

**ANALISIS KEPUASAN KARYAWAN DENGAN MODEL INTEGRASI
INTQUAL DAN PERFORMANCE CONTROL MATRIX
DI PT JUDIN MAKMUR SEJAHTERA**

Diajukan Kepada Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam Negeri
Sunan Kalijaga Yogyakarta Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Strata Satu Teknik Industri (S.T.)



Diajukan Oleh:
AFID AGITA PRAJA
11660018

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2016



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Persetujuan Skripsi

Lamp : -

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Afid Agita Praja

NIM : 11660018

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Karyawan Dengan Model Integrasi Intqual dan *Performance Control Matrix* di PT Judin Makmur Sejahtera

sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu.

Dengan ini kami berharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 29 Maret 2016

Pembimbing

Kifayah Amar Ph. D.

NIP. 19740621 200604 2 001



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

FM-UINSK-BM-05-07/R0

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/D.ST/PP.01.1/ 1394 /2016

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : Analisis Kepuasan Karyawan Dengan Model Integrasi
INTQUAL Dan *Performance Control Matrix* di PT Judin
Makmur Sejahtera

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Afid Agita Praja

NIM : 11660018

Telah dimunaqasyahkan pada : 8 April 2016

Nilai Munaqasyah : A

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang

Kifayah Amar, Ph.D
NIP.19740621 200604 2 001

Penguji I

Siti Husna AINU Syukri, M.T
NIP.19761127 200604 2 001

Penguji II

Syaeful Arief, M.T.

Yogyakarta, 11 April 2016

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Sains dan Teknologi

Dekan



Dr. Maizer Said Nahdi, M.Si
NIP. 19550427 198403 2 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Afid Agita Praja

NIM : 11660018

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul: **“ANALISIS KEPUASAN KARYAWAN DENGAN MODEL INTEGRASI INTQUAL DAN PERFORMANCE CONTROL MATRIX DI PT JUDIN MAKMUR SEJAHTERA”** adalah asli dari penelitian saya sendiri bukan plagiasi hasil karya orang lain, kecuali bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai bahan acuan. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab penyusun.

Yogyakarta, 28 Maret 2016

Yang menyatakan



Afid Agita Praja
NIM. 11660018

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan teruntuk kedua orang tua dan adik-adiku tercinta yang selalu mendukung serta memberikan nasihatnya yang menjadi jembatan untuk perjalanan hidupku

HALAMAN MOTTO

"Bukan kecerdasan anda, melainkan sikap andalah yang yang akan mengangkat
Anda dalam kehidupan".(Muhammad SAW)

"Kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal,
tetapi bangkit kembali setiap kali kita jatuh." (Confusius)

**"Hidup adalah pertarungan, berani taruh besar berani
menang besar" (Seringai)**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr wb

Bismillaahirrohmaanirrohiim,

Alhamdulillahirrobbil' aalamiin, Puji dan syukur kehadiran ALLAH SWT, atas berkat rahmat serta kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang mengambil judul “Analisis Kepuasan Karyawan Dengan Model Integrasi INTQUAL dan *Performance Control Matrix*”.

Tujuan dalam penulisan skripsi ini untuk memenuhi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T) bagi mahasiswa program S-1 di program studi Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama kepada yang saya hormati:

1. Ibu Dr. Maizer Said Nahdi, M.Si. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Kifayah Amar, Ph.D. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Sunan Kalijaga Yogyakarta dan selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang selalu memberikan motivasi, nasihat dan bimbingan dengan penuh kesabaran.

