

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PDAM TIRTA ACEH BARAT MENGGUNAKAN MODEL KANO**

**Tugas Akhir
Diajukan untuk Memenuhi Sebagian dari
Syarat-Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Teknik**

**NAMA : TARMIZI
NIM : 1605903030010
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

Laman : www.utu.ac.id, Email : teknik@utu.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Telah dipertahankan dalam seminar Tugas Akhir dihadapan
Dewan Penguji dan telah diterima sebagai salah satu syarat untuk mencapai
Gelar Sarjana pada Prodi Teknik Industri.
Pada Tanggal, 28 November 2022

TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PDAM TIRTA ACEH BARAT MENGGUNAKAN MODEL KANO

DI SUSUN OLEH

TARMIZI
1605903030010

Mengetahui Dewan Penguji Tugas Akhir :

Penguji 1

NISSA PRASANTI, S.Si.,MT
NIP. 198906092018032001

Penguji 2

Ir. ABDIEL KHALEIL AKMAL, S.T.,M.T
NIDN. 0015119105

Pembimbing

SOFIYANURRIYANTI, ST., MT
NIP. 199009202019032018

Mengetahui,

Ketua Jurusan 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
Laman : www.utu.ac.id, Email : teknik@utu.ac.id

**LEMBAR PENGESAHAN
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PDAM TIRTA ACEH BARAT MENGGUNAKAN MODEL KANO**

DI SUSUN OLEH

TARMIZI
1605903030010

Di Setujui Oleh:

Pembimbing

SOFIYANURRIYANTI, ST., MT
NIP. 199009202019032018

Mengetahui,
Ketua Jurusan 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

Laman : www.utu.ac.id, Email : teknik@utu.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN FAKULTAS TEKNIK
TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PDAM TIRTA ACEH BARAT MENGGUNAKAN MODEL KANO

DI SUSUN OLEH

TARMIZI

1605903030010

Di Setujui Oleh:

Pembimbing

SOFIYANURRIYANTI, ST., MT

NIP. 199009202019032018

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Dr. Ir. M. ISYA, M.T
NIP. 19620411989031002

Ketua Jurusan Teknik Industri

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

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TEUKU UMAR

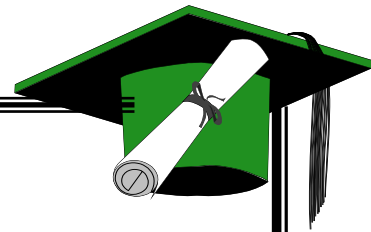
FAKULTAS TEKNIK

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

ACEH BARAT

2022

LEMBAR PERSEMBAHAN



Seseorang Berkata KepadaKu "Cintailah Pacarmu, Lalu Pacarku Berkata "Sayangilah Saudaramu Saudaraku Pun Berkata "Cintai Dulu Ibumu Ibuku Yang Bijak Pun Berkata "Yang Pertama, Cintai Dulu Allah dan Rasul-Nya Yang utama dan pailing 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". (Q.S. 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)

"...kakiku yang akan berjalan lebih jauh, tangan yang akan berbuat lebih banyak, mata yang akan menatap lebih lama, leher yang akan lebih sering melihat ke atas, lapisan tekad yang seribu kali lebih keras dari baja, dan hati yang akan bekerja lebih keras, serta mulut yang akan selalu berdoa..."

Alhamdulillahirrabil 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 berkahilah 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 kukasih dan kusayangi.

Ibunda Tercinta (YUSPARI)

Ayahanda Terkasih (ZAINUN)

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 karna 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.....

Untuk Kakak ku Tersayang **MISBAHUSSALAMAH**

terima kasih kalian telah menjadi penyemangat dan sumber inspirasi disaat Adekmu keletihan menyelesaikan Tugas Akhir ini. Besar harapan, ini dapat menjadi harapan keluarga yang baik sehingga aku mampu menjadi sosok yang jauh lebih hebat untuk kedepannya bagi keluarga. Tak lupa terimakasih kepada seluruh keluarga besar saya, terkhusus dari pihak Ayah dan dari pihak Ibunda.

Dosen Pembimbing Tugas Akhirku...

Ibu **SOFIYANURRIYANTI, S.T., 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 **SOFIYANURRIYANTI, S.T., MT** agar selalu diberi kesehatan, kebaikan, dan kebahagiaan. Terimakasih Ibu saya sudah dibantu 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...

My Sweet Heart

Untuk seseorang yang Terimakasih **RAHASIA TUHAN** terimakasih semoga engkau menjadi Makmum pilihan terbaik buatku dan masa depanku dan semoga engkau Makmum surgaku, Makmum terbaikku bagi hidupku bersama anak-anakku kelak dan selalu sabar bertahan di sana menungguku sampai waktunya tiba untuk kita bersatu.

My Best friend's and new fams

Buat Bang Hendri Hidayat S.T., yang selalu Support adekmu ini untuk menjadi yang terbaik, sahabatku terbaikku seluruh teman-teman seperjuangan angkatan 2016, Zaki S.T, Bima S.T, Risma S.T, Yola Tri Amanda, S.T. Kurnia, S.T, Marisa S.T, Rauzatun Mariza S.T dan teman-teman seperjuangan angkatan 2016 yang tidak bisa di sebutkan satu persatu terimakasih atas bantuan kalian selama ini, Baik Moril Maupun Materil serta doa, nasehat, hiburan, traktiran, ejection, dan semangat yang kamu berikan selama aku kuliah, aku tak akan melupakan semua yang telah kamu berikan selama ini.
"your dreams today, can be your future tomorrow"

."Dreams, Believe and Make it Happen. Allaah loves me and you"

(TARMIZI, S.T)



PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **TARMIZI**

NIM : **1605903030010**

Judul Tugas Akhir : **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PDAM TIRTA ACEH BARAT MENGGUNAKAN MODEL KANO.**

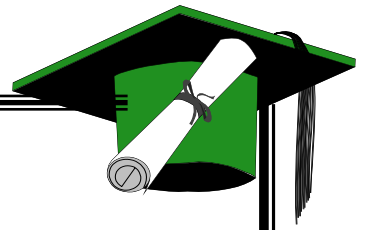
Dengan ini saya menyatakan bahwa:

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

Alue Peunyareng, 28 November 2022



TARMIZI
NIM. 1605903030010



MOTTO

“Hidup itu seperti mengendarai sepeda. Untuk menjaga keseimbangan, Anda harus terus bergerak”
(Albert Einstein)

“Hiduplah seolah engkau mati besok, Belajarlah seolah engkau hidup selamanya”
(Mahatma Gandhi)

“Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua”

“Tiada doa yg lebih indah selain doa agar Tugas Akhir ini cepat selesai”

“Ku olah kata, kubaca makna, kuikat dalam alinea, kubingkai dalam bab sejumlah enam bab, jadilah mahakarya, gelar sarjana kuterima, orangtua, pun bahagia”

“Wisuda setelah 12 semester adalah kesuksesan yang tertunda”

“Lebih baik terlambat daripada tidak wisuda sama sekali.”

“Orang yang pintar akan dikalahkan dengan orang yang Rajin”

(TARMIZI, ST)



RIWAYAT HIDUP



TARMIZI, ST dilahirkan di Desa Sawah Tingkeum Tepatnya di Kabupaten Aceh Selatan pada Tanggal 01 Juni 1997 merupakan anak kedua dari delapan bersaudara dari pasangan Ayahanda Zainun dan Ibunda Yusparmi. Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar pada Tahun 2010 di SD Negeri 1 Bakongan, Menyelesaikan Sekolah Menengah Pertama pada Tahun 2013 di SMP Negeri 1 Bakongan, menyelesaikan Sekolah Menengah Atas pada Tahun 2016 di SMA Negeri 1 Bakongan Kabupaten Aceh Selatan dan menyelesaikan pendidikan S1 pada Bidang **ERGONOMI** di Fakultas Teknik Jurusan Teknik Industri Universitas Teuku Umar Meulaboh Kabupaten Aceh Barat Provinsi Aceh pada Tahun 2022.

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan penilaian keseluruhan yang berupa sikap terhadap layanan dan umumnya diterima sebagai anteseden dari kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Kepuasan pelanggan adalah perkiraan pelanggan terhadap suatu layanan atau produk baik yang memenuhi harapan dan kebutuhannya. PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Tirta Meulaboh sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi oleh aparat eksekutif maupun legislatif daerah telah mengupayakan memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih, namun dalam pelayanannya sering mendapat keluhan dari masyarakat atau pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui kepuasan pelanggan terhadap layanan PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Tirta Meulaboh dengan menggunakan Metode *Service Quality* (Servqual) dan Model Kano.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan menggunakan metode *Service Quality* (Servqual) dapat diketahui bahwa pelanggan PDAM belum cukup merasa puas dan masih terdapat kekurangan dalam pelayanan kualitas pelayanan (Q) seluruh dimensi *Service Quality* adalah ≤ 1 . Sedangkan pada Model Kano, atribut yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki ada 6 atribut (X4, X5, X6, X7, X11 dan X12) karena variabel-variabel ini termasuk dalam kategori *Attractive* (A) yang mana kategori ini dapat dipenuhi, pelanggan akan merasa lebih puas.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *Service Quality* (SERVQUAL) dan Model Kano.

ABSTRACT

Service quality is an overall assessment in the form of attitudes towards service and is generally accepted as an antecedent of overall customer satisfaction. Customer satisfaction is a customer's estimate of a service or product that both meets their expectations and needs. PDAM (Regional Water Supply Company) Tirta Meulaboh as a means of providing clean water which is supervised by regional executive and legislative officials has endeavored to provide services to meet the need for clean water, but in its service it often receives complaints from the public or customers. This study aims to determine customer satisfaction with the services of PDAM (Regional Water Company) Tirta Meulaboh using the Service Quality Method (Servqual) and the Kano Model.

Based on the results of the study, it shows that using the Service Quality (Servqual) method it can be seen that PDAM customers are not satisfied enough and there are still deficiencies in service quality (Q) for all dimensions of Service Quality is ≤ 1 . Whereas in the Kano Model, the attributes that need to be improved and repaired there are 6 attributes (X4, X5, X6, X7, X11 and X12) because these variables are included in the Attractive category (A) where this category can be fulfilled, the customer will feel more satisfied.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Service Quality (SERVQUAL) and the Kano Model.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunia serta hidayah-Nya sehingga laporan Tugas Akhir (TGA) yang dilaksanakan di PDAM Tirta Meulaboh dengan judul **“Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Aceh Barat Menggunakan Model Kano”** dapat diselesaikan dengan baik.

Dalam penyusunan laporan Tugas Akhir (TGA), penulis telah mendapatkan begitu banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan segala dukungan dan semangat yang luar biasa serta panjatan do'a kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir (TGA).
2. Bapak Dr. Ir. Ishak Hasan, M.Si selaku Rektor Universitas Teuku Umar.
3. Bapak Dr. Ir. M. ISYA, M.T, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Teuku Umar.
4. Ibu Nissa Prasanti S.Si., M.T selaku Ketua Jurusan Teknik Industri sekaligus Dosen Penguji 1 laporan Tugas Akhir (TGA).
5. Ibu Sofiyanurriyanti S.T., M.T selaku Dosen Pembimbing laporan Tugas Akhir (TGA).
6. Bapak Ir. Abdiel Khaleil S.T., M.T selaku Dosen Penguji II laporan Tugas Akhir (TGA).
7. Bapak Sahrul Muazir, Selaku *Manager* PDAM Tirta Meulaboh.

8. Kepada Keluarga besar PDAM Tirta Meulaboh yang menerima penulis dengan baik.
9. Rekan-rekan angkatan 2016 Teknik Industri di Universitas Teuku Umar atas dukungannya selama ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang membantu baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

Akhirnya penulis berharap semoga laporan Tugas Akhir (TGA) ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Penulis menyadari laporan ini jauh dari kata sempurna, maka kritik dan saran yang membangun serta berguna untuk penyempurnaan laporan ini dan dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amin Yarabbal'alam.

Alue Peunyareng, 28 / 11 / 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vii
MOTTO	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB 1 PENDAHULUAN ..	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Ruang Lingkup Penelitian	6
1.5.1 Batasan Masalah	6
1.5.2 Asumsi	7
1.6. Sistematika Penulisan	7

BAB 2 LANDASAN TEORI .	9
2.1. Kualitas	9
2.2. Pelayanan	9
2.3. Kepuasan Pelanggan	10
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	10
2.3.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan	10
2.3.3 Aspek-aspek Kepuasan Pelanggan	11
2.3.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	13
2.4. Hubungan antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan	14
2.5. <i>Service Quality</i> (Servqual)	15
2.5.1 Pengertian <i>Service Quality</i> (Servqual)	15
2.5.2 Dimensi <i>Service Quality</i> (Servqual)	16
2.5.3 Prinsip-prinsip <i>Service Quality</i> (Servqual).....	18
2.5.4 Gap Analisis	20
2.6. Model Kano	24
2.6.1 Pengertian Model Kano	24
2.6.2 Langkah-langkah Model Kano	26
2.7. Uji Validitas	28
2.8. Uji Reliabilitas	28
2.9. Posisi Penelitian	28
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian .	30

3.2	Tempat dan Waktu Pelaksanaan Penelitian	30
3.3	Rancangan Penelitian	31
3.3.1	Mulai	33
3.3.2	Pengumpulan Data	33
3.3.3	Pengolahan Data	34
3.3.4	<i>Service Quality</i>	36
3.3.5	Model Kano	37
3.3.6	Analisis dan Evaluasi	37
3.3.7	Kesimpulan dan Saran	38
BAB 4	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	39
4.1	Pengumpulan Data	39
4.1.1	Penyebaran Kuisisioner	39
4.1.2	Data Hasil Kuisisioner	40
4.2	Pengolahan Data	41
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	41
4.2.1.1	Uji Validitas	41
4.2.1.2	Uji Reliabilitas	44
4.2.2	Pengolahan Data <i>Service Quality</i> (Servqual)	45
4.2.2.1	Perhitungan Kesenjangan (GAP)	45
4.2.2.2	Perhitungan Kualitas Tiap Dimensi	46
4.2.3	Pengolahan Data Metode Kano	48
4.2.3.1	Menentukan Klasifikasi Tiap Atribut Layanan Berdasarkan Kategori Kano	48
4.2.3.2	Tabulasi Berdasarkan Kebutuhan Pelanggan	

dalam Kategori Kano	49
4.2.3.3 Tingkatan Atribut Layanan Kategori Kano	50
4.2.3.4 Perhitungan Nilai <i>Better</i>	52
4.2.3.5 Perhitungan Nilai <i>Worse</i>	53
BAB 5 ANALISA DAN PEMBAHASAN	54
5.1 Tahap Analisa Pengolahan Data	54
5.1.1 Analisa Hasil Data Kuisisioner	54
5.1.2 Uji Validitas	54
5.1.3 Uji Reliabilitas	54
5.2 Tahap Analisa <i>Service Quality</i> (Servqual)	55
5.2.1 Analisa Kesenjangan (GAP)	55
5.2.2 Analisa Kualitas Tiap Dimensi	55
5.3 Tahap Analisa Model Kano	56
5.3.1 Analisa Klasifikasi Tiap Atribut Layanan	
Berdasarkan Kategori Kano	56
5.3.2 Analisa Tabulasi Berdasarkan Kebutuhan Pelanggan	
dalam Kategori Kano	56
5.3.3 Analisa Tingkatan Atribut Layanan Kategori Kano	57
5.3.4 Analisa Nilai <i>Better</i>	58
5.3.5 Analisa Nilai <i>Worse</i>	59
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	60
6.1 Kesimpulan	60
6.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63

LAMPIRAN	66
-----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
1.1 Jumlah Pelanggan Aktif dan Non Aktif Tahun 2021	2
2.1 Dimensi <i>Service Quality</i>	18
2.2 Evaluasi Kano	26
2.3 Posisi penelitian	29
3.1 <i>Time line</i> Penelitian	31
3.2 Jumlah Pelanggan Tahun 2021	33
4.1 Daftar Pertanyaan Kinerja dan Harapan	39
4.2 Daftar Pertanyaan <i>Functional</i> dan <i>Dysfunctional</i>	40
4.3 Uji Validitas untuk Variabel Kinerja (P)	42
4.4 Uji Validitas untuk Variabel Harapan (E)	42
4.5 Uji Validitas untuk Variabel <i>Functional</i>	43
4.6 Uji Validitas untuk Variabel <i>Dysfunctional</i>	44
4.7 Uji Reliabilitas	45
4.8 Hasil Perhitungan Nilai Kesenjangan (GAP)	46
4.9 Hasil Perhitungan Kualitas Tiap Dimensi	47
4.10 Penentuan Kategori Kano	48
4.11 Hasil Tabulasi Tiap Atribut Layanan Kategori Kano	49
4.12 Hasil Tingkatan Atribut Layanan Kategori Kano	51
4.13 Hasil Perhitungan Nilai <i>Better</i>	52
4.14 Hasil Perhitungan Nilai <i>Worse</i>	53

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	HALAMAN
3.1 Lokasi Penelitian PDAM Tirta Meulaboh	30
3.2 <i>Flow Chart</i> Penelitian	32

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	HALAMAN
1.1 Data Jumlah Pelanggan Tahun 2021.....	66
1.2 Kuisisioner Penelitian <i>Service Quality</i> (Servqual)	67
1.3 Kuisisioner Penelitian Metode Kano	70
1.4 Hasil Kuisisioner Kinerja (P)	73
1.5 Hasil Kuisisioner Harapan (E)	80
1.6 Hasil Kuisisioner <i>Functional</i>	88
1.7 Hasil Kuisisioner <i>Dysfunctional</i>	95
1.8 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Untuk Kinerja (P)	103
1.9 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Untuk Harapan (E)	105
1.10 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Untuk <i>Functional</i>	107
1.11 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Untuk <i>Dysfunctional</i>	109
1.12 Distribusi Nilai r-tabel Signifikan 5% dan 1%	111
1.13 Klasifikasi Tiap Atribut Layanan Berdasarkan Kategori Kano	112
1.14 Wawancara dengan pelanggan PDAM Tirta Meulaboh	120
1.15 Melihat Kondisi Mesin Pengolahan Air PDAM	124

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pertumbuhan teknologi serta perkembangan penduduk yang pesat, kebutuhan akan air bersih terus meningkat di kalangan masyarakat. Air merupakan kebutuhan dasar yang tidak dapat dilepaskan dari kehidupan manusia (Siregar, 2019). Penyediaan air bersih menjadi perhatian khusus setiap daerah. Mengingat air adalah salah satu sumber daya alam yang sangat penting bagi kehidupan manusia, namun pada saat ini kita sulit sekali mendapatkan pasokan air bersih, sehingga kita memerlukan jasa pelayanan penyedia air bersih. PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) sebagai penyedia air bersih dituntut untuk mampu memberikan kepuasan kepada konsumennya. Pelanggan yang puas bukan hanya akan melakukan pembelian secara berulang-ulang akan tetapi juga mampu mendatangkan pelanggan baru melalui rekomendasi dari mulut ke mulut. Oleh karena itu perlu kiranya perusahaan mempertahankan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas pelayanan yang baik.

Menurut Parasuraman (2010), kualitas pelayanan merupakan penilaian keseluruhan yang berupa sikap terhadap layanan dan umumnya diterima sebagai anteseden dari kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Kepuasan pelanggan adalah perkiraan pelanggan terhadap suatu layanan atau produk baik yang memenuhi harapan dan kebutuhannya (Bitner, 2013). Kepuasan pelanggan tersebut diukur dengan cara melihat kualitas pelayanan yang diberikan apakah baik dan sudah memenuhi kepuasan pelanggan.

PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Tirta Meulaboh merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum yang terletak di Jln. Letnan Mubin, Lapang, Kec. Johan Pahlawan, Kab. Aceh Barat, Aceh. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi oleh aparat eksekutif maupun legislatif daerah. PDAM Tirta Meulaboh telah mengupayakan memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih, namun dalam pelayanannya sering mendapat keluhan dari masyarakat atau pelanggan. Keluhan masyarakat tentang semakin sulitnya untuk mendapatkan air bersih tampaknya masih menjadi kendala yang sepenuhnya belum dapat diatasi. Permasalahan yang sering terjadi yaitu air keruh, air PDAM tidak tersedia cukup, kebocoran pipa, debit air yang kecil, perhitungan meteran yang tidak sesuai, mesin sudah tua dan biayanya yang tidak sesuai sehingga kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan belum sebanding dengan pemenuhan permintaan masyarakat tersebut. Dari hasil observasi awal yang dilakukan penulis dengan pihak perusahaan didapatkan jumlah pelanggan untuk setiap kecamatan pada Tahun 2021. Dapat dilihat pada Tabel 1.1. sebagai berikut:

Tabel 1.1. Jumlah Pelanggan Aktif dan Non Aktif Tahun 2021

No	Lokasi WTP	Jumlah Pelanggan	Aktif	Non Aktif
1	Kecamatan Johan Pahlawan	4850	3297	1553
2	Kecamatan Kaway XVI	2320	1002	1318
3	Kecamatan Meureubo	2120	276	1844
4	Kecamatan Arongan Lambalek	615	613	2
TOTAL		9.905	5188	4717

Sumber: PDAM Tirta Meulaboh (2022)

Dari Tabel 1.1. diatas, dapat kita ketahui bahwasanya pada Tahun 2021 jumlah pelanggan aktif yaitu 5188 dan non aktif 4717 pelanggan, yang mana dari

4 (empat) kecamatan tersebut terdapat 2 (dua) kecamatan (Kaway XVI dan Meureubo) yang pelanggannya banyak non aktif, sehingga penting bagi suatu perusahaan untuk senantiasa meningkatkan pelayanannya guna mencapai kepuasan pelanggan untuk keberlangsungan perusahaan dalam jangka waktu panjang. Dampak yang dapat terjadi dari penurunan jumlah pelanggan ini menyebabkan PDAM Tirta Meulaboh mengalami penyusutan pendapatan.

Berdasarkan permasalahan di atas, penyebab kegagalan suatu PDAM disebabkan karena kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan masih kurang, maka perlu suatu metode dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan. Salah satu metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu *Service Quality* (Servqual) dan Model Kano. *Service Quality* (Servqual) merupakan metode yang berupaya melihat kepuasan pelanggan melalui skor dari hasil pengurangan antara persepsi aktual dan harapan pelanggan (Parasuraman. 2014). Metode ini terdiri dari dua langkah yaitu langkah pertama mendapatkan persepsi pelanggan PDAM atas pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM. Langkah kedua, harapan pelanggan PDAM mengenai kualitas pelayanan PDAM. Sedangkan Model Kano merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi kepuasan konsumen, dimana model ini bertujuan untuk mengategorikan atribut-atribut dari produk ataupun jasa jasa berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan (Fathimah. 2017). Model ini digunakan untuk mencari dan memperkirakan kualitas yang dirasakan oleh pelanggan dari produk/layanan dan akibat dari kepuasan/ketidakpuasan yang dihasilkan dari perbedaan antara yang dirasakan dan kualitas yang diharapkan. Sebuah produk atau layanan hanya akan berhasil jika produk atau layanan tersebut secara efektif

dapat memecahkan satu atau lebih penting masalah pelanggan. Setiap masalah pelanggan dapat direpresentasikan sebagai kebutuhan.

Penelitian yang pernah dilakukan oleh Fathimah (2017), yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Roemi *Ice Cream* Dengan Metode *Service Quality* (Servqual) Dan Kano”. Berdasarkan hasil pengintegrasian Metode *Service Quality* dan Kano diketahui bahwa dari 22 variabel yang diteliti terdapat 9 variabel yang direkomendasikan untuk dipertahankan, 3 variabel direkomendasikan untuk ditingkatkan dan 9 variabel yang direkomendasikan untuk di perhatikan.

