

Metode *Servqual* yang diperkenalkan oleh Parasuraman et al. (1988) dan diperbarui oleh Parasuraman et al.(1991) merupakan suatu metode yang digunakan untuk pengukuran kualitas layanan jasa yang membandingkan antara

harapan/ekspektasi (*expectation*) yang diharapkan oleh seseorang konsumen dengan performansi (*perceived*) dari suatu layanan jasa. Dengan menggunakan metode *Servqual* ini, peneliti dapat menghitung *gap* (celah/kesenjangan) yang ada di antara harapan seorang konsumen/konsumen dengan kenyataan yang ada (kinerja suatu layanan jasa). Hal ini dikarenakan dalam metode *Servqual*, terdapat premis yang menyatakan bahwa konsumen dianggap puas apabila kinerja dari layanan jasa tersebut melebihi harapan dari konsumen. Terdapat lima *Gap* yang ada dalam metode *Servqual* yang dikemukakan oleh Parasuraman et al.(1985) yaitu:

- a) *Gap 1* adalah *gap* antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen (*knowledge Gap*).
- b) *Gap 2* adalah *gap* antara spesifikasi kualitas jasa dengan penyampaian jasa (*Delivery Gap*).
- c) *Gap 3* adalah *gap* antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi pada kualitas jasa (*Standards Gap*).
- d) *Gap 4* adalah *gap* antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*Communication Gap*).
- e) *Gap 5* adalah *gap* antara jasa yang dipersepsikan dengan jasa diharapkan (*Service Gap*).

Lima *Gap* ini dan tempatnya dalam manajemen pelayanan dapat dilihat dalam *Gap* model dapat dilihat pada Gambar 2.1 sebagai berikut:



Gambar 2.1 Konseptual Model Kualitas Pelayanan

Sumber : Parasuraman, et al., (1985)

Servqual berkontribusi secara signifikan untuk penciptaan, differensiasi, *positioning*, hingga strategi bersaing setiap perusahaan atau organisasi baik penyedia jasa maupun manufaktur. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, ada 5 dimensi yang sudah disederhanakan untuk mengukur *Servqual*, berikut ini merupakan dimensi dari *Servqual* (Tjiptono & Chandra, 2016):

- a) Reabilitas (*Reability*), berkaitan pada kemampuan penyedia layanan, untuk memberikan layanan yang akurat dan menyampaikan jasa yang sesuai dengan waktu yang telah disepakati atau yang telah dijanjikan.
- b) Daya Tanggap (*Ressponsiveness*), berkaitan pada kesediaan dan juga kemampuan karyawan dalam membantu konsumen yang ada dan memberikan respon atas permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa diberikan dan memberikannya secara cepat.
- c) Jaminan (*Assurance*), berkaitan dengan perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan rasa kepercayaan konsumen terhadap perusahaan sehingga bias menciptakan rasa aman untuk konsumen. Jaminan juga meliputi kesopanan dari karyawan dan menguasai kemampuan tentang pelayanan yang diberikan.
- d) Empati (*Empathy*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memahami masalah para konsumen dan bertindak untuk kepentingan konsumen dan memberikan perhatian khusus kepada konsumen serta mempunyai jam operasional yang nyaman bagi konsumen.
- e) Bukti Fisik (*Tangiability*), berkaitan dengan daya tarik konsumen dari segi fisik fasilitas, perlengkapan hingga material yang digunakan perusahaan serta penampilan dari karyawan perusahaan.

2.6 Zone Of Tolerance

Zone of Tolerance adalah suatu konsep layanan yang diberikan kepada konsumen dengan rentangan atau perbedaaan antara layanan yang didapatkan konsumen dibandingkan harapan konsumen terhadap lembaga layanan (Teas dan DeCarlo, 2004).

Zone of Tolerance adalah daerah diantara *adequate service* dan *desired service*, yaitu daerah dimana variasi pelayanan yang masih dapat diterima oleh konsumen. Apabila pelayanan yang diterima oleh konsumen berada di bawah *adequate service*, konsumen akan frustasi dan kecewa. Sedangkan apabila

pelayanan yang diterima konsumen melebihi *desired service*, konsumen akan sangat puas dan terkejut (Tjiptono & Fandy, 1996).

2.6.1 *Desired Service*

Desired service adalah tingkat kinerja jasa yang diharapkan konsumen akan diterimanya, yang merupakan gabungan dari kepercayaan konsumen mengenai apa yang dapat dan harus diterimanya.

Faktor – factor yang mempengaruhi *desired service* antara lain:

- a. Keinginan untuk dilayani dengan baik dan benar
Konsumen berharap dilayani dengan baik karena ia melihat konsumen lainnya dilayani dengan baik serta dilayani dengan benar, dimana pelayanan yang benar tergantung pada falsafah individu yang bersangkutan.
- b. Kebutuhan perorangan
Pelayanan yang diharapkan konsumen karena kebutuhan pelayanan tersebut bersifat mendasar dan terkait dengan kesejahteraan konsumen.
- c. Janji secara langsung
Pelayanan yang diharapkan konsumen karena konsumen dijanjikan mendapatkan pelayanan seperti itu secara langsung oleh pemberi/organisasi pemberi jasa.
- d. Janji secara tidak langsung
Pelayanan yang diharapkan konsumen karena konsumen memperoleh petunjuk yang berkaitan dengan pelayanan tersebut sehingga dia menarik kesimpulan tentang pelayanan seperti apa yang seharusnya diberikan. Petunjuk tersebut meliputi harga serta peralatan pendukung pelayanan.
- e. Komunikasi mulut ke mulut
Pelayanan yang diharapkan konsumen karena konsumen menerima informasi atau pernyataan yang disampaikan oleh pihak lain (bukan

organisasi penyedia jasa), misalnya individu, orang ahli, laporan konsumen, serta publisitas.

f. Pengalaman masa lalu

Pelayanan yang diharapkan konsumen karena konsumen telah memiliki pengalaman yang meliputi hal – hal yang telah dipelajarinya atau diketahuinya.

2.6.2 *Adequate Service*

Adequate service adalah tingkat kinerja jasa minimal yang masih dapat diterima berdasarkan perkiraan jasa yang mungkin akan diterima dan tergantung pada alternatif yang tersedia.

Faktor – factor yang mempengaruhi *adequate service* antara lain:

a. Keadaan darurat

Pelayanan minimal yang harus diterima oleh konsumen karena konsumen membutuhkan pelayanan tersebut untuk sementara waktu. Pelayanan ini bersifat individual dan dapat meningkatkan sensitivitas konsumen terhadap jasa tersebut, misalnya asuransi mobil saat terjadi kecelakaan lalu lintas.

b. Ketersediaan alternatif

Pelayanan minimal yang diharapkan oleh konsumen yang muncul dari persepsi konsumen atas tingkat atau derajat pelayanan perusahaan lain yang sejenis. Semakin banyak alternatif, semakin tinggi tingkat kepentingan pelayanannya.

c. Derajat keterlibatan konsumen

Pelayanan minimal yang masih diterima konsumen karena konsumen terlibat dalam penyediaan jasa tersebut. Semakin besar keterlibatan konsumen, semakin sukar konsumen melontarkan keluhan, dan konsumen semakin merasa harus menerima hasil pelayanan.

d. Faktor – faktor yang tergantung situasi

Pelayanan minimal yang masih diterima konsumen karena adanya peristiwa yang bias mempengaruhi kinerja jasa, yang berada di luar

kendali penyedia jasa, misalnya cuaca buruk, bencana alam, dan sebagainya.

e. Pelayanan yang diperkirakan

Pelayanan minimal yang masih diterima konsumen karena konsumen telah memperkirakan akan mendapatkan pelayanan seminimal itu. Pelayanan yang diperkirakan tersebut cenderung merupakan perkiraan konsumen atas transaksi individu dan bukan keseluruhan hubungan dengan penyedia jasa.

Berry & Parasuraman (1991), Zeithaml, et al. (1993), dan Berry (1999) dalam Tjiptono & Chandra, 2016) merumuskan *zone of tolerance* sebagai level kinerja jasa di antara *desired service* (sebagai batas atas) dan *adequate service* (sebagai batas bawah). Mereka mendefinisikan *desired service* sebagai perpaduan antara persepsi konsumen terhadap jasa yang dapat (*can be*) dan seharusnya (*should be*) diterima, sedangkan *adequate service* adalah tingkat jasa minimum yang dinilai konsumen bisa diterima (*acceptable*). Layanan di atas *zone of tolerance* dipersepsikan superior, di dalam *zone* tersebut memuaskan, sedangkan dibawah *zone* bersangkutan akan dinilai tidak bisa diterima (tidak memadai). Untuk menentukan posisi *zone of tolerance*, terlebih dahulu harus menghitung nilai MSA, nilai MSS, dan nilai ZOT.

1. Menghitung *Measure Of Service Adequacy* (MSA)

Measure Of Service Adequacy merupakan ukuran kecukupan layanan yang diberikan oleh pemberi jasa kepada penerima jasa. Hal ini dimaksud agar dapat diketahui tingkat kinerja jasa minimal yang masih dapat diterima oleh konsumen. Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung MSA dapat dilihat sebagai berikut:

$$\text{MSA} = \text{Pelayanan Sekarang} - \text{Pelayanan Minimum}$$

2. Menghitung *Measure Of Service Superiority* (MSS)

Measure Of Service Superiority merupakan ukuran keunggulan layanan yang diberikan oleh pemberi jasa kepada penerima jasa. Hal tersebut

ditujukan kepada kinerja pemberi jasa yang diharapkan konsumen sehingga dapat memberi rasa puas kepada konsumen. Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung MSS sebagai berikut:

$$\text{MSS} = \text{Pelayanan sekarang} - \text{Pelayanan Harapan}$$

3. Menghitung Posisi Pelayanan Sekarang Pada *Zone Of Tolerance*

Posisi pelayanan pada ZOT dimaksudkan untuk mengetahui elemen – elemen apa saja yang diberikan oleh pemberi jasa yang masih dapat ditoleransi oleh penerima jasa. Walaupun belum merasa puas akan elemen tersebut, namun elemen tersebut masih dapat dimaklumi oleh penerima jasa. Adapun rumus yang digunakan dapat dilihat sebagai berikut:

$$\text{Posisi Pelayanan Pada ZOT} = \text{Pelayanan Harapan} - \text{Pelayanan Minimum}$$

2.7 Ukuran Sampel

Menurut Israel (1992) untuk menentukan sampel yang sesuai biasanya dibutuhkan tiga kriteria yang sesuai yakni *level of precision*, *level of confidence* atau *level of risk* dan *degree of variability* dalam atribut yang ingin diukur. Penjelasan mengenai kriteria dalam menentukan sampel sebagai berikut:

1. *Level of Precision* merupakan suatu kisaran dimana nilai diestimasi sebagai nilai yang sebenarnya dari populasi. Kisaran ini biasanya dinyatakan dalam bentuk presentase.
2. *Level of Confidence*, dalam distribusi normal, sekitar 95% dari nilai sampel berada diantara dua standar deviasi dari nilai populasi yang sesungguhnya, maka *level of confidence* 95% paling sering digunakan. Resiko sampel yang diambil tidak mewakili nilai populasi menurun untuk *confidence level* 99% dan meningkat untuk *confidence level* 90%.
3. *Degree of variability*, ukuran variabilitas atau penyebaran data ini dapat diketahui dari standar deviasi *pilot test* yang dilakukan sebelumnya.

2.7.1 Ukuran Sampel Untuk Populasi Tak Diketahui

Menurut Rao Purba dalam Yuliani (2016) persamaan yang digunakan untuk ukuran sampel tak diketahui adalah:

$$n = \frac{z^2}{4(Moe)^2} \dots \dots \dots (2.1)$$

Dimana:

n = Ukuran sampel minimum

z = Tingkat kepercayaan dalam penentuan sampel

Moe = *Margin of Error* atau kesalahan maksimal yang bisa ditoleransi

2.8 Posisi Penelitian

Posisi penelitian berguna untuk merujuk terhadap referensi yang digunakan dalam melakukan penelitian, posisi penelitian dapat dilihat pada Tabel 2.1 berikut :

Tabel 2.1 Posisi Penelitian

No	Nama (Tahun Peneliti)	Judul	Metode Penelitian		Hasil Penelitian
			Servqual	ZOT	
1	Andatu Kurnia Natalius, Riadi Budiman, dan Dedi Wijayanto (2020)	Pengukuran Kualitas layanan dengan metode <i>Service Quality</i> (SERVQUAL) dan <i>Zone Of Tolerance</i> (ZOT) pada layanan Indihome di Kota Pontianak	√	√	. Hasil pengolahan data diperoleh masih banyak nilai rata – rata tingkat kerja (3,926) yang diberikan oleh petugas layanan Indihome yang masih dibawah nilai rata – rata tingkat harapan konsumen (4,072). Sementara itu juga terdapat 21 nilai atribut rata – rata MSS bernilai negative, 13 atribut masih termasuk kedalam ZOT, dan terdapat 12 atribut yang tidak termasuk kedalam ZOT karena memiliki nilai MSA dan MSS yang bernilai negatif.

Tabel 2.1 Posisi Penelitian (*lanjutan 1*)

No	Nama (Tahun Peneliti)	Judul	Metode Penelitian		Hasil Penelitian
			Servqual	ZOT	
2	Fadil Ikhsan, Silvia Uslianti, Ratih Rahmahwati, (2020)	Pengukuran Kualitas Pelayanan Pada Konsumen PT. PLN Pontianak Dengan <i>Metode Service Quality, Zone Of Tolerance Dan Importance Performance Analysis (IPA)</i>	√	√	Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan metode <i>Servqual</i> menunjukkan bahwa secara keseluruhan masih terdapat banyak nilai gap yang bernilai negatif dari pada positif terhadap tingkat persepsi dan ekspektasi dari konsumen PT. PLN kota Pontianak. Adapun atribut yang memiliki nilai gap negatif atau paling tinggi yaitu pada atribut A4 (<i>assurance</i>) yaitu “kompensasi terhadap konsumen atas kesalahan yang dilakukan petugas” sebesar -0,64, sedangkan atribut yang memiliki nilai gap positif yaitu pada atribut RB4 (<i>reability</i>) keakuratan setiap catatan yang dilakukan oleh petugas saat membaca meterah kwh” yaitu sebesar 0,08. Hasil penelitian metode <i>Zone Of Tolerance</i> menunjukkan bahwa terdapat 3 atribut yang mana kualitas pelayanannya saat ini sudah memuaskan keinginan konsumen PT. PLN Kota Pontianak.