3. Ibu Siti Husna AINU SYUKRI, M.T. selaku dosen pembimbing akademik.
4. Seluruh dosen Prodi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga yang telah banyak memberikan ilmu selama menenunpukh perkuliahan.
5. Bapak Joko selaku Manager PT Judin Makmur Sejahtera yang telah mengizinkan untuk dapat melaksanakan penelitian tugas akhir dapat terlaksana dengan baik dan lancar.
6. Teristimewa kepada Ayah dan Ibunda tercinta yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan pengorbanannya baik dari segi moril maupun materi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Terimakasih Keluarga Besarku “Yanto Darmadjan” yang selalu membuatku semangat dalam skripsi ini.
8. Terimakasih juga buat temen-temen seperjuangan Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga 2011 “AUTIZT” Aku Untuk Teknik Industri yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu tetapi akan saya coba sebutkan satu persatu Yeni, Rokhmat, Thalaza, Anggayuh Nuraga, Sadiq, Ali Mansur, Gilang Good People, Galih Panda, Izzam, Billy Combills, Barkowi, Agung Herculaise, Azim masPay, Aan Oon, Axel, Latief, Chef Badru, Bang Ben, Adit, Teguh, Isty, Atun, Azkia, Brigit, Dewinda, yang telah banyak memberikan motivasi dan semangat. Saya bangga menjadi bagian dari kalian.
9. Terimakasih juga buat penghuni “IKEM RESIDENCE” yang telah membantu penulis dengan memberikan semangat kepada penulis Ricko, Ganyang, dan Nur Rois. Tak lupa kepada Pak Daud yang menjadi alarm di pagi hari, serta bu ikems, dan rey rey reeyaadiiii.
10. Terimakasih juga buat temen-temen KKN 86 Temuireng, Gunung Kidul. Terspesial untuk Rika Purnama Sari yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada penulis, Hudi, Evan, Faisal, Mail, Laila, Yunita.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih banyak memiliki kekurangan. Kritik dan saran yang membangun dapat menyempurnakan penulisan tugas akhir, sehingga dapat bermanfaat bagi kita semua, terutama para praktisi, akademisi, maupun pihak-pihak lain yang tertarik pada tema penelitian yang serupa.

Semoga Allah SWT selalu memberikan tambahan ilmu dan kemudahan kepada kita semua. Aamiin.

Yogyakarta, 28 Maret 2016

Afid Agita Praja
11660018



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN I

HALAMAN PENGESAHAN II

HALAMAN PERNYATAAN..... III

HALAMAN PERSEMBAHAN IV

HALAMAN MOTTO V

KATA PENGANTAR..... VI

DAFTAR ISI..... IX

DAFTAR TABEL XI

DAFTAR GAMBAR..... XII

DAFTAR LAMPIRAN XIII

ABSTRAK XIV

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Rumusan Masalah 4

1.3. Tujuan Penelitian 4

1.4. Manfaat Penelitian 5

1.5. Batasan Masalah 5

1.6. Sistematika Penulisan 5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Posisi Penelitian 8

2.2. Konsep Kualitas 12

2.3. Konsep Jasa..... 15

2.4. Proses pelayanan jasa.....	17
2.5. Konsep Kepuasan pelanggan	18
2.6. Model INTQUAL.....	19
2.7. Konsep performance control matrix.....	25

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian	33
3.2. Jenis Data	33
3.3. Metode Pengumpulan Data	34
3.4. Metode Analisis Data	35
3.5. Diagram Alir Penelitian	43

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Respoden	44
4.2. Pengolahan data	46
4.3. Kesenjangan Tingkat persepsi dan harapan	52
4.4. Analisis dengan <i>Performance Control Matrix</i>	57
4.5. Analisis Prioritas Perbaikan dengan ESI.....	60
4.6. Pembahasan	62

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	65
5.2. Saran.....	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	10
Tabel 2.2. Dimensi model Intqual.....	24
Tabel 2.3. Strategi layanan kinerja evaluasi matriks	27
Tabel 3.1 Item-item pernyataan kuesioner	36
Tabel 4.1. Hasil uji validitas persepsi.....	47
Tabel 4.2. Hasil uji realibilitas persepsi	49
Tabel 4.3 .Hasil validitas harapan	50
Tabel 4.4. Hasil uji reliabilitas harapan.....	52
Tabel 4.5. Analisis gap item by dimension	52
Tabel 4.6. Analisis gap item by item.....	54
Tabel 4.7. Perhitungan dengan <i>performance control matriks</i>	57
Tabel 4.8. Prioritas perbaikan dengan ESI by item	61
Tabel 4.9. Prioritas perbaikan dengan ESI by dimension	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Konseptual intqual.....	23
Gambar 2.2 Kinerja evaluasi matriks.....	26
Gambar 2.3. Kinerja control matriks	28
Gambar 3.1. Diagram alir penelitian.....	43
Gambar 4.1. Usia Responden.....	44
Gambar 4.2 Jenis kelamin responden	45
Gambar 4.3 Masa kerja responden	45
Gambar 4.4 Diagram PCM atas tingkat <i>importance</i> dan <i>satisfaction</i>	59