Penelitian sejenis yang dilakukan oleh Arvianto (2020), dengan judul “Perencanaan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan *Service Quality*, Model Kano Ke dalam *Quality Function Deployment* (QFD) Untuk Perbaikan Kepuasan Pelayanan Pelanggan (Studi Kasus di PT. POS Indonesia cabang pusat pamekasan). Berdasarkan hasil penelitiannya, terdapat 44 atribut dan 8 prioritas atribut yang diusulkan dalam perbaikan serta 6 respon teknis yang dapat menjadikan rekomendasi untuk perusahaan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas maka penulis tertarik mengangkat judul penelitian yaitu **“Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Aceh Barat Menggunakan Model Kano”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM (Perusahaan

Daerah Air Minum) Tirta Meulaboh kepada pelanggan menggunakan Metode *Service Quality* (Servqual)?

2. Atribut-atribut pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki agar sesuai dengan keinginan pelanggan pada PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Tirta Meulaboh dengan menggunakan Model Kano?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Tirta Meulaboh kepada pelanggan.
2. Mengetahui atribut-atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki agar sesuai dengan keinginan pelanggan pada PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Tirta Meulaboh.
3. Mengetahui kepuasan pelanggan terhadap layanan PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Tirta Meulaboh dengan menggunakan Metode *Service Quality* (Servqual) dan Model Kano.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini bagi perusahaan, mahasiswa, perguruan tinggi yang meliputi:

1. Bagi Perusahaan:

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi masukan mengenai kepuasan pelanggan sehingga menjadi referensi bagi PDAM Tirta Meulaboh untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

2. Bagi Mahasiswa:

Penelitian ini dapat dijadikan penelitian lanjutan tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan serta perusahaan milik negara lainnya.

3. Bagi Perguruan Tinggi:

Sebagai bahan referensi dalam upaya penyampaian khasanah lembaga pendidikan tinggi ilmu pengetahuan tentang kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini meliputi dua hal, yaitu batasan penelitian dan asumsi yang digunakan dalam penelitian ini.

1.5.1 Batasan Masalah

Pembatasan masalah sangat diperlukan dalam penelitian ini, sehingga hasil yang diperoleh dapat benar-benar sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Hal-hal yang membatasi lingkup penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini dilakukan pada PDAM Tirta Meulaboh dengan data jumlah pelanggan aktif dan non aktif di tahun 2021.
2. Penelitian ini dilakukan dengan metode wawancara dan kuisioner dengan pihak pelanggan PDAM Tirta Meulaboh.
3. Waktu pengambilan data dilakukan dari tanggal 15 September sampai dengan 5 Oktober Tahun 2022, pada jam 10:00 sampai dengan 16:00 WIB.
4. Metode yang digunakan hanya Metode *Service Quality* (Servqual) dan Model Kano.

5. Penelitian ini dilakukan hanya 4 (empat) kecamatan yaitu Johan Pahlawan, Kaway XVI, Meureubo dan Arongan Lambalek.

1.5.2 Asumsi

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tidak terjadi perubahan prosedur selama pemeriksaan pada bagian produksi di perusahaan.
2. Sistem kerja dan fasilitas kerja tidak mengalami perubahan selama pemeriksaan kepuasan pelanggan terhadap perusahaan.
3. Tidak terjadinya pergantian tenaga kerja selama pemeriksaan berlangsung.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini menyajikan 6 (enam) bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian (batasan dan asumsi) dan sistematika penulisan.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini dijelaskan tentang landasan teoritis yang mendukung studi literatur penelitian.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan dijelaskan langkah-langkah yang digunakan dalam melakukan penelitian agar metodologi penelitian ini akan digunakan sebagai acuan dalam melakukan penelitian.

BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Menguraikan tentang data yang dikumpulkan dan pengolahannya untuk memecahkan masalah sesuai dengan langkah-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

Menguraikan kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang diberikan peneliti kepada perusahaan dan bagi pihak-pihak lainnya.

BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1. Kualitas

Menurut Wijaya (2018), Kualitas barang dan jasa didefinisikan sebagai keseluruhan gabungan karakteristik barang dan jasa menurut pemasaran, rekayasa, produksi, maupun pemeliharaan yang menjadikan barang dan jasa yang digunakan memenuhi harapan pelanggan atau konsumen. Kualitas merupakan sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap barang atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan atau atribut-atribut tertentu.

Kualitas pula bisa diartikan menjadi kesesuaian menggunakan persyaratan, kesesuaian pengguna dalam menggunakan sesuatu dan bebas dari cacat. Untuk itu kualitas pelayanan merupakan suatu aktivitas pelayanan yang diberikan pada pelanggan sinkron menggunakan prinsip lebih mudah, lebih baik, cepat, tepat, akurat, ramah, sinkron menggunakan keinginan pelanggan (Mulyawan, 2016).

2.2. Pelayanan

Pengertian Pelayanan menurut Kotler (2012), adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Pelayanan memiliki empat (4) karakteristik utama yang sangat mempengaruhi rancangan program pemasarannya, yaitu:

1. Tidak berwujud (*Intangibility*)
2. Tidak terpisahkan (*Inseparability*)
3. Bervariasi (*Variability*)
4. Tidak tahan disimpan (*Perishability*)

2.3. Kepuasan Pelanggan

2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Bitner (2013), mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah perkiraan pelanggan terhadap suatu layanan atau produk baik yang memenuhi harapan dan kebutuhannya. Puspita (2012) kepuasan pelanggan adalah penilaian pelanggan terhadap penampilan dan kinerja barang atau jasa itu sendiri, apakah dapat memenuhi keinginan, hasrat, dan tujuan pelanggan. Mowen (2013), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai keseluruhan sikap mengenai barang atau jasa setelah penggunaannya, hal tersebut sebagai hasil dari pilihan atas evaluasi yang dihasilkan dari pemilihan atas pembelian dan pemakaian barang atau jasa tertentu. Menurut Wijaya (2011), Kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Berdasarkan beberapa definisi yang dikemukakan para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan yang dihasilkan atas sikap yang diterima mengenai barang atau jasa setelah penggunaan yang berhubungan dengan kenyamanan yang dirasakan.

2.3.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dapat memberi beberapa manfaat diantaranya

(Hakim, 2017):

1. Hubungan antara perusahaan dengan para pelanggannya menjadi harmonis
2. Memberikan dasar yang baik bagi lembaga itu sendiri
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan
4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut
5. Reputasi atau perusahaan menjadi baik di mata pelanggan.

2.3.3 Aspek-aspek Kepuasan Pelanggan

Kotler (2013), mengemukakan pendapat mengenai aspek-aspek kepuasan konsumen, meliputi:

1. *Expectation* (Harapan)

Hal yang mempengaruhi kepuasan konsumen diawali pada tahap sebelum pembelian, yaitu ketika konsumen menyusun harapan tentang apa yang akan diterima dari produk. Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengonsumsi suatu produk. Contohnya harapan pelanggan mengenai kualitas air baik dari segi rasa dan kejernihan dari penyedia jasa air bersih tidak sesuai dengan kenyataan yang ada, seperti air berwarna kecoklatan.

2. *Perfomance* (Kinerja)

Selama kegiatan konsumsi, konsumen merasakan kinerja dan manfaat dari produk secara aktual dilihat dari dimensi kepentingan konsumen. Contohnya yaitu pelanggan melakukan pembayaran administrasi di loket pembayaran, layanan selama proses pembayaran yang diberikan oleh

petugas administrasi sangat baik dan sopan.

3. *Comparison* (Perbandingan)

Setelah mengkonsumsi, baik harapan sebelum pembelian dan persepsi kinerja aktual dibandingkan oleh konsumen. Contohnya harapan pelanggan mengenai kualitas air dari penyedia jasa air bersih sebelum memakai dan setelah memakai produk jasa penyedia air bersih tidak sesuai dengan harapan pelanggan.

4. *Confirmation* atau *Disconfirmation* (Penegasan)

Penegasan dari harapan konsumen, apakah harapan pra-pembelian dengan persepsi pembelian sama atau tidak. Contohnya harapan dan persepsi pelanggan mengenai pelayanan dan kualitas produk air dari penyedia jasa air bersih tidak sesuai dengan kenyataan yang ada seperti kurang tanggapnya petugas pelayanan jasa air bersih dalam memperbaiki meteran air yang tidak sesuai dengan jumlah pemakaian.

5. *Discrepancy* (Ketidaksesuaian)

Jika tingkat kinerja tidak sama, pengakuan ketidak-samaan menentukan perbedaan satu sama lain. Diskonfirmasi yang negatif menentukan kinerja yang aktual ada dibawah tingkat harapan maka semakin besar ketidakpuasan konsumen. Contohnya pelayanan yang diberikan oleh petugas penyedia jasa air bersih kurang memuaskan tidak sesuai dengan janji yang diberikan oleh perusahaan penyedia jasa air bersih, hal ini dapat dilihat dari kurangnya ketanggapan petugas penyedia jasa air bersih dalam menanggapi keluhan-keluhan dari pelanggan.

2.3.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Lupiyoadi (2013) menyatakan bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu:

1. Kualitas produk

Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

2. Kualitas pelayanan

Terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

3. Emosi

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.

4. Harga

Produk yang mempunyai kualitas sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

5. Biaya

Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Berdasarkan faktor-faktor tersebut peneliti menghubungkan kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan, dimana kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, karena pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan.

2.4. Hubungan Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pelanggan

Menciptakan kepuasan konsumen merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan tiap-tiap perusahaan. Kepuasan konsumen adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa (Tjiptono, 2017). Hal ini merupakan landasan yang penting bagi perkembangan perusahaan di masa yang akan datang. Kemampuan pihak manajemen dalam menciptakan kepuasan konsumen akan memberikan kontribusi positif bagi pihak perusahaan antara lain adalah pembelian ulang yang dilakukan oleh konsumen dan dalam jangka panjang akan menciptakan loyalitas pelanggan. Langkah yang perlu ditempuh oleh pihak perusahaan dalam menciptakan kepuasan pelanggan antara lain adalah dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu (Parasuraman, 2010). Dimensi kualitas layanan menurut Brady (2010), dapat diukur berdasarkan kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil. Keberhasilan pihak perusahaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan memiliki dampak positif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

2.5. Service Quality (Servqual)

2.5.1 Pengertian Service Quality (Servqual)

Service Quality (Servqual) merupakan suatu bentuk sikap, terkait namun tidak sama dengan kepuasan yang dihasilkan dari perbandingan harapan dan performa (Felix, 2017). *Service Quality* pada dasarnya dicatat sebagai syarat penting dan juga sebagai penentu daya saing sebuah layanan untuk membangun dan mempertahankan hubungan dengan pelanggan. *Service Quality* berkontribusi secara signifikan untuk penciptaan, diferensiasi, positioning, hingga strategi bersaing setiap perusahaan atau organisasi baik manufaktur maupun penyedia jasa (Tjiptono, 2016).

Menurut Wijaya (2018), Ada beberapa definisi kualitas pelayanan, antara lain: kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan/cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan dari awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Tingkat kualitas jasa yang baik akan tercapai bila penyedia jasa mampu memenuhi bahkan melebihi apa yang akan menjadi harapan dari pelanggan (Sumaryono, 2013).

Kualitas pelayanan atau jasa adalah tingkat kesesuaian antara harapan pelanggan (*expected service*) dibandingkan dengan kinerja yang dirasakan (*perceived service*) (Hakim, 2017). Jika jasa yang dirasakan atau diterima sesuai dengan harapan konsumen, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Namun jika jasa yang dirasakan atau diterima kurang sesuai dengan harapan konsumen, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk dan tidak memuaskan. Sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan dengan seberapa jauh

perbedaan antara harapan konsumen dan layanan yang diberikan. Berdasarkan definisi-definisi tersebut berarti terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan antara lain adalah pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima. Pelayanan yang prima kepada pelanggan merupakan suatu keharusan bila sebuah perusahaan tidak ingin tergeser dari persaingan dunia bisnis. Hal ini dikarenakan perilaku konsumen yang semakin cerdas, sehingga menempatkan kualitas layanan pada urutan teratas dalam hal pertimbangan untuk menggunakan/membeli barang/jasa. Menurut Hakim (2017), menyatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas jasa, terdapat faktor yang harus dipertimbangkan antara lain:

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa
2. Mengelola harapan pelanggan
3. Mengelola bukti kualitas jasa
4. Mendidik konsumen tentang jasa
5. Mengembangkan budaya kualitas

2.5.2 Dimensi *Service Quality* (Servqual)

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. Lupiyoadi (2013), menyimpulkan terdapat 5 (lima) dimensi *Service quality* sebagai berikut:

1. *Tangibles* (bukti fisik)

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.

2. *Reliability* (kehandalan)

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.

3. *Responsiveness* (ketanggapan)

Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

4. *Assurance* (jaminan dan kepastian)

Pengetahuan, sopan-santun, 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.

5. *Empathy* (empati)

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.

Berikut ini merupakan dimensi dan atribut dari *Service Quality* menurut (Tjiptono, 2016) sebagai berikut:

Tabel 2.1. Dimensi *Service Quality*

No	Dimensi	Atribut
1	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	1. Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan
		2. Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan
		3. Menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali
		4. Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan
		5. Menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan
2	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	6. Menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa
		7. Layanan yang segera/cepat bagi pelanggan
		8. Ketersediaan untuk membantu pelanggan
		9. Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan
3	<i>Assurance</i> (Jaminan)	10. Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan
		11. Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi
		12. Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan
		13. Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan
4	<i>Empaty</i> (Empati)	14. Memberikan perhatian individual kepada para pelanggan
		15. Karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian
		16. Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan
		17. Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan
5	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	18. Waktu beroperasi (jam kantor) yang nyaman
		19. Peralatan modern
		20. Fasilitas yang berdaya tarik visual
		21. Karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional
		22. Materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual

Sumber: Tjiptono (2016)

2.5.3 Prinsip-Prinsip *Service Quality* (Servqual)

Prinsip-prinsip kualitas jasa/pelayanan menurut Tjiptono (2017), adalah:

1. 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.

2. 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.

3. Perencanaan

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

4. *Review*

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

5. 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.

6. 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.

2.5.4 Gap Analisis

Service quality (Servqual) dapat didefinisikan sebagai penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu jasa atau layanan (Parasuraman, 2010). *Service quality* (Servqual) digunakan untuk seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan pelanggan atas pelayanan atau produk yang diterima. *Service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan harapan para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima. Dalam model kualitas pelayanan publik menjelaskan gap-gap untuk dapat mewujudkan pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik tidak bisa diwujudkan dengan adanya 5 (lima) GAP yaitu:

1. GAP 1 (GAP harapan pelanggan dan persepsi manajemen).

Hal ini terjadi pada pihak manajemen mempersepsikan ekspektasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan secara tidak akurat. Penyebab adanya hal tersebut karena informasi yang didapat dari riset pasar dan analisis permintaan kurang akurat, interpretasi yang kurang akurat atas informasi mengenai harapan pelanggan, tidak adanya analisis permintaan, buruknya komunikasi dari karyawan kontak pelanggan ke pihak manajemen dan banyaknya jenjang manajerial yang menghambat suatu informasi yang disampaikan karyawan kontak pelanggan ke pihak manajemen.

2. GAP 2 (GAP persepsi kualitas).

GAP persepsi kualitas akan terjadi apabila terdapat perbedaan antara persepsi manajemen tentang harapan-harapan konsumen dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang dirumuskan. Hal ini menyebabkan yaitu tidak adanya standar kinerja yang jelas, kesalahan prosedur perencanaan yang tidak memadai, manajemen perencanaan yang buruk, kurangnya penetapan tujuan yang jelas dalam organisasi, kurangnya dukungan dan komitmen manajemen terhadap perencanaan kualitas pelayanan, kekurangan sumber daya dan situasi permintaan berlebihan.

3. GAP 3 (GAP penyampaian pelayanan).

GAP ini bahwa spesifikasi kualitas tidak terpenuhi oleh kinerja dalam proses produksi dan penyampaian pelayanan. Sejumlah penyebabnya antara lain spesifikasi kualitas terlalu rumit atau kaku, para karyawan tidak menyepakati spesifikasi tersebut dan tidak memenuhinya, manajemen operasi pelayanan yang buruk, teknologi dan sistem yang ada tidak mendukung kinerja yang sesuai dengan spesifikasinya.

4. GAP 4 (GAP komunikasi pasar).

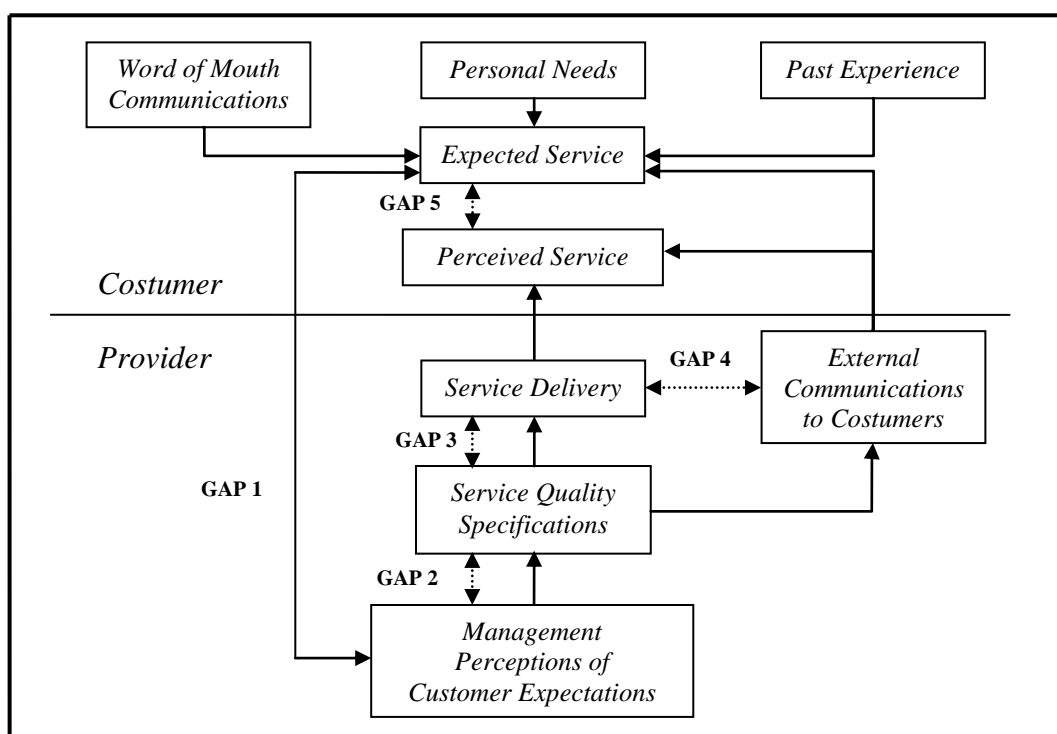
GAP 4 (empat) lahir sebagai akibat dari adanya perbedaan antara pelayanan yang diberikan dengan komunikasi *eksternal* terhadap konsumen. Misalnya perencanaan komunikasi pemasaran tidak terintegrasi dengan operasi pelayanan.

5. GAP 5 (GAP kualitas pelayanan).

GAP terakhir, kualitas pelayanan ini terjadi karena pelayanan yang diharapkan oleh konsumen tidak sama dengan pelayanan yang senyatanya

diterima atau dirasakan oleh pelanggan. Sebagai contoh seorang dokter mungkin ingin selalu mengunjungi pasiennya demi menunjukkan perhatiannya, namun itu bisa dipersepsikan keliru oleh sang pasien dan diinterpretasikan sebagai indikasi bahwa ada masalah serius berkenaan dengan penyakit yang dideritanya.

Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yaitu menggunakan metode *Service Quality*. *Service Quality* (Servqual) memiliki 2 (dua) faktor utama yaitu harapan pelanggan atas layanan yang nyata diterima dengan kinerja aktual perusahaan. Persepsi manajemen metode *service quality* yaitu terhadap harapan pelanggan memandu keputusan menyangkut spesifikasi kualitas layanan yang harus di ikuti perusahaan dan diimplementasikan dalam setiap aktivitas ketika melayani pelanggan. Untuk menggunakan metode *Service Quality* terbagi menjadi 2 (dua) bagian yaitu penilaian dan pembobotan. Tahap penilaian kualitas pelayanan dilakukan dengan cara menyebarkan kuisisioner, dimana cara tersebut dimana kuisisioner tersebut berisi atribut-atribut 5 (lima) dimensi *Service Quality* setelah diperoleh jawaban dari responden lalu dikumpulkan kembali sehingga hal tersebut diharapkan pelanggan memberikan respon atas daftar atribut-atribut tersebut untuk menyatakan harapan dan kinerja aktual perusahaan. Nilai gap diperoleh hasil dari selisih antara skor tingkat kinerja aktual dengan skor tingkat kepentingan atau harapan. Semakin tinggi nilai gap yang didapatkan maka semakin besar kepuasan pelanggan yang diterima.



Gambar 2.1. Model Servqual

Sumber: Parasuraman (2010)

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 kuisisioner dimana responden atau pelanggan 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.

2.6. Model Kano

2.6.1 Pengertian Model Kano

Menurut Wijaya (2018), Model Kano bertujuan mengkategorikan atribut-atribut produk maupun jasa berdasarkan seberapa baik produk/jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Model Kano memberikan tampilan secara linier terhadap hasil yang diberikan oleh kinerja suatu produk atau jasa kepada kepuasan pelanggan yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut yang berpotensi menimbulkan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Selain itu Model Kano juga memiliki kekurangan diantaranya adalah hasil dari Model Kano hanya dapat mengelompokkan kebutuhan pelanggan, namun tidak bisa mengkuantifikasikan nilai performansi tersebut. Model Kano juga tidak dapat menggali alasan dari persepsi pelanggan mengenai atribut-atribut tertentu. Dalam modelnya, Kano membedakan tiga (3) tipe produk yang diinginkan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu (Wijaya, 2018):

1. *Must-be (basic) needs*

Kebutuhan ini sangat mendasar karena tidak diungkapkan secara langsung oleh para pelanggan. Namun, kebutuhan ini harus diidentifikasi karena sangatlah penting bagi pelanggan. Kebutuhan ini diperkirakan ada pada produk/layanan. Jika produk/layanan tidak dapat memenuhi kebutuhan ini, pelanggan akan merasa sangat tidak puas. Kebutuhan ini harus dipelajari dari keluhan yang didapat dari para pelanggan.

2. *One-dimensional (performance) needs*

Jika kepuasan terhadap kebutuhan ini dapat terpenuhi dengan peningkatan kinerja, kepuasan pelanggan akan meningkat. Semakin

meningkatnya kinerja akan mengakibatkan kebahagiaan pelanggan menjadi meningkat pula jenis kebutuhan ini biasanya diungkapkan oleh para pelanggan. Kebutuhan ini sering kali dapat diidentifikasi dengan melakukan survey.

3. *Attractive (exitement) needs*

Ini adalah impian dari para pelanggan sehingga mereka tidak mengungkapkannya. Tidak adanya kebutuhan ini tidak akan menyebabkan ketidakpuasan pelanggan, karena pelanggan tidak menyadari adanya kebutuhan ini. Apabila kebutuhan ini dapat dipenuhi, pelanggan akan merasa lebih puas. Dapat dipenuhinya kebutuhan ini dapat memberikan keunggulan kompetitif bagi penyedia layanan dan penyedia layanan akan menemukan perbedaan dirinya dari kompetitor yang lainnya. Pada umumnya kebutuhan ini dapat diperoleh dari para pemasok.

Selain kategori utama yang telah dijelaskan di atas, bisa juga muncul tiga

(3) kategori lain, yaitu:

1. *Indifferent* (tak peduli)

Berarti bahwa pelanggan tidak peduli dengan adanya atribut ini, dan tidak terlalu tertarik apakah atribut ini hadir atau tidak.

2. *Questionable* (diragukan)

Situasi ini muncul ketika terdapat kontradiksi pada jawaban pelanggan dalam pertanyaan pasangan. Ini menunjukkan terjadinya kesalahan dalam pengutaraan pertanyaan, kesalahpahaman dari sebuah pertanyaan, atau respon yang keliru.

3. *Reverse* (kemunduran)

Berarti bahwa beberapa kepuasan responden menurun dengan adanya pertanyaan ini, namun mereka juga mengharapkan kebalikan dari itu.

