

**PEMETAAN KUALITAS LAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG
MENGUNAKAN CANVAS STRATEGY**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Kepada Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri
Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan
Studi Strata Satu dan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Industri**



**DISUSUN OLEH :
AZKIYATUL AMALIA
11660045**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2016**



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Persetujuan Akhir

Lamp : 1 Bandel Skripsi

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 : Azkiyatul Amalia

NIM : 11660045

Judul Skripsi : Pemetaan Kualitas Layanan Jasa Pengiriman Barang Menggunakan *Canvas Strategy*

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 dalam Teknik Industri

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

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, Maret 2016

Pembimbing

Tutik Farihah, M.Sc.

NIP.19800607 200502 2 007



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

FM-UINSK-BM-05-07/R0

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/D.ST/PP.01.1 / 1377/2016

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : Pemetaan Kualitas Layanan Jasa Pengiriman Barang Menggunakan *Canvas Strategy*

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Azkiyatul Amalia

NIM : 11660045

Telah dimunaqasyahkan pada : 1 April 2016

Nilai Munaqasyah : A-

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

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang

Tutik Farihah, M.Sc
NIP.19800706 200501 2 007

Penguji I

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

Penguji II

Trio Yonathan Teja kusuma, M.T
NIP.19890715 201503 1 007

Yogyakarta, 11 April 2016

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Sains dan Teknologi

Dekan



Muhammad Said Nahdi, M.Si
NIP.19550427 198403 2 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Azkiyatul Amalia

NIM : 11660045

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul: **“Pemetaan Kualitas Layanan Jasa Pengiriman Barang menggunakan *Canvas Strategy*”** 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.

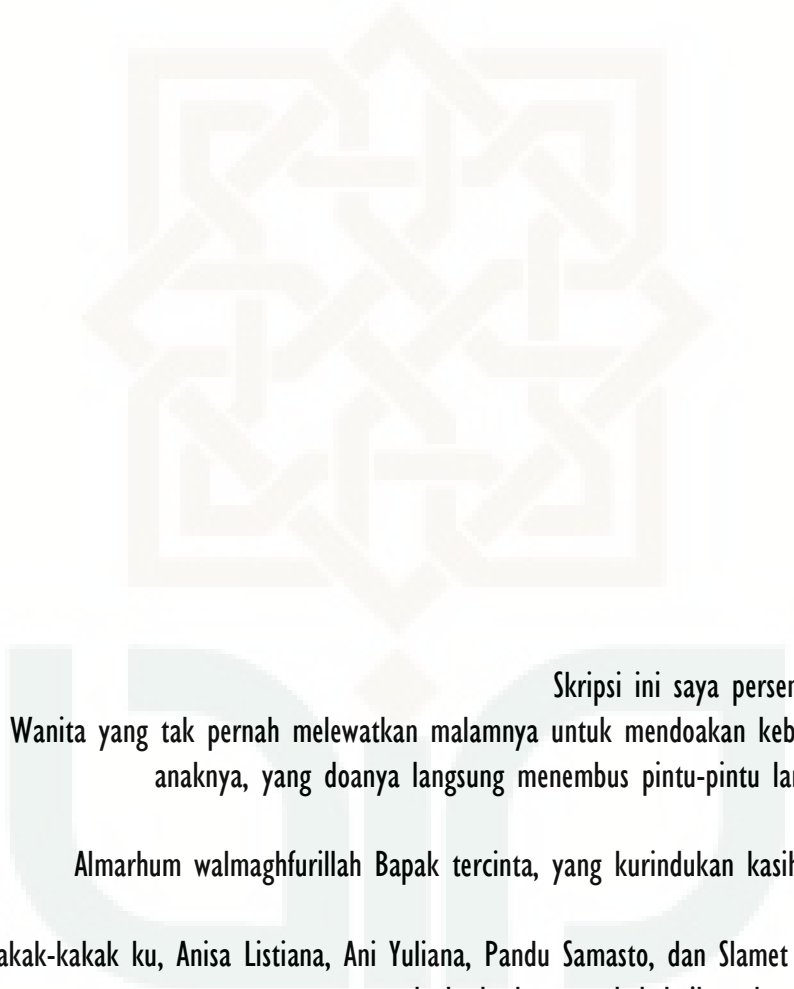
Yogyakarta, 24 Maret 2016

Yang menyatakan



Azkiyatul Amalia

NIM. 11660045



Skripsi ini saya persembahkan untuk:
Wanita yang tak pernah melewatkan malamnya untuk mendoakan kebahagiaan anak-anaknya, yang doanya langsung menembus pintu-pintu langit, Hj. Sukaisi Ainurrohmah.
Almarhum walmaghfurillah Bapak tercinta, yang kurindukan kasih sayangnya, H. Suharjono.
Kakak-kakak ku, Anisa Listiana, Ani Yuliana, Pandu Samasto, dan Slamet Syaifudin, yang rela berkorban untuk kebaikan dan kebahagiaanku.
Serta dosen, mahasiswa, dan keluarga besar Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

MOTTO

“...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”.

-QS.Albaqarah:216-

“Just do the best and pray. Allah will take care of the rest”.

-anonymous-

“Musuh terbesar manusia adalah dirinya sendiri”

-anonymous-

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbil 'alamiin segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpah, rahmat, taufiq, dan karunia-Nya, sehingga laporan tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi strata satu dan memperoleh gelas sarjana di Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penelitian tugas akhir yang berjudul “Pemetaan Kualitas Layanan Jasa Pengiriman Barang menggunakan *Canvas Strategy*” ini dilakukan untuk mengetahui pemetaan kualitas layanan yang dimiliki 10 jasa pengiriman barang. Hasil penelitian ini nantinya dapat dijadikan bahan pertimbangan oleh perusahaan jasa dalam merencanakan strategi yang tepat untuk bertahan menghadapi persaingan jasa pengiriman barang.

Dapat diselesaikannya laporan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Maizer Said Nahdi, M.Si selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
2. Ibu Kifayah Amar, Ph. D, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Tutik Farihah, M. Sc. selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyelesaian tugas akhir.

4. Seluruh dosen, laboran, staff, dan mahasiswa Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta atas dukungan, bimbingan, dan arahan yang diberikan.
5. Almarhum Bapak H.Suharjono, Ibu Hj. Sukaisi Ainurrohmah, dan keluarga, atas doa dan dukungan yang senantiasa diberikan dalam penyelesaian tugas akhir.
6. Sahabat-sahabatku “six icon”, Isti Rahayu, Yeni Ika S, Arifatun Nisa, Dewinda Prameta S, dan Brigitte Aditriani, atas kesediaannya menjadi tempat mencurahkan keluh kesah, berbagi tawa, dan keseruan selama hampir 5 tahun ini.
7. Teman, sahabat, sekaligus abang, Muchammad Syafi’i Karim yang telah mendukung baik secara moril maupun materiil.
8. Teman-teman satu bimbingan, saudara-saudaraku AUTIZT Teknik Industri 2011 yang bersama-sama berjuang untuk memperoleh gelar sarjana Teknik Industri.
9. Bapak KH. Muhadi Zainudin, Lc, M.Ag, Ibu Nyai Hj. Umamah Dimyati, dan Ustadz/ah Pondok Pesantren Aji Mahasiswa Al-Muhsin. Sahabat Banathiyah, Nilta, Trias, Umi, Cony, Uus. Teman-teman santri putri kompleks Mawaddah, Susan, Lubna, Nadia, Farah, Ririn, Nilna, Halim, Pipit. Terima kasih atas dukungan, doa, kebersamaan, dan pendidikan yang diberikan selama berada di pesantren.
10. Dan semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih banyak memiliki kekurangan. Kritik dan saran yang membangun dapat menyempurnakan penulisan tugas akhir ini, sehingga dapat bermanfaat bagi kita semua, terutama para akademisi, dan pihak-pihak yang tertarik pada tema penelitian serupa. Semoga Allah selalu memberikan tambahan ilmu dan kemudahan kepada kita semua. Amiin.

Wabillahi taufiq wal hidayah,

Wassalamu'alaimum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Yogyakarta, 24 Maret 2016

Penulis

Azkiyatul Amalia
NIM. 11660045

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan Keaslian.....	iv
Halaman Persembahan	v
Halaman Motto.....	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Grafik	xvi
Daftar Lampiran	xvii
Abstrak	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Batasan Penelitian	5
1.6. Sistematika Penulisan.....	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Posisi Penelitian.....	8
2.2. Jasa dan Layanan	16
2.3. Canvas Strategy	19
2.4. Analisis Klaster (<i>Clustering Analysis</i>).....	21
2.5. Analisis Diskriminan (<i>Discriminant Analysis</i>).....	27
2.6. Sampling	30
2.7. Uji Validitas.....	32
2.8. Uji Realibilitas	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1. Objek Penelitian.....	34
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian.....	34
3.3. Data Penelitian.....	34
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	35
3.5. Metode Pengolahan Data	41
3.6. Metode Analisis Data.....	47
3.7. Kerangka Alir Penelitian	48
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	49
4.1. Sampel	49
4.2. Deskriptif Responden	50
4.3. Uji Instrumen	53
4.3.1. Uji Validitas dan Uji Realibilitas <i>Pilot Study</i>	53
4.3.2. Uji Validitas dan Uji Realibilitas <i>Main Study</i>	55

4.4. Kanvas Strategi	57
4.4.1. Perhitungan Skor Kanvas.....	57
4.4.2. Kanvas Strategi	58
4.5. Analisis Klaster	78
4.6. Analisis Diskriminan	81
4.7. Pembahasan	100
4.7.1. Kanvas Strategi	100
4.7.2. Analisis Klaster	105
4.7.3. Analisis Diskriminan	106
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	113
5.1. Kesimpulan	113
5.2. Saran	114
DAFTAR PUSTAKA	xix
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Posisi Penelitian	13
Tabel 3.1. Indikator Kuesioner Atribut dan Pernyataan	39
Tabel 4.1. Jumlah Responden	50
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas <i>Pilot Study</i>	54
Tabel 4.3. Hasil Uji Realibilitas <i>Pilot Study</i>	55
Tabel 4.4. Hasil Uji Realibilitas <i>Main Study</i>	56
Tabel 4.5. Hasil Uji <i>Validitas Main Study</i>	56
Tabel 4.6. Rata-rata Nilai Atribut Kuesioner	57
Tabel 4.7. <i>Agglomeration Schedule</i>	79
Tabel 4.8. <i>Cluster Membership</i>	80
Tabel 4.9. Anggota <i>Cluster</i>	80
Tabel 4.10. Uji Normalitas	82
Tabel 4.11. Uji Multikolinearitas <i>Reliability</i>	83
Tabel 4.12. Uji Multikolinearitas <i>Responsiveness</i>	83
Tabel 4.13. Uji Multikolinearitas <i>Assurance</i>	84
Tabel 4.14. Uji Multikolinearitas <i>Emphaty</i>	84
Tabel 4.15. Uji Multikolinearitas <i>Tangibles</i>	85
Tabel 4.16. Uji Kesamaan Varian-kovarian	85
Tabel 4.17. <i>Variables Entered/Removed</i> ^{a,b,c,d} dimensi <i>Realibility</i>	86
Tabel 4.18. <i>Variables Entered/Removed</i> ^{a,b,c,d} dimensi <i>Responsiveness</i>	87
Tabel 4.19. <i>Variables Entered/Removed</i> ^{a,b,c,d} dimensi <i>Assurance</i>	87

Tabel 4.20. <i>Variables Entered/Removed</i> ^{a,b,c,d} dimensi <i>Emphaty</i>	88
Tabel 4.21. <i>Variables Entered/Removed</i> ^{a,b,c,d} dimensi <i>Tangibles</i>	88
Tabel 4.22. Signifikansi <i>Wilk's Lambda</i>	89
Tabel 4.23. Nilai <i>Canonical Correlations</i>	90
Tabel 4.24 <i>Canonical Discriminant Functions</i>	91
Tabel 4.25. <i>Classification Function Coefficients</i>	92
Tabel 4.25. <i>Casewise Statistics</i>	95
Tabel 4.27. <i>Prior Probability for Groups</i>	97
Tabel 4.28. <i>Functions at Group Centroid</i>	97
Tabel 4.29. <i>Classification Results</i>	98
Tabel 4.30. Urutan Posisi Perusahaan berdasarkan <i>Canvas Strategy</i>	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. <i>Canvas Strategy</i> dan <i>Value Curve</i>	21
Gambar 2.2. Metode Pengklasteran	23
Gambar 3.1. Grafik Kurva Normal Pengujian Data <i>Outlier</i>	46
Gambar 3.2. Diagram Alir Penelitian	48

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1. Diagram Lingkaran Jenis Kelamin	50
Grafik 4.2. Diagram Lingkaran Umur.....	51
Grafik 4.3. Diagram Lingkaran Pekerjaan	52
Grafik 4.4. Diagram Lingkaran Frekuensi Pemakaian	53
Grafik 4.5. Kanvas Strategi dimensi <i>Realibility</i>	59
Grafik 4.6. Kanvas Strategi dimensi <i>Responsiveness</i>	62
Grafik 4.7. Kanvas Strategi dimensi <i>Assurance</i>	64
Grafik 4.8. Kanvas Strategi dimensi <i>Emphaty</i>	70
Grafik 4.9. Kanvas Strategi dimensi <i>Tangibles</i>	76
Grafik 4.10. Kanvas Strategi Semua Atribut	104

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Lampiran 2 Indikator Kualitas, Atribut, dan Kuesioner Kualitas Layanan
Jasa Pengiriman Barang

Lampiran 3 Hasil Kuesioner

Lampiran 4 Output SPSS Uji Validitas dan Realibilitas

Lampiran 5 Rata-rata Hasil Kuesioner dan Rata-rata Nilai Atribut Kuesioner

Lampiran 6 Skor Kanvas Atribut Kuesioner

Lampiran 7 Output SPSS Uji Normalitas

Lampiran 8 Standardisasi Nilai Zscore

Lampiran 9 Output SPSS Analisis Klaster

Lampiran 10 Output SPSS Analisis Diskriminan

Pemetaan Kualitas Layanan Jasa Pengiriman Barang menggunakan

Canvas Strategy

Azkiyatul Amalia

11660045

Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

ABSTRAK

Pertumbuhan jasa kurir logistik mengalami peningkatan 35% per tahun dalam lima tahun terakhir menambah ketat persaingan industri jasa pengiriman barang. Hal ini mengharuskan para penyedia jasa pengiriman barang bersaing untuk meningkatkan kualitas layanan yang dimiliki agar dapat sukses di pasaran. TIKI, JNE, POS Indonesia, Wahana Express, ESL, RPX, Pahala Express, PCP, TIKIndo, dan Pandu Logistics merupakan 10 jasa pengiriman barang yang banyak dipakai oleh konsumen berdasarkan hasil survey oleh forum Kaskus. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemetaan terhadap kualitas pelayanan jasa pengiriman barang menggunakan kanvas strategi, mengetahui pengelompokan berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan 10 jasa pengiriman barang pada pelanggannya berdasarkan analisis klaster, serta mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi pengelompokan kualitas pelayanan jasa pengiriman barang berdasarkan analisis diskriminan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan menggunakan kanvas strategi, diketahui bahwa perusahaan yang memiliki kualitas layanan paling baik adalah JNE, kedua TIKI, lalu POS, RPX, ESL, Wahana, PCP, Pandu Logistics, TIKIndo, dan yang terakhir yaitu Pahala Express. Analisis klaster menghasilkan pengelompokan kualitas layanan menjadi 2 klaster, dan 3 klaster. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan menggunakan analisis diskriminan, didapatkan hasil faktor yang paling berpengaruh dalam pengelompokan kualitas pelayanan jasa pengiriman barang adalah atribut waktu sampai, atribut ketanggapan dalam menerima keluhan permasalahan, atribut asuransi dan ganti rugi, atribut lokasi, atribut fasilitas fisik pelayanan, dan representasi fisik pelayanan.

Kata Kunci: *Canvas Strategy, Analisis Klaster, Analisis Diskriminan*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Canvas strategy merupakan salah satu *tools* dari *Blue Ocean Strategy* yang digunakan untuk merangkum situasi terkini dalam ruang pasar yang telah dikenal. Penggambaran situasi terkini dalam *canvas strategy* ini menggunakan kurva nilai (*value curve*). Kurva nilai merupakan komponen dasar dari *canvas strategy* yang menggambarkan secara grafis mengenai pencapaian perusahaan di tengah pasar dengan faktor-faktor tertentu yang menjadi tolak ukur dalam kompetisi suatu industri (Kim & Renee, 2005).

