

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL TIARA DENGAN
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) DAN
IMPROVEMENT GAP ANALYSIS (IGA)**

**Tugas Akhir
Diajukan Untuk Memenuhi
Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Teknik**

Oleh
**NAMA : IRPAN WIRANTO
NIM : 1705903030013
JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI**



**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 PENGUJI

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

Pada Tanggal, 18 November 2022

Di

Meulaboh – Aceh Barat

**DENGAN JUDUL TUGAS AKHIR
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL TIARA DENGAN
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) DAN
IMPROVMENT GAP ANALYSIS (IGA)**

DI SUSUN OLEH:

NAMA : IRPAN WIRANTO

NIM : 1705903030013

Mengetahui Dewan Penguji Tugas Akhir:

Penguji I


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

Penguji II


RITA HARTATI, S.Pd., M.Pd.
NIDN. 0008058904

Pembimbing Tugas Akhir


SOFIYANURRIYANTI, S.T., M.T.
NIP. 199009202019032018

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

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL TIARA DENGAN
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) DAN
IMPROVMENT GAP ANALYSIS (IGA)

DI SUSUN OLEH:

NAMA : IRPAN WIRANTO
NIM : 1705903030013

Di Setujui Oleh:
Pembimbing Tugas Akhir

SOFIYANNURRIYANTI, S.T., M.T.
NIP. 199009202019032018

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

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL TIARA DENGAN
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) DAN
IMPROVMENT GAP ANALYSIS (IGA)

DI SUSUN OLEH:

NAMA : IRPAN WIRANTO
NIM : 1705903030013

Di Setujui Oleh:

Pembimbing Tugas Akhir

SOFIYANURRIYANTI, S.T., M.T.
NIP. 199009202019032018

Mengetahui:

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi Teknik Industri

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

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



LEMBAR PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Yang utama dan paling Utama Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW.

Hari takkan indah tanpa mentari dan rembulan, begitu juga hidup takkan indah tanpa tujuan, harapan serta tantangan. Meski terasa berat, namun manisnya hidup justru akan terasa, apabila semuanya terlalui dengan baik, meski harus memerlukan pengorbanan.

Untuk ribuan tujuan yang harus dicapai, untuk jutaan impian yang akan dikejar, untuk sebuah pengharapan, agar hidup jauh lebih bermakna, karena tragedi terbesar dalam hidup bukanlah kematian tapi hidup tanpa tujuan. Teruslah bermimpi untuk sebuah tujuan, pastinya juga harus diimbangi dengan tindakan nyata, agar mimpi dan juga angan, tidak hanya menjadi sebuah bayangan semu.

Dan seandainya semua pohon yang ada di bumi dijadikan pena, dan lautan dijadikan tinta, ditambah lagi tujuh lautan sesudah itu, maka belum akan habislah kalimat-kalimat Allah yang akan dituliskan, sesungguhnya Allah Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana". (QS. Lukman: 27)

Dia memberikan hikmah (ilmu yang berguna), kepada siapa yang dikehendaki-Nya. Barang siapa yang mendapat hikmah itu, Sesungguhnya ia telah mendapat kebajikan yang banyak, Dan tiadalah yang menerima peringatan, melainkan orang-orang yang berakal".

(Q.S. Al-Baqarah: 269)

Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui.

(Q.S. Al-Baqarah 216)

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. (Q.S. Al-Insyirah 6-7)

Alhamdulillahirrahbil'alamin

Sebuah langkah usai sudah, Satu cita telah ku gapai, Namun...

Itu bukan akhir dari perjalanan, Melainkan awal dari satu perjuangan

Hari takkan indah tanpa mentari dan rembulan, begitu juga hidup takkan indah tanpa tujuan, harapan serta tantangan. Meski terasa berat, namun manisnya hidup justru akan terasa, apabila semuanya terlalui dengan baik, meski harus memerlukan pengorbanan.

Kupersembahkan karya kecil ini, untuk cahaya hidup, yang senantiasa ada saat suka maupun duka, selalu setia mendampingi, saat kulemah tak berdaya yaitu Ibu dan Ayah Tercinta yang selalu memanjatkan doa kepada putra dan putrimu Mu tercinta dalam setiap sujudnya. Terima kasih untuk semuanya.

Untuk ribuan tujuan yang harus dicapai, untuk jutaan impian yang akan dikejar, untuk sebuah pengharapan, agar hidup jauh lebih bermakna, karena tragedi terbesar dalam hidup bukanlah kematian tapi hidup tanpa tujuan. Teruslah bermimpi untuk sebuah tujuan, pastinya juga harus diimbangi dengan tindakan nyata, agar mimpi dan juga angan, tidak hanya menjadi sebuah bayangan semu.

hatimu Ibu searif arahanmu Ayah, Doamu hadirkan keridhaan untukku, petuahmu tuntunkan jalanku, Pelukmu berkahi hidupku, diantara perjuangan dan tetesan doa malam mu, Dan seabait doa telah merangkul diriku, menuju hari depan yang cerah Kini diriku telah selesai dalam studi sarjana Dengan kerendahan hati yang tulus, bersama keridhaan-Mu ya Allah,





Kupersembahkan karya tulis ini untuk yang termulia, orang yang sangat
Ibunda Tercinta (Lusianita Dewi Siregar)

Ayahanda Terkasih (Herman)

Mungkin tak dapat selalu terucap, namun hati ini selalu bicara, sungguh ku sayang kalian.

Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu dan Ayahanda yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Ayah bangga karena kusadar, selama ini belum bisa berbuat yang lebih Untuk Ibu dan Ayah yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku menjadi lebih baik,

Terima Kasih Ibu.... Terima Kasih Ayah.....

Dosen Pembimbing Tugas Akhirku...

Ibu Sofyanurriyanti, ST., MT,

Selaku dosen pembimbing tugas akhir saya, terima kasih banyak..Ibu., yang selalu sabar dalam membimbing penulisan tugas akhir ini. Ibu bukan hanya sebagai dosen melainkan orangtua yang terbaik dalam menuntun menasehati dan mengarahkan untuk jalan hidupku. Doa yang tak pernah henti untuk Ibu Sofyanurriyanti, ST., MT agar selalu diberi kesehatan, kebaikan, dan kebahagiaan. Terimakasih Ibu atas bantuan selama ini, sudah dinasehati, sudah diajari, dan sudah di bimbing dan yang tak akan pernah saya lupakan adalah nasehat Ibu yang begitu berarti buat hidup saya terimakasih atas bantuan dan kesabaran dari Ibu selama membimbing.

Terima kasih banyak.. Ibu., Ibu adalah dosen favorit saya...

Seluruh Dosen Pengajar S1. Teknik Industri:

Terima kasih banyak untuk semua ilmu, didikan dan pengalaman yg sangat berarti yang telah kalian berikan kepada saya...

HMTI UTU

Untuk Lembaga tercinta dan yang aku banggakan, terimakasih atas segala Ilmu yang aku dapatkan disini, aku banyak mendapatkan mentor yang dapat membimbing dan mengarahkan, yang telah membuat aku banyak belajar hingga bisa menjadi lebih baik lagi, sampai membuat aku bisa menjadi salah satu orang yang bisa memimpin lembaga tercinta ini, terima kasih sebesar besarnya. Bagiku ini bukan hanya sekedar teman, tapi seluruh mahasiswa teknik industri ini adalah keluarga bagiku.

My Best friend's

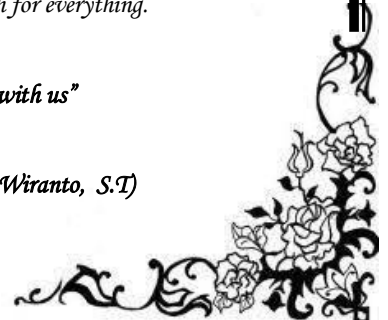
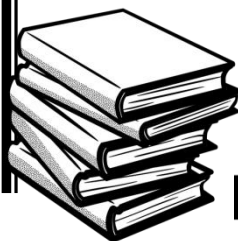
Buat saudra seperjuanganku yang selalu memberi Support, untuk menjadi yang terbaik, sahabat terbaikku, Khalisud Zuhri, Juli Maulidi, Endi Saputra, T. Sholeh Fauza, Aleng Maulida Hermi, Deny Prayoga, Ryan Putra Pratama, Agus Yuliana, Bismi Khairijah, Salbia, Nur Hayati, Diana dan seluruh teman-teman seperjuangan yang tidak bisa disebutkan satu persatu angkatan 2017. Terima kasih atas bantuan, baik moral maupun materil serta doa, nasehat, hiburan, traktiran, ejection, dan semangat yang kalian berikan selama Aku kuliah, Aku tak akan melupakan semua yang telah kalian berikan dan lakukan untukku selama ini.

Someone Special

Untuk seseorang spesial "Yunita Mariyahna Siketang" yang dalam beberapa tahun ini ikut menghiasi perjalananku disini, terimakasih atas suportnya selama ini dengan banyak hal yang kau rasakan karena aku, tapi sampai saat ini kau mampu berada sampai titik ini, thank you so much for everything.

"Sure, Effrot, Until. Make it Happen. Allah SWT will always be with us"

(Irpan Wiranto, S.T)



LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Irpan Wiranto

NIM : 1705903030013

Fakultas : Teknik

Prodi : Teknik Industri

Dengan ini saya menyatakan sesungguhnya di dalam skripsi adalah hasil karya saya sendiri dan tidak terdapat bagian atau satu kesatuan yang utuh dari skripsi, tesis, disertasi, buku atau bentuk lainnya yang saya kutip dari orang lain tanpa saya sebutkan sumbernya yang dapat dipandang sebagai penjiplakan. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat reproduksi karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain yang dijadikan seolah-olah karya asli saya sendiri. Apabila ternyata dalam skripsi saya terdapat bagian-bagian yang memenuhi unsur penjiplakan, saya menyatakan kesediaan untuk di batalkan sebahagian atau seluruh hak gelar kesarjaan saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat di gunakan seperlunya.

Meulaboh, 08 Desember 2022

Saya yang membuat pernyataan,



Irpan Wiranto

NIM : 1705903030013



MOTTO

*Ilmu itu lebih baik dari harta, harta harus dijaga
Sedangkan Ilmu akan menjamu
-Sayyidina Ali Abi Thakib*

*"Hiduplah kamu bersama manusia sebagaimana pohon berbuah
Mereka melemparinya dengan batu tetapi ia membalasnya dengan buah"
-Imam Al-Ghazali*

"You Never Walk Alone"

~Liverpool fc~

*"Orang Tua Menunda Merasakan Nikmat Hari Ini Untuk Melihat
Anaknya Merasakan Kenikmatan di Masa Depan"*

~Irpan Wiranto, S.T~



RIWAYAT HIDUP



IRPAN WIRANTO, S.T dilahirkan di Lae Motong, Kecamatan Penanggalan Tepatnya di Kota Subulussalam pada Tanggal 12 Mei 1999 merupakan anak ke-Pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Ayahanda Herman dan Ibunda Lusianita Dewi Siregar. Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar pada Tahun 2011 di SDN Lae Motong Kecamatan Penanggalan Kota Subulussalam. Penulis Menyelesaikan Sekolah Menengah Pertama pada Tahun 2014 di SMPN 1 Penanggalan Kecamatan Penanggalan Kota Subulussalam dan Penulis menyelesaikan Sekolah Menengah Atas pada Tahun 2017 di SMKN 1 Penanggalan Kota Subulussalam, dan menyelesaikan pendidikan S1 pada Bidang Ergonomi dan perancangan dasar di Fakultas Teknik Jurusan Teknik Industri Universitas Teuku Umar Meulaboh Kabupaten Aceh Barat Provinsi Aceh pada Tahun 2023.

Semasa kuliah penulis turut berperan aktif di dalam organisasi internal Kampus yaitu mulai dari mengikuti kegiatan ekstrakurikuler organisasi sebagai peserta dan panitia di lingkup organisasi Fakultas Teknik, anggota pengurus Himpunan Mahasiswa Teknik Industri Universitas Teuku Umar (HMTI UTU) periode 2018/2019 hingga menjadi Wakil Ketua Umum HMTI UTU periode 2019/2020 serta aktif organisasi mahasiswa eksternal lainnya.

ABSTRAK

Hotel Tiara merupakan hotel yang berada di Jl. Teuku Umar, No. 157, Meulaboh, Ujung Kalak, Johan Pahlawan, Kabupaten Aceh Barat, Aceh 23681 yang bertumpu pada pelayanan hotel. Tujuan Analisis Pelayanan pada Hotel Tiara untuk menentukan kualitas pelayanan yang di sediakan oleh pihak Hotel, pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuisisioner kepada pengunjung hotel sehingga mendapat data yang diinginkan sesuai dengan penilaian pengunjung hotel. Metode *SERVQUAL* dapat mengukur tingkat kepentingan dan harapan terhadap kualitas pelayanan sehingga dapat menganalisis kemungkinan terjadinya permasalahan layanan yang diberikan oleh pihak manajemen dengan menggunakan lima dimensi utama dalam kualitas pelayanan yaitu *Tangibles*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*. *Improvement Gap Analysis* (IGA) merupakan metode analisis kuadran dimana hasil pemetaan matriks dapat memberikan prioritas perbaikan untuk atribut pelayanan yang harus ditingkatkan kualitasnya. Dari perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan metode Servqual Nilai Q didapat dari nilai rata-rata yang hasil pembagian nilai Kinerja (P) dan (H), Perhitungan nilai Q diatas belum memenuhi standar atau kesesuaian dalam kualitas pelayanan, nilai Q diatas menunjukkan sebesar 0,92 artinya kualitas pelayanan dapat dikatakan belum baik karena $0,92 < 1$. Dari perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan Improvment Gap Analysis (IGA) Atribut yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan adalah atribut yang masuk kedalam kategori critical attribut yaitu Tersedia Pemesanan Secara Online (B2), Karyawan bersifat cekatan dan menghargai pelanggan (J2).

Kata Kunci : Analisis, Service Quality, Improvment Gap Analysis

ABSTRACT

Hotel Tiara is a hotel located on Jl. Teuku Umar, No. 157, Meulaboh, Ujung Kalak, Johan Pahlawan, West Aceh District, Aceh 23681 which relies on hotel services. The purpose of Service Analysis at Tiara Hotel is to determine the quality of service provided by the hotel, data collection is carried out by distributing questionnaires to hotel visitors so that the desired data is obtained according to the assessment of hotel visitors. The SERVQUAL method can measure the level of importance and expectations of service quality so that it can analyze the possibility of service problems provided by management by using the five main dimensions of service quality, namely Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance and Empathy. Improvement Gap Analysis (IGA) is a quadrant analysis method in which the matrix mapping results can provide improvement priorities for service attributes whose quality must be improved. From the calculations carried out using the Servqual method, the Q value is obtained from the average value which results from the division of Performance (P) and (H) values. The calculation of the Q value above does not meet standards or conformity in service quality, the Q value above shows 0.92 meaning that service quality can be said to be not good because $0.92 < 1$. From the calculations carried out using the Improved Gap Analysis (IGA) The priority attributes for improvement are those that fall into the critical attribute category, namely Online Ordering Available (B2), Employees being nimble and appreciative of customers (J2).

Keywords: *Analysis, Service Quality, Improved Gap Analysis*

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 di Hotel Tiara Dengan Menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Improvement Gap Analysis* (IGA)**" Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi tugas dan persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Teknik Jurusan Teknik Industri di Fakultas Teknik Universitas Teuku Umar.

Shalawat 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.

Skripsi ini tidak akan selesai tanpa doa, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Drs. Ishak, 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, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri terimakasih atas dorongan semangatnya selama penulis menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Sofinuriyanti, S.T., M.T Selaku Dosen Pembimbing, yang telah bersedia meluangkan waktunya dan terimakasih atas segala kesabaran dan dorongan semangatnya selama membimbing penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

5. Nissa Prasanti, S.Si., M.T, selaku dosen penguji I. Terimakasih atas pertanyaan yang diberikan, masukan ilmu, saran dan motivasi yang membangun untuk memacu penulis menjadi lebih baik.
6. Rita Hartati, S.Pd.,M.Pd selaku dosen penguji II. Terimakasih atas masukan, arahan dan motivasi yang sangat membangun untuk memacu penulis menjadi lebih baik.
7. Seluruh staf dosen prodi Teknik Idustri yang telah membantu kelancaran penulis dalam menyelesaikan studi di Universitas Teuku Umar.
8. Pihak Hotel Tiara yang telah banyak membantu penulis dalam melakukan penelitian dan menerima penulis dengan sangat baik.
9. Kepada Ayah dan ibu yang selalu mendoakan. Terimakasih untuk kasih sayang, pengorbanan, dukungan dan semangat moril dan materil yang telah diberikan.
10. Teman-teman angkatan 2017 telah memberikan semangat dan dukungan selama ini dalam menyelesaikan gelar sarjana.

Penulis menyadari bahwa tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dilihat dari isi maupun pembahasan. Oleh karena itu, penulis mengharap kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Alue Peunyareng, 09 September 2022

Penulis

Irpan Wiranto
NIM. 1705903030013

Daftar Isi

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Batasan Masalah.....	8
1.6. Asumsi	8
1.7. Sistematika penulisan.....	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Kualitas	11
2.1.1. Pengertian Kualitas	11
2.1.2. Dimensi Kualitas.....	12
2.1.3. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayan	13
2.1.4. Ekspetasi Pelanggan.....	15
2.1.5. Persepsi Pelanggan.....	16
2.2. Definisi Kualitas	16
2.2.1. Konsep Kualitas	16
2.2.2. Pengukuran Kualitas	17
2.3. Kualitas Pelayanan	18
2.4. Uji Kecukupan data	22
2.5. Uji Validitas dan Uji Relibilitas	23
2.5.1. Uji Validitas.....	24
2.5.2. Uji Relibilitas.....	24
2.6. <i>Improvement Gap Analysis</i>	26
2.7. Populasi dan Sampel.....	28
2.8. Posisi Penelitian.....	30

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	34
3.1. Jenis Penelitian	34
3.1.1 Tempat dan Waktu Penelitian	34
3.1.2. Uji Validitas	35
3.3. Kerangka Konseptual	37
3.4. Populasi dan Sampel Penelitian	38
3.5. Rancangan Penelitian.....	39
3.5.1. Pendahuluan.....	40
3.5.2. Pengumpulan Data	40
3.5.3. Pengolahan Data	41
3.5.4. Menentukan Skala Likert	41
3.5.5. Uji Validitas Data	42
3.5.6. Uji Relibilitas Data.....	44
3.5.7. Pengukuran <i>SERVQUAL</i>	45
3.5.8. Pengukuran Improvement Gap Analysis.....	46
4.1. Pengumpulan Data.....	47
4.2. Penentuan Jumlah Sampel dan Langkah Pembuatan Kuisisioner	47
4.3. Uji Validitas Data	50
4.4. Uji Realibilitas Data	58
4.5. Pengolahan dan Perhitungan Data Servqual	59
4.6. Pengolahan dan Perhitungan Data IGA	63
5.1. Analisis	69
5.1.1. Analisisn Jumlah Sampel	69
5.1.2. Analisis Uji Validitas dan Reabilitas	69
5.1.3. Analisis Gap Servqual tiap-tiap Atribut	74
5.1.4. Analisis Gap Servqual tiap Dimensi	72
5.2. Analisis Improvment Gap Analysis.....	74
6.1. Kesimpulan	78
6.2. Saran	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1. Tingkat Penilaian Relibilitas	26
Tabel 2.2. Posisi Penelitian	31
Tabel 3.1. Time Line Penelitian	35
Tabel 3.3. Tingkat Penilaian Relibilitas	47
Tabel 4.1. Atribut Pernyataan Kuisiner Harapan dan Kinerja.....	48
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Harapan Pelanggan	52
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Kinerja Hotel	53
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas <i>Disfuncional Question</i> (ESDQ).....	55
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas <i>Funcional Question</i> (ESFQ).....	56
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas <i>Current Satifcation</i> (CS).....	57
Tabel 4.7. Hasil Uji Reabilitas Servqual	58
Tabel 4.8. Hasil Uji Reabilitas IGA.....	58
Tabel 4.9. Nilai Harapan, Kinerja, Gap dan Rangking	60
Tabel 4.10. Nilai Harapan, Kinerja, Gap Tiap Dimensi	62
Tabel 4.11. Hasil Perhitungan IGA	65
Tabel 5.1. Rangking Gap Skor Servqual.....	70

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1. Gap Model Kualitas Jasa.....	21
Gambar 2.2. Contoh Kuisisioner IGA	27
Gambar 3.1. Lokasi Penelitian Hotel Tiara.....	34
Gambar 3.2. Kerangka Konseptual Penelitian	36
Gambar 3.3. Diagram Alir Penelitian	38
Gambar 3.4. Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i>	45
Gambar 4.1. Diagram Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i>	66

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Meulaboh Aceh Barat memiliki banyak jasa penginapan atau hotel, Hotel menjadi sangat penting karena menjadi kebutuhan tempat untuk beristirahat, menginap, meeting, maupun merencanakan kegiatan lain sambil berwisata. Hotel merupakan suatu organisasi yang bergerak dibidang jasa dengan fokus kegiatannya adalah untuk melayani tamu hotel melalui pelayanan yang berkualitas. Hotel diharuskan memiliki bentuk pelayanan yang terbaik untuk ditawarkan kepada tamu hotelnya agar tamu hotelnya memilih jasanya. Pemberian pelayanan yang terbaik tentu setiap hotel akan membuat adanya kreatifitas ataupun inovasi untuk memperluas pasar tamu hotelnya maka kompetisi sebagai penyedia pelayanan terbaik dan terjangkau akan terlihat dalam kemudahan memperoleh informasi.

Pemberian pelayanan yang baik kepada kosumen oleh suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan kosumen. Apabila kosumen merasa puas, mereka akan melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli ditempat yang sama. Oleh sebab itu perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena semakin disadari kini pelayanan merupakan aspek vital dalam rangkamempertahankan bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004).

Pelayanan adalah perilaku yang dilakukan oleh satu faksi kepada faksi yang lain dengan sifat intangible atau tidak berwujud fisik dan tidak terikat kepemilikan satu sama lain, proses pelayanan diarahkan secara khusus oleh pemberi layanan kepada pihak yang dilayani dengan cara yang tepat untuk memuaskan konsumen (Komala, 2017). Setiap waktu masyarakat akan selalu menuntut pelayanan yang berkualitas, meskipun tuntutan itu seringkali tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, karena faktanya pelayanan masih menampilkan ciri-ciri yang berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani (Wijaya, 2018). Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi pelayanan berkualitas. Hotel diharuskan memiliki bentuk pelayanan yang terbaik untuk ditawarkan kepada tamu hotelnya agar tamu hotelnya memilih jasanya. Pemberian pelayanan yang terbaik tentu setiap hotel akan membuat adanya kreatifitas ataupun inovasi untuk memperluas pasar tamu hotelnya maka kompetisi sebagai penyedia pelayanan terbaik dan terjangkau akan terlihat dalam kemudahan memperoleh informasi.

Pemberian pelayanan yang baik kepada konsumen oleh suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan konsumen. Apabila konsumen merasa puas, mereka akan melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli ditempat yang sama. Oleh sebab itu perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena semakin disadari kini pelayanan merupakan aspek vital dalam rangkamempertahankan bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004).

Pelayanan adalah perilaku yang dilakukan oleh satu faksi kepada faksi yang lain dengan sifat intangible atau tidak berwujud fisik dan tidak terikat kepemilikan satu sama lain, proses pelayanan diarahkan secara khusus oleh pemberi layanan kepada pihak yang dilayani dengan cara yang tepat untuk memuaskan konsumen (Komala, 2017). Setiap waktu masyarakat akan selalu menuntut pelayanan yang berkualitas, meskipun tuntutan itu seringkali tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, karena faktanya pelayanan masih menampilkan ciri-ciri yang berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani (Wijaya, 2018). Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi pelayanan diantaranya terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu layanan yang diharapkan dan layanan yang dipersepsikan. Kualitas pelayanan dikatakan memuaskan jika layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan pasien. Pelayanan yang seperti inilah yang dipersepsikan sebagai pelayanan berkualitas dan memuaskan (Mauidzoh, 2020).

Hotel Tiara merupakan hotel yang berada di Jl. Teuku Umar, No. 157, Meulaboh, Ujung Kalak, Johan Pahlawan, Kabupaten Aceh Barat, Aceh 23681 yang bertumpu pada pelayanan hotel. Berdasarkan observasi awal dan wawancara Hotel Tiara belum sepenuhnya mampu memenuhi kualitas pelayanan yang diinginkan pengguna jasa hotel, hal ini dapat di lihat dari bangunan yang sudah tua, AC yang tidak dingin, kamar mandi kurang terawat, air cepat kotor, karyawan kurang sigap saat dibutuhkan, harga mahal dan jangkauan Wifi tidak luas. Hal ini tentunya akan mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga dengan ketidakpuasan pelanggan perlu dilakukan penelitian mengenai faktor yang

mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang di berikan pihak Hotel Tiara.

Penulis melakukan Analisis Pelayanan pada Hotel Tiara yang bertujuan untuk menentukan kualitas pelayanan yang di sediakan oleh pihak Hotel, pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuisisioner kepada pengunjung hotel sehingga mendapat data yang diinginkan sesuai dengan penilaian pengunjung hotel. Metode yang bisa digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah dengan menggunakan metode *SERVQUAL* dan IGA. Metode *SERVQUAL* dapat mengukur tingkat kepentingan dan harapan terhadap kualitas pelayanan sehingga dapat menganalisis kemungkinan terjadinya permasalahan layanan yang diberikan oleh pihak manajemen dengan menggunakan lima dimensi utama dalam kualitas pelayanan yaitu *Tangibles* (bukti langsung), *Reability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (empati) (Wijaya, T. 2018). Peneliti menggunakan metode lainnya yaitu *Improvement Gap Analysis* (IGA) merupakan metode analisis kuadran dimana hasil pemetaan matriks dapat memberikan prioritas perbaikan untuk atribut pelayanan yang harus ditingkatkan kualitasnya. Metode *Servqual* mempunyai kelebihan yaitu dapat mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada setiap atribut pelayanan, namun metode ini memiliki kekurangan yaitu penilaiannya secara subyektif dan perbaikan kualitas layanan hanya berdasarkan pada gap yang memiliki nilai tertinggi saja.

Metode IGA digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan saat ini, tingkat kepentingan dan prioritas perbaikan dari atribut penelitian. IGA merupakan suatu analisis kuadran sederhana untuk mengarahkan upaya perbaikan

yang dilakukan oleh suatu perusahaan yang berhubungan dengan *excitemanttributes basictributes* (Tontini et.al., 2010). *Excitemanttributes* yang dimaksud merupakan atribut unik dari suatu perusahaan yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, sedangkan *basictributes* merupakan atribut dasar yang diharapkan dimiliki oleh seluruh perusahaan sejenis. Integrasi kedua metode ini akan saling melengkapi guna memperoleh hasil analisis yang baik dan tepat. Perpaduan metode ini sesuai dengan tujuan pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan dan memberikan saran prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh Hotel Tiara Meulaboh.

Penelitian (Finanni, 2021) Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa dari kuisisioner yang disebarakan melalui Google Form terdapat 20 atribut pertanyaan yang harus diisi oleh responden, ternyata dari 20 atribut tersebut semua memiliki nilai negative sehingga atribut tersebut diperlukannya integrasi dengan metode IGA dengan ini dapat disimpulkan kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Gresik saat ini perlu dilakukan perbaikan.

Penelitian sejenis pernah dilakukan oleh (Sitorus, 2013). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Berdasarkan matriks IGA, terdapat 9 atribut yang memiliki peluang perbaikan terbesar dan layak dijadikan prioritas utama, yaitu atribut citarasa makanan (A1), kejelasan informasi harga makanan (A4), ketersediaan makanan prasmanan (A7), lokasi rumah makan (A9), keramahan dan kesopanan karyawan (A10), kesegaran tampilan makanan (A11), porsi makanan (A14), waktu mengantri (A17) dan kecepatan pelayanan (A21). Prioritas berikutnya diberikan kepada 3 atribut berikut yaitu luas tempat parkir (A12),

variasi makanan (A13) dan kejelasan tampilan menu (A16). Usulan perbaikan yang diajukan untuk Rumah Makan X agar dapat meningkatkan kepuasan konsumennya yaitu membagikan flyer rumah makan, meletakkan media elektronik dengan strategis, membagi kelompok harga makanan, menaruh menu ala carte pada lini antrian, memasak kembali makanan yang akan habis, membuat cabang baru, memberikan briefing 5S, mengurangi porsi makanan yang disajikan, bekerja sama dengan tetangga untuk tempat parkir, merotasi makanan yang disajikan, menambah porsi makanan yang diberikan, memberikan training kepada kasir, serta menempatkan karyawan makanan ringan pada lini antrian. Pengembangan penelitian lebih lanjut dapat dilakukan dengan melakukan proses identifikasi atribut lebih mendalam. Proses analisis peluang perbaikan juga dapat dilakukan dengan mempertimbangkan kondisi pesaing. Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan di Hotel Tiara Dengan Menggunakan Metode *Service Quality (SERVQUAL)* dan *Improvement Gap Analysis (IGA)*”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan Hotel Tiara kepada pelanggan dengan metode *SERVQUAL*?
2. Atribut-atribut apa saja yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan agar sesuai dengan keinginan pelanggan pada hotel tiara dengan metode IGA?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan hotel tiara dengan metode *SERVQUAL*.
2. Mengetahui atribut-atribut apa saja yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan agar sesuai dengan keinginan pelanggan pada Hotel Tiara dengan metode IGA.

1.4 Manfaat Penelitian

Penyusunan penelitian ini diharapkan mampu memperoleh beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa

Dapat meningkatkan dan mengembangkan kemampuan pengetahuan dalam menulis karya ilmiah tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan khususnya di hotel tiara kemudian dapat membandingkan teori yang diperoleh selama perkuliahan dengan permasalahan yang ada di hotel tiara.

2. Bagi Hotel Tiara

Dapat memberikan informasi kepada Hotel Tiara mengenai atribut-atribut yang dianggap penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dimasa yang akan datang dalam pengambilan keputusan mengenai pelayanan dan kinerja terhadap pelayanan hotel yang diberikan kepada pelanggan.