2.6.2 Langkah-langkah Model Kano

Menurut Dominici (2015), langkah-langkah pengukuran dengan menggunakan model kano yaitu sebagai berikut:

1. Identifikasi Atribut

Langkah ini dilakukan dengan pengelompokkan berdasarkan dimensi kualitas layanan.

2. Pembuatan Kuisisioner Kano

Setiap atribut dari dimensi kualitas pelayanan kemudian dibuat sepasang pertanyaan di susun dalam kuisisioner. Responden dapat menjawab pertanyaan dengan salah satu dari lima jawaban yang berbeda berdasarkan ketetapan pada tabel Evaluasi Kano.

3. Penentuan Klasifikasi Atribut berdasarkan model kano yaitu sebagai berikut:

- 1) Menentukan kategori atribut tiap responden menggunakan Tabel 2.2 berikut:

Tabel 2.2. Evaluasi Kano

Kebutuhan Konsumen	<i>Dysfunctional</i>				
	Suka	Harap	Netral	Toleransi	Tidak Suka
	1	2	3	4	5
	Q	A	A	A	O
<i>Functional</i>	2	I	I	I	M
	3	R	I	I	M
	4	R	I	I	M
	5	R	R	R	Q

Sumber: Dominici (2015)

Keterangan	:
A	: <i>Attractive</i>
Q	: <i>Questionable</i>
M	: <i>Must – be</i>
O	: <i>One – dimensional</i>
I	: <i>Indifferent</i>
R	: <i>Reverse</i>

- 2) Menghitung jumlah masing-masing kategori kano dalam tiap-tiap atribut.
- 3) Menentukan kategori kano untuk tiap atribut dengan menggunakan *Blauth's formula* (Walden, 2011) sebagai berikut:
 - a) Jika $(one\ dimensional + attractive + must\ be) > (indifferent + reserve + questionable)$ maka *grade* diperoleh dari yang paling maksimum dari $(one\ dimensional, attractive, must\ be)$.
 - b) Jika $(one\ dimensional + attractive + must\ be) < (indifferent + reserve + questionable)$ maka *grade* diperoleh dari yang paling maksimum dari $(indifferent + reserve + questionable)$.
 - c) Jika $(one\ dimensional + attractive + must\ be) = (indifferent + reserve + questionable)$ maka *grade* diperoleh dari yang paling maksimum dari $one\ dimensional, attractive, must\ be, indifferent, reserve$ dan $questionable$.
4. Menentukan nilai *better* dan *worse*

Better mengindikasikan seberapa banyak kenaikan kepuasan pengguna jika perusahaan menyediakan fitur nya (A&O). *Worse* mengindikasikan seberapa banyak penurunan kepuasan pengguna jika perusahaan tidak menyediakan fiturnya (O&M).

2.7. Uji Validitas

Validitas adalah instrumen yang valid, artinya alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan (mengukur) data itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur dari butir-butir pertanyaan (Wijaya, 2011). Pengujian terhadap validitas skala atau kuisisioner dalam penelitian ini menggunakan validitas isi. Validitas isi adalah validitas yang diestimasi melalui pengujian terhadap kelayakan atau relevansi isi tes melalui analisis rasional oleh panel yang berkompeten atau melalui *expert judgment* (Azwar, 2012).

2.8. Uji Reliabilitas

Menurut Azwar (2012), reliabilitas merupakan suatu pengukuran yang mampu menghasilkan data yang memiliki tingkat reliabilitas tinggi disebut sebagai pengukuran yang reliabel (*reliable*). Konsep reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu proses pengukuran dapat dipercaya. Pengujian terhadap reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan koefisien reliabilitas *Cronbach alpha*. Wijaya (2011) mengatakan bahwa besar koefisien reliabilitas itu yang paling baik adalah 1, namun jawaban yang cukup konsisten jika koefisien reliabilitas terletak antara 0,64 sampai 0,90.

2.9. Posisi Penelitian

Posisi penelitian bermanfaat untuk merujuk terhadap referensi yang digunakan dalam melakukan penelitian. Adapun posisi penelitian dapat dilihat pada Tabel 2.3. sebagai berikut.

Tabel 2.3. Posisi Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian		Hasil Penelitian
			SERVQUAL	MODEL KANO	
1	Fathimah, N. 2017	Analisis Kualitas Pelayanan Pada Roemi Ice Cream Dengan Metode <i>Service Quality</i> (Servqual) Dan Kano	✓	✓	Berdasarkan hasil pengintegrasian Metode <i>Service Quality</i> dan Kano diketahui bahwa dari 22 variabel yang diteliti terdapat 9 variabel yang direkomendasikan untuk dipertahankan, 3 variabel direkomendasikan untuk ditingkatkan dan 9 variabel yang direkomendasikan untuk di perhatikan.
2	Arvianto, P. 2020	Perencanaan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan <i>Service Quality</i> , Model Kano Kedalam <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) Untuk Perbaikan Kepuasan Pelayanan Pelanggan (Studi Kasus Di PT.POS Indonesia Cabang Pusat Pamekasan)	✓	✓	Berdasarkan hasil penelitiannya, terdapat 44 atribut dan 8 prioritas atribut yang diusulkan dalam perbaikan serta 6 respon teknis yang dapat menjadikan rekomendasi untuk perusahaan.
3	Purnamasari, W. 2020	Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Kano	✓	✓	Berdasarkan hasil analisis pada 30 atribut layanan yang memiliki pengaruh pada kepuasan konsumen. Terdapat 12 atribut yang termasuk pada dimensi <i>tangible</i> , 11 atribut dalam dimensi <i>reliability</i> , 3 atribut pada dimensi <i>responsiveness</i> , 2 atribut pada dimensi <i>assurance</i> dan 2 atribut pada dimensi <i>empathy</i> .
4	Firdiani, A. 2018	Analisis Atribut Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Metode <i>Service Quality</i> Dan Kano (Studi Kasus: Alive Fusion Dining, Yogyakarta)	✓	✓	Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu pada Kano untuk kategori <i>Must – be</i> pada atribut cepat dalam menyajikan pesanan dengan GAP -0,88. Dalam kategori Kano untuk kategori <i>One – dimensional</i> pada atribut karyawan tanggap dan cekatan ketika dipanggil dengan GAP sebesar -0,90. Untuk GAP sebesar -0,93 pada atribut hidangan dimasak oleh chef yang berpengalaman untuk kategori <i>Attractive</i> .
5	Tarmizi. 2022	Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Aceh Barat Menggunakan Model Kano	✓	✓	Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu pada Servqual adalah hasil perhitungan seluruh atribut kinerja aktual memiliki nilai kesenjangan (GAP) yang bernilai negatif dan didapatkan hasil nilai kualitas pelayanan (Q) seluruh dimensi <i>Service Quality</i> adalah ≤ 1 dan Model Kano didapatkan hasil termasuk dalam kategori <i>Attractive</i> (A) yang mana kategori ini dapat dipenuhi, pelanggan akan merasa lebih puas. Dapat dipenuhinya kebutuhan ini dapat memberikan keunggulan kompetitif bagi PDAM Tirta Meulaboh.

BAB 3

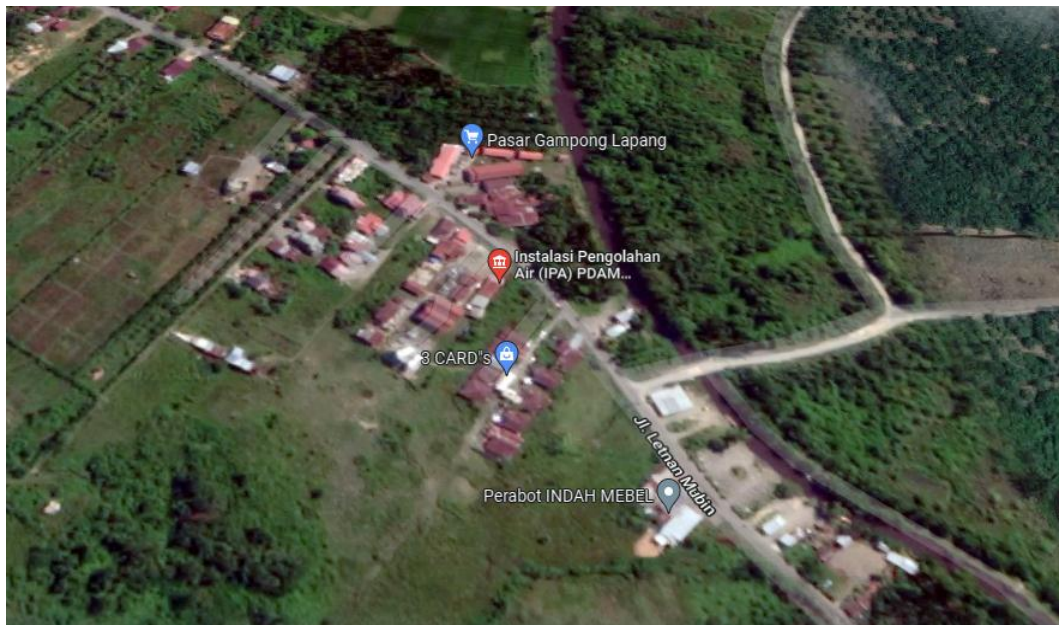
METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Berdasarkan sifatnya, maka penelitian ini digolongkan sebagai penelitian deskriptif (*descriptive research*) yaitu Metode penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain (Sugiyono, 2018).

3.2. Tempat dan Waktu Pelaksanaan

Penelitian ini dilakukan pada PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Tirta Meulaboh yang berada di Jln. Letnan Mubin, Lapang, Kec. Johan Pahlawan, Kab. Aceh Barat seperti yang terlihat pada Gambar 3.1. berikut:



Gambar 3.1. Lokasi Penelitian PDAM Tirta Meulaboh

Sumber: Gogle Maps (2022)

Adapun waktu pelaksanaan penelitian dan penyusunan Tugas Akhir direncanakan 4 (empat) bulan. *Time line* penelitian dapat dilihat pada Tabel 3.1. di bawah ini:

Tabel 3.1 *Time Line* Penelitian

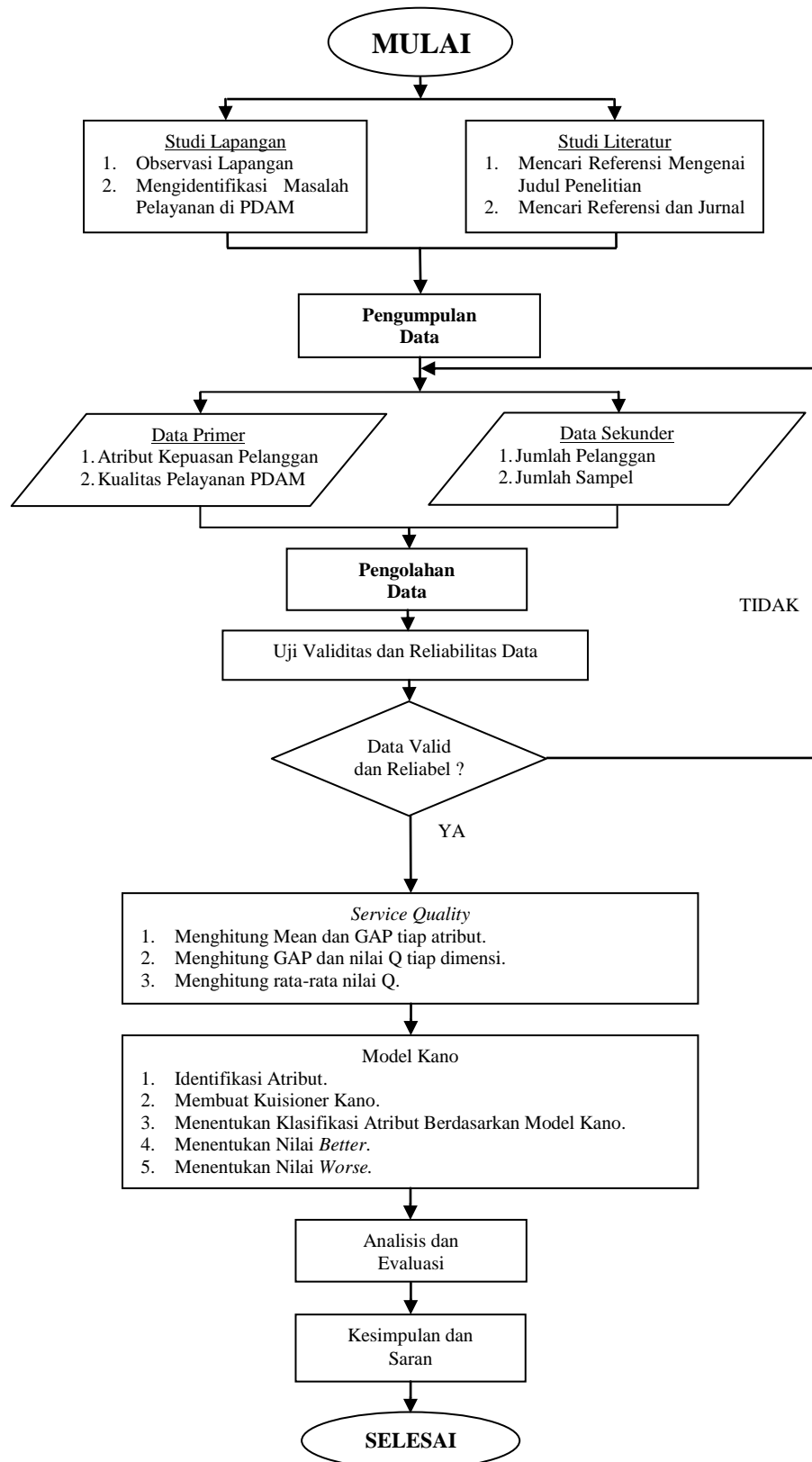
AKTIVITAS	BULAN															
	September				September				Oktober				November			
	Minggu															
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Studi Pustaka	■	■														
Penyusunan Proposal			■	■	■	■										
Pengumpulan data dan Penyusunan TGA					■	■	■	■	■	■	■	■				
Laporan TGA													■	■		

Sumber: Data Sekunder (2022)

Berdasarkan Tabel 3.1. diatas menunjukkan bahwa rencana penelitian dilakukan selama 24 minggu atau 6 bulan jadwal ini bisa berubah di sesuaikan dengan penelitian.

3.3. Rancangan Penelitian

Rancangan Penelitian dapat dilihat pada diagram alir prosedur penelitian pada Gambar 3.2. dibawah ini:



Gambar 3.2. Flow Chart Penelitian

3.3.1 Mulai

Persiapan penelitian dilakukan dengan pengenalan perusahaan, membuat permohonan tugas akhir pada jurusan dan perusahaan, konsultasi dengan koordinator tugas akhir dan dosen pembimbing, observasi pra penelitian, mengidentifikasi masalah kualitas pelayanan pada perusahaan.

1. Studi Lapangan

Studi lapangan dilakukan untuk observasi pra penelitian dan mengidentifikasi masalah pelayanan pada perusahaan.

2. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan untuk meninjau pustaka-pustaka yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan tentang kualitas pelayanan menggunakan Model Kano.

3.3.2 Pengumpulan Data

Adapun data-data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer yang diperlukan adalah data karakteristik dan atribut kepuasan pelanggan dari penyebaran kuisioner terbuka dan tertutup.

2. Data Sekunder

Adapun data yang diperlukan dalam penelitian ini diantaranya adalah Jumlah pelanggan. Lebih jelasnya bisa dilihat pada Tabel 3.2. berikut:

Tabel 3.2. Jumlah Pelanggan Tahun 2021

No	Lokasi WTP	Jumlah Pelanggan
1	Kecamatan Johan Pahlawan	4850
2	Kecamatan Kaway XVI	2320
3	Kecamatan Meureubo	2120
4	Kecamatan Arongan Lambalek	616
TOTAL		9.905

Sumber: PDAM Tirta Meulaboh (2022)

3. Jumlah Sampel

Sampel pada penelitian ini bisa dihitung dengan rumus pencariannya yaitu:

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Batas toleransi kesalahan

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

1. Tingkat keyakinan 90% maka *Margin of error* = 0,10.
2. Tingkat keyakinan 95% maka *Margin of error* = 0,05.
3. Tingkat keyakinan 99% maka *Margin of error* = 0,01.

Berdasarkan rumus slovin tersebut menggunakan *Margin of error* = 0,05 maka dengan demikian jumlah sampel yang dapat diambil untuk penyebaran kuisisioner adalah:

$$n = \left[\frac{N}{1 + Ne^2} \right] \quad n = \left[\frac{9905}{1 + 24,7625} \right]$$

$$n = \left[\frac{9905}{1 + 9905 \times (0,05)^2} \right]$$

$$n = 384,47$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka jumlah sampel yaitu 384,47 orang dibulatkan menjadi 400 responden.

3.3.3 Pengolahan Data

Data yang diperoleh dari pengumpulan data selanjutnya dilakukan pengolahan data.

1. Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur itu dapat mengukur dengan mengacu kepada derajat kesesuaian antara data yang dikumpulkan dan data sebenarnya dalam sumber data. Data yang valid akan diperoleh apabila instrumen pengumpulan data juga valid. Adapun cara yang umum digunakan untuk menguji validitas instrumen ialah melalui analisis korelasi (*correlational analysis*) atau *product moment*. Adapun formulasi yang digunakan sebagai berikut:

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

Dimana:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara X dan Y

x_i = Skor variabel independen X

y_i = Skor variabel independen Y

Sumber: Sinulingga (2013).

2. Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas sebuah alat ukur berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data yang dihasilkan dari proses pengumpulan data dengan menggunakan instrumen internal ialah Koefisien *Alpha Cronbach*. Koefisien *Alpha Cronbach* digunakan untuk mengukur reliabilitas instrumen yang pertanyaannya menggunakan skor dalam rentangan tertentu. Adapun formulasi yang digunakan dalam menghitung koefisien tersebut ialah:

$$r_{11} = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma^2 b}{\sigma^2 t} \right] \dots\dots\dots (3.3.)$$

Dimana:

r_{11} = Reliabilitas instrumen (koefisien *Alpha Cronbach*)

k = Jumlah butir pertanyaan dalam instrumen

$\sum \sigma^2 b$ = Jumlah varians butir-butir pertanyaan

$\sigma^2 t$ = Varians total

Sumber: Sinulingga (2013).

3.3.4 *Service Quality*

Hasil rekap yang sudah dijadikan satu dengan alat bantu Ms. Excel dan juga sudah diolah dengan alat bantu *software* SPSS 16.0. Alat bantu tersebut juga untuk membantu dalam uji validitas dan uji reliabilitas, berikutnya dilakukan pada tahap metode *Service Quality* dengan menggunakan penilaian dari kinerja aktual perusahaan dan harapan pelanggan.

Langkah-langkah yang perlu dilakukan pada metode Servqual adalah sebagai berikut:

1. Tentukan rata-rata nilai persepsi (P) untuk setiap variabel.

$$\bar{P} = \left[\frac{\sum_{i=1}^n x P_i}{n} \right] \dots\dots\dots (3.4.)$$

Dimana:

P_i = Nilai persepsi yang diberikan pelanggan untuk pertanyaan ke-i

n = Jumlah responden

2. Tentukan rata-rata nilai harapan (E) untuk setiap variabel.

$$\bar{E} = \left[\frac{\sum_{i=1}^n x E_i}{n} \right] \dots\dots\dots (3.5.)$$

Dimana:

E_i = Nilai harapan yang diberikan pelanggan untuk pertanyaan ke-i

n = Jumlah responden

3. Tentukan Servqual *Score* (S) untuk setiap variabel.

$$S = P \text{ (Perceptions)} - E \text{ (Expectation)} \dots\dots\dots (3.6.)$$

Keterangan:

P = Persepsi pelanggan atas kinerja pelayanan aktual yang dirasakan

E = Ekspektasi pelanggan atas pelayanan yang diperoleh

Untuk menganalisis kualitas pelayanan yang telah diberikan, maka digunakan rumus:

$$\text{Kualitas Layanan (Q)} = \text{Penilaian} / \text{Harapan} \dots\dots\dots (3.7.)$$

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

3.3.5 Model Kano

Data yang diperoleh dari pengumpulan data selanjutnya dilakukan pengolahan data dengan model kano.

1. Identifikasi Atribut
2. Pembuatan Kuisisioner Kano
3. Penentuan Klasifikasi Atribut berdasarkan Model Kano.
4. Menentukan Nilai *Better*

Menentukan nilai *better* dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$Better = \left[\frac{A+O}{A+O+M+I} \right] \dots\dots\dots (3.8.)$$

Keterangan :
 A : *Attractive*
 O : *One – dimensional*
 M : *Must – be*
 I : *Indifferent*

5. Menentukan Nilai *Worse*

Menentukan nilai *worse* dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$Worse = \left[\frac{O+M}{A+O+M+I} \right] \dots\dots\dots (3.9.)$$

Keterangan :
 O : *One – dimensional*
 M : *Must – be*
 A : *Attractive*
 I : *Indifferent*

3.3.6 Analisis dan Evaluasi

Hasil pengolahan data selanjutnya akan dilakukan analisis dan evaluasi. Analisis pemecahan masalah dilakukan terhadap hasil pengolahan data yang telah

dilakukan sebelumnya sehingga dapat diketahui usulan perbaikan kualitas pelayanan dengan Model Kano yang sesuai dengan keinginan pelanggan.

3.3.7 Kesimpulan dan Saran

Pada tahap akhir dari penelitian ini ditarik kesimpulan yang didasarkan pada hasil pengolahan data dan analisis yang dilakukan pada tahap sebelumnya. Selanjutnya akan diberikan saran-saran yang dianggap penting dan mungkin untuk digunakan baik untuk kepentingan praktisi, pihak perusahaan maupun untuk penyempurnaan bagian penelitian selanjutnya.

BAB 4

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data diperoleh dengan cara wawancara dan penyebaran kuisisioner kepada pelanggan PDAM Tirta Meulaboh.

4.1.1 Penyebaran Kuisisioner

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner kepada responden sebanyak 400 responden dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan mengenai *Service Quality* (kinerja dan harapan) dan Model Kano (*Functional* dan *Dysfunctional*). Responden yang dipilih adalah pelanggan pada PDAM Tirta Meulaboh. Atribut-atribut pertanyaan seperti yang ditunjukkan oleh Tabel 4.1 dan Tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4.1 Daftar Pertanyaan Kinerja dan Harapan

Dimensi	Atribut
<i>Tangible</i> (Bukti Nyata)	1. PDAM menyediakan cukup banyak loket pembayaran rekening
	2. Prosedur pembayaran tunggakan mudah dan cepat
	3. Air PDAM tersedia cukup secara rutin untuk anda sekeluarga
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	4. Distribusi air PDAM terus menerus selama 24 jam dalam sehari
	5. Air PDAM yang di konsumsi saat ini sudah berkualitas air minum
	6. Kualitas air PDAM lebih baik dari pada air tanah atau air hujan
	7. Dari segi bau, rasa, tingkat kejernihan air PDAM sangat bagus
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	8. Keluhan pengaduan air diterima dan diselesaikan dengan cepat
	9. Kemudahan melapor menyampaikan pengaduan sangat baik
<i>Assurance</i> (Jaminan)	10. Petugas pencatat meter sangat sopan dan professional
	11. Perhitungan meter air tepat waktu dan tepat jumlah
<i>Empaty</i> (Empati)	12. Karyawan melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial

Sumber: Kuisisioner (2022)

Tabel 4.2 Daftar Pertanyaan *Functional* dan *Dysfunctional*

Dimensi	No	Pertanyaan
<i>Tangibles</i> (Bukti Nyata)	1	PDAM menyediakan cukup banyak loket pembayaran rekening PDAM tidak menyediakan banyak loket pembayaran rekening
	2	Prosedur pembayaran tunggakan mudah dan cepat Prosedur pembayaran tunggakan tidak mudah dan tidak cepat
	3	Air PDAM tersedia cukup secara rutin untuk anda sekeluarga Air PDAM tidak tersedia cukup secara rutin untuk anda sekeluarga
	4	Distribusi air PDAM terus menerus selama 24 jam dalam sehari Distribusi air PDAM tidak terus menerus selama 24 jam dalam sehari
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	5	Air PDAM yang di konsumsi saat ini sudah berkualitas air minum Air PDAM yang di konsumsi saat ini tidak berkualitas air minum
	6	Kualitas air PDAM lebih baik dari pada air tanah atau air hujan Kualitas air PDAM tidak baik dari pada air tanah atau air hujan
	7	Dari segi bau, rasa, tingkat kejernihan air PDAM sangat bagus Dari segi bau, rasa, tingkat kejernihan air PDAM tidak bagus
	8	Keluhan pengaduan air diterima dan diselesaikan dengan cepat Keluhan pengaduan air tidak diterima dan tidak diselesaikan dengan cepat
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	9	Kemudahan melapor menyampaikan pengaduan sangat baik Kemudahan melapor menyampaikan pengaduan sangat tidak baik
	10	Petugas pencatat meter sangat sopan dan profesional Petugas pencatat meter sangat tidak sopan dan tidak profesional
<i>Assurance</i> (Jaminan)	11	Perhitungan meter air tepat waktu dan tepat jumlah Perhitungan meter air tidak tepat waktu dan tidak tepat jumlah
	12	Karyawan melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial Karyawan melayani pelanggan membedakan status sosial

Sumber: Kuisisioner (2022)

4.1.2 Data hasil kuisisioner

Data hasil kuisisioner *Service Quality* (kinerja dan harapan) dan Model Kano (*Functional* dan *Dysfunctional*) pada 5 (lima) atribut meliputi *Tangible* (bukti nyata), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empaty* (empati) dapat dilihat pada Lampiran 1.4 halaman 73, Lampiran 1.5 halaman 80, Lampiran 1.6 halaman 87 dan Lampiran 1.7 halaman 95.