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Profil Perusahaan	72
LAMPIRAN 2 Kuesioner Penelitian	73
LAMPIRAN 3 Uji Validitas Dan Reliabilitas	77
LAMPIRAN 4 Hasil Kuesioner	87



**ANALISIS KEPUASAN KARYAWAN DENGAN MODEL INTEGRASI
INTQUAL DAN PERFORMANCE CONTROL MATRIX
DI PT JUDIN MAKMUR SEJAHTERA**

**AFID AGITA PRAJA
11660006**

Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan adalah kunci utama bagi perusahaan untuk dapat bertahan di pasar, tetapi kepuasan karyawanlah yang menjadi fondasi untuk mendapatkan kepuasan pelanggan itu. Karyawan adalah pemegang kontribusi paling besar terhadap tercapainya kepuasan pelanggan, karena sebuah perusahaan mengandalkan karyawan dalam menyampaikan produknya kepada pelanggan. Penelitian ini dilakukan di salah satu penyedia jasa pembersih (cleaning service) di Yogyakarta, selain itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana layanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap para karyawannya. Kepuasan karyawan pada industri jasa adalah salah satu kunci sukses penyedia jasa dalam berhadapan dengan konsumen. Pada penelitian ini dilakukan analisis menggunakan integrasi model INTQUAL dan Performance Control Matrix (PCM) guna mengetahui kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap karyawan. Dengan menggunakan metode tersebut dapat diketahui gap yang terdapat antara kenyataan dan harapan yang nantinya akan diketahui item yang terdapat pada zona excellent, maintain dan improvement. Dalam penelitian ini terdapat satu item dari dimensi motivasi yang terdapat pada zona excellent dengan nilai pi sebesar 0.83 dan ps sebesar 0.83 dan satu item yang terdapat pada zona improvement yang perlu dibenahi oleh perusahaan guna meningkatkan kualitas layanan mereka terhadap karyawan dengan nilai pi sebesar 0.72 dan ps sebesar 0.92.

Kata kunci : Kepuasan karyawan, Intqual, Performance control matrix

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejalan dengan perubahan budaya dan gaya hidup masyarakat yang semakin maju dan di dukung dengan kemajuan teknologi, ternyata konsumen menghadapi lebih banyak alternatif produk dengan harga dan kualitas yang berbeda, dimana hal ini menyebabkan persaingan dalam berbagai industri semakin signifikan, tak terkecuali dalam industri jasa. Dengan demikian, konsep pemasaran jasa dewasa ini menganggap bahwa meningkatkan penjualan dan laba perusahaan saja belum cukup, para penyedia jasa juga harus fokus pada kepuasan pelanggan agar mendapat loyalitas konsumen.

Agar kepuasan pelanggan dapat tercapai, persoalan kualitas dalam dunia bisnis kini sudah menjadi harga mati yang harus dibayar oleh perusahaan agar dapat tetap bertahan dalam bisnisnya. Kualitas bukanlah satu-satunya senjata yang dapat digunakan perusahaan untuk dapat memenangkan persaingan ataupun bertahan di pasar, namun kini hampir semua perusahaan dapat menghasilkan kualitas yang sama, oleh karena itu perusahaan juga harus berfokus pada kualitas karyawan guna mencapai kualitas layanan yang baik kepada pelanggannya.

Peningkatan kualitas layanan eksternal dan internal perlu dilakukan dalam menghadapi persaingan. Menurut Kotler (2003) kepuasan merupakan perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya

terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Apabila kinerja lebih kecil dari harapan, konsumen akan merasakan tidak puas. Apabila kinerja sama dengan harapan, konsumen akan merasa puas. Apabila kinerja melebihi harapan, konsumen akan merasa sangat puas. Mereka akan cenderung untuk mencari perusahaan lain yang mereka anggap akan menawarkan tingkat kepuasan yang mereka harapkan. Atau dengan kata lain tingkat kepuasan yang dirasakan rendah, maka akan memengaruhi niat untuk berpindah. Peningkatan kualitas layanan eksternal akan membutuhkan waktu yang lebih cepat dengan diawali dengan kualitas layanan yang signifikan (Forst, 2002). Karyawan adalah pemegang kontribusi paling besar terhadap tercapainya kepuasan pelanggan, karena sebuah perusahaan mengandalkan karyawan dalam menyampaikan produknya kepada pelanggan. Dengan demikian, kualitas produk dan kepuasan konsumen turut dipengaruhi oleh sejauh mana karyawan menyampaikan produknya kepada pelanggan.