3. Bagi Program Studi Teknik Industri

Diharapkan dapat memberi wawasan dan juga referensi dalam membuat karya ilmiah khususnya bagi jurusan teknik industri mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dilakukan agar penelitian lebih tepat serta mempermudah proses pemecahan masalah. Adapun batasan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada pengunjung hotel dan masyarakat yang pernah menginap di hotel.
2. Penelitian menggunakan metode *SERVQUAL* yang meliputi lima dimensi *Service quality* yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.
3. Penelitian menggunakan metode IGA
4. Waktu pengambilan data pada hotel dimulai dari jam 08:00 -16:00 wib.

1.6 Asumsi Penelitian

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Pelayanan yang diberikan oleh pihak Hotel Tiara tidak mengalami perubahan selama proses penelitian.
2. Penelitian tidak memperhitungkan biaya.
3. Tidak ada perubahan dalam pelayanan terhadap konsumen selama penelitian berlangsung.
4. Tidak ada perubahan kebijakan apapun dari pihak management Hotel Tiara seperti struktur organisasi, jumlah pekerja dan lain hal selama penelitian berlangsung.

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam tugas akhir ini yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan di Hotel Tiara Dengan Menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Improvement Gap Analysis* (IGA)”

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini mengandung latar belakang penelitian yang dilakukan, perumusan masalah pada penelitian, maksud dan tujuan penelitian, pembatasan masalah, asumsi penelitian, serta sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas mengenai landasan teori yang mendukung studi literatur penelitian, konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang langkah-langkah yang digunakan dalam penelitian agar metodologi penelitian ini akan digunakan sebagai acuan dalam melakukan penelitian.

BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini berisi tentang penguraian data yang telah dikumpulkan dan pengolahannya untuk memecahkan masalah sesuai langkah yang telah ditentukan.

BAB 5 ANALISIS DAN EVALUASI

Menguraikan tentang pembahasan-pembahasan yang dilakukan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi untuk di evaluasi secara ilmiah.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang diberikan peneliti kepada Hotel

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas

2.1.1 Pengertian kualitas

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda, bervariasi dari konvensional sampai lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti : kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Pengertian kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang di harapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk (Tjiptono, 2005).

Kualitas dapat diartikan sebagai “kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Aspek penilaian terhadap kualitas sebuah jasa, misalnya child care centre, bisa mencakup berbagai faktor yang saling terkait, diantaranya lokasi, biaya, status akreditasi, jumlah dan kualifikasi staf, reputasi child care centre bersangkutan, desain kelas dan arena bermain, variasi menu makanan, jam operasi, sikap staf, perhatian personal, terhadap kebutuhan dan

perkembangan masing-masing anak, ketersediaan dan sesibilitas terhadap fasilitas bermain dan belajar, seterusnya. Individu yang berbeda akan memberikan bobot kepentingan yang berbeda pada masing-masing faktor (Tjiptono, 2016). Kualitas layanan dapat diartikan sebagai kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten, sehingga ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan (Wijaya, 2018).

2.1.2 Dimensi kualitas

Pada dasarnya, kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Dalam studinya Parasuraman menyimpulkan terdapat 5 (lima) dimensi *Service quality* (Lupiyoadi, 2001)

- a) *Tangibles* (bukti fisik) 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 (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- b) *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu,

pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

- c) *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d) *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
- e) *Emphaty* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

2.1.3 Prinsip-prinsip kualitas pelayanan

Prinsip-prinsip kualitas jasa/pelayanan menurut (Tjiptono, 2001), yaitu:

- a) Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa ada kepemimpinan dari manajemen puncak, maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaan.

b) Pendidikan

Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas. Pendidikan ini diperlukan untuk semua personil perusahaan.

c) Perencanaan

Proses perencanaan strategis harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.

d) *Review*

Proses *review* merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan dan terus-menerus untuk mencapai tujuan kualitas.

e) Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan, pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum dan lain-lain.

f) Penghargaan dan Pengakuan (*Total Human Reward*)

Dalam upaya untuk meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani, maka setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan dihargai atas prestasinya tersebut.

2.1.4 Ekspetasi Pelanggan

Menurut (Parasuraman, 1996) ekpetasi pelanggan dapat didefinisikan keyakinan pelanggan sebelum membeli atau mencoba suatu produk jasa yang akan dijadikan suatu standar acuannya dalam menilai sebuah kinerja produk yang bersangkutan membuat suatu model konseptual yang mengenai tingkat ekspetasi pelanggan dan ada dua tingkat ekspetasi pelanggan, yaitu :

1. Jasa yang diinginkan (*desired service*), *desire performance* adalah perpaduan antara yang diyakini pelanggan didapat (*can be*) dan seharusnya (*should be*) diterima. Dan tingkat dalam kinerja yang diperoleh atau diharapkan diterima oleh pelanggan dan dapat dinyatakan *desire service*.
2. Jasa yang dianggap cukup (*adequate service*) adalah pelanggan dapat menerima tingkatan pelayanan minimal, *zone of tolerance* adalah suatu daerah diantara *desired service* dan *adequate service*, yaitu daerah yang masih diterima oleh pelanggan. *Zone of tolerance* akan berbeda-beda dalam setiap individu, perusahaan, instansi dan aspek jasa. Apabila pelayanan yang didapat oleh pelanggan berada di bawah *adequate service*, pelanggan akan merasa kurang puas. Sedangkan apabila pelayanan yang diterima oleh pelanggan tersebut melebihi *desired seervice*, pelanggan akan merasa sangat puas.

2.1.5 Persepsi Pelanggan

Menurut (Kotler, 2007) kualitas harus diawali dari sebuah kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah dari suatu persepsi sudut pandang penyedia jasa, tetapi berdasarkan suatu sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang menggunakan suatu jasa perusahaan tersebut sehingga merekalah yang seharusnya menentukan sebuah kualitas jasa. Penilaian menyeluruh dalam keunggulan suatu jasa merupakan persepsi pelanggan terhadap suatu kualitas jasa.

2.2 Definisi Kualitas

Menurut (Wulan, 2011) *American Society for Quality Control* adalah keseluruhan ciri atau sifat dari produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk dapat memuaskan sebuah kebutuhan yang dinyatakan/ yang tersirat. Dengan mendefinisikan sebuah kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang dapat memenuhi atau melebihi suatu harapan. Definisi kualitas jasa menurut (Kesumajayansyah, 2014) adalah tingkat kecocokan antara ekspektasi atau keinginan konsumen dan persepsi mereka.

2.2.1 Konsep Kualitas

Kualitas mengandung banyak definisi dan arti karena banyak orang pendapat yang berbeda dalam mengartikannya, contohnya pemenuhan dalam kebutuhan pelanggan, kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, Kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan, melakukan segala sesuatu yang dapat membahagiakan. Dalam sebuah perspektif (*Total Quality Management*) atau TQM kualitas dapat dilihat lebih luas, yaitu tidak hanya aspek

hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusi menurut (Hakim A, 2018).

Sehingga dalam sebuah kualitas pada prinsipnya adalah untuk menjagasebuah janji pelnggan sehinga pihak yang dilayani akan merasa puas. Kepuasan pelenggan mempunyai hubungan erat dengan kualitas, yaitu kuailtas dapat memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani suatu hubungan yang dapat dirasa kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang sebuah ikatan seperti ini dapat menjadikan perusahaan memahami dengan bersama dalam harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, seehingga perusahaan dapat sebuah peningkatan dalam kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan sebuah kesetiaan atau loyalitas kepada perusahaan tersebut yang memberikankualitas memuaskan menurut (Hakim A, 2018).

2.2.2 Pengukuran Kualitas

Menurut (Tjiptono, 2002) dalam pengukuran sebuah kualitas ada beberapa pendekatan meliputi :

1. *Trancendental approach* (pandangan transendental) yaitu kualitas yang dipandang sebagai *innate excellence*, berarti sebuah kualitas tersebut dapat dirasakan, diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan.
2. Pendekatan berbasis produk (*Product-based approach*) artinya kualitas merupakan suatu karakteristik atau atribut yang dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas tersebut mencerrminkan perbedaan dalam jumlah yang besarbeberapa unsur dan atribut yang dimiliki oleh suatu produk. Karena

perbedaan dalam sudut pandang ini objektif, maka tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera kebutuhan dan preferensi individual.

3. *Used-based approach* (pendekatan berbasis pengguna) yang berdasarkan pemikiran bahwa kualitas dapat tergantung kepada seseorang yang menilai. Sehingga produk yang akan memiliki kualitas paling tinggi.
4. *Manufacturing-based approach* (pendekatan berbasis manufaktur) dimana kualitas ini didefinisikan sebagai kesesuaian dalam suatu persyaratan. Pendekatan ini dapat berfokus pada kesesuaian (*conformance*) terhadap spesifikasi yang telah ada / ditetapkan oleh perusahaan yang seringkali didorong oleh suatu tujuan peningkatan dalam produktivitas dan penekanan biaya. Sehingga yang dapat menentukan suatu kualitas adalah standar yang ditetapkan oleh perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.
5. *Value-based approach* (pendekatan berbasis nilai) yang memandang sebuah kualitas ini dari segi nilai dan harga. Sehingga kualitas ini akan mempunyai sifat relatif, sehingga produk yang memiliki sebuah kualitas paling tinggi belum tentu produknya bernilai.

2.3 Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Menurut (Tjiptono, 2002) kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang memiliki suatu hubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang melebihi suatu harapan.

Menurut (Parasuraman, 1985) mengemukakan bahwa kualitas layanan atau *service quality* merupakan elemen kritis dari persepsi pelanggan akan produk jasa yang diterimanya. Khususnya dalam sebuah produk yang murni di bidang jasa, *service quality* akan menjadi sebuah elemen lebih dominan dalam penilaian

pelanggan. Menurut (Irawan, 2003) *Service Quality* dapat diketahui dengan membandingkan antara sebuah persepsi para pelanggan atas layanan yang nyata diperoleh dan dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan. Jika kenyataan ini lebih dari yang diharapkan oleh pelanggan maka layanan dapat dikatakan baik atau bermutu. Sedangkan jika dalam kenyataan ini kurang dari yang diharapkan maka sebuah layanan dapat dikatakan kurang baik atau tidak bermutu. Dan apabila sebuah kenyataan sama dengan yang diharapkan maka sebuah layanan tersebut dikatakan memuaskan. Metode *Service Quality* ini merupakan metode yang dapat digunakan untuk mencari suatu atribut-atribut yang harus ditingkatkan kualitas pelayanannya berdasarkan gap yang terjadi antara layanan yang diterima oleh pelanggan dan harapan pelanggan.

Metode *Service Quality* telah banyak digunakan dalam berbagai penelitian tentang kualitas layanan dalam berbagai bidang antara lain : layanan kesehatan, layanan pendidikan dan sebuah layanan perbankan. Hal tersebut disebabkan adanya beberapa kelebihan yang terdapat dalam metode *service quality*, yaitu : telah diakui sebagai standar dalam kualitas layanan, telah terbukti berlaku valid di semua kondisi pelayanan dan akan dapat diandalkan, instrumennya terdiri dari berbagai dimensi sehingga dapat lebih memudahkan prosedur analisa standar yang sehingga memudahkan dalam interpretasi hasil, menurut (Lupiyoadi, 2006).

Menurut (Parasuraman , 1985) bahwa terdapat lima dimensi *service quality* sebagai berikut :

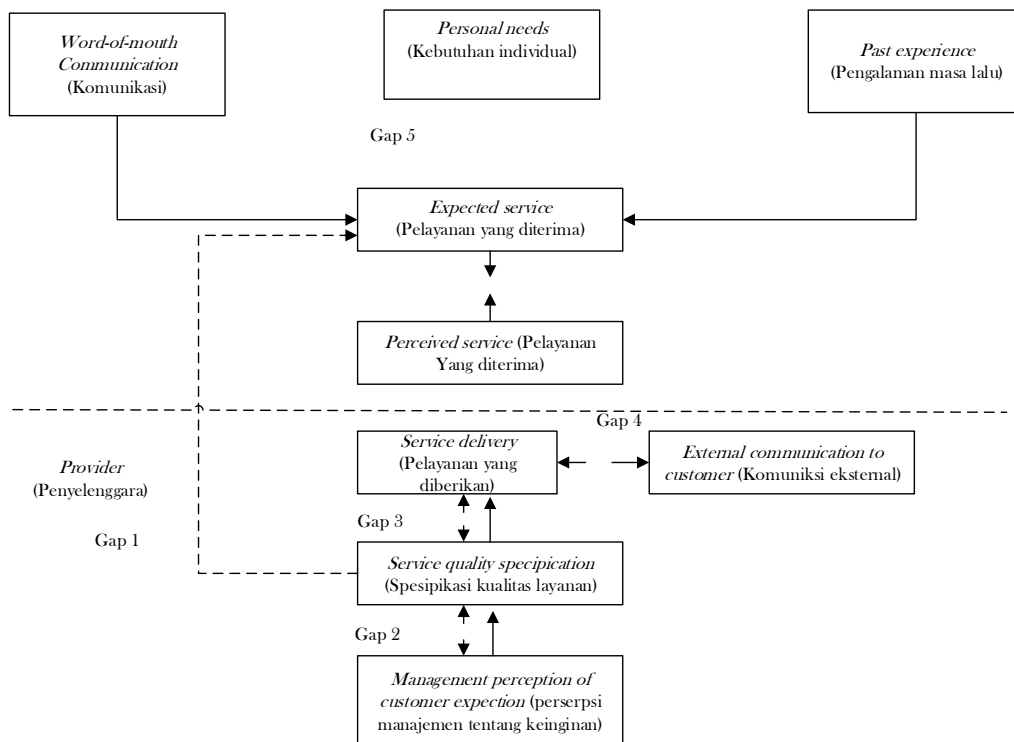
1. Berwujud (*tangible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Bukti nyata dari sebuah pelayanan yang akan diberikan oleh pemberi suatu jasa adalah kemampuan dan penampilan

dalam sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya. Yang terdiri dari fasilitas fisik yaitu (bangunan gudang, gedung dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (tenologi) serta penampilan pegawainya.

2. Keandalan (*reliability*) adalah suatu kemampuan dalam perusahaan untuk memberikan sebuah pelayanan tersebut sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dalam sebuah kinerja ini harus sesuai dengan suatu harapan pelanggan yang dapat berarti ketepatan waktu, sikap yang simpatik, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan dan dengan akurasi yang lebih tinggi.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu sebuah kebijakan yang dapat membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang baik dan jelas. Memberikan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. Jaminan dan kepastian (*assurance*) adalah kemampuan para karyawan, pengetahuan dan kesopan santunan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Yang terdiri dari beberapa komponen seperti keamanan (*security*), sopan santun (*courtesy*), kompetensi (*competent*), komunikasi (*communication*) dan kredibilitas (*credibility*).
5. Empati (*empathy*) adalah memberikan suatu perhatian yang sangat baik / tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan untuk para pelanggan dengan berupaya dapat memahami keinginan konsumen. Dimana dalam suatu perusahaan diharapkan dapat memiliki pengetahuan dan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, pengertian tentang pelanggan, serta

memiliki waktu dalam pengoperasiannya yang lebih baik nyaman bagi pelanggan.

Menurut (Parasuraman, 1996), pada hakikatnya pengukuran kualitas jasa atau produk hampir sama dengan pengukuran kepuasan pelanggan yaitu ditentukan oleh variabel harapan dan kinerja yang dirasakan. Merumuskan kualitas jasa, lima gap dalam Servqual :



Gambar .2.1 Gap Model Kualitas Jasa

Sumber : Parasurama, Zeithmal & Berry, 1996

1. Gap 1 adalah kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen perusahaan, kesenjangan tersebut tercipta akibat manajemen perusahaan salah mengerti terhadap apa yang diharapkan pelanggan.
2. Gap 2 adalah kesenjangan antara persepsi manajemen perusahaan atas harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas pelayanan, kesenjangan tersebut terjadi

akibat kesalahan penerjemahan persepsi manajemen perusahaan yang tepat atas harapan para pelanggan perusahaan ke dalam bentuk tolak ukur kualitas pelayanan.

3. Gap 3 adalah kesejangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dan pemberian pelayanan kepada pelanggan, keberadaan kesenjangan tersebut lebih diakibatkan oleh ketidakmampuan sumber daya manusia perusahaan untuk memenuhi standar kualitas pelayanan yang telah ditetapkan.
4. Gap 4 adalah kesenjangan antara pemberian pelayanan kepada pelanggan dan komunikasi eksternal, kesenjangan tersebut tercipta perusahaan ternyata tidak mampu memenuhi janji-janjinya yang dikomunikasikan secara eksternal melalui berbagai bentuk promosi.
5. Gap 5 adalah kesejangan antara harapan pelanggan dan kenyataan pelayanan yang diterima, kesenjangan tersebut ada sebagai akibat tidak terpenuhinya harapan para pelanggan.

2.4 Uji Kecukupan Data

Uji kecukupan data dapat digunakan untuk memastikan bahwa yang telah diperoleh dan disajikan dalam laporan tersebut adalah sudah cukup secara objektif. Idealnya dalam suatu pengukuran sebaiknya dilakukan dalam jumlah yang banyak, bahkan sampai total tak terhingga. Sehingga data hasil pengukuran dianggap layak untuk digunakan. Namun dalam pengukuran dengan jumlah yang tak terhingga sangat sulit diperoleh mengingat keterbatas-keterbatasan yang ada, baik dari segi tenaga, waktu, biaya dan sebagainya. Sebaliknya, pengumpulan dengan data yang minim/sekadarnya juga kurang baik karena tidak dapat mewakili keadaan yang sebenarnya. Dalam pengujian suatu kecukupan data dapat

dilakukan dengan cara berpedoman dengan konsep statistik, yaitu tingkat ketelitian dan tingkat keyakinan.

Tingkat keyakinan dan tingkat ketelitian adalah pencerminan suatu tingkat kepastian yang akan diinginkan oleh pengukur setelah memutuskan tidak akan melakukan pengukuran dalam jumlah yang banyak. Sehingga tingkat ketelitian ini menunjukkan bahwa penyimpangan maksimum dari hasil pengukuran waktu penyelesaian sebenarnya.

Tingkat keyakinan dan tingkat ketelitian ini mempunyai pengaruh, adalah semakin besar tingkat keyakinan dan semakin tinggi tingkat ketelitian, maka semakin banyak pengukuran yang diperlukan.

$$n \frac{Z^2 pq}{e^2} \dots\dots\dots 2.1$$

Dimana:

N = Jumlah Pengamatan yang seharusnya dilakukan.

Z = Z (tabel normal) yang berhubungan dengan tingkat ketelitian .

p = Persentase Kuesioner Layak. dengan $p = (\text{total kuesioner yang disebar} - \text{total kuesioner cacat}) / \text{total kuesioner yang disebar}$

q = Persentase Kuesioner cacat dengan $q = 1 - p$.

e = Persentase ketelitian kelonggaran.

2.5 Uji Validitas Dan Uji Relibilitas

2.5.1 Uji Validitas

Uji Validitas bertujuan untuk menentukan keakuratan dari masing-masing pertanyaan dalam kuesioner yang telah disebar. validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar

variabel yang hendak diteliti oleh peneliti (Cooper, 2006). Untuk mengukur validitas digunakan alat bantu berupa *software* SPSS. Nantinya hasil pengujian dapat dikatakan valid apabila r hitung lebih besar dari r Tabel.

Cara menentukan hasil nilai r Tabel yaitu dengan memiliki nilai tingkat signifikansi sebesar 5%. Maka diperoleh nilai yaitu $n = 100$, r Tabel 0,195 Nilai r hitung didapat setelah melakukan pengolahan data menggunakan alat bantu berupa *software* SPSS 23. Hasil nilai r diperoleh dari hasil output dengan alat bantu *software* SPSS 23. Hasil dapat dilihat pada bagian output nilai hitung *Corrected Item Total Correlation*. Sedangkan dalam menggunakan perhitungan manual menggunakan formula *Koefisien Korelasi Product Moment* dengan menggunakan Rumus korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh (Arikunto, 2002) sebagai berikut:

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \dots\dots\dots 2.2$$

Keterangan:

r = Koefisien validitas

N = Jumlah Sampel

X = Skor item ke i yang akan diuji validitasnya

Y = Jumlah skor yang diperoleh tiap responden

$\sum X$ = Jumlah seluruh skor pada item

$\sum Y$ = Jumlah seluruh skor diperoleh tiap responden

$\sum XY$ = Jumlah hasil perkalian skor pertama dengan skor kedua

$\sum X^2$ = Jumlah hasil kuadrat skor pertama

$\sum Y^2$ = Jumlah hasil kuadrat skor kedua

2.5. Uji Reliabilitas Data

Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya, maksudnya apabila dalam beberapa pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok

yang sama diperoleh hasil yang relatif sama (Syaifuddin, 2000). uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik Formula *Alpha Cronbach* dan dengan menggunakan program SPSS 23 *for windows*.

Rumus :

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S^2_j}{S^2_x} \right) \dots\dots\dots 2.3$$

Keterangan:

a = koefisien reliabilitas alpha

k = jumlah item

Sj = variansi responden untuk item *i*

Sx = jumlah varians skor total

Berdasarkan pada perhitungan uji reabilitas dilakukan menggunakan rumus alpha cronbach seperti terlihat diatas, sehingga apabila α hitung lebih besar dari pada 0,6, maka dinyatakan data tersebut reliabel. Berdasarkan hal tersebut maka dalam perhitungan uji reabilitas memiliki kriteria tingkat penilaian reabilitas seperti pada Tabel 2.1. berikut:

Tabel 2. 1 Tingkat Penilaian Reabilitas

Tingkat Reabilitas Data	Tingkat
0-0,2	Sangat rendah
0,2-0,4	Rendah
0,4-0,6	Cukup
0,6-0,8	Tinggi
0,8-1,00	Sangat tinggi

(Sumber: saifuddin, A.2012)

2.6 Improvement Gap Analysis (IGA)

Improvement Gap Analysis merupakan metode yang memiliki kesamaan dengan metode *Importance Performance Analysis*, yaitu model analisis kuadran pada kualitas jasa. *Improvement Gap Analysis* (IGA) memadukan antara model Kano dengan metode *Importance Performance Analysis*. Adanya kekurangan pada kedua metode dan model tersebut, *Improvement Gap Analysis* memadukannya dengan konsep yang berbeda untuk menilai suatu kualitas jasa. Pada metode ini tidak diperlukan suatu perusahaan pesaing guna menilai suatu kualitas jasa yang ditawarkan. Selain itu metode tersebut dapat menggambarkan bagaimana respon dari responden jika atribut penilaian yang ada dilakukan perbaikan atau *improve* (Picolo, 2010).

Terdapat dua bagian pada kuesioner yang digunakan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan (Tontini, 2010) yaitu :

- 1) Berisi tentang evaluasi kepuasan pelanggan

		How do you feel if:									
		Extremely Dissatisfied	Very Dissatisfied	Dissatisfied	Slightly Dissatisfied	Neutral	Slightly Satisfied	Satisfied	Very Satisfied	Extremely Satisfied	
Functional Question	The service is handled on time?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Dysfunctional Question	The service is not handled on time?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

		Rate your current satisfaction with:									
		Extremely Dissatisfied	Very Dissatisfied	Dissatisfied	Slightly Dissatisfied	Neutral	Slightly Satisfied	Satisfied	Very Satisfied	Extremely Satisfied	
Current Satisfaction	The punctuality of the service?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Gambar 2. 2 Contoh Kuisisioner IGA

Sumber Tontini (2010)

pertanyaan disusun secara acak untuk mengurangi jawaban yang sama antara pertanyaan fungsional dan disfungsional. Skala kepuasan berkisar dari amat sangat tidak puas (-4) ke amat sangat puas (+4). Namun pada penelitian ini skala *linkert* digunakan adalah sangat tidak puas (-3) sampai sangat puas (3). Menyatakan kepuasan pelanggan saat ini dengan atribut yang ada. Pada dasarnya untuk setiap atribut, pelanggan menanggapi apa yang mereka harapkan “kepuasaan atau ketidakpuasaan” dengan dua pertanyaan hipotesis : pertanyaan fungsional *Expected Statisfication with Fungsional Question* (ESFQ), dimana atribut memiliki kinerja tinggi; pertanyaan disfungsional *Expecteed Statisfication with Disfungsional Question* (ESDQ), dimana atribut memiliki kinerja rendah. Untk mengurangi kesamaan jawaban, pertanyaan fungsional dan disfungsional disusun secara acak. Pada penelitian ini menggunakan skala 7 poin untk menafsirkan kualitas suatu atribut penilaian. Kepuasan rata-rata yang diharapkan dengan pertanyaan fungsional *Average Expeected Statisfication with Fungsional Question* (AESFQ), ketidakpuasaan yang diharapkan rata-rata dengan pertanyaan disfungsional, *Average Expeected Statisfication with Disfungsional Question* (AESDQ) dan ratarata kepuasan saat ini *Average Current Statisfication* (ACS) untuk setiap atribut yang dihitung sesuai dengan persamaan di bawah ini :

$$AESFQ = \frac{\sum_{i=1}^i ESFQ}{n} \dots\dots\dots (2.4)$$

$$AESDQ = \frac{\sum_{i=1}^i ESDQ}{n} \dots\dots\dots (2.5)$$

$$ACS = \frac{\sum_{i=1}^i ACS}{n} \dots\dots\dots (2.6)$$

Dimana :

- n = jumlah kuisisioner yang dijawab dengan Valid
 ESFQ = nilai atribut fungsional
 ESDQ = nilai atribut disfungsional
 AESFQ = nilai rata-rata atribut pada kuisisioner fungsional
 AESDQ = nilai rata-rata atribut pada kuisisioner disfungsional
 ACS = nilai rata-rata kepuasan terhadap atribut pada saat ini
 CS = *current satisficstion*
 i = atribut ke-i

Sumber Tontini (2010)

Improvement Gap (IG) untuk setiap atribut (k) dapat dihitung sebagai berikut :

$$IG = AESFQ_k - ACS_k \dots\dots\dots(2.7)$$

Matriks IGA dipetakan dengan menggunakan nilai IGk dan AESDQk yang telah distandarisasi sebagai sumbu X dan sumbu Y. Nilai standarisasi untuk IGk dan *StdAESDQ_k* dihitung dengan persamaan berikut :

$$StdIG_k = \frac{IG_k - IG}{\sigma_{IG}} \dots\dots\dots(2.8)$$

$$StdAESDQ_k = \frac{AESDQ - AESDQ_k}{\sigma_{AESDQ}} \dots\dots\dots(2.9)$$

2.7 Populasi dan Sampel

Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin, hasil yang menghitung ataupun pengukuran, kuantitaitf maupun kualitatif mengenai karakteristik tertentu

dari semua anggota kumpulan yang lengkap dan jelas yang ingin mempelajari sifat-sifatnya.

Sampel disebut juga contoh. Berdasarkan pakar atau ahli, “sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti” (Djarwanto, 1994). Sampel yang baik, yang kesimpulannya dapat dikenakan pada populasi adalah sampel yang bersifat representatif yang dapat menggambarkan karakteristik populasi.

Untuk menentukan berapa sampel keseluruhan yang dibutuhkan maka dengan rumus *Slovin* (Umar, 2001), yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+Ne} 2 \dots\dots\dots(2.10)$$

Dimana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditoleransi. Konstanta (0,05 atau 5%).

2.8 Posisi Penelitian

Tabel 2. 2 Posisi Penelitian

No	Peneliti	Judul	Metode					Tahun	Kesimpulan
			IGA	KANO	RULA	OWAS	SERVQUAL		
1.	Edwin Hartanto	Usulan Alat Bantu Pindahan Batako Untuk Mengurangi Risiko <i>Musculoskeletal Disorders</i>	√	–	–	–	√	2017	Berdasarkan hasil perhitungan SERVQUAL <i>score</i> yang diperoleh negative, berarti hotel perlu melakukan perbaikan. Begitupun ada 9 atribut yang masuk dalam kuadran I
2.	Heru Winarno dan Tb. Absor	Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode <i>Service Quality</i> (Servqual) dan <i>Importance Performance Analysis</i>	√	–	–	–	√	2018	Kualitas pelayanan di PT. Media Purna Engineering sudah baik, tetapi masih ada 1 atribut kualitas pelayanan yang perlu dikembangkan atau ditingkatkan kembali dari 25 atribut kualitas pelayanannya, yaitu pada atribut ke 15 tentang Rekomendasi dalam perbaikan yang diberikan diantaranya yaitu harus diadakannya pengenalan area kerja, pekerja baru harus senantiasa selalu dbina dan diawasi, pembuatan jadwal <i>training</i> , dengan adanya kendala segera cepat menginfirmasikan ke <i>leader</i> atau <i>supervisor</i> supaya cepat dalam memberikan sebuah solusi untuk mengatasinya.

No	Peneliti	Judul	Metode					Tahun	Kesimpulan
			IGA	KANO	RULA	OWAS	SERVQUAL		
3.	Alimansyah, Lipneldi dan Fernanda Dian	Analisis Tingkat Kepuasan PelangganIndihome Telkom Kota Bengkulu PT.	-	-	-	-	√	2017	<p>Hasil penelitian analisi kualitas pelayanan PT. Telkom Kota Bengkulu ini menggunakan 3 indikator yaitu kualitas pelayanan, akseibilitas dan kualitas produk. Hasil dari penelitian ini yaitu untuk indikator kualitas pelayanan, untuk kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Telkom sudah baik, karena pelayanan yang diberikan kepada untuk kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Telkom sudah baik, karena pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sudah dapat membuat puas pelanggan. Indikator yang kedua yaitu akseibilitas sebagai sebagian besar pelanggan mengatakan jaringan internet masih sering gangguan. Dan indikator yang ketiga yaitu kualitas produk, kualitas produk sudah dikatakan baik, karena PT. Telkom sudah memberikan yang ditawarkan sesuai dengan kenyataannya itu memang bagus. Dari beberapa temuan diatas maka peneliti perolehan skor terendah adalah Kualitas Layanan. Hal ini harus menjadi perbaikan untuk pihak Indihome dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Dimensi dengan perolehan skor tertinggi adalah produk.</p>

No	Peneliti	Judul	Metode					Tahun	Kesimpulan
			IGA	KANO	RULA	OWAS	SERVQUAL		
4.	Muhammad Faisol Rizqi	Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode <i>Service Quality</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i> (Studi Kasus Pelayanan PDAM Giri Tirta Unit Suci)	√	–	–	–	√	2020	Dari hasil analisa dan pengolahan data, maka diambil kesimpulan : atribut yang berada di kuisioner didapat dari kajian literatur dan mendapatkan 17 atribut kualitas pelayanan PDAM Unit Suci diantaranya loket pembayaran air mudah untuk dijangkau, tempat pelayanan dan kasir sudah nyaman dan memadai. Memberikan pengumuman informasi dengan cepat dalam perbaikan. Penampilan petugas cukup baik dan profesional. Kempauan pegawai kasir cepat dalam tugasnya. Berdasarkan hasil perhitungan nilai gap tertinggi terhadap kepuasan pelanggan PDAM Unit Suci adalah memberikan pengumuman informasi dengan cepat dalam perbaikan dengan nilai gap sebesar -0,39.
5.	Wiranto Irpan	Analisis Kualitas Pelayanan di Hotel Tiara Dengan Menggunakan Metode <i>Service Quality</i> (SERVQUAL) dan <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA)	√	–	–	–	√	2022	1. Dari perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan metode Servqual Nilai Q didapat dari nilai rata-rata yang hasil pembagian nilai Kinerja (P) dan (H), Perhitungan nilai Q diatas belum memenuhi standar atau kesesuaian dalam kualitas pelayanan, nilai Q diatas menunjukkan sebesar 0,92 artinya kualitas pelayanan dapat dikatakan belum baik karena $0,92 = 1$.