Tabel 2.1 Posisi Penelitian (*lanjutan 2*)

No	Nama (Tahun Peneliti)	Judul	Metode Penelitian		Hasil Penelitian
			Servqual	ZOT	
3	Suhaella, Syamsul Bahri dan Syukriah, (2019)	Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Zone Of Tolerance (Studi kasus: Swalayan Asia Mart Lhokseumawe)	√	√	Dari hasil penelitian berdasarkan kuesioner yang disebarakan kepada 30 orang responden, didapatkan hasil bahwa ke 21 pernyataan belum memuaskan konsumen namun masih dapat di toleransi oleh konsumen karena berdasarkan hasil pemetaan menggunakan metode <i>Zone Of Tolerance</i> dengan nilai ZOT semuanya bernilai positif.
4	Shanty Kusuma Dewi, Dana Marsetiya Utama dan Adhi Nugraha (2020)	Analisis Layanan Jasa Pengiriman Berdasarkan Persepsi Pelanggan Dengan Metode Servqual dan Zone Of Tolerance	√	√	Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan nilai gap <i>servqual</i> positif pada kerapian karyawan. Atribut layanan jasa pengiriman yang dinilai pelanggan terdiri dari 21 atribut layanan. Hasil skor gap <i>servqual</i> mendapatkan 1 atribut layanan yang bernilai positif yaitu kerapian karyawan. sedangkan dari metode <i>zone of Tolerance</i> didapatkan 3 atribut yang masuk dalam kategori <i>zone of tolerance</i> . 18 atribut layanan jasa pengiriman masuk dalam kategori <i>adequate service</i> . atribut yang masuk dalam ini harus dilakukan perbaikan.

Tabel 2.1 Posisi Penelitian (lanjutan 3)

No	Nama (Tahun Peneliti)	Judul	Metode Penelitian		Hasil Penelitian
			Servqual	ZOT	
5	ANDI FITRI YANDI (2022)	ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MELALUI PENDEKATAN <i>SERVQUAL</i> DAN <i>ZONE OF TOLERANCE</i> (STUDI KASUS : PT.SUZUYA <i>MALL MEULABOH</i>)	√	√	<p>Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan metode <i>Service Quality</i> (Servqual) dapat diketahui bahwa dari 21 atribut terdapat 2 (dua) atribut yang bernilai Gap positif, yaitu atribut A4 dan atribut A5 artinya kedua atribut tersebut sudah relatif lebih baik karena sudah memenuhi kepuasan konsumen, sedangkan 19 atribut lainnya belum memenuhi kepuasan konsumen.</p> <p>Berdasarkan hasil perhitungan metode <i>Zone Of Tolerance</i> (ZOT) dari 21 atribut didapatkan 2 (dua) atribut dengan nilai <i>Measure Of Service Adequacy</i> (MSA) positif, yaitu atribut A4 dengan nilai 0,11 dan atribut A5 dengan nilai 0,27. Artinya atribut A4 dan A5 sudah memenuhi standar kepuasan konsumen. Sedangkan 19 atribut lainnya belum memenuhi standar kepuasan konsumen.</p> <p>Berdasarkan hasil perhitungan metode <i>Zone Of Tolerance</i> (ZOT) dari 21 atribut didapatkan 2 (dua) atribut dengan nilai <i>Measure Of Service Superiority</i> (MSS) positif, yaitu atribut A4 dengan nilai 0,05 dan atribut A5 dengan nilai 0,08. Artinya atribut A4 dan A5 sudah melebihi standar kepuasan sudah melebihi ekspektasi harapan konsumen. Sedangkan 19 atribut lainnya belum memenuhi ekpetasi standar kepuasan konsumen.</p>

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian survei yang mana merupakan suatu penelitian untuk memperoleh fakta-fakta lapangan dari permasalahan yang ada dan mencari keterangan secara otentik sehingga diperoleh data sesuai dengan kebenaran. Penelitian survei menggunakan bahan/alat kuesioner yang dibagikan kepada konsumen/pembeli di Suzuya *Mall* Meulaboh. Fakta-fakta yang dimaksud yaitu keinginan atau kepuasan konsumen/pembeli Suzuya *Mall* Meulaboh.

3.2 Tempat dan Waktu

3.2.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di sebuah pusat perbelanjaan bernama Suzuya *Mall* Meulaboh Kabupaten Aceh Barat. Adapun letak Suzuya *Mall* Meulaboh, Kabupaten Aceh Barat pada Gambar 3.1 berikut.



Gambar 3. 1. Lokasi Penelitian Suzuya Mall Meulaboh
(Sumber: Google Maps, 2022)

3.2.2 Waktu Penelitian

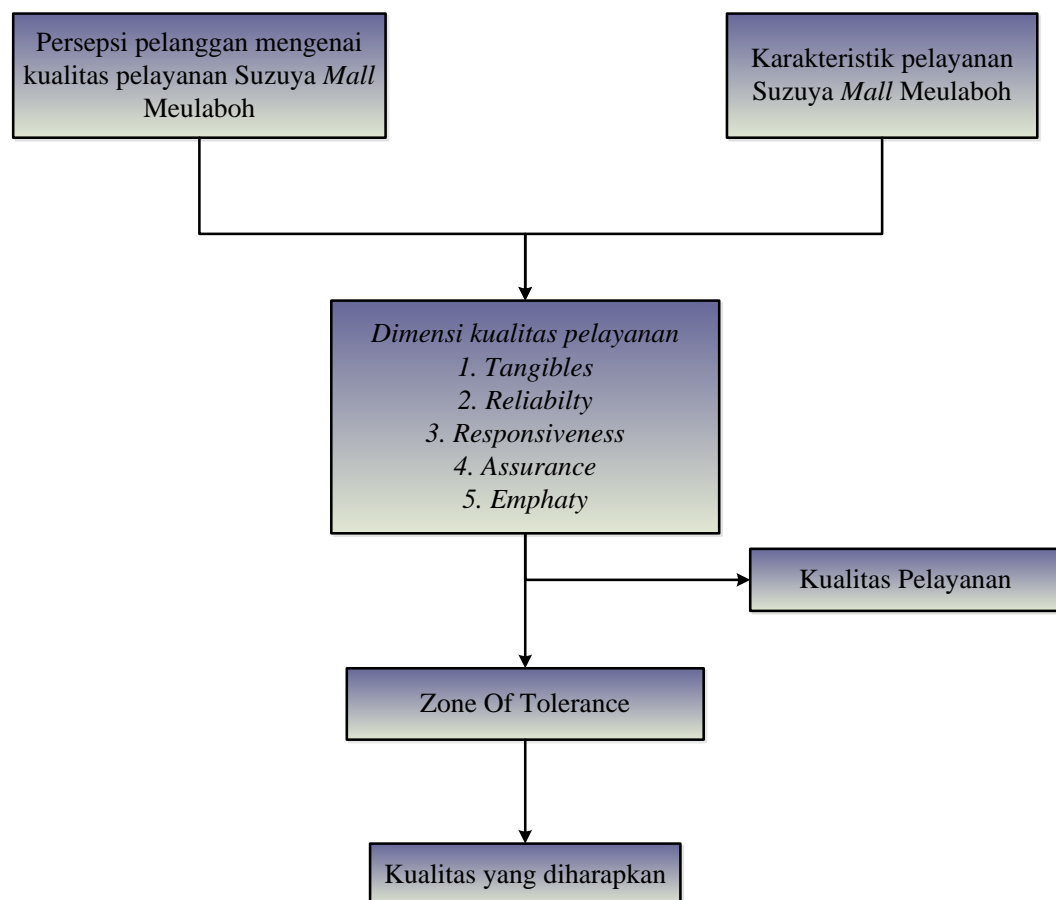
Adapun waktu pelaksanaan penelitian dan penyusunan Tugas Akhir direncanakan 6 (enam) bulan, *time line* penelitian dapat dilihat pada Tabel 3.1 di bawah ini

Tabel 3.1. *Time Line* Penelitian

Aktivitas	Feb				Mar				Apr				Mei				Jun				Jul			
	Minggu ke				Minggu ke				Minggu ke				Minggu ke				Minggu ke				Minggu ke			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Studi Pustaka	■	■	■	■																				
Penyusunan Proposal		■	■	■	■	■	■	■	■	■														
Seminar Proposal									■	■														
Pengumpulan Data										■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Pengolahan Data										■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Laporan Tugas Akhir																	■	■	■	■	■	■	■	■

3.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah sebuah model yang ditunjukkan dalam bentuk diagram yang memperlihatkan struktur dan sifat hubungan logis antar variable penelitian yang telah diidentifikasi dari hasil review jurnal akan digunakan dalam menganalisis masalah penelitian.



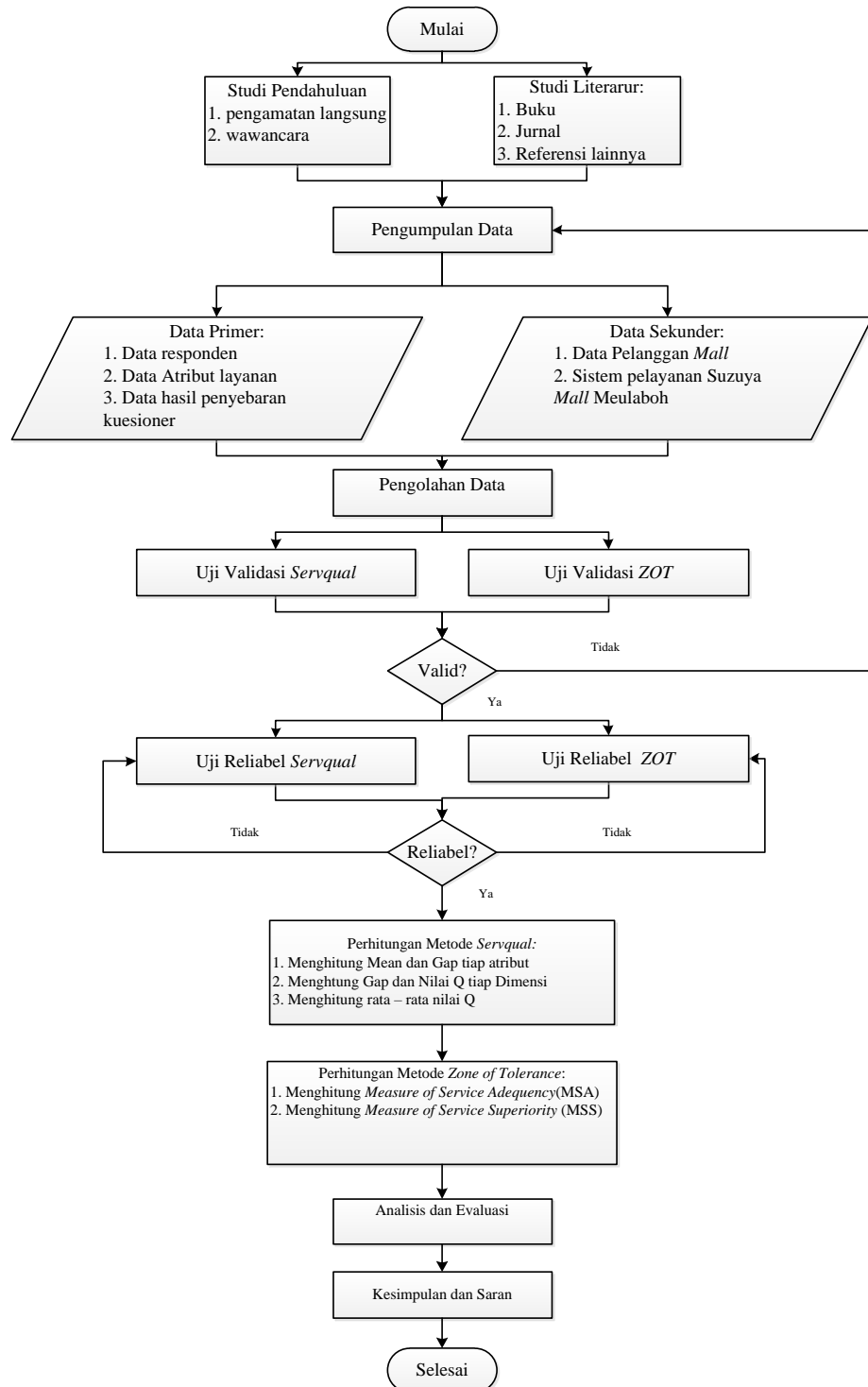
Gambar 3.2 Kerangka Konseptual

3.4 Objek Penelitian

Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Suzuya Mall Meulabo Aceh Barat.

3.5 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian dapat dilihat pada diagram metodologi penelitian pada Gambar 3.3 digram penelitian berikut.



Gambar 3.3 Diagram Alir Penelitian

3.6 Identifikasi Data

3.6.1 Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung dari hasil pengamatan (observasi) yang dilakukan secara langsung di lapangan selama penelitian dilakukan, meliputi:

1. Data observasi mengenai proses pelayanan yang dilakukan Suzuya *Mall* Meulaboh.
2. Data kuesioner kepuasan konsumen yang menggunakan jasa Suzuya *Mall* Meulaboh.

3.6.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data diperoleh dari hasil wawancara dengan pemilik usaha atau pekerja untuk mendapatkan informasi dan data yang berhubungan dengan penelitian.

3.7 Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

3.7.1 Variabel Independen

Variabel independen dalam penelitian ini meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

3.7.2 Variabel Dependen

Variabel dependen merupakan variabel tetap dalam penelitian adalah perbaikan kualitas pelayanan dan efisien kerja perusahaan.