PT. Judin Makmur Sejahtera merupakan contoh dari perusahaan jasa yang mempunyai kewajiban memuaskan pelanggannya dalam rangka menghadapi persaingan yang semakin berat. Perusahaan harus berfikir cerdas, tidak hanya berfikir apa yang dijual dan yang akan dibeli pelanggannya, tetapi apa yang ditawarkan perusahaan terhadap karyawannya. Dengan demikian pihak penyedia jasa harus mampu memberikan perhatian penuh pada *internal service quality* (INTQUAL) sehingga tujuan pembelian dari pelanggan dapat terpenuhi. Pada PT.

Judin Makmur Sejahtera masih banyak ditemukan beberapa karyawan yang *resign* karena hal-hal tertentu. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui aspek-aspek apa sajakah yang mempengaruhi hal tersebut.

Menurut Roger Hallowel et.al. (1996) model INTQUAL merupakan model yang menggunakan perspektif pelanggan internal dan manajemen untuk menentukan tindakan – tindakan yang perlu dilakukan dalam sebuah organisasi dalam rangka penyampaian kualitas jasa kepada pelanggan eksternal. Komponen yang dikaji dalam INTQUAL adalah komponen fasilitas pelayanan yang dimiliki institusi (*tools*), kejelasan dan kelengkapan kebijakan dan prosedur kerja (*policies and procedures*), kinerja tim pada saat diperlukan (*team work*), dukungan atasan internal (*management support*), keselarasan tujuan karyawan dengan tujuan institusi (*goal alignment*), pelatihan yang relevan dengan kebutuhan karyawan (*effective training*), kualitas komunikasi yang vertikal dan horizontal (*communication*), penghargaan dan pengakuan institusi terhadap kinerja karyawan (*reward and recoqnition*).

Selain itu model INTQUAL ini akan diintegrasikan dengan *performance control matrix* atau yang biasa dikenal dengan kinerja kontrol matriks. Adanya konsep *performance control matrix* yang dikembangkan oleh Chen et.al (2011) ini membantu untuk mengukur kepuasan kerja karyawan. Adapun kepuasan kerja karyawan memiliki pengaruh yang besar pada kinerja organisasi seperti halnya kepuasan pelanggan. Karyawan adalah pelanggan internal bisnis, mereka

memenuhi lingkungan kerja saat ini dan bersedia bekerja sama dengan bisnis untuk mencapai tujuan bisnis.

Sejumlah penelitian menemukan hubungan positif antara kepuasan karyawan, kepuasan pelanggan dan kinerja perusahaan (Homburg and Stock, 2005). Selain itu, penelitian terbaru menunjukkan bahwa kepuasan Karyawan dapat dihubungkan dengan kepuasan pelanggan (dalam Chen et.al, 2011). Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan model INTQUAL dan *performance control matrix*, serta kuesioner kepuasan karyawan di PT. Judin Makmur Sejahtera untuk menganalisis kepuasan Karyawan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka pokok permasalahannya dapat diuraikan sebagai berikut: Bagaimana kualitas layanan di PT. Judin Makmur Sejahtera dengan menggunakan model INTQUAL dan *performance control matrix*?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

- a. Mengetahui kualitas layanan dengan menggunakan model INTQUAL pada karyawan PT. Judin Makmur Sejahtera.
- b. Mengetahui kualitas layanan dengan menggunakan metode *performance control matrix* pada karyawan PT. Judin Makmur Sejahtera.

- c. Mengusulkan perbaikan kualitas layanan pada PT. Judin Makmur Sejahtera dengan menggunakan model INTQUAL dan *performance control matrix*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah

1. Membantu pihak manajemen PT. Judin Makmur Sejahtera dalam memberi masukan dan saran sebagai pertimbangan bagi upaya peningkatan kualitas layanan di PT. Judin Makmur Sejahtera kedepannya.
2. Sebagai referensi/ acuan untuk penelitian selanjutnya yang akan melakukan penelitian yang sejenis di masa yang akan datang.