No	Peneliti	Judul	Metode					Tahun	Kesimpulan
			IGA	KANO	RULA	OWAS	SERVQUAL		
									2. Dari perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan Improvement Gap Analysis (IGA) Atribut yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan adalah atribut yang masuk kedalam kategori critical attribut yaitu Tersedia Pemesanan Secara Online (B2), Karyawan bersifat cekatan dan menghargai pelanggan (J2).

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian survei yang mana merupakan suatu penelitian untuk memperoleh fakta-fakta lapangan dari gejala yang ada dan mencari keterangan secara otentik sehingga diperoleh kebenaran. Penelitian survei menggunakan bahan/alat kuesioner yang dibagikan kepada penerima layanan Puskesmas Peureumeu. Fakta-fakta yang dimaksud yaitu keinginan atau kepuasan pasien/pengunjung terhadap pelayanan .

3.1.1 Tempat Penelitian

Penelitian akan dilakukan pada Hotel Tiara Jl. Teuku Umar, No. 157, Meulaboh, Ujung Kalak, Kec. Johan Pahlawan, Kabupaten Aceh Barat, Aceh 23681. Waktu penelitian yang akan dilakukan yakni dimulai sejak bulan Maret sampai dengan Mei 2021.

Adapun letak Hotel Tiara, Kabupaten Aceh Barat, Provinsi Aceh seperti pada Gambar 3.1 berikut.



Gambar 3. 1. Lokasi Penelitian Hotel Tiara

(Sumber: Google Maps, 2022)

3.1.2 Waktu Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian dan penyusunan Tugas Akhir direncanakan 5 (lima) bulan. *Time line* penelitian dapat dilihat pada Tabel 3.1. dibawah ini :

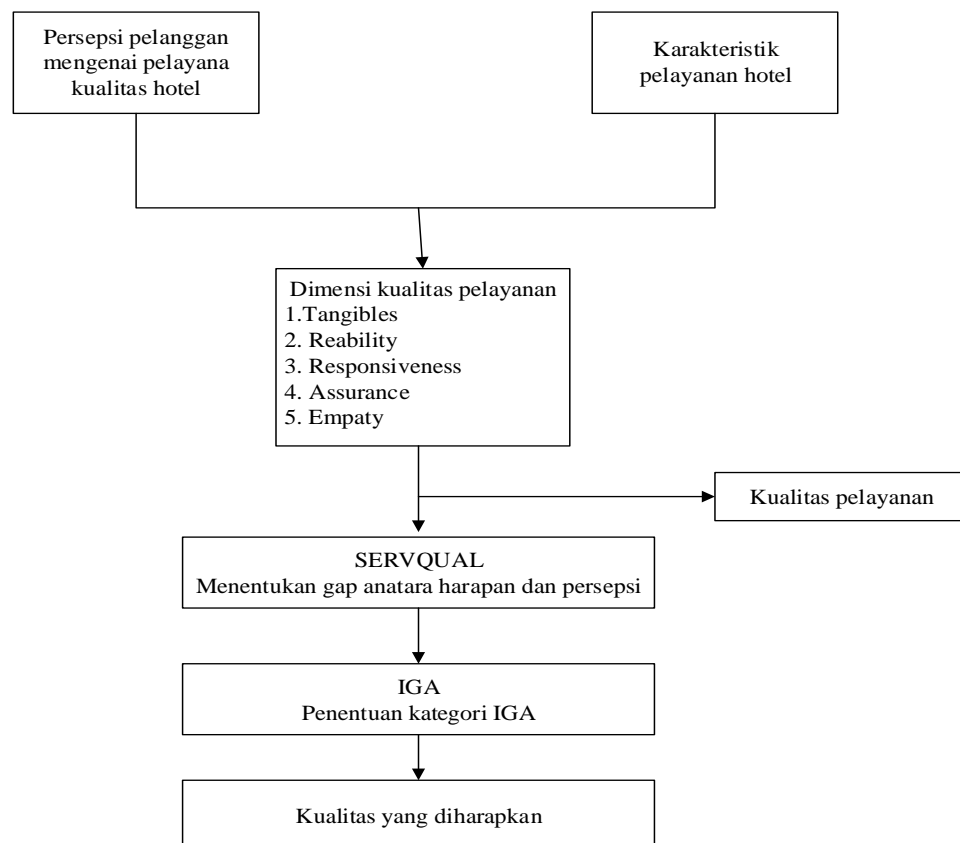
Tabel 3. 1. Time Line Penelitian

AKTIVITAS	BULAN																			
	Mei				Juni				Juli				Agustus				September			
	MINGGU																			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Studi Lapangan: - Mengidentifikasi Masalah																				
Studi Literatur: - Mencari referensi dari jurnal dan Buku									-								-			
Penyusunan Proposal: 1. Pendahuluan 2. Landasan Teori 3. Metodologi penelitian									-								-			
Pengumpulan Data: 1. Data Jumlah karyawan 2. Data Jam Kerja													-							

AKTIVITAS	BULAN																			
	Mei				Juni				Juli				Agustus				September			
	MINGGU																			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
3.DataKeluhanPelanggan																				
Pengolahan Data:																				
1. Identifikasi atribut																				
2. Tes pra kuesioner <i>SERRVQUAL</i> & IGA																				
3. Kuesioner			-				-								-					
4.mengklasifikasi atribut																				
5. Menghitung nilai GAP																				
6. Tindakan Klasifikasi IGA																				
Laporan TGA			-				-					-								

3.3 Kerangka Konseptual

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



Gambar 3. 2. Kerangka Konseptual Penelitian

3.4 Populasi Dan Sampel Penelitian

Populasi merupakan totalitas dari seluruh unsur yang ada di dalam sebuah wilayah penelitian (Purwanto, 2018).

Tabel 3.2. Jumlah Pengunjung Hotel

No	Bulan	Tahun
		2022
1	April	127
2	Mei	115
Jumlah		242

(Sumber: Hotel Tiara)

Benar-benar sampel digunakan metode probabilistik (*probabilistic sampling*) yang berarti setiap orang memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel penelitian. Teknik yang digunakan yaitu *simple random sampling*. Jumlah sampel yang digunakan untuk penyebaran kuesioner menggunakan metode Slovin dengan tingkat batas toleransi kesalahan 5%, adapun rumus yang digunakan menurut (Purwanto, 2018) yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots\dots\dots (3.1)$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

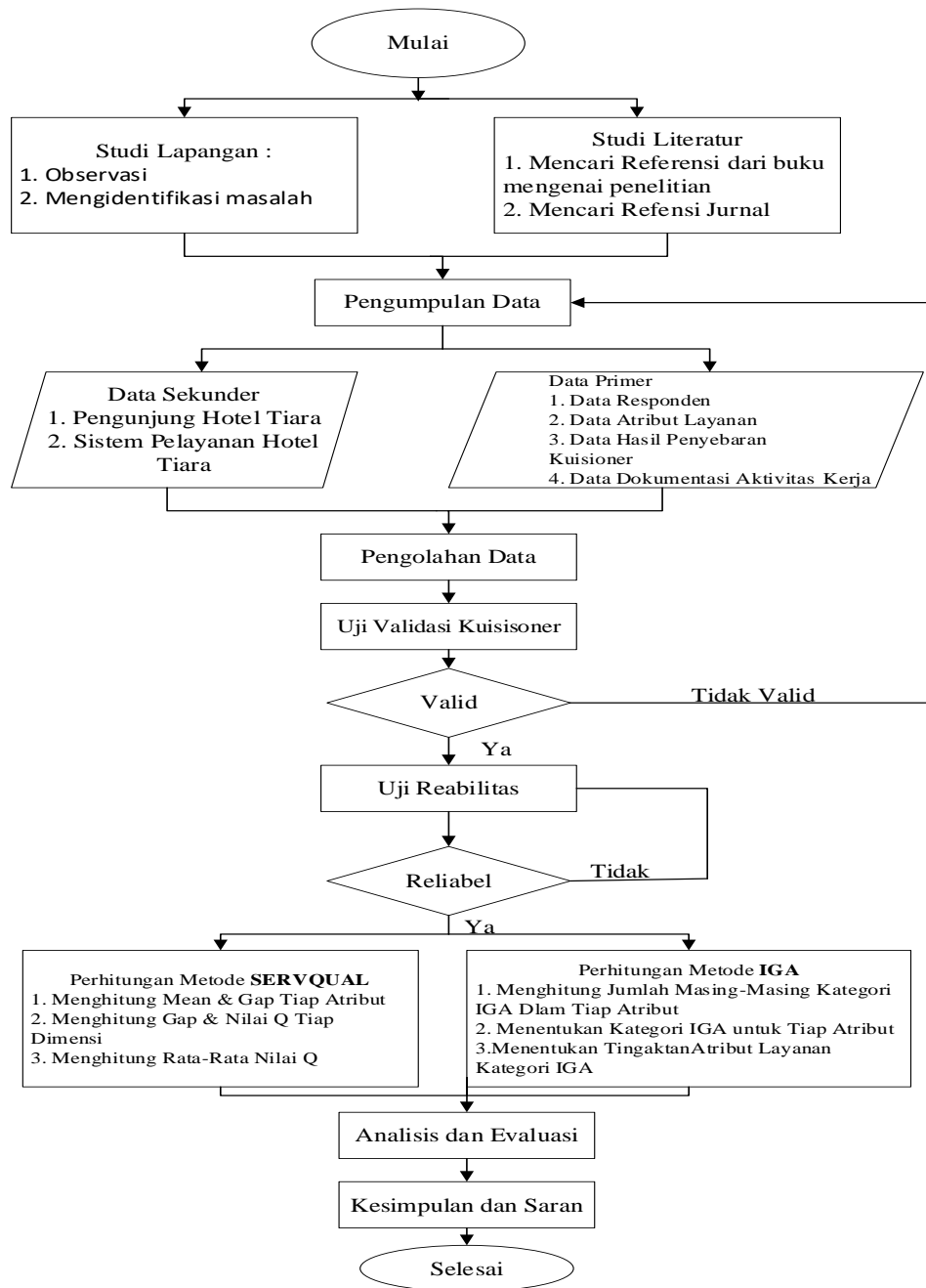
Dimana taraf tingkat keyakinan yang digunakan adalah tergantung dari tingkat kepercayaan yang dipakai (Purwanto, 2018) :

a) Tingkat keyakinan = 90% maka *margin of error* = 0,10

b) Tingkat keyakinan = 95% maka *margin of error* = 0,05

Tingkat keyakinan = 99% maka *margin of error* = 0,01

3.5 Rancangan Penelitian



Gambar 3. 3. Kerangka Konseptual Penelitian

3.5.1 Pendahuluan

Pada penelitian ini dilakukan dua jenis studi sebagai langkah awal dalam menyelesaikan penelitian yaitu studi lapangan dan studi literatur.

- a) Peninjauan lapangan dilakukan dengan melihat secara langsung proses pelayanan yang diberikan oleh pihak Hotel Tiara. Sehingga diketahui permasalahan yang terjadi dilapangan. Adapun masalah yang ditemui yaitu kurang optimalnya pelayanan terhadap pelanggan sehingga berdampak terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Tiara.
- b) Studi literatur dilakukan untuk melihat atau meninjau daftar pustaka yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan atau mengumpulkan data pustaka tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan metode *SERVQUAL* dan IGA.

3.5.2 Pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini antara lain:

- a) Observasi

Peneliti melakukan pengamatan langsung pada pelanggan Hotel Tiara sebagai bahan penelitian, dengan cara pengamatan langsung, terdapat kemungkinan untuk mencatat hal-hal, perilaku, pertumbuhan, dan sebagainya, sewaktu kejadian tersebut berlaku, atau sewaktu perilaku tersebut terjadi untuk mendapatkan data awal.

- b) Penyebaran kuesioner

Penyebaran kuesioner dilakukan untuk mengetahui kondisi aktual di lapangan yang memberi kesempatan luas bagi responden untuk memberikan jawaban atau tanggapannya terhadap kuesioner.

3.5.3 Pengolahan data

Setelah diperoleh data maka selanjutnya dilakukan pengolahan data. Adapun pengolahan data seperti perhitungan menentukan skala lineart kuisisioner, uji validitas kuisisioner, uji reliabilitas kuisisioner, menentukan atribut-atribut produk maupun jasa berdasarkan seberapa baik atribut tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan Hotel Tiara.

3.5.4 Menentukan Skala *Likert*

Skala linkert digunakan untuk memberikan bobot pada setiap pilihan/jawaban pada kuesioner yang diberikan kepada responden. Diperkenalkan prtama kali oleh Rensis Linkert dengan beberapa kelebihan yaitu skala ini mudah dibuat dan dijalankan. Selain itu responden juga cepat memahami dari skala linkert (Malhotra, 2009). Pada penelitian ini terdapat beberapa skala linkert yang disesuaikan dengan jenis kuesioner. Berikut adalah skala linkert yang digunakan dalam penelitian ini, Untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang:

1. Sangat tidak setuju (STS) : nilai dengan bobot 1
2. Tidak setuju (TS) : nilai dengan bobot 2
3. Netral (N) : nilai dengan bobot 3
4. Setuju (S) : nilai dengan bobot 4
5. Sangat Setuju (SS) : nilai dengan bobot 5

Untuk mengukur harapan seseorang:

1. Sangat tidak setuju (STS) : nilai dengan bobot 1
2. Tidak setuju (TS) : nilai dengan bobot 2

3. Netral (N) : nilai dengan bobot 3
4. Setuju (S) : nilai dengan bobot 4
5. Sangat Setuju (SS) : nilai dengan bobot 5

Tabel 3.2 Skala Linkert untuk kuisisioner *functional & disfunctional question*

Tingkat Kepuasan	Skala
Sangat Tidak Puas	-1
Tidak Puas	-2
Sedikit Tidak Puas	-3
Netral	1
Sedikit Puas	1
Sedikit Puas	2
Sangat Puas	3

Sumber: (Tontini & Picolo, 2010)

Tabel 3.4 Skala Linkert untuk kepuasan dan tingkat kepentingan

Tingkat Kepentingan	Skala	Tingkat Kepuasan
Sangat Tidak Penting	1	Sangat Tidak Puas
Tidak Penting	2	Tidak Puas
Cukup Penting	3	Cukup Puas
Penting	4	Puas
Sangat Penting	5	Sangat Puas

3.5.5 Uji Validitas Data

Uji Validitas bertujuan untuk menentukan keakuratan dari masing-masing pertanyaan dalam kuesioner yang telah disebarkan. validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti (Cooper, 2006). Untuk mengukur validitas digunakan alat bantu berupa software SPSS. Nantinya hasil pengujian dapat dikatakan valid apabila r hitung lebih besar dari r Tabel.

Cara menentukan hasil nilai r Tabel yaitu dengan memiliki nilai tingkat signifikansi sebesar 5% dan menggunakan derajat kebebasan (df) = $n - 2$ atau

dalam penelitian ini $df = 100 - 2 = 98$. Maka diperoleh nilai yaitu $df = 98$, r Tabel 0,1966 (r Tabel dapat dilihat dihalaman lampiran).

Nilai r hitung didapat setelah melakukan pengolahan data menggunakan alat bantu berupa software SPSS 23. Hasil nilai r diperoleh dari hasil output dengan alat bantu software SPSS 23. Hasil dapat dilihat pada bagian output nilai hitung *Corrected Item – Total Corelation*. Sedangkan dalam menggunakan perhitungan manual menggunakan formula *Koefisien Korelasi Product Moment* dengan menggunakan Rumus korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh (Arikunto, 2002) sebagai berikut:

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2) (N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \dots\dots\dots(3.2)$$

Keterangan:

- r = Koefisienvaliditas
- N = Jumlah Sampel
- X = Skor item ke i yang akan diuji validitasnya
- Y = Jumlah skor yang diperoleh tiap responden
- SX = Jumlah seluruh skor pada item i
- SY = Jumlah seluruh skor diperoleh tiap responden
- SXY = Jumlah hasil perkalian skor pertama dengan skor kedua
- SX^2 = Jumlah hasil kuadrat skor pertama
- SY^2 = Jumlah hasil kuadrat skor kedua

3.5.6 Uji Reliabilitas Data

Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya, maksudnya apabila dalam beberapa pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok yang sama diperoleh hasil yang relatif sama (Syarifuddin, 2000). Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik Formula *Alpha Cronbach* dan dengan menggunakan program SPSS 23 for windows.

Rumus:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S^2_j}{S^2_X} \right) \dots\dots\dots(3.3)$$

Keterangan :

- a = koefisien reliabilitas alpha
- k = jumlah item
- S_j = variansi responden untuk item *i*
- S_x = jumlah varians skor total

Berdasarkan pada perhitungan uji reliabilitas dilakukan menggunakan rumus alpha cronbach seperti terlihat diatas, sehingga apabila α hitung lebih besar dari pada 0,6, maka dinyatakan data tersebut reliabel.

Berdasarkan hal tersebut maka dalam perhitungan uji reliabilitas memiliki kriteria tingkat penilaian reliabilitas seperti pada Tabel 2.1. berikut.

Tabel 3. 2 Tingkat Penilaian Reliabilitas

Tingkat Reliabilitas Nilai	Tingkat
0-0,2	Sangat rendah
0,2-0,4	Rendah
0,4-0,6	Cukup
0,6-0,8	Tinggi
0,8-1,00	Sangat tinggi

(Sumber : Saifuddin, A.2012)

3.5.7 Pengukuran *SERVQUAL*

Pengukuran kualitas jasa dalam model *SERVQUAL* didasarkan pada skala likert yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap diantara keduanya pada lima dimensi utama kualitas jasa (reliabilitas, daya tangggap, jaminan, empati, dan bukti fisik). Kelima dimensi utama tersebut dijabarkan ke dalam masing-masing 24 atribut rinci untuk *variabel* harapan dan *variabel* persepsi, yang disusun dalam pernyataan-pernyataan berdasarkan skala Likert, dari (sangat tidak setuju) sampai 5 (Sangat setuju).

Evaluasi kualitas jasa menggunakan model *SERVQUAL* mencakup perhitungan perbedaan di antara nilai yang diberikan para pasien untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan harapan dan persepsi yang biasa disebut dengan GAP. Dengan persamaan sebagai berikut (Tjiptono, 2016):

$$\text{GAP} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan} \dots\dots\dots(3.4)$$

Dalam penggunaan metode *Service Quality* akan diperoleh nilai kesenjangan antara skor tingkat kinerja aktual dan skor tingkat kepentingan atau harapan pelanggan. Jika memiliki nilai tingkat kesenjangan *Service Quality* bernilai negatif (-) maka kualitas jasa kurang baik (pelanggan tidak puas). Apabila nilai

tingkat kesenjangan *Service Quality* sama dengan nol (0) maka kualitas jasa baik (pelanggan puas). Dan apabila nilai tingkat kesenjangan *Service Quality* bernilai positif (+) maka kualitas jasa sangat baik (pelanggan puas).

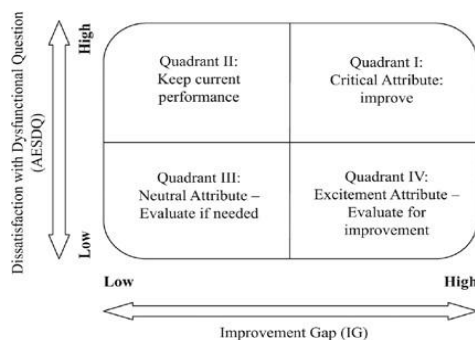
Pembobotan dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dimana responden atau pasien memberikan bobot atau penilaian tingkat kepentingan untuk 5 (lima) dimensi *Service Quality* utama maupun untuk masing – masing atribut layanan yang diukur. Nilai *Service Quality* diperoleh dengan mencari selisih antara nilai harapan pelanggan dengan kinerja aktual perusahaan. Untuk menganalisis kualitas pelayanan yang telah diberikan, maka digunakan rumus :

$$Kualitas\ Layanan\ (Q) = \frac{Penilaian\ (kepuasan)}{Harapan\ (kepentingan)} \dots\dots\dots(3.5)$$

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

3.5.8 Improvement Gap Analysis

Improvement Gap Analysis (IGA) merupakan analisis kuadran yang membandingkan ketidakpuasan konsumen jika suatu atribut memiliki tingkat performansi yang rendah dengan kepuasan yang dirasakan konsumen jika performansi atribut tersebut ditingkatkan. Pada dasarnya, untuk setiap atribut pelayanan.



Gambar 3.4: Matriks *Improvement Gap Analysis*

(Sumber : Tontini et.al. , 2010)

Keterangan :

Kuadran I

Atribut dengan nilai AG yang tinggi dan nilai ketidakpuasaan yang tinggi pada pertanyaan disfungsional (AESDQ) dan dianggap penting untuk ditingkatkan.

Kuadran II

Atribut dengan nilai EASDQ yang tinggi dan nilai IG yang rendah. Penjelasan bahwa atribut tersebut tidak perlu ditingkatkan lebih lanjut, tetapi perusahaan harus berhati-hati agar tidak menurunkan performansi dari atribut ini yang dapat menyebabkan ketidakpuasaan konsumen yang besar

Kuadran III

Atribut dengan nilai IG yang rendah dan memiliki ketidakpuasaan yang rendah terhadap pertanyaan disfungsional (AESDQ) dan dianggap atribut netral. Penjelasan adalah bahwa ada atau tidaknya atribut tersebut tidak akan mempengaruhi kepuasan atau ketidakpuasaan konsumen.

Kuadran IV

Atribut dengan nilai IG yang tinggi dan nilai ketidakpuasaan yang rendah pada pertanyaan disfungsional (AESDQ) dianggap atribut *excitement*. Dengan penjelasan bahwa atribut tersebut tidak akan mempengaruhi ketidakpuasaan konsumen yang besar bila tidak ada, namun akan meningkatkan kepuasan konsumen yang besar bila ada.

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang dilakukan oleh peneliti untuk menumpulkan data, sehingga dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan penyebaran kuisisioner, dimana responden hanya memilih skala jawaban yang telah disediakan pada kolom jawaban.

4.2 Penentuan Jumlah Sampel dan Langkah Pembuatan Kuisisioner

Penentuan jumlah sampel yang digunakan untuk penyebaran kuesioner menggunakan metode Slovin dengan tingkat keyakinan 95% maka *margin of error* = 0,05 dan jumlah pengunjung Hotel Tiara (dalam 2 bulan) adalah 242 yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{242}{1 + 242(0,05)^2} = 150 \text{ Sampel}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka banyaknya sampel dalam penelitian ini adalah 150 responden.

Adapun langkah-langkah dalam membuat kuisisioner pada penelitian ini antara lain:

1. Menentukan atribut pelayanan yang diberikan oleh pihak Hotel Tiara kepada Pelanggan berdasarkan lima dimensi pelayanan (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*).
2. Menyusun Pernyataan kuisisioner berdasarkan pada atribut pelayanan Hotel Tiara kepada Pelanggan.
3. Butir-butir Pernyataan kemudian disebarkan kepada responden.
4. Merekap hasil jawaban responden.

Berikut adalah atribut-atribut pernyataan pada kuisisioner *servqual* (harapan dan kinerja) :

Tabel 4.1 Atribut Pernyataan Kuisisioner Harapan Dan Kinerja

Dimensi	Pernyataan Setiap Atribut
<i>Tangibles</i> (Bukti Nyata)	1. Banguna Hotel terlihat indah dan bersih
	2. Tersedia Pemesana secara online
	3. Kamar Hotel tertata rapi dan bersih
	4. Ruang Tunggu Tersedia di dalam Maupun diluar
	5. Ruang Tunggu Tersedia di dalam Maupun diluar
	6. Fasilitas Hotel memadai (Kamar hotel, AC, Tv, Wifi, Resepsionis dan Taman)
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	7. Kedisiplinan waktu kerja karyawan Hotel Tiara Meulaboh
	8. Kemudahan prosedur pengurusan pesan Hotel Tiara Meulaboh
	9. Resepsionis memberikan informasi kepada pelanggan sebelum pelayanan diberikan
	10. Karyawan bersedia menanggapi keluhan

Dimensi	Pernyataan Setiap Atribut
	pelanggan
	11. Karyawan bersifat sopan dan ramah
<i>Responsivess (Daya Tanggap)</i>	12. Karyawan menerima dan melayani dengan baik
	13. Kecepatan resepsionis melayani pelanggan
	14. Sopan dan ramah karyawan Hotel saat melayani pelanggan
	15. Karyawan dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pelanggan
	16. Resepsionis dan karyawan melakukan tindakan sesuai prosedur
<i>Assurance (Jaminan)</i>	17. Pelanggan merasa aman (data pribadi di privat)
	18. Karyawan bersifat cekatan dan menghargai pelanggan
	19. Resepsionis melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pelanggan merasa nyaman
<i>Emphty (Empati)</i>	20. Pihak Hotel memberikan perhatian penuh kepada pelanggan
	21. Karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan
	22. Resepsionis mendengar keluhan pelanggan

Sumber: (Tjiptono & Chandra, 2016)

Keterangan :

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 150 kuisisioner. Dalam mengolah data pada uji validitas data, maka dengan tingkat signifikansi 5%. Nilai r dapat dilihat pada Tabel r yaitu : $df = 150$, r tabel 0,159. Untuk memperoleh keakuratan hasil dalam uji validitas, maka nilai r dapat diperoleh dengan menggunakan alat bantu *software* SPSS 32, sehingga hasil yang didapat pada Tabel 4.4 – 4.7 yaitu:

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Harapan Pelanggan

Dimensi	Atribut	Harapan			
		r Tabel	r Hitung	Ket	
<i>Tangibles</i> (Bukti Nyata/B)	1	Bangunan Hotel terlihat indah dan bersih	0,159	0,483	Valid
	2	Tersedia Pemesanan Secara Online	0,159	0,613	Valid
	3	Kamar Hotel tertata rapi dan bersih	0,159	0,492	Valid
	4	Ruang Tunggu Tersedia di dalam Maupun diluar	0,159	0,812	Valid
	5	Penampilan karyawan bersih dan rapi	0,159	0,321	Valid
	6	Fasilitas Hotel memadai (Kamar hotel, AC, Tv, Wifi, Resepsionis dan Taman)	0,159	0,234	Valid
<i>Reliability</i> (Kehandalan/K)	7	Kedisiplinan waktu kerja karyawan Hotel Tiara Meulaboh	0,159	0,656	Valid
	8	Kemudahan prosedur pengurusan pesan Hotel Tiara Meulaboh	0,159	0,612	Valid
	9	Resepsionis memberikan informasi kepada pelanggan sebelum pelayanan diberikan	0,159	0,788	Valid
	10	Karyawan bersedia menanggapi keluhan pelanggan	0,159	0,549	Valid
	11	Karyawan bersikap sopan dan ramah	0,159	0,369	Valid
	12	Karyawan menerima dan melayani dengan baik	0,159	0,294	Valid
	13	Kecepatan resepsionis melayani pelanggan	0,159	0,234	Valid

Dimensi	Atribut	Harapan		
		rTabel	rHitung	Ket
<i>Responsivess</i> (Daya Tanggap/D)	14 Sopan dan ramah karyawan Hotel saat melayani pelanggan	0,159	0,591	Valid
	15 Karyawan dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pelanggan	0,159	0,377	Valid
	16 Resepsionis dan karyawan melakukan tindakan sesuai prosedur	0,159	0,341	Valid
<i>Assurance</i> (Jaminan/J)	17 Pelanggan merasa aman (data pribadi di privat)	0,159	0,169	Valid
	18 Karyawan bersifat cekatan dan menghargai pelanggan	0,159	0,342	Valid
	19 Resepsionis melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pelanggan merasa nyaman	0,159	0,243	Valid
<i>Empthy</i> (Empati/E)	20 Pihak Hotel memberikan perhatian penuh kepada pelanggan	0,159	0,340	Valid
	21 Karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan	0,159	0,468	Valid
	22 Resepsionis mendengar keluhan pelanggan	0,159	0,538	Valid

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kinerja Hotel Tiara

Dimensi	Atribut	Kinerja			
		r Tabel	r Hitung	Ket	
<i>Tangibles</i> (Bukti Nyata/B)	1	Bangunan Hotel terlihat indah dan bersih	0,159	0,724	Valid
	2	Tersedia Pemesanan Secara Online	0,159	0,769	Valid
	3	Kamar Hotel tertata rapi dan bersih	0,159	0,807	Valid
	4	Ruang Tunggu Tersedia di dalam Maupun diluar	0,159	0,757	Valid
	5	Penampilan karyawan bersih dan rapi	0,159	0,804	Valid
	6	Fasilitas Hotel memadai (Kamar hotel, AC, Tv, Wifi, Resepsionis dan Taman)	0,159	0,928	Valid
<i>Reliability</i> (Kehandalan/K)	7	Kedisiplinan waktu kerja karyawan Hotel Tiara Meulaboh	0,159	0,844	Valid
	8	Kemudahan prosedur pengurusan pesan Hotel Tiara Meulaboh	0,159	0,938	Valid
	9	Resepsionis memberikan informasi kepada pelanggan sebelum pelayanan diberikan	0,159	0,906	Valid
	10	Karyawan bersedia menanggapi keluhan pelanggan	0,159	0,904	Valid
	11	Karyawan bersifat sopan dan ramah	0,159	0,733	Valid
	12	Karyawan menerima dan melayani dengan baik	0,159	0,738	Valid
	13	Kecepatan resepsionis melayani pelanggan	0,159	0,745	Valid