1.8 Penentuan Jumlah Sampel

Dalam menentukan jumlah sampel dapat dilakukan dengan rumus Rao purba yaitu pada persamaan (2.1) pada landasan teori, karena populasi sampel yang tak hingga/tak diketahui sehinggal dengan cara yang digunakan adalah dengan sampel acak. Perhitungan jumlah sampel yaitu:

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,10)^2} = \frac{3,8416}{0,04} = 96,04$$

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah sampel, maka didapatkan sampel yang dibutuhkan adalah sebanyak 96,04 orang atau dibulatkan menjadi 100 orang konsumen/konsumen Suzuya *Mall* Meulaboh.

3.9 Instrumen Penelitian

Adapun instrumen penelitian yang digunakan adalah:

1. Instrumen *Servqual*
 - a. Kuesioner kepuasan konsumen yang berisi lima variabel yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) dengan tujuan mendapatkan nilai atau bobot terhadap lima variabel dari konsumen.
 - b. *Microsoft Excel 2010* yang merupakan aplikasi yang digunakan untuk mengolah data.
2. Instrumen *Zone of Tolerance*
 - a. Kuesioner kepuasan konsumen yang berisi pertanyaan harapan, dirasakan dan pelayanan minimum yang akan diberikan kepada konsumen atau konsumen.
 - b. *Microsoft Excel 2010* yang merupakan aplikasi yang digunakan untuk mengolah data.

3.10 Analisa Data

1. Pembahasan perhitungan nilai kualitas pelayanan dengan metode *service quality* berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap kuesioner yang dibagikan.
2. Pembahasan menentukan jenis layanan yang diprioritaskan dengan metode *Zone of Tolerance* berdasarkan kuesioner yang dibagikan kepada konsumen.

3.11 Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan berisi hasil dari pengolahan data yang dilakukan dengan dua metode sehingga didapatkan solusi untuk pemecahan masalah yang terjadi.

2. Saran berisikan masukan kepada pihak manajemen perusahaan terkait dengan kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan di Suzuya Mall Meulaboh

BAB 4

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah teknik yang di gunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, sehingga dapat memperoleh jawaban yang diperlukan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan penyebaran kuesioner, dimana responden hanya memilih jawaban yang telah disediakan pada kolom jawaban.

4.2 Penentuan Jumlah Sampel Dan Langkah Pembuatan Kuesioner

Penentuan jumlah sampel yang digunakan untuk penyebaran kuesioner menggunakan rumus menurut Rao Purba dengan tingkat keyakinan 90% (*margin of error*=0,10), maka hasil yang diperoleh sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2}{4(Moe)^2}$$
$$n = \frac{1,96^2}{4(0,10)^2} = \frac{3,8416}{0,04} = 96,04 = 100 \text{ sampel}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka banyaknya sampel dalam penelitian ini adalah 96,04 dan dibulatkan menjadi 100 responden.

Adapun langkah – langkah dalam membuat kuesioner penelitian ini antara lain:

1. Menentukan atribut pelayanan yang diberikan oleh pihak Suzuya Mall Meulaboh kepada konsumen berdasarkan lima dimensi pelayanan (*Tangibles, Realibility, Responsiveness, Assurance, Emphaty*).
2. Menyusun pernyataan kuesioner berdasarkan pada atribut pelayanan yang diberikan oleh pihak Suzuya Mall Meulaboh kepada konsumen.
3. Butir – butir pernyataan tersebut disebarakan kepada responden.
4. Merekap hasil jawaban responden.

Berikut adalah atribut – atribut pernyataan pada kuesioner *Service Quality* (Harapan dan Kinerja):

Tabel 4.1 Atribut Pernyataan Kuesioner *Service Quality* (Harapan Dan Kinerja)

Pernyataan Setiap Atribut	Dimensi
Perusahaan memiliki area gedung yang luas dan nyaman	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) A
Perusahaan memiliki lahan parkir yang luas dan aman	
Perusahaan memiliki jenis department store yang memadai dan lengkap	
Perusahaan memiliki ruangan yang bersih dan nyaman	
Perusahaan menyediakan Eskalator dan Elevator yang memudahkan konsumen mengakses lantai lainnya	
Perusahaan menyediakan sarana umum seperti ATM, Toilet dan Tempat Ibadah	
Petugas memahami semua fitur yang ada di perusahaan	Keandalan (<i>Reliability</i>) B
Petugas mampu menjelaskan tata cara pelayanan kepada konsumen dengan baik dan jelas	
Petugas mampu menjelaskan hasil rekapitulasi transaksi barang yang dibeli oleh konsumen dengan baik dan jelas	
Petugas mampu menjelaskan letak atau posisi produk yang ada di etalase swalayan	
Petugas mampu melayani konsumen dengan baik saat melakukan transaksi	
Petugas menanggapi dengan cepat atas keluhan yang diberikan konsumen	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) C
Petugas bisa berkoordinasi dengan cepat ketika saat melayani konsumen	
Perusahaan menjamin bahwa produk yang dibeli konsumen adalah produk yang bagus/tidak cacat	Jaminan (<i>Assurance</i>) D
Perusahaan menjamin keamanan dan kenyamanan saat berbelanja	
Perusahaan menjamin produk yang bermasalah dapat ditukarkan kembali	
Perusahaan menjamin jumlah atau catatan transaksi sesuai dengan item belanja konsumen	
Perusahaan menjamin harga yang tertera di label sesuai dengan harga pada saat pembayaran	

Tabel 4.1 Atribut Pernyataan Kuesioner *Service Quality* (Harapan Dan Kinerja)
(Lanjutan)

Pernyataan Setiap Atribut	Dimensi
Petugas selalu memberikan sapaan yang santun sebelum melayani konsumen	Empati (<i>Empathy</i>) E
Petugas menggunakan bahasa dan komunikasi yang baik saat menanggapi keluhan konsumen	
Petugas peduli dengan harapan setiap konsumen	

Berikut adalah atribut – atribut pernyataan pada Kuesioner *Zone Of Tolerance* (Harapan, Dirasakan dan Tingkat Pelayanan Minimum:

Tabel 4.2 Atribut Pernyataan *Zone Of Tolerance* (Harapan, Dirasakan dan Tingkat Pelayanan Minimum)

Pernyataan Setiap Atribut	Dimensi
Perusahaan memiliki area gedung yang luas dan nyaman	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)
Perusahaan memiliki lahan parkir yang luas dan aman	
Perusahaan memiliki jenis department store yang memadai dan lengkap	
Perusahaan memiliki ruangan yang bersih dan nyaman	
Perusahaan menyediakan Eskalator dan Elevator yang memudahkan konsumen mengakses lantai lainnya	
Perusahaan menyediakan sarana umum seperti ATM, Toilet dan Tempat Ibadah	
Petugas memahami semua fitur yang ada di perusahaan	Keandalan (<i>Reliability</i>)
Petugas mampu menjelaskan tata cara pelayanan kepada konsumen dengan baik dan jelas	
Petugas mampu menjelaskan hasil rekapitulasi transaksi barang yang dibeli oleh konsumen dengan baik dan jelas	
Petugas mampu menjelaskan letak atau posisi produk yang ada di etalase swalayan	
Petugas mampu melayani konsumen dengan baik saat melakukan transaksi	

Tabel 4.2 Atribut Pernyataan *Zone Of Tolerance* (Harapan, Dirasakan dan Tingkat Pelayanan Minimum) (*Lanjutan*)

Pernyataan Setiap Atribut	Dimensi
Petugas menanggapi dengan cepat atas keluhan yang diberikan konsumen	Daya Tanggap <i>(Responsiveness)</i>
Petugas bisa berkoordinasi dengan cepat ketika saat melayani konsumen	
Perusahaan menjamin bahwa produk yang dibeli konsumen adalah produk yang bagus/tidak cacat	Jaminan (<i>Assurance</i>)
Perusahaan menjamin keamanan dan kenyamanan saat berbelanja	
Perusahaan menjamin produk yang bermasalah dapat ditukarkan kembali	
Perusahaan menjamin jumlah atau catatan transaksi sesuai dengan item belanja konsumen	
Perusahaan menjamin harga yang tertera di label sesuai dengan harga pada saat pembayaran	Empati (<i>Empathy</i>)
Petugas selalu memberikan sapaan yang santun sebelum melayani konsumen	
Petugas menggunakan bahasa dan komunikasi yang baik saat menanggapi keluhan konsumen	
Petugas peduli dengan harapan setiap konsumen	

Keterangan :

Harapan/dirasakan/Tingkat layanan minimum

- 1 : Sangat Tidak Baik
- 2 : Tidak Baik
- 3 : Cukup
- 4 : Baik
- 5 : Sangat Baik

Harapan/Kinerja

- Skala 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- Skala 2 = Tidak Setuju (TS)
- Skala 3 = Netral (N)
- Skala 4 = Setuju (S)
- Skala 5 = Sangat Setuju (SS)

4.3 Uji Validitas Data

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan hasil 100 kuesioner. (Lampiran 7 sampai 11). Dalam mengolah data pada uji validitas data, maka dengan tingkat signifikansi 5%, derajat kebebasan (df) = $n - 2$, atau dalam penelitian ini $df = 100 - 2 = 98$. Nilai r dapat dilihat pada Tabel r (Lampiran) yaitu: $df = 98$, r tabel 0,1966. Untuk memperoleh keakuratan hasil dalam uji validitas, maka nilai r dapat

diperoleh dengan menggunakan alat bantu *software* SPSS, sehingga hasil yang didapat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Harapan Konsumen

Kode	PERNYATAANS SETIAP ATRIBUT	HARAPAN		
		r Hitung	r Tabel	Keterangan
BUKTI FISIK (TANGIBLES)				
A1	Perusahaan memiliki area gedung yang luas dan nyaman	0,649	0,1966	Valid
A2	Perusahaan memiliki lahan parkir yang luas dan aman	0,642	0,1966	Valid
A3	Perusahaan memiliki jenis department store yang memadai dan lengkap	0,68	0,1966	Valid
A4	Perusahaan memiliki ruangan yang bersih dan nyaman	0,749	0,1966	Valid
A5	Perusahaan menyediakan Eskalator dan Elevator yang memudahkan konsumen mengakses lantai lainnya	0,736	0,1966	Valid
A6	Perusahaan menyediakan sarana umum seperti ATM, Toilet dan Tempat Ibadah	0,63	0,1966	Valid
KEHANDALAN (RELIABILITY)				
B1	Petugas memahami semua fitur yang ada di perusahaan	0,687	0,1966	Valid
B2	Petugas mampu menjelaskan tata cara pelayanan kepada konsumen dengan baik dan jelas	0,791	0,1966	Valid
B3	Petugas mampu menjelaskan hasil rekapitulasi transaksi barang yang dibeli oleh konsumen dengan baik dan jelas	0,747	0,1966	Valid
B4	Petugas mampu menjelaskan letak atau posisi produk yang ada di etalase swalayan	0,822	0,1966	Valid
B5	Petugas mampu melayani konsumen dengan baik saat melakukan transaksi	0,785	0,1966	Valid
DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)				
C1	Petugas menanggapi dengan cepat atas keluhan yang diberikan konsumen	0,8	0,1966	Valid
C2	Petugas bisa berkoordinasi dengan cepat ketika saat melayani konsumen	0,81	0,1966	Valid

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Harapan Konsumen (*Lanjutan*)

Kode	PERNYATAANS SETIAP ATRIBUT	HARAPAN		
		r Hitung	r Tabel	Keterangan
JAMINAN (ASSURANCE)				
D1	Perusahaan menjamin bahwa produk yang dibeli konsumen adalah produk yang bagus/tidak cacat	0,79	0,1966	Valid
D2	Perusahaan menjamin keamanan dan kenyamanan saat berbelanja	0,805	0,1966	Valid
D3	Perusahaan menjamin produk yang bermasalah dapat ditukarkan kembali	0,695	0,1966	Valid
D4	Perusahaan menjamin jumlah atau catatan transaksi sesuai dengan item belanja konsumen	0,79	0,1966	Valid
D5	Perusahaan menjamin harga yang tertera di label sesuai dengan harga pada saat pembayaran	0,711	0,1966	Valid
EMPATI (EMPATHY)				
E1	Petugas selalu memberikan sapaan yang santun sebelum melayani konsumen	0,758	0,1966	Valid
E2	Petugas menggunakan bahasa dan komunikasi yang baik saat menanggapi keluhan konsumen	0,711	0,1966	Valid
E3	Petugas peduli dengan harapan setiap konsumen	0,713	0,1966	Valid

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kinerja Perusahaan

Kode	PERNYATAAN SETIAP ATRIBUT	KINERJA		
		r Hitung	r Tabel	Keterangan
BUKTI FISIK (TANGIBLES)				
A1	Perusahaan memiliki area gedung yang luas dan nyaman	0,666	0,1966	Valid
A2	Perusahaan memiliki lahan parkir yang luas dan aman	0,659	0,1966	Valid
A3	Perusahaan memiliki jenis department store yang memadai dan lengkap	0,533	0,1966	Valid
A4	Perusahaan memiliki ruangan yang bersih dan nyaman	0,364	0,1966	Valid
A5	Perusahaan menyediakan Eskalator dan Elevator yang memudahkan konsumen mengakses lantai lainnya	0,497	0,1966	Valid
A6	Perusahaan menyediakan sarana umum seperti ATM, Toilet dan Tempat Ibadah	0,364	0,1966	Valid

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kinerja Perusahaan (*Lanjutan*)