4.2. Pengolahan Data

Setelah mendapatkan hasil rekapitulasi data dari seluruh jawaban responden, kemudian dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

4.2.1.1 Uji Validitas

Pada tahap uji validitas digunakan untuk mengukur kesesuaian antara data yang dikumpulkan dengan data yang sebenarnya. Data yang diperoleh akan diuji dengan menggunakan rumus Korelasi *Product Moment* yang dikembangkan oleh Pearson. Contoh perhitungan untuk X1 pada variabel kinerja yaitu:

N : Jumlah responden = 400

$\sum X$: Jumlah skor pertanyaan tiap nomor (X1) = 716

$\sum Y$: Jumlah skor total pertanyaan (Y) = 8528

$\sum X^2$: Jumlah kuadrat skor item = 1360

$\sum Y^2$: Jumlah kuadrat skor total pertanyaan = 184788

$\sum XY$: Jumlah perkalian x dan y = 15692

Dengan menggunakan rumus Korelasi *Product Moment*, maka didapatkan nilai sebagai berikut:

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

$$r \text{ Hitung} = \frac{(400).(15692) - (716).(8528)}{\sqrt{[(400).(1360) - (716)^2] [(400).(184788) - (8528)^2]}}$$

$$r \text{ Hitung} = \frac{(6276800) - (6106048)}{\sqrt{[(544000) - (512656)] [(73915200) - (72726784)]}}$$

$$r \text{ Hitung} = \frac{170752}{193001,84}$$

$$r \text{ Hitung} = 0,885$$

Karena $r\text{-hitung } 0,885 > r\text{-tabel } 0,098$ maka data dinyatakan VALID.

Dengan menggunakan cara yang sama maka didapat rekapitulasi hasil uji validitas untuk variabel Kinerja dapat dilihat pada Tabel 4.3 sebagai berikut:

Tabel 4.3 Uji Validitas untuk Variabel Kinerja (P)

Dimensi	Atribut	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
Tangible (Bukti Nyata)	PDAM menyediakan cukup banyak loket pembayaran rekening (X1)	0,885	0,098	Valid
	Prosedur pembayaran tunggakan mudah dan cepat (X2)	0,873	0,098	Valid
	Air PDAM tersedia cukup secara rutin untuk anda sekeluarga (X3)	0,903	0,098	Valid
Reliability (Kehandalan)	Distribusi air PDAM terus menerus selama 24 jam dalam sehari (X4)	0,101	0,098	Valid
	Air PDAM yang di konsumsi saat ini sudah berkualitas air minum (X5)	0,157	0,098	Valid
	Kualitas air PDAM lebih baik dari pada air tanah atau air hujan (X6)	0,100	0,098	Valid
Responsiveness (Daya Tanggap)	Dari segi bau, rasa, tingkat kejernihan air PDAM sangat bagus (X7)	0,232	0,098	Valid
	Keluhan pengaduan air diterima dan diselesaikan dengan cepat (X8)	0,148	0,098	Valid
	Kemudahan melapor menyampaikan pengaduan sangat baik (X9)	0,910	0,098	Valid
Assurance (Jaminan)	Petugas pencatat meter sangat sopan dan professional (X10)	0,104	0,098	Valid
	Perhitungan meter air tepat waktu dan tepat jumlah (X11)	0,871	0,098	Valid
Empaty (Empati)	Karyawan melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial (X12)	0,888	0,098	Valid

Sumber: Pengolahan Data (2022)

Berdasarkan Tabel 4.3. diatas hasil uji validitas untuk variabel kinerja (P) dapat diketahui bahwa tiap butir pertanyaan yang masing-masing nilainya lebih besar dari pada nilai r Tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian dinyatakan valid (data dapat diterima).

Dengan menggunakan cara yang sama maka didapat rekapitulasi hasil uji validitas untuk variabel Harapan dapat dilihat pada Tabel 4.4 sebagai berikut:

Tabel 4.4 Uji Validitas untuk Variabel Harapan (E)

Dimensi	Atribut	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
Tangible (Bukti Nyata)	PDAM menyediakan cukup banyak loket pembayaran rekening (X1)	0,571	0,098	Valid
	Prosedur pembayaran tunggakan mudah dan cepat (X2)	0,577	0,098	Valid
	Air PDAM tersedia cukup secara rutin untuk anda sekeluarga (X3)	0,696	0,098	Valid
Reliability (Kehandalan)	Distribusi air PDAM terus menerus selama 24 jam dalam sehari (X4)	0,333	0,098	Valid
	Air PDAM yang di konsumsi saat ini sudah berkualitas air minum (X5)	0,682	0,098	Valid
	Kualitas air PDAM lebih baik dari pada air tanah atau air hujan (X6)	0,669	0,098	Valid
Responsiveness (Daya Tanggap)	Dari segi bau, rasa, tingkat kejernihan air PDAM sangat bagus (X7)	0,553	0,098	Valid
	Keluhan pengaduan air diterima dan diselesaikan dengan cepat (X8)	0,396	0,098	Valid
	Kemudahan melapor menyampaikan pengaduan sangat baik (X9)	0,365	0,098	Valid

<i>Assurance</i> (Jaminan)	Petugas pencatat meter sangat sopan dan profesional (X10)	0,277	0,098	Valid
	Perhitungan meter air tepat waktu dan tepat jumlah (X11)	0,669	0,098	Valid
<i>Empaty</i> (Empati)	Karyawan melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial (X12)	0,225	0,098	Valid

Sumber: Pengolahan Data (2022)

Berdasarkan Tabel 4.4. diatas hasil uji validitas untuk variabel harapan (E) dapat diketahui bahwa tiap butir pertanyaan yang masing-masing nilainya lebih besar dari pada nilai r Tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian dinyatakan valid (data dapat diterima).

Dengan menggunakan cara yang sama maka didapat rekapitulasi hasil uji validitas untuk variabel *Functional* dapat dilihat pada Tabel 4.5 sebagai berikut:

Tabel 4.5 Uji Validitas untuk Variabel *Functional*

Dimensi	Atribut	r- Hitung	r- Tabel	Keterangan
<i>Tangible</i> (Bukti Nyata)	PDAM menyediakan cukup banyak loket pembayaran rekening (X1)	0,822	0,098	Valid
	Prosedur pembayaran tunggakan mudah dan cepat (X2)	0,460	0,098	Valid
	Air PDAM tersedia cukup secara rutin untuk anda sekeluarga (X3)	0,709	0,098	Valid
<i>Reliability</i> (Keandalan)	Distribusi air PDAM terus menerus selama 24 jam dalam sehari (X4)	0,277	0,098	Valid
	Air PDAM yang di konsumsi saat ini sudah berkualitas air minum (X5)	0,533	0,098	Valid
	Kualitas air PDAM lebih baik dari pada air tanah atau air hujan (X6)	0,617	0,098	Valid
<i>Responsivene ss</i> (Daya Tanggap)	Dari segi bau, rasa, tingkat kejernihan air PDAM sangat bagus (X7)	0,343	0,098	Valid
	Keluhan pengaduan air diterima dan diselesaikan dengan cepat (X8)	0,104	0,098	Valid
	Kemudahan melapor menyampaikan pengaduan sangat baik (X9)	0,793	0,098	Valid
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Petugas pencatat meter sangat sopan dan profesional (X10)	0,177	0,098	Valid
	Perhitungan meter air tepat waktu dan tepat jumlah (X11)	0,615	0,098	Valid
<i>Empaty</i> (Empati)	Karyawan melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial (X12)	0,590	0,098	Valid

Sumber: Pengolahan Data (2022)

Berdasarkan Tabel 4.5. diatas hasil uji validitas untuk variabel *Functional* dapat diketahui bahwa tiap butir pertanyaan yang masing-masing nilainya lebih besar dari pada nilai r Tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian dinyatakan valid (data dapat diterima).

Dengan menggunakan cara yang sama maka didapat rekapitulasi hasil uji validitas untuk variabel *Dysunctional* dapat dilihat pada Tabel 4.6 sebagai berikut:

Tabel 4.6 Uji Validitas untuk Variabel *Dysfunctional*

Dimensi	Atribut	r- Hitung	r- Tabel	Keterangan
Tangible (Bukti Nyata)	PDAM tidak menyediakan cukup banyak loket pembayaran rekening (X1)	0,821	0,098	Valid
	Prosedur pembayaran tunggakan tidak mudah dan tidak cepat (X2)	0,721	0,098	Valid
	Air PDAM tidak tersedia cukup secara rutin untuk anda sekeluarga (X3)	0,294	0,098	Valid
	Distribusi air PDAM tidak terus menerus selama 24 jam dalam sehari (X4)	0,814	0,098	Valid
Reliability (Kehandalan)	Air PDAM yang di konsumsi saat ini tidak berkualitas air minum (X5)	0,144	0,098	Valid
	Kualitas air PDAM tidak lebih baik dari pada air tanah atau air hujan (X6)	0,834	0,098	Valid
	Dari segi bau, rasa, tingkat kejernihan air PDAM sangat tidak bagus (X7)	0,768	0,098	Valid
Responsiveness (Daya Tanggap)	Keluhan pengaduan air tidak diterima dan tidak diselesaikan dengan cepat (X8)	0,109	0,098	Valid
	Kemudahan melapor menyampaikan pengaduan sangat tidak baik (X9)	0,193	0,098	Valid
Assurance (Jaminan)	Petugas pencatat meter sangat tidak sopan dan tidak profesional (X10)	0,852	0,098	Valid
	Perhitungan meter air tidak tepat waktu dan tidak tepat jumlah (X11)	0,267	0,098	Valid
Empaty (Empati)	Karyawan melayani pelanggan membedakan status sosial (X12)	0,282	0,098	Valid

Sumber: Pengolahan Data (2022)

Berdasarkan Tabel 4.6. diatas hasil uji validitas untuk variabel *Dysfunctional* dapat diketahui bahwa tiap butir pertanyaan yang masing-masing nilainya lebih besar dari pada nilai r Tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian dinyatakan valid (data dapat diterima).

4.2.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi dan stabilitas data yang diperoleh dari proses pengumpulan data. Kuisisioner dapat dinyatakan *reliable* apabila jawaban responden selalu konsisten terhadap pertanyaan tersebut. Metode pengambilan keputusan ujia reliabilitas menggunakan batasan 0,60 sehingga suatu variabel dikatakan *reliable* jika memiliki Cronbach Alpha > 0,60. Contoh perhitungan uji reliabilitas untuk variabel kinerja adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma^2 b}{\sigma^2_t} \right]$$

$$r_{11} = \left[\frac{12}{12-1} \right] \left[1 - \frac{2,45954}{7,4276} \right]$$

$$r_{11} = 0,72967$$

Dengan menggunakan perhitungan yang sama maka didapat rekapitulasi dari pengujian reliabilitas untuk variabel kinerja, harapan, *functional* dan *dysfunctional* dapat dilihat pada Tabel 4.7 sebagai berikut:

Tabel 4.7 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	r-tabel	Keterangan
Kinerja	0,72967	0,60	Reliable
Harapan	0,72647	0,60	Reliable
Functional	0,74021	0,60	Reliable
Dysfunctional	0,73769	0,60	Reliable

Sumber: Pengolahan Data (2022)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas, data seluruhnya memiliki cronbach alpha lebih dari 0,60 sehingga dapat dinyatakan *reliable*. Berdasarkan Tabel 4.7. diatas menunjukkan bahwa pengukuran terhadap variabel penelitian ini telah *reliable*, karena nilai r_{11} (r Hitung) > r Tabel (0,6) dan dapat memberikan hasil yang konsisten sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan kuesioner yang digunakan adalah reliabel dalam arti dapat dipercaya kebenaran datanya.

4.2.2 Pengolahan Data *Service Quality* (Servqual)

Tahapan formulasi metode *Service Quality* (Servqual) yaitu sebagai berikut:

4.2.2.1 Perhitungan Kesenjangan (GAP)

Berdasarkan rata-rata persepsi dan harapan maka didapat nilai kesenjangan (GAP). Perhitungan nilai kesenjangan untuk X1 adalah sebagai berikut:

$$S = P (\text{Perceptions}) - E (\text{Expectation})$$

$$X1 = 1,7900 - 4,1825 = -2,393$$

Dengan perhitungan yang sama maka didapat rekapitulasi hasil perhitungan nilai kesenjangan pada kualitas layanan PDAM Tirta Meulaboh dapat dilihat pada Tabel 4.8 sebagai berikut:

Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Nilai Kesenjangan (GAP)

Dimensi	Atribut	Mean		GAP	Ranking
		Kinerja (P)	Harapan (E)	P-E	
<i>Tangible</i> (Bukti Nyata)	PDAM menyediakan cukup banyak loket pembayaran rekening (X1)	1,7900	4,1825	-2,393	7
	Prosedur pembayaran tunggakan mudah dan cepat (X2)	1,7875	4,1850	-2,398	9
	Air PDAM tersedia cukup secara rutin untuk anda sekeluarga (X3)	1,7875	4,1525	-2,365	2
	Distribusi air PDAM terus menerus selama 24 jam dalam sehari (X4)	1,7800	4,1750	-2,395	8
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Air PDAM yang di konsumsi saat ini sudah berkualitas air minum (X5)	1,7600	4,1500	-2,390	6
	Kualitas air PDAM lebih baik dari pada air tanah atau air hujan (X6)	1,7625	4,1450	-2,383	4
	Dari segi bau, rasa, tingkat kejernihan air PDAM sangat bagus (X7)	1,7675	4,1775	-2,410	11
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Keluhan pengaduan air diterima dan diselesaikan dengan cepat (X8)	1,7750	4,1575	-2,383	4
	Kemudahan melapor menyampaikan pengaduan sangat baik (X9)	1,7950	4,1800	-2,385	5
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Petugas pencatat meter sangat sopan dan professional (X10)	1,7550	4,1600	-2,405	10
	Perhitungan meter air tepat waktu dan tepat jumlah (X11)	1,7725	4,1450	-2,373	3
<i>Empaty</i> (Empati)	Karyawan melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial (X12)	1,7875	4,1475	-2,360	1

Sumber: Pengolahan Data (2022)

Berdasarkan pada Tabel 4.8 diatas menunjukkan bahwa Hasil Perhitungan Nilai Kesenjangan (GAP) yang tertinggi (hampir mendekati positif) yaitu pada dimensi *Empaty* dengan atribut Karyawan melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial (X12) dengan nilai $GAP = -2,360$ sedangkan yang paling negatif selisih nilai persepsi dan harapan adalah dimensi *Reliability* dengan atribut Dari segi bau, rasa, tingkat kejernihan air PDAM sangat bagus (X7) dengan nilai $GAP = -2,410$.

4.2.2.2 Perhitungan Kualitas Tiap Dimensi

Setelah didapat hasil dari kesenjangan antara kinerja (P) dengan harapan (E), untuk selanjutnya dilakukan perhitungan kualitas tiap dimensi yaitu dengan

rumus Q yang sudah dijelaskan. Jika nilai $Q \geq 1$, maka kualitas pelayanan dikatakan baik. Adapun contoh perhitungan untuk X1 sebagai berikut:

$$\text{Kualitas Layanan (Q)} = \text{Penilaian} / \text{Harapan}$$

$$\text{Kualitas Layanan (Q)} = 1,7900 / 4,1825$$

$$\text{Kualitas Layanan (Q)} = 0,428$$

Dengan perhitungan yang sama maka didapat rekapitulasi hasil perhitungan nilai kualitas pelayanan tiap-tiap dimensi dapat dilihat pada Tabel 4.9 sebagai berikut:

Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Kualitas Tiap Dimensi

Dimensi	Atribut	Mean		Q
		Kinerja (P)	Harapan (E)	P/E
<i>Tangible</i> (Bukti Nyata)	PDAM menyediakan cukup banyak loket pembayaran rekening (X1)	1,7900	4,1825	0,428
	Prosedur pembayaran tunggakan mudah dan cepat (X2)	1,7875	4,1850	0,427
	Air PDAM tersedia cukup secara rutin untuk anda sekeluarga (X3)	1,7875	4,1525	0,430
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Distribusi air PDAM terus menerus selama 24 jam dalam sehari (X4)	1,7800	4,1750	0,426
	Air PDAM yang di konsumsi saat ini sudah berkualitas air minum (X5)	1,7600	4,1500	0,424
	Kualitas air PDAM lebih baik dari pada air tanah atau air hujan (X6)	1,7625	4,1450	0,425
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Dari segi bau, rasa, tingkat kejernihan air PDAM sangat bagus (X7)	1,7675	4,1775	0,423
	Keluhan pengaduan air diterima dan diselesaikan dengan cepat (X8)	1,7750	4,1575	0,427
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Kemudahan melapor menyampaikan pengaduan sangat baik (X9)	1,7950	4,1800	0,429
	Petugas pencatat meter sangat sopan dan professional (X10)	1,7550	4,1600	0,422
<i>Empaty</i> (Empati)	Perhitungan meter air tepat waktu dan tepat jumlah (X11)	1,7725	4,1450	0,428
	Karyawan melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial (X12)	1,7875	4,1475	0,431

Sumber: Pengolahan Data (2022)

Berdasarkan Tabel 4.9 diatas menunjukkan bahwa Hasil Perhitungan Kualitas Tiap Dimensi yang tertinggi yaitu pada dimensi *Empaty* dengan atribut Karyawan melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial (X12) dengan nilai $Q = 0,431$ sedangkan nilai yang paling rendah adalah dimensi *Assurance* dengan atribut Perhitungan meter air tepat waktu dan tepat jumlah (X11) yang

bernilai $Q = 0,422$. Perhitungan nilai Q diatas belum memenuhi standar dalam kualitas pelayanan, nilai Q diatas belum dapat dikatakan baik karena ≤ 1 .

4.2.3 Pengolahan Data Metode Kano

4.2.3.1 Menentukan Klasifikasi Tiap Atribut Layanan Berdasarkan Kategori Kano

Langkah pertama yang dilakukan untuk mengkategorikan atribut-atribut layanan kedalam metode Kano yaitu dengan cara menentukan jawaban keseluruhan atas kuisisioner responden berdasarkan pengelompokkan pertanyaan pada jenis pertanyaan *functional* dan *dysfunctional*. Untuk mengelompokkan atribut tiap responden maka menggunakan tabel evaluasi Kano seperti Tabel 4.10 dibawah ini:

Tabel 4.10 Penentuan Kategori Kano

Kebutuhan Konsumen	<i>Dysfunctional</i>					
	1. Suka	2. Harap	3. Netral	4. Toleransi	5. Tidak Suka	
<i>Functional</i>	1. Suka	Q	A	A	A	O
	2. Harap	R	I	I	I	M
	3. Netral	R	I	I	I	M
	4. Toleransi	R	I	I	I	M
	5. Tidak Suka	R	R	R	R	Q

Keterangan :

$1 - 1 = \textit{Questionable}$	$3 - 1 = \textit{Reverse}$	$5 - 1 = \textit{Reverse}$
$1 - 2 = \textit{Attractive}$	$3 - 2 = \textit{Indeffrent}$	$5 - 2 = \textit{Reverse}$
$1 - 3 = \textit{Attractive}$	$3 - 3 = \textit{Indeffrent}$	$5 - 3 = \textit{Reverse}$
$1 - 4 = \textit{Attractive}$	$3 - 4 = \textit{Indeffrent}$	$5 - 4 = \textit{Reverse}$
$1 - 5 = \textit{One Dimensional}$	$3 - 5 = \textit{Must Be}$	$5 - 5 = \textit{Questionable}$
$2 - 1 = \textit{Reverse}$	$4 - 1 = \textit{Reverse}$	
$2 - 2 = \textit{Indeffrent}$	$4 - 2 = \textit{Indeffrent}$	
$2 - 3 = \textit{Indeffrent}$	$4 - 3 = \textit{Indeffrent}$	
$2 - 4 = \textit{Indeffrent}$	$4 - 4 = \textit{Indeffrent}$	
$2 - 5 = \textit{Must Be}$	$4 - 5 = \textit{Must Be}$	

Sebagai contoh responden 1 memilih atribut X1 *Functional* dengan nilai 2 dan memilih *Dysfunctional* dengan nilai 5, maka atribut tersebut termasuk kategori M (*Must-be*). Begitu juga cara untuk menentukan atribut-atribut lainnya.

Hasil Klasifikasi Tiap Atribut Layanan Berdasarkan Kategori Kano bisa dilihat pada Lampiran 1.13 halaman 112.