Dimensi	Atribut	Kinerja		
		rTabel	rHitung	Ket
<i>Responsivess</i> (Daya Tanggap/D)	14 Sopan dan ramah karyawan Hotel saat melayani pelanggan	0,159	0,807	Valid
	15 Karyawan dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pelanggan	0,159	0,853	Valid
	16 Resepsionis dan karyawan melakukan tindakan sesuai prosedur	0,159	0,833	Valid
<i>Assurance</i> (Jaminan/J)	17 Pelanggan merasa aman (data pribadi di privat)	0,159	0,936	Valid
	18 Karyawan bersifat cekatan dan menghargai pelanggan	0,159	0,904	Valid
	19 Resepsionis melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pelanggan merasa nyaman	0,159	0,896	Valid
<i>Emphty</i> (Empati/E)	20 Pihak Hotel memberikan perhatian penuh kepada pelanggan	0,159	0,807	Valid
	21 Karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan	0,159	0,757	Valid
	22 Resepsionis mendengar keluhan pelanggan	0,159	0,758	Valid

Tabel 4.4 Uji Validitas *Disfungsional Question* (ESDQ)

Atribut	<i>Pearson Correlation</i>	r Tabel	Ket
B1	0,454	0,159	Valid
B2	0,378	0,159	Valid
B3	0,300	0,159	Valid
B4	0,567	0,159	Valid
B5	0,588	0,159	Valid
B6	0,324	0,159	Valid
K1	0,424	0,159	Valid
K2	0,507	0,159	Valid
K3	0,427	0,159	Valid
K4	0,495	0,159	Valid
K5	0,529	0,159	Valid
D1	0,458	0,159	Valid
D2	0,623	0,159	Valid
D3	0,490	0,159	Valid
D4	0,585	0,159	Valid
D5	0,332	0,159	Valid
J1	0,300	0,159	Valid
J2	0,673	0,159	Valid
J3	0,300	0,159	Valid
E1	0,512	0,159	Valid
E2	0,314	0,159	Valid
E3	0,351	0,159	Valid

Tabel 4.5 Uji Validitas *Fungsional Question* (ESFQ)

Atribut	<i>Pearson Correlation</i>	rTabel	Ket
B1	0,546	0,159	Valid
B2	0,423	0,159	Valid
B3	0,746	0,159	Valid
B4	0,625	0,159	Valid
B5	0,546	0,159	Valid
B6	0,644	0,159	Valid
K1	0,591	0,159	Valid
K2	0,702	0,159	Valid
K3	0,736	0,159	Valid
K4	0,650	0,159	Valid
K5	0,568	0,159	Valid
D1	0,499	0,159	Valid
D2	0,654	0,159	Valid
D3	0,777	0,159	Valid
D4	0,593	0,159	Valid
D5	0,436	0,159	Valid
J1	0,463	0,159	Valid
J2	0,620	0,159	Valid
J3	0,424	0,159	Valid
E1	0,645	0,159	Valid
E2	0,416	0,159	Valid
E3	0,455	0,159	Valid

Tabel 4.6 Uji validitas *Current Satisfaction* (CS)

Atribut	<i>Pearson Correlation</i>	rTabel	Ket
B1	0,268	0,159	Valid
B2	0,459	0,159	Valid
B3	0,355	0,159	Valid
B4	0,721	0,159	Valid
B5	0,713	0,159	Valid
B6	0,594	0,159	Valid
K1	0,572	0,159	Valid
K2	0,549	0,159	Valid
K3	0,573	0,159	Valid
K4	0,616	0,159	Valid
K5	0,539	0,159	Valid
D1	0,774	0,159	Valid
D2	0,322	0,159	Valid
D3	0,442	0,159	Valid
D4	0,520	0,159	Valid
D5	0,470	0,159	Valid
J1	0,534	0,159	Valid
J2	0,411	0,159	Valid
J3	0,288	0,159	Valid
E1	0,479	0,159	Valid
E2	0,665	0,159	Valid
E3	0,519	0,159	Valid

4.4 Uji Reabilitas Data

Uji reliabilitas yaitu suatu alat ukur untuk mengetahui seberapa jauh tingkat konsistensi dari jawaban responden terhadap keseluruhan pertanyaan yang diajukan. Untuk mendapatkan hasil yang reliabel maka menggunakan alat bantu *software* SPSS 32 sehingga akan menghasilkan *output Cronbach's Alpha*. Uji reliabilitas dalam pengolahan data ini, digunakan untuk mengetahui tingkat reliabel pada *service quality* antara kinerja aktual dan harapan Pelanggan. Dibawah ini merupakan hasil uji reliabilitas yang sudah diolah dengan bantuan *software* SPSS 32.

Berikut pada Tabel 4.7 Hasil uji reliabilitas *servqual* harapan Pelanggan dan kinerja Hotel dengan menggunakan alat bantu berupa *software* SPSS 32 :

Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas *Servqual* Harapan Pelanggan dan Kinerja Hotel Tiara

No	Jenis Pertanyaan	<i>Cronbach alpha</i>	R Tabel	Keterangan
1	Harapan Pelanggan	0,796	0,159	Reliabel
2	Kinerja Hotel Tiara	0,975	0,159	Reliabel

Berikut pada Tabel 4.8 Hasil uji reliabilitas Reliabilitas IGA ESDQ,ESFQ dan CS Hotel Tiara dengan menggunakan alat bantu berupa *software* SPSS 32 :

Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas IGA ESDQ,ESFQ dan CS Hotel Tiara

No	Jenis Pertanyaan	<i>Cronbach alpha</i>	R Tabel	Keterangan
1	ESDQ	0,786	0,159	Reliabel
2	ESFQ	0,903	0,159	Reliabel
3	CS	0,871	0,159	Reliabel

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 aktual Hotel dikurangi dengan rata-rata nilai dari harapan Pelanggan, nilai yang didapat dari penilaian Pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Hotel Tiara. Berikut pada Tabel 4.9 dibawah ini hasil perhitungan *Service Quality*.

Tabel 4.9 Nilai Harapan, Kinerja, GAP dan Ranking

Dimensi	Atribut	Mean		GAP	Ranking	
		Kinerja(P)	Harapan(H)	P-H		
<i>Tangibles</i> (Bukti Nyata)	1	Bangunan Hotel terlihat indah dan bersih	3,58	4,49	-0,91	19
	2	Tersedia Pemesanan Secara Online	3,18	3,06	0,12	6
	3	Kamar Hotel tertata rapi dan bersih	3,52	3,37	0,15	5
	4	Ruang Tunggu Tersedia di dalam Maupun diluar	3,25	3,18	0,07	7
	5	Penampilan karyawan bersih dan rapi	3,54	3,80	-0,26	11
	6	Fasilitas Hotel memadai (Kamar hotel, AC, Tv, Wifi, Resepsionis dan Taman)	3,40	3,94	-0,54	18
		Mean	3,41	3,64	-0,23	
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	7	Kedisiplinan waktu kerja karyawan Hotel Tiara Meulaboh	3,56	3,39	0,17	3
	8	Kemudahan prosedur pengurusan pesan Hotel Tiara Meulaboh	3,47	3,10	0,37	1
	9	Resepsionis memberikan informasi kepada pelanggan sebelum pelayanan diberikan	3,44	3,08	0,36	2
	10	Karyawan bersedia menanggapi keluhan pelanggan	3,44	4,45	-1,01	21
	11	Karyawan bersfat sopan dan ramah	3,26	3,52	-0,26	11
		Mean	3,43	3,50	-0,07	

Dimensi	Atribut	Mean		Gap	Rangking	
		Kinerja (P)	Harapan(H)	H-P		
<i>Responsivess</i> (Daya Tanggap)	12	Karyawan menerima dan melayani dengan baik	3,19	3,53	-0,34	16
	13	Kecepatan resepsionis melayani pelanggan	3,54	3,8	-0,26	11
	14	Sopan dan ramah karyawan Hotel saat melayani pelanggan	3,52	3,35	0,17	3
	15	Karyawan dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pelanggan	3,39	3,48	-0,09	8
	16	Resepsionis dan karyawan melakukan tindakan sesuai prosedur	3,56	3,84	-0,28	14
		Mean	3,44	3,6	-0,16	
<i>Assurance</i> (Jaminan)	17	Pelanggan merasa aman (data pribadi di privat)	3,44	3,77	-0,33	15
	18	Karyawan bersifat cekatan dan menghargai pelanggan	3,41	3,5	-0,09	8
	19	Resepsionis melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pelanggan merasa nyaman	3,46	3,61	-0,15	10
		Mean	3,43	3,62	-0,19	
<i>Emphty</i> (Empati)	20	Pihak Hotel memberikan perhatian penuh kepada pelanggan	3,52	3,90	-0,38	17
	21	Karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan	3,26	4,49	-1,23	22
	22	Resepsionis mendengar keluhan pelanggan	3,52	4,46	-0,94	20
		Mean	3,43	4,28	-0,85	

Nilai GAP atau kesenjangan di atas di dapatkan dengan menggunakan rumus GAP yaitu:

$$\begin{aligned} \text{GAP} &= \text{H}-\text{P} \\ &= 4,49-3,58 \\ &= 0,91 \end{aligned}$$

yang mana nilai kinerja dikurang nilai harapan ($4,49 - 3,58 = -0,91$).

Setelah didapat hasil dari kesenjangan antara kinerja dengan harapan Pelanggan, untuk selanjutnya dilakukan perhitungan kualitas tiap dimensi yaitu dengan rumus Q yang sudah dijelaskan. Jika nilai $Q=1$, maka kualitas pelayanan dikatakan baik. Pada Tabel 4.10 dibawah ini menunjukkan nilai hasil akhir dalam kualitas pelayanan tiap-tiap dimensi pada Hotel Tiara.

Tabel 4.10 Nilai Harapan, Kinerja, dan GAP tiap dimensi

No	Dimensi	Kinerja(P)	Harapan(H)	GAP	Q=P/H
1	<i>Tangibles</i>	3,41	3,64	-0,23	0,93
2	<i>Reliability</i>	3,43	3,50	-0,07	0,98
3	<i>Responsivess</i>	3,44	3,6	-0,16	0,95
4	<i>Assurance</i>	3,43	3,62	-0,19	0,94
5	<i>Empathy</i>	3,43	4,28	-0,85	0,80
	Mean	3,42	3,72	-0,3	0,92

Nilai Q didapat dari nilai rata-rata yang hasil pembagian nilai Kinerja (P) dan (H), Perhitungan nilai Q diatas belum memenuhi standar atau kesesuaian dalam kualitas pelayanan, nilai Q diatas menunjukkan sebesar 0,92 artinya kualitas pelayanan dapat dikatakan belum baik karena $0,92 < 1$.

4.6 Pengolahan Dan Perhitungan Data *Improvement Gap Analysis* (IGA)

Setelah data mengenai kepuasan pelanggan (*current satisfaction*), *disfunctional questions* (ESDQ) dan *functional question* (ESFQ), kemudian dilakukan perhitungan sesuai dengan rumus yang ada (Tontini, 2010). Berikut adalah data hasil perhitungan *Improvement Gap Analysis* (IGA) seperti yang tersaji pada tabel 4.11 hasil perhitungan *Improvement Gap Analysis* (IGA).

Nilai *Average Current Satisfaction* (ACS) didapat dengan menggunakan persamaan (2.8), Nilai *Average Expectation With Disfunctional Question* (AESDQ) dan menggunakan persamaan (2.7), Nilai *Average Expectation With Fuctional Question* (AESFQ) dengan menggunakan persamaan (2.6), Nilai *Improvement Gap* (IG) dengan menggunakan persamaan (2.9), Nilai *Improvement Gap* yang terstandarisasi (IG_k) dengan menggunakan persamaan (2.10) dan Nilai *Average Expectation With Disfunctional Question* yang terstandarisasi ($AESDQ_k$) menggunakan persamaan (2.11).

Tabel 4.11 merupakan data hasil pengolahan dengan menggunakan persamaan-persamaan pada metode *Improvement Gap Analysis* (IGA).

Tabel 4.11 Hasil *Perhitungan Improvement Gap Analysis* (IGA)

No	Atribut	Dimensi	ACS	AESDQ	AESFQ	IG	IGk	ASDQk
1	B1	Tangibles	12,54	-13,3	16,59	4,05	2,59	-8,50
2	B2		11,22	-13,95	15,72	4,5	3,04	-9,15
3	B3		12,82	-16	17,45	4,63	3,17	-11,20
4	B4		11,14	-14,9	16,18	5,04	3,58	-10,10
5	B5		10,09	-18,86	18,59	8,5	7,04	-14,06
6	B6		12,95	-14,5	17,04	4,09	2,63	-9,70
7	K1	Reliability	11,09	-12,7	15,27	4,18	2,72	-7,90
8	K2		11,86	-17,4	16,14	4,28	2,82	-12,60
9	K3		12,64	-12,9	16,68	4,04	2,58	-8,10
10	K4		13,23	-15,4	14,77	1,54	0,08	-10,60
11	K5		11,63	-16,6	14,95	3,32	1,86	-11,80
12	D1	Responsiveness	13,36	-19,23	17,27	3,91	2,45	-14,43
13	D2		11,5	-16,23	18	6,5	5,04	-11,43
14	D3		10,27	-16,55	15,91	5,64	4,18	-11,75
15	D4		12,59	-4,32	15,5	2,91	1,45	0,48
16	D5		12,59	-13,36	15,95	3,36	1,90	-8,56
17	J1	Assurance	11,09	-15,7	16,9	5,81	4,35	-10,90
18	J2		10,9	-14,5	16,63	5,73	4,27	-9,70
19	J3		10,82	-11,23	12,18	1,36	-0,10	-6,43
20	E1	Emphty	9,72	-16,8	16,72	7	5,54	-12,00
21	E2		13,59	-17,7	15,73	2,14	0,68	-12,90
22	E3		11,81	-12,5	14,13	2,32	0,86	-7,70

Pencarian Nilai *Average Expectation With Fuctional Question* (AESFQ) B1:

$$AESFQ = \frac{\sum_{i=1}^n ESFQ}{n}$$

$$= \frac{365}{22}$$

$$= 16,59$$

Pencarian Nilai *Average Expectation With Disfuctional Question* (AESDQ) B1:

$$\begin{aligned}
 AESDQ &= \frac{\sum_i^i = 1 ESDQ}{n} \\
 &= \frac{-293}{22} \\
 &= -13,3
 \end{aligned}$$

Pencarian Nilai *Average Current Satisfaction* (ACS) B1 :

$$\begin{aligned}
 ACS &= \frac{\sum_i^i = 1 ACS}{n} \\
 &= \frac{276}{22} \\
 &= 12,54
 \end{aligned}$$

Pencarian Nilai *Improvement Gap* (IG) B1 :

$$\begin{aligned}
 IG &= AESFQ_k - ACS_k \\
 &= 16,59 - 12,54 \\
 &= 4,05
 \end{aligned}$$

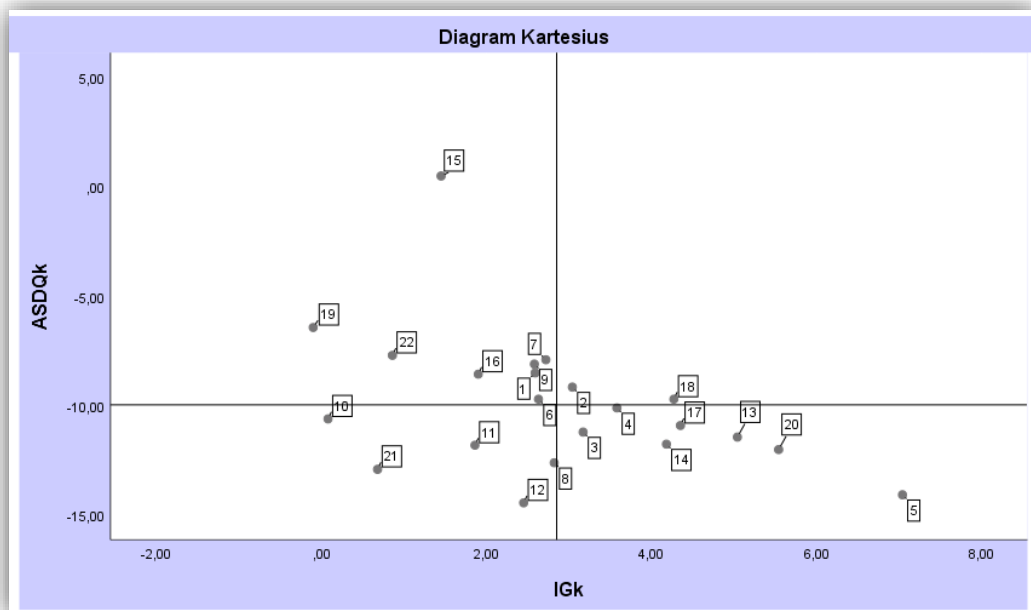
Pencarian Nilai *Improvement Gap* yang terstandarisasi (IG_k) B1 :

$$\begin{aligned}
 StdIG_k &= \frac{IG_k - IG}{\sigma_{IG}} \\
 &= \frac{4,311364 - 4,05}{2,95377} \\
 &= 2,59
 \end{aligned}$$

Pencarian Nilai *Average Expectation With Disfuctional Question* yang terstandarisasi ($AESDQ_k$) B1 :

$$\begin{aligned}
 StdAESDQ_k &= \frac{AESDQ - AESDQ_k}{\sigma_{AESDQ}} \\
 &= \frac{(-15,46) - (-13,3)}{3,223254} \\
 &= -8,50
 \end{aligned}$$

Dari hasil pengolahan data seperti yang tersaji pada tabel 4.11, kemudian nilai *Average Expectation Disfunctional Question* (AESDQk) yang terstandarisasi dan nilai *Improvement Gap* (IGk) yang telah terstandarisasi di tampilan kematriks IGA pada gambar 4.6 matriks IGA. Nilai *Improvement Gap* yang terstandarisasi (IGk) merupakan sumbu x dan nilai *Average Expectation Disfunctional Question* yang terstandarisasi (AESDQk) merupakan sumbu y.



Gambar 4.1 Matriks *Improvement Gap Analysis* (IGA)

Pada diagram kartesius (gambar 4.1) di ketahui atribut atribut penilaian yang ada masuk kedalam kuadran mana. Berikut Penjabaran dari matriks IGA:

1. Kuadran I (*critical attribute*)

- 2 : Tersedia Pemesanan Secara Online
- 18 : Karyawan bersifat cekatan dan menghargai pelanggan

2. Kuadran II (*keep current performance*)

- 1 : Bangunan Hotel terlihat indah dan bersih
- 7 : Kedisiplinan waktu kerja karyawan Hotel Tiara Meulaboh
- 9 : Resepsionis memberikan informasi kepada pelanggan sebelum pelayanan diberikan
- 15 : Karyawan dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pelanggan
- 16 : Resepsionis dan karyawan melakukan tindakan sesuai prosedur
- 19 : Resepsionis melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pelanggan merasa nyaman
- 22 : Resepsionis mendengar keluhan pelanggan

3. Kuadran III (*neutral attribute*)

- 6 : Ruang Tunggu Tersedia di dalam Maupun diluar
- 8 : Kemudahan prosedur pengurusan pesan Hotel Tiara Meulaboh
- 10 : Karyawan bersedia menanggapi keluhan pelanggan
- 11 : Karyawan bersifat sopan dan ramah
- 12 : Karyawan menerima dan melayani dengan baik
- 21 : Karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan

4. Kuadran IV (*excitement attribute*)

- 3 : Kamar Hotel tertata rapi dan bersih

- 4 : Fasilitas Hotel memadai (Kamar hotel, AC, Tv, Wifi, Resepsionis dan Taman)
- 5 : Penampilan karyawan bersih dan rapi
- 13 : Kecepatan resepsionis melayani pelanggan
- 14 : Sopan dan ramah karyawan Hotel saat melayani pelanggan
- 17 : Pelanggan merasa aman (data pribadi di privat)
- 20 : Pihak Hotel memberikan perhatian penuh kepada pelanggan

BAB V

ANALISIS DAN EVALUASI

5.1 Analisis

5.1.1 Analisis Jumlah Sampel

Dalam menentukan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan metode slovin dengan tingkat keyakinan 95% dan batas toleransi kesalahan 5% dengan jumlah pengunjung hotel sebanyak 242 orang. Sehingga diperoleh hasil data 150 responden. Dari hasil data kuesioner dilakukan beberapa tahap dalam mengolah hasil penilaian responden yang sudah direkapitulasi terlebih dahulu.

5.1.2 Analisis Uji Validitas dan Reabilitas 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 pelanggan, kinerja hotel, 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 reabilitas menggunakan koefisien *Alpha cronbach* (α) dimana satu acuan dalam menentukan nilai kehandalan suatu kuisisioner, jika koefisien *alpha cronbach* bernilai 0,6 atau $>0,6$ maka instrumen ini dapat diterima (*reliabel*). Berdasarkan hasil uji reabilitas pada Tabel 4.7 sampai Tabel 4.8 menunjukkan nilai koefisien *alpha cronbach* $>0,6$ sehingga data dinyatakan reliabel dalam arti dapat dipercaya kebenarannya.

5.1.3 Analisis GAP Skor SERVQUAL Tiap-Tiap Atribut

Dari hasil perhitungan yang didapat dari pertanyaan berjumlah 22 tentang atribut-atribut pelayanan dan disebarkan kepada responden yang merupakan pengunjung hotel selama periode 2 bulan dan sedang atau sudah pernah menggunakan Hotel Tiara sebanyak 228 kuisisioner. Sehingga hasil dapat diketahui pada GAP skor yang diperoleh dari Kinerja (P) – Harapan (H), 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 yaitu 0,92 dibawah nilai standard $Q=1$ atau $0,92 \leq 1$. Oleh karena itu, Hotel Tiara belum memenuhi kepuasan Pelanggan atas layanan yang diberikan kepada pengunjung.

Tabel 5. 1 Ranking GAP Skor SERVQUAL

Dimensi	Atribut	GAP		
		H-P	Rangking	
<i>Tangibles</i> (Bukti Nyata)	1	Bangunan Hotel terlihat indah dan bersih	-0,91	19
	2	Tersedia Pemesanan Secara Online	0,12	6
	3	Kamar Hotel tertata rapi dan bersih	0,15	5
	4	Ruang Tunggu Tersedia di dalam Maupun diluar	0,07	7
	5	Penampilan karyawan bersih dan rapi	-0,26	11
	6	Fasilitas Hotel memadai (Kamar hotel, AC, Tv, Wifi, Resepsionis dan Taman)	-0,54	18
Mean		-0,23		
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	7	Kedisiplinan waktu kerja karyawan Hotel Tiara Meulaboh	0,17	3
	8	Kemudahan prosedur pengurusan pesan Hotel Tiara Meulaboh	0,37	1
	9	Resepsionis memberikan informasi kepada pelanggan sebelum pelayanan diberikan	0,36	2
	10	Karyawan bersedia menanggapi keluhan pelanggan	-1,01	21
	11	Karyawan bersifat sopan dan ramah	-0,26	11
Mean		-0,07		
<i>Responsivess</i> (Daya Tanggap)	12	Karyawan menerima dan melayani dengan baik	-0,34	16
	13	Kecepatan resepsionis melayani pelanggan	-0,26	11
	14	Sopan dan ramah karyawan Hotel saat melayani pelanggan	0,17	3

Dimensi	Atribut	GAP	
		H-P	Rangking
	15 Karyawan dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pelanggan	-0,09	8
	16 Resepsionis dan karyawan melakukan tindakan sesuai prosedur	-0,28	14
Mean		-0,16	
Assurance (Jaminan)	17 Pelanggan merasa aman (data pribadi di privat)	-0,33	15
	18 Karyawan bersifat cekatan dan menghargai pelanggan	-0,09	8
	19 Resepsionis melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pelanggan merasa nyaman	-0,15	10
Mean		-0,19	
Emphy (Empati)	20 Pihak Hotel memberikan perhatian penuh kepada pelanggan	-0,38	17
	21 Karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan	-1,23	22
	22 Resepsionis mendengar keluhan pelanggan	-0,94	20
Mean		-0,85	

Hasil diatas diperoleh dari selisih GAP skor yang sudah diperhitungkan dan juga di rangking dari hasil nilai negatif GAP terkecil hingga nilai negatif terbesar. Dari GAP skor tersebut atribut-atribut yang memiliki negatif besar maka semakin rendah untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Pada Tabel diatas dapat dilihat bahwa GAP skor bernegatif besar adalah ” Karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan

pelanggan)” dengan GAP skor sebesar -1,23. Atribut tersebut merupakan faktor penting untuk memberikan rasa kepuasan yang diinginkan pelanggan . Lalu GAP skor yang memiliki negatif terbesar kedua adalah “Karyawan bersedia menanggapi keluhan pelanggan” dengan memiliki skor sebesar -1,01, beberapa pelanggan mengeluhkan kemudahn prosedur pengurusan pesanan, Hal tersebut tentunya mengakibatkan pelanggan kurang puas ketika menginap di hotel. Untuk atribut dengan memiliki GAP skor bernegatif kecil yaitu dengan 0,37 pada atribut “Kemudahan prosedur pengurusan pesan Hotel Tiara Meulaboh”. Pelayanan karyawan memang tergolong sangat penting di dalam sebuah sistem seperti ini, karyawan sudah cukup baik dengan mendapatkan nilai negatif terkecil, tapi masih ada beberapa pelayanan yang dirasa kurang akurat saat didapati pelanggan, namun hal ini tidak terlalu menjadi masalah bagi pelanggan. Untuk GAP skor yang kedua dalam negatif terkecil yaitu dengan GAP skor 0,36 pada “Resepsionis memberikan informasi kepada pelanggan sebelum pelayanan diberikan”. 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 Hotel Tiara belum dapat memberikan kepuasan pelanggan.

5.1.1 Analisis GAP Skor Tiap Dimensi *SERVQUAL*

Analisis *SERVQUAL* yang sudah dilakukan diatas pada Tabel 4.10 dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan di Hotel Tiara belum dapat memenuhi harapan pelanggan. Hal tersebut dikarenakan dalam perhitungan untuk GAP skor tiap dimensi *SERVQUAL* berdasarkan rumus $Q = P/E$, artinya rata – rata skor kepentingan atau harapan pelanggan dibagi dengan rata-rata skor kinerja aktual Hotel, hasil dalam tiap dimensi lalu dijumlah dengan 5 (lima) dimensi *SERVQUAL* maka akan didapat hasil akhir dari rata – rata skor pada 5 (lima) dimensi *SERVQUAL*. Pada Tabel 4.11 nilai *SERVQUAL* (Q) dimensi *Tangibles* memiliki nilai 0,93 *Reliabilty* memiliki nilai 98, *responsiveness* 0,95, *assurance* memiliki nilai 0,94, dan *empaty* dengan nilai 0,98. Sehingga total rata – rata dalam 5 (lima) dimensi *SERVQUAL* memiliki GAP skor 0,92. Artinya GAP skor di lima dimensi tersebut belum dikatakan baik karena nilai tersebut masih dibawah 1 atau $0,92 \leq 1$.

5.2 Analisis *Improvement Gap Analysis* (IGA)

Pada *Improvement Gap Analysis* (IGA) hasil yang di dapat kemudian dijadikan referensi untuk melakukan analisis dan menentukan rekomendasi perihal perbaikan kualitas pelayana pada Hotel Tiara. Output dari *Improvement Gap Analysis* (IGA) adalah diagram kartesius yang terbagi menjadi 4 (empat) kuadran. Kuadran satu merupakan atribut dengan nilai IG_k dan $AESDQ_k$ besar. Atribut yang berada di kuadran I(satu) memiliki peluang yang besar untuk dilakukan perbaikan (*critical attribute*) atau atribut yang harus mendapatkan perlakuan perbaikan.

Berdasarkan diagram kartesius (gambar 4.1), terdapat 2 (dua) atribut yang masuk ke dalam kuadran I (satu) yaitu atribut (B2), (J2). Dari hasil wawancara kepada responden, Tersedia Pemesanan Secara Online Penyebab atribut (B2) masuk ke dalam kuadran I adalah tuntutan pelanggan yang mengharapakan pemesanan hotel yang di lakukan secara online agar memudahkan pelanggan dan tidak datang langsung ke hotel.

Seperti halnya dengan atribut (B2), pada atribut (J2) masuk ke dalam kuadran satu lebih dikarenakan kepada respon karyawan ketika terjadi keluhan pada pelanggan, dengan kata lain bahwa karyawan yang harusnya siyap dan cekatan ketika terjadi permasalahan masih jauh dari ekspektasi pelanggan. Menurut mereka pelayanan karyawan sangat mempengaruhi terhadap kepuasan pelanggan dan juga pelayanan karyawan memiliki hubungan yang tidak dapat di pisahkan.

Atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran I merupakan atribut yang penting untuk dilakukan perbaikan atau ditingkatkan performansinya (*critical attribute*). Pada penelitian yang telah dilakukan di Hotel Tiara, terdapat 2 (dua) atribut yang masuk ke dalam kuadran I. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan ataupun memperbaiki performa mengenai 2 (2) atribut tersebut yaitu:

1. Pihak hotel harus mampu memenuhi keluhan pelanggan salah satunya adalah dengan menyediakan pelayanan/pemesanan besifat online agar tidak mengganggu kegiatan konsumen dengan tidak datang langsung.
2. Memberikan pelatihan terhadap setiap karyawan dikarenakan pelayanan karyawan sangat mempengaruhi terhadap kepuasan

pelanggan dan juga pelayanan karyawan memiliki hubungan yang tidak dapat di pisahkan.