Kode	PERNYATAAN SETIAP ATRIBUT	KINERJA		
		r Hitung	r Tabel	Keterangan
KEHANDALAN (RELIABILITY)				
B1	Petugas memahami semua fitur yang ada di perusahaan	0,488	0,1966	Valid
B2	Petugas mampu menjelaskan tata cara pelayanan kepada konsumen dengan baik dan jelas	0,263	0,1966	Valid
B3	Petugas mampu menjelaskan hasil rekapitulasi transaksi barang yang dibeli oleh konsumen dengan baik dan jelas	0,685	0,1966	Valid
B4	Petugas mampu menjelaskan letak atau posisi produk yang ada di etalase swalayan	0,257	0,1966	Valid
B5	Petugas mampu melayani konsumen dengan baik saat melakukan transaksi	0,309	0,1966	Valid
KEHANDALAN (RELIABILITY)				
B1	Petugas memahami semua fitur yang ada di perusahaan	0,488	0,1966	Valid
B2	Petugas mampu menjelaskan tata cara pelayanan kepada konsumen dengan baik dan jelas	0,263	0,1966	Valid
B3	Petugas mampu menjelaskan hasil rekapitulasi transaksi barang yang dibeli oleh konsumen dengan baik dan jelas	0,685	0,1966	Valid
B4	Petugas mampu menjelaskan letak atau posisi produk yang ada di etalase swalayan	0,257	0,1966	Valid
B5	Petugas mampu melayani konsumen dengan baik saat melakukan transaksi	0,309	0,1966	Valid
DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)				
C1	Petugas menanggapi dengan cepat atas keluhan yang diberikan konsumen	0,309	0,1966	Valid
C2	Petugas bisa berkoordinasi dengan cepat ketika saat melayani konsumen	0,685	0,1966	Valid
JAMINAN (ASSURANCE)				
D1	Perusahaan menjamin bahwa produk yang dibeli konsumen adalah produk yang bagus/tidak cacat	0,324	0,1966	Valid
D2	Perusahaan menjamin keamanan dan kenyamanan saat berbelanja	0,666	0,1966	Valid
D3	Perusahaan menjamin produk yang bermasalah dapat ditukarkan kembali	0,471	0,1966	Valid

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kinerja Perusahaan (*Lanjutan*)

Kode	PERNYATAAN SETIAP ATRIBUT	KINERJA		
		r Hitung	r Tabel	Keterangan
D4	Perusahaan menjamin jumlah atau catatan transaksi sesuai dengan item belanja konsumen	0,557	0,1966	Valid
D5	Perusahaan menjamin harga yang tertera di label sesuai dengan harga pada saat pembayaran	0,552	0,1966	Valid
EMPATI (<i>EMPATHY</i>)				
E1	Petugas selalu memberikan sapaan yang santun sebelum melayani konsumen	0,497	0,1966	Valid
E2	Petugas menggunakan bahasa dan komunikasi yang baik saat menanggapi keluhan konsumen	0,659	0,1966	Valid
E3	Petugas peduli dengan harapan setiap konsumen	0,309	0,1966	Valid

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Harapan ZOT

Kode	PERNYATAAN SETIAP ATRIBUT	HARAPAN		
		r Hitung	r Tabel	Keterangan
BUKTI FISIK (<i>TANGIBLES</i>)				
A1	Perusahaan memiliki area gedung yang luas dan nyaman	0,727	0,1966	Valid
A2	Perusahaan memiliki lahan parkir yang luas dan aman	0,65	0,1966	Valid
A3	Perusahaan memiliki jenis department store yang memadai dan lengkap	0,72	0,1966	Valid
A4	Perusahaan memiliki ruangan yang bersih dan nyaman	0,758	0,1966	Valid
A5	Perusahaan menyediakan Eskalator dan Elevator yang memudahkan konsumen mengakses lantai lainnya	0,742	0,1966	Valid
A6	Perusahaan menyediakan sarana umum seperti ATM, Toilet dan Tempat Ibadah	0,626	0,1966	Valid
KEHANDALAN (<i>RELIABILITY</i>)				
B1	Petugas memahami semua fitur yang ada di perusahaan	0,751	0,1966	Valid
B2	Petugas mampu menjelaskan tata cara pelayanan kepada konsumen dengan baik dan jelas	0,821	0,1966	Valid
B3	Petugas mampu menjelaskan hasil rekapitulasi transaksi barang yang dibeli oleh konsumen dengan baik dan jelas	0,787	0,1966	Valid
B4	Petugas mampu menjelaskan letak atau posisi produk yang ada di etalase swalayan	0,825	0,1966	Valid
B5	Petugas mampu melayani konsumen dengan baik saat melakukan transaksi	0,854	0,1966	Valid

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Harapan ZOT (*lanjutan*)

Kode	PERNYATAAN SETIAP ATRIBUT	HARAPAN		
		r Hitung	r Tabel	Keterangan
DAYA TANGGAP (<i>RESPONSIVENESS</i>)				
C1	Petugas menanggapi dengan cepat atas keluhan yang diberikan konsumen	0,808	0,1966	Valid
C2	Petugas bisa berkoordinasi dengan cepat ketika saat melayani konsumen	0,856	0,1966	Valid
JAMINAN (<i>ASSURANCE</i>)				
D1	Perusahaan menjamin bahwa produk yang dibeli konsumen adalah produk yang bagus/tidak cacat	0,891	0,1966	Valid
D2	Perusahaan menjamin keamanan dan kenyamanan saat berbelanja	0,808	0,1966	Valid
D3	Perusahaan menjamin produk yang bermasalah dapat ditukarkan kembali	0,748	0,1966	Valid
D4	Perusahaan menjamin jumlah atau catatan transaksi sesuai dengan item belanja konsumen	0,863	0,1966	Valid
D5	Perusahaan menjamin harga yang tertera di label sesuai dengan harga pada saat pembayaran	0,777	0,1966	Valid
EMPATI (<i>EMPATHY</i>)				
E1	Petugas selalu memberikan sapaan yang santun sebelum melayani konsumen	0,806	0,1966	Valid
E2	Petugas menggunakan bahasa dan komunikasi yang baik saat menanggapi keluhan konsumen	0,794	0,1966	Valid
E3	Petugas peduli dengan harapan setiap konsumen	0,755	0,1966	Valid

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Dirasakan ZOT

Kode	PERNYATAAN	DIRASAKAN		
		r Hitung	r Tabel	Keterangan
BUKTI FISIK (<i>TANGIBLES</i>)				
A1	Perusahaan memiliki area gedung yang luas dan nyaman	0,74	0,1966	Valid
A2	Perusahaan memiliki lahan parkir yang luas dan aman	0,641	0,1966	Valid
A3	Perusahaan memiliki jenis department store yang memadai dan lengkap	0,79	0,1966	Valid
A4	Perusahaan memiliki ruangan yang bersih dan nyaman	0,856	0,1966	Valid
A5	Perusahaan menyediakan Eskalator dan Elevator yang memudahkan konsumen mengakses lantai lainnya	0,871	0,1966	Valid
A6	Perusahaan menyediakan sarana umum seperti ATM, Toilet dan Tempat Ibadah	0,706	0,1966	Valid

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Dirasakan ZOT (*Lanjutan*)

Kode	PERNYATAAN	DIRASAKAN		
		r Hitung	r Tabel	Keterangan
KEHANDALAN (RELIABILITY)				
B1	Petugas memahami semua fitur yang ada di perusahaan	0,828	0,1966	Valid
B2	Petugas mampu menjelaskan tata cara pelayanan kepada konsumen dengan baik dan jelas	0,869	0,1966	Valid
B3	Petugas mampu menjelaskan hasil rekapitulasi transaksi barang yang dibeli oleh konsumen dengan baik dan jelas	0,827	0,1966	Valid
B4	Petugas mampu menjelaskan letak atau posisi produk yang ada di etalase swalayan	0,894	0,1966	Valid
B5	Petugas mampu melayani konsumen dengan baik saat melakukan transaksi	0,892	0,1966	Valid
DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)				
C1	Petugas menanggapi dengan cepat atas keluhan yang diberikan konsumen	0,859	0,1966	Valid
C2	Petugas bisa berkoordinasi dengan cepat ketika saat melayani konsumen	0,841	0,1966	Valid
JAMINAN (ASSURANCE)				
D1	Perusahaan menjamin bahwa produk yang dibeli konsumen adalah produk yang bagus/tidak cacat	0,892	0,1966	Valid
D2	Perusahaan menjamin keamanan dan kenyamanan saat berbelanja	0,875	0,1966	Valid
D3	Perusahaan menjamin produk yang bermasalah dapat ditukarkan kembali	0,854	0,1966	Valid
D4	Perusahaan menjamin jumlah atau catatan transaksi sesuai dengan item belanja konsumen	0,862	0,1966	Valid
D5	Perusahaan menjamin harga yang tertera di label sesuai dengan harga pada saat pembayaran	0,877	0,1966	Valid
EMPATI (EMPATHY)				
E1	Petugas selalu memberikan sapaan yang santun sebelum melayani konsumen	0,875	0,1966	Valid
E2	Petugas menggunakan bahasa dan komunikasi yang baik saat menanggapi keluhan konsumen	0,871	0,1966	Valid
E3	Petugas peduli dengan harapan setiap konsumen	0,854	0,1966	Valid

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Pelayanan Minimum ZOT

Kode	PERNYATAAN SETIAP ATRIBUT	Pelayanan Minimum		
		r Hitung	r Tabel	Keterangan
BUKTI FISIK (<i>TANGIBLES</i>)				
A1	Perusahaan memiliki area gedung yang luas dan nyaman	0,704	0,1966	Valid
A2	Perusahaan memiliki lahan parkir yang luas dan aman	0,63	0,1966	Valid
A3	Perusahaan memiliki jenis department store yang memadai dan lengkap	0,768	0,1966	Valid
A4	Perusahaan memiliki ruangan yang bersih dan nyaman	0,714	0,1966	Valid
A5	Perusahaan menyediakan Eskalator dan Elevator yang memudahkan konsumen mengakses lantai lainnya	0,762	0,1966	Valid
A6	Perusahaan menyediakan sarana umum seperti ATM, Toilet dan Tempat Ibadah	0,673	0,1966	Valid
KEHANDALAN (<i>RELIABILITY</i>)				
B1	Petugas memahami semua fitur yang ada di perusahaan	0,779	0,1966	Valid
B2	Petugas mampu menjelaskan tata cara pelayanan kepada konsumen dengan baik dan jelas	0,754	0,1966	Valid
B3	Petugas mampu menjelaskan hasil rekapitulasi transaksi barang yang dibeli oleh konsumen dengan baik dan jelas	0,801	0,1966	Valid
B4	Petugas mampu menjelaskan letak atau posisi produk yang ada di etalase swalayan	0,855	0,1966	Valid
B5	Petugas mampu melayani konsumen dengan baik saat melakukan transaksi	0,864	0,1966	Valid
DAYA TANGGAP (<i>RESPONSIVENESS</i>)				
C1	Petugas menanggapi dengan cepat atas keluhan yang diberikan konsumen	0,632	0,1966	Valid
C2	Petugas bisa berkoordinasi dengan cepat ketika saat melayani konsumen	0,796	0,1966	Valid

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Pelayanan Minimum ZOT (*Lanjutan*)

JAMINAN (ASSURANCE)				
D1	Perusahaan menjamin bahwa produk yang dibeli konsumen adalah produk yang bagus/tidak cacat	0,787	0,1966	Valid
D2	Perusahaan menjamin keamanan dan kenyamanan saat berbelanja	0,846	0,1966	Valid
D3	Perusahaan menjamin produk yang bermasalah dapat ditukarkan kembali	0,772	0,1966	Valid
D4	Perusahaan menjamin jumlah atau catatan transaksi sesuai dengan item belanja konsumen	0,846	0,1966	Valid
D5	Perusahaan menjamin harga yang tertera di label sesuai dengan harga pada saat pembayaran	0,583	0,1966	Valid
EMPATI (EMPATHY)				
E1	Petugas selalu memberikan sapaan yang santun sebelum melayani konsumen	0,832	0,1966	Valid
E2	Petugas menggunakan bahasa dan komunikasi yang baik saat menanggapi keluhan konsumen	0,905	0,1966	Valid
E3	Petugas peduli dengan harapan setiap konsumen	0,876	0,1966	Valid

Hasil yang didapat pada tabel di atas telah diolah dengan menggunakan *software* SPSS 16.0 maka pada hasil r hitung $\geq r$ *tabel*. Artinya hasil yang didapatkan dari tiap – tiap item pada setiap atribut yang ada sesuai dengan kuesioner maka dinyatakan valid, sehingga dengan adanya hasil didapat maka tidak ada item atau atribut yang harus dibuang.

4.4 Uji Reabilitas Data

Uji reabilitas adalah suatu alat ukur yang digunakan untuk mengetahui seberapa jauh tingkat konsistensi dari jawaban responden terhadap keseluruhan pertanyaan yang diajukan. Untuk mendapatkan hasil yang realibel maka diperlukan alat bantu yaitu menggunakan *software* SPSS 16.0 sehingga akan menghasilkan *output Cronbach's Alpha*. Uji reabilitas dalam pengolahan data ini, digunakan untuk mengetahui tingkat realibel pada *service quality* antara harapan konsumen dan kinerja perusahaan, serta harapan, dirasakan dan Pelayanan minimum pada metode *Zone Of Tolerance*. Dibawah ini merupakan hasil uji reabilitas yang sudah diolah dengan menggunakan *software* SPSS 16.0.

Berikut pada Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas *servqual* Harapan konsumen dan Kinerja perusahaan dengan menggunakan *software* SPSS 16.0:

Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas *Servqual* Harapan dan Kinerja

Jenis Pertanyaan	<i>Cronbach Alpha</i>	R Tabel	Keterangan
Harapan	0,763	0,6	Reliabel
Kinerja	0,732	0,6	Reliabel

Berikut pada Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas *Zone Of Tolerance* harapan, dirasakan dan pelayanan minimum dengan menggunakan *software* SPSS 16.0:

Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas *Zone Of Tolerance* Harapan, Dirasakan dan Pelayanan Minimum

Jenis Pertanyaan	<i>Cronbach Alpha</i>	R Tabel	Keterangan
Harapan	0,765	0,6	Reliabel
Dirasakan	0,768	0,6	Reliabel
Pelayanan Minimum	0,764	0,6	Reliabel

Dari Tabel diatas, nilai *Cronbach's Alpha* pada uji reliabilitas *servqual* untuk harapan konsumen sebesar 0,763 sedangkan untuk kinerja perusahaan sebesar 0,732, pada uji reliabilitas *Zone Of Tolerance* didapatkan nilai harapan sebesar 0,765, pada nilai dirasakan sebesar 0,768 dan pada pelayanan minimum sebesar 0,764. Hal ini menunjukkan bahwa jawaban atas semua butir kuesioner sudah *reliabel* karena nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,6$.