4.2.3.2 Tabulasi Berdasarkan Kebutuhan Pelanggan dalam Kategori Kano

Setelah menentukan klasifikasi pada *functional* dan *dysfunctional*, selanjutnya dilakukan pengelompokkan dan perhitungan dari hasil klasifikasi yang sudah didapatkan sehingga untuk langkah ini hanya menentukan jumlah kategori kano tiap-tiap atribut terhadap hasil semua responden. Tabulasi Kebutuhan Pelanggan dalam Kategori Kano bisa dilihat pada Tabel 4.11 sebagai berikut:

Tabel 4.11 Hasil Tabulasi Tiap Atribut Layanan Kategori Kano

Atribut	Kategori Kano						Total
	O	A	M	I	R	Q	
PDAM menyediakan cukup banyak loket pembayaran rekening (X1)	11	56	61	272	0	0	400
Prosedur pembayaran tunggakan mudah dan cepat (X2)	26	75	78	221	0	0	400
Air PDAM tersedia cukup secara rutin untuk anda sekeluarga (X3)	19	70	62	249	0	0	400
Distribusi air PDAM terus menerus selama 24 jam dalam sehari (X4)	34	138	34	194	0	0	400
Air PDAM yang di konsumsi saat ini sudah berkualitas air minum (X5)	30	137	42	191	0	0	400
Kualitas air PDAM lebih baik dari pada air tanah atau air hujan (X6)	37	175	33	155	0	0	400
Dari segi bau, rasa, tingkat kejernihan air PDAM sangat bagus (X7)	36	123	48	193	0	0	400
Keluhan pengaduan air diterima dan diselesaikan dengan cepat (X8)	16	119	44	221	0	0	400
Kemudahan melapor menyampaikan pengaduan sangat baik (X9)	16	54	55	275	0	0	400
Petugas pencatat meter sangat sopan dan professional (X10)	22	133	35	210	0	0	400
Perhitungan meter air tepat waktu dan tepat jumlah (X11)	37	171	38	154	0	0	400
Karyawan melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial (X12)	32	165	44	159	0	0	400

Sumber: Pengolahan Data (2022)

Berdasarkan pada Tabel 4.11 diatas menunjukkan bahwa hasil yang diperoleh untuk atribut X1 didapatkan jumlah pada O+A+M memiliki nilai 11+56+61 sedangkan untuk I+R+Q dengan nilai 272+0+0, atribut X2 didapatkan jumlah pada O+A+M memiliki nilai 26+75+78 sedangkan untuk I+R+Q dengan

nilai $221+0+0$, atribut X3 didapatkan jumlah pada O+A+M memiliki nilai $19+70+62$ sedangkan untuk I+R+Q dengan nilai $249+0+0$, atribut X4 didapatkan jumlah pada O+A+M memiliki nilai $34+138+34$ sedangkan untuk I+R+Q dengan nilai $194+0+0$, atribut X5 didapatkan jumlah pada O+A+M memiliki nilai $30+137+42$ sedangkan untuk I+R+Q dengan nilai $191+0+0$, atribut X6 didapatkan jumlah pada O+A+M memiliki nilai $37+175+33$ sedangkan untuk I+R+Q dengan nilai $155+0+0$, atribut X7 didapatkan jumlah pada O+A+M memiliki nilai $36+123+48$ sedangkan untuk I+R+Q dengan nilai $193+0+0$, atribut X8 didapatkan jumlah pada O+A+M memiliki nilai $16+119+44$ sedangkan untuk I+R+Q dengan nilai $221+0+0$, atribut X9 didapatkan jumlah pada O+A+M memiliki nilai $16+54+55$ sedangkan untuk I+R+Q dengan nilai $275+0+0$, atribut X10 didapatkan jumlah pada O+A+M memiliki nilai $22+133+35$ sedangkan untuk I+R+Q dengan nilai $210+0+0$, atribut X11 didapatkan jumlah pada O+A+M memiliki nilai $37+171+38$ sedangkan untuk I+R+Q dengan nilai $154+0+0$ dan atribut X12 didapatkan jumlah pada O+A+M memiliki nilai $32+165+44$ sedangkan untuk I+R+Q dengan nilai $159+0+0$.

4.2.3.3 Tingkatan Atribut Layanan Kategori Kano

Setelah diperoleh hasil akhir dalam tabulasi diatas selanjutnya menentukan atribut layanan berdasarkan metode Kano dan selanjutnya dilakukan analisis pada atribut dan juga memberikan masukan pada atribut-atribut layanan yang perlu ditingkatkan. Penentuan kategori Kano untuk setiap atribut dengan menggunakan Blauth's Formula adalah sebagai berikut:

1. Jika (*one-dimensional + attractive + must-be*) > (*indifferent + reverse + questionable*), maka *grade* diperoleh dari ujung yang paling maksimum dari (*one-dimensional, attractive, must-be*).
2. Jika (*one-dimensional + attractive + must-be*) < (*indifferent + reverse + questionable*), maka *grade* diperoleh dari ujung yang paling maksimum dari (*indifferent, reverse, questionable*).
3. Jika (*one-dimensional + attractive + must-be*) = (*indifferent + reverse + questionable*) maka *grade* diperoleh yang paling maksimum diantara semua kategori kano yaitu (*one-dimensional, attractive, must-be, indifferent, reverse, questionable*).

Dibawah ini Tabel 4.12 Tingkatan Atribut Layanan Kategori Kano sebagai berikut:

Tabel 4.12 Hasil Tingkatan Atribut Layanan Kategori Kano

Atribut	Kategori Kano						Keterangan
	O	A	M	I	R	Q	
PDAM menyediakan cukup banyak loket pembayaran rekening (X1)	11	56	61	272	0	0	<i>Indifferent</i>
Prosedur pembayaran tunggakan mudah dan cepat (X2)	26	75	78	221	0	0	<i>Indifferent</i>
Air PDAM tersedia cukup secara rutin untuk anda sekeluarga (X3)	19	70	62	249	0	0	<i>Indifferent</i>
Distribusi air PDAM terus menerus selama 24 jam dalam sehari (X4)	34	138	34	194	0	0	<i>Attractive</i>
Air PDAM yang di konsumsi saat ini sudah berkualitas air minum (X5)	30	137	42	191	0	0	<i>Attractive</i>
Kualitas air PDAM lebih baik dari pada air tanah atau air hujan (X6)	37	175	33	155	0	0	<i>Attractive</i>
Dari segi bau, rasa, tingkat kejernihan air PDAM sangat bagus (X7)	36	123	48	193	0	0	<i>Attractive</i>
Keluhan pengaduan air diterima dan diselesaikan dengan cepat (X8)	16	119	44	221	0	0	<i>Indifferent</i>
Kemudahan melapor menyampaikan pengaduan sangat baik (X9)	16	54	55	275	0	0	<i>Indifferent</i>
Petugas pencatat meter sangat sopan dan professional (X10)	22	133	35	210	0	0	<i>Indifferent</i>
Perhitungan meter air tepat waktu dan tepat jumlah (X11)	37	171	38	154	0	0	<i>Attractive</i>
Karyawan melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial (X12)	32	165	44	159	0	0	<i>Attractive</i>

Sumber: Pengolahan Data (2022)

Adapun salah satu contoh tingkatan atribut layanan kategori kano untuk X1 sebagai berikut: Jika (*one dimensional + attractive + must be*) < (*indifferent +*

reserve + questionable) maka *grade* diperoleh dari yang paling maksimum dari (*indifferent + reserve + questionable*). Karena nilai dari $(11 + 56 + 61) < (272 + 0 + 0)$, maka hasilnya yaitu kategori *indifferent* dengan nilai 272. Hasil Tabel 4.12 diatas menunjukkan bahwa terdapat enam (6) atribut dengan kategori *indifferent* yaitu (X1, X2, X3, X8, X9 dan X10) dan enam (6) atribut dengan kategori *attractive* yaitu (X4, X5, X6, X7, X11 dan X12).

4.2.3.4 Perhitungan Nilai *Better*

Perhitungan nilai *better* untuk X1 dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$Better = \left[\frac{A+O}{A+O+M+I} \right] \quad Better = \left[\frac{56+11}{56+11+61+272} \right] \quad Better = 0,1675$$

Adapun hasil rekapitulasi untuk keseluruhannya bisa dilihat pada Tabel

4.14 dibawah berikut:

Tabel 4.14 Hasil Perhitungan Nilai *Better*

Atribut	Kategori Kano		Nilai <i>Better</i>
	A + O	A + O + M + I	
PDAM menyediakan cukup banyak loket pembayaran rekening (X1)	67	400	0,1675
Prosedur pembayaran tunggakan mudah dan cepat (X2)	101	400	0,2525
Air PDAM tersedia cukup secara rutin untuk anda sekeluarga (X3)	89	400	0,2225
Distribusi air PDAM terus menerus selama 24 jam dalam sehari (X4)	172	400	0,4300
Air PDAM yang di konsumsi saat ini sudah berkualitas air minum (X5)	167	400	0,4175
Kualitas air PDAM lebih baik dari pada air tanah atau air hujan (X6)	212	400	0,5300
Dari segi bau, rasa, tingkat kejernihan air PDAM sangat bagus (X7)	159	400	0,3975
Keluhan pengaduan air diterima dan diselesaikan dengan cepat (X8)	135	400	0,3375
Kemudahan melapor menyampaikan pengaduan sangat baik (X9)	70	400	0,1750
Petugas pencatat meter sangat sopan dan professional (X10)	155	400	0,3875
Perhitungan meter air tepat waktu dan tepat jumlah (X11)	208	400	0,5200
Karyawan melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial (X12)	197	400	0,4925

Sumber: Pengolahan Data (2022)

Berdasarkan Tabel 4.14 diatas menunjukkan bahwa Hasil Perhitungan Nilai *Better* yang tertinggi yaitu pada atribut Kualitas air PDAM lebih baik dari pada air

tanah atau air hujan (X6) dengan nilai *Better*= 0,5300 sedangkan nilai yang paling rendah adalah atribut PDAM menyediakan cukup banyak loket pembayaran rekening (X1) dengan nilai *Better*= 0,1675.

4.2.3.5 Perhitungan Nilai *Worse*

Perhitungan nilai *worse* untuk X1 dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$Worse = \left[\frac{O+M}{A+O+M+I} \right] \quad Worse = \left[\frac{11+61}{56+11+61+272} \right] \quad Worse = 0,1800$$

Adapun hasil rekapitulasi untuk keseluruhannya bisa dilihat pada Tabel

4.15 dibawah berikut:

Tabel 4.15 Perhitungan Nilai *Worse*

Atribut	Kategori Kano		Nilai <i>Worse</i>
	O + M	A + O + M + I	
PDAM menyediakan cukup banyak loket pembayaran rekening (X1)	72	400	-0,1800
Prosedur pembayaran tunggakan mudah dan cepat (X2)	104	400	-0,2600
Air PDAM tersedia cukup secara rutin untuk anda sekeluarga (X3)	81	400	-0,2025
Distribusi air PDAM terus menerus selama 24 jam dalam sehari (X4)	68	400	-0,1700
Air PDAM yang di konsumsi saat ini sudah berkualitas air minum (X5)	72	400	-0,1800
Kualitas air PDAM lebih baik dari pada air tanah atau air hujan (X6)	70	400	-0,1750
Dari segi bau, rasa, tingkat kejernihan air PDAM sangat bagus (X7)	84	400	-0,2100
Keluhan pengaduan air diterima dan diselesaikan dengan cepat (X8)	60	400	-0,1500
Kemudahan melapor menyampaikan pengaduan sangat baik (X9)	71	400	-0,1775
Petugas pencatat meter sangat sopan dan professional (X10)	57	400	-0,1425
Perhitungan meter air tepat waktu dan tepat jumlah (X11)	75	400	-0,1875
Karyawan melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial (X12)	76	400	-0,1900

Sumber: Pengolahan Data (2022)

Berdasarkan Tabel 4.15 diatas menunjukkan bahwa Hasil Perhitungan Nilai *Worse* yang tertinggi yaitu pada atribut Prosedur pembayaran tunggakan mudah dan cepat (X2) dengan nilai *Worse*= -0,2600 sedangkan nilai yang paling rendah adalah atribut Petugas pencatat meter sangat sopan dan professional (X10) dengan nilai *Worse*= 0,1425.

BAB 5

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

5.1. Tahap Analisa Pengolahan Data

5.1.1 Analisa Hasil Data Kuisisioner

Analisa hasil data kuisisioner bertujuan untuk dapat mengetahui penilaian responden seberapa besar keakuratan tingkatan nilai yang didapatkan. Dari hasil data kuisisioner ini sudah dilakukan beberapa tahap dalam mengolah hasil penilaian responden yang sudah direkapitulasi terlebih dahulu. Selanjutnya dalam mengolah data meliputi uji validitas dan uji reliabilitas.

5.1.2 Uji Validitas

Hasil uji validitas didapatkan dari hasil *output Corrected Item-Total Correlation*. Hasil uji validitas dapat dikatakan valid ketika nilai r -hitung $>$ r -tabel dikeseluruhan atribut yang ada. Pada penelitian ini hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa atribut-atribut layanan tersebut berkorelasi satu sama lain sehingga semua atribut-atribut layanan memiliki hasil yang valid.

5.1.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas juga menggunakan alat bantu software SPSS 16.0. Kuisisioner dapat dinyatakan *reliable* apabila jawaban responden selalu konsisten terhadap pertanyaan tersebut. Pada penelitian ini hasil uji reliabilitas yang didapatkan Cronbach Alpha $>$ 0,60 sehingga hasilnya dikatakan *reliable*.

5.2. Tahap Analisa *Service Quality* (Servqual)

5.2.1 Analisa Kesenjangan (GAP)

Dari hasil diatas dapat dilihat bahwa nilai kesenjangan (GAP) yang didapatkan adalah negatif yang berarti pelanggan tidak merasa puas dengan kinerja petugas PDAM yang tidak memahami kebutuhan pelanggan seperti tidak menyediakan loket pembayaran yang banyak untuk mempermudah pelanggan, prosedur pembayarannya yang susah membuat pelanggan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, air PDAM yang tidak cukup diperoleh oleh pelanggan, distribusi air yang lambat, kualitas airnya belum layak di minum, air PDAM masih bau serta penanganan keluhan pelanggan dilakukan dengan cara yang kurang perhatian.

5.2.2 Analisa Kualitas Tiap Dimensi

Analisa kualitas tiap dimensi yang sudah dilakukan, dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan di PDAM Tirta Meulaboh belum dapat memenuhi harapan pelanggan. Hal tersebut dikarenakan dalam perhitungan untuk skor tiap dimensi berdasarkan rumus $Q = P/E$, hasil yang didapatkan yaitu untuk ke lima (5) Dimensi *Tangible* (bukti nyata), *Reliability* (kehandalan), Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap), Dimensi *Assurance* (jaminan) dan Dimensi *Empaty* (empati) menunjukkan bahwa skor tersebut belum dikatakan baik karena nilai tersebut masih dibawah ≤ 1 yang berarti kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan belum mampu memenuhi keinginan pelanggan PDAM Tirta Meulaboh.

5.3. Tahap Analisa Model Kano

5.3.1 Analisa Klasifikasi Tiap Atribut Layanan Berdasarkan Kategori Kano

Dari hasil rekapitulasi pelanggan pada bagian kuisioner kano selanjutnya dilakukan pencocokan antara titik temu pada *functional* dan *dysfunctional* menggunakan tabel evaluasi kano. Pada dimensi *Tangible* (bukti nyata) dengan atribut PDAM menyediakan cukup banyak loket pembayaran rekening pada bagian *functional* pelanggan memberikan nilai 2 sedangkan untuk *dysfunctional* pelanggan memberikan nilai sebesar 5, setelah didapatkan selanjutnya dilakukan pencocokan untuk menentukan kategori dengan menggunakan bantuan tabel evaluasi kano. Setelah dilakukan kesesuaian antara *functional* dan *dysfunctional* maka pada dimensi *Tangible* (bukti nyata) dengan atribut PDAM menyediakan cukup banyak loket pembayaran rekening masuk dalam kategori *Must-be* dan untuk atribut-atribut lainnya bisa dilakukan sesuai dengan tabel evaluasi kano.

5.3.2 Analisa Tabulasi Berdasarkan Kebutuhan Pelanggan dalam Kategori Kano

Dari hasil yang diperoleh dari tiap-tiap kategori selanjutnya dilakukan pengelompokkan dan perhitungan berdasarkan *blauth's formula*. Untuk atribut X1 didapatkan jumlah pada O+A+M memiliki nilai 11+56+61 sedangkan untuk I+R+Q dengan nilai 272+0+0, atribut X2 didapatkan jumlah pada O+A+M memiliki nilai 26+75+78 sedangkan untuk I+R+Q dengan nilai 221+0+0, atribut X3 didapatkan jumlah pada O+A+M memiliki nilai 19+70+62 sedangkan untuk I+R+Q dengan nilai 249+0+0, atribut X4 didapatkan jumlah pada O+A+M memiliki nilai 34+138+34 sedangkan untuk I+R+Q dengan nilai 194+0+0, atribut X5 didapatkan jumlah pada O+A+M memiliki nilai 30+137+42 sedangkan untuk I+R+Q dengan nilai 191+0+0, atribut X6 didapatkan jumlah pada O+A+M

memiliki nilai $37+175+33$ sedangkan untuk I+R+Q dengan nilai $155+0+0$, atribut X7 didapatkan jumlah pada O+A+M memiliki nilai $36+123+48$ sedangkan untuk I+R+Q dengan nilai $193+0+0$, atribut X8 didapatkan jumlah pada O+A+M memiliki nilai $16+119+44$ sedangkan untuk I+R+Q dengan nilai $221+0+0$, atribut X9 didapatkan jumlah pada O+A+M memiliki nilai $16+54+55$ sedangkan untuk I+R+Q dengan nilai $275+0+0$, atribut X10 didapatkan jumlah pada O+A+M memiliki nilai $22+133+35$ sedangkan untuk I+R+Q dengan nilai $210+0+0$, atribut X11 didapatkan jumlah pada O+A+M memiliki nilai $37+171+38$ sedangkan untuk I+R+Q dengan nilai $154+0+0$ dan atribut X12 didapatkan jumlah pada O+A+M memiliki nilai $32+165+44$ sedangkan untuk I+R+Q dengan nilai $159+0+0$.

5.3.3 Analisa Tingkatan Atribut Layanan Kategori Kano

Pada dimensi *reliability* yang termasuk dalam kategori *attractive* yaitu Distribusi air PDAM terus menerus selama 24 jam dalam sehari (X4), Air PDAM yang di konsumsi saat ini sudah berkualitas air minum (X5), Kualitas air PDAM lebih baik dari pada air tanah atau air hujan (X6) dan Dari segi bau, rasa, tingkat kejernihan air PDAM sangat bagus (X7). Untuk dimensi *assurance* yang termasuk dalam kategori *attractive* adalah Perhitungan meter air tepat waktu dan tepat jumlah (X11) dan terakhir pada dimensi *empaty* yang termasuk dalam kategori *attractive* yaitu Karyawan melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial (X12). Pada kategori *attractive*, tingkat kepuasan pelanggan PDAM Tirta Meulaboh akan meningkat sampai tinggi dengan meningkatnya kinerja atribut. Akan tetapi penurunan kinerja atribut tidak akan menurunkan tingkat kepuasan.

Pada dimensi *tangible* yang termasuk dalam kategori *indifferent* adalah PDAM menyediakan cukup banyak loket pembayaran rekening (X1) dan Prosedur pembayaran tunggakan mudah dan cepat (X2). Untuk dimensi *reliability* yang termasuk dalam kategori *indifferent* adalah Air PDAM tersedia cukup secara rutin untuk anda sekeluarga (X3). Untuk dimensi *Responsiveness* yang termasuk dalam kategori *indifferent* adalah Keluhan pengaduan air diterima dan diselesaikan dengan cepat (X8) dan Kemudahan melapor menyampaikan pengaduan sangat baik (X9). Untuk dimensi *Assurance* yang termasuk dalam kategori *indifferent* adalah Petugas pencatat meter sangat sopan dan professional (X10). Pada kategori *indifferent* kepuasan pelanggan tidak dipengaruhi oleh sifat produk yang fungsional atau tidak fungsional. Ada atau tidaknya fasilitas di PDAM Tirta Meulaboh tidak akan mempengaruhi kepuasan konsumen.

5.3.4 Analisa Nilai *Better*

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan, maka didapatkan nilai *better* untuk X1 sebesar 0,1675, untuk X2 sebesar 0,2525, untuk X3 sebesar 0,2225, untuk X4 sebesar 0,4300, untuk X5 sebesar 0,4175, untuk X6 sebesar 0,5300, untuk X7 sebesar 0,3975, untuk X8 sebesar 0,3375, untuk X9 sebesar 0,1750, untuk X10 sebesar 0,3875, untuk X11 sebesar 0,5200 dan untuk X12 sebesar 0,4925. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai yang hampir mendekati 1 maka semakin mempengaruhi kepuasan konsumen sebaliknya jika nilai mendekati 0 maka tidak begitu mempengaruhi kepuasan konsumen. Tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada atribut X6 yang terdapat pada dimensi *reliability* yang akan berpengaruh sangat kuat terhadap peningkatan kepuasan pelanggan.

Sedangkan tingkat kepuasan konsumen terendah adalah atribut X1 yang terdapat pada dimensi *tangibles*.

5.3.5 Analisa Nilai *Worse*

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan, maka didapatkan nilai *worse* untuk X1 sebesar 0,1800, untuk X2 sebesar 0,2600, untuk X3 sebesar 0,2025, untuk X4 sebesar 0,1700, untuk X5 sebesar 0,1800, untuk X6 sebesar 0,1750, untuk X7 sebesar 0,2100, untuk X8 sebesar 0,1500, untuk X9 sebesar 0,1775, untuk X10 sebesar 0,1425, untuk X11 sebesar 0,1875 dan untuk X12 sebesar 0,1900. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai yang hampir mendekati -1 maka pengaruh terhadap kekecewaan konsumen semakin kuat sebaliknya jika nilai mendekati 0 maka tidak mempengaruhi kekecewaan konsumen. Tingkat kekecewaan terbesar ada pada atribut X2 yang terdapat pada dimensi *tangibles*. Sedangkan tingkat kekecewaan terkecil adalah atribut X10 yang terdapat pada dimensi *assurance*.

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari mengolah data dan analisa serta pembahasan dalam penelitian ini, selanjutnya dapat disimpulkan dan saran secara singkat dari hasil penelitian ini. Dibawah ini sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Tirta Meulaboh kepada pelanggan belum mampu memenuhi keinginan pelanggan dikarenakan hasil dari kuisisioner menunjukkan bahwa kinerja PDAM tidak sesuai dengan harapan pelanggan.
2. Atribut-atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki agar sesuai dengan keinginan pelanggan pada PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Tirta Meulaboh yaitu PDAM menyediakan cukup banyak loket pembayaran rekening, Prosedur pembayaran tunggakan mudah dan cepat, Air PDAM tersedia cukup secara rutin untuk anda sekeluarga, Distribusi air PDAM terus menerus selama 24 jam dalam sehari, Air PDAM yang di konsumsi saat ini harus berkualitas air minum, Kualitas air harus PDAM lebih baik dari pada air tanah atau air hujan, Dari segi bau, rasa, tingkat kejernihan air PDAM harus sangat bagus, Keluhan pengaduan air harus diterima dan diselesaikan dengan cepat, Kemudahan melapor menyampaikan pengaduan harus sangat baik, Petugas pencatat meter harus sangat sopan dan profesional, Perhitungan meter air harus tepat waktu dan

tepat jumlah dan Karyawan melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial.

3. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan metode *Service Quality* (Servqual) dapat diketahui bahwa pelanggan PDAM belum cukup merasa puas dan masih terdapat kekurangan dalam pelayanan kualitas pada PDAM Tirta Meulaboh tersebut. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan seluruh atribut kinerja aktual memiliki nilai kesenjangan (GAP) yang bernilai negatif dan didapatkan hasil nilai kualitas pelayanan (Q) seluruh dimensi *Service Quality* adalah ≤ 1 .
4. Pada Model Kano, atribut yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki yaitu: pada variabel X4 (Distribusi air PDAM terus menerus selama 24 jam dalam sehari) variabel X5 (Air PDAM yang di konsumsi saat ini sudah berkualitas air minum), variabel X6 (Kualitas air PDAM lebih baik dari pada air tanah atau air hujan), variabel X7 (Dari segi bau, rasa, tingkat kejernihan air PDAM sangat bagus), variabel X11 (Perhitungan meter air tepat waktu dan tepat jumlah) dan variabel X12 (Karyawan melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial) karena variabel-variabel ini termasuk dalam kategori *Attractive* (A) yang mana kategori ini dapat dipenuhi, pelanggan akan merasa lebih puas. Dapat dipenuhinya kebutuhan ini dapat memberikan keunggulan kompetitif bagi PDAM Tirta Meulaboh.

6.2. Saran

Setelah melakukan penelitian ini, adapun saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan dapat digunakan sebagai referensi untuk PDAM Tirta Meulaboh agar dapat mengetahui atribut pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki yang sesuai dengan keinginan pelanggan agar pelanggan tetap bertahan di PDAM Tirta Meulaboh.
2. Penelitian ini menggunakan metode *Service Quality* (Servqual) dan Model Kano sehingga untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode lainnya.
3. Diberikan pelatihan-pelatihan khusus pada para pegawai mengenai pelayanan yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arvianto, P. 2020. *Perencanaan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Service Quality, Model Kano Kedalam Quality Function Deployment (QFD) Untuk Perbaikan Kepuasan Pelayanan Pelanggan (Studi Kasus Di PT.POS Indonesia Cabang Pusat Pamekasan)*. Skripsi. Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Malang.
- Azwar, S. 2012. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bitner, M. 2013. Branded service encounters: Strategically aligning employee behavior with the brand positioning. *Journal of Marketing*, Vol. 6, No. 77.
- Brady, G. 2010. Assessing the Effects of Quality, Value, and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions in Service Environments. *Journal of Retailing*, Vol. 76, No. 20.
- Dominici. 2015. The Drivers of Customer Satisfaction For Academic Library Services: Managerial Hints From An Empirical Study On Two Italian University Libraries Using The Kano Model. *Management in Education*, Vol. 9, No. 3.
- Fathimah, N. 2017. *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Roemi Ice Cream Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Kano*. Skripsi. Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Felix, 2017. *Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda: Business & Financial Affairs*.
- Firdiana, A. 2018. *Analisis Atribut Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Quality Dan Kano (Studi Kasus: Alive Fusion Dining, Yogyakarta)*. Skripsi. Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Hakim, A. 2017. Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Quality Function Deployment (QFD) pada J&T Express. *Jurnal Matrik*, Vol. 18, No. 1.
- Kotler, P. 2012. *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Jakarta: Rajawali.
- Kotler, P. 2013. *Principles Of Marketing*. Prentice Hall: New Jersey.

- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muktia, S. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Model Kano (Studi Kasus Pada PTRANS Tahun 2018) (The Analyze Of Service Quality Using Kano Model (Study Case Of PTRANS In 2018). *Journal Of Management*, Vol.6, No.1.
- Mulyawan, R. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad.
- Mowen, J. 2013. *Perilaku konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Parasuraman, R. 2010. Complacency and bias in human use of automation: An attentional integration. *Human factors*, Vol. 3, No. 52.
- Parasuraman, R. 2014. Battery powered thought: enhancement of attention, learning, and memory in healthy adults using transcranial direct current stimulation. *Neuroimage*, Vol. 85, No. 895-908.
- Purnamasari, W. 2020. Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Kan. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, Vol. 9, No. 1.
- Puspita, D. 2012. *Strategi Pembelajaran Terpadu*. Yogyakarta: Familia (Group Relasi Inti Media).
- Sinulingga, S. 2013. *Metode Penelitian*. Medan: USU Press.
- Siregar. 2019. Pengaruh Pengungkapan *Enterprise Risk Management, Intellectual Capital, Corporate Social Responsibility, Dan Sustainability Report* Terhadap Nilai Perusahaan. *Jurnal bisnis darmajaya*. Vol. 5, No. 2.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT. Alfabeta.
- Sumaryono. 2013. *Analisis Kualitas Jasa Layanan Pencucian Mobil dengan Metode Servqual, Kano dan AHP di Paddock Gresik*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Tjiptono,F. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, F. 2017. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Walden, D. 2011. Special issue on Kano's Methods for Understanding Customer Defined Quality. *The Center for Quality of Management Journal*, Vol 2. No.4.

Wijaya, T. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa Edisi Kedua*. Jakarta: PT.Indeks.

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa (Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian)*. Jakarta: PT. Indeks.

Lampiran 1.1. Data Jumlah Pelanggan Tahun 2021

No	Lokasi WTP	Kapasitas Terpasang	Kapasitas Distribusi	Idle Capacity	JUMLAH	AKTIF	NON AKTIF
1	Kecamatan Johan Pahlawan - IPA Lapang WTP RPD dan WTP WKE	120	80	40	4850	3297	1553
2	Kecamatan Kaway XVI - WTP BRR dan WTP CARITAS	80	30	50	2320	1002	1318
3	Kecamatan Meureubo – WTP SAB SAS	20	20	0	2120	276	1844
4	Kecamatan Arongan Lambalek	20	20	0	615	613	2
TOTAL		240	150	90	9.905	5188	4717

LAMPIRAN 1.2. Kuisisioner Penelitian *Service Quality* (Servqual)

Dengan Hormat, Saya Tarmizi mahasiswa Program Studi Teknik Industri Universitas Teuku Umar sedang mengadakan penelitian mengenai **Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Aceh Barat Menggunakan Model Kano**. Saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr(i) untuk melengkapi kuisisioner ini dengan sebaik-baiknya. Informasi yang diperoleh dipergunakan semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian ini.

I. PETUNJUK PENGISIAN:

Beri tanda (\surd) pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan jawaban yang anda berikan.

II. IDENTITAS RESPONDEN:

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pekerjaan :

III. KUISISIONER SERVQUAL

Kuisisioner Servqual terdiri dari 2 jenis pertanyaan mengenai atribut pelayanan yang ada di PDAM Tirta Meulaboh. Pertanyaan tersebut adalah mengenai Kinerja dan Harapan. Responden dapat memilih satu diantara lima pilihan jawaban yang dianggap sesuai, dengan penjelasan sebagai berikut:

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STJ)
 2 = Tidak Setuju (TS)
 3 = Kurang Setuju (KS)
 4 = Setuju (S)
 5 = Sangat Setuju (SS)

No	Dimensi	Pertanyaan	KINERJA				
			1 (STS)	2 (TS)	3 (KS)	4 (S)	5 (SS)
1	Tangibles (Bukti Nyata)	PDAM menyediakan cukup banyak loket pembayaran rekening?					
2		Prosedur pembayaran tunggakan mudah dan cepat?					
3	Reliability (Kehandalan)	Air PDAM tersedia cukup secara rutin untuk anda sekeluarga?					
4		Distribusi air PDAM terus menerus selama 24 jam dalam sehari?					
5		Air PDAM yang di konsumsi saat ini sudah berkualitas air minum?					
6		Kualitas air PDAM lebih baik dari pada air tanah atau air hujan?					
7		Dari segi bau, rasa, tingkat kejernihan air PDAM sangat bagus?					
8	Responsiveness (Daya Tanggap)	Keluhan pengaduan air diterima dan diselesaikan dengan cepat?					
9		Kemudahan melapor menyampaikan pengaduan sangat baik?					
10	Assurance (Jaminan)	Petugas pencatat meter sangat sopan dan profesional?					
11		Perhitungan meter air tepat waktu dan tepat jumlah?					
12	Empaty (Empati)	Karyawan melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial?					

No	Dimensi	Pertanyaan	HARAPAN				
			1 (STS)	2 (TS)	3 (KS)	4 (S)	5 (SS)
1	<i>Tangibles</i>	PDAM menyediakan cukup banyak loket pembayaran rekening?					
2		Prosedur pembayaran tunggakan mudah dan cepat?					
3	<i>Reliability</i>	Air PDAM tersedia cukup secara rutin untuk anda sekeluarga?					
4		Distribusi air PDAM terus menerus selama 24 jam dalam sehari?					
5		Air PDAM yang di konsumsi saat ini sudah berkualitas air minum?					
6		Kualitas air PDAM lebih baik dari pada air tanah atau air hujan?					
7		Dari segi bau, rasa, tingkat kejernihan air PDAM sangat bagus?					
8	<i>Responsiveness</i>	Keluhan pengaduan air diterima dan diselesaikan dengan cepat?					
9		Kemudahan melapor menyampaikan pengaduan sangat baik?					
10	<i>Assurance</i>	Petugas pencatat meter sangat sopan dan profesional?					
11		Perhitungan meter air tepat waktu dan tepat jumlah?					
12	<i>Empaty</i>	Karyawan melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial?					

**TERIMA KASIH,
ATAS WAKTUNYA**

LAMPIRAN 1.3. Kuisisioner Penelitian Metode Kano

Dengan Hormat, Saya Tarmizi mahasiswa Program Studi Teknik Industri Universitas Teuku Umar sedang mengadakan penelitian mengenai **Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Aceh Barat Menggunakan Model Kano**. Saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr(i) untuk melengkapi kuisisioner ini dengan sebaik-baiknya. Informasi yang diperoleh dipergunakan semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian ini.

I. PETUNJUK PENGISIAN:

Beri tanda (\checkmark) pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan jawaban yang anda berikan.

II. IDENTITAS RESPONDEN:

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pekerjaan :

III. KUISISIONER MODEL KANO

Kuisisioner Model Kano terdiri dari 2 jenis pertanyaan mengenai atribut pelayanan yang ada di PDAM Tirta Meulaboh. Pertanyaan tersebut adalah mengenai pendapat responden jika atribut pelayanan terpenuhi (*functional*) dan jika atribut pelayanan tidak terpenuhi (*disfunctional*). Responden dapat memilih satu diantara lima pilihan jawaban yang dianggap sesuai, dengan penjelasan sebagai berikut:

Keterangan:

S = Suka (Saya menyukai hal seperti itu)

H = Harap (Saya mengharapkan hal seperti itu)

N = Netral (Saya netral)

T = Toleran (Saya tidak suka tapi saya dapat mentoleransi)

TS = Tidak Suka (Saya tidak suka dan tidak dapat menerima hal seperti itu)

No	Dimensi	Pertanyaan	1 (S)	2 (H)	3 (N)	4 (T)	5 (TS)
1	Tangibles (Bukti Nyata)	PDAM menyediakan cukup banyak loket pembayaran rekening?					
		PDAM tidak menyediakan cukup banyak loket pembayaran rekening?					
2		Prosedur pembayaran tunggakan mudah dan cepat?					
		Prosedur pembayaran tunggakan tidak mudah dan tidak cepat?					
3		Air PDAM tersedia cukup secara rutin untuk anda sekeluarga?					
		Air PDAM tidak tersedia cukup secara rutin untuk anda sekeluarga?					
4		Distribusi air PDAM terus menerus selama 24 jam dalam sehari?					
		Distribusi air PDAM tidak terus menerus selama 24 jam dalam sehari?					
5	Reliability (Kehandalan)	Air PDAM yang di konsumsi saat ini sudah berkualitas air minum?					
		Air PDAM yang di konsumsi saat ini tidak berkualitas air minum?					
6		Kualitas air PDAM lebih baik dari pada air tanah atau air hujan?					
		Kualitas air PDAM tidak baik dari pada air tanah atau air hujan?					
7		Dari segi bau, rasa, tingkat kejernihan air PDAM sangat bagus?					
		Dari segi bau, rasa, tingkat kejernihan air PDAM tidak bagus?					
8	Responsiveness (Daya Tanggap)	Keluhan pengaduan air diterima dan diselesaikan dengan cepat?					
		Keluhan pengaduan air tidak diterima dan tidak diselesaikan dengan cepat?					
9		Kemudahan melapor menyampaikan pengaduan sangat baik?					
		Kemudahan melapor menyampaikan					

		pengaduan sangat tidak baik?					
10	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Petugas pencatat meter sangat sopan dan profesional?					
		Petugas pencatat meter sangat tidak sopan dan tidak profesional?					
11		Perhitungan meter air tepat waktu dan tepat jumlah?					
		Perhitungan meter air tidak tepat waktu dan tidak tepat jumlah?					
12	<i>Empaty</i> (Empati)	Karyawan melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial?					
		Karyawan melayani pelanggan membedakan status sosial?					

**TERIMA KASIH,
ATAS WAKTUNYA**

Jaka	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	23
Eli Saputra	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	22
Riska	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Khairun	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	23
Dewi	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	22
Handayani	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	22
Rahayu	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	22
Yunita	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	23
Rina	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	22
Ade	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	23
Widya	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	21
Intan	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	23
Diah	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	22
Agustina	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	23
Agus	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	17
Abdul	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	23
Setiawan	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	23
Rizky	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	22
Rini	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	16
Wahyuni	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	18
Yulia	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	15
Maya	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	17
Puji	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	23
Utami	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	22
Amalia	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	17
Dina	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	14
Devi	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Citra	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	17
Arief	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	16
M. Sandi	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	23
Bagus	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	17
Hidayat	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	16
Hendra	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Eva	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	22
Endah	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	22
Raden	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	17
Novi	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	16
Irma	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Astuti	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Achmad	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	23
Aulia	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	22
Surya	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	21
Amelia	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	17
Prima	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	23
Angga	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	22
Hadi	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Diana	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	21
Anggraini	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	20
Wulan	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	22
Saputra	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	22
Yuni	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	22
Handayani	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	23
Jerry	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	23
Meli	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	23
Umul	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	21
Kelvin	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	22
Kevin	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	16
Marvin	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	16
Mahendra	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	22

Popo	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Haidar	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	21
Tamren	2	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	22
Zainal	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	22
Fatimah	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Cahyati	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	17
Ilham	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	21
Irfan	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	22
Ivan	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	22
Indra	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	15
Adnan	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	22
Bastian	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	22
Ben	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	20
Candra	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	17
Damar	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	23
Daniel	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	23
Gibran	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	21
Gilang	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	23
Ghazi	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	23
Yanti	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	17
Fera	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	23
Merlin	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	17
Tarmizi	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	23
Emma	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	22
Una	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	23
Ade	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	22
Maulana	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	23
Haris	1	1	1	2	3	2	2	2	1	2	1	1	19
Harry	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	22
Harun	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	16
Harish	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	23
Jihan	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	21
Aji	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	22
Zakir	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Nadi	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	22
Said	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	22
Saleh	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	23
Munaroh	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	22
Cut	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	23
Aja Phonna	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	23
Arika	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Dian	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	23
Ariyanti	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	23
Saifullah	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	16
Zaskia	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	23
Erza	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	23
Satifa	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	23
Farliana	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	17
Maya	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	17
Intan	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	23
Santo	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	22
Suhaimi	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	23
Maira	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	22
Roini	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	23
Mandeh	1	1	1	2	3	2	2	2	1	2	1	1	19
Rasyid	2	2	2	1	2	1	3	1	2	2	2	2	22
Pipit	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	18
Anif	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Zizan	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	24

Risma	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	22
Mila	1	1	1	2	2	2	3	2	1	2	1	1	19
Septi	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	21
Desi	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	24
Arya	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	18
Afandi	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	23
Deby	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	24
Lina	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	17
Muliana	2	2	2	1	3	2	1	3	2	2	2	2	24
M. Razak	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	23
Putra	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	22
Nurdin	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	1	1	18
Erwandi	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	23
Wahyu	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	22
Liyus	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	21
Wawan	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	21
Deni	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	22
Mardi	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	23
Annisa	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Azis	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	23
Pendri	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	16
Della	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Murkaidah	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	22
Asep	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	21
Kalamudin	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	17
Very	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	23
Hardianto	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	22
Razi	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	21
Asep	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	16
Rouzah	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	22
Hesti	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	16
Usman	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	21
Abdul	2	2	2	3	2	2	1	1	2	1	2	2	22
T. Imam	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	15
Erwin	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	24
Mulyadi	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	21
Rahmat	3	3	3	2	2	2	2	1	3	1	3	3	28
Auliya	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	23
Novia	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	23
Indah	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	22
Yana	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	17
Samsudin	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	17
Gafhar	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	23
Jafar	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	16
Malik	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	23
Siska	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	17
Umairah	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	23
Ayu Sari	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	18
Nadia	3	3	3	1	2	3	2	2	3	2	3	3	30
Asrini	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Rahul	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	21
Sovi Anesta	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	23
Arafat	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	17
Khalida	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	23
Amira	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	23
Dolah	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	15
Sidiq	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	23
Irfandy	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	17
Variza	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	18

Joko	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	23
Ratna	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	22
Andi	2	2	2	3	2	2	1	1	2	1	2	2	22
Agung	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	21
Ahmad	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	23
Kurniawan	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	23
Indri	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	14
Budi	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	21
Adi	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	21
Eko	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	21
Nurul	2	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	22
Putra	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	22
Nilawati	3	3	3	1	2	1	1	2	3	2	3	3	27
Arif	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	22
Puspita	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	20
Arijal	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	21
Indra	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	21
Dyah	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	15
Rizki	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	23
Ria	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	16
Nugroho	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	22
Ratnawati	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	20
Kartika	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	19
Wulandari	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	22
Fajar	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	17
Bayu	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	2	23
Lestari	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	21
Anita	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	23
Muhamad	2	2	2	2	1	3	1	1	2	2	2	2	22
Kartika	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	21
Siska	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	16
Fatah	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	22
Maria	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	15
Ratih	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Pratiwi	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	18
Kusuma	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Rahmawati	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	24
Fitria	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	23
Retno	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	25
Kurnia	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	22
Novita	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	26
Aditya	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	21
Zainob	1	1	1	2	2	1	3	3	1	2	1	1	19
Fatwa	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	2	23
T. Indra	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	24
M. Tayeb	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	23
Sulaiman	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	24
Dini	2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2	22
Maulida	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	20
Era	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	26
Fahmi	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	21
Andi	3	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	22
Jumlah	716	715	715	712	704	705	707	710	718	702	709	715	8528
Rata-Rata	1,790	1,788	1,788	1,780	1,760	1,763	1,768	1,775	1,795	1,755	1,773	1,788	21,320

Jaka	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Eli Saputra	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	52
Riska	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	49
Khairun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Dewi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Handayani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Rahayu	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	53
Yunita	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Rina	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	49
Ade	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	49
Widya	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	50
Intan	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	50
Diah	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	51
Agustina	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Agus	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	52
Abdul	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Setiawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Rizky	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Rini	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Wahyuni	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Yulia	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	49
Maya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Puji	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Utami	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Amalia	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Dina	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Devi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Citra	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	51
Arief	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
M. Sandi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Bagus	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Hidayat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Hendra	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Eva	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Endah	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	51
Raden	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49
Novi	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	51
Irma	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Astuti	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	49
Achmad	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Aulia	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	51
Surya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Amelia	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	52
Prima	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Angga	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Hadi	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	53
Diana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Anggraini	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	52
Wulan	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	52
Saputra	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Yuni	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49
Handayani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Jerry	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	50
Meli	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Umul	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49
Kelvin	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	49
Kevin	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	52
Marvin	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	49
Mahendra	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	51

Popo	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Haidar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Tamren	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Zainal	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	49
Fatimah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Cahyati	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Ilham	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Irfan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Ivan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Indra	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Adnan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Bastian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Ben	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Candra	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Damar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Daniel	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Gibran	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Gilang	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	51
Ghazi	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49
Yanti	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	51
Fera	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Merlin	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Tarmizi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Emma	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	51
Una	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Ade	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	52
Maulana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Haris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Harry	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Harun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Harish	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	52
Jihan	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	52
Aji	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Zakir	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49
Nadi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Said	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	50
Saleh	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Munaroh	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49
Cut	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	49
Aja Phonna	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	52
Arika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Dian	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	50
Ariyanti	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Saifullah	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	52
Zaskia	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Erza	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	50
Satifa	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	51
Farliana	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	54
Maya	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	49
Intan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	49
Santo	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Suhaimi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Maira	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	49
Roini	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	49
Mandeh	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	49
Rasyid	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Pipit	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	53
Anif	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	49
Zizan	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	53

Joko	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	53
Ratna	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	50
Andi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Agung	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	49
Ahmad	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	51
Kurniawan	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	52
Indri	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	54
Budi	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49
Adi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Eko	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49
Nurul	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	55
Putra	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	51
Nilawati	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	50
Arif	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	54
Puspita	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	51
Arijal	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	53
Indra	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	51
Dyah	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	54
Rizki	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	55
Ria	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	59
Nugroho	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	54
Ratnawati	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	53
Kartika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	49
Wulandari	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	59
Fajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Bayu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	49
Lestari	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	51
Anita	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	52
Muhamad	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Kartika	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	52
Siska	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	50
Fatah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Maria	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	54
Ratih	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	52
Pratiwi	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49
Kusuma	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	53
Rahmawati	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Fitria	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	56
Retno	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	50
Kurnia	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Novita	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	56
Aditya	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	57
Zainob	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	53
Fatwa	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	51
T. Indra	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	51
M. Tayeb	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	55
Sulaiman	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	52
Dini	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	52
Maulida	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	51
Era	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	51
Fahmi	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	55
Andi	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	51
Jumlah	1673	1674	1661	1670	1660	1658	1671	1663	1672	1664	1658	1659	19983
Rata-Rata	4,183	4,185	4,153	4,175	4,150	4,145	4,178	4,158	4,180	4,160	4,145	4,148	49,958

Keterangan:

- X1 : Pertanyaan dimensi *Tangible* (bukti nyata) ke 1
X2 : Pertanyaan dimensi *Tangible* (bukti nyata) ke 2
X3 : Pertanyaan dimensi *Reliability* (kehandalan) ke 1
X4 : Pertanyaan dimensi *Reliability* (kehandalan) ke 2
X5 : Pertanyaan dimensi *Reliability* (kehandalan) ke 3
X6 : Pertanyaan dimensi *Reliability* (kehandalan) ke 4
X7 : Pertanyaan dimensi *Reliability* (kehandalan) ke 5
X8 : Pertanyaan dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) ke 1
X9 : Pertanyaan dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) ke 2
X10 : Pertanyaan dimensi *Assurance* (jaminan) ke 1
X11 : Pertanyaan dimensi *Assurance* (jaminan) ke 2
X12 : Pertanyaan dimensi *Empaty* (empati) ke 1
Jumlah (Y) : Jumlah skor total pertanyaan

Lampiran 1.6. Hasil Kuisisioner *Functional*

Responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	Jumlah (Y)
Agam	2	2	1	1	2	3	1	1	2	2	2	1	20
Candra	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	1	22
Dary	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	20
Emil	1	3	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	17
Eddy	2	3	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	21
Iqbal	3	3	3	2	2	1	3	1	3	2	1	2	26
Irwan	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	22
Hendri	2	3	2	2	1	2	2	1	2	3	2	1	23
T. Amir	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	3	1	17
Kasem	2	3	2	1	3	1	2	1	2	1	1	2	21
Taufiq	3	1	3	1	3	1	3	2	3	2	2	1	25
Sabirin	2	3	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	24
Adnan	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	17
Adrian	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	24
Fitria	2	2	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	23
Charli	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Darel	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	15
Siti	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	22
Edwin	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	1	29
Eddy	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Bastian	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	17
Fatimah	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Ria	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	31
Haura	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	23
Eka	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	14
Deon	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	22
Dedi	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	1	29
Rahmat	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	22
Nasir	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	15
Ika	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	22
Fajar	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	32
Muhammad	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	23
Nurdin	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	22
Lilis	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	15
Fitri	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	3	19
Indra	3	1	3	3	3	2	3	2	3	1	2	2	28
Harish	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	19
Gibran	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	22
Farid	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	17
Dharmendra	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	1	2	20
Julia	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	3	20
Raihan	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	3	20
Nasrullah	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	23
Oja	3	1	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	24
Meri	3	1	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	30
Joni	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	31
Riko	3	1	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	30
Melisa	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	25
Juli	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	23
Sarah	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	21
Wati	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
T. Raja	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	16
Jamalud	2	2	2	1	3	1	1	2	2	2	1	2	21
Riki	3	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	25

Noah	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	20
Nivan	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	21
Niko	3	3	3	1	3	1	1	1	3	1	1	3	24
Omar	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	19
Raditya	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	20
Tony	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	14
Tristan	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	18
Tobby	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	19
Theo	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	20
Uri	3	3	2	1	1	3	2	1	3	1	3	3	26
Valda	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	20
Kelvin	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	21
Adam	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Aditya	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	14
Adnan	2	2	2	1	3	1	1	2	2	1	1	2	20
Brady	3	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	25
Brian	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	21
Cakra	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	2	1	20
Bustami	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	1	1	19
Tamam	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	30
Fery	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	19
Ina	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	20
Mulianda	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	16
Siti Hajar	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
M. Isa	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	20
Siti Hajar	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	22
Adnan	3	3	3	1	3	1	1	1	3	1	1	3	24
Adrian	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	19
Ady	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	20
Agam	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	14
Aziel	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	18
Bagas	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	18
Danu	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	20
Zakiya	3	3	2	1	1	3	2	2	2	1	3	3	26
Martin	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	21
Vera	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	21
Charli	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Dafa	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	15
Andi	2	2	2	1	3	1	1	2	2	1	1	2	20
Farel	3	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	25
Susi	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	21
Sinta	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	2	1	20
Jeki	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	1	1	20
Artur	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	30
Budi	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	19
Dicky	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	20
Deva	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	16
Danny	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Edwin	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	20
Emil	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	21
Eric	3	3	2	1	3	1	1	1	3	1	1	3	23
Ehsan	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	19
Farid	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	20
Farzan	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	14
Ferdi	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	18
Galih	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	18
Garry	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	20
Jayadi	3	3	2	1	1	3	2	1	3	1	3	3	26
Amal	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	20