Pada kuadran II terdapat 6 (enam) atribut yaitu atribut (B1), (K1), (K3), (D4), (D5), dan (J3). Atribut yang masuk ke kuadran 2 (dua) merupakan atribut yang memiliki performa baik menurut persepsi pelanggan ataupun mendekati ekspektasi dari pelanggan. Yang perlu diperhatikan adalah untuk atribut yang masuk ke dalam kuadran 2 (dua) harus dipertahankan performansinya jangan sampai turun. Namun apabila diperlukan, maka dapat dilakukan perbaikan terhadap atribut-atribut tersebut.

Meskipun atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran II merupakan atribut dengan performansi yang baik, namun ada satu atribut yang perlu dioptimalkan yaitu Resepsionis memberikan informasi kepada pelanggan sebelum pelayanan diberikan (K3). Pemberian informasi dirasa sangat perlu diberikan pada pelanggan agar tidak terjadi komplain dikemudian waktu. Pemberian informasi yang jelas memberikan kepuasan kepada pelanggan karna kebanyakan pelanggan membutuhkan informasi yang jelas dan akurat . Dengan adanya pemberian informasi yang sangat baik akan menarik minat pengunjung untuk datang ke hotel. Untuk meningkatkan performa atribut (K3) hal yang dapat dilakukan adalah dengan menambahkan poster pemberitahuan di area teras dan pintu masuk.

Pada kuadran III terdapat 6 (enam) atribut yaitu atribut (B6), (K2), (K4), (K5), (D1), dan (E2). Atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran 3 (tiga) merupakan atribut-atribut yang tidak penting dan jika diperlukan, dapat dilakukan perbaikan performa atribut. Penjelasannya adalah bahwa ada atau tidaknya atribut tersebut tidak akan mempengaruhi kepuasan ataupun ketidakpuasan konsumen.

Dari hasil wawancara yang dilakukan, beberapa atribut tersebut (B6), (K2), (K4), (K5), (D1), dan (E2) masuk ke dalam kategori yang semestinya/seharusnya demikian.

Pada kuadran IV terdapat 7 (tujuh) atribut yaitu atribut (B3), (B4), (B5), (D2), (D3), (J1) dan (E1). Atribut yang masuk ke dalam kuadran empat dianggap atribut excitement. Penjelasan adalah atribut tersebut tidak akan mempengaruhi ketidakpuasan konsumen apabila tidak ada namun bila ada akan meningkatkan kepuasan konsumen dengan cukup signifikan bila ada.

Ada beberapa hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan performa atribut yang masuk ke dalam kuadran IV yaitu:

1. Karyawan murah senyum kepada pelanggannya sehingga pelanggan merasa sangat diperhatikan dan disesialkan. Tentunya hal tersebut akan sangat mempengaruhi emosional pengunjung secara positif dan merupakan investasi jangka panjang untuk kedepannya.
2. Penataan area kamar tertata rapi dan bersih agar lebih nyaman dipandang serta memberikan kepuasan bagi pengunjung pada saat menginap dihotel.

Improvement Gap Analysis (IGA) dapat mengetahui respon dari responden (pelanggan) jika atribut pada penilaian kualitas pelayanan dilakukan perbaikan/improve secara teoritis. Perlu adanya implementasi dan pembuktian mengenai hasil yang di dapatkan dari Improvement Gap Analysis (IGA) apakah sesuai dengan respon responden (pelanggan).

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dari perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan metode Servqual Nilai Q didapat dari nilai rata-rata yang hasil pembagian nilai Kinerja (P) dan (H), Perhitungan nilai Q diatas belum memenuhi standar atau kesesuaian dalam kualitas pelayanan, nilai Q diatas menunjukkan sebesar 0,92 artinya kualitas pelayanan dapat dikatakan belum baik karena $0,92 < 1$.
2. Dari perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan Improvement Gap Analysis (IGA) Atribut yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan adalah atribut yang masuk kedalam kategori critical attribut yaitu Tersedia Pemesanan Secara Online (B2), Karyawan bersifat cekatan dan menghargai pelanggan (J2).

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, ada beberapa saran untuk direkomendasikan kepada Hotel Tiara guna meningkatkan indeks kepuasan pelanggan yaitu:

1. Berdasarkan analisis yang dilakukan penulis menggunakan metode Servqual kualitas pelayanan, perusahaan harus dapat mempertahankan performa pelayanannya.
2. Berdasarkan analisa Improvement Gap Analysis (IGA) terdapat 3 rekomendasi perbaikan yaitu:

a. Prioritas utama

- 1) (Atribut B2, J2) melakukan peningkatan pelayan berupa menyediakan pemesanan online dan juga memberikan pelatihan kepada karyawan yang berstandar.

b. Prioritas kedua

- 1) Karyawan lebih murah senyum kepada pelanggannya
- 2) Penataan area parkir dan akses jalan dari parkir motor hingga pintu masuk agar lebih bersih dan nyaman serta meningkatkan inisiatif tukang parkir dalam membantu pelanggan.
- 3) Pengaturan akses keluar masuk khusus untuk kendaraan .

c. Prioritas ketiga

- 1) Penambahan Fasilitas Hotel memadai (Kamar hotel, AC, Tv, Wifi, Resepsionis dan Taman)

DAFTAR PUSTAKA

- Cooper, Donald R, dan Pamela S. Schindler. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT Media Global Edukasi
- Dinas Pariwisata DIY 2014. Laporan Akhir Kajian Pengembangan Desa Wisata DIY. www.kemenpar.go.id:www.kemenpar.go.id/asp/detil.asp?c=19&id=3704.
- Djarwanto, P.S. 1994. *Pokok – Pokok Analisa Laporan Keuangan*. Yogyakarta: BPFE.
- _____. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Majalah Info Bisnis.
- _____. 2004. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama: Yogyakarta: CV Andi Offset.
- _____. 2016. *Service, Quality & satisfaction* :Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Gerson, S. L., & Magasanik, B. 1975. Regulation of the hut operons of *Salmonella typhimurium* and *Klebsiella aerogenes* by the heterologous hut repressors. *Journal of Bacteriology*, No. (3), Vol. 124, Hal. 1269–1272.
- Handoyo Agnes Wahyu dan Roy Setiawan 2017. Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Tirta Rejeki Dewata. *Jurnal AGORA*. No. (1). Vol. 5.
- Irawan, Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Hakim, L., Kinseng, R. A., dan Agusta, I. 2015. Pertambangan dan Kemiskinan Struktural Masyarakat Pulau Kecil. *Jurnal Sodality*. No(1). Vol. 3. Hal: 24–35.
- Kotler, Philip dan Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran*, Jilid I. Edisi Kedua belas. Jakarta: PT. Indeks.
- Lucky Wulan. 2011. Analisis Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja karyawan DISPERINDAG Kota Semarang. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi: Universitas Diponegoro Semarang.
- _____. 2006. *Manajemen Pemasaran jasa* . Jakarta: Salemba Empat.
- _____. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

- Kesumajayansyah Heru dan M. Ari B. Yuwono. 2014 Analisa Kepuasan Pelanggan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Sf Digital Photo Service. *Jurnal Sinergi*, No. (1), Vol. 18, Hal. 39-46.
- Parasuraman et al., 1985. "A conceptual model of service quality and its implications for future researh". *Journal of marketing*. Vol. 49
- Saifuddin. 2000. *Reabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Sugiyono. 2003. *Metode penelitian administrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Swastha B dan Irawan. 2003. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- _____. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- _____. 2005. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Malang: Bayumedia.
- _____. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Tontini, G. dan Pico, J.D. 2010. *Improvement Gap Analysis*. Managing Service Quality, Vol. 20, No. (6), Hal: 565-584.
- Umar Husein. 2001. *Metode Penelitian dan Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum.
- Wijaya, Tony. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT.Indeks.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner untuk Pengunjung Hotel

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL TIARA DENGAN
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) DAN
IMPROVEMENT GAP ANALYSIS (IGA)
(Studi Kasus: Hotel Tiara Meulaboh Aceh Barat)**

I. Identitas responden

Nama :

Jenis Kelamin : 1) Laki-Laki 2) Perempuan

Usia :

II. Kualitas Pelayanan

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

- **Kinerja** : Bagaimana kinerja yang Anda rasakan mengenai pelayanan di Hotel Tiara Meulaboh.
- **Harapan** : Bagaimana harapan Anda mengenai pelayanan yang diberikan oleh Hotel Tiara Meulaboh.

III. Petunjuk Pengisian

Beri tanda (\surd) pada kolom yang telah di sediakan dengan jawaban anda.

SS : Sangat Setuju (Skor 5)

S : Setuju (Skor 4)

KS : Kurang Setuju (Skor 3)

TS : Tidak Setuju (Skor 2)

STS : Sangat Tidak Setuju (Skor 1)

KUESIONER 2 IMPROVEMENT GAP ANALYSIS (IGA)

Petunjuk Pengisian:

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

- **Fungsional** : Menyatakan kondisi yang Anda rasakan jika fasilitas atau layanan terpenuhi/tersedia.
- **Disfungsional** : Menyatakan kondisi yang Anda rasakan jika fasilitas atau layanan tidak terpenuhi/tidak tersedia.

IV. Petunjuk Pengisian

Beri tanda (√) pada kolom yang telah di sediakan dengan jawaban anda.

Sangat Tidak Puas	: -1
Tidak Puas	: -2
Sedikit Tidak Puas	: -3
Netral	: 0
Sedikit Puas	: 1
Puas	: 2
Sangat Puas	: 3

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

Fungcional & Disfungsional Question			
B1	Banguna Hotel Tidak Terlihat Indah Dan Bersih		B1
	Sangat Tidak Puas	Banguna Hotel Terlihat Indah Dan Bersih	
	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	
	Sedikit Tidak Puas	Tidak Puas	
	Netral	Sedikit Tidak Puas	
	Sedikit Puas	Netral	
	Puas	Sedikit Puas	
	Sangat Puas	Puas	
		Sangat Puas	
B2	Tidak Tersedia Pemesanan Secara Online	Tersedia Pemesanan Secara Online	B2
	Sangat Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	
	Tidak Puas	Tidak Puas	
	Sedikit Tidak Puas	Sedikit Tidak Puas	
	Netral	Netral	
	Sedikit Puas	Sedikit Puas	
	Puas	Puas	

	Sangat Puas		Sangat Puas	
B3	Kamar Hotel Tidak Tertata Rapi Dan Bersih		Kamar Hotel Tertata Rapi Dan Bersih	B3
	Sangat Tidak Puas		Sangat Tidak Puas	
	Tidak Puas		Tidak Puas	
	Sedikit Tidak Puas		Sedikit Tidak Puas	
	Netral		Netral	
	Sedikit Puas		Sedikit Puas	
	Puas		Puas	
	Sangat Puas		Sangat Puas	
B4	Ruang Tunggu Tidak Tersedia Di Dalam Maupun Diluar		Ruang Tunggu Tersedia Di Dalam Maupun Diluar	B4
	Sangat Tidak Puas		Sangat Tidak Puas	
	Tidak Puas		Tidak Puas	
	Sedikit Tidak Puas		Sedikit Tidak Puas	
	Netral		Netral	
	Sedikit Puas		Sedikit Puas	
	Puas		Puas	
	Sangat Puas		Sangat Puas	
B5	Penampilan Tidak Karyawan Bersih Dan Rapi		Penampilan Karyawan Bersih Dan Rapi	B5
	Sangat Tidak Puas		Sangat Tidak Puas	
	Tidak Puas		Tidak Puas	
	Sedikit Tidak Puas		Sedikit Tidak Puas	
	Netral		Netral	
	Sedikit Puas		Sedikit Puas	
	Puas		Puas	
	Sangat Puas		Sangat Puas	
B6	Fasilitas Hotel Tidak Memadai (Kamar Hotel, AC, Tv, Wifi, Resepsionis Dan Taman)		Fasilitas Hotel Memadai (Kamar Hotel, AC, Tv, Wifi, Resepsionis Dan Taman)	B6
	Sangat Tidak Puas		Sangat Tidak Puas	
	Tidak Puas		Tidak Puas	
	Sedikit Tidak Puas		Sedikit Tidak Puas	
	Netral		Netral	
	Sedikit Puas		Sedikit Puas	
	Puas		Puas	
	Sangat Puas		Sangat Puas	
K1	Kerja Karyawan Hotel Tiara Meulaboh Tidak Disiplin		Kerja Karyawan Hotel Tiara Meulaboh Disiplin	K1
	Sangat Tidak Puas		Sangat Tidak Puas	
	Tidak Puas		Tidak Puas	
	Sedikit Tidak Puas		Sedikit Tidak Puas	
	Netral		Netral	
	Sedikit Puas		Sedikit Puas	
	Puas		Puas	
	Sangat Puas		Sangat Puas	
K2	Pengurusan Prosedur Pesan Hotel Tiara Meulaboh Tidak Mudah		Pengurusan Prosedur Pesan Hotel Tiara Meulaboh Mudah	K2
	Sangat Tidak Puas		Sangat Tidak Puas	
	Tidak Puas		Tidak Puas	
	Sedikit Tidak Puas		Sedikit Tidak Puas	
	Netral		Netral	
	Sedikit Puas		Sedikit Puas	
	Puas		Puas	

	Sangat Puas		Sangat Puas	
K3	Resepsionis Tidak Memberikan Informasi Kepada Pelanggan Sebelum Pelayanan Diberikan		Resepsionis Memberikan Informasi Kepada Pelanggan Sebelum Pelayanan Diberikan	K3
	Sangat Tidak Puas		Sangat Tidak Puas	
	Tidak Puas		Tidak Puas	
	Sedikit Tidak Puas		Sedikit Tidak Puas	
	Netral		Netral	
	Sedikit Puas		Sedikit Puas	
	Puas		Puas	
	Sangat Puas		Sangat Puas	
K4	Karyawan Tidak Bersedia Menanggapi Keluhan Pelanggan		Karyawan Bersedia Menanggapi Keluhan Pelanggan	K4
	Sangat Tidak Puas		Sangat Tidak Puas	
	Tidak Puas		Tidak Puas	
	Sedikit Tidak Puas		Sedikit Tidak Puas	
	Netral		Netral	
	Sedikit Puas		Sedikit Puas	
	Puas		Puas	
	Sangat Puas		Sangat Puas	
K5	Karyawan Tidak Bersifat Sopan Dan Ramah		Karyawan Bersifat Sopan Dan Ramah	K5
	Sangat Tidak Puas		Sangat Tidak Puas	
	Tidak Puas		Tidak Puas	
	Sedikit Tidak Puas		Sedikit Tidak Puas	
	Netral		Netral	
	Sedikit Puas		Sedikit Puas	
	Puas		Puas	
	Sangat Puas		Sangat Puas	
D1	Karyawan Tidak Menerima Dan Melayani Dengan Baik		Karyawan Menerima Dan Melayani Dengan Baik	D1
	Sangat Tidak Puas		Sangat Tidak Puas	
	Tidak Puas		Tidak Puas	
	Sedikit Tidak Puas		Sedikit Tidak Puas	
	Netral		Netral	
	Sedikit Puas		Sedikit Puas	
	Puas		Puas	
	Sangat Puas		Sangat Puas	

D2	Resepsionis Tidak Cepat Melayani Pelanggan		Resepsionis Cepat Melayani Pelanggan	D2
	Sangat Tidak Puas		Sangat Tidak Puas	
	Tidak Puas		Tidak Puas	
	Sedikit Tidak Puas		Sedikit Tidak Puas	
	Netral		Netral	
	Sedikit Puas		Sedikit Puas	
	Puas		Puas	
	Sangat Puas		Sangat Puas	
D3	Karyawan Tidak Sopan Dan Ramah Hotel Saat Melayani Pelanggan		Karyawan Sopan Dan Ramah Hotel Saat Melayani Pelanggan	D3
	Sangat Tidak Puas		Sangat Tidak Puas	

	Tidak Puas		Tidak Puas	
	Sedikit Tidak Puas		Sedikit Tidak Puas	
	Netral		Netral	
	Sedikit Puas		Sedikit Puas	
	Puas		Puas	
	Sangat Puas		Sangat Puas	
D4	Karyawan Dan Petugas Lainnya Tidak Membantu Jika Ada Permasalahan Pelanggan		Karyawan Dan Petugas Lainnya Membantu Jika Ada Permasalahan Pelanggan	D4
	Sangat Tidak Puas		Sangat Tidak Puas	
	Tidak Puas		Tidak Puas	
	Sedikit Tidak Puas		Sedikit Tidak Puas	
	Netral		Netral	
	Sedikit Puas		Sedikit Puas	
	Puas		Puas	
	Sangat Puas		Sangat Puas	
D5	Resepsionis Dan Karyawan Tidak Melakukan Tindakan Sesuai Prosedur		Resepsionis Dan Karyawan Melakukan Tindakan Sesuai Prosedur	D5
	Sangat Tidak Puas		Sangat Tidak Puas	
	Tidak Puas		Tidak Puas	
	Sedikit Tidak Puas		Sedikit Tidak Puas	
	Netral		Netral	
	Sedikit Puas		Sedikit Puas	
	Puas		Puas	
	Sangat Puas		Sangat Puas	
J1	Pelanggan Tidak Merasa Aman (Data Pribadi Di Privat)		Pelanggan Merasa Aman (Data Pribadi Di Privat)	J1
	Sangat Tidak Puas		Sangat Tidak Puas	
	Tidak Puas		Tidak Puas	
	Sedikit Tidak Puas		Sedikit Tidak Puas	
	Netral		Netral	
	Sedikit Puas		Sedikit Puas	
	Puas		Puas	
	Sangat Puas		Sangat Puas	
J2	Karyawan Tidak Bersifat Cekatan Dan Menghargai Pelanggan		Karyawan Bersifat Cekatan Dan Menghargai Pelanggan	J2
	Sangat Tidak Puas		Sangat Tidak Puas	
	Tidak Puas		Tidak Puas	
	Sedikit Tidak Puas		Sedikit Tidak Puas	
	Netral		Netral	
	Sedikit Puas		Sedikit Puas	
	Puas		Puas	
	Sangat Puas		Sangat Puas	
J3	Resepsionis Tidak Melayani Dengan Sikap Meyakinkan Sehingga Pelanggan Merasa Nyaman		Resepsionis Melayani Dengan Sikap Meyakinkan Sehingga Pelanggan Merasa Nyaman	J3
	Sangat Tidak Puas		Sangat Tidak Puas	
	Tidak Puas		Tidak Puas	
	Sedikit Tidak Puas		Sedikit Tidak Puas	
	Netral		Netral	
	Sedikit Puas		Sedikit Puas	
	Puas		Puas	
	Sangat Puas		Sangat Puas	

E1	Pihak Hotel Tidak Memberikan Perhatian Penuh Kepada Pelanggan		Pihak Hotel Memberikan Perhatian Penuh Kepada Pelanggan	E1
	Sangat Tidak Puas		Sangat Tidak Puas	
	Tidak Puas		Tidak Puas	
	Sedikit Tidak Puas		Sedikit Tidak Puas	
	Netral		Netral	
	Sedikit Puas		Sedikit Puas	
	Puas		Puas	
	Sangat Puas		Sangat Puas	
E2	Karyawan Tidak Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Keinginan Dan Kebutuhan Pelanggan		Karyawan Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Keinginan Dan Kebutuhan Pelanggan	E2
	Sangat Tidak Puas		Sangat Tidak Puas	
	Tidak Puas		Tidak Puas	
	Sedikit Tidak Puas		Sedikit Tidak Puas	
	Netral		Netral	
	Sedikit Puas		Sedikit Puas	
	Puas		Puas	
	Sangat Puas		Sangat Puas	
E3	Resepsionis Tidak Mendengar Keluhan Pelanggan		Resepsionis Mendengar Keluhan Pelanggan	E3
	Sangat Tidak Puas		Sangat Tidak Puas	
	Tidak Puas		Tidak Puas	
	Sedikit Tidak Puas		Sedikit Tidak Puas	
	Netral		Netral	
	Sedikit Puas		Sedikit Puas	
	Puas		Puas	
	Sangat Puas		Sangat Puas	

KUESIONER 3 IMPROVEMENT GAP ANALYSIS (IGA)

Petunjuk Pengisian: Kuisisioner *Current Satisfaction & The Level Of Interest*

Berilah tanda centang (✓) pada pilihan yang anda rasakan mengenai atribut berikut

Sangat Tidak Penting : 1
 Tidak Penting : 2
 Netral : 0
 Sedikit Penting : 3
 Penting : 4
 Sangat Penting : 5

Sangat Tidak Puas : -1
 Tidak Puas : -2
 Sedikit Tidak Puas : -3
 Nertral : 0
 Sedikit Puas : 1
 Puas : 2
 Sangat Puas : 3

Current Satisfaction & The Level Of Interest			
Bangunan Hotel Tidak Terlihat Indah Dan Bersih	B1		B1
Sangat Tidak Penting			Banguna Hotel Terlihat Indah Dan Bersih
Tidak Penting			Sangat Tidak Puas
Sedikit Tidak Penting			Tidak Puas
Netral			Sedikit Tidak Puas
Sedikit Penting			Netral
Penting			Sedikit Puas
Sangat Penting			Puas
			Sangat Puas
Tidak Tersedia Pemesanan Secara Online	B2		B2
Sangat Tidak Penting			Tersedia Pemesanan Secara Online
Tidak Penting			Sangat Tidak Puas
Sedikit Tidak Penting			Tidak Puas
Netral			Sedikit Tidak Puas
Sedikit Penting			Netral
			Sedikit Puas

Penting			Puas
Sangat Penting			Sangat Puas
Kamar Hotel Tidak Tertata Rapi Dan Bersih	B3	B3	Kamar Hotel Tertata Rapi Dan Bersih
Sangat Tidak Penting			Sangat Tidak Puas
Tidak Penting			Tidak Puas
Sedikit Tidak Penting			Sedikit Tidak Puas
Netral			Netral
Sedikit Penting			Sedikit Puas
Penting			Puas
Sangat Penting			Sangat Puas
Ruang Tunggu Tersedia Di Dalam Maupun Diluar	B4	B4	Ruang Tunggu Tersedia Di Dalam Maupun Diluar
Sangat Tidak Penting			Sangat Tidak Puas
Tidak Penting			Tidak Puas
Sedikit Tidak Penting			Sedikit Tidak Puas
Netral			Netral
Sedikit Penting			Sedikit Puas
Penting			Puas
Sangat Penting			Sangat Puas
Penampilan Tidak Karyawan Bersih Dan Rapi	B5	B5	Penampilan Karyawan Bersih Dan Rapi
Sangat Tidak Penting			Sangat Tidak Puas
Tidak Penting			Tidak Puas
Sedikit Tidak Penting			Sedikit Tidak Puas
Netral			Netral
Sedikit Penting			Sedikit Puas
Penting			Puas
Sangat Penting			Sangat Puas

Fasilitas Hotel Tidak Memadai (Kamar Hotel, AC, Tv, Wifi, Resepsionis Dan Taman)	B6		B6	Fasilitas Hotel Memadai (Kamar Hotel, AC, Tv, Wifi, Resepsionis Dan Taman)
Sangat Tidak Penting				Sangat Tidak Puas
Tidak Penting				Tidak Puas
Sedikit Tidak Penting				Sedikit Tidak Puas
Netral				Netral
Sedikit Penting				Sedikit Puas
Penting				Puas
Sangat Penting				Sangat Puas
Kerja Karyawan Hotel Tiara Meulaboh Tidak Disiplin	K1		K1	Kerja Karyawan Hotel Tiara Meulaboh Disiplin
Sangat Tidak Penting				Sangat Tidak Puas
Tidak Penting				Tidak Puas
Sedikit Tidak Penting				Sedikit Tidak Puas
Netral				Netral
Sedikit Penting				Sedikit Puas
Penting				Puas
Sangat Penting				Sangat Puas
Pengurusan Prosedur Pesan Hotel Tiara Meulaboh Tidak Mudah	K2		K2	Pengurusan Prosedur Pesan Hotel Tiara Meulaboh Mudah
Sangat Tidak Penting				Sangat Tidak Puas
Tidak Penting				Tidak Puas
Sedikit Tidak Penting				Sedikit Tidak Puas
Netral				Netral
Sedikit Penting				Sedikit Puas
Penting				Puas
Sangat Penting				Sangat Puas
Resepsionis Tidak Memberikan Informasi Kepada Pelanggan Sebelum Pelayanan Diberikan	K3		K3	Resepsionis Memberikan Informasi Kepada Pelanggan Sebelum Pelayanan Diberikan

Sangat Tidak Penting			Sangat Tidak Puas
Tidak Penting			Tidak Puas
Sedikit Tidak Penting			Sedikit Tidak Puas
Netral			Netral
Sedikit Penting			Sedikit Puas
Penting			Puas
Sangat Penting			Sangat Puas
Karyawan Tidak Bersedia Menanggapi Keluhan Pelanggan	K4	K4	Karyawan Bersedia Menanggapi Keluhan Pelanggan
Sangat Tidak Penting			Sangat Tidak Puas
Tidak Penting			Tidak Puas
Sedikit Tidak Penting			Sedikit Tidak Puas
Netral			Netral
Sedikit Penting			Sedikit Puas
Penting			Puas
Sangat Penting			Sangat Puas
Karyawan Bersifat Sopan Dan Ramah	K5	K5	Karyawan Bersifat Sopan Dan Ramah
Sangat Tidak Penting			Sangat Tidak Puas
Tidak Penting			Tidak Puas
Sedikit Tidak Penting			Sedikit Tidak Puas
Netral			Netral
Sedikit Penting			Sedikit Puas
Penting			Puas
Sangat Penting			Sangat Puas
Karyawan Menerima Dan Melayani Dengan Baik	D1	D1	Karyawan Menerima Dan Melayani Dengan Baik
Sangat Tidak Penting			Sangat Tidak Puas
Tidak Penting			Tidak Puas
Sedikit Tidak Penting			Sedikit Tidak Puas

Netral			Netral
Sedikit Penting			Sedikit Puas
Penting			Puas
Sangat Penting			Sangat Puas

Current Satisfaction & The Level Of Interest			
Resepsionis Cepat Melayani Pelanggan	D2	D2	Resepsionis Cepat Melayani Pelanggan
Sangat Tidak Penting			Sangat Tidak Puas
Tidak Penting			Tidak Puas
Sedikit Tidak Penting			Sedikit Tidak Puas
Netral			Netral
Sedikit Penting			Sedikit Puas
Penting			Puas
Sangat Penting			Sangat Puas
Karyawan Hotel Sopan Dan Ramah Saat Melayani Pelanggan	D3	D3	Karyawan Hotel Sopan Dan Ramah Saat Melayani Pelanggan
Sangat Tidak Penting			Sangat Tidak Puas
Tidak Penting			Tidak Puas
Sedikit Tidak Penting			Sedikit Tidak Puas
Netral			Netral
Sedikit Penting			Sedikit Puas
Penting			Puas
Sangat Penting			Sangat Puas
Karyawan Dan Petugas Lainnya Membantu Jika Ada Permasalahan Pelanggan	D4	D4	Karyawan Dan Petugas Lainnya Membantu Jika Ada Permasalahan Pelanggan
Sangat Tidak Penting			Sangat Tidak Puas
Tidak Penting			Tidak Puas
Sedikit Tidak Penting			Sedikit Tidak Puas
Netral			Netral
Sedikit Penting			Sedikit Puas
Penting			Puas

Sangat Penting			Sangat Puas
Resepsionis Dan Karyawan Melakukan Tindakan Sesuai Prosedur	D5	D5	Resepsionis Dan Karyawan Melakukan Tindakan Sesuai Prosedur
Sangat Tidak Penting			Sangat Tidak Puas
Tidak Penting			Tidak Puas
Sedikit Tidak Penting			Sedikit Tidak Puas
Netral			Netral
Sedikit Penting			Sedikit Puas
Penting			Puas
Sangat Penting			Sangat Puas
Pelanggan Merasa Aman (Data Pribadi Di Privat)	J1	J1	Pelanggan Merasa Aman (Data Pribadi Di Privat)
Sangat Tidak Penting			Sangat Tidak Puas
Tidak Penting			Tidak Puas
Sedikit Tidak Penting			Sedikit Tidak Puas
Netral			Netral
Sedikit Penting			Sedikit Puas
Penting			Puas
Sangat Penting			Sangat Puas
Karyawan Bersifat Cekatan Dan Menghargai Pelanggan	J2	J2	Karyawan Bersifat Cekatan Dan Menghargai Pelanggan
Sangat Tidak Penting			Sangat Tidak Puas
Tidak Penting			Tidak Puas
Sedikit Tidak Penting			Sedikit Tidak Puas
Netral			Netral
Sedikit Penting			Sedikit Puas
Penting			Puas
Sangat Penting			Sangat Puas
Resepsionis Melayani Dengan Sikap Meyakinkan Sehingga Pelanggan Merasa Nyaman	J3	J3	Resepsionis Melayani Dengan Sikap Meyakinkan Sehingga Pelanggan Merasa Nyaman
Sangat Tidak Penting			Sangat Tidak Puas
Tidak Penting			Tidak Puas

Sedikit Tidak Penting				Sedikit Tidak Puas
Netral				Netral
Sedikit Penting				Sedikit Puas
Penting				Puas
Sangat Penting				Sangat Puas
Pihak Hotel Memberikan Perhatian Penuh Kepada Pelanggan				
E1			E1	
Sangat Tidak Penting				Sangat Tidak Puas
Tidak Penting				Tidak Puas
Sedikit Tidak Penting				Sedikit Tidak Puas
Netral				Netral
Sedikit Penting				Sedikit Puas
Penting				Puas
Sangat Penting				Sangat Puas
Karyawan Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Keinginan Dan Kebutuhan Pelanggan				
E2			E2	
Sangat Tidak Penting				Sangat Tidak Puas
Tidak Penting				Tidak Puas
Sedikit Tidak Penting				Sedikit Tidak Puas
Netral				Netral
Sedikit Penting				Sedikit Puas
Penting				Puas
Sangat Penting				Sangat Puas
Resepsionis Mendengar Keluhan Pelanggan				
E3			E3	
Sangat Tidak Penting				Sangat Tidak Puas
Tidak Penting				Tidak Puas
Sedikit Tidak Penting				Sedikit Tidak Puas
Netral				Netral
Sedikit Penting				Sedikit Puas
Penting				Puas
Sangat Penting				Sangat Puas
Sangat Tidak Penting				Sangat Tidak Puas
Tidak Penting				Tidak Puas