Aktivitas masyarakat yang begitu beragam dan semakin padat, membuat masyarakat semakin tidak memiliki waktu banyak. Hal ini memunculkan keinginan untuk mendapatkan apa yang mereka butuhkan dengan cara yang instan. Hal tersebut memicu penyedia barang/jasa menciptakan inovasi baru untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Salah satu inovasi yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan konsumen adalah dengan menyediakan layanan *online* (*online shopping*) untuk memesan/berbelanja barang-barang yang mereka butuhkan. Sebagai contoh ketika seseorang membutuhkan telepon seluler, dan ia tidak memiliki waktu jika harus membelinya di toko. Maka dengan layanan *online* yang disediakan oleh toko-toko *online*, ia cukup memilih barang yang diinginkan, dan

membayarnya, maka telepon seluler yang dipesan ini akan dikirim melalui penyedia jasa pengiriman barang.

Inovasi ini disambut konsumen dengan baik dan semakin menarik minat masyarakat untuk melakukannya. Berdasarkan riset *Online Shopping Outlook* 2015 yang dikeluarkan oleh BMI *research* mengungkapkan, pada tahun 2014 pengguna belanja *online* mencapai 24% dari jumlah pengguna internet di Indonesia (Apkomindo, 2015). Adapun pengguna internet sendiri pada tahun 2015 mencapai 88,1 juta pengguna (PUSKAKOM, 2015). Dari referensi tersebut dapat diketahui bahwa peluang bisnis *online* semakin besar. Semakin besarnya peluang *online shopping* ini otomatis akan meningkatkan penggunaan jasa pengiriman barang. Hal ini dikarenakan barang-barang yang dibeli melalui *online*, pasti membutuhkan jasa pengiriman agar bisa sampai ke tangan konsumen.

Menurut Zaldy, Ketua Umum Asosiasi Logistik Indonesia (ALI) dalam harian Kompas (19/2/2015), perputaran uang dalam perdagangan *e-commerce* di sektor logistik mencapai 180 triliun. Sementara jasa kurir logistik, pertumbuhannya rata-rata 35% per tahun sejak lima tahun terakhir. Data dari Asperindo (Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres Indonesia), industri jasa pengiriman barang yang terdaftar mencapai lebih dari 150 perusahaan besar. Fakta ini menunjukkan bahwa industri jasa pengiriman barang begitu potensial, mengingat perdagangan *online* akan terus tumbuh dari tahun ke tahun.

Kemunculan perusahaan-perusahaan ekspedisi tersebut menambah ketat persaingan industri jasa pengiriman barang. Sehingga perlu diketahui sejauh mana posisi perusahaan berdasarkan kualitas pelayanan yang dimiliki oleh masing-masing penyedia jasa pengiriman barang untuk dapat digunakan sebagai acuan dalam meningkatkan pelayanan sehingga nantinya dapat sukses dipasaran. Berdasarkan hal tersebut, dilakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan jasa pengiriman barang yang dimiliki oleh beberapa penyedia jasa pengiriman barang. Penelitian ini dilakukan terhadap 10 penyedia jasa pengiriman barang yang pada saat ini banyak diminati konsumen di Indonesia, yakni: JNE, TIKI, POS Indonesia, Wahana *Express*, Eka Sari Lorena (ESL), RPX, Pahala *Express*, PCP, TIKIndo, dan Pandu *Logistics*. Pemilihan jasa pengiriman barang ini didasarkan pada hasil *survey* oleh forum Kaskus yang merupakan salah satu media belanja *online* terbesar di Indonesia mengenai jasa pengiriman barang yang paling banyak diminati oleh masyarakat.

Penelitian ini menggunakan persepsi konsumen dalam menentukan sejauh mana kualitas pelayanan yang dimiliki tiap jasa pengiriman barang. Kualitas pelayanan yang dimaksud tersebut didasarkan pada 5 dimensi kualitas jasa (*Servqual*) yang dirumuskan oleh Parasuraman, yakni keandalan (*realibility*), ketanggapan (*responsiveness*), kemampuan memberikan jaminan pelayanan (*assurance*), kemampuan memahami konsumen (*emphaty*), dan bukti fisik pelayanan (*tangibles*). Sedangkan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dimiliki tiap jasa pengiriman barang digunakan *Canvas Strategy*.

Dalam penelitian ini juga digunakan beberapa alat analisis statistik multivariat seperti analisis klaster dan analisis diskriminan untuk mendukung pemetaan perusahaan ke dalam beberapa kategori berdasarkan kualitas pelayanan yang dimiliki.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dirumuskan permasalahan “*Bagaimana pemetaan kualitas pelayanan masing-masing jasa pengiriman barang berdasarkan persepsi konsumen menggunakan Canvas Strategy?*”

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan yang ingin dicapai, yaitu:

1. Mengetahui pemetaan terhadap kualitas pelayanan 10 jasa pengiriman barang berdasarkan kanvas strategi.
2. Mengetahui pengelompokan berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan 10 jasa pengiriman barang kepada pelanggannya berdasarkan analisis klaster.
3. Mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi pengelompokan kualitas pelayanan jasa perusahaan barang berdasarkan analisis diskriminan.

1.4. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu untuk memberikan masukan kepada 10 jasa pengiriman barang yang ada di Yogyakarta sebagai bahan pertimbangan dalam merencanakan strategi yang tepat untuk bertahan dalam menghadapi persaingan jasa pengiriman barang.

1.5. Batasan Penelitian

Untuk memudahkan dalam melakukan pemecahan masalah, maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Perusahaan yang dijadikan objek penelitian hanya 10 perusahaan, yakni TIKI, JNE, POS Indonesia, Wahana *Express*, Eka Sari Lorena (ESL), RPX, Pahala Express, PCP, TIKIndo, dan Pandu *Logistics*.
2. Penyebaran kuesioner hanya dilakukan di wilayah Yogyakarta.
3. Responden merupakan orang yang pernah menggunakan salah satu jasa pengiriman barang yang menjadi objek penelitian.
4. Responden adalah yang berusia 17-45 tahun.

1.6. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, sistematika penulisan akan disajikan dalam beberapa bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini meliputi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Batasan Penelitian, Asumsi-asumsi, serta Sistematika Penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan secara ringkas mengenai penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini dan teori-teori yang berkaitan dengan pembahasan masalah yang menjadi dasar dalam pemecahan masalah, yaitu teori mengenai perencanaan strategis yang menjadi dasar pengembangan pelayanan industri jasa, antara lain mengenai dasar penentuan kualitas pelayanan jasa, *Canvass Strategy*, Analisis Klaster, dan Analisis Diskriminan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memuat penjelasan mengenai objek penelitian, data yang digunakan, metode penelitian, metode-metode atau tahapan-tahapan yang digunakan untuk menyelesaikan masalah dalam penelitian secara sistematis, berdasarkan teori-teori yang diuraikan pada bab II.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat pengumpulan data mengenai profil singkat dari objek penelitian, hasil uji validitas dan realibilitas data, hasil pengolahan analisis diskriminan, dan analisis klaster. Selain itu, bab ini juga memuat penggambaran kurva nilai kanvas strategi beserta analisis dan pembahasannya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan atas hasil dari penelitian yang merupakan jawaban dari rumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya. Serta saran-saran terkait penelitian terkait.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan kanvas strategi, diketahui bahwa perusahaan yang memiliki kualitas layanan paling baik adalah JNE, kedua TIKI, lalu POS, RPX, ESL, Wahana, PCP, Pandu *Logistics*, TIKIndo, dan yang terakhir yaitu Pahala *Express*.
2. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan menggunakan analisis kluster, didapatkan hasil pengelompokan kualitas layanan jasa pengiriman barang menjadi 2 kluster dan 3 kluster. Untuk pengelompokan 2 kluster, kluster 1 terdiri dari TIKI, POS, dan JNE. Kluster 2 terdiri dari Wahana, ESL, RPX, Pahala *Express*, PCP, TIKIndo, dan Pandu *Logistics*. Adapun untuk pengelompokan menjadi 3 kluster, kluster 1 terdiri dari TIKI, JNE, dan POS. Kluster 2 terdiri dari Wahana, ESL, RPX, PCP, TIKIndo, dan Pandu *Logistics*. Kluster 3 terdiri dari Pahala *Express*.
3. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan menggunakan analisis diskriminan, didapatkan fungsi diskriminan untuk dimensi *realibility* $z\ score = -13.915 + 13.901x_3$ dengan faktor yang paling berpengaruh dalam pengelompokan kualitas pelayanan jasa pengiriman barang adalah atribut waktu sampai. Untuk dimensi *responsiveness*

didapatkan fungsi diskriminan $z\ score = -13.915 + 13.901x_5$ dengan faktor yang paling berpengaruh adalah atribut ketanggapan dalam menerima keluhan permasalahan. Untuk dimensi *assurance* didapatkan fungsi diskriminan $z\ score = -32.922 + 14.152x_{10} + 18.756x_{12}$ dengan faktor yang paling berpengaruh adalah atribut asuransi dan ganti rugi. Adapun dimensi *emphaty* didapatkan fungsi diskriminan $z\ score = -9.919 + 9.909x_{14}$ dengan faktor yang paling berpengaruh adalah atribut lokasi. Sedangkan untuk dimensi *tangibles* didapatkan fungsi diskriminan $z\ score = -45.470 + 25.715x_{21} + 19.735x_{23}$ dengan faktor paling berpengaruh yaitu atribut fasilitas fisik pelayanan, dan representasi fisik pelayanan.

5.2.Saran

Adapun yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Untuk penelitian selanjutnya.
 - a. Sebaiknya dalam melakukan penelitian mengenai pemetaan perusahaan jasa melibatkan responden yang lebih banyak dan mewakili seluruh wilayah jangkauan perusahaan jasa pengiriman barang.
 - b. Dalam melakukan pengelompokan jasa pengiriman barang, sebaiknya tidak hanya menggunakan penilaian konsumen, akan tetapi juga menggunakan penilaian mengenai fitur-fitur yang lebih spesifik masing-masing perusahaan jasa pengiriman barang.

2. Untuk perusahaan jasa pengiriman barang.

Agar kualitas layanan jasa pengiriman barang yang dimiliki meningkat, perusahaan dapat melakukan beberapa hal, yaitu:

- a. Meningkatkan ketepatan waktu sampai paket sesuai dengan yang dijanjikan.
- b. Meningkatkan ketanggapan dalam menerima keluhan permasalahan yang dialami pelanggan.
- c. Meningkatkan pengelolaan asuransi dan ganti rugi kepada pelanggan.
- d. Meningkatkan perhatian terhadap pelanggan dan perlengkapan pelanggan.
- e. Menambah lokasi pelayanan.
- f. Meningkatkan fasilitas fisik pelayanan.
- g. Meningkatkan representasi fasilitas fisik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anas, Setiawan P. 2012. *Prediksi Bankrut Segmen Kecil menggunakan Analisis Diskriminan*. Tesis: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 1991. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Biskom-Mitra Komunikasi Telematika. 2015, *Pasar E-commerce berpotensi Meningkat*. 20 Maret 2016. <http://www.apkomindo.id/index.php/logo/item/96-2015-pasar-e-commerce-berpotensi-meningkat>.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Statistik Multivariate dengan SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Gudono. 2014. *Analisis Data Multivariat*. BPFE: Yogyakarta
- Hair, Black, Babin, dan Anderson. 1987. *Multivariate Data Analysis*. Pearson: New Jersey
- Indrawati, Sri. 2009. *Faktor-faktor Dominan terhadap Kesuksesan Produk Notebook Kelas Menengah keatas*. Tesis: Jurusan Teknik Mesin dan Industri Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Johnson & Winchern. 2007. *Applied Multivariate Statistical Analysis*. Pearson: New Jersey.
- Kim, W.Chan & Renee Maubogne. 2005. *Blue Ocean Strategy*. PT Serambi Ilmu Semesta: Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Gramedia: Jakarta.

- Lestari, Sri Mathilda. 2009. *Analisis Kesuksesan Produk Minuman Suplemen*. Tesis: Jurusan Teknik Mesin dan Industri Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Maulana, Adhi. "Jumlah Pengguna Internet Indonesia Capai 88,1 Juta". 23 Desember 2015. <http://liputan6.com/tekno/read/2197413/jumlah-pengguna-internet-capai-881-juta>.
- Mayangsari, Novi. 2013. *Evaluasi Pengendalian Internal menggunakan Metode Lean Six Sigma untuk Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi pada Aktivitas Pengiriman Barang Pt. Olivia Arlly Belle Surabaya*. Universitas Surabaya: Surabaya.
- Novembrianto. 2013. *Analisis Kesuksesan Produk Antivirus menggunakan metode Canvas Strategy*. Skripsi: Teknik Industri Universitas Gadjah Mada.
- Ona de Rocio, Lopex Griselda, Fco Javier Diez de los Rios, Juan de Ona. 2014. *Cluster Anlysis for Diminishing Heterogeneous Opinions of Service Quality Public Transport Passengers*. Department of Civil Engineering University of Granada: Spanyol.
- Prasetyo, Wibowo. 2013. *Prediksi Kesuksesan Produk Kendaraan Roda Dua dan Kendaraan Roda Empat dengan Framework Canvass Business*. Skripsi: Jurusan Teknik Mesin dan Industri Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Ratnasari, Lisa. 2011. *Pemetaan Industri Percetakan dengan menggunakan Analisis Klaster untuk Pengembangan Strategi Industri*. Tesis: Fakultas Teknik Universitas Indonesia.

- Rawabdeh, Raqab, Al-Nimri, dan Haddadine. 2012. *Blue Ocean Strategy as a Tool for Improving a Company's Marketing Function: The case of Jordan*. University of Jordan: Yordania.
- Santoso, Singgih. 2002. *Buku Latihan SPSS Statistik Multivariat*. PT Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Sarwono, Jonathan. 2013. *Statistik Multivariat: Aplikasi untuk Riset Skripsi*. Andi: Yogyakarta.
- Simamora, Bilson. 2005. *Analisis Multivariat Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Sosatrio, Raden Bagus Luthfi. 2014. *Pengaruh Kualitas terhadap Kesuksesan Produk Kendaraan bermotor Roda Empat*. Tesis: Jurusan Teknik Mesin dan Industri Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Suaracargo.com. *E-dagang Tumbuh Pesat, Bisnis Jasa Kurir Kembali Bergairah*. 20 Maret 2016. <http://suaracargo.com/2015/02/20/e-dagang-tumbuh-pesat-bisnis-jasa-kurir-kembali-bergairah/>.
- Sugiarto, et al. 2003. *Teknik Sampling*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung.
- Sulistiyorini, Ika. 2013. *Analisis faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Internet Speedy Reguler menggunakan Analisis Diskriminan di Semarang*. Skripsi: Program Studi Statistika Terapan dan Komputasi Universitas Negeri Semarang.
- Supranto. 2004. *Analisis Multivariat: Arti dan Interpretasi*. PT Rineka Cipta: Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia: Yogyakarta.

- Umar, Husein. 2010. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Wahana. 2005. *Pengembangan Analisis Multivariate dengan SPSS 12*. Salemba Infotek: Jakarta.





Lampiran 1
Gambaran Umum Objek Penelitian



TIKI

CV. TITIPAN KILAT, yang kini telah menjadi PT. Citra van Titipan Kilat dan sekarang lebih dikenal dengan nama TIKI adalah perusahaan pelayanan jasa yang bergerak dalam bidang pengiriman dokumen dan paket/barang. TIKI berdiri pada tanggal 1 September 1970, atau telah berjalan lebih dari 46 tahun hingga saat ini. Pada awal berdirinya, TIKI baru dapat melayani kota Jakarta, Pangkal Pinang, Semarang dan Surabaya. Namun dalam perkembangannya, saat ini telah berdiri perwakilan utama TIKI di seluruh kota besar di Indonesia dan telah menjangkau lebih dari 3500 wilayah dan lebih dari 500 kantor perwakilan hingga daerah pelosok di Indonesia dan beberapa kota besar di luar negeri.

Dalam persaingan bisnis di bidang layanan jasa terutama pada era globalisasi ini, dengan didukung pengalaman yang telah diperoleh selama lebih dari 45 tahun dan komitmen TIKI untuk selalu berusaha memberikan kepuasan kepada para konsumennya, maka TIKI telah dapat menunjukkan profesionalitasnya dalam bidang jasa pelayanan dokumen dan barang. Hal ini dapat dibuktikan dengan telah diperolehnya predikat SUPERBRANDS dan ADHIKARYA POS dari Presiden Republik Indonesia. Dan pada perkembangan kebutuhan masyarakat yang kian bervariasi ini, tentunya pihak TIKI juga terus berusaha untuk memberikan pelayanan yang lebih prima dibandingkan dengan perusahaan layanan jasa ekspedisi yang lain.