Popo	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	21
Haidar	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Tamren	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	14
Zainal	2	2	2	1	3	1	1	2	2	1	1	2	20
Fatimah	3	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	25
Cahyati	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	21
Ilham	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	2	1	20
Irfan	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	1	1	20
Ivan	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	30
Indra	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	19
Adnan	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	20
Bastian	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	16
Ben	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Candra	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	21
Damar	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	22
Daniel	3	3	3	1	3	1	1	1	3	1	1	3	24
Gibran	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	19
Gilang	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	20
Ghazi	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	17
Yanti	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	19
Fera	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	18
Merlin	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	21
Tarmizi	3	3	2	1	1	3	2	1	3	1	3	3	26
Emma	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	20
Una	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	21
Ade	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Maulana	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	14
Haris	2	2	2	1	3	1	1	2	2	1	1	2	20
Harry	3	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	25
Harun	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	21
Harish	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	2	1	20
Jihan	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	1	1	19
Aji	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	30
Zakir	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	19
Nadi	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	20
Said	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	16
Saleh	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Munaroh	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	20
Cut	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	21
Aja Phonna	3	3	3	1	3	1	1	1	3	1	1	3	24
Arika	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	19
Dian	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	20
Ariyanti	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	14
Saifullah	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	18
Zaskia	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	18
Erza	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	20
Satifa	3	3	2	1	1	3	2	1	3	1	3	3	26
Farliana	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	20
Maya	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	21
Intan	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Santo	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	14
Suhaimi	2	2	2	1	3	1	1	2	2	1	1	2	20
Maira	3	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	25
Roini	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	21
Mandeh	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	2	1	20
Rasyid	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	1	1	19
Pipit	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	30
Anif	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	19
Zizan	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	20

Risma	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	16
Mila	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Septi	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	20
Desi	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	21
Arya	3	3	3	1	3	1	1	1	3	1	1	3	24
Afandi	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	19
Deby	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	20
Lina	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	14
Muliana	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	18
M. Razak	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	18
Putra	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	20
Nurdin	3	3	2	1	1	3	2	1	3	1	3	3	26
Erwandi	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	20
Wahyu	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	21
Liyus	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Wawan	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	14
Deni	2	2	2	1	3	1	1	2	2	1	1	2	20
Mardi	3	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	25
Annisa	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	21
Azis	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	2	1	20
Pendri	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	1	1	19
Della	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	30
Murkaidah	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	19
Asep	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	20
Kalamudin	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	16
Very	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Hardianto	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	20
Razi	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	21
Asep	3	3	3	1	3	1	1	1	3	1	1	3	24
Rouzah	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	19
Hesti	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	20
Usman	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	14
Abdul	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	18
T. Imam	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	18
Erwin	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	20
Mulyadi	3	3	2	1	1	3	2	1	3	1	3	3	26
Rahmat	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	20
Auliya	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	21
Novia	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Indah	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	14
Yana	2	2	2	1	3	1	1	2	2	1	1	2	20
Samsudin	3	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	25
Gafhar	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	21
Jafar	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	2	1	20
Malik	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	1	1	19
Siska	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	30
Umairah	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	19
Ayu Sari	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	20
Nadia	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	16
Asrini	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Rahul	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	20
Sovi Anesta	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	21
Arafat	3	3	3	1	3	1	1	1	3	1	1	3	24
Khalida	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	19
Amira	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	20
Dolah	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	14
Sidiq	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	18
Irfandy	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	18
Variza	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	20

Hilman	3	3	2	1	1	3	2	1	3	1	3	3	26
Wijaya	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	20
Nazar	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	20
Azizul Azmi	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	21
Meryani	3	3	3	1	3	1	1	1	3	1	1	3	24
Nofreza	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	19
Farizal	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	20
Mahzil	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	14
Fanesa	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	18
Reza	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	18
Darma	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	20
Susanto	3	3	2	1	1	3	2	1	3	1	3	3	26
Liyana	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	20
Fauzi	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	21
Fuadri	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Mirza	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	14
Iwan	2	2	2	1	3	1	1	2	2	1	1	2	20
Mutia	3	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	25
Nur Rahmah	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	21
Fauziah	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	2	1	20
Fandi	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	1	1	19
Lia	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	30
Nelda	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	19
Aida	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	17
Roby	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Nonong	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	20
Nia	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	21
Aqmal	3	3	3	1	3	1	1	1	3	1	1	3	24
Dion	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	19
Teuku Rian	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	20
Khaira	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	14
Khalis	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	18
Wahyuni	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	18
Darius	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	20
Pary	3	3	2	1	1	3	2	1	3	1	3	3	26
David	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	20
Sumarni	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	20
Dicky	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	21
Yanto	3	3	3	1	3	1	1	1	3	1	1	3	24
Muhammaddin	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	19
Nur	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	20
Dewi	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	14
Tri	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	17
Dian	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Sri	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	21
Putri	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	22
Eka	3	3	3	1	3	1	1	2	3	1	1	3	25
Sari	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	19
Ayu	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	20
Wahyu	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	14
Indah	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	18
Siti	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	18
Ika	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	20
Agus	3	3	2	1	1	3	2	2	3	1	3	3	27
Fitri	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	20
Muhammad	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	21
Kamal	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	22
Santi	3	3	3	1	3	1	1	2	3	1	1	3	25
Joko	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	19

Ratna	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	20
Andi	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	14
Agung	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	16
Ahmad	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Kurniawan	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	20
Indri	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	22
Budi	3	3	3	1	3	1	1	1	3	1	1	3	24
Adi	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	19
Eko	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	20
Nurul	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	14
Putra	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	18
Nilawati	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	18
Arif	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	20
Puspita	3	3	2	1	1	3	2	2	3	1	3	3	27
Arijal	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	20
Indra	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	21
Dyah	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	22
Rizki	3	3	3	1	3	1	1	1	3	1	1	3	24
Ria	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	19
Nugroho	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	21
Ratnawati	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	14
Kartika	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	16
Wulandari	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Fajar	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	21
Bayu	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	22
Lestari	3	3	3	1	3	1	1	1	3	1	1	3	24
Anita	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	19
Muhamad	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	20
Kartika	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	14
Siska	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	18
Fatah	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	18
Maria	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	20
Ratih	3	3	2	1	1	3	2	1	3	1	3	3	26
Pratiwi	2	2	1	2	1	2	1	3	2	2	2	1	21
Kusuma	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	21
Rahmawati	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	21
Fitria	3	3	2	2	3	2	1	2	3	1	2	3	27
Retno	2	2	2	2	1	1	2	3	2	1	1	1	20
Kurnia	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	21
Novita	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	16
Aditya	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	18
Zainob	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	20
Fatwa	3	3	2	1	1	3	2	1	3	1	3	3	26
T. Indra	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	21
M. Tayeb	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	21
Sulaiman	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	22
Dini	3	3	3	1	3	1	1	2	1	1	1	3	23
Maulida	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	18
Era	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	18
Fahmi	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	20
Andi	3	3	2	1	2	3	2	2	3	1	3	3	28
Jumlah	802	745	762	649	682	616	662	670	796	674	618	647	8323
Rata-Rata	2,005	1,863	1,905	1,623	1,705	1,540	1,655	1,675	1,990	1,685	1,545	1,618	20,807

Lampiran 1.7. Hasil Kuisiner *Dysfunctional*

Responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	Jumlah (Y)
Agam	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	53
Candra	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	51
Dary	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	52
Emil	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	56
Eddy	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	51
Iqbal	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	58
Irwan	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	51
Hendri	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	50
T. Amir	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
Kasem	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	54
Taufiq	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	54
Sabirin	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	52
Adnan	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	49
Adrian	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
Fitria	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	55
Charli	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	51
Darel	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	51
Siti	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	49
Edwin	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	54
Eddy	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	56
Bastian	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	55
Fatimah	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	49
Ria	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
Haura	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	52
Eka	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Deon	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	55
Dedi	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	55
Rahmat	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	52
Nasir	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	50
Ika	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	51
Fajar	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	55
Muhammad	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Nurdin	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	51
Lilis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	47
Fitri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Indra	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	53
Harish	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	52
Gibran	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
Farid	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	52
Dharmendra	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	48
Julia	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	50
Raihan	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	49
Nasrullah	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	56
Oja	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
Meri	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
Joni	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	50
Riko	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	56
Melisa	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	56
Juli	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	50
Sarah	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	49
Wati	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
T. Raja	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	56
Jamalud	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	51
Riki	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	49

Noah	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
Nivan	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	49
Niko	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Omar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Raditya	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
Tony	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Tristan	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
Tobby	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Theo	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Uri	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
Valda	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Kelvin	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
Adam	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	50
Aditya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Adnan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Brady	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
Brian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Cakra	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Bustami	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	50
Tamam	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	49
Fery	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	49
Ina	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Mulianda	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	49
Siti Hajar	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
M. Isa	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	49
Siti Hajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Adnan	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	50
Adrian	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	50
Ady	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	49
Agam	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	49
Aziel	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	57
Bagas	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	49
Danu	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	50
Zakiya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Martin	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	55
Vera	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	58
Charli	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	50
Dafa	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	49
Andi	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	54
Farel	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	56
Susi	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	50
Sinta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	49
Jeki	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	50
Artur	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	49
Budi	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
Dicky	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Deva	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Danny	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	51
Edwin	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	50
Emil	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	49
Eric	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	49
Ehsan	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	57
Farid	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	49
Farzan	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	50
Ferdi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Galih	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	51
Garry	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	50
Jayadi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	49
Amal	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	49

Hilman	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	50
Wijaya	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
Nazar	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	49
Azizul Azmi	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	49
Meryani	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	49
Nofreza	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	51
Farizal	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Mahzil	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	50
Fanesa	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	49
Reza	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	55
Darma	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Susanto	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Liyana	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	49
Fauzi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Fuadri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Mirza	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Iwan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Mutia	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	49
Nur Rahmah	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	51
Fauziah	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	49
Fandi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Lia	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	50
Nelda	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	50
Aida	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	49
Roby	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	49
Nonong	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	49
Nia	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
Aqmal	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	50
Dion	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	50
Teuku Rian	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	49
Khaira	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	50
Khalis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Wahyuni	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	49
Darius	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	49
Pary	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	55
David	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	49
Sumarni	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Dicky	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	51
Yanto	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	55
Muhammaddin	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	50
Nur	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	54
Dewi	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	55
Tri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Dian	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	53
Sri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Putri	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	51
Eka	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	50
Sari	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	49
Ayu	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	50
Wahyu	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	49
Indah	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	52
Siti	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Ika	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	51
Agus	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	49
Fitri	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	55
Muhammad	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	49
Kamal	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Santi	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	50
Joko	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	49

Ratna	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Andi	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
Agung	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Ahmad	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	50
Kurniawan	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	52
Indri	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	50
Budi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Adi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	50
Eko	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	50
Nurul	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	50
Putra	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Nilawati	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	50
Arif	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
Puspita	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Arijal	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	49
Indra	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Dyah	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	50
Rizki	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Ria	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	50
Nugroho	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	50
Ratnawati	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	55
Kartika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	49
Wulandari	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	50
Fajar	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	52
Bayu	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	55
Lestari	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	51
Anita	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	54
Muhamad	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	55
Kartika	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	49
Siska	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	52
Fatah	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	51
Maria	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	52
Ratih	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	51
Pratiwi	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	51
Kusuma	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	49
Rahmawati	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	50
Fitria	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	53
Retno	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	50
Kurnia	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	51
Novita	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	50
Aditya	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	56
Zainob	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49
Fatwa	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	49
T. Indra	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	52
M. Tayeb	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49
Sulaiman	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	51
Dini	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	51
Maulida	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	49
Era	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	52
Fahmi	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	55
Andi	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	50
Jumlah	1673	1705	1678	1668	1672	1670	1684	1659	1670	1657	1675	1675	20086
Rata-Rata	4,183	4,263	4,195	4,170	4,180	4,175	4,210	4,148	4,175	4,143	4,188	4,188	50,215

Keterangan:

- X1 : Pertanyaan dimensi *Tangible* (bukti nyata) ke 1
X2 : Pertanyaan dimensi *Tangible* (bukti nyata) ke 2
X3 : Pertanyaan dimensi *Reliability* (kehandalan) ke 1
X4 : Pertanyaan dimensi *Reliability* (kehandalan) ke 2
X5 : Pertanyaan dimensi *Reliability* (kehandalan) ke 3
X6 : Pertanyaan dimensi *Reliability* (kehandalan) ke 4
X7 : Pertanyaan dimensi *Reliability* (kehandalan) ke 5
X8 : Pertanyaan dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) ke 1
X9 : Pertanyaan dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) ke 2
X10 : Pertanyaan dimensi *Assurance* (jaminan) ke 1
X11 : Pertanyaan dimensi *Assurance* (jaminan) ke 2
X12 : Pertanyaan dimensi *Empaty* (empati) ke 1
Jumlah (Y) : Jumlah skor total pertanyaan

Lampiran 1.8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Untuk Kinerja (P)

		Correlations												
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.891**	.942**	-.050	-.014	-.049	.055	-.011	.961**	-.044	.905**	.930**	.885**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.314	.777	.327	.276	.825	.000	.384	.000	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X2	Pearson Correlation	.891**	1	.908**	-.042	-.005	-.078	.052	-.014	.927**	.002	.898**	.897**	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.402	.921	.121	.297	.780	.000	.966	.000	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X3	Pearson Correlation	.942**	.908**	1	-.031	-.018	-.053	.053	-.014	.980**	-.010	.936**	.935**	.903**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.535	.726	.288	.291	.777	.000	.838	.000	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X4	Pearson Correlation	-.050	-.042	-.031	1	-.012	.111*	-.059	-.118*	-.047	-.146**	-.045	-.064	.101*
	Sig. (2-tailed)	.314	.402	.535		.809	.027	.240	.019	.348	.003	.366	.202	.044
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X5	Pearson Correlation	-.014	-.005	-.018	-.012	1	-.033	.114*	.028	-.009	-.100*	-.023	-.005	.157**
	Sig. (2-tailed)	.777	.921	.726	.809		.505	.023	.570	.863	.046	.653	.922	.002
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X6	Pearson Correlation	-.049	-.078	-.053	.111*	-.033	1	-.073	.032	-.058	-.098*	-.070	-.052	.100*
	Sig. (2-tailed)	.327	.121	.288	.027	.505		.147	.529	.250	.049	.163	.300	.046
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X7	Pearson Correlation	.055	.052	.053	-.059	.114*	-.073	1	.060	.050	.073	.023	.039	.232**
	Sig. (2-tailed)	.276	.297	.291	.240	.023	.147		.231	.321	.148	.653	.432	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X8	Pearson Correlation	-.011	-.014	-.014	-.118*	.028	.032	.060	1	-.019	-.012	-.031	-.014	.148**
	Sig. (2-tailed)	.825	.780	.777	.019	.570	.529	.231		.712	.805	.542	.783	.003
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X9	Pearson Correlation	.961**	.927**	.980**	-.047	-.009	-.058	.050	-.019	1	-.014	.942**	.955**	.910**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.348	.863	.250	.321	.712		.784	.000	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X10	Pearson Correlation	-.044	.002	-.010	-.146**	-.100*	-.098*	.073	-.012	-.014	1	-.028	-.010	.104*
	Sig. (2-tailed)	.384	.966	.838	.003	.046	.049	.148	.805	.784		.577	.842	.038
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X11	Pearson Correlation	.905**	.898**	.936**	-.045	-.023	-.070	.023	-.031	.942**	-.028	1	.924**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.366	.653	.163	.653	.542	.000	.577		.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X12	Pearson Correlation	.930**	.897**	.935**	-.064	-.005	-.052	.039	-.014	.955**	-.010	.924**	1	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.202	.922	.300	.432	.783	.000	.842	.000		.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
TOTAL	Pearson Correlation	.885**	.873**	.903**	.101*	.157**	.100*	.232**	.148**	.910**	.104*	.871**	.888**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.044	.002	.046	.000	.003	.000	.038	.000	.000	
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.730	12

Lampiran 1.9. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Untuk Harapan (E)

		Correlations												
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.958**	-.002	.055	-.035	-.048	.966**	.098	.200**	.112*	-.048	.022	.571**
	Sig. (2-tailed)		.000	.962	.273	.481	.343	.000	.051	.000	.026	.343	.654	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X2	Pearson Correlation	.958**	1	-.005	.052	-.002	-.013	.958**	.077	.196**	.091	-.032	.038	.577**
	Sig. (2-tailed)	.000		.919	.303	.971	.790	.000	.125	.000	.070	.528	.450	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X3	Pearson Correlation	-.002	-.005	1	.152**	.951**	.951**	-.015	.217**	.055	.005	.951**	.059	.696**
	Sig. (2-tailed)	.962	.919		.002	.000	.000	.764	.000	.275	.928	.000	.240	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X4	Pearson Correlation	.055	.052	.152**	1	.138**	.128*	.027	.072	.041	.122*	.147**	.050	.333**
	Sig. (2-tailed)	.273	.303	.002		.006	.010	.589	.152	.412	.015	.003	.322	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X5	Pearson Correlation	-.035	-.002	.951**	.138**	1	.980**	-.049	.184**	.058	.008	.960**	.042	.682**
	Sig. (2-tailed)	.481	.971	.000	.006		.000	.333	.000	.245	.879	.000	.397	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X6	Pearson Correlation	-.048	-.013	.951**	.128*	.980**	1	-.061	.173**	.029	-.005	.980**	.049	.669**
	Sig. (2-tailed)	.343	.790	.000	.010	.000		.222	.001	.565	.914	.000	.329	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X7	Pearson Correlation	.966**	.958**	-.015	.027	-.049	-.061	1	.087	.225**	.083	-.061	.010	.553**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.764	.589	.333	.222		.084	.000	.098	.222	.846	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X8	Pearson Correlation	.098	.077	.217**	.072	.184**	.173**	.087	1	.173**	.111*	.192**	.014	.396**
	Sig. (2-tailed)	.051	.125	.000	.152	.000	.001	.084		.001	.027	.000	.785	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X9	Pearson Correlation	.200**	.196**	.055	.041	.058	.029	.225**	.173**	1	.097	.029	.025	.365**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.275	.412	.245	.565	.000	.001		.052	.565	.614	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X10	Pearson Correlation	.112*	.091	.005	.122*	.008	-.005	.083	.111*	.097	1	-.005	.030	.277**
	Sig. (2-tailed)	.026	.070	.928	.015	.879	.914	.098	.027	.052		.914	.550	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X11	Pearson Correlation	-.048	-.032	.951**	.147**	.960**	.980**	-.061	.192**	.029	-.005	1	.049	.669**
	Sig. (2-tailed)	.343	.528	.000	.003	.000	.000	.222	.000	.565	.914		.329	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X12	Pearson Correlation	.022	.038	.059	.050	.042	.049	.010	.014	.025	.030	.049	1	.225**
	Sig. (2-tailed)	.654	.450	.240	.322	.397	.329	.846	.785	.614	.550	.329		.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
TOTAL	Pearson Correlation	.571**	.577**	.696**	.333**	.682**	.669**	.553**	.396**	.365**	.277**	.669**	.225**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.726	12

Lampiran 1.10. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Untuk *Functional*

		Correlations												
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.507**	.809**	.073	.451**	.378**	.050	-.012	.911**	-.110*	.376**	.525**	.822**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.143	.000	.000	.320	.815	.000	.027	.000	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X2	Pearson Correlation	.507**	1	.294**	-.131**	.073	.261**	-.073	-.058	.461**	-.390**	.260**	.535**	.460**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.009	.146	.000	.146	.243	.000	.000	.000	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X3	Pearson Correlation	.809**	.294**	1	.080	.565**	.127*	.081	.014	.774**	-.043	.130**	.447**	.709**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.110	.000	.011	.106	.776	.000	.393	.009	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X4	Pearson Correlation	.073	-.131**	.080	1	.196**	.116*	.197**	.221**	.049	.099*	.123*	-.239**	.277**
	Sig. (2-tailed)	.143	.009	.110		.000	.020	.000	.000	.327	.048	.014	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X5	Pearson Correlation	.451**	.073	.565**	.196**	1	-.002	.002	-.099*	.405**	.122*	-.010	.402**	.533**
	Sig. (2-tailed)	.000	.146	.000	.000		.974	.971	.047	.000	.015	.840	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X6	Pearson Correlation	.378**	.261**	.127*	.116*	-.002	1	.227**	-.096	.355**	.121*	.974**	.241**	.617**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.011	.020	.974		.000	.056	.000	.015	.000	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X7	Pearson Correlation	.050	-.073	.081	.197**	.002	.227**	1	.072	.080	.266**	.221**	.027	.343**
	Sig. (2-tailed)	.320	.146	.106	.000	.971	.000		.153	.111	.000	.000	.589	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X8	Pearson Correlation	-.012	-.058	.014	.221**	-.099*	-.096	.072	1	.006	.060	-.083	-.163**	.104*
	Sig. (2-tailed)	.815	.243	.776	.000	.047	.056	.153		.903	.233	.095	.001	.038
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X9	Pearson Correlation	.911**	.461**	.774**	.049	.405**	.355**	.080	.006	1	-.082	.353**	.483**	.793**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.327	.000	.000	.111	.903		.103	.000	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X10	Pearson Correlation	-.110*	-.390**	-.043	.099*	.122*	.121*	.266**	.060	-.082	1	.120*	-.076	.177**
	Sig. (2-tailed)	.027	.000	.393	.048	.015	.015	.000	.233	.103		.016	.131	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X11	Pearson Correlation	.376**	.260**	.130**	.123*	-.010	.974**	.221**	-.083	.353**	.120*	1	.231**	.615**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.009	.014	.840	.000	.000	.095	.000	.016		.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X12	Pearson Correlation	.525**	.535**	.447**	-.239**	.402**	.241**	.027	-.163**	.483**	-.076	.231**	1	.590**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.589	.001	.000	.131	.000		.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
TOTAL	Pearson Correlation	.822**	.460**	.709**	.277**	.533**	.617**	.343**	.104*	.793**	.177**	.615**	.590**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.038	.000	.000	.000	.000	
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.740	12

Lampiran 1.11. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Untuk *Dysfunctional*

		Correlations												
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.645**	.155**	.803**	-.019	.787**	.694**	-.103*	-.013	.863**	.154**	.053	.821**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.000	.702	.000	.000	.039	.796	.000	.002	.288	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X2	Pearson Correlation	.645**	1	.035	.607**	.016	.607**	.571**	-.023	-.006	.667**	.150**	.075	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000		.484	.000	.746	.000	.000	.641	.912	.000	.003	.135	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X3	Pearson Correlation	.155**	.035	1	.093	.031	.134**	.069	-.076	.021	.121*	-.135**	.294**	.294**
	Sig. (2-tailed)	.002	.484		.062	.534	.007	.166	.128	.670	.016	.007	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X4	Pearson Correlation	.803**	.607**	.093	1	-.021	.878**	.698**	-.093	.002	.882**	.141**	.004	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.062		.668	.000	.000	.064	.973	.000	.005	.934	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X5	Pearson Correlation	-.019	.016	.031	-.021	1	-.027	-.034	.097	.024	-.061	-.142**	.024	.144**
	Sig. (2-tailed)	.702	.746	.534	.668		.585	.499	.053	.638	.226	.005	.629	.004
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X6	Pearson Correlation	.787**	.607**	.134**	.878**	-.027	1	.748**	-.079	-.021	.866**	.150**	.063	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.007	.000	.585		.000	.116	.671	.000	.003	.207	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X7	Pearson Correlation	.694**	.571**	.069	.698**	-.034	.748**	1	-.058	-.011	.791**	.177**	.034	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.166	.000	.499	.000		.251	.825	.000	.000	.494	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X8	Pearson Correlation	-.103*	-.023	-.076	-.093	.097	-.079	-.058	1	.155**	-.087	-.072	.068	.109*
	Sig. (2-tailed)	.039	.641	.128	.064	.053	.116	.251		.002	.082	.151	.177	.030
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X9	Pearson Correlation	-.013	-.006	.021	.002	.024	-.021	-.011	.155**	1	-.018	.015	.046	.193**