1.5 Batasan Penelitian

Dalam pembahasan dan pengembangan model pemecahan masalah perlu adanya beberapa batasan untuk menghindari luasnya bidang pembahasan serta mengarahkan ke pemecahan masalah. Pada penelitian ini batasan-batasannya adalah:

- a. Dimensi kepuasan karyawan yang digunakan dalam kuesioner ialah lingkungan kerja, gaji, sistem manajemen, motivasi dan visi organisasi mengacu pada chen, et al 2007.
- b. Karyawan dengan masa kerja minimal 6 bulan.
- c. Kriteria karyawan akan ditentukan dengan demografi sebagai berikut: usia, jenis kelamin, dan masa kerja.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun untuk memberikan penjelasan yang jelas mengenai skripsi ini, maka dibuatlah suatu sistematika penulisan yang berisi mengenai informasi tentang materi dan hal-hal yang dibahas pada setiap bab. Sistematika penulisan dari skripsi ini terdiri dari beberapa bagian utama sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang penelitian terdahulu, beberapa uraian teori, landasan konseptual dan informasi yang diambil dari literatur yang ada dengan kesesuaian yang dibutuhkan selama proses penulisan skripsi.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Adapun pada bab ini berisi mengenai objek penelitian, data penelitian, metode pengumpulan data dan metode analisis penelitian beserta dengan diagram alir penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini diuraikan tentang pengumpulan data yang digunakan, pengolahan data serta dilakukan analisis dan usulan perbaikan berdasarkan hasil pengolahan data.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari seluruh masalah yang telah dibahas sebagai jawaban atas pokok masalah dan kemudian disertakan saran-saran yang diharapkan menjadi masukan sebagai tindak lanjut dari penelitian.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan yang selama ini diberikan oleh pihak PT. JMS kepada karyawan dapat dikatakan belum memenuhi harapan para pelanggan secara optimal yang diukur dengan menggunakan INTQUAL ini dilihat dari kesenjangan atau *gap* yang terdapat pada setiap dimensi kualitas yang bernilai negatif. Adapun nilai *gap* untuk dimensi *work environment* adalah -0.3, nilai *gap* untuk dimensi *pay and benefits* adalah -0.38, nilai *gap* untuk dimensi *management systems* adalah -0.28, nilai *gap* untuk dimensi *motivation* adalah -0.33 dan nilai *gap* untuk dimensi *organisation vision* adalah -0.34. Jika nilai kualitas $Q \leq 1$, maka kualitas pelayanan dikatakan belum baik.
2. Item-item pernyataan kuesioner yang tergolong dalam zona *excellent* adalah kebijakan yang dijalankan pimpinan cukup adil bagi saya. Pada zona *maintain* ialah kondisi lingkungan kerja sekarang nyaman, area kerja saya aman, pengaturan penerangan ditempat saya bekerja baik, rekan kerja sangat membantu dalam menyelesaikan tugas, sirkulasi udara yang masuk di tempat kerja cukup baik, tersedianya ruang istirahat, fasilitas kerja yang memadai, penentuan gaji yang diberikan perusahaan baik, pemberian bonus apabila pekerjaan memenuhi target, penghasilan yang saya terima sesuai dengan jabatan yang saya pangku, pemberian gaji tepat waktu, perusahaan memberikan penghargaan kepada karyawan terbaik, tersedia jaminan

kesehatan, instansi ini memberikan pengembangan jalur karier yang adil dan merata kepada pegawainya, adanya pelatihan untuk peningkatan kinerja pegawai, sistem manajemen perusahaan yang jelas, direktur perusahaan mempunyai jiwa kepemimpinan dan manajerial, apapun tugas yang diberikan atasan pada saya, saya kerjakan dengan baik, setiap tugas dapat saya selesaikan dengan baik bila ada dukungan dari rekan kerja di kantor, sapaan atasan pada saya memberikan semangat dalam menyelesaikan pekerjaan, atasan memberikan bimbingan dalam menyelesaikan tugas yang sulit, hasil kerja yang baik menghasilkan adanya promosi jabatan pada pegawai, organisasi ini memiliki kesepakatan yang jelas mengenai cara dalam pelaksanaan tugas yang benar, organisasi ini memiliki strategi yang jelas untuk masa depan karier kami bersama, saya mengerti sasaran dan target organisasi dengan baik, perusahaan memberi pemahaman tentang visi dan misi perusahaan. Sedangkan untuk zona *improvement* adalah kesempatan yang sama untuk meningkatkan karier atau untuk dipromosikan.