4.5 Pengolahan Dan Perhitungan Data *Service Quality*

Nilai *service quality* diperoleh dari perhitungan tiap – tiap atribut dengan menggunakan rumus rata-rata nilai dari kinerja Perusahaan dikurangi dengan rata-rata nilai dari harapan konsumen , nilai yang didapat dari penilaian konsumen atas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Perusahaan Suzuya Mall Meulaboh. Berikut pada Tabel 4.11 dibawah ini hasil perhitungan *Service Quality*:

Tabel 4.10 Nilai Harapan, Kinerja, GAP dan Rangking

Dimensi	Kode	PERNYATAAN	MEAN		GAP	Ranking
			Kinerja (P)	Harapan (H)	P-H	
Tangible	A1	Perusahaan memiliki area gedung yang luas dan nyaman	3,61	3,98	-0,37	3
	A2	Perusahaan memiliki lahan parkir yang luas dan aman	3,51	3,7	-0,19	10
	A3	Perusahaan memiliki jenis department store yang memadai dan lengkap	3,62	3,82	-0,2	9
	A4	Perusahaan memiliki ruangan yang bersih dan nyaman	4,1	3,98	0,12	21
	A5	Perusahaan menyediakan Eskalator dan Elevator yang memudahkan konsumen mengakses lantai lainnya	4,02	4,01	0,01	20
	A6	Perusahaan menyediakan sarana umum seperti ATM, Toilet dan Tempat Ibadah	4,06	4,09	-0,03	19
	Mean			3,82	3,93	-0,11
Reliability	B1	Petugas memahami semua fitur yang ada di perusahaan	3,78	3,85	-0,07	18
	B2	Petugas mampu menjelaskan tata cara pelayanan kepada konsumen dengan baik dan jelas	3,83	3,92	-0,09	16
	B3	Petugas mampu menjelaskan hasil rekapitulasi transaksi barang yang dibeli oleh konsumen dengan baik dan jelas	3,77	4,01	-0,24	6
	B4	Petugas mampu menjelaskan letak atau posisi produk yang ada di etalase swalayan	3,78	4,03	-0,25	5
	B5	Petugas mampu melayani konsumen dengan baik saat melakukan transaksi	3,7	4,07	-0,37	3
	Mean			3,77	3,98	-0,2
Responsivess	C1	Petugas menanggapi dengan cepat atas keluhan yang diberikan konsumen	3,71	3,83	-0,12	13
	C2	Petugas bisa berkoordinasi dengan cepat ketika saat melayani konsumen	3,68	3,89	-0,21	8
	Mean			3,70	3,86	-0,165

Tabel 4.10 Nilai Harapan, Kinerja, GAP dan Rangkaing (*lanjutan*)

Dimensi	Kode	PERNYATAAN	MEAN		GAP	Ranking
			Kinerja (P)	Harapan (H)	P-H	
<i>Assurance</i>	D1	Perusahaan menjamin bahwa produk yang dibeli konsumen adalah produk yang bagus/tidak cacat	3,64	4,05	-0,41	2
	D2	Perusahaan menjamin keamanan dan kenyamanan saat berbelanja	3,87	3,97	-0,1	15
	D3	Perusahaan menjamin produk yang bermasalah dapat ditukarkan kembali	3,59	4,02	-0,43	1
	D4	Perusahaan menjamin jumlah atau catatan transaksi sesuai dengan item belanja konsumen	3,78	3,92	-0,14	12
	D5	Perusahaan menjamin harga yang tertera di label sesuai dengan harga pada saat pembayaran	3,7	3,78	-0,08	17
	Mean			3,72	3,95	-0,232
<i>Empathy</i>	E1	Petugas selalu memberikan sapaan yang santun sebelum melayani konsumen	3,7	3,82	-0,12	14
	E2	Petugas menggunakan bahasa dan komunikasi yang baik saat menanggapi keluhan konsumen	3,76	3,93	-0,17	11
	E3	Petugas peduli dengan harapan setiap konsumen	3,65	3,87	-0,22	7
	Mean			3,70	3,87	-0,17

Pada tabel Servqual diatas didapatkan nilai Gap positif pada dimensi *Tangible* yaitu pada atribut A4 dan A5 dan ditandai warna kuning. Sedangkan 19 atribut lainnya bernilai negatif.

Setelah didapat hasil dari kesenjangan antara kinerja dengan harapan konsumen, untuk selanjutnya dilakukan perhitungan kualitas tiap dimensi yaitu dengan rumus Q yang sudah dijelaskan. Jika nilai $Q \geq 1$, maka kualitas pelayanan dikatakan baik. Pada Tabel 4.12 dibawah ini menunjukkan nilai hasil akhir dalam kualitas pelayanan tiap – tiap dimensi pada *Suzuya Mall* Meulaboh.

Tabel 4.11 Nilai Kinerja, Harapan dan GAP tiap Dimensi

No	Dimensi	Kinerja (P)	Harapan (H)	GAP	Q=P/H
1	<i>Tangibles</i>	3,82	3,93	-0,11	0,97
2	<i>Reliability</i>	3,77	3,98	-0,2	0,95
3	<i>Responsivess</i>	3,7	3,86	-0,17	0,96
4	<i>Assurance</i>	3,72	3,95	-0,23	0,94
5	<i>Empathy</i>	3,7	3,87	-0,17	0,96
Mean		3,74	3,92	-0,18	0,96

Perhitungan nilai Q diatas belum memenuhi standar atau kesesuaian dalam kualitas pelayanan, nilai Q diatas menunjukkan sebesar 0,96 artinya kualitas pelayanan belum dapat dikatakan baik karena $0,96 \leq 1$.

4.6 Pengolahan Dan Perhitungan Data Metode *Zone Of Tolerance*

4.6.1 Perhitungan Nilai Harapan, yang Dirasakan dan Tingkat Layanan Minimum

Pada bagian awal kajian ini menunjukkan beberapa hasil rata – rata rekapitulasi kuesioner untuk penilaian tiga indikator pada nilai *zone of tolerance* (ZOT) yang berdasarkan pada hasil sebaran kuesioner pada responden. Berikut pada tabel 4.13 dibawah ini rekapitulasi hasil kuesioner *zone of tolerance*:

Tabel 4.12 Rekapitulasi Hasil Kuesioner *Zone Of Tolerance*

Dimensi	Kode	Pernyataan	Tingkat Pelayanan Harapan	Tingkat Pelayanan yang Dirasakan	Tingkat Pelayanan Minimum
<i>Tangible</i>	A1	Perusahaan memiliki area gedung yang luas dan nyaman	3,98	3,63	3,8
	A2	Perusahaan memiliki lahan parkir yang luas dan aman	3,7	3,53	3,68
	A3	Perusahaan memiliki jenis department store yang memadai dan lengkap	3,82	3,71	3,78
	A4	Perusahaan memiliki ruangan yang bersih dan nyaman	3,98	4,03	3,92
	A5	Perusahaan menyediakan Eskalator dan Elevator yang memudahkan konsumen mengakses lantai lainnya	4,01	4,09	3,82
	A6	Perusahaan menyediakan sarana umum seperti ATM, Toilet dan Tempat Ibadah	4,09	3,95	4,03
			Mean	3,93	3,82
<i>Reliability</i>	B1	Petugas memahami semua fitur yang ada di perusahaan	3,85	3,78	3,81
	B2	Petugas mampu menjelaskan tata cara pelayanan kepada konsumen dengan baik dan jelas	3,92	3,78	3,75
	B3	Petugas mampu menjelaskan hasil rekapitulasi transaksi barang yang dibeli oleh konsumen dengan baik dan jelas	4,01	3,77	3,81
	B4	Petugas mampu menjelaskan letak atau posisi produk yang ada di etalase swalayan	4,03	3,8	3,85
	B5	Petugas mampu melayani konsumen dengan baik saat melakukan transaksi	4,07	3,71	3,89
			Mean	3,98	3,74
<i>Responsivess</i>	C1	Petugas menanggapi dengan cepat atas keluhan yang diberikan konsumen	3,83	3,71	3,82
	C2	Petugas bisa berkoordinasi dengan cepat ketika saat melayani konsumen	3,89	3,7	3,86
			Mean	3,86	3,71

Tabel 4.12 Rekapitulasi Hasil Kuesioner *Zone Of Tolerance* (lanjutan)

<i>Dimensi</i>	Kode	Pernyataan	Tingkat Pelayanan Harapan	Tingkat Pelayanan yang Dirasakan	Tingkat Pelayanan Minimum
<i>Assurance</i>	D1	Perusahaan menjamin bahwa produk yang dibeli konsumen adalah produk yang bagus/tidak cacat	4,5	3,64	3,95
	D2	Perusahaan menjamin keamanan dan kenyamanan saat berbelanja	3,97	3,87	3,95
	D3	Perusahaan menjamin produk yang bermasalah dapat ditukarkan kembali	4,02	3,59	3,92
	D4	Perusahaan menjamin jumlah atau catatan transaksi sesuai dengan item belanja konsumen	3,92	3,78	3,83
	D5	Perusahaan menjamin harga yang tertera di label sesuai dengan harga pada saat pembayaran	3,78	3,7	3,75
	<i>Mean</i>			4,04	3,72
<i>Empathy</i>	E1	Petugas selalu memberikan sapaan yang santun sebelum melayani konsumen	3,82	3,7	3,79
	E2	Petugas menggunakan bahasa dan komunikasi yang baik saat menanggapi keluhan konsumen	3,93	3,76	3,83
	E3	Petugas peduli dengan harapan setiap konsumen	3,87	3,65	3,83
	<i>Mean</i>			3,87	3,70

4.6.2 Perhitungan Nilai MSS,MSA dan ZOT

Berdasarkan data hasil olah pada tabel 4.13, selanjutnya dilakukan perhitungan MSA (*Measure of Service Adequancy*), MSS (*Measure of Service Superiority*), dan Nilai ZOT. Nilai MSA dapat dihitung berdasarkan nilai kualitas yang dirasakan saat ini (*perceived*) dikurang dengan nilai kualitas layanan minimum saat ini (*adequate*). Untuk nilai MSS dapat dihitung dari nilai berdasarkan nilai kualitas yang dirasakan saat ini (*perceived*) dikurang dengan nilai harapan kualitas layanan yang diharapkan(*desired*). Sedangkan untuk nilai ZOT didapatkan dari selisih nilai harapan kualitas layanan (*desired*) dikurang dengan nilai minimum layanan (*adequate*). Berikut hasil perhitungan nilai MSS, MSA dan ZOT berdasarkan data olahan pada tabel 4.13 dapat dilihat pada tabel 4.14 dibawah ini:

Tabel 4.13 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai MSA, MSS dan ZOT

Dimensi	No	Pernyataan	Tingkat Pelayanan Harapan	Tingkat Pelayanan yang Dirasakan	Tingkat Pelayanan Minimum	MSA	MSS	ZOT
<i>Tangible</i>	A1	Perusahaan memiliki area gedung yang luas dan nyaman	3,98	3,63	3,8	-0,17	-0,35	-0,94
	A2	Perusahaan memiliki lahan parkir yang luas dan aman	3,7	3,53	3,68	-0,15	-0,17	-7,5
	A3	Perusahaan memiliki jenis department store yang memadai dan lengkap	3,82	3,71	3,78	-0,07	-0,11	-1,75
	A6	Perusahaan menyediakan sarana umum seperti ATM, Toilet dan Tempat Ibadah	4,09	3,95	4,03	-0,08	-0,14	-1,33
<i>Reliability</i>	B1	Petugas memahami semua fitur yang ada di perusahaan	3,85	3,78	3,81	-0,03	-0,07	-0,75
	B2	Petugas mampu menjelaskan tata cara pelayanan kepada pelanggan dengan baik dan jelas	3,92	3,78	3,75	0,03	-0,14	0,18
	B3	Petugas mampu menjelaskan hasil rekapitulasi transaksi barang yang dibeli oleh pelanggan dengan baik dan jelas	4,01	3,77	3,81	-0,04	-0,24	-0,20
	B4	Petugas mampu menjelaskan letak atau posisi produk yang ada di etalase swalayan	4,03	3,8	3,85	-0,05	-0,23	-0,28
	B5	Petugas mampu melayani pelanggan dengan baik saat melakukan transaksi	4,07	3,71	3,89	-0,18	-0,36	-1
<i>Responsivess</i>	C1	Petugas menanggapi dengan cepat atas keluhan yang diberikan pelanggan	3,83	3,71	3,82	-0,11	-0,12	-11
	C2	Petugas bisa berkoordinasi dengan cepat ketika saat melayani pelanggan	3,89	3,7	3,86	-0,16	-0,19	-5,33

Tabel 4.13 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai MSA, MSS dan ZOT (*Lanjutan*)

Dimensi	No	Pernyataan	Tingkat Pelayanan Harapan	Tingkat Pelayanan yang Dirasakan	Tingkat Pelayanan Minimum	MSA	MSS	ZOT
<i>Assurance</i>	D1	Perusahaan menjamin bahwa produk yang dibeli pelanggan adalah produk yang bagus/tidak cacat	4,5	3,64	3,95	-0,31	-0,86	-0,56
	D2	Perusahaan menjamin keamanan dan kenyamanan saat berbelanja	3,97	3,87	3,95	-0,08	-0,1	-4
	D3	Perusahaan menjamin produk yang bermasalah dapat ditukarkan kembali	4,02	3,59	3,92	-0,33	-0,43	-3,30
	D4	Perusahaan menjamin jumlah atau catatan transaksi sesuai dengan item belanja pelanggan	3,92	3,78	3,83	-0,05	-0,14	-0,56
	D5	Perusahaan menjamin harga yang tertera di label sesuai dengan harga pada saat pembayaran	3,78	3,7	3,75	-0,05	-0,08	-1,67
<i>Empathy</i>	E1	Petugas selalu memberikan sapaan yang santun sebelum melayani pelanggan	3,82	3,7	3,79	-0,09	-0,12	-3,00
	E2	Petugas menggunakan bahasa dan komunikasi yang baik saat menanggapi keluhan pelanggan	3,93	3,76	3,83	-0,07	-0,17	-0,70
	E3	Petugas peduli dengan harapan setiap pelanggan	3,87	3,65	3,83	-0,18	-0,22	-4,50

Berdasarkan tabel 4.13 tidak ada atribut layanan yang nilai MSS nya positif. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen masih belum puas terhadap layanan yang diberikan. Akan tetapi ada satu atribut layanan yang mempunyai MSA positif dan nilai MSS negatif. Atribut ini masuk kedalam *zone of Tolerance* yang artinya pelayanan yang diterima konsumen dalam satu atribut layanan tersebut masih bias diterima atau ditoleransi oleh konsumen. Sedangkan 17 atribut lainnya sudah tidak dapat lagi mentoleransinya.