JNE

Didirikan tahun 1990, PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) melayani masyarakat dalam urusan jasa kepabeanan terutama import atas kiriman tepat waktu melalui gudang '*Rush Handling*'. Kecepatan dan kehandalan layanan yang konsisten dan bertanggung jawab membuat kredibilitas JNE semakin tinggi di mata pelanggan maupun mitra kerja.

Seiring dengan peningkatan investasi asing, pertumbuhan ekonomi dalam negeri, dan perkembangan teknologi informasi, serta beragam inovasi produk yang dikembangkan, kinerja JNE semakin tumbuh juga berkembang di kalangan dunia usaha maupun masyarakat Indonesia. Perkembangan dunia usaha dan gaya hidup masyarakat membuat permintaan penanganan kiriman import peka semakin berkembang. Tak hanya mencakup paket kecil dan dokumen, tetapi merambah pada penanganan transportasi, logistik, serta distribusi.

Peluang yang terus tumbuh ini mendorong JNE untuk terus memperluas jaringannya ke seluruh kota besar di Indonesia. Saat ini titik-titik layanan JNE telah mencapai diatas 1,000 lokasi dan masih terus bertambah, dengan jumlah karyawan lebih dari 12,000 orang. Lebih dari 150 lokasi JNE telah terhubung dengan sistem komunikasi *on-line*, dikawal oleh sistem dan akses situs informasi yang efektif serta efisien bagi konsumen dalam upaya mengetahui status terkini pengiriman paket atau dokumen. Kehandalan dan komitmen JNE ini terbukti dengan diraihnya berbagai bentuk penghargaan serta sertifikasi ISO 9001:2008 atas sistem manajemen mutu.

POS Indonesia

Kantorpos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jendral G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik.

Pos Indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan status mulai dari Jawatan PTT (Post, Telegraph dan Telephone). Perkembangan terus terjadi hingga statusnya menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giropos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri. Selama 17 tahun berstatus Perum, maka pada Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero).

Dengan berjalannya waktu, Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan insfrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24 ribu titik layanan yang menjangkau 100 persen kota/kabupaten, hampir 100 persen kecamatan dan 42 persen kelurahan/desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi, jejaring Pos Indonesia sudah memiliki 3.700 Kantorpos *online*, serta

dilengkapi elektronik *mobile* pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid & terintegrasi. Sistem Kode Pos diciptakan untuk mempermudah *processing* kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat.



WAHANA

Wahana Prestasi Logistik adalah salah satu perusahaan ekspedisi terkemuka di Indonesia. Wahana memiliki servis meliputi transportasi udara, darat, laut, dan jasa pergudangan. Wahana beroperasi berlandaskan ketepatan waktu, kecepatan, kehandalan, dan keamanan sehingga dapat memenuhi ekspektasi pelanggan.

Saat ini, dengan perencanaan yang kolektif, armada kendaraan yang terawat dengan baik dan karyawan yang handal, Wahana dapat menangani pengiriman barang ke seluruh wilayah Indonesia. Tim operasional Wahana yang berpengalaman dengan *skill* yang kompeten adalah salah satu kekuatan utama mereka. Sebagai salah satu pelaku industri logistik di Indonesia, Wahana yakin pengiriman tepat waktu adalah hal yang paling utama.

Wahana memanfaatkan kemajuan dunia IT dalam proses bisnis secara keseluruhan. Wahana menyediakan sistem *live tracking* untuk memudahkan pelanggan kami untuk melacak barang mereka secara akurat dan tepat waktu. Wahana memiliki jaringan hampir di seluruh wilayah Indonesia. Armada nya saat ini mencakup 250 truk, 60 kantor operasional, 300 agen retail dengan 1200 karyawan yang berpengalaman.

ESL Express

Awalnya *ESL Express* merupakan salah satu Divisi dari PT. Eka Sari Lorena Transport “Lorena” yang didirikan pada tahun 1970 oleh Bapak. G.T. Soerbakti, yaitu perusahaan yang bergerak di bisnis transportasi darat/otobus, yang juga melayani jasa pengiriman barang melalui bus guna memaksimalkan armada “LORENA”. Dengan semakin meningkatnya jasa pengiriman barang maka pada tanggal 26 Desember 1995 didirikan PT. Eka Sari Lorena “ESL Express” dan terus melakukan pengembangan produk layanannya melalui udara dan laut ke seluruh wilayah Indonesia.

ESL Express merupakan salah satu perusahaan jasa pengiriman ekspres dengan jaringan terbesar dan terluas yang memiliki 1 kantor pusat dan 68 Kantor Cabang di 36 Kota , 17 Kantor Perwakilan dan 518 Kantor Agen di 138 Kota dengan wilayah jangkauan ke 371 kota/kabupaten di 33 provinsi yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia.

ESL Express didukung lebih dari 690 SDM dan lebih dari 1000 tenaga kemitraan yang handal dan profesional di berbagai wilayah di Indonesia. Saat ini armada pendukung dalam pengiriman barang mencapai lebih dari 450 Armada Bus Lorena Grup dan *ESL Express* telah memiliki lebih dari 238 kendaraan operasional.

RPX

RPX adalah perusahaan dalam bidang logistik yang berdiri sejak tahun 1985. Awalnya didirikan dengan nama PT Repex Perdana yang menjadi mitra perusahaan logistik internasional asal Amerika Serikat FedEx. Sejak menjadi pemegang lisensi FedEx untuk Indonesia, RPX terus melakukan pengembangan bisnis. Perusahaan ini awalnya didirikan dengan memanfaatkan garasi rumah kecil di daerah Jakarta Selatan dan dengan tiga kendaraan jenis L300, delapan sepeda motor, serta beberapa karyawan.

Seiring dengan pelayanan yang meningkat, tahun 2001 RPX membeli pesawat kargo jenis Boeing 737-200 yang dioperasikan berjadwal dengan bendera RPX Airlines. Perusahaan ini melayani kiriman kargo untuk empat wilayah yaitu Jakarta, Singapura, Balikpapan, dan Surabaya dengan jadwal penerbangan lima kali seminggu.

Selama lebih dari 30 tahun berkiprah di dunia jasa logistik, RPX tidak hanya tetap ingin menjadi *the leader logistic* di Indonesia, tapi juga ingin meningkatkan pelayanan kepada *customer* dan mendukung peningkatan industri logistik bertaraf global. Saat ini, RPX sudah berada di 254 lokasi pada 126 kota di seluruh Indonesia. RPX didukung dengan 18 kantor cabang, 21 *station*, 48 agen, 155 *outlet* pengiriman dan lebih dari 370 armada darat dan udara.

Pahala *Express*

Pahala *express* merupakan sebuah merek dagang di bidang usaha jasa titipan yang didirikan oleh PT. Pahala Kencana. PT Pahala Kencana berdiri sejak tahun 1976 di Kudus, sebuah kota kecil di Jawa Tengah. Berawal dari sebuah bus Antar Kota Antar Propinsi dengan melayani rute Kudus-Jakarta PP dan Solo-Jakarta PP, kemudian terus mengembang wilayah operasi pemasarannya hingga menjangkau beberapa kota besar dan kecil di P. Sumatra, Jawa, Madura, Bali, dan Lombok.

Seiring dengan meningkatnya kesempatan bisnis di bidang transportasi dan jasa angkutan memaksa manajemen PT. Pahala Kencana memindahkan kantor pusatnya dari Kudus ke Jakarta pada tahun 2000. Pada tahun 2003 mulai mendirikan kantor-kantor cabang dan perwakilan penjualan yang berlokasi di beberapa wilayah di Jawa, Sumatera, Madura dan Bali, sehingga jumlah armada pengiriman terus bertambah.

Hingga di tahun 2006 Jasa Titipan Pahala Kencana merubah merek dagangnya menjadi Pahala *Express* dan mulai melaksanakan pengiriman barang melalui modal angkutan lain baik darat, udara maupun laut. Pengiriman tidak lagi terbatas pada kota-kota di rute-rute bus Pahala Kencana tetapi telah berkembang jauh pada pengiriman barang dengan tujuan ke lebih dari 200 kota besar dan kecil di Indonesia dan ke lebih dari 200 negara tujuan serta didukung oleh lebih dari 100 unit armada pengiriman barang.

PCP

PT. Yapindo Transportama atau disebut juga dengan PCP (Priority, Cargo & Package) berdiri sejak Oktober 1999 sebagai perusahaan jasa pengiriman ekspres yang meliputi pengiriman dokumen, paket, sampai dengan menjadi bagian dari rantai distribusi pelanggan untuk suku cadang, consumables, material promosi dan barang yang akan dipasarkan ke outlet-outlet di seluruh Indonesia.

PCP Cargo Indonesia merupakan jasa ekspedisi barang paket dan dokumen, dengan melayani pengiriman barang melalui darat, laut dan udara. PCP Cargo melayani rute di seluruh Indonesia. Hingga saat ini, PCP memiliki 20 cabang utama, 61 gerai, dan 4 cabang pembantu.

TIKINDO

PT. Tiki Indonesia atau yang lebih dikenal dengan nama Tikindo berdiri sejak Maret 2001, menangani kiriman barang-barang kargo melalui darat, laut dan udara. Seiring perjalanan waktu Tikindo melakukan pengembangan dengan memberikan layanan yang lebih lengkap kepada pelanggan, maka sejak tahun 2011 Tikindo memperluas layanannya yaitu menangani kiriman kurir dan tetap mempertahankan pengalaman dan keahliannya di bidang layanan kargo.

Tikindo terus berusaha meningkatkan layanan kepada pelanggan dengan dukungan 48 cabang-cabang utama lebih dari 50 gerai yang tersebar di seluruh Indonesia dan para pemegang saham baru yang memfokuskan pengembangan IT sebagai alat pendukung utama.

Pada Maret 2015, kepemilikan PT. Tiki Indonesia diambil alih oleh PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI). Di bawah pengelolaan manajemen yang baru, PT. Tiki Indonesia tetap berfokus pada kepuasan pelanggan melalui pelayanan jasa kiriman kurir dan layanan kargo dengan lebih profesional.

PANDU LOGISTICS

Berawal dari pengalaman puluhan tahun di industri logistik tanah air, PT Pandu Siwi Sentosa (PSS), nama yang terinspirasi dari legenda pewayangan Indonesia, didirikan oleh Bpk. DR. H. M. Bhakty Kasry pada tanggal 20 agustus 1992. PSS telah membuktikan eksistensinya dalam jasa pengiriman dokumen & barang di wilayah domestik, dan hingga kini telah beroperasi lebih dari 180 kantor cabang/agen di seluruh Indonesia.

PSS dengan brand *Pandu Logistics Serving The Archipelago* senantiasa memberikan pelayanan yang komprehensif untuk memenuhi kepuasan maksimal para pelanggan. Pandu Logistics mengedepankan pelayanan yang mudah, aman, tepat waktu, dan menjadi perusahaan jasa logistik pertama dan satu-satunya yang menjalankan usaha berdasarkan prinsip syariah.

Didukung oleh lebih dari 3.000 SDM profesional dan terlatih, Pandu Logistics menjamin memberikan pelayanan total atas berbagai jasa logistik. Hal ini didukung pula dengan diperolehnya beberapa penghargaan, termasuk Sertifikat ISO 9001:2008-*Quality Management System* dari Sucofindo International. Dengan berbekal pengalaman lebih dari 25 tahun, Pandu Logistics kini menjadi market leader di industri jasa pengiriman (kurir) dan telah menjadi pilihan terpercaya bagi banyak perusahaan lokal dan internasional di Indonesia.

Lampiran 2
Indikator Kualitas, dan Kuesioner Kualitas Layanan Jasa Pengiriman Barang

INDIKATOR KUALITAS LAYANAN JASA BERDASARKAN PARASURAMAN, ZEITAML, dan L.BERRY.

No	Dimensi menurut Parasuraman, Zeitaml, & Berry	Label	Atribut	Label	Pernyataan
1	REALIBILITY involves consistency of performance and dependability. <i>It means that the firm performs the service right the first time. It also means that the firm honros its promises. It also means that the firm honors it promises. Specially, it involbes: accuracy in billing, keeping records correctly, performing the service at the designated time.</i>	A1	Keakuratan dalam perhitungan (biaya)	Q1 Q2	• Kesesuaian biaya paket dengan berat barang • Kesesuaian biaya paket dengan jenis layanan yang dipilih pelanggan
		A2	Memiliki data rekam mengenai pengiriman barang (database)	Q3	• Penyampaian informasi mengenai status barang setelah dikirim
		A3	Performansi pelayanan terkait dengan waktu (waktu sampai)	Q4	• Kesesuaian sampainya paket dengan waktu yang dijanjikan
2	RESPONSIVENESS concerns the willingness or readiness of employees to provide service. It involves timeliness of service: <i>Mailing a transaction slip immediatly, calling the customer back quickly, giving prompt service.</i>	A4	Kecepatan menghubungi pelanggan (responsif)	Q5	• Penyampaian informasi mengenai masalah yang terjadi dalam pengiriman paket
		A5	Kecepatan melakukan pelayanan (ketanggapan)	Q6	• Tanggapan mengenai keluhan yang disampaikan pelanggan
3	ASSURANCE include competence, security, and courtesy. Competence means possesion of the required skills and knowledge to perform the service. It involve: knowledge and skill of the contact personnel, knowledge and skill of operational support personnel, research capability of the organization. Security is the freedom from danger, risk, or doubt. It involves: physical safety, financial safety, confedentiality. Courtesy involves politeness, respect, consideration, and friendliness of contact personal. It includes: consideration for the consumers property, clean and neat appearance of public personnel.	A6	Pengetahuan dan kemampuan personil yang berhadapan langsung dengan pelanggan (front office) (skill front office)	Q7	• Kemampuan karyawan dalam menjelaskan mengenai layanan-layanan yang disediakan oleh perusahaan
				Q8	• Kemampuan karyawan dalam menjelaskan biaya dari layanan-layanan yang disediakan oleh perusahaan
				Q9	• Kemampuan karyawan dalam mengarahkan konsumen terkait layanan paket terbaik yang dapat dipilih pelanggan
		A7	Pengetahuan dan kemampuan personel operasional (skill operator)	Q10	• Ketepatan dan kecepatan karyawan dalam menimbang paket
				Q11	• Kemampuan karyawan dalam memberikan layanan sesuai dengan yang dipilih oleh pelanggan
				Q12	• Kesesuaian pemrosesan paket dengan layanan yang dipilih pelanggan
		A8	Riset mengenai kapabilitas organisasi (riset)	Q13	• Perbaikan layanan dari waktu ke waktu
		A9	Jaminan keamanan secara fisik (kondisi paket)	Q14	• Kesesuaian pengemasan paket sesuai dengan jenis layanan yang dipilih pelanggan
				Q15 Q16	• Keadaan paket saat diterima oleh pelanggan tidak tertukar • Paket sampai ke alamat yang dituju (tidak hilang)
		A10	Jaminan keamanan secara finansial (asuransi & ganti rugi)	Q17	• Kesesuaian asuransi yang disediakan oleh perusahaan dengan tingkat resiko paket yang dikirim
				Q18	• Ganti rugi untuk paket hilang sesuai dengan nilai paket

					yang dikirim
		A11	Jaminan kerahasiaan barang/paket (kerahasiaan paket)	Q19 Q20	• Kondisi <i>packaging</i> paket saat sampai ke alamat yang dituju • Kesesuaian nomer resi paket yang dikirim pelanggan dengan nomer resi yang tertera di kwitansi
		A12	Perhatian terhadap konsumen dan perlengkapan konsumen (perhatian)	Q21 Q22 Q23 Q24	• Tidak adanya perbedaan dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan satu dengan lainnya • Ketersediaan tempat parkir kendaraan untuk pelanggan • Ketersediaan bangku menunggu untuk pelanggan • Ketersediaan layanan hiburan (TV/koran/majalah)
4	<i>EMPHATY, include access, communication, and understand the customer.</i> <i>Access involves approachability and ease of contact. It means: the service is easily accesible by telephone, waiting time to receive service is not extensive, convenient hours of operation, convenient location of service facility.</i> <i>Communication means keeping customer informed in languange they can understand and listening to them. It may mean that the company has to adjust its language for different consumers-increasing the level of sophistication with a well-educated customer and speaking simpy and plainly with a novice. It involves: explaining the service itself, explaining how much the service will cost, explaining how trade-offs between service and cost, assuring the consumer that a problem will be handled.</i> <i>Understand the customer involves making the effort to understand the customer needs. It involves learning the customers specific requirements, providing individualized attention, recognizing the regular customer.</i>	A13	Kemudahan mengakses pelayanan dengan telepon (kemudahan diakses)	Q25 Q26	• Kemudahan mengakses website • Kemudahan menghubungi line telepon (telepon tidak sering sibuk)
		A14	Waktu tunggu untuk menerima pelayanan (kecepatan & ketepatan)	Q27 Q28	• Kecepatan pelayanan • Ketepatan pelayanan
		A15	Kesesuaian jam kerja (jam kerja)	Q29	• Kesesuaian jam kerja terhadap promosi yang dilakukan
		A16	Jangkauan lokasi pelayanan (lokasi pelayanan)	Q30	• Kemudahan menjangkau lokasi agen
		A17	Kemampuan diri karyawan dalam menjelaskan layanan, biaya layanan, kesesuaian antara jasa dan biaya (kemampuan komunikasi karyawan)	Q31	• Kemampuan karyawan untuk berkomunikasi 2 arah dengan pelanggan
		A18	Jaminan kepada konsumen mengenai masalah yang harus diselesaikan mengerti permintaan spesifik konsumen (pemenuhan permintaan spesifik)	Q32	• Kemampuan karyawan dalam melakukan pelayan sesuai situasi dan kondisi pelanggan
		A19	Perhatian khusus pada	Q33	• Kemampuan karyawan dalam memberikan perhatian

			pelanggan (perhatian khusus)		khusus pada pelanggan
		A20	Perlakuan terhadap pelanggan tetap/langganan (layanan pelanggan tetap)	Q34	• Kemampuan karyawan mengenali pelanggan yang sering melakukan transaksi (pelanggan tetap/langganan)
5	TANGIBLES include the physical evidence of the service: physical facilities, appearance of personnel, tools or equipment used to provide the service, phsical representations of the service, such a plastic credit card or a bank statement.	A21	Tampilan Fisik Pendukung (fasilitas fisik)	Q35 Q36 Q37	• Ketersediaan AC • Ketersediaan pengharum ruangan • Ketersediaan kamar mandi
		A22	Alat atau perlengkapan yang digunakan untuk memberikan layanan (perlengkapan pelayanan)	Q38	• Kondisi alat (timbangan, komputer, printer, dll)
		A23	Representasi fisik dari pelayanan yang diberikan (representasi fisik pelayanan)	Q39 Q40 Q41 Q42	• Kebersihan kantor agen • Kerapian kantor agen • Kenyamanan kantor agen • Kondisi armada pengiriman (truk, mobil, motor, pengemudi)