Responden	Atribut																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Defia Retna Ningrum	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Iqbal Maulana Rachman	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Aulia Dewi Ariyani	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3
Estrine	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Selly Arista Putri	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Nanang Fahmil Uluum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Lestari	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Yolanda Aditya	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	4	3	2	3
A. Najmul Ma'arij	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Denni Suryo Hasni	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3
Nandia Saras Arsita	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4
Chandra Aurora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Reni Putri Setyaning	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Fanny Ayu Lestari	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Nisa Fitria	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Hesti Ernawati	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Ghina Zerlina	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Amanda Septiani	5	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
Anggara Timur Subono	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Fatimah Fatmawati	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
Robby Gunawan	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3
Indah	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
Oktavia Puspita Sari	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Rana Adzira	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Khristina	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3

Responden	Atribut																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Nanung Rudiawan	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Putu Irawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Wisma	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Luthfi Fathur Rohman	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Arie	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Aisyah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Helena	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Irshafid	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3
Miftha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Rahma	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Udin	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3
Rengga Efri Herienty	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3
Annisa Ramadhani	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Glen Calvin	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3
Hanik Fitriana	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
Desti Devi Duantari	4	2	4	2	4	3	4	4	4	2	2	2	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4
Sri Marining Asih	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Rosmania Robichatun	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
Latifah	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
Mitha	4	2	3	4	3	2	3	2	2	2	3	2	4	3	3	3	2	2	2	3	4	4
Saryuni	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3
Muhammad Dhani Julianto	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Very Cahya Ningtyas	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Icha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sara Nirwana	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3

Lampiran 4. Rekapitulasi nilai harapan responden

Responden	Atribut																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Mustofa Akhyar	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
Denny Eka Windarto	5	2	3	3	4	4	4	2	3	5	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5
Dewi Afriani	5	3	4	2	2	4	4	3	2	5	3	2	4	4	3	2	4	2	4	4	5	5
Nur Aisyah Haifani	5	2	4	3	3	4	3	3	2	5	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	5	5
Dwijanarti Pratiwi	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
Chlarisa Early Arumy	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
Auliya Addibah	5	2	3	3	4	4	4	2	3	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5
Eka Candra Setiani	5	2	4	3	3	3	3	3	2	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5
Supri Nurseto	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5
Ihsantoso	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
Aftiyari Nurin Nisak	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5
Riska Imanita S	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
Imas Kusumandari	5	2	3	3	4	4	4	2	3	5	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5
Fatkhu Rozak	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
Anisa Dwi Marwati	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
M. Faizal Luthfi Arif	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
Nailatul Khaeroti	5	2	4	3	3	4	3	3	2	5	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	5	5
Arjuna	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
Panji Rendragraha	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
Nidya Tri Nastiti	5	2	3	3	4	4	4	2	3	5	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5
Ita Kusumawati	5	2	3	3	4	4	4	2	3	5	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5
Febiyola	5	3	4	2	2	3	4	3	2	5	3	2	3	4	3	2	3	2	3	4	5	5
Naumi Noor Winanda	5	2	4	3	3	4	3	3	2	5	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	5	5

Responden	Atribut																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Defia Retna Ningrum	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
Iqbal Maulana Rachman	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
Aulia Dewi Ariyani	5	2	3	3	4	4	4	2	3	5	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5
Estrine	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
Selly Arista Putri	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
Nanang Fahmil Uluum	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
Lestari	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
Yolanda Aditya	5	2	3	3	4	4	4	2	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5
A. Najmul Ma'arij	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	2	3	3	4	4	4	2	3	5	4	4
Denni Suryo Hasni	5	2	3	3	4	4	4	2	3	5	5	3	4	2	2	4	4	3	2	5	5	5
Nandia Saras Arsita	5	2	4	3	3	4	3	3	2	5	5	2	4	3	3	4	3	3	2	5	5	5
Chandra Aurora	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
Reni Putri Setyaning	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
Fanny Ayu Lestari	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	3	3	4	4	4	2	3	5	5	5
Nisa Fitria	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	2	4	3	3	3	3	3	2	5	4	4
Hesti Ernawati	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
Ghina Zerlina	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
Amanda Septiani	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
Anggara Timur Subono	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
Fatimah Fatmawati	5	2	3	3	4	2	4	2	3	5	5	2	3	3	4	4	4	2	3	5	5	5
Robby Gunawan	5	3	4	2	2	4	4	3	2	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5
Indah	5	2	4	3	3	4	3	3	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
Oktavia Puspita Sari	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5
Rana Adzira	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	2	4	3	3	4	3	3	2	5	4	4
Khristina	5	2	3	3	4	4	4	2	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5

Responden	Atribut																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Rosa Khairunnisa	5	2	4	3	3	4	3	3	2	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5
Anjas	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	3	3	4	4	4	2	3	5	5	5
Evi Luthfiani	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	2	3	3	4	4	4	2	3	5	4	4
Adinda Pratyaharani	5	2	4	3	3	4	3	3	2	5	5	3	4	2	2	3	4	3	2	5	5	5
Wawan Andrianto	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	3	3	4	3	3	2	5	5	5
Danis W	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
Dinda Khairunnisa	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5
Hendri Yanto	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	2	3	3	4	4	4	2	3	5	4	4
Yurien	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5
Alika	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
Merlyzia Catur Prawesti	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
Demiar Rasvian Saputri	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
Imam F	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
Eva Martiana P	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
Sugiyatna	5	2	3	3	4	4	4	2	3	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4
Weni Rahman	5	3	4	2	2	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	2	4	2	4	4	5	4
Angga Lf	5	2	4	3	3	4	3	3	2	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	5	4
Akhmad Prasetyadilaga	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
Prima	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
Resti Pradita	5	2	3	3	4	4	4	2	3	5	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5
Ahsarudin	5	2	4	3	3	4	3	3	2	5	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	5	5
Marita Ayu	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
Levi Setiawan	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
Ria Puji Astuti	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
Iswati	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4

Responden	Atribut																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Nanung Rudiawan	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
Putu Irawan	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
Wisma	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
Luthfi Fathur Rohman	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
Arie	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4
Aisyah	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
Helena	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
Irshafid	5	2	3	3	4	4	4	2	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
Miftha	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
Rahma	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
Udin	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Rengga Efri Herienty	4	3	3	3	4	5	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
Annisa Ramadhani	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
Glen Calvin	5	2	3	3	4	4	4	2	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
Hanik Fitriana	5	3	4	2	2	4	4	3	2	5	3	2	4	4	4	2	2	4	4	4	5	5
Desti Devi Duantari	5	2	4	3	3	4	3	3	2	5	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	5	5
Sri Marining Asih	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
Rosmania Robichatun	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	2	5	5	5
Latifah	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
Mitha	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	5	5
Saryuni	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	5	4	4
Muhammad Dhani Julianto	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
Very Cahya Ningtyas	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	2	3	3	4	4	4	2	3	5	4	4
Icha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5
Sara Nirwana	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4

Responden	Atribut																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Dhany	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
Dian	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
Nur Chasanah	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	2	3	3	4	4	4	2	3	5	4	4
Sitta Amara	5	2	4	3	3	4	3	3	2	5	5	3	4	2	2	3	4	3	2	5	5	5
Eddy	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	3	3	4	3	3	2	5	5	5
Windha Swari	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
Nana	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5
Muhammad Arifin	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	2	3	3	4	4	4	2	3	5	4	4
Galang Rastaliani	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5
Lia Efilia	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
Qutrotunnada	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
Ika Fitriyana	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
Aldi Febrian	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
Muhammad Ahsin	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
Nuraini	5	2	3	3	4	4	4	2	3	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4
Siti Hardianti Rukmana	5	3	4	2	2	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	2	4	2	4	4	5	4
Ahmad Ismatin	5	2	4	3	3	4	3	3	2	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	5	4
Leny Khafyani	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
Ismiatun Nadila	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
Cici Cahyati	5	2	3	3	4	4	4	2	3	5	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5
Farhaturohmah	5	2	4	3	3	4	3	3	2	5	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	5	5
Haris Fachriansyah	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
Muhammad Akbar	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
Dyah Nurrahmi	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
Ratu Wiranti Suwandini	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4

Responden	Atribut																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
siti fatmawati	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
Yeni Zarlma	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
Rofisah	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
Susi Lasari	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
Safri Hariansyah	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4
Munawaroh	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
Seli Vitasari	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
Siti Nurbaeti	5	2	3	3	4	4	4	2	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
Luthfi Fathur Rohman	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
Arie	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
Aisyah	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Helena	4	3	3	3	4	5	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4
Irshafid	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
Miftha	5	2	3	3	4	4	4	2	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
Rahma	5	3	4	2	2	4	4	3	2	5	3	2	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5
Udin	5	2	4	3	3	4	3	3	2	5	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5
Rengga Efri Herienty	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
Annisa Ramadhani	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	2	5	5	5
Glen Calvin	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
Hanik Fitriana	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	5	5
Desta Devi Duantari	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	5	4	4
Sri Marining Asih	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
Rosmania Robichatun	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	2	3	3	4	4	4	2	3	5	4	4
Latifah	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5
Mitha	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4

Responden	Atribut																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Saryuni	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
Muhammad Dhani Julianto	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4

Lampiran 5. Rekapitulasi nilai IGA

Responden	Tangibles (Bukti Nyata)						Reliability (Kehandalan)					Responsiveness					Assurance			Emphty		
	Kode Atribut																					
	B1	B2	B3	B4	B5	B6	K1	K2	K3	K4	K5	D1	D2	D3	D4	D5	J1	J2	J3	E1	E2	E3
Mustofa Akhyar	2	2	0	1	2	1	1	2	0	0	0	2	2	0	1	2	2	2	1	2	1	0
Denny Eka Windarto	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	1	2	3	3
Dewi Afriani	2	3	3	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Nur Aisyah Haifani	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	3	3	2	1	1	2	2	2
Dwijanarti Pratiwi	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3
Chlarisa Early Arummy	2	1	1	2	3	2	0	1	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	0	2	2	2
Auliya Addibah	2	3	3	2	3	3	1	2	3	2	2	3	1	0	2	2	2	0	1	3	2	1
Eka Candra Setiani	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
Supri Nurseto	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2
Ihsantoso	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	0
Aftiyari Nurin Nisak	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3
Riska Imanita S	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3
Imas Kusumandari	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	2	3	2
Fatkhu Rozak	3	3	2	2	2	3	2	2	3	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
Anisa Dwi Marwati	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	3	2	2	3	3	2
M. Faizal Luthfi Arif	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	3
Nailatul Khaeroti	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	0	2
Arjuna	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	1	3	3	2	2	3	2
Panji Rendragraha	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	0	2	2	2
Nidya Tri Nastiti	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
Ita Kusumawati	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2
Febiyola	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2
Naumi Noor Winanda	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Defia Retna Ningrum	2	2	2	2	3	2	3	2	2	0	1	1	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2

Responden	Tangibles (Bukti Nyata)						Reliability (Kehandalan)					Responsiveness					Assurance			Empty		
	Kode Atribut																					
	B1	B2	B3	B4	B5	B6	K1	K2	K3	K4	K5	D1	D2	D3	D4	D5	J1	J2	J3	E1	E2	E3
Iqbal Maulana Rachman	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	
Aulia Dewi Ariyani	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
Estrine	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	
Selly Arista Putri	2	3	3	3	2	3	0	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	0	3	2	1	
Nanang Fahmil Uluum	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	
Lestari	3	3	3	2	3	3	2	2	3	1	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	
Yolanda Aditya	2	2	0	1	2	1	1	2	0	0	0	2	2	0	1	2	2	1	1	1	0	
A. Najmul Ma'arij	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	1	2	3	3	
Denni Suryo Hasni	2	3	3	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Nandia Saras Arsita	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	3	3	2	1	1	0	2	
Chandra Aurora	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	
Reni Putri Setyaning	2	1	1	2	3	2	0	1	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	0	1	2	
Fanny Ayu Lestari	2	3	3	2	3	3	1	2	3	2	2	3	1	0	2	2	2	0	1	3	2	
Nisa Fitria	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	
Hesti Ernawati	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	
Ghina Zerlina	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	0	
Amanda Septiani	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	
Anggara Timur Subono	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	3	
Fatimah Fatmawati	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	3	2	
Robby Gunawan	3	3	2	2	2	3	2	2	3	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Indah	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	
Oktavia Puspita Sari	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	3	
Rana Adzira	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	0	2	
Khristina	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	2	
Rosa Khairunnisa	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	2	3	3	0	3	2	2	

Responden	Tangibles (Bukti Nyata)					Reliability (Kehandalan)					Responsiveness					Assurance			Empty			
	Kode Atribut																					
	B1	B2	B3	B4	B5	B6	K1	K2	K3	K4	K5	D1	D2	D3	D4	D5	J1	J2	J3	E1	E2	E3
Anjas	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
Evi Luthfiani	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2
Adinda Pratyaharani	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2
Wawan Andrianto	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Danis W	2	2	2	2	3	2	3	2	2	0	1	1	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2
Dinda Khairunnisa	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2
Hendri Yanto	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
Yurien	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
Alika	2	3	3	3	2	3	0	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	0	3	2	1
Merlyzia Catur Prawesti	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2
Demiar Rasvian Saputri	3	3	3	2	3	3	2	2	3	1	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3
Imam F	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
Eva Martiana P	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2
Sugiyatna	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2
Weni Rahman	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Angga Lf	2	2	2	2	3	2	3	2	2	0	1	1	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2
Akhmad Prasetyadilaga	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2
Prima	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
Resti Pradita	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
Ahsarudin	2	3	3	3	2	3	0	3	2	2	3	3	3	3	0	2	3	3	0	3	2	1
Marita Ayu	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	0	2	2	2	2
Levi Setiawan	2	2	0	1	2	1	1	2	0	0	0	2	2	0	1	2	2	2	1	2	1	0
Ria Puji Astuti	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	1	2	3	3
Iswati	2	3	3	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Nanung Rudiawan	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	3	3	2	1	1	2	2	2

Responden	Tangibles (Bukti Nyata)						Reliability (Kehandalan)					Responsiveness					Assurance			Empty			
	Kode Atribut																						
	B1	B2	B3	B4	B5	B6	K1	K2	K3	K4	K5	D1	D2	D3	D4	D5	J1	J2	J3	E1	E2	E3	
Putu Irawan	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	
Wisma	2	1	1	2	3	2	0	1	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	0	2	2	2	
Luthfi Fathur Rohman	2	3	3	2	3	3	1	2	3	2	2	3	1	0	2	2	2	0	1	3	2	1	
Arie	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	
Aisyah	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	
Helena	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	0	
Irshafid	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	
Miftha	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	
Rahma	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	2	3	2	
Udin	3	3	2	2	2	3	2	2	3	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	
Rengga Efri Herienty	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	3	2	2	3	3	2	
Annisa Ramadhani	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	3	
Glen Calvin	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	0	2	
Hanik Fitriana	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	1	3	3	2	2	3	2	
Desti Devi Duantari	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	0	2	2	2	
Sri Marining Asih	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
Rosmania Robichatun	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	
Latifah	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	
Mitha	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Saryuni	2	2	2	2	3	2	3	2	2	0	1	1	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	
Muhammad Dhani Julianto	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	
Very Cahya Ningtyas	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
Icha	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	
Sara Nirwana	2	3	3	3	2	3	0	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	0	3	2	1	
Dhany	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	

Responden	Tangibles (Bukti Nyata)					Reliability (Kehandalan)					Responsiveness					Assurance			Empty			
	Kode Atribut																					
	B1	B2	B3	B4	B5	B6	K1	K2	K3	K4	K5	D1	D2	D3	D4	D5	J1	J2	J3	E1	E2	E3
Dian	3	3	3	2	3	3	2	2	3	1	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3
Nur Chasanah	2	2	0	1	2	1	1	2	0	0	0	2	2	0	1	2	2	2	1	1	1	0
Sitta Amara	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	1	2	3	3
Eddy	2	3	3	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Windha Swari	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	3	3	2	1	1	0	2	2
Nana	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3
Muhammad Arifin	2	1	1	2	3	2	0	1	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	0	1	2	2
Galang Rastaliani	2	3	3	2	3	3	1	2	3	2	2	3	1	0	2	2	2	0	1	3	2	1
Lia Efilia	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
Qutrotunnada	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2
Ika Fitriyana	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	0
Aldi Febrian	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3
Muhammad Ahsin	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3
Nuraini	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	3	3	2
Siti Hardianti Rukmana	3	3	2	2	2	3	2	2	3	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Ahmad Ismatin	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	3	2	2	2	3	2
Leny Khafyani	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	3
Ismiatun Nadila	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	0	2
Cici Cahyati	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	2
Farhaturohmah	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	0	3	2	2
Haris Fachriansyah	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
Muhammad Akbar	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2
Dyah Nurrahmi	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2
Ratu Wiranti Suwandini	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
siti fatmawati	2	2	2	2	3	2	3	2	2	0	1	1	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2

Responden	Tangibles (Bukti Nyata)						Reliability (Kehandalan)					Responsiveness					Assurance			Empty		
	Kode Atribut																					
	B1	B2	B3	B4	B5	B6	K1	K2	K3	K4	K5	D1	D2	D3	D4	D5	J1	J2	J3	E1	E2	E3
Yeni Zarilma	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	
Rofisah	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
Susi Lasari	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	
Safri Hariansyah	2	3	3	3	2	3	0	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	0	3	2	1	
Munawaroh	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	
Seli Vitasari	3	3	3	2	3	3	2	2	3	1	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	
Siti Nurbaeti	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
Luthfi Fathur Rohman	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	
Arie	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	
Aisyah	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
Helena	2	2	2	2	3	2	3	2	2	0	1	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	
Irshafid	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	
Miftha	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
Rahma	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	
Udin	2	3	3	3	2	3	0	3	2	2	3	3	3	3	0	2	3	3	0	3	2	
Rengga Efri Herienty	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	0	2	2	2	
Annisa Ramadhani	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
Glen Calvin	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	
Hanik Fitriana	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	
Desta Devi Duantari	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
Sri Marining Asih	2	2	2	2	3	2	3	2	2	0	1	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	
Rosmania Robichatun	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	
Latifah	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
Mitha	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	
Saryuni	2	3	3	3	2	3	0	3	2	2	3	3	3	3	0	2	3	3	0	3	2	

Lampiran 2. Rekapitulasi nilai harapan responden

RESPONDEN	Tangibles (Bukti Nyata)						Reliability (Kehandalan)					Responsiveness					Assurance			Empthy			
	Kode Atribut																						
	B1	B2	B3	B4	B5	B6	K1	K2	K3	K4	K5	D1	D2	D3	D4	D5	J1	J2	J3	E1	E2	E3	
Mustofa Akhyar	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	-1	0	2	1	2	1	
Denny Eka Windarto	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	1	
Dewi Afriani	3	2	2	2	1	3	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	2	3	
Nur Aisyah Haifani	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	
Dwijanarti Pratiwi	1	1	2	1	2	1	-2	2	-2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	-2	1	-2	
Chlarisa Early Arumy	1	2	2	3	2	2	1	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	
Auliya Addibah	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1	3	2	1	2	1	3	1	2	1	1	2	
Eka Candra Setiani	1	1	2	2	2	-2	2	1	1	1	2	1	1	-2	-2	1	2	1	1	1	1	1	
Supri Nurseto	2	1	1	1	1	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	1	2	3	1	2	1	-2	
Ihsantoso	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	3	2	3	3	2	2	2	
Aftiyari Nurin Nisak	2	2	1	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	
Riska Imanita S	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	1	3	3	1	1	3	3	
Imas Kusumandari	2	1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	1	3	1	
Fatkhu Rozak	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	-2	1	2	2	2	2	
Anisa Dwi Marwati	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	
M. Faizal Luthfi Arif	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	
Nailatul Khaeroti	3	2	3	2	3	3	3	2	3	1	-2	2	-2	3	3	3	3	2	2	2	1	3	
Arjuna	3	2	1	3	2	3	2	2	2	3	1	1	1	1	3	2	1	0	-2	2	1	1	
Panji Rendragraha	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	
Nidya Tri Nastiti	1	-2	2	1	-2	1	1	2	1	1	-2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Ita Kusumawati	1	3	2	-2	-2	1	1	1	1	0	-1	-2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	
Febiyola	3	1	1	-2	-1	1	2	-2	2	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	
Naumi Noor Winanda	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	

RESPONDEN	Tangibles (Bukti Nyata)					Reliability (Kehandalan)					Responsiveness				Assurance			Empthy					
	Kode Atribut																						
	B1	B2	B3	B4	B5	B6	K1	K2	K3	K4	K5	D1	D2	D3	D4	D5	J1	J2	J3	E1	E2	E3	
Defia Retna Ningrum	-2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	
Iqbal Maulana Rachman	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	
Aulia Dewi Ariyani	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	
Estrine	3	3	3	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	
Selly Arista Putri	2	1	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	3	3	
Nanang Fahmil Uluum	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1	3	2	3	3	
Lestari	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	
Yolanda Aditya	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	-1	0	2	1	2	1	
A. Najmul Ma'arij	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	1	
Denni Suryo Hasni	3	2	2	2	1	3	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	3	
Nandia Saras Arsita	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	
Chandra Aurora	1	1	2	1	2	1	-2	2	-2	1	2	2	2	3	2	2	1	1	2	-2	1	-2	
Reni Putri Setyaning	1	2	2	3	2	2	1	3	3	2	3	3	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	
Fanny Ayu Lestari	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1	3	2	1	2	1	3	1	2	1	1	2	
Nisa Fitria	1	1	2	2	2	-2	2	1	1	1	2	1	1	-2	1	1	2	1	1	1	1	1	
Hesti Ernawati	2	1	1	1	1	3	2	2	3	1	2	2	2	2	1	1	2	3	1	2	1	-2	
Ghina Zerlina	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	
Amanda Septiani	2	2	1	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	
Anggara Timur Subono	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	1	1	3	3	1	1	3	3	
Fatimah Fatmawati	2	1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	3	1	
Robby Gunawan	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	-2	1	2	2	2	2	
Indah	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
Oktavia Puspita Sari	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	
Rana Adzira	3	2	3	2	3	3	3	2	3	1	-2	2	-2	3	3	3	3	2	2	2	1	3	
Khristina	3	2	1	3	2	3	2	2	2	3	1	1	1	1	3	2	1	0	-2	2	1	1	

RESPONDEN	Tangibles (Bukti Nyata)					Reliability (Kehandalan)					Responsiveness				Assurance			Emphty				
	Kode Atribut																					
	B1	B2	B3	B4	B5	B6	K1	K2	K3	K4	K5	D1	D2	D3	D4	D5	J1	J2	J3	E1	E2	E3
Rosa Khairunnisa	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2
Anjas	1	-2	2	1	-2	1	1	2	1	1	-2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Evi Luthfiani	1	3	2	-2	-2	1	1	1	1	0	-1	-2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
Adinda Pratyaharani	3	1	1	-2	-1	1	2	-2	2	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2
Wawan Andrianto	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1
Danis W	-2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2
Dinda Khairunnisa	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
Hendri Yanto	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
Yurien	3	3	3	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
Alika	2	1	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2	3	3
Merlyzia Catur Prawesti	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3
Demiar Rasvian Saputri	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2
Imam F	1	3	2	-2	-2	1	1	1	1	0	-1	-2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
Eva Martiana P	3	1	1	-2	-1	1	2	-2	2	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2
Sugiyatna	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1
Weni Rahman	-2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2
Angga Lf	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
Akhmad Prasetyadilaga	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
Prima	3	3	3	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
Resti Pradita	2	1	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2	3	3
Ahsarudin	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3
Marita Ayu	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2
Levi Setiawan	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	-1	0	2	1	2	1
Ria Puji Astuti	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	1
Iswati	3	2	2	2	1	3	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	2	3

RESPONDEN	Tangibles (Bukti Nyata)					Reliability (Kehandalan)					Responsiveness					Assurance			Emphty				
	Kode Atribut																						
	B1	B2	B3	B4	B5	B6	K1	K2	K3	K4	K5	D1	D2	D3	D4	D5	J1	J2	J3	E1	E2	E3	
Nanung Rudiawan	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	
Putu Irawan	1	1	2	1	2	1	-2	2	-2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	-2	1	-2	
Wisma	1	2	2	3	2	2	1	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	
Luthfi Fathur Rohman	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1	3	2	1	2	1	3	1	2	1	1	2	
Arie	1	1	2	2	2	-2	2	1	1	1	2	1	1	-2	-2	1	2	1	1	1	1	1	
Aisyah	2	1	1	1	1	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	1	2	3	1	2	1	-2	
Helena	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	3	2	3	3	2	2	2	
Irshafid	2	2	1	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	
Miftha	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	1	3	3	1	1	3	3	
Rahma	2	1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	1	3	1	
Udin	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	-2	1	2	2	2	2	
Rengga Efri Herienty	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	
Annisa Ramadhani	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	
Glen Calvin	3	2	3	2	3	3	3	2	3	1	-2	2	-2	3	3	3	3	2	2	2	1	3	
Hanik Fitriana	3	2	1	3	2	3	2	2	2	3	1	1	1	1	3	2	1	0	-2	2	1	1	
Desti Devi Duantari	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	
Sri Marining Asih	1	-2	2	1	-2	1	1	2	1	1	-2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Rosmania Robichatun	1	3	2	-2	-2	1	1	1	1	0	-1	-2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	
Latifah	3	1	1	-2	-1	1	2	-2	2	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	
Mitha	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	
Saryuni	-2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	
Muhammad Dhani Julianto	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	
Very Cahya Ningtyas	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	
Icha	3	3	3	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	
Sara Nirwana	2	1	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	3	3	

RESPONDEN	Tangibles (Bukti Nyata)					Reliability (Kehandalan)					Responsiveness				Assurance		Emphty					
	Kode Atribut																					
	B1	B2	B3	B4	B5	B6	K1	K2	K3	K4	K5	D1	D2	D3	D4	D5	J1	J2	J3	E1	E2	E3
Dhany	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1	3	2	3	3
Dian	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2
Nur Chasanah	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	-1	0	2	1	2	1
Sitta Amara	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	1
Eddy	3	2	2	2	1	3	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	3
Windha Swari	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2
Nana	1	1	2	1	2	1	-2	2	-2	1	2	2	2	3	2	2	1	1	2	-2	1	-2
Muhammad Arifin	1	2	2	3	2	2	1	3	3	2	3	3	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2
Galang Rastaliani	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1	3	2	1	2	1	3	1	2	1	1	2
Lia Efilia	1	1	2	2	2	-2	2	1	1	1	2	1	1	-2	1	1	2	1	1	1	1	1
Qutrotunnada	2	1	1	1	1	3	2	2	3	1	2	2	2	2	1	1	2	3	1	2	1	-2
Ika Fitriyana	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2
Aldi Febrian	2	2	1	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2
Muhammad Ahsin	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	1	1	3	3	1	1	3	3
Nuraini	2	1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	3	1
Siti Hardianti Rukmana	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	-2	1	2	2	2	2
Ahmad Ismatin	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
Leny Khafyani	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3
Ismiatun Nadila	3	2	3	2	3	3	3	2	3	1	-2	2	-2	3	3	3	3	2	2	2	1	3
Cici Cahyati	3	2	1	3	2	3	2	2	2	3	1	1	1	1	3	2	1	0	-2	2	1	1
Farhaturrehman	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2
Haris Fachriansyah	1	-2	2	1	-2	1	1	2	1	1	-2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Muhammad Akbar	1	3	2	-2	-2	1	1	1	1	0	-1	-2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
Dyah Nurrahmi	3	1	1	-2	-1	1	2	-2	2	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2
Ratu Wiranti Suwandini	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1
siti fatmawati	-2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2

RESPONDEN	Tangibles (Bukti Nyata)					Reliability (Kehandalan)					Responsiveness				Assurance		Emphty						
	Kode Atribut																						
	B1	B2	B3	B4	B5	B6	K1	K2	K3	K4	K5	D1	D2	D3	D4	D5	J1	J2	J3	E1	E2	E3	
Yeni Zarilma	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	
Rofisah	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	
Susi Lasari	3	3	3	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	
Safri Hariansyah	2	1	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2	3	3	
Munawaroh	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3	
Seli Vitasari	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	
Siti Nurbaeti	1	3	2	-2	-2	1	1	1	1	0	-1	-2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	
Luthfi Fathur Rohman	3	1	1	-2	-1	1	2	-2	2	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	
Arie	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	
Aisyah	-2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	
Helena	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	
Irshafid	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	
Miftha	3	3	3	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	
Rahma	2	1	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2	3	3	
Udin	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3	
Rengga Efri Herienty	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	
Annisa Ramadhani	1	3	2	-2	-2	1	1	1	1	0	-1	-2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	
Glen Calvin	3	1	1	-2	-1	1	2	-2	2	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	
Hanik Fitriana	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	
Desti Devi Duantari	-2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	
Sri Marining Asih	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	
Rosmania Robichatun	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	
Latifah	3	3	3	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	
Mitha	2	1	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2	3	3	
Saryuni	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3	
Muhammad Dhani Julianto	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	