3. Upaya yang harus dilakukan oleh pihak PT. JMS agar kepuasan karyawan terpenuhi yaitu dengan cara memperbaiki item-item yang berada pada zona *improvement*. Sehingga usulan perbaikan yang bisa diberikan kepada pihak PT. JMS adalah sebaiknya agar memfasilitasi karyawan dengan fasilitas yang memadai sehingga dalam pekerjaannya karyawan bisa melakukan pekerjaan dengan maksimal dan tanpa kendala, dan untuk kebijakan sebaiknya perusahaan mengambil sikap adil karena masih banyak karyawan

yang merasa kebijakan perusahaan kurang adil sehingga kesempatan untuk meningkatkan karier pun terhambat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka disarankan beberapa hal berikut :

1. Masukan untuk perusahaan bahwa karyawan perusahaan jasa merupakan ujung tombak dalam menghadapi konsumen, maka dari itu jika kepuasan karyawan terpenuhi maka kinerja karyawan akan maksimal sehingga di dapat pula kepuasan konsumen pemakai jasa perusahaan.
2. Masukan untuk penelitian selanjutnya apabila masih menggunakan data terkait karyawan, maka sebaiknya diberikan batasan minimal masa kerja adalah 2 tahun agar jawaban yang diberikan sesuai dengan keadaan yang diterima oleh karyawan
3. Sebaiknya penelitian ke depan dapat memberikan kebebasan bagi responden dalam menjawab pernyataan-pernyataan yang disediakan. Memastikan tidak adanya intervensi dari pihak perusahaan dan menjamin nama perusahaan tidak dicantumkan pada skripsi dan publikasi yang dihasilkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abrar, Andi Hakim Al-. 2013. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Integrasi Metode SERVQUAL dan Model Kano ke dalam Quality Function Deployment Studi Kasus: Bengkel Alfa Motor AHASS 2763 Jalan Kaliurang Km. 5,9 Yogyakarta*. Skripsi S1. UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
- Chen, Shun-Hsing, Tsu-Ming Yeh, and Chee-Cheng Chen. 2011. *Integration SERVQUAL Model and Performance Control Matrix to Improve Service Quality for The Hot Spring Industry*. African Journal of Business Management Vol. 5(13), pp. 5378-5387.
- Gaspersz, Vincent. 2001. *Total Quality Management*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Handayani, Nurlaila. 2010. *Pengembangan Model Intqual Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Internal di Pendidikan Tinggi*. Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh November.
- Heskett, James L, Thomas O. Jones, and Gary W. Loveman, et.al. 1994. *Putting The Service-Profit Chain to Work*. Harvard Business Review. Page 163-174.
- Homburg, C, and Stock, R. 2005. *Exploring the conditions under which salesperson work satisfaction can lead to customer satisfaction*. Psychol. Mark., 22(5): 393-420.

- Parasuraman, A, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1998. *SERVQUAL: A Multiple –Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. American Journal of Retailing Vol. 64, Number 1.
- Prihantoro, C. Rudy. 2012. *Konsep Pengendalian Mutu*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Supranto, J. 1992. *Sampling untuk Pemeriksaan*. Jakarta. Universitas Indonesia.
- Susanna, Jaervi. 2012. *Developing the Internal Service Quality in Organisation Y*. Laurea University of Applied Sciences.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Service Marketing Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta. Penerbit Marknesis.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Wijaya, Tony. 2009. *Analisis Data Menggunakan SPSS*. Yogyakarta. Universitas Atma Jaya.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta. PT Indeks.
- Yang KJ, Chen SH. 2010. *The Comparison and analysis of employee satisfaction improvement in the hot spring and financial industries*. African Journal of Business Management Vol. 4(8): pp. 1619-1628.

Yazid. 2008. *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta. Ekonisia.



LAMPIRAN – LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

Profil Perusahaan PT Judin Makmur Sejahtera

PT Judin Makmur Sejahtera merupakan perusahaan penyedia jasa pemeliharaan dan pembersihan dengan kantor pusat di Jl. Imogiri Km. 8 Yogyakarta. PT Judin Makmur Sejahtera telah bekerja sama dengan beberapa instansi untuk mengatasi problem mereka dalam pelayanan pembersihan dan pemeliharaan. Perusahaan ini terbentuk sejak tahun 2006 yang diprakarsai oleh bapak joko. Dengan komitmen bersama tak ada batasan, tak ada alasan, tak ada kalau, tak ada tetapi yang ada hanya semangat dan sikap saya menjadi yang terbaik PT Judin Makmur Sejahtera mampu bersanding dengan perusahaan-perusahaan besar penyedia layanan pembersihan dan pemeliharaan sampai saat ini.