KUESIONER PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN
JASA PENGIRIMAN BARANG

Responden Yth,

Dengan ini saya, Azkiyatul Amalia mahasiswa program studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta bermaksud melakukan penelitian skripsi dengan judul “Pemetaan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang menggunakan *Canvas Strategy*”. Penelitian tersebut membutuhkan penilaian pelanggan terkait kualitas pelayanan jasa pengiriman barang yang Anda terima. Berkaitan dengan hal tersebut saya memohon kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner berikut. Penilaian yang Anda berikan tidak dinilai benar atau salah, tetapi saya sangat mengharapkan kejujuran dan keikhlasan Anda dalam menilai setiap pernyataan. Jawaban Anda akan menjadi masukan yang sangat berharga bagi kepentingan penelitian saya ini. Adapun informasi yang didapatkan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian dan dijamin kerahasiannya (tidak akan dipublikasikan). Atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya
Azkiyatul Amalia

I. Data Responden

Nama :
Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan*
Usia :
Pekerjaan :
Berapa kali anda menggunakan jasa ekspedisi pengiriman barang?*< 5 kali/5-7 kali/>7 kali
Jasa pengiriman mana yang pernah Anda pakai?*&br/>TIKI/JNE/POS/Wahana/ESL/RPX/Pahala *Express*/PCP/TIKIndo/Pandu *Logistics*

*lingkari yang dipilih

II. Perbandingan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang

Petunjuk pengisian kuesioner:

1. Berilah penilaian terhadap pelayanan jasa pengiriman barang 3 penyedia jasa pengiriman barang (TIKI, JNE, POS Indonesia, Wahana, ESL, RPX, Pahala *Express*, PCP, TIKIndo, dan Pandu *Logistics*) dibawah ini. Sesuaikan dengan apa yang anda peroleh dari pelayanan penyedia jasa tersebut.
2. Berilah tanda centang (✓) pada salah satu angka skala yang ada pada skala sikap dibawah ini.

Keterangan Skala:

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

No	Pernyataan	Penilaian				
		5	4	3	2	1
Keandalan Perusahaan dalam Memberikan Pelayanan						
1	Kesesuaian biaya paket dengan berat barang					
2	Kesesuaian biaya paket dengan jenis layanan yang dipilih pelanggan					
3	Penyampaian informasi mengenai status barang setelah dikirim					
4	Kesesuaian sampainya paket dengan waktu yang dijanjikan					
Ketanggapan dalam Memberikan Pelayanan						
5	Penyampaian informasi mengenai masalah yang terjadi dalam pengiriman paket					
6	Tanggapan mengenai keluhan yang disampaikan pelanggan					
Kemampuan Memberikan Jaminan Pelayanan						
7	Kemampuan karyawan dalam menjelaskan mengenai layanan-layanan yang disediakan oleh perusahaan					
8	Kemampuan karyawan dalam menjelaskan biaya dari layanan-layanan yang disediakan oleh perusahaan					
9	Kemampuan karyawan dalam mengarahkan konsumen terkait layanan paket terbaik yang dapat dipilih pelanggan					
10	Ketepatan dan kecepatan karyawan dalam menimbang paket					
11	Kemampuan karyawan dalam memberikan layanan sesuai dengan yang dipilih oleh pelanggan					
12	Kesesuaian pemrosesan paket dengan layanan yang dipilih pelanggan					
13	Perbaikan layanan dari waktu ke waktu					
14	Kesesuaian pengemasan paket sesuai dengan jenis layanan yang dipilih pelanggan					
15	Keadaan paket saat diterima oleh pelanggan tidak tertukar					
16	Paket sampai ke alamat yang dituju (tidak hilang)					
17	Kesesuaian asuransi yang disediakan oleh perusahaan dengan tingkat resiko paket yang dikirim					
18	Ganti rugi untuk paket hilang sesuai dengan nilai paket yang dikirim					
19	Kondisi <i>packaging</i> paket saat sampai ke alamat yang dituju					
20	Kesesuaian nomer resi paket yang dikirim pelanggan dengan nomer resi yang tertera di kwitansi					
21	Tidak adanya perbedaan dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan satu dengan lainnya					

No	Pernyataan	Penilaian				
		5	4	3	2	1
22	Ketersediaan tempat parkir kendaraan untuk pelanggan					
23	Ketersediaan bangku menunggu untuk pelanggan					
24	Ketersediaan layanan hiburan (TV/koran/majalah)					
Kemampuan Memahami Keinginan Konsumen						
25	Kemudahan mengakses website					
26	Kemudahan menghubungi line telepon (telepon tidak sering sibuk)					
27	Kecepatan pelayanan					
28	Ketepatan pelayanan					
29	Kesesuaian jam kerja terhadap promosi yang dilakukan					
30	Kemudahan menjangkau lokasi agen					
31	Kemampuan karyawan untuk berkomunikasi 2 arah dengan pelanggan					
32	Kemampuan karyawan dalam melakukan pelayan sesuai situasi dan kondisi pelanggan					
33	Kemampuan karyawan dalam memberikan perhatian khusus pada pelanggan					
34	Kemampuan karyawan mengenali pelanggan yang sering melakukan transaksi (pelanggan tetap/langganan)					
Tampilan Fisik Sarana & Prasarana						
35	Ketersediaan AC					
36	Ketersediaan pengharum ruangan					
37	Ketersediaan kamar mandi					
38	Kondisi alat (timbangan, komputer, printer, dll)					
39	Kebersihan kantor agen					
40	Kerapian kantor agen					
41	Kenyamanan kantor agen					
42	Kondisi armada pengiriman (truk, mobil, motor, pengemudi)					

Lampiran 3
Hasil Kuesioner

159	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	2	128			
160	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	136			
161	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	117	
162	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	124		
163	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	130		
164	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	137	
165	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	147	
166	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	133		
167	3	4	3	2	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	132	
168	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	127	
169	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	126	
170	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	144	
171	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	141	
172	5	5	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	128	
173	5	5	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	138	
174	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	142	
175	5	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	141
176	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	2	3	139	
177	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	142	
178	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	144	
179	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	147	
180	4	4	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	146	

Keterangan:

No.Resp	Jasa
1-25	TIKI
26-50	JNE
51-75	POS
76-91	Wahana
92-110	ESL
111-125	RPX
126-137	Pahala
138-153	PCP
154-166	Tikindo
167-180	Pandu

DATA RESPONDEN

Responden No	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Frekuensi
1	Perempuan	22	Mahasiswa	> 7 kali
2	Perempuan	21	Mahasiswa	< 5 kali
3	Perempuan	21	mahasiswa	5-7 kali
4	Laki-laki	21	pengusaha <i>cothingline</i>	> 7 kali
5	Laki-laki	23	Mahasiswa	5-7 kali
6	Laki-laki	22	Bisnis online	> 7 kali
7	Laki-laki	22	sarjana sejahtera	< 5 kali
8	Perempuan	22	Mahasiswa	> 7 kali
9	Perempuan	22	Mahasiswa	< 5 kali
10	Perempuan	20	mahasiswa	< 5 kali
11	Laki-laki	18	Mahasiswa	> 7 kali
12	Laki-laki	18	Mahasiswa	> 7 kali
13	Perempuan	20	mahasiswa	< 5 kali
14	Perempuan	21	mahasiswa	< 5 kali
15	Laki-laki	22	mahasiswa	< 5 kali
16	Laki-laki	21	Pelajar	< 5 kali
17	Perempuan	20	Mahasiswa	> 7 kali
18	Laki-laki	20	Mahasiswa	5-7 kali
19	Perempuan	20	mahasiswa	5-7 kali
20	Laki-laki	20	Mahasiswa/Pelajar	< 5 kali
21	Perempuan	20	mahasiswa	< 5 kali
22	Perempuan	19	Mahasiswa	5-7 kali
23	Laki-laki	20	Mahasiswa	> 7 kali
24	Laki-laki	20	mahasiswa	< 5 kali
25	Perempuan	24	mahasiswa	< 5 kali
26	Laki-laki	23	mahasiswa	< 5 kali
27	Laki-laki	22	Mahasiswa	> 7 kali
28	Perempuan	22	Mahasiswa	> 7 kali
29	Perempuan	21	mahasiswa	> 7 kali
30	Perempuan	25	swasta	< 5 kali
31	Perempuan	22	<i>bisnis online</i>	> 7 kali
32	Perempuan	20	Asisten Usaha Kopma UNY	< 5 kali
33	Perempuan	24	<i>Freelancer</i>	> 7 kali
34	Perempuan	22	mahasiswa	< 5 kali
35	Laki-laki	22	mahasiswa	> 7 kali
36	Perempuan	22	wiraswasta	> 7 kali
37	Perempuan	23	guru	> 7 kali
38	Perempuan	21	Mahasiswa	5-7 kali
39	Laki-laki	21	Mahasiswa	> 7 kali
40	Laki-laki	22	mahasiswa	< 5 kali
41	Laki-laki	24	Mahasiswa	> 7 kali
42	Perempuan	21	mahasiswa	> 7 kali
43	Perempuan	24	wiraswasta	> 7 kali
44	Laki-laki	23	Mahasiswa	> 7 kali
45	Perempuan	22	pegawai swasta	> 7 kali
46	Perempuan	22	Mahasiswa	< 5 kali
47	Perempuan	31	ibu rumah tangga	< 5 kali
48	Perempuan	22	<i>Customer Service Officer</i>	> 7 kali
49	Perempuan	21	mahasiswa	5-7 kali
50	Perempuan	21	Mahasiswa	< 5 kali
51	Perempuan	22	mahasiswa	< 5 kali
52	Perempuan	21	pelajar	5-7 kali
53	Perempuan	25	SWASTA	> 7 kali
54	Perempuan	22	wiraswasta	< 5 kali
55	Laki-laki	17	Mahasiswa	> 7 kali
56	Laki-laki	18	Mahasiswa	5-7 kali
57	Laki-laki	20	Mahasiswa	< 5 kali
58	Laki-laki	19	Pelajar/Mahasiswa	< 5 kali
59	Perempuan	20	Mahasiswa	> 7 kali
60	Laki-laki	19	Mahasiswa	5-7 kali
61	Perempuan	21	Mahasiswa	< 5 kali
62	Laki-laki	18	Mahasiswa	5-7 kali
63	Perempuan	18	Mahasiswa	< 5 kali
64	Perempuan	22	mahasiswa	> 7 kali
65	Perempuan	23	mahasiswa	< 5 kali
66	Laki-laki	22	guru	> 7 kali

67	Laki-laki	23	Mahasiswa	> 7 kali
68	Laki-laki	23	Engineering	> 7 kali
69	Perempuan	18	Mahasiswa	< 5 kali
70	Perempuan	21	mahasiswi	> 7 kali
71	Perempuan	21	Mahasiswa	> 7 kali
72	Laki-laki	21	mahasiswa	> 7 kali
73	Perempuan	21	mahasiswi	> 7 kali
74	Perempuan	21	Mahasiswi	< 5 kali
75	Laki-laki	20	Mahasiswa	> 7 kali
76	Perempuan	21	mahasiswi	> 7 kali
77	Laki-laki	21	mahasiswa	> 7 kali
78	Perempuan	22	Mahasiswa	5-7 kali
79	Perempuan	22	Seller	> 7 kali
80	Laki-laki	20	Mahasiswa	< 5 kali
81	Laki-laki	21	Mahasiswa	<5 kali
82	Perempuan	20	Mahasiswa	< 5 kali
83	Perempuan	19	Mahasiswa	> 7 kali
84	Laki-laki	22	swasta	< 5 kali
85	Laki-laki	25	guru	> 7 kali
86	Laki-laki	22	mahasiswa	< 5 kali
87	Laki-laki	22	mahasiswa	< 5 kali
88	Perempuan	22	Mahasiswa	< 5 kali
89	Perempuan	25	online shop kosmetik	> 7 kali
90	Laki-laki	23	mahasiswa	> 7 kali
91	Laki-laki	27	wiraswasta	> 7 kali
92	Laki-laki	31	pegawai	5-7 kali
93	Laki-laki	25	pegawai	5-7 kali
94	Laki-laki	24	mahasiswa	5-7 kali
95	Perempuan	27	online shop	> 7 kali
96	Perempuan	20	mahasiswi	5-7 kali
97	Perempuan	20	mahasiswi	5-7 kali
98	Laki-laki	34	wiraswasta	5-7 kali
99	Perempuan	23	Guru	< 5 kali
100	Perempuan	24	Karyawan, Mahasiswa	< 5 kali
101	Perempuan	20	mahasiswa	< 5 kali
102	Laki-laki	29	wiraswasta	> 7 kali
103	Perempuan	23	mahasiswi	> 7 kali
104	Perempuan	23	mahasiswi	> 7 kali
105	Laki-laki	27	blogger	> 7 kali
106	Laki-laki	32	karyawan	> 7 kali
107	Laki-laki	21	mahasiswa	> 7 kali
108	Perempuan	27	online shop	> 7 kali
109	Laki-laki	22	mahasiswa	5-7 kali
110	Laki-laki	22	mahasiswa	5-7 kali
111	Perempuan	23	Seller Online	> 7 kali
112	Laki-laki	23	mahasiswa	> 7 kali
113	Laki-laki	25	Seller Online	> 7 kali
114	Laki-laki	31	swasta	> 7 kali
115	Laki-laki	24	pedagang	> 7 kali
116	Laki-laki	22	mahasiswa	> 7 kali
117	Laki-laki	21	mahasiswa	5-7 kali
118	Perempuan	32	penjual komputer	> 7 kali
119	Laki-laki	34	pegawai	5-7 kali
120	Laki-laki	25	mahasiswa	5-7 kali
121	Perempuan	35	Pedagang	> 7 kali
122	Laki-laki	36	Pedagang	> 7 kali
123	Perempuan	27	Ibu rumah tangga	5-7 kali
124	Perempuan	23	Mahasiswi	5-7 kali
125	Perempuan	25	guru	> 7 kali
126	Laki-laki	31	Pegawai	5-7 kali
127	Perempuan	26	Online shopping	> 7 kali
128	Perempuan	21	mahasiswa	< 5 kali
129	Perempuan	25	ibu rumah tangga	> 7 kali
130	Laki-laki	23	mahasiswa	< 5 kali
131	Laki-laki	18	pelajar	< 5 kali
132	Laki-laki	22	mahasiswa	> 7 kali
133	Perempuan	23	mahasiswa	< 5 kali
134	Laki-laki	27	wirausaha	5-7 kali
135	Perempuan	29	wirausaha	> 7 kali
136	Perempuan	23	Mahasiswa	< 5 kali