Lampiran 2. Rekapitulasi nilai harapan responden

Responden	Tangibles (Bukti Nyata)						Reliability (Kehandalan)					Responsiveness					Assurance			Empthy			
	Kode Atribut																						
	B1	B2	B3	B4	B5	B6	K1	K2	K3	K4	K5	D1	D2	D3	D4	D5	J1	J2	J3	E1	E2	E3	
Mustofa Akhyar	-2	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-1	-1	0	-1	-2	-1	-1	0	-1	-1	-1	0	-1	-2	-1	
Denny Eka Windarto	-2	-2	-2	-2	-3	0	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-1	-3	-2	-3	-2	-2	-2	-1	
Dewi Afriani	-2	-3	-3	-1	-2	-1	0	-3	-2	-2	-2	-3	-1	-3	-1	-2	-3	-2	-1	-2	-1	-1	
Nur Aisyah Haifani	-2	-2	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-3	-2	0	-2	-2	-2	
Dwijanarti Pratiwi	-1	-2	-2	0	-2	-3	-2	-3	-2	0	-2	-3	-3	-2	0	-3	-2	-1	-2	-2	-2	-1	
Chlarisa Early Arumy	-1	-2	-2	-2	-3	-2	-1	-3	-1	-2	-3	-3	-2	-3	0	-1	-2	-3	0	-3	-1	-1	
Auliya Addibah	-2	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-3	0	-2	-2	-3	-2	-2	-3	-2	
Eka Candra Setiani	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-3	-3	-2	
Supri Nurseto	-3	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-3	-2	-3	-1	-3	-2	-3	-2	-3	-2	-3	-1	-3	-3	-2	
Ihsantoso	-2	-2	-1	-3	-3	-2	-2	-3	-1	-3	-2	-3	-2	-2	-1	-2	-1	-2	-1	-3	-2	-2	
Aftiyari Nurin Nisak	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	0	-3	-3	-3	0	-3	-2	-2	
Riska Imanita S	-2	-2	-3	-2	-2	-1	0	-3	-2	-3	-3	-2	-2	-2	2	-2	-3	-3	-2	-3	-3	-2	
Imas Kusumandari	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-3	-2	-3	-2	-3	-1	-2	-2	-2	0	-2	-3	-2	
Fatkhu Rozak	-2	-3	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-3	-2	-3	-1	-1	-2	-2	-3	-2	-3	-2	
Anisa Dwi Marwati	-2	-3	-2	-3	-3	-2	0	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	0	0	-2	-2	-2	-2	-2	-2	
M. Faizal Luthfi Arif	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-3	0	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-2	
Nailatul Khaeroti	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-1	-3	-2	-3	-3	-3	-2	-2	0	-2	-3	-2	-2	-2	-3	-2	
Arjuna	-1	-1	-3	-3	-3	-3	0	-1	0	-3	-2	-3	-2	-3	0	-1	-3	0	0	-3	-3	-2	
Panji Rendragraha	-2	-3	-2	-3	-3	-2	-2	-3	-2	-3	-2	-3	-3	-3	-2	-3	-2	-3	-2	-2	-3	-2	
Nidya Tri Nastiti	-2	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-2	-2	-3	-2	-3	-3	-2	
Ita Kusumawati	0	-3	-2	-2	-3	-1	-3	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-1	-2	-3	-3	-2	-3	-1	
Febiyola	-3	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-3	-2	-3	-2	-2	

Responden	Tangibles (Bukti Nyata)					Reliability (Kehandalan)					Responsiveness					Assurance			Empthy				
	Kode Atribut																						
	B1	B2	B3	B4	B5	B6	K1	K2	K3	K4	K5	D1	D2	D3	D4	D5	J1	J2	J3	E1	E2	E3	
Naumi Noor Winanda	-2	-3	-3	-2	-3	-2	-1	-3	-2	-2	-2	-3	-3	-2	-1	-1	-3	-2	-2	-2	-2	-2	
Defia Retna Ningrum	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-2	-2	-2	-3	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	
Iqbal Maulana Rachman	-3	-2	-3	-2	-3	-2	-3	-2	-2	-2	-3	-3	-2	-3	-1	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-2	
Aulia Dewi Ariyani	0	-1	-3	-2	-3	-1	-1	-2	-2	-3	-3	-3	-2	-2	0	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-2	
Estrine	-1	3	-3	-1	-3	-3	-3	-2	-2	0	-3	-3	-2	-2	0	-3	-3	0	-3	-3	-3	-2	
Selly Arista Putri	-2	-3	-2	-2	-3	-3	0	-3	-1	-3	-2	-3	-3	0	0	-1	-2	-2	0	-3	-3	-3	
Nanang Fahmil Uluum	-2	-1	-3	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	2	-2	-3	0	-2	-2	-3	-2	
Lestari	-3	-2	-3	-2	-3	-3	-2	-3	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-2	-3	-3	-2	
Yolanda Aditya	-2	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-1	-1	0	-1	-2	-1	-1	0	-1	-1	-1	0	-1	-2	-1	
A. Najmul Ma'arij	-2	-2	-2	-2	-3	0	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-1	-3	-2	-3	-2	-2	-2	-1	
Denni Suryo Hasni	-2	-3	-3	-1	-2	-1	0	-3	-2	-2	-2	-3	-1	-3	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-1	-1	
Nandia Saras Arsita	-2	-2	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-2	0	-2	-2	-2	
Chandra Aurora	-1	-2	-2	0	-2	-3	-2	-3	-2	0	-2	-3	-3	-2	0	-3	-3	-1	-2	-2	-2	-1	
Reni Putri Setyaning	-1	-2	-2	-2	-3	-2	-1	-3	-1	-2	-3	-3	-2	-3	0	-1	-3	-3	0	-3	-1	-1	
Fanny Ayu Lestari	-2	-3	3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-3	0	-2	3	-3	-2	-2	-3	-2	
Nisa Fitria	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-3	-3	-2	
Hesti Ernawati	-3	-2	-3	-2	-3	-2	-2	-3	-2	-3	-1	-3	-2	-3	-2	-3	-3	-3	-1	-3	-3	-2	
Ghina Zerlina	-2	-2	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-1	-3	-2	-3	-2	-2	-1	-2	-3	-2	-1	-3	-2	-2	
Amanda Septiani	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	0	-3	-3	-3	0	-3	-2	-2	
Anggara Timur Subono	-2	-2	-2	-2	-2	-1	0	-3	-2	-3	-3	-2	-2	-2	2	-2	-2	-3	-2	-3	-3	-2	
Fatimah Fatmawati	-3	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-3	-2	-3	-2	-3	-1	-2	-3	-2	0	-2	-3	-2	
Robby Gunawan	-2	-3	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-3	-2	-3	-1	-1	-2	-2	-3	-2	-3	-2	
Indah	-2	-3	-2	-3	-3	-2	0	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	0	0	-2	-2	-2	-2	-2	-2	
Oktavia Puspita Sari	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-3	0	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-2	
Rana Adzira	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-1	-3	-2	-3	-3	-3	-2	-2	0	-2	-3	-2	-2	-2	-3	-2	

Responden	Tangibles (Bukti Nyata)					Reliability (Kehandalan)					Responsiveness					Assurance			Empthy				
	Kode Atribut																						
	B1	B2	B3	B4	B5	B6	K1	K2	K3	K4	K5	D1	D2	D3	D4	D5	J1	J2	J3	E1	E2	E3	
Khristina	-1	-1	-2	-3	-3	-3	0	-1	0	-3	-2	-3	-2	-3	0	-1	-2	0	0	-3	-3	-2	
Rosa Khairunnisa	-2	-3	-2	-3	-3	-2	-2	-3	-2	-3	-2	-3	-3	-3	-2	-3	-2	-3	-2	-2	-3	-2	
Anjas	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-2	-3	-3	-2	-3	-3	-2	
Evi Luthfiani	0	-3	-2	-2	-3	-1	-3	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-1	-2	-3	-3	-2	-3	-1	
Adinda Pratyaharani	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-3	-2	-3	-2	-2	
Wawan Andrianto	-2	-3	-2	-2	-3	-2	-1	-3	-2	-2	-2	-3	-3	-2	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	
Danis W	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-2	-2	-2	-3	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	
Dinda Khairunnisa	-3	-2	-2	-2	-3	-2	-3	-2	-2	-2	-3	-3	-2	-3	-1	-3	-2	-2	-3	-3	-3	-2	
Hendri Yanto	0	-1	-2	-2	-3	-1	-1	-2	-2	-3	-3	-3	-2	-2	0	-3	-2	-2	-3	-3	-3	-2	
Yurien	-1	3	-3	-1	-3	-3	-3	-2	-2	0	-3	-3	-2	-2	0	-3	-3	0	-3	-3	-3	-2	
Alika	-2	-3	-3	-2	-3	-3	0	-3	-1	-3	-2	-3	-3	0	0	-1	-3	-2	0	-3	-3	-3	
Merlyzia Catur Prawesti	-2	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	2	-2	-2	0	-2	-2	-3	-2	
Demiar Rasvian Saputri	-3	-2	-3	-2	-3	-3	-2	-3	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-2	-3	-3	-2	
Imam F	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-2	-3	-3	-2	-3	-3	-2	
Eva Martiana P	0	-3	-2	-2	-3	-1	-3	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-1	-2	-3	-3	-2	-5	-1	
Sugiyatna	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-3	-2	-3	-2	-2	
Weni Rahman	-2	-3	-2	-2	-3	-2	-1	-3	-2	-2	-2	-3	-3	-2	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	
Angga Lf	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-2	-2	-2	-3	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	
Akhmad Prasetyadilaga	-3	-2	-2	-2	-3	-2	-3	-2	-2	-2	-3	-3	-2	-3	-1	-3	-2	-2	-3	-3	-3	-2	
Prima	0	-1	-2	-2	-3	-1	-1	-2	-2	-3	-3	-3	-2	-2	0	-3	-2	-2	-3	-3	-3	-2	
Resti Pradita	-1	3	-3	-1	-3	-3	-3	-2	-2	0	-3	-3	-2	-2	0	-3	-3	0	-3	-3	-3	-2	
Ahsarudin	-2	-3	-3	-2	-3	-3	0	-3	-1	-3	-2	-3	-3	0	0	-1	-3	-2	0	-3	-3	-3	
Marita Ayu	-2	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	2	-2	-2	0	-2	-2	-3	-2	
Levi Setiawan	-2	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-1	-1	0	-1	-2	-1	-1	0	-1	-1	-1	0	-1	-2	-1	
Ria Puji Astuti	-2	-2	-2	-2	-3	0	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-1	-3	-2	-3	-2	-2	-2	-1	

Responden	Tangibles (Bukti Nyata)					Reliability (Kehandalan)					Responsiveness					Assurance			Empthy				
	Kode Atribut																						
	B1	B2	B3	B4	B5	B6	K1	K2	K3	K4	K5	D1	D2	D3	D4	D5	J1	J2	J3	E1	E2	E3	
Iswati	-2	-3	-3	-1	-2	-1	0	-3	-2	-2	-2	-3	-1	-3	-1	-2	-3	-2	-1	-2	-1	-1	
Nanung Rudiawan	-2	-2	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-3	-2	0	-2	-2	-2	
Putu Irawan	-1	-2	-2	0	-2	-3	-2	-3	-2	0	-2	-3	-3	-2	0	-3	-2	-1	-2	-2	-2	-1	
Wisma	-1	-2	-2	-2	-3	-2	-1	-3	-1	-2	-3	-3	-2	-3	0	-1	-2	-3	0	-3	-1	-1	
Luthfi Fathur Rohman	-2	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-3	0	-2	-2	-3	-2	-2	-3	-2	
Arie	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-3	-3	-2	
Aisyah	-3	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-3	-2	-3	-1	-3	-2	-3	-2	-3	-2	-3	-1	-3	-3	-2	
Helena	-2	-2	-1	-3	-3	-2	-2	-3	-1	-3	-2	-3	-2	-2	-1	-2	-1	-2	-1	-3	-2	-2	
Irshafid	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	0	-3	-3	-3	0	-3	-2	-2	
Miftha	-2	-2	-3	-2	-2	-1	0	-3	-2	-3	-3	-2	-2	-2	2	-2	-3	-3	-2	-3	-3	-2	
Rahma	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-3	-2	-3	-2	-3	-1	-2	-2	-2	0	-2	-3	-2	
Udin	-2	-3	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-3	-2	-3	-1	-1	-2	-2	-3	-2	-3	-2	
Rengga Efri Herienty	-2	-3	-2	-3	-3	-2	0	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	0	0	-2	-2	-2	-2	-2	-2	
Annisa Ramadhani	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-3	0	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-2	
Glen Calvin	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-1	-3	-2	-3	-3	-3	-2	-2	0	-2	-3	-2	-2	-2	-3	-2	
Hanik Fitriana	-1	-1	-3	-3	-3	-3	0	-1	0	-3	-2	-3	-2	-3	0	-1	-3	0	0	-3	-3	-2	
Desta Devi Duantari	-2	-3	-2	-3	-3	-2	-2	-3	-2	-3	-2	-3	-3	-3	-2	-3	-2	-3	-2	-2	-3	-2	
Sri Marining Asih	-2	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-2	-2	-3	-2	-3	-3	-2	
Rosmania Robichatun	0	-3	-2	-2	-3	-1	-3	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-1	-2	-3	-3	-2	-3	-1	
Latifah	-3	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-3	-2	-3	-2	-2	
Mitha	-2	-3	-3	-2	-3	-2	-1	-3	-2	-2	-2	-3	-3	-2	-1	-1	-3	-2	-2	-2	-2	-2	
Saryuni	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-2	-2	-2	-3	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	
Muhammad Dhani Julianto	-3	-2	-3	-2	-3	-2	-3	-2	-2	-2	-3	-3	-2	-3	-1	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-2	
Very Cahya Ningtyas	0	-1	-3	-2	-3	-1	-1	-2	-2	-3	-3	-3	-2	-2	0	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-2	
Icha	-1	3	-3	-1	-3	-3	-3	-2	-2	0	-3	-3	-2	-2	0	-3	-3	0	-3	-3	-3	-2	

Responden	Tangibles (Bukti Nyata)					Reliability (Kehandalan)					Responsiveness					Assurance			Empthy				
	Kode Atribut																						
	B1	B2	B3	B4	B5	B6	K1	K2	K3	K4	K5	D1	D2	D3	D4	D5	J1	J2	J3	E1	E2	E3	
Sara Nirwana	-2	-3	-2	-2	-3	-3	0	-3	-1	-3	-2	-3	-3	0	0	-1	-2	-2	0	-3	-3	-3	
Dhany	-2	-1	-3	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	2	-2	-3	0	-2	-2	-3	-2	
Dian	-3	-2	-3	-2	-3	-3	-2	-3	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-2	
Nur Chasanah	-2	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-1	-1	0	-1	-2	-1	-1	0	-1	-1	-1	0	-1	-2	-1	
Sitta Amara	-2	-2	-2	-2	-3	0	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-1	-3	-2	-3	-2	-2	-2	-1	
Eddy	-2	-3	-3	-1	-2	-1	0	-3	-2	-2	-2	-3	-1	-3	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-1	-1	
Windha Swari	-2	-2	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-2	0	-2	-2	-2	
Nana	-1	-2	-2	0	-2	-3	-2	-3	-2	0	-2	-3	-3	-2	0	-3	-3	-1	-2	-2	-2	-1	
Muhammad Arifin	-1	-2	-2	-2	-3	-2	-1	-3	-1	-2	-3	-3	-2	-3	0	-1	-3	-3	0	-3	-1	-1	
Galang Rastaliani	-2	-3	3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-3	0	-2	3	-3	-2	-2	-3	-2	
Lia Efilia	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-3	-3	-2	
Qutrotunnada	-3	-2	-3	-2	-3	-2	-2	-3	-2	-3	-1	-3	-2	-3	-2	-3	-3	-3	-1	-3	-3	-2	
Ika Fitriyana	-2	-2	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-1	-3	-2	-3	-2	-2	-1	-2	-3	-2	-1	-3	-2	-2	
Aldi Febrian	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	0	-3	-3	-3	0	-3	-2	-2	
Muhammad Ahsin	-2	-2	-2	-2	-2	-1	0	-3	-2	-3	-3	-2	-2	-2	2	-2	-2	-3	-2	-3	-3	-2	
Nuraini	-3	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-3	-2	-3	-2	-3	-1	-2	-3	-2	0	-2	-3	-2	
Siti Hardianti Rukmana	-2	-3	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-3	-2	-3	-1	-1	-2	-2	-3	-2	-3	-2	
Ahmad Ismatin	-2	-3	-2	-3	-3	-2	0	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	0	0	-2	-2	-2	-2	-2	-2	
Leny Khafyani	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-3	0	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-2	
Ismiatun Nadila	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-1	-3	-2	-3	-3	-3	-2	-2	0	-2	-3	-2	-2	-2	-3	-2	
Cici Cahyati	-1	-1	-2	-3	-3	-3	0	-1	0	-3	-2	-3	-2	-3	0	-1	-2	0	0	-3	-3	-2	
Farhaturohmah	-2	-3	-2	-3	-3	-2	-2	-3	-2	-3	-2	-3	-3	-3	-2	-3	-2	-3	-2	-2	-3	-2	
Haris Fachriansyah	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-2	-3	-3	-2	-3	-3	-2	
Muhammad Akbar	0	-3	-2	-2	-3	-1	-3	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-1	-2	-3	-3	-2	-3	-1	
Dyah Nurrahmi	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-3	-2	-3	-2	-2	

Responden	Tangibles (Bukti Nyata)					Reliability (Kehandalan)					Responsiveness					Assurance			Empthy				
	Kode Atribut																						
	B1	B2	B3	B4	B5	B6	K1	K2	K3	K4	K5	D1	D2	D3	D4	D5	J1	J2	J3	E1	E2	E3	
Ratu Wiranti Suwandini	-2	-3	-2	-2	-3	-2	-1	-3	-2	-2	-2	-3	-3	-2	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	
siti fatmawati	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-2	-2	-2	-3	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	
Yeni Zarilma	-3	-2	-2	-2	-3	-2	-3	-2	-2	-2	-3	-3	-2	-3	-1	-3	-2	-2	-3	-3	-3	-2	
Rofisah	0	-1	-2	-2	-3	-1	-1	-2	-2	-3	-3	-3	-2	-2	0	-3	-2	-2	-3	-3	-3	-2	
Susi Lasari	-1	3	-3	-1	-3	-3	-3	-2	-2	0	-3	-3	-2	-2	0	-3	-3	0	-3	-3	-3	-2	
Safri Hariansyah	-2	-3	-3	-2	-3	-3	0	-3	-1	-3	-2	-3	-3	0	0	-1	-3	-2	0	-3	-3	-3	
Munawaroh	-2	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	2	-2	-2	0	-2	-2	-3	-2	
Seli Vitasari	-3	-2	-3	-2	-3	-3	-2	-3	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-2	-3	-3	-2	
Siti Nurbaeti	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-2	-3	-3	-2	-3	-3	-2	
Luthfi Fathur Rohman	0	-3	-2	-2	-3	-1	-3	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-1	-1	-2	-3	-3	-2	-5	-1	
Arie	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-3	-2	-3	-2	-2	
Aisyah	-2	-3	-2	-2	-3	-2	-1	-3	-2	-2	-2	-3	-3	-2	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	
Helena	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-2	-2	-2	-3	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	
Irshafid	-3	-2	-2	-2	-3	-2	-3	-2	-2	-2	-3	-3	-2	-3	-1	-3	-2	-2	-3	-3	-3	-2	
Miftha	0	-1	-2	-2	-3	-1	-1	-2	-2	-3	-3	-3	-2	-2	0	-3	-2	-2	-3	-3	-3	-2	
Rahma	-1	3	-3	-1	-3	-3	-3	-2	-2	0	-3	-3	-2	-2	0	-3	-3	0	-3	-3	-3	-2	
Udin	-2	-3	-3	-2	-3	-3	0	-3	-1	-3	-2	-3	-3	0	0	-1	-3	-2	0	-3	-3	-3	
Rengga Efri Herienty	-2	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	2	-2	-2	0	-2	-2	-3	-2	
Annisa Ramadhani	-2	-3	-2	-2	-3	-3	0	-3	-1	-3	-2	-3	-3	0	0	-1	-2	-2	0	-3	-3	-3	
Glen Calvin	-2	-1	-3	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	2	-2	-3	0	-2	-2	-3	-2	
Hanik Fitriana	-3	-2	-3	-2	-3	-3	-2	-3	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-2	-3	-3	-2	
Desti Devi Duantari	-2	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-1	-1	0	-1	-2	-1	-1	0	-1	-1	-1	0	-1	-2	-1	
Sri Marining Asih	-2	-2	-2	-2	-3	0	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-1	-3	-2	-3	-2	-2	-2	-1	
Rosmania Robichatun	-2	-3	-3	-1	-2	-1	0	-3	-2	-2	-2	-3	-1	-3	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-1	-1	
Latifah	-2	-2	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-2	0	-2	-2	-2	

Responden	Tangibles (Bukti Nyata)					Reliability (Kehandalan)					Responsiveness					Assurance			Empthy			
	Kode Atribut																					
	B1	B2	B3	B4	B5	B6	K1	K2	K3	K4	K5	D1	D2	D3	D4	D5	J1	J2	J3	E1	E2	E3
Mitha	-1	-2	-2	0	-2	-3	-2	-3	-2	0	-2	-3	-3	-2	0	-3	-3	-1	-2	-2	-2	-1
Saryuni	-1	-2	-2	-2	-3	-2	-1	-3	-1	-2	-3	-3	-2	-3	0	-1	-3	-3	0	-3	-1	-1
Muhammad Dhani Julianto	-2	-3	3	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-3	0	-2	3	-3	-2	-2	-3	-2

	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	150	15	15	15	15	15	15	15	150
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
V A R0 00 04	Pearson Correlati on	,37 2**	,62 4**	,47 5**	1 3**	,52 2	,12 5**	,45 0**	,73 1**	,87 7**	,45 9**	,34 6	,12 ,01	- 8	,29 3**	,46 4**	- ,02	,15 0	- ,07	,19 2*	,35 3**	,44 6**	,81 2**	,812* *
	Sig. (2- tailed)	,00 0	,00 0	,00 0		,00 0	,13 8	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,12 3	,82 5	,00 0	,00 0	,75 4	,06 8	,37 4	,01 8	,00 0	,00 0	,00 0	,000
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	150	15	15	15	15	15	15	15	150
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
V A R0 00 05	Pearson Correlati on	- ,39 2**	,31 7**	- ,50 2**	,52 3**	1 3**	,04 2	- ,07 1	,07 1	,69 0**	- ,26 4**	,19 8*	,32 9**	,00 6	,12 2	,87 7**	,15 6	,34 3**	,01 6	,05 9	- ,37 3**	- ,25 3**	,32 1**	,321* *
	Sig. (2- tailed)	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0		,61 3	,38 9	,38 6	,00 0	,00 1	,01 5	,00 0	,94 2	,13 8	,00 0	,05 6	,00 0	,84 7	,47 2	,00 0	,00 2	,00 0	,000
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	150	15	15	15	15	15	15	15	150
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
V A R0 00 06	Pearson Correlati on	,04 8	,10 6	,08 1	,12 2	,04 2	1 2	,05 2	,11 3	,10 1	,03 6	,04 7	,06 5	,19 2*	,03 4	,05 4	,07 0	,06 1	,28 8**	- ,04 1	,04 5	,04 0	,23 4**	,234* *
	Sig. (2- tailed)	,56 3	,19 5	,32 7	,13 8	,61 3		,52 7	,16 9	,21 7	,66 3	,56 9	,42 8	,01 9	,68 4	,51 2	,39 6	,46 1	,00 0	,61 9	,58 3	,62 9	,00 4	,004
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	150	15	15	15	15	15	15	15	150
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0
V A R0 00	Pearson Correlati on	,81 6**	,24 1**	,53 5**	,45 5**	- ,07 1	,05 2	1 2	,22 9**	,50 2**	,77 5**	,08 4	- ,00 9	- ,00 6	,01 4	- ,07 3	- ,07 7	,03 0	,01 7	,30 3**	,77 6**	,75 1**	,65 6**	,656* *
	Sig. (2- tailed)	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,38 1	,52 2		,00 2	,00 2	,00 2	,30 4	,91 0	,94 6	,86 4	,37 3	,34 7	,71 0	,83 7	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,000

07	tailed)	0	3	0	0	9	7		5	0	0	7	3	1	2	3	7	5	8	0	0	0	0	
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	150	15	15	15	15	15	15	15	15
V A R0 00 08	Pearson Correlati on	,18 7*	,83 4**	,66 7**	,73 0**	,07 1	,11 3	,22 9**	1	,62 2**	,24 9**	,42 5**	- 0,05	- 0,07	,46 6**	,06 2	- 0,15	- 0,05	- 0,10	,10 1	,17 7*	,24 3**	,61 2**	,612* *
	Sig. (2- tailed)	,02 2	,00 0	,00 0	,00 0	,38 6	,16 9	,00 5		,00 0	,00 2	,00 0	,48 5	,38 1	,00 0	,45 3	,05 3	,53 7	,21 8	,22 0	,03 0	,00 3	,00 0	,000
	N	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	150 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0
V A R0 00 09	Pearson Correlati on	,13 4	,75 4**	,17 1*	,87 1**	,69 0**	,10 1	,50 2**	,62 2**	1	,23 3**	,38 5**	,19 6*	- 0,03	,32 6**	,59 8**	- 0,00	,22 6**	- 0,02	,22 4**	,12 7	,22 9**	,78 8**	,788* *
	Sig. (2- tailed)	,10 3	,00 0	,03 6	,00 0	,00 0	,21 7	,00 0	,00 0		,00 4	,00 0	,01 6	,63 2	,00 0	,00 0	,93 6	,00 5	,78 3	,00 6	,12 1	,00 5	,00 0	,000
	N	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	150 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0
V A R0 00 10	Pearson Correlati on	,92 3**	,01 7	,73 7**	,45 7**	- 0,26	,03 6	,77 5**	,24 9**	,23 3**	1	,05 8	- 0,17	- 0,01	,00 7	- 0,20	- 0,13	- 0,03	- 0,07	,24 1**	,87 7**	,97 4**	,54 9**	,549* *
	Sig. (2- tailed)	,00 0	,83 2	,00 0	,00 0	,00 1	,66 3	,00 0	,00 2	,00 4		,48 0	,03 2	,88 4	,92 8	,01 4	,10 6	,63 3	,36 1	,00 3	,00 0	,00 0	,00 0	,000
	N	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	150 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0
V A R0	Pearson Correlati on	- 0,04 1	,51 3**	,15 0	,34 9**	,19 8*	,04 7	,08 4	,42 5**	,38 5**	,05 8	1	- 0,41 1**	- 0,35 9**	,41 6**	,27 0**	- 0,19 5*	- 0,30 0**	- 0,46 5**	,72 1**	- 0,03 9	,04 3	,36 9**	,369* *

R0	on	3											0	2**			2*	1			9				
	Sig. (2-tailed)	,259	,000	,035	,000	,138	,684	,862	,000	,000	,928	,000	,066	,000		,025	,019	,066	,729	,000	,551	,727	,000	,000	
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
V A R0	Pearson Correlation	-.340**	.266**	-.434**	.464**	.877**	.054	-.073	.062	.598**	-.270*	.331**	-.186	.183*	1.07	.107	.349**	-.106	.108	-.323**	-.190*	-.341**	.341**	*	
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.512	.373	.453	.000	.014	.000	.000	.494	.025	.192	.000	.943	.187	.000	.020	.000	.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
V A R0	Pearson Correlation	-.093	-.162*	-.187*	-.026	.156	.070	-.077	-.158	-.007	.132	.195*	.469**	.585**	-.192*	.107	1.09**	.359**	.605**	-.158	-.143	-.177*	.169*	.169*	
	Sig. (2-tailed)	.259	.047	.022	.754	.056	.396	.347	.053	.936	.106	.017	.000	.000	.019	.192	.000	.000	.053	.081	.031	.031	.039	.039	
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
V A R0	Pearson Correlation	-.098	.049	-.202*	.150	.343**	.061	.030	-.051	.226**	-.039	-.300**	.760**	.635**	-.151	.349**	.359**	1.07**	.607**	-.409**	-.130	.059	.342**	.342**	
	Sig. (2-tailed)	.233	.554	.013	.068	.000	.461	.715	.537	.005	.633	.000	.000	.000	.060	.000	.000	.000	.000	.000	.112	.474	.000	.000	
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
V	Pearson	-.01	-.28	.01	-.01	.01	.28	.01	-.01	-.01	-.01	-.01	.61	.55	.02	-.60	.60	1.00	-.00	-.00	-.00	.24	.243*	.243*	

Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Kinerja Hotel

Correlations

		V A R0 00 01	V A R0 00 02	V A R0 00 03	V A R0 00 04	V A R0 00 05	V A R0 00 06	V A R0 00 07	V A R0 00 08	V A R0 00 09	V A R0 00 10	V A R0 00 11	V A R0 00 12	V A R0 00 13	V A R0 00 14	V A R0 00 15	V A R0 00 16	V A R0 00 17	V A R0 00 18	V A R0 00 19	V A R0 00 20	VA R00 021	V A R0 00 22	VA R00 023
V A R0 00 01	Pearson Correlat ion	1	,35 6**	,80 7**	,42 4**	,61 5**	,64 4**	,67 5**	,63 6**	,65 9**	,55 4**	,36 1**	,36 1**	,75 7**	,6 0	,63 8**	,63 4**	,62 4**	,59 2**	,75 7**	,40 4**	,807 **	,72 4**	,724* *
	Sig. (2- tailed)		,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,0 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,000	,00 0	,000
	N	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	1 5 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	150	15 0
V A R0	Pearson Correlat ion	,35 6**	1	,38 7**	,87 8**	,39 6**	,67 2**	,43 7**	,63 8**	,57 6**	,64 6**	,94 1**	,97 6**	,38 7**	,5 3 0	,42 3**	,65 6**	,60 1**	,63 5**	,38 7**	,88 9**	,324 **	,76 9**	,769* *

10	Sig. (2-tailed)	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,0 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,000 0	,00 0	,000 0
	N	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 5 0	1	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	150 0	15 0
V A R0 00	Pearson Correlat ion	,36 1**	,94 1**	,36 9**	,88 6**	,37 4**	,60 8**	,41 3**	,56 7**	,52 6**	,58 1**	1	,91 6**	,36 9**	,4 9 2 **	,40 0**	,59 8**	,54 4**	,56 2**	,36 9**	,89 6**	,337 **	,73 3**	,733* *
	Sig. (2-tailed)	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0		,00 0	,00 0	,0 0 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,000 0	,00 0	,000 0
	N	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 5 0	1	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	150 0	15 0
V A R0 00	Pearson Correlat ion	,36 1**	,97 6**	,34 6**	,85 3**	,35 4**	,64 4**	,39 4**	,61 0**	,54 7**	,61 9**	,91 6**	1	,34 6**	,4 9 **	,38 1**	,62 7**	,57 2**	,60 7**	,34 6**	,86 5**	,282 **	,73 8**	,738* *
	Sig. (2-tailed)	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0		,00 0	,0 0 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,000 0	,00 0	,000 0
	N	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 5 0	1	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	150 0	15 0
V	Pearson	,89	,31	,90	,39	,73	,63	,77	,63	,65	,57	,32	,32	,85	,6	,75	,62	,63	,58	,85	,37	,907	,74	,745*