Sebagai perusahaan outsourcing, PT JMS selalu memberikan perhatian penuh terhadap output karyawan baik aspek soft dan hardskillnya. Seluruh karyawan PT JMS dipastikan telah memiliki skill, attitude dan knowledge yang baik sesuai bidangnya. Pada tahun 2006 - 2011, PT JMS tidak hanya mencetak laba secara organik diatas 20% setiap tahunnya. Kami memahami bahwa keberhasilan ini karena kepercayaan klien kepada PT JMS dan hasil kerja cerdas seluruh karyawan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada perusahaan.

Dalam menjalankan kompetisi membangun semangat kerja seluruh frontliner kami dalam mendemonstrasikan pengalaman pelanggan yang luar biasa. Didukung oleh sumber daya manusia yang ahli dan berpengalaman dalam bidang building maintenance, landscape, training dan human resources development, memantapkan PT JMS sebagai World Class Business dan menjadi trend setter. Setiap direktur dan manajer kami mempunyai komitmen pribadi untuk memberikan pelayanan prima, kepastian dan menjamin kepuasan karena telah mendapatkan kepercayaan dari Anda.

LAMPIRAN 2

KUESIONER PENGUKURAN KEPUASAN KARYAWAN
DI PT. JUDIN MAKMUR SEJAHTERA YOGYAKARTA

Dalam rangka menyelesaikan kuliah di Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saat ini saya sedang menyusun Tugas akhir/ Skripsi dengan judul “**ANALISIS KEPUASAN KARYAWAN DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN SERVQUAL DAN PERFORMANCE CONTROL MATRIX**”. Untuk menyelesaikan Skripsi tersebut, saya membutuhkan data terkait dengan kepuasan karyawan di PT. JMS. Sehubungan dengan hal itu, saya mengharap kesediaan Bpk/Ibu/Saudara/i untuk menjawab pertanyaan – pertanyaan dalam kuesioner ini. Kesediaan Bpk/Ibu/Saudara/i sangat besar artinya bagi keberhasilan Tugas Akhir/Skripsi saya. Atas perhatian dan keluangannya Bpk/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih. Apabila Bpk/Ibu/Saudara/i menginginkan hasil akhir penelitian ini bisa menghubungi alamat email saya di afidagita@gmail.com.

Peneliti

AFID AGITA PRAJA

NIM: 11660018

PRODI TEKNIK INDUSTRI

UIN SUNAN KALIJAGA

YOGYAKARTA

LAMPIRAN 3

REALITA

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.909	.914	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	27.90	6.024	.828	.	.885
Q2	27.90	6.024	.828	.	.885
Q3	27.73	6.409	.554	.	.916
Q4	27.87	6.257	.738	.	.895
Q5	28.00	6.345	.551	.	.917
Q6	27.90	6.024	.828	.	.885
Q7	27.90	6.024	.828	.	.885

Case Processing Summary

	N	%
--	---	---

Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.836	.839	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q8	23.00	3.862	.510	.378	.831
Q9	23.13	3.637	.767	.638	.780
Q10	23.27	3.582	.629	.420	.806
Q11	23.27	3.789	.619	.438	.808
Q12	23.17	3.868	.602	.386	.811
Q13	23.17	3.937	.561	.466	.819

Case Processing Summary

	N	%
Cases		
Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.849	.855	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q14	22.87	3.982	.612	.592	.828
Q15	23.13	4.051	.477	.506	.852
Q16	23.17	3.523	.582	.577	.840
Q17	22.90	3.679	.775	.759	.798
Q18	23.00	3.655	.724	.795	.806
Q19	22.93	3.789	.677	.737	.815

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.896	.896	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q20	18.47	3.361	.778	.799	.867
Q21	18.47	3.016	.867	.858	.845
Q22	18.50	3.224	.727	.599	.878
Q23	18.47	3.223	.737	.546	.876
Q24	18.37	3.689	.628	.409	.897

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.872	.872	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q25	13.87	1.913	.620	.528	.876