137	Perempuan	17	pelajar	< 5 kali
138	Perempuan	32	ibu rumah tangga	< 5 kali
139	Laki-laki	25	wirusaha	5-7 kali
140	Perempuan	17	pelajar	< 5 kali
141	Perempuan	23	mahasiswa	< 5 kali
142	Perempuan	32	ibu rumah tangga	< 5 kali
143	Perempuan	25	mahasiswa	> 7 kali
144	Perempuan	21	mahasiswa	5-7 kali
145	Laki-laki	22	mahasiswa	< 5 kali
146	Perempuan	26	online shopping	> 7 kali
147	Laki-laki	17	mahasiswa	< 5 kali
148	Perempuan	29	Ibu rumah tangga	< 5 kali
149	Perempuan	23	online shop	> 7 kali
150	Laki-laki	30	online shop	>7 kali
151	Laki-laki	23	mahasiswa	< 5 kali
152	Laki-laki	39	guru	< 5 kali
153	Laki-laki	29	pegawai	5-7 kali
154	Laki-laki	29	wirusaha	> 7 kali
155	Perempuan	25	online shop	> 7 kali
156	Laki-laki	27	pegawai	5-7 kali
157	Laki-laki	32	swasta	5-7 kali
158	Laki-laki	27	swasta	< 5 kali
159	Perempuan	32	pedagang online shop	>7 kali
160	Perempuan	20	mahasiswa	< 5 kali
161	Laki-laki	28	online shop	> 7 kali
162	Laki-laki	35	wirawasta	5-7 kali
163	Laki-laki	25	wirusaha	5-7 kali
164	Laki-laki	35	pegawai	< 5 kali
165	Perempuan	24	mahasiswa	< 5 kali
166	Laki-laki	30	online shop	> 7 kali
167	Perempuan	21	mahasiswi	< 5 kali
168	Perempuan	25	online shop	5-7 kali
169	Laki-laki	27	wirusaha	5-7 kali
170	Perempuan	22	mahasiswi	< 5 kali
171	Perempuan	22	mahasiswa	< 5 kali
172	Laki-laki	17	pelajar	< 5 kali
173	Perempuan	23	mahasiswi	< 5 kali
174	Laki-laki	25	online shop	>7kali
175	Laki-laki	23	mahasiswa	< 5 kali
176	Laki-laki	29	wirusaha	< 5 kali
177	Perempuan	19	mahasiswa	5-7 kali
178	Laki-laki	22	mahasiswa	5-7 kali
179	Perempuan	25	pegawai	< 5kali
180	Perempuan	21	mahasiswa	5-7 kali

Lampiran 4
Output SPSS Uji Validitas dan Realibilitas

Output SPSS Uji Validitas *Pearson Correlation Pilot Study*

Correlations

		Q1	Q2	Q3	Q4	total
Q1	Pearson Correlation	1	.555**	.588**	.407*	.780**
	Sig. (2-tailed)		.001	.001	.026	.000
	N	30	30	30	30	30
Q2	Pearson Correlation	.555**	1	.359	.557**	.736**
	Sig. (2-tailed)	.001		.051	.001	.000
	N	30	30	30	30	30
Q3	Pearson Correlation	.588**	.359	1	.745**	.860**
	Sig. (2-tailed)	.001	.051		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Q4	Pearson Correlation	.407*	.557**	.745**	1	.848**
	Sig. (2-tailed)	.026	.001	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
total	Pearson Correlation	.780**	.736**	.860**	.848**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

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

Correlations

		total	Q5	Q6
total	Pearson Correlation	1	.533**	.532**
	Sig. (2-tailed)		.003	.003
	N	30	30	30
Q5	Pearson Correlation	.533**	1	.784**
	Sig. (2-tailed)	.003		.000
	N	30	30	30
Q6	Pearson Correlation	.532**	.784**	1
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	
	N	30	30	30

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

[illegible]

[illegible]

Q20	Pearson Correlation	.482**	.482**	.482**	.032	.623**	.623**	-.187	.165	.616**	.616**	.675**	.474**	.709**	1	.332	.272	.344	.200	.624**
	Sig. (2-tailed)	.007	.007	.007	.865	.000	.000	.323	.382	.000	.000	.000	.008	.000		.073	.146	.062	.288	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q21	Pearson Correlation	.674**	.674**	.674**	.476**	.559**	.559**	.429*	.444*	.583**	.583**	.652**	.736**	.501**	.332	1	.290	.428*	.417*	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.008	.001	.001	.018	.014	.001	.001	.000	.000	.005	.073		.120	.018	.022	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q22	Pearson Correlation	.500**	.500**	.500**	.301	.453*	.453*	.152	.343	.065	.065	.431*	.641**	.316	.272	.290	1	.582**	.384*	.553**
	Sig. (2-tailed)	.005	.005	.005	.106	.012	.012	.424	.063	.733	.733	.017	.000	.089	.146	.120		.001	.036	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q23	Pearson Correlation	.564**	.564**	.564**	.237	.653**	.653**	.147	.465**	.512**	.512**	.644**	.461*	.696**	.344	.428*	.582**	1	.309	.722**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.001	.207	.000	.000	.438	.010	.004	.004	.000	.010	.000	.062	.018	.001		.097	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q24	Pearson Correlation	.479**	.479**	.479**	.698**	.375*	.375*	.437*	.350	.301	.301	.384*	.364*	.208	.200	.417*	.384*	.309	1	.586**
	Sig. (2-tailed)	.007	.007	.007	.000	.041	.041	.016	.058	.106	.106	.036	.048	.270	.288	.022	.036	.097		.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
total	Pearson Correlation	.878**	.878**	.878**	.513**	.869**	.869**	.354	.594**	.689**	.689**	.860**	.811**	.796**	.624**	.780**	.553**	.722**	.586**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.055	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Correlations												
		Q25	Q26	Q27	Q28	Q29	Q30	Q31	Q32	Q33	Q34	total
Q25	Pearson Correlation	1	.264	.489**	.489**	.512**	.392*	.272	-.014	-.014	.283	.589**
	Sig. (2-tailed)		.159	.006	.006	.004	.032	.146	.942	.942	.129	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q26	Pearson Correlation	.264	1	.547**	.547**	.288	.266	.323	.294	.294	.209	.618**
	Sig. (2-tailed)	.159		.002	.002	.122	.156	.082	.114	.114	.268	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q27	Pearson Correlation	.489**	.547**	1	1.000**	.302	.434*	.562**	.372*	.372*	.347	.816**
	Sig. (2-tailed)	.006	.002		.000	.105	.016	.001	.043	.043	.060	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q28	Pearson Correlation	.489**	.547**	1.000**	1	.302	.434*	.562**	.372*	.372*	.347	.816**
	Sig. (2-tailed)	.006	.002	.000		.105	.016	.001	.043	.043	.060	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q29	Pearson Correlation	.512**	.288	.302	.302	1	.515**	.401*	.200	.200	.631**	.653**
	Sig. (2-tailed)	.004	.122	.105	.105		.004	.028	.289	.289	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q30	Pearson Correlation	.392*	.266	.434*	.434*	.515**	1	.391*	.136	.136	.277	.600**
	Sig. (2-tailed)	.032	.156	.016	.016	.004		.033	.475	.475	.139	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q31	Pearson Correlation	.272	.323	.562**	.562**	.401*	.391*	1	.726**	.726**	.625**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.146	.082	.001	.001	.028	.033		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q32	Pearson Correlation	-.014	.294	.372*	.372*	.200	.136	.726**	1	1.000**	.360	.603**
	Sig. (2-tailed)	.942	.114	.043	.043	.289	.475	.000		.000	.051	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q33	Pearson Correlation	-.014	.294	.372*	.372*	.200	.136	.726**	1.000**	1	.360	.603**

	Sig. (2-tailed)	.942	.114	.043	.043	.289	.475	.000	.000		.051	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q34	Pearson Correlation	.283	.209	.347	.347	.631**	.277	.625**	.360	.360	1	.655**
	Sig. (2-tailed)	.129	.268	.060	.060	.000	.139	.000	.051	.051		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
total	Pearson Correlation	.589**	.618**	.816**	.816**	.653**	.600**	.794**	.603**	.603**	.655**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).												

Correlations										
		Q35	Q36	Q37	Q38	Q39	Q40	Q41	Q42	total
Q35	Pearson Correlation	1	.923**	.622**	.696**	.817**	.817**	.817**	.776**	.926**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q36	Pearson Correlation	.923**	1	.632**	.595**	.804**	.804**	.804**	.676**	.894**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q37	Pearson Correlation	.622**	.632**	1	.631**	.606**	.606**	.606**	.620**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q38	Pearson Correlation	.696**	.595**	.631**	1	.769**	.769**	.769**	.764**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q39	Pearson Correlation	.817**	.804**	.606**	.769**	1	1.000**	1.000**	.770**	.937**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q40	Pearson Correlation	.817**	.804**	.606**	.769**	1.000**	1	1.000**	.770**	.937**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q41	Pearson Correlation	.817**	.804**	.606**	.769**	1.000**	1.000**	1	.770**	.937**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q42	Pearson Correlation	.776**	.676**	.620**	.764**	.770**	.770**	.770**	1	.863**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
total	Pearson Correlation	.926**	.894**	.763**	.835**	.937**	.937**	.937**	.863**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).										



Output SPSS Uji Validitas *Pearson Correlation Main Study*

Correlations

		Q1	Q2	Q3	Q4	total
Q1	Pearson Correlation	1	.653**	.229**	.226**	.678**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.002	.000
	N	180	180	180	180	180
Q2	Pearson Correlation	.653**	1	.186*	.304**	.692**
	Sig. (2-tailed)	.000		.012	.000	.000
	N	180	180	180	180	180
Q3	Pearson Correlation	.229**	.186*	1	.587**	.723**
	Sig. (2-tailed)	.002	.012		.000	.000
	N	180	180	180	180	180
Q4	Pearson Correlation	.226**	.304**	.587**	1	.787**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000		.000
	N	180	180	180	180	180
total	Pearson Correlation	.678**	.692**	.723**	.787**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	180	180	180	180	180

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

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

Correlations

		Q5	Q6	total
Q5	Pearson Correlation	1	.628**	.914**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	180	180	180
Q6	Pearson Correlation	.628**	1	.890**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	180	180	180
total	Pearson Correlation	.914**	.890**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	180	180	180

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

Correlations																				
		Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	total
Q7	Pearson Correlation	1	1.000**	1.000**	.649**	.625**	.625**	.485**	.627**	.478**	.478**	.487**	.562**	.566**	.568**	.577**	.438**	.398**	.249**	.840**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180
Q8	Pearson Correlation	1.000**	1	1.000**	.649**	.625**	.625**	.485**	.627**	.478**	.478**	.487**	.562**	.566**	.568**	.577**	.438**	.398**	.249**	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180
Q9	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	1	.649**	.625**	.625**	.485**	.627**	.478**	.478**	.487**	.562**	.566**	.568**	.577**	.438**	.398**	.249**	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180
Q10	Pearson Correlation	.649**	.649**	.649**	1	.482**	.482**	.492**	.561**	.374**	.374**	.342**	.318**	.377**	.493**	.467**	.479**	.302**	.287**	.681**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180
Q11	Pearson Correlation	.625**	.625**	.625**	.482**	1	1.000**	.422**	.488**	.456**	.456**	.442**	.470**	.495**	.525**	.515**	.377**	.346**	.227**	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000
	N	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180
Q12	Pearson Correlation	.625**	.625**	.625**	.482**	1.000**	1	.422**	.488**	.456**	.456**	.442**	.470**	.495**	.525**	.515**	.377**	.346**	.227**	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000
	N	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180
Q13	Pearson Correlation	.485**	.485**	.485**	.492**	.422**	.422**	1	.475**	.333**	.333**	.530**	.474**	.220**	.401**	.387**	.299**	.272**	.183*	.609**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.014	.000

[illegible]

Q21	Pearson Correlation	.577**	.577**	.577**	.467**	.515**	.515**	.387**	.433**	.515**	.515**	.407**	.424**	.528**	.545**	1	.331**	.276**	.173*	.688**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.020	.000	
	N	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	
Q22	Pearson Correlation	.438**	.438**	.438**	.479**	.377**	.377**	.299**	.416**	.356**	.356**	.332**	.439**	.412**	.387**	.331**	1	.541**	.427**	.618**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	
	N	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	
Q23	Pearson Correlation	.398**	.398**	.398**	.302**	.346**	.346**	.272**	.411**	.404**	.404**	.366**	.374**	.362**	.347**	.276**	.541**	1	.434**	.584**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	
	N	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	
Q24	Pearson Correlation	.249**	.249**	.249**	.287**	.227**	.227**	.183*	.213**	.266**	.266**	.215**	.249**	.274**	.103	.173*	.427**	.434**	1	.426**	
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.001	.000	.002	.002	.014	.004	.000	.000	.004	.001	.000	.167	.020	.000	.000		.000	
	N	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	
total	Pearson Correlation	.840**	.840**	.840**	.681**	.744**	.744**	.609**	.709**	.745**	.745**	.694**	.708**	.721**	.725**	.688**	.618**	.584**	.426**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		
	N	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	

Correlations												
		Q25	Q26	Q27	Q28	Q29	Q30	Q31	Q32	Q33	Q34	total
Q25	Pearson Correlation	1	.544**	.472**	.472**	.562**	.358**	.436**	.426**	.426**	.456**	.712**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180
Q26	Pearson Correlation	.544**	1	.601**	.601**	.480**	.259**	.429**	.441**	.441**	.432**	.712**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180
Q27	Pearson Correlation	.472**	.601**	1	1.000**	.609**	.363**	.407**	.441**	.441**	.399**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180
Q28	Pearson Correlation	.472**	.601**	1.000**	1	.609**	.363**	.407**	.441**	.441**	.399**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180
Q29	Pearson Correlation	.562**	.480**	.609**	.609**	1	.551**	.512**	.554**	.554**	.487**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180
Q30	Pearson Correlation	.358**	.259**	.363**	.363**	.551**	1	.458**	.480**	.480**	.264**	.615**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180
Q31	Pearson Correlation	.436**	.429**	.407**	.407**	.512**	.458**	1	.666**	.666**	.568**	.738**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180
Q32	Pearson Correlation	.426**	.441**	.441**	.441**	.554**	.480**	.666**	1	1.000**	.550**	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180
Q33	Pearson Correlation	.426**	.441**	.441**	.441**	.554**	.480**	.666**	1.000**	1	.550**	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180
Q34	Pearson Correlation	.456**	.432**	.399**	.399**	.487**	.264**	.568**	.550**	.550**	1	.686**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180
total	Pearson Correlation	.712**	.712**	.780**	.780**	.805**	.615**	.738**	.791**	.791**	.686**	1

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180

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

Correlations

	Q35	Q36	Q37	Q38	Q39	Q40	Q41	Q42	total
Q35 Pearson Correlation	1	.608**	.386**	.341**	.520**	.520**	.520**	.366**	.696**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	180	180	180	180	180	180	180	180	180
Q36 Pearson Correlation	.608**	1	.635**	.561**	.517**	.517**	.517**	.393**	.784**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	180	180	180	180	180	180	180	180	180
Q37 Pearson Correlation	.386**	.635**	1	.515**	.336**	.336**	.336**	.276**	.638**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	180	180	180	180	180	180	180	180	180
Q38 Pearson Correlation	.341**	.561**	.515**	1	.509**	.509**	.509**	.555**	.738**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
N	180	180	180	180	180	180	180	180	180
Q39 Pearson Correlation	.520**	.517**	.336**	.509**	1	1.000**	1.000**	.623**	.873**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
N	180	180	180	180	180	180	180	180	180
Q40 Pearson Correlation	.520**	.517**	.336**	.509**	1.000**	1	1.000**	.623**	.873**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
N	180	180	180	180	180	180	180	180	180
Q41 Pearson Correlation	.520**	.517**	.336**	.509**	1.000**	1.000**	1	.623**	.873**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
N	180	180	180	180	180	180	180	180	180
Q42 Pearson Correlation	.366**	.393**	.276**	.555**	.623**	.623**	.623**	1	.709**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
N	180	180	180	180	180	180	180	180	180
total Pearson Correlation	.696**	.784**	.638**	.738**	.873**	.873**	.873**	.709**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	180	180	180	180	180	180	180	180	180