BAB 5

ANALISIS DAN EVALUASI

5.1 Analisis

5.1.1 Analisis Jumlah Sampel

Dalam menentukan jumlah sampel dapat dilakukan dengan rumus Rao purba yaitu pada persamaan (2.1) pada landasan teori, karena populasi sampel yang tak hingga/tak diketahui sehingga dengan cara yang digunakan adalah dengan sampel acak. Berdasarkan hasil perhitungan jumlah sampel, maka didapatkan sampel yang dibutuhkan adalah sebanyak 96,04 orang atau dibulatkan menjadi 100 orang konsumen/konsumen Suzuya *Mall* Meulaboh.

5.1.2 Analisa Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Analisis validitas memiliki tujuan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsinya untuk mengukur dengan menggunakan rumus koefisien korelasi product moment, untuk setiap pertanyaan yang digunakan sebagai pengukur suatu variabel, skor masing-masing item dikorelasikan dengan total skor item dalam satu variabel. Apabila skor item tersebut berkorelasi positif dengan total skor item dan lebih tinggi daripada interkorelasi antar item, maka menunjukkan kevalidan dari instrumen tersebut. Berdasarkan hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa hasil rekapitulasi pengujian validitas untuk harapan pasien, kinerja puskesmas, fungsional dan disfungsional dapat diketahui bahwa tiap butir pertanyaan yang masing-masing

nilainya lebih besar dari pada nilai r Tabel sehingga dapat disimpulkan data sudah valid (sah).

Sedangkan uji reliabilitas menggunakan koefisien *Alpha Cronbach* (α) dimana satu acuan dalam menentukan nilai kehandalan suatu kuesioner, jika koefisien *alpha cronbach* bernilai 0,6 atau ($>0,6$) maka instrument ini dapat diterima (reliable). Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Tabel 4.9 sampai 4.10 menunjukkan nilai koefisien *alpha cronbach* $> 0,6$ sehingga data dinyatakan reliable dalam arti dapat dipercaya kebenarannya.

5.1.3 Analisa GAP Skor *SERVQUAL* Tiap – Tiap Atribut

Dari hasil perhitungan yang diperoleh dari pertanyaan yang berjumlah 21 tentang atribut pelayanan dan disebarkan kepada responden konsumen *Suzuya Mall* Meulaboh sebanyak 100 kuesioner. Sehingga hasil dapat diketahui pada *GAP* skor yang didapatkan dari Kinerja(P) – Harapan(E), sehingga akan diperoleh selisih dari nilai tersebut. Hasil selisih dari *GAP* skor dapat diketahui bahwa atribut layanan tersebut dapat dikatakan baik atau tidak. Namun hasil dalam penelitian ini dengan memiliki *GAP* skor pada semua atribut layanan memiliki nilai negative. Oleh karena itu, *Suzuya Mall* Meulaboh belum memenuhi kepuasan konsumen atas layanan yang diberikan kepada konsumen.

Tabel 5.1 Ranking GAP Skor *SERVQUAL*

Kode	Pernyataan Setiap Atribut	GAP	Ranking
A1	Perusahaan memiliki area gedung yang luas dan nyaman	-0,37	3
A2	Perusahaan memiliki lahan parkir yang luas dan aman	-0,19	10
A3	Perusahaan memiliki jenis department store yang memadai dan lengkap	-0,2	9
A4	Perusahaan memiliki ruangan yang bersih dan nyaman	0,12	21
A5	Perusahaan menyediakan Eskalator dan Elevator yang memudahkan konsumen mengakses lantai lainnya	0,01	20
A6	Perusahaan menyediakan sarana umum seperti ATM, Toilet dan Tempat Ibadah	-0,03	19
B1	Petugas memahami semua fitur yang ada di perusahaan	-0,07	18
B2	Petugas mampu menjelaskan tata cara pelayanan kepada konsumen dengan baik dan jelas	-0,09	16
B3	Petugas mampu menjelaskan hasil rekapitulasi transaksi barang yang dibeli oleh konsumen dengan baik dan jelas	-0,24	6
B4	Petugas mampu menjelaskan letak atau posisi produk yang ada di etalase swalayan	-0,25	5
B5	Petugas mampu melayani konsumen dengan baik saat melakukan transaksi	-0,37	3
C1	Petugas menanggapi dengan cepat atas keluhan yang diberikan konsumen	-0,12	13
C2	Petugas bisa berkoordinasi dengan cepat ketika saat melayani konsumen	-0,21	8
D1	Perusahaan menjamin bahwa produk yang dibeli konsumen adalah produk yang bagus/tidak cacat	-0,41	2
D2	Perusahaan menjamin keamanan dan kenyamanan saat berbelanja	-0,1	15
D3	Perusahaan menjamin produk yang bermasalah dapat ditukarkan kembali	-0,43	1
D4	Perusahaan menjamin jumlah atau catatan transaksi sesuai dengan item belanja konsumen	-0,14	12
D5	Perusahaan menjamin harga yang tertera di label sesuai dengan harga pada saat pembayaran	-0,08	17
E1	Petugas selalu memberikan sapaan yang santun sebelum melayani konsumen	-0,12	3,79
E2	Petugas menggunakan bahasa dan komunikasi yang baik saat menanggapi keluhan konsumen	-0,17	3,83
E3	Petugas peduli dengan harapan setiap konsumen	-0,22	3,83

Hasil diatas didapatkan dari selisih *GAP* skor yang sudah diperhitungkan dan juga di ranking dari hasil nilai negatif *GAP* terkecil hingga nilai negatif terbesar. Dari *GAP* skor tersebut atribut – atribut yang memiliki nilai negatif besar maka semakin rendah untuk memenuhi kepuasan konsumen.

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa *GAP* skor bernegatif besar pada atribut D3“Perusahaan menjamin produk yang bermasalah dapat ditukarkan kembali “dengan *GAP* skor -0,43 Atribut tersebut merupakan faktor penting untuk memberikan rasa kepuasan yang diinginkan konsumen. Lalu *GAP* skor yang memiliki nilai negatif terbesar kedua pada atribut D1 adalah “Perusahaan menjamin bahwa produk yang dibeli konsumen adalah produk yang bagus/tidak cacat “dengan nilai *GAP* skor sebesar -0,41, hal ini membuat konsumen kurang puas terhadap atribut tersebut. Untuk atribut dengan memiliki *GAP* skor positif yaitu dengan nilai 0,12 pada atribut B4“Perusahaan memiliki ruangan yang bersih dan nyaman” hal ini menunjukkan atribut tersebut sudah memuaskan bagi konsumen. Untuk *GAP* skor yang kedua yang memiliki *Gap* positif adalah dengan *GAP* skor 0,01 pada atribut A5 “Perusahaan menyediakan Eskalator dan Elevator yang memudahkan konsumen mengakses lantai lainnya”, dari atribut terlihat bahwa konsumen sudah merasa puas terhadap atribut tersebut. Pada Tabel diatas dapat dilihat bahwa semua atribut yang digunakan dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai alat ukur yang memiliki nilai negatif. Sehingga berdasarkan hasil tersebut bahwa pelayanan yang diberikan *Suzuya Mall* Meulaboh belum dapat memberikan kepuasan konsumen.

5.1.4 Analisis *GAP* Skor Tiap Dimensi *SERVQUAL*

Analisis *SERVQUAL* yang sudah dilakukan diatas pada Tabel 4.12 dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan di *Suzuuya Mall* Meulaboh belum dapat memenuhi harapan konsumen. Hal tersebut dikarenakan dalam perhitungan untuk *GAP* skor tiap dimensi *SERVQUAL* berdasarkan rumus $Q = P/E$, artinya rata – rata skor kepentingan atau harapan konsumen dibagi dengan rata – rata skor kinerja actual perusahaan, hasil dalam setiap dimensi lalu dijumlah dengan 5 (lima) dimensi *SERVQUAL* maka akan didapatkan hasil akhir dari rata – rata skor pada 5 (lima) dimensi *SERVQUAL*. Pada Tabel 4.12 nilai *SERVQUAL* (*Q*) dimensi *Tangibles* dan *Responsivess* memiliki nilai 0,98, *Reliabiliti* memiliki nilai 0,95, *Assurance* dengan nilai 0,97 dan *Emphaty* memiliki nilai 0,96. Sehingga total rata – rata dalam 5 (lima) dimensi *SERVQUAL* memiliki *GAP* skor 0,97. Artinya *GAP* skor di lima dimensi tersebut belum dikatakan baik karena nilai tersebut masih dibawah 1 atau $0,97 \leq 1$.

5.1.5 Analisis Metode *Zone Of Tolerance*

Berdasarkan pengolahan metode *Zone Of Tolerance* didapatkan tidak ada atribut layanan yang nilai *MSS* positif. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen belum puas terhadap layanan yang diberikan. Akan tetapi ada satu atribut layanan yang mempunyai nilai *MSA* Positif dan nilai *MSS* negatif. Satu atribut ini masuk kedalam *zone of tolerance* yang artinya pelayanan yang diterima konsumen dalam satu atribut tersebut masih bias diterima atau ditoleransi konsumen. Satu atribut yaitu pada dimensi *Reliability* “Petugas mampu menjelaskan tata cara pelayanan

kepada konsumen dengan baik dan jelas”. Sedangkan 17 atribut lainnya nilai MSA bernilai negatif yang artinya sudah tidak dapat mentoleransinya lagi.

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan metode *Service Quality* (Servqual) dapat diketahui bahwa dari 21 atribut terdapat 2 (dua) atribut yang bernilai Gap positif, yaitu atribut A4 “Perusahaan memiliki ruangan yang bersih dan nyaman” dan atribut A5 “Perusahaan menyediakan Eskalator dan Elevator yang memudahkan konsumen mengakses lantai lainnya” artinya kedua atribut tersebut sudah relatif lebih baik karena sudah memenuhi kepuasan konsumen, sedangkan 19 atribut lainnya belum memenuhi kepuasan konsumen.
2. Berdasarkan hasil perhitungan metode *Zone Of Tolerance* (ZOT) dari 21 atribut didapatkan 2 (dua) atribut dengan nilai *Measure Of Service Adequacy* (MSA) positif, yaitu atribut A4 “Perusahaan memiliki ruangan yang bersih dan nyaman” dengan nilai 0,11 dan atribut A5 “Perusahaan menyediakan Eskalator dan Elevator yang memudahkan konsumen mengakses lantai lainnya” dengan nilai 0,27. Artinya atribut A4 dan A5 sudah memenuhi standar kepuasan konsumen. Sedangkan 19 atribut lainnya belum memenuhi standar kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil perhitungan metode *Zone Of Tolerance* (ZOT) dari 21 atribut didapatkan 2 (dua) atribut dengan nilai *Measure Of Service Superiority* (MSS) positif, yaitu atribut A4 “Perusahaan memiliki ruangan yang bersih dan nyaman” dengan nilai 0,05 dan atribut A5 “Perusahaan menyediakan Eskalator dan Elevator yang memudahkan konsumen

mengakses rantai lainnya” dengan nilai 0,08. Artinya atribut A4 dan A5 melebihi standar kepuasan sudah melebihi ekspektasi harapan konsumen. Sedangkan 19 atribut lainnya belum memenuhi ekpetasi standar kepuasan konsumen.

6.2 Saran

Setelah diperoleh hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran untuk *Suzuya Mall* Meulaboh:

1. Ada 19 atribut layanan yang perlu ditingkatkan lagi kualitas layanan agar memenuhi standar mnimal keinginan konsumen.
2. 19 atribut layanan perlu ditingkatkan lagi kualitas layanannya minimal sampai standar kepuasan yang sesuai harapan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, N. (2016). Kualitas layanan website *e-commerce* lazada. Co. id menggunakan teknik pengukuran webqual. *Information system for educator and professional*. , 1(1).
- But & de Run. 2010. *Private Healthcare Quality: applying a SERVQUAL model. International Journal of Health Care Quality Assurance*, 23(7), 658-673.
- Indrawati. 2015. *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi*
- Irwana, A. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk. Skripsi*. Makassar. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Israel, Gleen. 1992. *Determining Sample Size*. Amerika Serikat: University of Florida.
- Krishnamurthy. 2010. *Influence Of Service Quality on Customer Satisfaction: Application of SERVQUAL model. International Journal of Business and Management*, 5(4), 117.
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Noor, F. V. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT Herba Penawar Alwahida Indonesia. Skripsi*. Bengkulu: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu
- Parasuraman. 1988. SERVQUAL: A multiple – item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12.

- Parasuraman. 1991. Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*. Vol.67, No 4.
- Parasuraman. 2001. *Delivering Quality Service*. New York. The Free Press.
- Rangkuti. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Cetakan ketiga. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan. 2010. *Skala Pengukuran Variabel – variable Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Shekarchizadeh. 2011. Serqual in Malaysian Universities: Perspectives of International Students. *Business Process Management Journal*, 17(1), 67-81.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang. Bayumedia Plubishing.
- Tjiptono dan Candra. 2009. *Buku Service, Quality, Statisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono & Chandra. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner untuk konsumen *Suzuya Mall* Meulaboh

KUESIONER 1 *SERVQUAL*

Nama :
Jenis Kelamin :
Usia :
Pekerjaan :

Pernyataan pada kuesioner berikut ini merupakan tolak ukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena itu Bapak/Ibu/sdr/I diharapkan untuk memberikan jawaban sebenarnya.