	Sig. (2-tailed)	.796	.912	.670	.973	.638	.671	.825	.002		.719	.772	.357	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X10	Pearson Correlation	.863**	.667**	.121*	.882**	-.061	.866**	.791**	-.087	-.018	1	.189**	.006	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.016	.000	.226	.000	.000	.082	.719		.000	.912	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X11	Pearson Correlation	.154**	.150**	-.135**	.141**	-.142**	.150**	.177**	-.072	.015	.189**	1	.000	.267**
	Sig. (2-tailed)	.002	.003	.007	.005	.005	.003	.000	.151	.772	.000		.984	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X12	Pearson Correlation	.053	.075	.294**	.004	.024	.063	.034	.068	.046	.006	.000	1	.282**
	Sig. (2-tailed)	.288	.135	.000	.934	.629	.207	.494	.177	.357	.912	.984		.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
TOTAL	Pearson Correlation	.821**	.721**	.294**	.814**	.144**	.834**	.768**	.109*	.193**	.852**	.267**	.282**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.030	.000	.000	.000	.000	
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.738	12

Lampiran 1.12. Distribusi Nilai r-tabel Signifikan 5% dan 1%

N	<i>The Level of Significance</i>		N	<i>The Level of Significance</i>	
	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

Noah	I	I	M	A	A	I	A	A	I	I	I	I
Nivan	I	I	I	I	I	A	I	A	M	I	A	I
Niko	I	I	I	A	I	A	A	A	I	A	A	I
Omar	I	I	I	I	A	A	I	I	I	A	A	A
Raditya	I	M	I	I	I	I	A	A	I	A	I	A
Tony	A	A	A	A	A	A	A	I	A	I	A	A
Tristan	I	M	I	I	A	A	A	I	I	A	A	A
Tobby	I	I	I	A	A	A	I	I	I	I	A	A
Theo	I	I	I	I	I	A	A	I	I	A	A	I
Uri	I	M	I	A	A	I	I	A	I	A	I	I
Valda	I	I	A	I	A	I	A	I	I	I	I	A
Kelvin	I	O	I	A	I	I	I	A	I	I	I	I
Adam	I	I	I	I	M	I	I	M	I	I	I	I
Aditya	A	A	A	I	A	A	I	A	A	A	A	A
Adnan	I	I	I	A	I	A	A	I	I	A	A	I
Brady	I	A	M	I	I	I	I	I	I	I	I	A
Brian	I	I	I	A	I	A	I	I	I	I	A	I
Cakra	A	I	A	I	A	I	I	I	A	I	I	A
Bustami	I	A	I	A	I	A	I	A	I	I	O	O
Tamam	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	M	I
Fery	I	A	I	I	I	A	A	I	I	I	O	A
Ina	I	I	I	A	A	A	I	I	I	I	A	I
Mulianda	A	A	A	I	I	A	I	A	A	I	A	O
Siti Hajar	I	I	M	I	I	I	I	I	I	I	I	I
M. Isa	I	I	I	A	O	I	A	A	I	I	I	I
Siti Hajar	I	I	I	I	I	A	I	I	I	I	A	I
Adnan	I	I	I	A	I	A	A	O	I	A	A	M
Adrian	I	I	I	I	O	A	I	M	I	A	A	A
Ady	I	I	I	I	I	I	A	A	I	A	M	A
Agam	A	A	A	A	O	A	A	I	A	I	A	A
Aziel	M	M	M	M	A	O	O	I	M	O	A	O
Bagas	I	I	I	A	O	A	I	I	I	A	A	A
Danu	I	I	I	I	I	A	A	M	M	A	A	I
Zakiya	I	I	I	A	A	I	I	I	I	A	I	I
Martin	M	M	A	M	A	M	M	I	I	M	I	O
Vera	M	O	I	O	M	M	M	A	M	M	M	M
Charli	I	I	I	I	M	I	I	I	I	I	I	M
Dafa	A	A	A	I	A	A	I	I	O	A	A	A
Andi	M	M	I	O	I	O	O	I	I	O	A	I
Farel	M	O	I	M	I	M	M	M	I	M	M	A
Susi	I	I	I	A	M	A	I	M	I	I	A	I
Sinta	A	I	A	I	A	I	I	I	A	I	M	A
Jeki	I	A	M	A	M	A	I	I	I	I	A	A
Artur	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	M
Budi	I	A	M	I	I	A	A	I	I	I	A	A
Dicky	I	I	I	A	A	A	I	I	I	I	A	I
Deva	A	A	A	I	I	A	I	A	A	I	A	A
Danny	I	I	M	I	I	I	I	M	I	I	I	M
Edwin	I	I	I	A	O	I	A	O	I	I	I	I
Emil	I	I	I	I	I	A	I	A	I	I	O	I
Eric	I	I	I	A	M	A	A	A	I	A	A	I
Ehsan	M	M	M	M	A	O	M	I	M	O	A	O
Farid	I	I	I	I	M	I	A	A	I	A	I	A
Farzan	A	A	A	A	A	A	A	M	O	I	A	A
Ferdi	I	I	I	I	A	A	A	I	I	A	A	A
Galih	I	I	M	A	A	A	I	I	M	A	A	O
Garry	I	I	M	I	M	A	A	I	I	A	A	I
Jayadi	I	I	I	A	A	I	I	A	I	A	M	I
Amal	I	I	A	I	A	I	A	M	I	I	I	A

Popo	I	A	M	A	I	I	I	O	I	I	I	M
Haidar	I	I	M	I	M	I	I	M	I	I	I	I
Tamren	A	A	O	I	A	A	I	A	A	A	O	A
Zainal	I	I	I	A	M	A	A	I	I	A	A	I
Fatimah	M	O	M	M	I	M	M	I	M	M	I	O
Cahyati	I	I	I	A	M	A	I	I	I	I	A	I
Ilham	A	I	A	I	A	I	I	M	O	I	M	A
Irfan	I	A	M	A	I	A	I	I	I	I	A	A
Ivan	I	I	I	I	M	I	I	I	I	I	I	I
Indra	M	O	I	M	I	O	O	I	I	M	O	A
Adnan	I	I	I	A	A	A	I	I	M	I	O	I
Bastian	O	O	O	M	I	O	M	O	O	M	O	A
Ben	I	I	M	I	M	I	I	I	M	I	I	I
Candra	I	I	M	A	A	I	A	M	M	I	I	I
Damar	I	I	M	I	I	A	I	I	I	I	A	M
Daniel	M	M	I	O	I	O	O	O	I	O	A	I
Gibran	M	M	I	M	A	O	M	I	M	O	O	O
Gilang	I	I	M	I	I	I	A	A	I	A	I	A
Ghazi	A	A	A	I	A	A	I	I	I	I	O	A
Yanti	I	I	I	I	A	A	A	I	I	A	I	A
Fera	I	I	M	A	A	A	I	I	I	A	A	O
Merlin	M	M	I	M	I	O	O	I	I	O	M	I
Tarmizi	I	I	I	A	A	I	I	O	M	A	I	I
Emma	M	M	A	M	A	M	O	I	I	M	I	A
Una	M	O	I	O	I	M	M	A	I	M	M	I
Ade	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
Maulana	A	A	A	I	O	A	I	O	O	A	A	A
Haris	I	I	I	A	I	A	A	I	I	A	A	I
Harry	I	A	I	I	I	I	I	M	I	I	I	O
Harun	I	I	M	A	I	A	I	I	I	I	A	I
Harish	A	I	A	I	O	I	I	I	A	I	I	A
Jihan	I	A	I	A	M	A	I	A	I	I	A	A
Aji	I	I	I	I	I	I	I	I	M	I	I	I
Zakir	I	A	M	I	M	A	A	I	I	I	A	O
Nadi	I	I	I	A	A	A	I	I	I	I	A	I
Said	A	A	A	I	I	A	I	A	O	I	O	A
Saleh	I	I	I	I	I	I	I	M	I	I	I	I
Munaroh	M	M	M	O	A	M	O	A	I	M	I	I
Cut	I	I	I	I	I	A	I	A	I	I	A	I
Aja Phonna	I	I	I	A	I	A	A	A	I	A	A	I
Arika	I	I	I	I	A	A	I	I	M	A	A	A
Dian	I	I	I	I	I	I	A	A	I	A	I	A
Ariyanti	A	A	A	A	A	A	A	I	A	I	A	A
Saifullah	I	I	I	I	A	A	A	I	I	A	A	A
Zaskia	I	I	I	A	A	A	I	I	I	A	A	A
Erza	I	I	I	I	I	A	A	I	I	A	A	M
Satifa	I	I	M	A	I	I	I	A	M	A	I	M
Farliana	I	I	A	I	O	I	A	I	I	I	I	A
Maya	I	A	I	A	I	I	I	A	I	I	I	I
Intan	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	M	M
Santo	A	A	A	I	A	A	I	A	A	A	O	A
Suhaimi	I	I	I	A	I	A	A	I	I	A	O	I
Maira	I	A	I	I	I	I	I	I	I	I	I	A
Roini	I	I	I	A	I	A	I	I	I	I	A	M
Mandeh	A	I	O	I	A	I	I	I	A	I	I	A
Rasyid	I	A	I	A	I	A	I	A	I	I	A	A
Pipit	I	I	I	I	M	I	I	I	I	I	I	I
Anif	I	A	I	I	I	A	A	I	I	I	A	A
Zizan	I	I	M	A	A	A	I	I	I	I	A	M

Risma	A	A	A	I	I	A	I	A	A	I	A	A
Mila	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	M	I
Septi	I	I	I	A	A	I	A	O	I	I	I	I
Desi	M	M	M	M	I	O	M	A	I	M	A	I
Arya	I	I	I	A	I	A	A	A	I	A	O	I
Afandi	I	I	I	I	A	A	I	I	I	A	A	A
Deby	I	I	M	I	I	I	A	A	I	A	I	O
Lina	O	O	A	O	A	O	O	I	A	M	O	A
Muliana	I	I	I	I	A	A	A	M	M	A	A	A
M. Razak	M	M	I	O	A	O	M	I	I	O	A	A
Putra	M	M	I	M	I	O	O	I	I	O	O	I
Nurdin	I	I	I	A	A	I	I	A	I	A	I	I
Erwandi	I	I	A	I	O	I	A	M	M	I	I	A
Wahyu	I	A	I	A	I	I	I	A	I	I	I	I
Liyus	I	I	I	I	I	I	I	M	I	I	I	M
Wawan	A	A	O	I	A	A	I	A	A	A	A	A
Deni	I	I	I	A	M	A	A	I	I	A	A	I
Mardi	I	A	I	I	M	I	I	I	I	I	I	A
Annisa	I	I	I	A	I	A	I	I	M	I	A	I
Azis	A	I	O	I	O	I	I	I	A	I	I	O
Pendri	I	A	I	A	I	A	I	A	I	I	A	A
Della	I	I	I	I	I	I	I	I	M	I	M	I
Murkaidah	I	A	I	I	I	A	A	M	I	I	A	A
Asep	M	M	M	O	A	O	O	I	I	M	A	I
Kalamudin	A	A	A	I	I	A	I	A	A	I	A	A
Very	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
Hardianto	I	I	I	A	A	I	A	A	M	I	I	I
Razi	I	I	I	I	I	A	I	A	I	I	A	I
Asep	I	I	I	A	I	A	A	A	I	A	A	I
Rouzah	I	I	I	I	A	A	I	I	I	A	A	A
Hesti	I	I	I	I	I	I	A	A	I	A	I	A
Usman	A	A	A	A	A	A	A	I	A	I	A	O
Abdul	I	I	M	I	A	A	A	I	M	A	A	O
T. Imam	I	I	I	A	O	A	I	I	I	A	A	A
Erwin	I	I	I	I	I	A	A	I	I	A	A	I
Mulyadi	I	I	I	A	A	I	I	A	I	A	M	M
Rahmat	I	I	A	I	A	I	A	I	I	I	M	A
Auliya	I	A	I	A	I	I	I	A	I	I	M	I
Novia	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
Indah	A	A	A	I	A	A	I	A	A	A	A	O
Yana	I	I	M	A	I	A	A	I	I	A	A	I
Samsudin	I	A	I	I	I	I	I	I	I	I	I	A
Gafhar	I	I	I	A	M	A	I	I	I	I	A	I
Jafar	A	I	A	I	A	I	I	I	A	I	I	A
Malik	I	A	M	A	I	A	I	A	I	I	A	O
Siska	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
Umairah	I	A	I	I	I	A	A	I	I	I	O	A
Ayu Sari	I	I	I	A	A	A	I	M	I	I	A	I
Nadia	A	O	O	M	I	O	M	A	A	M	A	A
Asrini	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	M	I
Rahul	I	I	I	A	A	I	A	A	I	I	I	I
Sovi Anesta	I	I	M	I	I	A	I	A	I	I	A	M
Arafat	M	M	I	O	I	O	O	A	I	O	O	I
Khalida	I	I	I	I	A	A	I	M	M	A	A	A
Amira	M	M	I	M	I	M	O	A	I	O	I	A
Dolah	O	O	A	O	A	O	O	I	A	M	O	A
Sidiq	I	I	I	I	A	A	A	I	I	A	A	A
Irfandy	I	I	I	A	O	A	I	M	M	A	A	A
Variza	I	I	I	I	I	A	A	I	I	A	A	I

Hilman	I	I	I	A	A	I	I	O	I	A	I	M
Wijaya	I	I	O	I	A	I	A	I	I	I	I	A
Nazar	I	I	I	A	O	I	A	A	I	I	I	I
Azizul Azmi	I	I	I	I	M	A	I	A	I	I	A	I
Meryani	I	I	I	A	I	A	A	A	M	A	A	I
Nofreza	I	I	M	I	O	A	I	I	I	A	A	O
Farizal	I	I	I	I	I	I	A	A	I	A	I	A
Mahzil	A	A	A	A	A	A	A	I	O	A	O	A
Fanesa	I	I	I	I	A	A	A	M	I	A	A	A
Reza	M	M	M	M	A	O	M	I	I	O	A	A
Darma	I	I	I	I	I	A	A	I	I	A	A	I
Susanto	I	I	I	A	A	I	I	A	I	A	I	I
Liyana	I	I	A	I	A	I	A	I	M	I	I	A
Fauzi	I	A	I	A	I	I	I	A	I	I	I	I
Fuadri	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
Mirza	A	A	A	I	A	A	I	A	A	A	A	A
Iwan	I	I	I	A	I	A	A	I	I	A	A	I
Mutia	I	A	I	I	I	I	I	I	I	I	I	O
Nur Rahmah	I	I	M	A	I	A	I	I	M	I	A	M
Fauziah	A	I	A	I	O	I	I	I	A	I	I	A
Fandi	I	A	I	A	I	A	I	A	I	I	A	A
Lia	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	M	M
Nelda	I	A	I	I	I	A	O	I	I	I	O	A
Aida	A	A	A	I	I	A	I	I	A	I	O	A
Roby	I	I	I	I	I	I	M	I	I	I	I	I
Nonong	I	I	I	A	A	I	A	A	I	I	I	M
Nia	I	I	M	I	I	A	I	A	I	I	A	I
Aqmal	I	M	I	A	I	A	O	A	I	A	A	I
Dion	I	M	I	I	O	A	I	I	I	A	A	A
Teuku Rian	I	I	I	I	I	I	O	A	I	A	I	A
Khaira	A	A	O	A	A	A	A	I	A	I	A	O
Khalis	I	I	I	I	A	A	A	I	I	A	A	A
Wahyuni	I	I	I	A	A	A	I	I	I	A	O	A
Darius	I	I	I	I	I	A	A	M	I	A	A	I
Pary	M	M	M	O	A	M	M	A	I	O	I	I
David	I	I	A	I	A	I	A	I	I	I	M	A
Sumarni	I	I	I	A	A	I	A	A	I	I	I	I
Dicky	I	I	M	I	I	A	M	A	I	I	A	M
Yanto	M	M	I	O	I	O	O	A	I	O	O	I
Muhammaddin	I	I	I	I	A	A	I	M	M	A	A	A
Nur	M	I	I	M	I	M	O	I	I	O	I	A
Dewi	O	O	A	O	A	O	O	A	A	M	O	A
Tri	A	A	A	I	I	A	I	I	A	I	A	A
Dian	I	M	I	I	M	I	M	M	M	I	I	I
Sri	I	I	I	A	I	I	A	I	I	I	I	I
Putri	I	M	I	I	I	A	I	M	I	I	A	M
Eka	I	I	M	A	I	A	M	I	I	A	A	I
Sari	I	I	I	I	O	A	I	I	I	A	A	A
Ayu	I	M	I	I	M	I	A	A	I	A	I	A
Wahyu	A	A	A	A	A	A	A	I	O	I	A	A
Indah	I	M	M	I	O	A	A	I	I	A	A	O
Siti	I	I	I	A	A	A	I	I	I	A	A	A
Ika	I	I	I	I	I	A	O	I	M	A	O	I
Agus	I	I	I	A	A	I	I	M	I	A	I	I
Fitri	M	M	O	M	A	M	O	I	I	M	I	A
Muhammad	I	I	I	A	A	I	O	I	I	I	I	I
Kamal	I	I	I	I	I	A	I	I	I	I	A	I
Santi	I	I	I	A	I	A	O	I	M	A	A	I
Joko	I	I	I	I	A	A	M	I	I	A	A	A

Ratna	I	I	I	I	I	I	A	A	I	A	I	A
Andi	A	O	A	A	A	A	A	I	A	I	A	A
Agung	A	A	A	I	I	A	I	A	A	I	A	A
Ahmad	I	I	I	I	I	I	M	I	I	I	I	M
Kurniawan	I	M	M	A	A	I	A	A	M	I	I	M
Indri	I	I	I	I	M	A	M	I	I	I	A	I
Budi	I	I	I	A	I	A	A	A	I	A	A	I
Adi	I	I	I	I	A	A	I	I	I	A	O	O
Eko	I	M	I	I	I	I	A	A	I	A	M	A
Nurul	A	A	A	A	A	A	O	I	A	I	O	A
Putra	I	I	I	I	A	A	A	I	I	A	A	A
Nilawati	I	I	I	A	A	A	M	I	I	A	A	O
Arif	I	I	M	I	I	A	A	I	I	A	A	I
Puspita	I	I	I	A	A	I	I	I	I	A	I	I
Arijal	I	I	A	I	O	I	A	I	I	I	I	A
Indra	I	I	I	A	A	I	A	I	I	I	I	I
Dyah	I	I	M	I	I	A	I	I	I	I	A	M
Rizki	I	I	I	A	I	A	A	A	I	A	A	I
Ria	I	I	I	I	A	A	M	I	I	A	O	A
Nugroho	I	I	I	I	I	I	O	M	I	A	I	A
Ratnawati	O	O	O	O	A	O	O	I	A	M	A	A
Kartika	A	A	A	I	I	A	I	A	A	I	O	A
Wulandari	I	M	I	M	I	I	I	I	I	I	I	I
Fajar	M	I	M	A	A	M	A	I	I	I	I	M
Bayu	M	M	I	M	I	O	M	I	I	M	O	I
Lestari	I	I	I	O	I	A	A	O	M	A	A	I
Anita	M	M	I	M	A	O	M	I	I	O	A	A
Muhamad	M	M	I	M	I	M	O	A	I	O	M	A
Kartika	A	A	A	A	O	A	A	I	A	I	A	A
Siska	I	I	I	I	O	A	O	M	M	A	A	A
Fatah	M	M	I	O	A	A	I	I	I	A	A	A
Maria	I	I	I	I	I	O	O	M	I	A	A	M
Ratih	I	M	M	A	A	M	I	A	I	A	I	I
Pratiwi	I	I	A	M	O	M	A	I	I	I	I	A
Kusuma	I	I	I	A	O	I	A	I	I	I	I	I
Rahmawati	I	M	I	I	I	A	I	A	M	I	A	I
Fitria	I	I	M	M	M	M	A	I	I	A	I	M
Retno	I	I	I	M	A	O	I	I	I	A	A	A
Kurnia	I	M	I	I	I	I	A	I	M	A	M	A
Novita	I	I	A	A	A	O	A	M	A	I	A	A
Aditya	M	M	M	O	O	O	M	I	I	O	A	A
Zainob	I	I	I	M	I	A	A	I	I	A	A	I
Fatwa	I	I	I	A	A	I	M	A	I	A	I	I
T. Indra	I	I	A	M	M	M	A	I	M	I	I	A
M. Tayeb	I	I	I	O	A	I	A	I	I	I	I	I
Sulaiman	M	M	I	I	I	A	M	I	I	I	A	I
Dini	I	I	I	O	I	O	O	I	A	A	A	I
Maulida	I	I	I	I	A	O	A	I	I	A	A	A
Era	I	M	I	A	A	O	M	I	I	A	A	O
Fahmi	M	I	M	M	M	O	A	I	M	A	A	M
Andi	I	I	I	A	I	M	M	I	I	A	I	I

Keterangan:

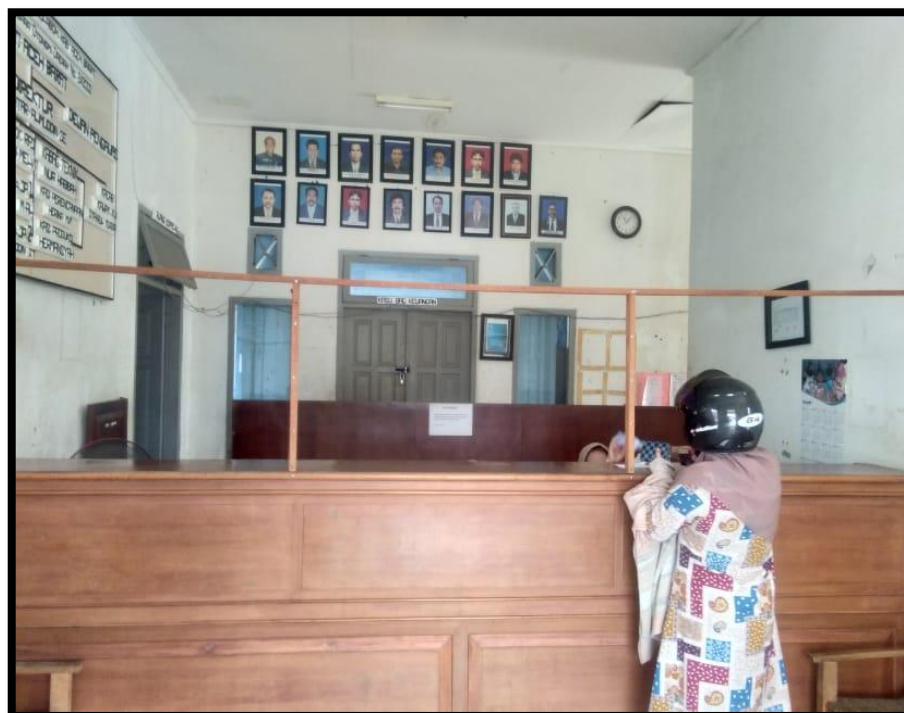
- X1 : Pertanyaan dimensi *Tangible* (bukti nyata) ke 1
X2 : Pertanyaan dimensi *Tangible* (bukti nyata) ke 2
X3 : Pertanyaan dimensi *Reliability* (kehandalan) ke 1
X4 : Pertanyaan dimensi *Reliability* (kehandalan) ke 2

- X5 : Pertanyaan dimensi *Reliability* (kehandalan) ke 3
- X6 : Pertanyaan dimensi *Reliability* (kehandalan) ke 4
- X7 : Pertanyaan dimensi *Reliability* (kehandalan) ke 5
- X8 : Pertanyaan dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) ke 1
- X9 : Pertanyaan dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) ke 2
- X10 : Pertanyaan dimensi *Assurance* (jaminan) ke 1
- X11 : Pertanyaan dimensi *Assurance* (jaminan) ke 2
- X12 : Pertanyaan dimensi *Empaty* (empati) ke 1

Lampiran 1.14. Wawancara dengan pelanggan PDAM Tirta Meulaboh









Lampiran 1.15. Melihat Kondisi Mesin Pengolahan Air PDAM