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

Output SPSS Uji Realibilitas *Pilot Study*

1. Dimensi *Realibility*

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
.820	.822	4

Inter-Item Correlation Matrix

	Q1	Q2	Q3	Q4
Q1	1.000	.555	.588	.407
Q2	.555	1.000	.359	.557
Q3	.588	.359	1.000	.745
Q4	.407	.557	.745	1.000

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.533	3.300	3.733	.433	1.131	.036	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
Q1	10.8333	6.833	.616	.543	.786
Q2	10.6667	7.264	.564	.521	.808
Q3	10.5000	5.500	.699	.703	.751
Q4	10.4000	6.179	.714	.692	.741

2. Dimensi *Responsiveness*

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
.877	.879	2

Inter-Item Correlation Matrix

	Q5	Q6
Q5	1.000	.784
Q6	.784	1.000

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.267	3.167	3.367	.200	1.063	.020	2

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
Q5	3.3667	.930	.784	.615	. ^a
Q6	3.1667	.764	.784	.615	. ^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

3. Dimensi Assurance**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
.942	.945	18

Inter-Item Correlation Matrix

	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24
Q7	1.000	1.000	1.000	.638	.809	.809	.368	.548	.377	.377	.726	.690	.587	.482	.674	.500	.564	.479
Q8	1.000	1.000	1.000	.638	.809	.809	.368	.548	.377	.377	.726	.690	.587	.482	.674	.500	.564	.479
Q9	1.000	1.000	1.000	.638	.809	.809	.368	.548	.377	.377	.726	.690	.587	.482	.674	.500	.564	.479
Q10	.638	.638	.638	1.000	.401	.401	.368	.512	.000	.000	.243	.304	.072	.032	.476	.301	.237	.698
Q11	.809	.809	.809	.401	1.000	1.000	.243	.606	.519	.519	.695	.613	.761	.623	.559	.453	.653	.375
Q12	.809	.809	.809	.401	1.000	1.000	.243	.606	.519	.519	.695	.613	.761	.623	.559	.453	.653	.375
Q13	.368	.368	.368	.368	.243	.243	1.000	.399	.051	.051	.210	.250	-.041	-.187	.429	.152	.147	.437
Q14	.548	.548	.548	.512	.606	.606	.399	1.000	.143	.143	.505	.455	.327	.165	.444	.343	.465	.350
Q15	.377	.377	.377	.000	.519	.519	.051	.143	1.000	1.000	.638	.513	.835	.616	.583	.065	.512	.301
Q16	.377	.377	.377	.000	.519	.519	.051	.143	1.000	1.000	.638	.513	.835	.616	.583	.065	.512	.301
Q17	.726	.726	.726	.243	.695	.695	.210	.505	.638	.638	1.000	.775	.727	.675	.652	.431	.644	.384
Q18	.690	.690	.690	.304	.613	.613	.250	.455	.513	.513	.775	1.000	.611	.474	.736	.641	.461	.364
Q19	.587	.587	.587	.072	.761	.761	-.041	.327	.835	.835	.727	.611	1.000	.709	.501	.316	.696	.208
Q20	.482	.482	.482	.032	.623	.623	-.187	.165	.616	.616	.675	.474	.709	1.000	.332	.272	.344	.200
Q21	.674	.674	.674	.476	.559	.559	.429	.444	.583	.583	.652	.736	.501	.332	1.000	.290	.428	.417
Q22	.500	.500	.500	.301	.453	.453	.152	.343	.065	.065	.431	.641	.316	.272	.290	1.000	.582	.384
Q23	.564	.564	.564	.237	.653	.653	.147	.465	.512	.512	.644	.461	.696	.344	.428	.582	1.000	.309
Q24	.479	.479	.479	.698	.375	.375	.437	.350	.301	.301	.384	.364	.208	.200	.417	.384	.309	1.000

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.669	3.200	4.100	.900	1.281	.056	18

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
Q7	62.4333	98.323	.861	.	.936
Q8	62.4333	98.323	.861	.	.936
Q9	62.4333	98.323	.861	.	.936
Q10	62.2000	103.683	.458	.	.943
Q11	62.1667	98.351	.851	.	.936
Q12	62.1667	98.351	.851	.	.936
Q13	62.2000	106.786	.299	.	.945
Q14	62.0000	104.552	.558	.	.941
Q15	62.4333	97.220	.631	.	.940
Q16	62.4333	97.220	.631	.	.940
Q17	62.2333	97.978	.839	.	.936
Q18	62.8333	94.144	.772	.	.937
Q19	62.5667	97.495	.763	.	.937
Q20	61.9333	102.340	.580	.	.941
Q21	62.4000	97.352	.744	.	.938

Q22	62.5667	102.323	.495	.	.942
Q23	62.3667	99.068	.680	.	.939
Q24	62.7667	99.702	.517	.	.943

4. Dimensi Assurance

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
.875	.887	10

Inter-Item Correlation Matrix

	Q25	Q26	Q27	Q28	Q29	Q30	Q31	Q32	Q33	Q34
Q25	1.000	.264	.489	.489	.512	.392	.272	-.014	-.014	.283
Q26	.264	1.000	.547	.547	.288	.266	.323	.294	.294	.209
Q27	.489	.547	1.000	1.000	.302	.434	.562	.372	.372	.347
Q28	.489	.547	1.000	1.000	.302	.434	.562	.372	.372	.347
Q29	.512	.288	.302	.302	1.000	.515	.401	.200	.200	.631
Q30	.392	.266	.434	.434	.515	1.000	.391	.136	.136	.277
Q31	.272	.323	.562	.562	.401	.391	1.000	.726	.726	.625
Q32	-.014	.294	.372	.372	.200	.136	.726	1.000	1.000	.360
Q33	-.014	.294	.372	.372	.200	.136	.726	1.000	1.000	.360
Q34	.283	.209	.347	.347	.631	.277	.625	.360	.360	1.000

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.670	3.200	4.067	.867	1.271	.051	10

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	36.6667	20.506	.452	.	.877
Q26	36.8667	20.533	.492	.	.872
Q27	36.6333	19.826	.740	.	.853
Q28	36.6333	19.826	.740	.	.853
Q29	36.3000	21.390	.580	.	.864
Q30	36.4667	21.223	.477	.	.871
Q31	36.6333	20.930	.768	.	.855
Q32	36.8333	21.730	.527	.	.868
Q33	36.8333	21.730	.527	.	.868
Q34	37.1667	20.075	.574	.	.865

5. Dimensi Tangibles

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
.952	.962	8

Inter-Item Correlation Matrix

	Q35	Q36	Q37	Q38	Q39	Q40	Q41	Q42
Q35	1.000	.923	.622	.696	.817	.817	.817	.776
Q36	.923	1.000	.632	.595	.804	.804	.804	.676
Q37	.622	.632	1.000	.631	.606	.606	.606	.620
Q38	.696	.595	.631	1.000	.769	.769	.769	.764
Q39	.817	.804	.606	.769	1.000	1.000	1.000	.770
Q40	.817	.804	.606	.769	1.000	1.000	1.000	.770
Q41	.817	.804	.606	.769	1.000	1.000	1.000	.770
Q42	.776	.676	.620	.764	.770	.770	.770	1.000

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.483	3.233	3.700	.467	1.144	.040	8

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
Q35	24.6333	21.275	.889	.	.943
Q36	24.6000	22.386	.849	.	.945
Q37	24.6333	24.378	.681	.	.955
Q38	24.2333	24.668	.786	.	.947
Q39	24.2667	25.099	.921	.	.942
Q40	24.2667	25.099	.921	.	.942
Q41	24.2667	25.099	.921	.	.942
Q42	24.1667	24.557	.821	.	.945

Output SPSS Uji Realibilitas *Main Study*

1. Dimensi *Realibility*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	180	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	180	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
.688	.696	4

Inter-Item Correlation Matrix

	Q1	Q2	Q3	Q4
Q1	1.000	.653	.229	.226
Q2	.653	1.000	.186	.304
Q3	.229	.186	1.000	.587
Q4	.226	.304	.587	1.000

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.553	3.250	3.800	.550	1.169	.080	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
Q1	10.4111	4.512	.450	.440	.639
Q2	10.4222	4.502	.479	.456	.624
Q3	10.8389	4.102	.476	.359	.621
Q4	10.9611	3.423	.510	.386	.607

2. Dimensi *Responsiveness*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	180	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	180	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
.768	.771	2

Inter-Item Correlation Matrix

	Q5	Q6
Q5	1.000	.628
Q6	.628	1.000

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.192	3.156	3.228	.072	1.023	.003	2

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
Q5	3.2278	.590	.628	.394	. ^a
Q6	3.1556	.747	.628	.394	. ^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

3. Dimensi Assurance**Case Processing Summary**

	N	%
Cases Valid	180	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	180	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
.937	.940	18

Inter-Item Correlation Matrix

	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24
Q7	1.000	1.000	1.000	.649	.625	.625	.485	.627	.478	.478	.487	.562	.566	.568	.577	.438	.398	.249
Q8	1.000	1.000	1.000	.649	.625	.625	.485	.627	.478	.478	.487	.562	.566	.568	.577	.438	.398	.249
Q9	1.000	1.000	1.000	.649	.625	.625	.485	.627	.478	.478	.487	.562	.566	.568	.577	.438	.398	.249
Q10	.649	.649	.649	1.000	.482	.482	.492	.561	.374	.374	.342	.318	.377	.493	.467	.479	.302	.287
Q11	.625	.625	.625	.482	1.000	1.000	.422	.488	.456	.456	.442	.470	.495	.525	.515	.377	.346	.227
Q12	.625	.625	.625	.482	1.000	1.000	.422	.488	.456	.456	.442	.470	.495	.525	.515	.377	.346	.227
Q13	.485	.485	.485	.492	.422	.422	1.000	.475	.333	.333	.530	.474	.220	.401	.387	.299	.272	.183
Q14	.627	.627	.627	.561	.488	.488	.475	1.000	.408	.408	.467	.416	.458	.563	.433	.416	.411	.213
Q15	.478	.478	.478	.374	.456	.456	.333	.408	1.000	1.000	.519	.479	.625	.588	.515	.356	.404	.266
Q16	.478	.478	.478	.374	.456	.456	.333	.408	1.000	1.000	.519	.479	.625	.588	.515	.356	.404	.266
Q17	.487	.487	.487	.342	.442	.442	.530	.467	.519	.519	1.000	.696	.436	.438	.407	.332	.366	.215
Q18	.562	.562	.562	.318	.470	.470	.474	.416	.479	.479	.696	1.000	.462	.374	.424	.439	.374	.249
Q19	.566	.566	.566	.377	.495	.495	.220	.458	.625	.625	.436	.462	1.000	.621	.528	.412	.362	.274
Q20	.568	.568	.568	.493	.525	.525	.401	.563	.588	.588	.438	.374	.621	1.000	.545	.387	.347	.103
Q21	.577	.577	.577	.467	.515	.515	.387	.433	.515	.515	.407	.424	.528	.545	1.000	.331	.276	.173
Q22	.438	.438	.438	.479	.377	.377	.299	.416	.356	.356	.332	.439	.412	.387	.331	1.000	.541	.427
Q23	.398	.398	.398	.302	.346	.346	.272	.411	.404	.404	.366	.374	.362	.347	.276	.541	1.000	.434
Q24	.249	.249	.249	.287	.227	.227	.183	.213	.266	.266	.215	.249	.274	.103	.173	.427	.434	1.000

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.563	3.300	3.856	.556	1.168	.019	18

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
Q7	60.5889	73.774	.817		.931
Q8	60.5889	73.774	.817		.931
Q9	60.5889	73.774	.817		.931
Q10	60.4556	75.333	.638		.934
Q11	60.5056	74.933	.710		.933
Q12	60.5056	74.933	.710		.933
Q13	60.6944	75.498	.553		.936
Q14	60.5444	75.076	.669		.934
Q15	60.4444	72.528	.700		.933
Q16	60.4444	72.528	.700		.933
Q17	60.7056	73.561	.642		.934
Q18	60.8333	72.765	.655		.934
Q19	60.5222	74.117	.679		.933
Q20	60.2778	74.090	.684		.933
Q21	60.4611	75.043	.645		.934
Q22	60.6722	75.976	.568		.936
Q23	60.6444	76.309	.531		.936
Q24	60.7889	77.631	.350		.941

4. Dimensi *Emphaty*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	180	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	180	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
.912	.914	11

Inter-Item Correlation Matrix

	Q25	Q26	Q27	Q28	Q29	Q30	Q31	Q32	Q33	Q34
Q25	1.000	.544	.472	.472	.562	.358	.436	.426	.426	.456
Q26	.544	1.000	.601	.601	.480	.259	.429	.441	.441	.432
Q27	.472	.601	1.000	1.000	.609	.363	.407	.441	.441	.399
Q28	.472	.601	1.000	1.000	.609	.363	.407	.441	.441	.399
Q29	.562	.480	.609	.609	1.000	.551	.512	.554	.554	.487
Q30	.358	.259	.363	.363	.551	1.000	.458	.480	.480	.264
Q31	.436	.429	.407	.407	.512	.458	1.000	.666	.666	.568
Q32	.426	.441	.441	.441	.554	.480	.666	1.000	1.000	.550
Q33	.426	.441	.441	.441	.554	.480	.666	1.000	1.000	.550
Q34	.456	.432	.399	.399	.487	.264	.568	.550	.550	1.000

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.443	3.267	3.611	.344	1.105	.009	11

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	34.5167	29.860	.626	.	.907
Q26	34.4889	30.553	.646	.	.905
Q27	34.4389	30.158	.713	.	.901
Q28	34.4389	30.158	.713	.	.901
Q29	34.3722	29.553	.733	.	.900
Q30	34.2611	31.781	.512	.	.911
Q31	34.3278	31.037	.670	.	.903
Q32	34.4444	30.773	.750	.	.900
Q33	34.4444	30.773	.750	.	.900
Q34	34.6056	30.944	.616	.	.906

5. Dimensi *Tangibles*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	180	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	180	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
.899	.904	8

Inter-Item Correlation Matrix

	Q36	Q37	Q38	Q39	Q40	Q41	Q42	Q43
Q36	1.000	.608	.386	.341	.520	.520	.520	.366
Q37	.608	1.000	.635	.561	.517	.517	.517	.393
Q38	.386	.635	1.000	.515	.336	.336	.336	.276
Q39	.341	.561	.515	1.000	.509	.509	.509	.555
Q40	.520	.517	.336	.509	1.000	1.000	1.000	.623
Q41	.520	.517	.336	.509	1.000	1.000	1.000	.623
Q42	.520	.517	.336	.509	1.000	1.000	1.000	.623
Q43	.366	.393	.276	.555	.623	.623	.623	1.000

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.384	3.011	3.578	.567	1.188	.049	8

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
Q36	23.7444	16.918	.590	.	.896
Q37	23.8944	16.106	.698	.	.886
Q38	24.0611	17.242	.515	.	.903
Q39	23.8111	16.445	.639	.	.892
Q40	23.4944	16.263	.829	.	.875
Q41	23.4944	16.263	.829	.	.875
Q42	23.4944	16.263	.829	.	.875
Q43	23.5111	17.302	.622	.	.892

Lampiran 5
Rata-rata Hasil Kuesioner dan Rata-rata Nilai Atribut Kuesioner

Rata-rata Hasil Kuesioner

NO	JASA	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22
		Realibility				Responsiveness		Assurance															
1	TIKI	3,40	3,60	3,64	3,64	3,44	3,44	3,76	3,76	3,76	4,04	3,80	3,80	3,76	4,00	4,04	4,04	3,72	3,48	3,76	4,20	3,92	3,44
2	JNE	3,72	3,72	3,72	3,72	3,52	3,44	3,88	3,88	3,88	4,04	3,80	3,80	4,00	3,96	3,96	3,96	3,76	3,60	3,84	4,20	3,88	3,56
3	POS	3,72	3,76	3,68	3,64	3,24	3,40	3,72	3,72	3,72	3,88	3,76	3,76	3,72	3,80	3,96	3,96	3,72	3,36	3,68	4,28	3,96	3,80
4	WAHANA	4,06	4,06	3,50	3,31	3,19	3,19	3,44	3,44	3,44	3,75	3,75	3,75	3,19	3,50	3,69	3,69	3,19	3,13	3,69	3,94	3,75	3,63
5	ESL	4,05	3,95	3,26	3,53	3,16	3,21	3,53	3,53	3,53	3,63	3,63	3,63	3,16	3,53	3,47	3,47	3,11	3,00	3,47	3,84	3,58	3,37
6	RPX	3,73	3,80	3,40	3,07	3,27	3,27	3,60	3,60	3,60	3,60	3,67	3,67	3,33	3,53	3,80	3,80	3,53	3,53	3,87	3,87	3,67	3,60
7	Pahala	3,92	3,67	2,67	2,42	2,42	2,50	2,83	2,83	2,83	3,08	3,00	3,00	3,08	2,92	2,83	2,83	3,17	2,92	3,08	2,92	3,08	3,25
8	PCP	3,69	3,69	3,13	2,50	2,94	3,25	3,56	3,56	3,56	3,56	3,44	3,44	3,13	3,63	3,38	3,38	3,00	3,38	3,75	3,94	3,56	3,56
9	TIKIndo	3,77	3,69	3,15	2,92	2,92	3,00	3,23	3,23	3,23	3,15	3,46	3,46	3,15	3,15	3,54	3,54	3,15	3,08	3,15	3,08	3,23	3,00
10	Pandu	4,29	4,07	2,79	2,64	2,79	3,00	3,21	3,21	3,21	3,21	3,50	3,50	3,07	3,00	3,50	3,50	3,36	3,14	3,36	3,21	3,43	3,00
	rata2	3,83	3,80	3,29	3,14	3,09	3,17	3,48	3,48	3,48	3,60	3,58	3,58	3,36	3,50	3,62	3,62	3,37	3,26	3,57	3,75	3,61	3,42