Bagian 1 : Penilaian Harapan Konsumen dan Kinerja Perusahaan

Petunjuk pengisian :

Anda diminta untuk mengisi 2 jenis kolom penilaian atas pertanyaan yang diberikan. Berikut 2 jenis kolom tersebut yaitu:

- **Kinerja** : Bagaimana kinerja yang ada rasakan mengenai pelayanan yang ada di *Suzuya Mall* Meulaboh
- **Harapan** : Bagaimana Harapan Anda mengenai pelayanan yang diberikan *Suzuya Mall* Meulaboh

Harapan/Kinerja
Skala 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
Skala 2 = Tidak Setuju (TS)
Skala 3 = Netral (N)
Skala 4 = Setuju (S)
Skala 5 = Sangat Setuju (SS)

Keterangan : Berilah tanda (√) pada kolom yang telah disediakan

No	PERNYATAAN	HARAPAN					KINERJA				
		STS	TS	N	S	SS	STS	TS	N	S	SS
BUKTI FISIK (TANGIBLES)											
1	Perusahaan memiliki area gedung yang luas dan nyaman										
2	Perusahaan memiliki lahan parkir yang luas dan aman										
3	Perusahaan memiliki jenis department store yang memadai dan lengkap										
4	Perusahaan memiliki ruangan yang bersih dan nyaman										
5	Perusahaan menyediakan Eskalator dan Elevator yang memudahkan konsumen mengakses lantai lainnya										
6	Perusahaan menyediakan sarana umum seperti ATM, Toilet dan Tempat Ibadah										
KEHANDALAN (RELIABILITY)											
7	Petugas memahami semua fitur yang ada di perusahaan										
8	Petugas mampu menjelaskan tata cara pelayanan kepada konsumen dengan baik dan jelas										
9	Petugas mampu menjelaskan hasil rekapitulasi transaksi barang yang dibeli oleh konsumen dengan baik dan jelas										
10	Petugas mampu menjelaskan letak atau posisi produk yang ada di etalase swalayan										
11	Petugas mampu melayani konsumen dengan baik saat melakukan transaksi										
DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)											
12	Petugas menanggapi dengan cepat atas keluhan yang diberikan konsumen										
13	Petugas bisa berkoordinasi dengan cepat ketika saat melayani konsumen										
JAMINAN (ASSURANCE)											
14	Perusahaan menjamin bahwa produk yang dibeli konsumen adalah produk yang bagus/tidak cacat										
15	Perusahaan menjamin keamanan dan kenyamanan saat berbelanja										
16	Perusahaan menjamin produk yang bermasalah dapat ditukarkan kembali										

KUESIONER *ZONE OF TOLERANCE*

Petunjuk Pengisian :

Anda diminta untuk mengisi 3 jenis kolom penilaian atas pertanyaan yang diberikan.

Berikut 3 jenis kolom tersebut yaitu:

- **HARAPAN** : Pernyataan ini berhubungan dengan opini anda terhadap Pelayanan *Suzuya Mall* Meulaboh, mohon dipilih tingkat harapan anda terhadap *Suzuya Mall* Meulaboh.
- **Dirasakan** : pernyataan ini berhubungan dengan apa yang anda rasakan terhadap pelayanan *Suzuya Mall* Meulaboh.
- **Tingkat Layanan Minimum:** pernyataan ini berhubungan dengan tingkat kualitas layanan minimum yang masih dapat diterima konsumen.

Kriteria Pengisian Kuesioner:

1 : Sangat Tidak Baik

2 : Tidak Baik

3 : Cukup

4 : Baik

5 : Sangat Baik

Keterangan : Berilah tanda (√) pada kolom yang telah disediakan

No	PERNYATAAN	Harapan					Dirasakan					Tingkat Layanan Minimum				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
BUKTI FISIK (TANGIBLES)																
1	Perusahaan memiliki area gedung yang luas dan nyaman															
2	Perusahaan memiliki lahan parkir yang luas dan aman															
3	Perusahaan memiliki jenis department store yang memadai dan lengkap															
4	Perusahaan memiliki ruangan yang bersih dan nyaman															
5	Perusahaan menyediakan Eskalator dan Elevator yang memudahkan konsumen mengakses lantai lainnya															
6	Perusahaan menyediakan sarana umum seperti ATM, Toilet dan Tempat Ibadah															
KEHANDALAN (RELIABILITY)																
7	Petugas memahami semua fitur yang ada di perusahaan															
8	Petugas mampu menjelaskan tata cara pelayanan kepada konsumen dengan baik dan jelas															
9	Petugas mampu menjelaskan hasil rekapitulasi transaksi barang yang dibeli oleh konsumen dengan baik dan jelas															
10	Petugas mampu menjelaskan letak atau posisi produk yang ada di etalase swalayan															
11	Petugas mampu melayani konsumen dengan baik saat melakukan transaksi															
DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)																
12	Petugas menanggapi dengan cepat atas keluhan yang diberikan konsumen															
13	Petugas bisa berkoordinasi dengan cepat ketika saat melayani konsumen															
JAMINAN (ASSURANCE)																

Lampiran 2. Rekapitulasi Responden Terhadap Harapan Konsumen

NO	NAMA	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	
1	Sidqi Yasir	3	4	3	2	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	Syahrul ardi	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	
3	Suci Murnita HR	4	3	3	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	
4	Nanonano	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	1	4	1	1	1	1	1	
5	M.rizki	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	2	1	5	1	
6	Anna Nazirah	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
7	Ibrahim	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	
8	Rika Fitriah	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	Reji Jaya Putra	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	Desi fadhilah	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
11	Nur Asri	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	
12	One Piece	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
13	Rafi runiansyah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	Ade	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	Nur aini	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	3	4	4	
16	Nurhasinah	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
17	Cut Putri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	Anwar efendi	3	2	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	2	4	4	5	
19	Sri Muliana	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	
20	Nurmanzeli	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
21	Savira	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
22	Yayang Aqilla Febrianda	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
23	Rahmat Syukri	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
24	Ahmad Rifa'il	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	

NO	NAMA	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	
25	Rizky syaputra	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
26	Arba'iyah	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
27	Diris Kaalfina	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
28	Yusi	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4
29	Andrian Alfatah	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
30	Deski harma winda	3	4	1	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	2	3	4	4	4
31	Rayan pratama falatehan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	Indah Suciati	4	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5
33	Zia	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3
34	Rahmat Bilhammullah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	4	1	1	1	1	1	1
35	Riski asnif sahputra	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
36	Jufrijal	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
37	Hidayatun Rahmah	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
38	Dasrizal Ramadhani	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
39	Dewi Rahmayani	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4
40	Muhammad david	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	Ori saputra	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
42	Andi Fitri Yandi	3	2	3	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	5	3	3
43	Khalifah furqan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	Cut azzura	4	2	2	4	2	5	3	3	3	4	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4
45	Rosmila Dewi	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
46	Nadia	2	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
47	Zaki Amru	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
48	Desi Diana	3	2	3	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
49	Alvin Ramadhan	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5
50	Rahmita	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	4	4	5	3	5	5

NO	NAMA	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
51	Bunga Melati	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	Novita	4	2	2	4	2	5	3	3	3	4	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4	4
53	wahi Alhudi	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
54	Cut Zarni	2	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
55	M. Nazir	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4
56	Rahmi	4	4	3	2	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	Rizki syahputra	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
58	Maulidiati	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4
59	Ade Salma Fitri	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	5	1	5	1	1	4	1	1
60	Darmi Junidar	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	2	4	5	1
61	Nur Asri	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4
62	Wira Marlinda	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4
63	Mizan Ali	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	Cut Nur Kharijah	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	Husniar	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
66	Zulhelmi	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
67	Khairul Miska	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
68	Zulfahmi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	M. Khautsar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	Cut Fitriani	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4
71	Akmal Fajri	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
72	Badria Ulfa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	Abdul Munir	3	2	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	2	4	4	5
74	Herijal Saputra	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3
75	Yuli Sarbena	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
76	Nur Azizah	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
77	Romi Zuliansyah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	Irfan Saputra	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4
79	Syafaril	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
80	Nurhayatina	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4

NO	NAMA	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
81	Zuraidah	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
82	Meliana	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4
83	Aidil Rizki	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	Nurhabibah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3
85	Nurhasanah	3	2	2	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	5	3
86	T.R.M. Rajih	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	Agus wandi	4	2	3	3	2	5	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	3	4	4
88	Junaidi	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4
89	Said Furgan	2	2	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	3
90	Jumiati	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
91	Della Tanjung	3	2	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
92	M. Alfarisi	3	2	5	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	5
93	M. SYAHRUL	3	5	5	3	4	3	3	3	3	3	5	4	5	4	3	4	4	4	5	3	5
94	KAMISA	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	Rosi Junidar	4	2	5	4	2	5	3	3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4
96	Cut Juwita	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
97	Cut Ratna Dewi	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3
98	Tarmizi	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
99	Feri Irawan	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
100	Zulhijjah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3

NO	NAMA	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
57	Rizki syahputra	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
58	Maulidiati	3	3	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	3	3	4	5	5	4
59	Ade Salma Fitri	3	3	1	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
60	Darmi Junidar	2	5	5	5	2	4	4	4	1	3	2	4	4	3	4	4	1	3	1	1	4
61	Nur Asri	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
62	Wira Marlinda	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
63	Mizan Ali	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	Cut Nur Kharijah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	Husniar	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	Zulhelmi	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
67	Khairul Miska	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
68	Zulfahmi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	M. Khautsar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	Cut Fitriani	3	3	3	4	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
71	Akmal Fajri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	Badria Ulfa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	Abdul Munir	4	2	5	5	4	4	3	4	4	5	5	3	3	4	3	3	4	5	4	5	5
74	Herijal Saputra	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
75	Yuli Sarbena	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
76	Nur Azizah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	Romi Zuliansyah	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	Irfan Saputra	2	2	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	Syafaril	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3
80	Nurhayatina	4	4	4	3	5	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	2
81	Zuraidah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
82	Meliana	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4
83	Aidil Rizki	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	Nurhabibah	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
85	Nurhasanah	4	2	3	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3	4	5	4	4	3	5	4	4

NO	NAMA	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
86	T.R.M. Rajih	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	Agus wandi	3	2	3	5	5	5	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4
88	Junaidi	2	2	3	3	5	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
89	Said Furgan	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
90	Jumiati	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3
91	Della Tanjung	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
92	M. Alfarisi	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
93	M. SYAHRUL	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	KAMISA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	Rosi Junidar	3	2	3	5	5	5	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4
96	Cut Juwita	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
97	Cut Ratna Dewi	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
98	Tarmizi	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3
99	Feri Irawan	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	Zulhijjah	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3

Lampiran 4. Rekapitulasi Pernyataan Harapan (ZOT)

NO	NAMA	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
1	Sidqi Yasir	3	4	3	2	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	Syahrul ardi	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
3	Suci Murnita HR	4	3	3	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4
4	Nanonano	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	1	4	1	1	1	1	1
5	M.rizki	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	2	1	5	1
6	Anna Nazirah	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
7	Ibrahim	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4
8	Rika Fitriah	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	Reji Jaya Putra	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	DESI FADHILAH	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
11	Nur Asri	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
12	One Piece	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	Rafi runiansyah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	Ade	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	Nur aini	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	3	4	4
16	Nurhasinah	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
17	CUT PUTRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	Anwar efendi	3	2	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	2	4	4	5
19	Sri Muliana	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3
20	Nurmanzeli	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
21	Savira	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
22	Yayang Aqilla Febrianda	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	Rahmat Syukri	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
24	Ahmad Rifa'il	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
25	Rizky syaputra	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	Arba'iyah	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
27	Diris Kaalfina	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
28	Yusi	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4

NO	NAMA	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	
87	Agus wandi	4	2	3	3	2	5	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	3	4	4	
88	Junaidi	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4
89	Said Furgan	2	2	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	3	3
90	Jumiati	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
91	Della Tanjung	3	2	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
92	M. Alfarisi	3	2	5	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5
93	M. SYAHRUL	3	5	5	3	4	3	3	3	3	3	5	4	5	4	3	4	4	4	5	3	5	5
94	KAMISA	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	Rosi Junidar	4	2	5	4	2	5	3	3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4
96	Cut Juwita	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	Cut Ratna Dewi	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3
98	Tarmizi	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
99	Feri Irawan	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	Zulhijjah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3

Lampiran 5. Rekapitulasi Pernyataan Dirasakan (ZOT)

NO	NAMA	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
1	Sidqi Yasir	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	Syahrul ardi	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	Suci Murnita HR	3	3	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	3	3	4	5	5	4
4	Nanonano	3	3	1	1	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	M.rizki	2	5	5	2	2	4	4	4	1	3	2	4	4	3	4	4	1	3	1	1	4
6	Anna Nazirah	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
7	Ibrahim	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
8	Rika Fitriah	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	Reji Jaya Putra	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	DESI FADHILAH	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	Nur Asri	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
12	One Piece	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
13	Rafi runiansyah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	Ade	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	Nur aini	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
16	Nurhasinah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	CUT PUTRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	Anwar efendi	4	2	5	5	4	4	3	4	4	5	5	3	3	4	3	3	4	5	4	5	5
19	Sri Muliana	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
20	Nurmanzeli	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
21	Savira	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	Yayang Aqilla Febrianda	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	Rahmat Syukri	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4
24	Ahmad Rifa'il	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	Rizky syaputra	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4
26	Arba'iyah	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
27	Diris Kaalfina	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	Yusi	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5