A R0 00 13	Correlat ion	1**	6**	7**	3**	1**	5**	1**	2**	3**	9**	5**	2**	3**	6 2 **	8**	6**	2**	4**	3**	3**	**	5**	*
	Sig. (2- tailed)	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,0 0 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,000	,00 0	,000
	N	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	1 5 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	150	15 0
V A R0 00 14	Pearson Correlat ion	,75 7**	,38 7**	,94 7**	,40 4**	,82 6**	,69 2**	,86 9**	,72 8**	,71 3**	,67 1**	,36 9**	,34 6**	1	,7 6 5 **	,85 4**	,68 5**	,69 0**	,64 5**	1,0 00 **	,38 5**	,947 **	,80 7**	,807* *
	Sig. (2- tailed)	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0		,0 0 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,000	,00 0	,000
	N	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	1 5 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	150	15 0
V A R0 00 15	Pearson Correlat ion	,60 1**	,53 0**	,72 4**	,53 7**	,68 2**	,85 4**	,72 2**	,84 0**	,81 6**	,80 7**	,49 2**	,49 9**	,76 5**	1	,70 9**	,83 3**	,80 2**	,78 2**	,76 5**	,52 5**	,724 **	,85 3**	,853* *
	Sig. (2- tailed)	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0		,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,000	,00 0	,000
	N	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	1 5 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	150	15 0

Lampiran 8. Hasil Uji Validitas IGA 1

Correlations

		V A R 0 0 0 0 1	V A R 0 0 0 0 2	V A R 0 0 0 0 3	V A R 0 0 0 0 4	V A R 0 0 0 0 5	V A R 0 0 0 0 6	V A R 0 0 0 0 7	V A R 0 0 0 0 8	V A R 0 0 0 0 9	V A R 0 0 0 0 0	V A R 0 0 0 0 1	V A R 0 0 0 0 2	V A R 0 0 0 0 3	V A R 0 0 0 0 4	VA R 0 0 0 0 5	V A R 0 0 0 0 16	V A R 0 0 0 0 17	V A R 0 0 0 0 18	V A R 0 0 0 0 19	V A R 0 0 0 0 20	V A R 0 0 0 0 21	V A R 0 0 0 0 22	V A R 0 0 0 0 23
V A R 0 0 1	Pearson Correlation	1	,272**	,144	,332**	-,012	,278**	,199*	,328**	,311**	-,091	-,026	,114	,348**	,152	,093	,298**	-,216**	,132	-,069	,349**	,454**	,454**	
	Sig. (2-tailed)		,001	,079	,000	,885	,001	,014	,000	,000	,208	,267	,751	,166	,000	,063	,255	,000	,008	,108	,403	,000	,000	,000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
V A R 0 0 2	Pearson Correlation	,272**	1	-,125	,398**	,110	-,071	-,086*	,480**	,110	,573**	-,010	,148**	,368**	-,268**	-,298**	-,142	,646**	-,187*	-,165*	-,097	,024	,378**	,378**
	Sig. (2-tailed)	,001		,127	,000	,181	,389	,023	,000	,182	,000	,907	,023	,000	,001	,000	,083	,000	,022	,043	,236	,772	,000	,000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
V A	Pearson Correlation	,144	-,144	1	,013	-,010	-,011	-,053	-,010	-,123	,101	,060	-,010	,154	,118	,956**	-,060	-,030	,356**	-,010	,167*	,300**	,300**	

R	tion		25			21	01	27		53				17				2	2		7			**	
00	Sig. (2-tailed)	,079	,127		,873	,799	,989	,123	,523	,521	,133	,217	,436	,861	,011	,150	,000	,449	,701	,000	,840	,041	,000	,000	
3	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
V	Pearson	,332	,398	,013	1,451	,452	,158	,108	,168	,171	,668	,347	,116	,326	,229	-0,16	-0,04	,450**	-0,09	,283**	,174*	,455**	,567**	,567**	
00	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,873	,000	,063	,187	,039	,037	,000	,000	,000	,156	,000	,005	,604	,000	,255	,000	,033	,000	,000	,000	,000	
4	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
V	Pearson	-0,12	,110	-0,021	,451**	1,498**	,201*	,266*	,030	,365**	,427**	,603**	,475**	,350**	,069	,029	,398**	,309**	,486**	,258**	,310**	,588**	,588**	,588**	
00	Sig. (2-tailed)	,885	,181	,799	,000	,000	,013	,043	,719	,000	,000	,000	,000	,000	,402	,727	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	
5	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
V	Pearson	,278	-0,071	-0,001	,152**	,298**	1,275**	,264**	-0,046	-0,043	,149*	,180**	,309**	,279**	-0,051	,050	-0,028	-0,122	,324**	,155	,441**	,324**	,324**	,324**	
00	Sig. (2-tailed)	,001	,389	,989	,063	,000	,001	,001	,576	,082	,070	,028	,000	,001	,538	,547	,729	,138	,000	,058	,000	,000	,000	,000	
6	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
V	Pearson	,1	-	-	,1	,2	,2	1	-	,3	-	,2	-	,3	,3	,40	-	,16	,41	,00	,32	-	,42	,4	

A R 00 00 7	Correlation	99 *	,1 86 *	,1 27	08	01 *	75 **		,0 94	21 **	,2 30 **	20 **	,0 27	01 **	42 **	5**	,10 6	3*	8**	4	3**	,11 0	4**	24 **
	Sig. (2-tailed)	,0 14	,0 23	,1 23	,1 87	,0 13	,0 01		,2 52	,0 00	,0 05	,0 07	,7 47	,0 00	,0 00	,00 0	,19 5	,04 7	,00 0	,96 3	,00 0	,18 1	,00 0	,0 00
	N	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	150 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0
V A R 00 00 8	Pearson Correlation	,3 28 **	,4 80 **	,0 53	,1 68 *	,1 66 *	,2 64 **	- 0 94	1 0	,3 73 **	,3 55 **	,2 09 *	,2 85 **	,3 71 **	,2 47 **	,09 8	,08 7	,51 7**	- 10 1	,22 1**	- 17 6*	,23 7**	,50 7**	,5 07 **
	Sig. (2-tailed)	,0 00	,0 00	,5 23	,0 39	,0 43	,0 01	,2 52		,0 00	,0 00	,0 10	,0 00	,0 00	,0 02	,23 4	,28 8	,00 0	,21 8	,00 7	,03 1	,00 3	,00 0	,0 00
	N	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	150 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0
V A R 00 00 9	Pearson Correlation	,3 11 **	,1 10	- 0 53	,1 71 *	,0 30	- 0 46	,3 21 **	,3 73 **	1 0	,0 13	,3 92 **	,0 55	,2 78 **	,1 75 *	,34 0**	- 08 4	,31 9**	,30 4**	- 06 2	- 02 1	,00 9	,42 7**	,4 27 **
	Sig. (2-tailed)	,0 00	,1 82	,5 21	,0 37	,7 19	,5 76	,0 00	,0 00		,8 79	,0 00	,5 08	,0 01	,0 32	,00 0	,30 7	,00 0	,00 0	,45 0	,80 3	,91 2	,00 0	,0 00
	N	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	150 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0
V A R 00 01 0	Pearson Correlation	,1 03	,5 73 **	,1 23	,6 68 **	,3 65 **	- 1 43	- 2 30 **	,3 55 **	,0 13	1 0	,1 79 *	,1 34	,1 95 *	,1 37	- 11 9	,07 7	,48 3**	- 11 3	,29 7**	,30 0**	,41 7**	,49 5**	,4 95 **
	Sig. (2-tailed)	,2 08	,0 00	,1 33	,0 00	,0 00	,0 82	,0 05	,0 00	,8 79		,0 28	,1 03	,0 17	,0 94	,14 6	,34 9	,00 0	,17 0	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,0 00

	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
VAR001	Pearson Correlation	-.091	-.110	.101	.147**	.174**	.149**	.220**	.209*	.392**	.179*	1.000	.369**	.361**	-.080	.142	.136	.346**	.453**	.514**	.186*	.105	.529**
	Sig. (2-tailed)	.267	.1907	.217	.000	.000	.070	.007	.010	.000	.028		.000	.000	.1925	.082	.097	.000	.000	.000	.022	.200	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
VAR002	Pearson Correlation	-.026	.186*	.060	.116**	.1603**	.180*	-.027	.285**	.055	.134	.369**	1.000	.436**	.354**	.188*	.114	.330**	.172*	.420**	-.021	.025	.458**
	Sig. (2-tailed)	.751	.023	.467	.156	.000	.2847	.700	.000	.508	.103	.000		.000	.000	.021	.163	.000	.035	.000	.802	.764	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
VAR003	Pearson Correlation	.114	.348**	-.017	.326**	.475**	.309**	.301**	.371**	.278**	.195*	.361**	.436**	1.000	.280**	.137	.052	.483**	.200*	.281**	.258**	.233**	.623**
	Sig. (2-tailed)	.166	.000	.836	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.017	.000	.000		.001	.095	.526	.000	.014	.000	.001	.004	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
VAR000	Pearson Correlation	.156	.126	-.033	.243**	.224**	-.037	.470**	.080	.229**	.165*	.284**	.237**	.095	.432**	.269**	-.033	.392**	.343**	.079	.046	-.0359**	.490**
	Sig. (2-tailed)	.060	.121	.636	.000	.000	.637	.000	.038	.000	.030	.000	.000	.292	.000	.680	.000	.000	.000	.339	.576	.000	.000

01	tailed)	57	25	88	03	06	54	00	31	05	44	00	03	46	00	1	8	0	0	5	3	0	0	00	
4	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	150	15	15	15	15	15	15	15	15	15
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0
V	Pearson	,3	,2	,1	,2	,3	,2	,3	,2	,1	,1	-	,3	,2	1	,12	,09	,49	-	,11	-	-	,58	,5	
A	Correla	48	68	54	29	50	79	42	47	75	37	,0	54	80		0	8	4**	,04	2	,04	,01	5**	85	
R	tion	**	**		**	**	**	**	**	*		08	**	**				2	4	0	0	0	**	**	
00	Sig. (2-	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,9	,0	,0		,14	,23	,00	,61	,17	,59	,90	,00	,0	
01	tailed)	00	01	61	05	00	01	00	02	32	94	25	00	01		4	3	0	4	4	6	5	0	00	
5	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	150	15	15	15	15	15	15	15	15	
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	
V	Pearson	,1	-	,1	-	,0	-	,4	,0	,3	-	,1	,1	,1	,1	1	,14	,05	,32	,31	,16	-	,33	,3	
A	Correla	52	,2	18	,1	69	,0	05	98	40	,1	42	88	37	20		3	7	2**	4**	3*	,03	2**	32	
R	tion		98		60		51	**		**	19	*									3	**	**		
00	Sig. (2-	,0	,0	,1	,0	,4	,5	,0	,2	,0	,1	,0	,0	,0	,1		,08	,49	,00	,00	,04	,68	,00	,0	
01	tailed)	63	00	51	50	02	38	00	34	00	46	82	21	95	44		0	0	0	0	6	6	0	00	
6	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	150	15	15	15	15	15	15	15	15	
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	
V	Pearson	,0	-	,9	-	,0	,0	-	,0	-	,0	,1	,1	,0	,0	,14	1	-	-	,39	-	,12	,30	,3	
A	Correla	93	,1	56	,0	29	50	,1	87	,0	77	36	14	52	98	3		,06	,01	3**	,01	3	0**	00	
R	tion		42	**	43			06		84								2	2		7		**	**	
00	Sig. (2-	,2	,0	,0	,6	,7	,5	,1	,2	,3	,3	,0	,1	,5	,2	,08		,44	,88	,00	,84	,13	,00	,0	
01	tailed)	55	83	00	04	27	47	95	88	07	49	97	63	26	33	0		9	8	0	0	5	0	00	
7	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	150	15	15	15	15	15	15	15	15	
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	
V	Pearson	,2	,6	-	,4	,3	-	,1	,5	,3	,4	,3	,3	,4	,4	,05	-	1	,02	,23	-	-	,67	,6	
A	Correla	98	46	,0	50	98	,0	63	17	19	83	46	30	83	94	7	,06		9	0**	,03	,04	3**	73	

R 00 01 8	tion	**	**	62	**	**	28	*	**	**	**	**	**	**	**	2				9	5		**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,49	,000	,000	,729	,047	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,490	,449		,726	,005	,633	,581	,000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
V A R 00 01 9	Pearson Correlation	-,216**	-,187*	-,332	-,294	,309**	-,322	-,418**	-,201	-,304**	-,213	-,453**	-,172*	-,200*	-,342	,320**	-,3012	,029	1,053	,421**	-,3046	,300**	,300**
	Sig. (2-tailed)	,008	,022	,701	,255	,000	,138	,000	,218	,000	,170	,000	,035	,014	,614	,000	,888	,726		,517	,000	,575	,000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
V A R 00 02 0	Pearson Correlation	,132	-,165*	,356**	,283**	,486**	,324**	-,004	,221**	-,062	,297**	,514**	,420**	,281**	,112	,314**	,393**	,230**	,053	1,159	,453**	,512**	,512**
	Sig. (2-tailed)	,108	,043	,000	,000	,000	,000	,963	,007	,450	,000	,000	,000	,000	,174	,000	,000	,005	,517	,053	,000	,000	,000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
V A R 00 02 1	Pearson Correlation	-,069	-,097	-,017	,174*	,258**	,155	,323**	-,176*	-,021	,300**	,186*	-,058	-,258**	-,144	,163*	-,017	-,039	,421**	,159	1,444**	,314**	,314**
	Sig. (2-tailed)	,403	,236	,840	,033	,001	,058	,000	,031	,803	,000	,022	,802	,001	,596	,046	,840	,633	,000	,053		,000	,000

		V A R 00 00 1	V A R 00 00 2	V A R 00 00 3	V A R 00 00 4	V A R 00 00 5	V A R 00 00 6	V A R 00 00 7	V A R 00 00 8	V A R 00 01 0	V A R 00 01 1	V A R 00 01 2	V A R 00 01 3	V A R 00 01 4	V A R 00 01 0	V A R 00 01 6	V A R 00 01 8	V A R 00 01 9	VA R00 020	V A R 00 21	V A R 00 22	VA R00 023		
V A R 00 00 1	Pearson Correla tion	1	,2 69 **	,2 65 **	,3 79 **	,4 74 **	,5 09 **	,3 94 **	,2 79 **	,4 04 **	,1 82 *	- 0 57	,1 44	,1 59	,3 96 **	,3 5 6 **	,42 6**	, 3 6 5 *	,28 0**	,25 1**	,150	,22 3**	,54 6**	,546 **
	Sig. (2- tailed)		,0 01	,0 01	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 01	,0 00	,0 26	,4 89	,0 80	,0 52	,0 00	,0 0 0	,00 0	, 0 0 0	,00 1	,00 2	,067	,00 6	,00 0	,000
	N	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	1 5 0	15 0	1 5 0	15 0	15 0	150	15 0	15 0	150
V A R 00 00 2	Pearson Correla tion	,2 69 **	1	,4 53 **	,1 71 *	,0 95	,6 41 **	,0 24	,3 05 **	,4 05 **	,1 67 *	,1 89 *	,1 68 *	,2 25 **	,1 54	- 0 3 0	,33 5**	, 3 2 3 *	- 00 2	,32 2**	,058	,12 2	,42 3**	,423 **

	Sig. (2-tailed)	,001		,000	,037	,250	,000	,772	,000	,000	,041	,020	,040	,006	,059	,719	,000	,000	,977	,000	,478	,136	,000	,000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
V A R 00 00 3	Pearson Correlation	,265**	,453**	1	,428**	,240**	,558**	,358**	,515**	,679**	,554**	,567**	,290**	,458**	,319**	,104	,360**	,030*	,297**	,511**	,393**	,265**	,746**	,746**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000	,003	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,205	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
V A R 00 00 4	Pearson Correlation	,379**	,171*	,428**	1	,206*	,474**	,314**	,501**	,440**	,401**	,332**	,471**	,284**	,704**	,388**	,385**	,028*	-,108	,335**	,141	,253**	,625**	,625**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,180	,000	,086	,000	,000	,000

	tailed)	00	37	00		12	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	9	0		2	0	
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	1	15	1	15	15	150	15	15	150
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5	0	0		0	0	
V A R 00 00 5	Pearson Correla tion	,4 74 **	,0 95	,2 40 **	,2 06 *	1	,3 26 **	,4 33 **	,2 75 **	,2 80 **	,2 21 **	,1 10	,3 38 **	,3 05 **	,3 64 **	,2 2 9 **	,28 8**	, 4 4 * *	,21 6**	,33 5**	,318 **	,32 7**	,54 6**	,546 **
	Sig. (2- tailed)	,0 00	,2 50	,0 03	,0 12		,0 00	,0 00	,0 01	,0 01	,0 06	,1 82	,0 00	,0 00	,0 00	,0 0 5	,00 0	, 0 0 0	,00 8	,00 0	,000	,00 0	,00 0	,000
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	1	15	1	15	15	150	15	15	150
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5	0	0		0	0	
V A R 00 00 6	Pearson Correla tion	,5 09 **	,6 41 **	,5 58 **	,4 74 **	,3 26 **	1	,1 28	,2 81 **	,6 33 **	,4 28 **	,3 29 **	,2 69 **	,2 50 **	,3 37 **	,3 0 5 **	,41 3**	, 2 5 3 * *	,17 9*	,43 1**	,175 *	,22 3**	,64 4**	,644 **
	Sig. (2- tailed)	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00		,1 20	,0 01	,0 00	,0 00	,0 00	,0 01	,0 02	,0 00	,0 0	,00 0	, 0 0	,02 9	,00 0	,032	,00 6	,00 0	,000
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	1	15	1	15	15	150	15	15	150
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5	0	0		0	0	

																0		0						
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
V A R I A N C E	Pearson Correlation	,394**	,024	,358**	,334**	,433**	,128	1	,333**	,540**	,246**	,022	-0,056	,263**	,480**	,322**	-0,017	,328*	,631**	,262**	,270**	,442**	,591**	,591**
	Sig. (2-tailed)	,000	,772	,000	,000	,000	,120		,000	,000	,002	,788	,496	,001	,000	,000	,836	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
V A R I A N C E	Pearson Correlation	,279**	,305**	,515**	,501**	,275**	,281**	,333**	1	,395**	,358**	,612**	,581**	,512**	,326**	,205*	,207*	,236**	,669**	,250**	,046	,702**	,702**	
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,001	,001	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,011	,010	,004	,000	,002	,572	,000	,000	

V A R 00 01 1	Pearson Correla tion	- ,0 57	,1 89 *	,5 67 **	,3 32 **	,1 10	,3 29 **	,0 22	,6 12 **	,3 43 **	,5 34 **	1	,5 16 **	,4 43 **	,1 73 *	,0 8 3	,30 2**	, 2 7 2 * *	,13 9	,50 9**	,135	,12 5	,56 8**	,568 **
	Sig. (2- tailed)	,4 89	,0 20	,0 00	,0 00	,1 82	,0 00	,7 88	,0 00	,0 00	,0 00		,0 00	,0 00	,0 34	,3 1 3	,00 0	, 0 0 1	,09 0	,00 0	,098	,12 6	,00 0	,000
	N	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	1 5 0	15 0	1 5 0	15 0	15 0	150	15 0	15 0
V A R 00 01 2	Pearson Correla tion	,1 44	,1 68 *	,2 90 **	,4 71 **	,3 38 **	,2 69 **	- 0 56	,5 81 **	,2 73 **	,5 33 **	,5 16 **	1	,4 24 **	,3 43 **	,0 3 6	,49 8**	, 2 3 * *	- 19 5*	,49 3**	,008	,01 8	,49 9**	,499 **
	Sig. (2- tailed)	,0 80	,0 40	,0 00	,0 00	,0 00	,0 01	,4 96	,0 00	,0 01	,0 00	,0 00		,0 00	,0 00	,6 5	,00 0	, 0 0 6	,01 7	,00 0	,926	,83 0	,00 0	,000
	N	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	1 5 0	15 0	1 5 0	15 0	15 0	150	15 0	15 0

V A R 00 01 3	Pearson Correlation	,159	,225**	,458**	,284**	,305**	,250**	,263**	,512**	,224**	,492**	,443**	,424**	1	,228**	,225**	,447**	,226	,192*	,334**	,245**	,342**	,654**	
	Sig. (2-tailed)	,052	,006	,000	,000	,000	,002	,001	,000	,006	,000	,000	,000		,005	,006	,000	,000	,009	,000	,002	,000	,000	
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
V A R 00 01 4	Pearson Correlation	,332**	,189*	,531**	,453**	,308**	,346**	,475**	,635**	,496**	,406**	,545**	,344**	,653**	,299**	,226**	,283**	,229	,312**	,581**	,295**	,355**	,777**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,021	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
V	Pearson	,3	,1	,3	,7	,3	,3	,4	,3	,4	,3	,1	,3	,2	1	,3	,26	,	,09	,22	,171	,32	,59	,593

A R 00 01 5	Correlation	96**	54	19**	04**	64**	37**	80**	26**	30**	33**	73*	43**	28**		81**	5**	32*	1	2**	*	5**	3**	**
	Sig. (2-tailed)	,000	,059	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,034	,000	,005		,000	,001	,000	,270	,006	,037	,000	,000	,000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
V A R 00 01 6	Pearson Correlation	,356**	-,030	,104	,388**	,229**	,305**	,322**	,205*	,294**	,254**	,083	,036	,225**	,381**	1	,149	,072	,355**	,204*	,207*	,099	,436**	,436**
	Sig. (2-tailed)	,000	,719	,205	,000	,005	,000	,000	,012	,000	,002	,313	,665	,006	,000		,069	,000	,012	,011	,011	,227	,000	,000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
V A	Pearson Correlation	,426	,335	,360	,385	,288	,413	-,0	,207	,148	,448	,302	,498	,447	,265	,14	1	,02	-,05	,246**	-,133	,042	,463**	,463**

R 00 01 7	tion	**	**	**	**	**	**	17	*		**	**	**	**	**	9		1 6 * *	1					
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,836	,011	,070	,000	,000	,000	,000	,001	,006		,008	,536	,002	,105	,607	,000	,000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
V A R 00 01 8	Pearson Correlation	,365**	,323**	,303**	,280**	,448**	,253**	,328**	,517**	,200*	,192*	,272**	,223**	,622**	,320**	,207**	,216**	1	,134	,403**	,333**	,150	,620**	,620**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,000	,002	,000	,000	,014	,019	,001	,006	,000	,000	,000	,008		,102	,000	,000	,067	,000	,000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
V A R 00 01 9	Pearson Correlation	,280**	-,002	,297**	-,108	,216**	,179*	,631**	,236**	,439**	,178*	,139	-,195*	,192*	,091	,305**	-,051	,103	,246**	,199*	,262**	,424**	,424**	
	Sig. (2-tailed)	,001	,977	,000	,189	,008	,029	,000	,004	,000	,000	,000	,000	,000	,019	,070	,536	,001	,002	,015	,001	,000	,000	,000

																0		0						
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
V A R I A N C E	Pearson Correlation	,251**	,322**	,511**	,335**	,335**	,431**	,262**	,669**	,519**	,348**	,509**	,493**	,334**	,222**	,220	,246**	,403*	,246**	1	,111	,000	,645**	,645**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,006	,001	,002	,000	,002		,174	,998	,000	,000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
V A R I A N C E	Pearson Correlation	,150	,058	,393**	,141	,318**	,175*	,270**	,250**	,390**	,155	,135	,008	,245**	,171*	,207*	-,133	,1933*	,111	1	,298**	,416**	,416**	
	Sig. (2-tailed)	,067	,478	,000	,086	,000	,032	,001	,002	,000	,058	,098	,926	,002	,037	,015	,105	,005	,015	,174	,000	,000	,000	

Lampiran 8. Hasil Uji Validitas IGA 3

Correlations

		VA00001	VA00002	VA00003	VA00004	VA00005	VA00006	VA00007	VA00008	VA00009	VA00010	VA00011	VA00012	VA00013	VA00014	VA00015	VA00016	VA00017	VA00018	VA00019	VA00020	VA00021	VA00022	VAR00023
VAR00001	Pearson Correlation	1	,203*	-,136	,103	,092	,288**	,315**	-,119	,279**	,380**	,104	,081	-,068	,205*	-,164	-,201*	-,187*	,025	,169*	,222**	,268**	,268**	
	Sig. (2-tailed)		,013	,097	,211	,264	,000	,000	,147	,001	,000	,207	,322	,411	,012	,045	,014	,022	,761	,039	,006	,001	,001	
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
VA00001	Pearson Correlation	,203	1	,363	,169	,269	,232	,343	,138	,329	,130	,226	,037	,077	,192	,188**	,339**	,3809	,0185*	,142	,297**	,459**	,459**	

																0								
V A R 00 00 5	Pearson Correla tion	,0 92	,2 69 **	,2 00 *	,7 97 **	1	,3 27 **	,2 32 **	,5 23 **	,2 25 **	,3 32 **	,4 02 **	,6 45 **	,1 04	,3 63 **	,3 3 3 **	,34 2**	,11 8	,1 76 *	,32 3**	,39 1**	,21 9**	,71 3**	,713 **
	Sig. (2- tailed)	,2 64	,0 01	,0 14	,0 00		,0 00	,0 04	,0 00	,0 06	,0 00	,0 00	,0 00	,2 03	,0 00	,0 0 0	,00 0 0	,14 9	,0 31	,00 0	,00 0	,00 7	,00 0	,000
	N	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	1 5 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0
V A R 00 00 6	Pearson Correla tion	,2 88 **	,2 32 **	,0 21	,3 50 **	,3 27 **	1	,2 27 **	,4 16 **	,4 24 **	,3 31 **	,1 16	,3 65 **	,0 57	,7 31 **	,2 7 6 **	,03 9	,16 1*	- 0 26	,32 9**	,30 5**	,26 1**	,59 4**	,594 **
	Sig. (2- tailed)	,0 00	,0 04	,7 95	,0 00	,0 00		,0 05	,0 00	,0 00	,0 00	,1 58	,0 00	,4 90	,0 00	,0 0 1	,63 8	,05 0	,7 50	,00 0	,00 0	,00 1	,00 0	,000
	N	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	1 5 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0	15 0
V A R 00 00 7	Pearson Correla tion	,3 15 **	,3 43 **	,4 17 **	,2 32 **	,2 32 **	,2 27 **	1	,0 91	,6 34 **	,4 83 **	,0 79	,2 92 **	- 0 24	,1 84 *	,1 2 1	,41 9**	,33 0**	,0 24	,56 6**	,33 5**	,39 5**	,57 2**	,572 **
	Sig. (2- tailed)	,0 00	,0 00	,0 00	,0 04	,0 04	,0 05		,2 68	,0 00	,0 00	,3 35	,0 00	,7 72	,0 25	,1 4 1	,00 0	,00 0	,7 67	,00 0	,00 0	,00 0	,00 0	,000

01	Sig. (2-tailed)	,000	,13	,358	,000	,000	,000	,000	,725	,000		,000	,000	,000	,001	,003	,000	,770	,386	,056	,000	,000	,000	,000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
V A R 00 01	Pearson Correlation	,104	,226**	-,071	,379**	,402**	,116	,079	,185*	,132	,545**	1	,589**	,757**	,079	,203**	,206*	,185*	,198*	-,008	,517**	,104	,539**	,539**
	Sig. (2-tailed)	,207	,005	,390	,000	,000	,158	,335	,023	,108	,000		,000	,000	,336	,002	,014	,024	,015	,918	,000	,207	,000	,000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
V A R 00 01 2	Pearson Correlation	,081	,037	,186*	,640**	,645**	,365**	,292**	,352**	,295**	,550**	,589**	1	,449**	,319**	,404**	,454**	,226**	,342**	,185*	,515**	,285**	,774**	,774**
	Sig. (2-tailed)	,322	,654	,023	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,005	,000	,023	,000	,000	,000	,000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
V	Pearson	-	,0	-	,1	,1	,0	-	,1	-	,4	,7	,4	1	-	-	,15	,19	,1	-	,49	-	,33	,332

		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0		
V A R I O U S	Pearson	-	,1	,2	,2	,3	,2	,1	,2	,2	,1	,2	,4	-	,3	1	,11	,28	,2	,34	,23	,34	,47	,470
	Correlation	,164*	,81*	,46**	,26**	,33**	,76**	,21**	,30**	,17**	,71*	,30**	,41**	,059	,01**		,156	,289**	,24**	,340**	,236**	,348**	,470**	,470**
	Sig. (2-tailed)	,045	,027	,002	,005	,000	,001	,141	,005	,008	,036	,005	,000	,473	,000		,156	,000	,006	,000	,004	,000	,000	,000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
V A R I O U S	Pearson	,14	,38**	,34**	,435**	,342**	,039	,419**	,341**	,223**	,320**	,206*	,454**	,158	,036	,116	1	,524**	,114	,087	,078	,131	,534**	,534**
	Correlation																							
	Sig. (2-tailed)	,165	,000	,000	,000	,000	,638	,000	,000	,006	,000	,012	,000	,054	,658	,156		,000	,165	,289	,344	,109	,000	,000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
V A R I O U S	Pearson	-	,3	,3	,1	,1	,1	,3	,3	,3	,0	,1	,2	,1	,0	,2	,52	1	,2	,17	,07	,00	,41	,411
	Correlation	,201*	,389**	,300**	,111	,118	,161*	,330**	,354**	,318**	,024	,185*	,226**	,193*	,029	,289**	,524**		,227**	,171*	,071	,008	,411**	,411**
	Sig. (2-tailed)	,014	,000	,000	,175	,149	,050	,000	,000	,000	,770	,024	,005	,018	,727	,000			,005	,037	,387	,925	,000	,000

Lampiran 10. Hasil Uji Reliabilitas *Servqual* Harapan dan Kinerja

Harapan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,796	22

Kinerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,796	22

Lampiran 11. Hasil Uji Reliabilitas *IGA Disfuncional Question* (ESDQ), *Funcional Question* (ESFQ) dan *Current Satisfaction* (CS)*Disfuncional Question* (ESDQ)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,786	22

Funcional Question (ESFQ)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,903	22

Current Satisfaction (CS)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,871	22

Lampiran 12. Tabel r

DISTRIBUSI NILAI r_{tabel} SIGNIFIKANSI 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Lampiran 13.**DOKUMENTASI**

Gambar 1. Foto Lokasi Penelitian



Gambar 2. Foto Lokasi Penelitian



Gambar 3. Foto Penyebaran Kuisisioner



Gambar 4. Foto Penyebaran Kuisisioner



Gambar 5. Foto Pengambilan Data Wawancara



Gambar 6. Foto Pengambilan Data Wawancara