NO	JASA	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27	Q28	Q29	Q30	Q31	Q32	Q33	Q34	Q35	Q36	Q37	Q38	Q39	Q40	Q41	Q42
		Assurance		Empathy										Tangibles							
1	TIKI	3,60	3,24	3,76	3,60	3,80	3,80	3,92	3,68	3,76	3,52	3,52	3,36	3,40	3,32	3,04	3,68	3,80	3,80	3,80	3,88
2	JNE	3,64	3,40	3,96	3,84	3,92	3,92	3,88	3,76	3,68	3,52	3,52	3,44	3,52	3,36	3,08	3,80	3,88	3,88	3,88	4,00
3	POS	3,68	3,16	3,60	3,60	3,76	3,76	3,76	3,76	3,60	3,60	3,60	3,20	3,16	3,20	3,08	3,80	3,68	3,68	3,68	3,96
4	WAHANA	3,38	3,56	2,81	3,25	3,19	3,19	3,13	3,50	3,38	3,44	3,44	3,19	3,31	2,69	2,75	2,75	3,44	3,44	3,44	3,25
5	ESL	3,53	3,37	2,95	3,21	3,32	3,32	3,32	3,68	3,53	3,47	3,47	3,26	3,16	2,74	2,68	2,58	3,42	3,42	3,42	3,32
6	RPX	3,60	3,73	3,00	3,40	3,33	3,33	3,07	3,67	3,60	3,40	3,40	3,27	3,40	3,20	2,87	2,80	3,60	3,60	3,60	3,53
7	Pahala	3,42	3,50	3,50	3,08	2,67	2,67	2,83	3,08	3,08	3,00	3,00	3,00	3,17	3,17	3,17	3,00	3,25	3,25	3,25	3,17
8	PCP	3,50	3,25	2,88	3,06	3,63	3,63	3,69	3,44	3,38	3,38	3,38	3,13	3,19	3,44	3,44	3,25	3,75	3,75	3,75	3,25
9	TIKIndo	3,00	3,00	2,92	3,08	2,85	2,85	3,23	3,38	3,54	3,23	3,23	3,38	3,38	2,92	3,00	3,00	3,08	3,08	3,08	2,92
10	Pandu	3,14	3,36	3,50	3,07	2,86	2,86	3,36	3,79	3,57	3,36	3,36	3,29	3,57	3,64	3,00	3,07	3,36	3,36	3,36	3,50
	rata2	3,45	3,36	3,29	3,32	3,33	3,33	3,42	3,57	3,51	3,39	3,39	3,25	3,33	3,17	3,01	3,17	3,53	3,53	3,53	3,48

Rata-rata Nilai Atribut Kuesioner

NO	JASA	biaya	database	waktu sampai	responsif	ketanggapan	skill front office	skill operator	riset	kondisi barang	asuransi&ganti rugi	kerahasaan paket	perhatian	kemudahan akses	kecepatan dan ketepatan	jam kerja	lokasi	komunikasi karyawan	pemenuhan permintaan	perhatian khusus	layanan pelanggan tetap	fasilitas fisik	peralatan	representasi fisik	
		Realibility			Responsiveness		Assurance							Emphaty								Tangibles			
1	TIKI	3,50	3,64	3,64	3,44	3,44	3,76	3,88	3,76	4,03	3,60	3,98	3,55	3,68	3,80	3,92	3,68	3,76	3,52	3,52	3,36	3,25	3,68	3,82	
2	JNE	3,72	3,72	3,72	3,52	3,44	3,88	3,88	4,00	3,96	3,68	4,02	3,62	3,90	3,92	3,88	3,76	3,68	3,52	3,52	3,44	3,32	3,80	3,91	
3	POS	3,74	3,68	3,64	3,24	3,40	3,72	3,80	3,72	3,91	3,54	3,98	3,65	3,60	3,76	3,76	3,76	3,60	3,60	3,60	3,20	3,15	3,80	3,75	
4	Wahana	4,06	3,50	3,31	3,19	3,19	3,44	3,75	3,19	3,63	3,16	3,81	3,58	3,03	3,19	3,13	3,50	3,38	3,44	3,44	3,19	2,92	2,75	3,39	
5	ESL	4,00	3,26	3,53	3,16	3,21	3,53	3,63	3,16	3,49	3,05	3,66	3,46	3,08	3,32	3,32	3,68	3,53	3,47	3,47	3,26	2,86	2,58	3,39	
6	RPX	3,77	3,40	3,07	3,27	3,27	3,60	3,64	3,33	3,71	3,53	3,87	3,65	3,20	3,33	3,07	3,67	3,60	3,40	3,40	3,27	3,16	2,80	3,58	
7	Pahala	3,79	2,67	2,42	2,42	2,50	2,83	3,03	3,08	2,86	3,04	3,00	3,31	3,29	2,67	2,83	3,08	3,08	3,00	3,00	3,00	3,17	3,00	3,23	
8	PCP	3,69	3,13	2,50	2,94	3,25	3,56	3,48	3,13	3,46	3,19	3,84	3,47	2,97	3,63	3,69	3,44	3,38	3,38	3,38	3,13	3,35	3,25	3,63	
9	TIKIndo	3,73	3,15	2,92	2,92	3,00	3,23	3,36	3,15	3,41	3,12	3,12	3,06	3,00	2,85	3,23	3,38	3,54	3,23	3,23	3,38	3,10	3,00	3,04	
10	Pandu	4,18	2,79	2,64	2,79	3,00	3,21	3,40	3,07	3,33	3,25	3,29	3,23	3,29	2,86	3,36	3,79	3,57	3,36	3,36	3,29	3,40	3,07	3,39	
	mean	3,82	3,29	3,14	3,09	3,17	3,48	3,59	3,36	3,58	3,32	3,66	3,46	3,30	3,33	3,42	3,57	3,51	3,39	3,39	3,25	3,17	3,17	3,51	

Lampiran 6
Skor Kanvas Atribut Kuesioner

Skor Kanvas Atribut Kuesioner

NO	JASA	biaya	database	waktu sampai	responsif	ketanggapan	skill front office	skill operator	riset	kondisi barang	asuranasiganti rugi	kerahasiaan paket	perhatian	kemudahan diakses	kecepatan dan ketepatan	jam kerja	lokasi	komunikasi karyawan	pemenuhan permintaan spesifik	perhatian khusus	layanan pelanggan tetap	fasilitas fisik	peralatan	representasi fisik
Realibility			Responsiveness		Assurance							Emphaty							Tangibles					
1	TIKI	0,92	1,11	1,16	1,11	1,09	1,08	1,08	1,12	1,13	1,09	1,09	1,03	1,11	1,14	1,15	1,03	1,07	1,04	1,04	1,03	1,03	1,16	1,09
2	JNE	0,97	1,13	1,19	1,14	1,09	1,12	1,08	1,19	1,11	1,11	1,10	1,05	1,18	1,18	1,14	1,05	1,05	1,04	1,04	1,06	1,05	1,20	1,11
3	POS	0,98	1,12	1,16	1,05	1,07	1,07	1,06	1,11	1,09	1,07	1,09	1,06	1,09	1,13	1,10	1,05	1,03	1,06	1,06	0,98	0,99	1,20	1,07
4	WAHANA	1,06	1,06	1,06	1,03	1,01	0,99	1,05	0,95	1,01	0,95	1,04	1,03	0,92	0,96	0,91	0,98	0,96	1,01	1,01	0,98	0,92	0,87	0,97
5	ESL	1,05	0,99	1,12	1,02	1,01	1,01	1,01	0,94	0,98	0,92	1,00	1,00	0,93	1,00	0,97	1,03	1,00	1,02	1,02	1,00	0,90	0,81	0,97
6	RPX	0,99	1,03	0,98	1,06	1,03	1,04	1,02	0,99	1,04	1,07	1,06	1,06	0,97	1,00	0,90	1,03	1,03	1,00	1,00	1,00	1,00	0,88	1,02
7	Pahala	0,99	0,81	0,77	0,78	0,79	0,82	0,84	0,92	0,80	0,92	0,82	0,96	1,00	0,80	0,83	0,86	0,88	0,88	0,88	0,92	1,00	0,95	0,92
8	PCP	0,97	0,95	0,80	0,95	1,03	1,02	0,97	0,93	0,97	0,96	1,05	1,00	0,90	1,09	1,08	0,96	0,96	1,00	1,00	0,96	1,06	1,02	1,03
9	TIKIndo	0,98	0,96	0,93	0,95	0,95	0,93	0,94	0,94	0,95	0,94	0,85	0,88	0,91	0,85	0,95	0,95	1,01	0,95	0,95	1,04	0,98	0,95	0,86
10	Pandu	1,09	0,85	0,84	0,90	0,95	0,92	0,95	0,91	0,93	0,98	0,90	0,93	0,99	0,86	0,98	1,06	1,02	0,99	0,99	1,01	1,07	0,97	0,97
	mean	1,00			1,00		1,00							1,00							1,00			
	stdev	0,11			0,10		0,08							0,08							0,09			
	UCL	1,22			1,19		1,17							1,15							1,19			
	LCL	0,78			0,71		0,83							0,85							0,81			

Lampiran 7
Output SPSS Uji Normalitas

Output Uji Normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov SPSS

A. Dimensi *Reliability*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		A1	A2	A3
N		10	10	10
Normal Parameters ^a	Mean	1.0000	1.0010	1.0010
	Std. Deviation	.05099	.11090	.15954
Most Extreme Differences	Absolute	.278	.137	.172
	Positive	.278	.122	.144
	Negative	-.178	-.137	-.172
Kolmogorov-Smirnov Z		.878	.434	.544
Asymp. Sig. (2-tailed)		.423	.992	.928
a. Test distribution is Normal.				

B. Dimensi *Responsiveness*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		VAR00001	VAR00002
N		10	10
Normal Parameters ^a	Mean	.9990	1.0020
	Std. Deviation	.10671	.08954
Most Extreme Differences	Absolute	.178	.236
	Positive	.093	.163
	Negative	-.178	-.236
Kolmogorov-Smirnov Z		.563	.745
Asymp. Sig. (2-tailed)		.909	.636
a. Test distribution is Normal.			

C. Dimensi *Assurance*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12
N		10	10	10	10	10	10	10
Normal Parameters ^a	Mean	1.0000	1.0000	1.0000	1.0010	1.0010	1.0000	1.0000
	Std. Deviation	.08919	.07601	.10100	.09860	.07520	.10477	.06000
Most Extreme Differences	Absolute	.155	.152	.290	.136	.221	.249	.200
	Positive	.089	.146	.290	.095	.210	.170	.159
	Negative	-.155	-.152	-.186	-.136	-.221	-.249	-.200
Kolmogorov-Smirnov Z		.491	.482	.916	.429	.698	.786	.632
Asymp. Sig. (2-tailed)		.969	.974	.371	.993	.715	.566	.819
a. Test distribution is Normal.								

D. Dimensi *Emphaty*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20
N		10	10	10	10	10	10	10	10
Normal Parameters ^a	Mean	1.0000	1.0010	1.0010	1.0000	1.0010	.9990	.9990	.9980
	Std. Deviation	.09603	.13362	.11020	.06272	.05507	.05195	.05195	.04077
Most Extreme Differences	Absolute	.200	.154	.176	.284	.193	.231	.231	.129
	Positive	.200	.154	.176	.169	.105	.120	.120	.084
	Negative	-.149	-.147	-.163	-.284	-.193	-.231	-.231	-.129
Kolmogorov-Smirnov Z		.632	.488	.555	.897	.610	.731	.731	.409
Asymp. Sig. (2-tailed)		.819	.971	.918	.396	.851	.659	.659	.996
a. Test distribution is Normal.									

E. Dimensi *Tangibles*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		A21	A22	A23
N		10	10	10
Normal Parameters ^a	Mean	1.0000	1.0010	1.0010
	Std. Deviation	.05657	.14114	.07824
Most Extreme Differences	Absolute	.162	.187	.154
	Positive	.121	.187	.154
	Negative	-.162	-.170	-.146
Kolmogorov-Smirnov Z		.512	.591	.487
Asymp. Sig. (2-tailed)		.956	.876	.972
a. Test distribution is Normal.				

Lampiran 8
Standardisasi Nilai Zscore

Standardisasi nilai Zscore

JASA	ZA1	ZA2	ZA3	ZA4	ZA5	ZA6	ZA7	ZA8	ZA9	ZA10	ZA11	ZA12
TIKI	-1,56893	0,98286	0,99659	1,04017	0,98278	0,89692	1,05247	1,18818	1,30837	1,18357	0,85898	0,50000
JNE	-0,58835	1,16321	1,18462	1,32129	0,98278	1,34538	1,05247	1,88128	1,10552	1,44954	0,95443	0,83333
POS	-0,39223	1,07304	0,99659	0,47792	0,75942	0,78481	0,78935	1,08916	0,90268	0,91760	0,85898	1,00000
Wahana	1,17670	0,53201	0,36980	0,29050	0,08934	-0,11212	0,65779	-0,49507	0,09128	-0,67823	0,38177	0,50000
ESL	0,98058	-0,09919	0,74587	0,19679	0,08934	0,11212	0,13156	-0,59409	-0,21299	-1,07718	0,00000	1,85037
RPX	-0,19612	0,26150	-0,13162	0,57162	0,31270	0,44846	0,26312	-0,09901	0,39555	0,91760	0,57266	1,00000
Pahala	-0,19612	-1,72227	-1,44787	-2,05222	-2,36760	-2,01807	-2,10494	-0,79212	-2,03863	-1,07718	-1,71797	-0,66667
PCP	-0,58835	-0,45987	-1,25984	-0,45917	0,31270	0,22423	-0,39468	-0,69310	-0,31442	-0,54524	0,47721	1,85037
TIKIndo	-0,39223	-0,36970	-0,44502	-0,45917	-0,58073	-0,78481	-0,78935	-0,59409	-0,51726	-0,81121	-1,43164	-2,00000
Pandu	1,76505	-1,36158	-1,00912	-0,92772	-0,58073	-0,89692	-0,65779	-0,89113	-0,72011	-0,27927	-0,95443	-1,16667

JASA	ZA13	ZA14	ZA15	ZA16	ZA17	ZA18	ZA19	ZA20	ZA21	ZA22	ZA23
TIKI	1,14545	1,04026	1,35213	0,47834	1,25305	0,78921	0,78921	0,78488	0,53033	1,12652	1,13756
JNE	1,87437	1,33961	1,26138	0,79724	0,88985	0,78921	0,78921	1,52071	0,88388	1,40993	1,39319
POS	0,93718	0,96542	0,89839	0,79724	0,52664	1,17419	1,17419	-0,44150	-0,17678	1,40993	0,88193
Wahana	-0,83305	-0,30684	-0,82580	-0,31890	-0,74457	0,21174	0,21174	-0,44150	-1,41421	-0,92814	-0,39623
ESL	-0,72892	-0,00748	-0,28131	0,47834	-0,01816	0,40423	0,40423	0,04906	-1,76777	-1,35325	-0,39623
RPX	-0,31239	-0,00748	-0,91654	0,47834	0,52664	0,01925	0,01925	0,04906	0,00000	-0,85729	0,24285
Pahala	-2,31218	-1,50426	-1,55177	-2,23227	-2,19738	-2,29063	-2,29063	-1,91315	0,00000	-0,36134	-1,03531
PCP	-1,04132	0,66607	0,71690	-0,63779	-0,74457	0,01925	0,01925	-0,93205	1,06066	0,13462	0,37067
TIKIndo	-0,93718	-1,13007	-0,46281	-0,79724	0,16344	-0,94320	-0,94320	1,03016	-0,35355	-0,36134	-1,80220
Pandu	-0,10413	-1,05523	-0,19057	0,95669	0,34504	-0,17324	-0,17324	0,29433	1,23744	-0,21964	-0,39623