Q26	13.80	1.821	.746	.619	.830
Q27	13.87	1.775	.748	.784	.828
Q28	13.87	1.568	.802	.809	.805



HARAPAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.934	.934	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	27.57	6.254	.895	.934	.914
Q2	27.50	6.534	.785	.843	.924
Q3	27.53	6.189	.933	.928	.910
Q4	27.50	6.534	.785	.706	.924
Q5	27.53	6.878	.624	.598	.939
Q6	27.50	6.603	.754	.738	.927
Q7	27.47	6.671	.739	.657	.928

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0

Total	30	100.0
-------	----	-------

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.932	.932	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q8	23.50	4.259	.697	.708	.933
Q9	23.47	4.120	.809	.848	.919
Q10	23.53	3.913	.884	.883	.908
Q11	23.47	3.982	.897	.938	.907
Q12	23.43	4.116	.849	.895	.914
Q13	23.43	4.392	.676	.789	.935

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.876	.882	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q14	23.23	4.047	.684	.593	.854
Q15	23.37	3.757	.607	.676	.876
Q16	23.17	4.006	.758	.634	.843
Q17	23.27	3.926	.740	.635	.845
Q18	23.13	4.257	.634	.656	.863
Q19	23.17	4.075	.715	.627	.850

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.878	.877	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q20	18.73	2.340	.815	.897	.825
Q21	18.77	2.323	.805	.907	.827
Q22	18.70	2.493	.717	.679	.850
Q23	18.70	2.769	.502	.309	.898
Q24	18.70	2.493	.717	.627	.850

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.783	.806	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q25	13.87	1.499	.747	.582	.660
Q26	13.87	1.637	.595	.529	.731
Q27	13.97	1.482	.672	.504	.689

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q25	13.87	1.499	.747	.582	.660
Q26	13.87	1.637	.595	.529	.731
Q27	13.97	1.482	.672	.504	.689
Q28	14.10	1.472	.429	.272	.843

2 3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2 4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2 5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2 6	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
2 7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
2 8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2 9	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3 0	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3 1	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	4	2	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4
3 2	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
3 3	3	3	4	4	5	3	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	4	3	5	5
3 4	4	3	4	4	5	4	5	2	5	2	5	3	5	2	5	5	5	5	4	5	4	2	5	4	5	2	5	2
3 5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
3 6	3	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	2	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5
3 7	2	2	4	2	5	4	4	4	5	4	4	4	5	2	2	4	2	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4
3 8	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3 9	4	2	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	2	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
4 0	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
4 1	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	2	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
4 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4 3	3	2	4	4	5	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	5

6 5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	2	3	4	5	4	2	3	2	2	2	2	5	5	5	5	4	3	4
6 6	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	2
6 7	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	2	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5
6 8	5	5	5	4	4	4	3	4	5	3	4	3	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	3
6 9	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	2	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4
7 0	3	3	4	5	5	5	3	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	3
7 1	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4
7 2	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4
7 3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	5	3	4	4	5	4	3	5	4	4	4	5	5	3	3	4	4	3
7 4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
7 5	5	3	5	5	4	5	5	5	3	3	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3
7 6	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	3
7 7	5	4	4	5	5	5	5	2	4	4	5	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	4	4
7 8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	3	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5
7 9	4	3	4	5	5	5	3	4	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	3	3
8 0	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	2	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5
8 1	4	3	3	2	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
8 2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
8 3	4	4	4	2	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3
8 4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
8 5	4	3	5	3	5	3	3	3	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3

23	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
26	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
29	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
31	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	
32	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	
33	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	
34	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
36	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
37	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
39	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
40	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
41	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
42	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4

43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
44	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4
45	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
47	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4
48	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	5
49	5	5	5	5	2	5	4	2	4	4	5	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	4	4	5
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4
52	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5
54	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
55	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5
56	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
57	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4
58	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5
62	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5

CURRICULUM VITAE



Nama : Afid Agita Praja
TTL : Klaten, 16 Maret 1994
Alamat Asal : Perum Tambaksari D/37, Gemblegan, Kalikotes,
Klaten
Alamat Jogja : Sapen, GKI/433, Gondokusuman, Yogyakarta
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat Email : afidagita@gmail.com
No. Hp : 085712918007
Nama Ayah : Sugiyanto
Nama Ibu : Ambar Winarti

RIWAYAT PENDIDIKAN:

1. TK ABA Buntalan Klaten
2. SDN 3 Buntalan, Klaten
3. SMP Muhammadiyah 1 Klaten
4. SMAN 1 Ceper, Klaten