NO	NAMA	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
29	Andrian Alfatah	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4
30	Deski harma winda	4	5	1	4	4	5	4	4	4	5	4	5	1	5	4	5	4	2	4	4	3
31	Rayan pratama falatehan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	Indah Suciati	5	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2
33	Zia	2	2	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
34	Rahmat Bilhammullah	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
35	Riski asnif sahaputra	2	2	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	Jufrijal	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3
37	Hidayatun Rahmah	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	2
38	Dasrizal Ramadhani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
39	Dewi Rahmayani	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4
40	MUHAMMAD DAVID	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	Ori saputra	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
42	Andi Fitri Yandi	4	2	3	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3	4	5	4	4	3	5	4	4
43	Khalifah furqan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	Cut azzura	3	2	3	5	3	5	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4
45	Rosmila Dewi	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
46	Nadia	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
47	Zaki Amru	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3
48	Desi Diana	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
49	Alvin Ramadhan	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
50	Rahmita	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	Bunga Melati	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	Novita	3	2	3	5	3	5	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4
53	wahi Alhudi	2	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
54	Cut Zarni	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
55	M. Nazir	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3
56	Rahmi	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	Rizki syahputra	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
58	Maulidiati	3	3	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	3	3	4	5	5	4

NO	NAMA	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
59	Ade Salma Fitri	3	3	1	1	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
60	Darmi Junidar	2	5	5	2	5	4	4	4	1	3	2	4	4	3	4	4	1	3	1	1	4
61	Nur Asri	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
62	Wira Marlinda	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
63	Mizan Ali	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	Cut Nur Kharijah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	Husniar	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	Zulhelmi	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
67	Khairul Miska	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
68	Zulfahmi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	M. Khautsar	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	Cut Fitriani	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
71	Akmal Fajri	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	Badria Ulfa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	Abdul Munir	4	2	5	5	4	4	3	4	4	5	5	3	3	4	3	3	4	5	4	5	5
74	Herijal Saputra	3	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
75	Yuli Sarbena	4	4	3	5	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
76	Nur Azizah	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	Romi Zuliansyah	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	Irfan Saputra	2	2	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	Syafaril	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3
80	Nurhayatina	4	4	4	5	5	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	2
81	Zuraidah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
82	Meliana	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4
83	Aidil Rizki	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	Nurhabibah	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
85	Nurhasanah	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	5	4	4	3	5	4	4
86	T.R.M. Rajih	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	Agus wandi	3	2	3	5	5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4
88	Junaidi	2	2	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3

NO	NAMA	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	
89	Said Furgan	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
90	Jumiati	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3
91	Della Tanjung	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
92	M. Alfarisi	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
93	M. SYAHRUL	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	KAMISA	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	Rosi Junidar	3	2	3	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4
96	Cut Juwita	2	2	3	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
97	Cut Ratna Dewi	3	3	3	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
98	Tarmizi	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3
99	Feri Irawan	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	Zulhijjah	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3

Lampiran 6. Rekapitulasi Pernyataan Pelayanan Minimum (ZOT)

NO	NAMA	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
1	Sidqi Yasir	5	5	5	5	5	5	4	2	2	4	4	4	5	3	5	5	5	3	3	4	3
2	Syahrul ardi	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	Suci Murnita HR	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5
4	Nanonano	3	3	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	M.rizki	2	4	4	3	2	5	5	4	4	4	3	4	4	2	4	5	3	2	3	3	4
6	Anna Nazirah	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
7	Ibrahim	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5
8	Rika Fitriah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	Reji Jaya Putra	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
10	Desi fadhilah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
11	Nur Asri	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	One Piece	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3
13	Rafi runiansyah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	Ade	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	Nur aini	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3
16	Nurhasinah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	CUT PUTRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	Anwar efendi	4	2	5	5	4	3	3	5	5	3	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5
19	Sri Muliana	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3
20	Nurmanzeli	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4
21	Savira	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	Yayang Aqilla Febrianda	4	4	4	5	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	Rahmat Syukri	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
24	Ahmad Rifa'il	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4
25	Rizky syaputra	3	2	3	5	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	5	4	4
26	Arba'iyah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	Diris Kaalfina	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	Yusi	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
29	Andrian Alfatah	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4

NO	NAMA	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
60	Darmi Junidar	2	4	4	3	2	5	5	4	4	4	3	4	4	2	4	5	3	2	3	3	4
61	Nur Asri	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
62	Wira Marlinda	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5
63	Mizan Ali	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	Cut Nur Kharijah	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
65	Husniar	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
66	Zulhelmi	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	Khairul Miska	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3
68	Zulfahmi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	M. Khautsar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	Cut Fitriani	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3
71	Akmal Fajri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	Badria Ulfa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	Abdul Munir	4	2	5	5	4	3	3	5	5	3	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5
74	Herijal Saputra	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3
75	Yuli Sarbena	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4
76	Nur Azizah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	Romi Zuliansyah	4	4	4	5	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	Irfan Saputra	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
79	Syafaril	5	5	5	4	5	5	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
80	Nurhayatina	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	5	2	4	4	4	4	2	3	3
81	Zuraidah	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	Meliana	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5
83	Aidil Rizki	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5
84	Nurhabibah	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
85	Nurhasanah	4	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
86	T.R.M. Rajih	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	Agus wandi	3	2	3	3	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
88	Junaidi	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
89	Said Furgan	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3

NO	NAMA	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
90	Jumiati	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
91	Della Tanjung	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
92	M. Alfarisi	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
93	M. SYAHRUL	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	KAMISA	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	Rosi Junidar	3	2	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
96	Cut Juwita	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
97	Cut Ratna Dewi	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3
98	Tarmizi	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
99	Feri Irawan	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5
100	Zulhijjah	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3

Lampiran 7. Uji Validitas Harapan Konsumen

Correlations

	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19	x20	x21	sumx	
x1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 100	.540** .000 100	.527** .000 100	.413** .000 100	.495** .000 100	.297** .003 100	.323** .001 100	.374** .000 100	.334** .001 100	.274** .006 100	.583** .000 100	.350** .000 100	.405** .000 100	.594** .000 100	.447** .000 100	.505** .000 100	.594** .000 100	.470** .000 100	.367** .000 100	.501** .000 100	.608** .000 100	.649**
x2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.540* .000 100	1 100	.524** .000 100	.580** .000 100	.689** .000 100	.354** .000 100	.360** .000 100	.569** .000 100	.304** .002 100	.444** .000 100	.386** .000 100	.578** .000 100	.461** .000 100	.474** .000 100	.512** .000 100	.179 .075 100	.366** .000 100	.393** .000 100	.523** .000 100	.295** .003 100	.314** .001 100	.642**
x3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.527* .000 100	.524** .000 100	1 100	.562** .000 100	.572** .000 100	.360** .000 100	.722** .000 100	.484** .000 100	.620** .000 100	.361** .000 100	.558** .000 100	.516** .000 100	.574** .000 100	.327** .001 100	.327** .001 100	.408** .000 100	.511** .000 100	.470** .000 100	.394** .000 100	.327** .001 100	.322** .001 100	.680**
x4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.413* .000 100	.580** .000 100	.562** .000 100	1 100	.769** .000 100	.711** .000 100	.588** .000 100	.642** .000 100	.448** .000 100	.625** .000 100	.456** .000 100	.585** .000 100	.529** .000 100	.464** .000 100	.635** .000 100	.414** .000 100	.453** .000 100	.438** .000 100	.521** .000 100	.393** .000 100	.371** .000 100	.749**
x5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.495* .000 100	.689** .000 100	.572** .000 100	.769** .000 100	1 100	.587** .000 100	.516** .000 100	.704** .000 100	.535** .000 100	.589** .000 100	.409** .000 100	.592** .000 100	.548** .000 100	.466** .000 100	.471** .000 100	.250* .012 100	.420** .000 100	.416** .000 100	.555** .000 100	.412** .000 100	.348** .000 100	.736**
x6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.297* .003 100	.354** .000 100	.360** .000 100	.711** .000 100	.587** .000 100	1 100	.541** .000 100	.594** .000 100	.382** .000 100	.643** .000 100	.366** .000 100	.447** .000 100	.470** .000 100	.426** .000 100	.587** .000 100	.332** .001 100	.306** .002 100	.291** .003 100	.400** .000 100	.436** .000 100	.275** .006 100	.630**
x7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.323* .001 100	.360** .000 100	.722** .000 100	.588** .000 100	.516** .000 100	.541** .000 100	1 100	.543** .000 100	.775** .000 100	.531** .000 100	.554** .000 100	.469** .000 100	.510** .000 100	.371** .000 100	.433** .000 100	.425** .000 100	.504** .000 100	.342** .000 100	.439** .000 100	.313** .002 100	.384** .000 100	.687**
x8	Pearson Correlation	.374* 100	.569** 100	.484** 100	.642** 100	.704** 100	.594** 100	.543** 100	1 100	.620** 100	.780** 100	.532** 100	.735** 100	.675** 100	.592** 100	.679** 100	.382** 100	.472** 100	.376** 100	.572** 100	.580** 100	.412** 100	.791**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.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	100	100
x9	Pearson Correlation	.334*	.304**	.620**	.448**	.535**	.382**	.775**	.620**	1	.684**	.656**	.570**	.624**	.431**	.512**	.499**	.677**	.474**	.558**	.384**	.501**	.747**
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.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	100	100
x10	Pearson Correlation	.274*	.444**	.361**	.625**	.589**	.643**	.531**	.780**	.684**	1	.575**	.786**	.688**	.641**	.812**	.492**	.575**	.489**	.680**	.595**	.542**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.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	100	100
x11	Pearson Correlation	.583*	.386**	.558**	.456**	.409**	.366**	.554**	.532**	.656**	.575**	1	.536**	.545**	.601**	.542**	.757**	.830**	.535**	.539**	.523**	.722**	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.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	100	100
x12	Pearson Correlation	.350*	.578**	.516**	.585**	.592**	.447**	.469**	.735**	.570**	.786**	.536**	1	.742**	.656**	.705**	.497**	.522**	.477**	.586**	.583**	.515**	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.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	100	100
x13	Pearson Correlation	.405*	.461**	.574**	.529**	.548**	.470**	.510**	.675**	.624**	.688**	.545**	.742**	1	.721**	.668**	.569**	.597**	.605**	.531**	.680**	.472**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.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	100	100
x14	Pearson Correlation	.594*	.474**	.327**	.464**	.466**	.426**	.371**	.592**	.431**	.641**	.601**	.656**	.721**	1	.690**	.592**	.655**	.624**	.560**	.809**	.616**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.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	100	100
x15	Pearson Correlation	.447*	.512**	.327**	.635**	.471**	.587**	.433**	.679**	.512**	.812**	.542**	.705**	.668**	.690**	1	.560**	.581**	.595**	.653**	.545**	.558**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.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	100	100
x16	Pearson Correlation	.505*	.179	.408**	.414**	.250*	.332**	.425**	.382**	.499**	.492**	.757**	.497**	.569**	.592**	.560**	1	.731**	.581**	.462**	.566**	.634**	.695**
	Sig. (2-tailed)	.000	.075	.000	.000	.012	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000

y1 7	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.206* ,040 100	.216* ,031 100	.945** ,000 100	.226* ,024 100	.210* ,036 100	.226* ,024 100	.215* ,031 100	,131 ,194 100	.206* ,039 100	- ,103 100	- ,036 100	- ,026 100	.206* ,039 100	.203* ,042 100	.206* ,040 100	,182 ,070 100	1 ,000 100	.974** ,000 100	.210* ,036 100	.216* ,031 100	- ,036 100	.557* ,725 100
y1 8	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,192 ,056 100	,180 ,073 100	.977** ,000 100	.248* ,013 100	,192 ,055 100	.248* ,013 100	,191 ,057 100	,145 ,151 100	,193 ,054 100	- ,073 100	- ,033 100	- ,017 100	,193 ,054 100	.216* ,031 100	,192 ,056 100	,178 ,076 100	.974** ,000 100	1 ,000 100	,192 ,055 100	,180 ,073 100	- ,033 100	.552* ,741 100
y1 9	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	-,011 ,910 100	- ,008 100	,159 ,114 100	,018 ,858 100	1.00** 0 100	,018 ,858 100	.993** ,000 100	,047 ,641 100	,012 ,909 100	.199* ,047 100	,000 1.00 100	,008 ,936 100	,012 ,909 100	,149 ,140 100	-,011 ,910 100	.977** ,000 100	.210* ,036 100	,192 ,055 100	1 ,940 100	-,008 1.00 100	,000 0 100	.497* ,000 100
y2 0	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.989* ,000 100	1.00** 0 100	,168 ,095 100	,005 ,958 100	- ,008 100	,005 ,958 100	- ,014 100	,087 ,388 100	.980** ,000 100	,067 ,510 100	,006 ,950 100	- ,011 100	.980** ,000 100	,079 ,437 100	.989** ,000 100	- ,039 100	.216* ,031 100	,180 ,073 100	- ,008 100	1 ,950 100	,006 ,950 100	.659* ,000 100
y2 1	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,009 ,925 100	,006 ,950 100	- ,042 100	,094 ,351 100	,000 1.00 100	,094 ,351 100	,009 ,931 100	- ,049 100	,035 ,727 100	,114 ,260 100	1.00** 0 100	.991** ,000 100	,035 ,727 100	,025 ,807 100	,009 ,925 100	,024 ,812 100	- ,036 100	- ,033 100	,000 1.00 100	,006 ,950 100	1 ,950 100	.309* ,002 100
su m y	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.666* ,000 100	.659** ,000 100	.533** ,000 100	.364** ,000 100	.497** ,000 100	.364** ,000 100	.488** ,000 100	.263** ,008 100	.685** ,000 100	.257** ,010 100	.309** ,002 100	.309** ,002 100	.685** ,000 100	.324** ,001 100	.666** ,000 100	.471** ,000 100	.557** ,000 100	.552** ,000 100	.497** ,000 100	.659** ,000 100	.309** ,002 100	1 100

Lampiran 13. Uji Reliabilitas *Servqual* Harapan Konsumen dan Kinerja Perusahaan

Uji Reliabilitas Harapan Konsumen

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,966	,968	21

Uji Reliabilitas Kinerja Perusahaan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,836	,834	21

Lampiran 14. Uji Reliabilitas ZOT Harapan, Dirasakan dan Pelayanan Minimum Perusahaan

Uji Reliabilitas Harapan ZOT

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,966	,968	21

Uji Reliabilitas Dirasakan ZOT

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,978	,979	21

Uji Reliabilitas Pelayanan Minimum ZOT

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,965	,966	21

Lampiran 15. Tabel R

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Lampiran 16. Dokumentasi