Lampiran 9
Output SPSS Analisis Klaster

Output SPSS Analisis Klaster

Proximity Matrix

Case	Euclidean Distance									
	1:TIKI	2:JNE	3:POS	4:Wahana	5:ESL	6:RPX	7:Pandu	8:PCP	9:TIKIndo	10:Pahala
1:TIKI	.000	2.719	3.366	9.623	9.572	6.886	17.413	8.886	11.920	11.479
2:JNE	2.719	.000	4.250	10.653	10.655	8.024	18.488	10.297	13.217	12.268
3:POS	3.366	4.250	.000	7.965	8.157	6.117	16.397	8.032	11.646	10.596
4:Wahana	9.623	10.653	7.965	.000	2.739	4.741	11.786	6.434	7.425	7.527
5:ESL	9.572	10.655	8.157	2.739	.000	5.192	12.297	6.826	7.024	7.043
6:RPX	6.886	8.024	6.117	4.741	5.192	.000	12.942	5.848	8.135	7.443
7:Pandu	17.413	18.488	16.397	11.786	12.297	12.942	.000	10.822	8.830	9.969
8:PCP	8.886	10.297	8.032	6.434	6.826	5.848	10.822	.000	7.563	6.806
9:TIKIndo	11.920	13.217	11.646	7.425	7.024	8.135	8.830	7.563	.000	5.946
10:Pahala	11.479	12.268	10.596	7.527	7.043	7.443	9.969	6.806	5.946	.000

This is a dissimilarity matrix

Ward Linkage

Agglomeration Schedule

Stage	Cluster Combined		Coefficients	Stage Cluster First Appears		Next Stage
	Cluster 1	Cluster 2		Cluster 1	Cluster 2	
1	1	2	1.360	0	0	3
2	4	5	2.729	0	0	4
3	1	3	4.815	1	0	9
4	4	6	7.669	2	0	6
5	9	10	10.642	0	0	7
6	4	8	14.363	4	0	7
7	4	9	19.560	6	5	8
8	4	7	26.779	7	0	9
9	1	4	40.197	3	8	0

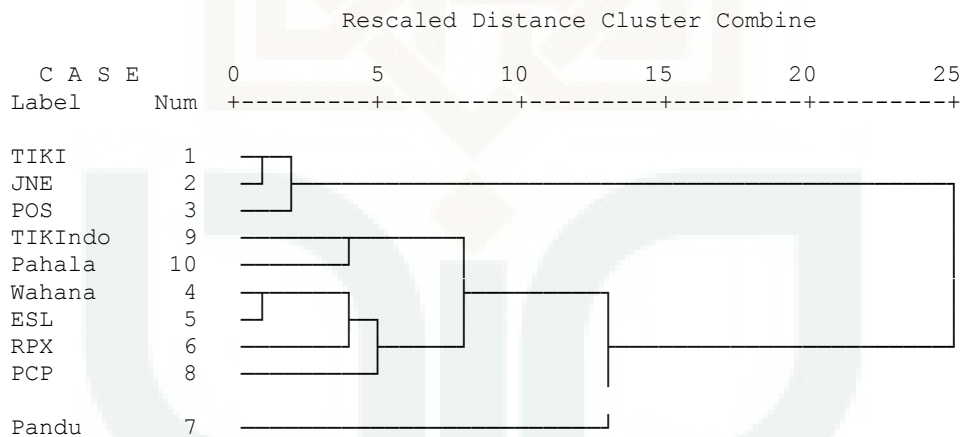
Cluster Membership

Case	3 Clusters	2 Clusters
1:TIKI	1	1
2:JNE	1	1
3:POS	1	1
4:Wahana	2	2
5:ESL	2	2
6:RPX	2	2
7:Pandu	3	2
8:PCP	2	2
9:TIKIndo	2	2
10:Pahala	2	2

Dendrogram

***** H I E R A R C H I C A L C L U S T
E R A N A L Y S I S *****

Dendrogram using Ward Method



Lampiran 10
Output SPSS Analisis Diskriminan

Output SPSS Analisis Diskriminan

A. Dimensi *Realibility*

Analysis Case Processing Summary

Unweighted Cases		N	Percent
Valid		10	100.0
Excluded	Missing or out-of-range group codes	0	.0
	At least one missing discriminating variable	0	.0
	Both missing or out-of-range group codes and at least one missing discriminating variable	0	.0
	Total	0	.0
Total		10	100.0

Group Statistics

tingkat_pelayanan		Mean	Std. Deviation	Valid N (listwise)	
				Unweighted	Weighted
rendah	A1	1.0040	.04879	5	5.000
	A2	.9200	.08888	5	5.000
	A3	.8640	.08849	5	5.000
tinggi	A1	.9960	.05857	5	5.000
	A2	1.0820	.05805	5	5.000
	A3	1.1380	.05020	5	5.000
Total	A1	1.0000	.05099	10	10.000
	A2	1.0010	.11090	10	10.000
	A3	1.0010	.15954	10	10.000

Tests of Equality of Group Means

	Wilks' Lambda	F	df1	df2	Sig.
A1	.993	.055	1	8	.820
A2	.407	11.643	1	8	.009
A3	.181	36.269	1	8	.000

Pooled Within-Groups Matrices^a

		A1	A2	A3
Covariance	A1	.003	-.002	-.001
	A2	-.002	.006	.004
	A3	-.001	.004	.005
Correlation	A1	1.000	-.567	-.358
	A2	-.567	1.000	.760
	A3	-.358	.760	1.000

a. The covariance matrix has 8 degrees of freedom.

Covariance Matrices^a

tingkat_pelayanan		A1	A2	A3
Rendah	A1	.002	-.002	.000
	A2	-.002	.008	.006
	A3	.000	.006	.008
Tinggi	A1	.003	-.003	-.002
	A2	-.003	.003	.002
	A3	-.002	.002	.003
Total	A1	.003	-.002	-.002
	A2	-.002	.012	.016
	A3	-.002	.016	.025

a. The total covariance matrix has 9 degrees of freedom.

Box's Test of Equality of Covariance Matrices

Log Determinants

tingkat_pelayanan	Rank	Log Determinant
Rendah	1	-4.850
Tinggi	1	-5.983
Pooled within-groups	1	-5.264

The ranks and natural logarithms of determinants printed are those of the group covariance matrices.

Test Results

Box's M		1.222
F	Approx.	1.088
	df1	1
	df2	192.000
	Sig.	.298

Tests null hypothesis of equal population covariance matrices.

Stepwise Statistics

Variables Entered/Removed^{a,b,c,d}

Step	Entered	Wilks' Lambda							
		Statistic	df1	df2	df3	Exact F			
						Statistic	df1	df2	Sig.
1	A3	.181	1	1	8.000	36.269	1	8.000	.000

At each step, the variable that minimizes the overall Wilks' Lambda is entered.

- Maximum number of steps is 6.
- Minimum partial F to enter is 3.84.
- Maximum partial F to remove is 2.71.
- F level, tolerance, or VIN insufficient for further computation.

Variables in the Analysis

Step		Tolerance	F to Remove
1	A3	1.000	36.269

Variables Not in the Analysis

Step		Tolerance	Min. Tolerance	F to Enter	Wilks' Lambda
0	A1	1.000	1.000	.055	.993
	A2	1.000	1.000	11.643	.407
	A3	1.000	1.000	36.269	.181
1	A1	.871	.871	.672	.165
	A2	.423	.423	.506	.169

Wilks' Lambda

Step	Number of Variables	Lambda	df1	df2	df3	Exact F			
						Statistic	df1	df2	Sig.
1	1	.181	1	1	8	36.269	1	8.000	.000

Summary of Canonical Discriminant Functions

Eigenvalues

Function	Eigenvalue	% of Variance	Cumulative %	Canonical Correlation
1	4.534 ^a	100.0	100.0	.905

a. First 1 canonical discriminant functions were used in the analysis.

Wilks' Lambda

Test of Function(s)	Wilks' Lambda	Chi-square	df	Sig.
1	.181	12.831	1	.000

Standardized Canonical Discriminant Function Coefficients

	Function
	1
A3	1.000

Structure Matrix

	Function	
	1	
A3		1.000
A2 ^a		.760
A1 ^a		-.358
Pooled within-groups correlations between discriminating variables and standardized canonical discriminant functions Variables ordered by absolute size of correlation within function.		

a. This variable not used in the analysis.

Canonical Discriminant Function Coefficients

	Function
	1
A3	13.901
(Constant)	-13.915

Unstandardized coefficients

Functions at Group Centroids

tingkat_pe layanan	Function
	1
rendah	-1.904
tinggi	1.904

Unstandardized canonical discriminant
functions evaluated at group means

Classification Statistics

Classification Processing Summary

Processed		10
Excluded	Missing or out-of-range group codes	0
	At least one missing discriminating variable	0
Used in Output		10

Prior Probabilities for Groups

tingkat_pe layanan	Prior	Cases Used in Analysis	
		Unweighted	Weighted
rendah	.500	5	5.000
tinggi	.500	5	5.000
Total	1.000	10	10.000

Classification Function Coefficients

	tingkat_pelayanan	
	rendah	tinggi
A3	166.957	219.903
(Constant)	-72.818	-125.818

Fisher's linear discriminant functions

Casewise Statistics

Case Number	Actual Group	Highest Group					Second Highest Group			Discriminant Scores
		Predicted Group	P(D>d G=g)		P(G=g D=d)	Squared Mahalanobis Distance to Centroid	Group	P(G=g D=d)	Squared Mahalanobis Distance to Centroid	Function 1
			p	df						
Original	1	1	.760	1	1.000	.094	0	.000	16.931	2.210
	2	1	.470	1	1.000	.523	0	.000	20.536	2.627
	3	1	.760	1	1.000	.094	0	.000	16.931	2.210
	4	1	.278	1	.958	1.176	0	.042	7.423	.820
	5	1	.802	1	.998	.063	0	.002	12.664	1.654
	6	0	.107	1	.752	2.600	1	.248	4.824	-.292
	7	0	.191	1	1.000	1.707	1	.000	26.169	-3.211
	8	0	.374	1	1.000	.791	1	.000	22.076	-2.794
	9	0	.359	1	.977	.842	1	.023	8.360	-.987
	10	0	.739	1	1.000	.111	1	.000	17.160	-2.238
Cross-validated ^a	1	1	.719	1	.999	.130	1	.001	15.034	
	2	1	.378	1	1.000	.778	1	.000	19.567	
	3	1	.719	1	.999	.130	1	.001	15.034	
	4	1	.161	1	.952	1.969	1	.048	7.957	
	5	1	.769	1	.996	.086	1	.004	11.190	
	6	0	.014	1	.637	5.988	2	.363	7.109	
	7	0	.074	1	1.000	3.184	2	.000	31.229	
	8	0	.266	1	1.000	1.235	2	.000	22.043	
	9	0	.250	1	.972	1.325	2	.028	8.423	
	10	0	.694	1	.999	.155	2	.001	15.281	

For the original data, squared Mahalanobis distance is based on canonical functions.

For the cross-validated data, squared Mahalanobis distance is based on observations.

a. Cross validation is done only for those cases in the analysis. In cross validation, each case is classified by the functions derived from all cases other than that case.

Classification Results^{b,c}

			Predicted Group Membership		Total
			rendah	tinggi	
Original	Count	rendah	5	0	5
		tinggi	0	5	5
	%	rendah	100.0	.0	100.0
		tinggi	.0	100.0	100.0
Cross-validated ^a	Count	rendah	5	0	5
		tinggi	0	5	5
	%	rendah	100.0	.0	100.0
		tinggi	.0	100.0	100.0

a. Cross validation is done only for those cases in the analysis. In cross validation, each case is classified by the functions derived from all cases other than that case.

b. 100,0% of original grouped cases correctly classified.

c. 100,0% of cross-validated grouped cases correctly classified.

B. Dimensi Responsiveness

Analysis Case Processing Summary

Unweighted Cases		N	Percent
Valid		10	100.0
Excluded	Missing or out-of-range group codes	0	.0
	At least one missing discriminating variable	0	.0
	Both missing or out-of-range group codes and at least one missing discriminating variable	0	.0
	Total	0	.0
Total		10	100.0

Group Statistics

tingkat_pelayanan		Mean	Std. Deviation	Valid N (listwise)	
				Unweighted	Weighted
0	A4	.8767	.08737	3	3.000
	A5	.8967	.09238	3	3.000
1	A4	1.0514	.06203	7	7.000
	A5	1.0471	.03546	7	7.000
Total	A4	.9990	.10671	10	10.000
	A5	1.0020	.08954	10	10.000

Tests of Equality of Group Means

	Wilks' Lambda	F	df1	df2	Sig.
A4	.374	13.379	1	8	.006
A5	.341	15.458	1	8	.004

Pooled Within-Groups Matrices^a

		A4	A5
Covariance	A4	.005	.003
	A5	.003	.003
Correlation	A4	1.000	.823
	A5	.823	1.000

a. The covariance matrix has 8 degrees of freedom.

Covariance Matrices^a

tingkat_pelayanan		A4	A5
0	A4	.008	.008
	A5	.008	.009
1	A4	.004	.002
	A5	.002	.001
Total	A4	.011	.009
	A5	.009	.008

a. The total covariance matrix has 9 degrees of freedom.

Box's Test of Equality of Covariance Matrices

Log Determinants

tingkat_pelayanan	Rank	Log Determinant
0	1	-4.764
1	1	-6.679
Pooled within-groups	1	-5.784

The ranks and natural logarithms of determinants printed are those of the group covariance matrices.

Test Results

Box's M	3.329
F	Approx. 2.888
df1	1
df2	92.024
Sig.	.093

Tests null hypothesis of equal population covariance matrices.

Stepwise Statistics

Variables Entered/Removed^{a,b,c,d}

Step	Entered	Wilks' Lambda							
		Statistic	df1	df2	df3	Exact F			
						Statistic	df1	df2	Sig.
1	A5	.341	1	1	8.000	15.458	1	8.000	.004

At each step, the variable that minimizes the overall Wilks' Lambda is entered.

- a. Maximum number of steps is 4.
- b. Minimum partial F to enter is 3.84.
- c. Maximum partial F to remove is 2.71.
- d. F level, tolerance, or VIN insufficient for further computation.

Variables in the Analysis

Step		Tolerance	F to Remove
1	A5	1.000	15.458

Variables Not in the Analysis

Step		Tolerance	Min. Tolerance	F to Enter	Wilks' Lambda
0	A4	1.000	1.000	13.379	.374
	A5	1.000	1.000	15.458	.341
1	A4	.322	.322	.164	.333

Wilks' Lambda

Step	Number of Variables	Lambda	df1	df2	df3	Exact F			
						Statistic	df1	df2	Sig.
1	1	.341	1	1	8	15.458	1	8.000	.004

Summary of Canonical Discriminant Functions

Eigenvalues

Function	Eigenvalue	% of Variance	Cumulative %	Canonical Correlation
1	1.932 ^a	100.0	100.0	.812

a. First 1 canonical discriminant functions were used in the analysis.

Wilks' Lambda

Test of Function (s)	Wilks' Lambda	Chi-square	df	Sig.
1	.341	8.068	1	.005

**Standardized Canonical
Discriminant Function
Coefficients**

	Function
	1
A5	1.000

Structure Matrix

	Function
	1
A5	1.000
A4 ^a	.823

Pooled within-groups correlations between discriminating variables and standardized canonical discriminant functions
Variables ordered by absolute size of correlation within function.

a. This variable not used in the analysis.

**Canonical Discriminant
Function Coefficients**

	Function
	1
A5	18.030
(Constant)	-18.066

Unstandardized coefficients

Functions at Group Centroids

tingkat_pelayanan	Function
	1
0	-1.899
1	.814

Unstandardized canonical discriminant functions evaluated at group means

Classification Processing Summary

Processed		10
Excluded	Missing or out-of-range group codes	0
	At least one missing discriminating variable	0
Used in Output		10

Prior Probabilities for Groups

tingkat_pelayanan	Prior	Cases Used in Analysis	
		Unweighted	Weighted
0	.500	3	3.000
1	.500	7	7.000
Total	1.000	10	10.000

Classification Function Coefficients

	tingkat_pelayanan	
	0	1
A5	291.486	340.402
(Constant)	-131.376	-178.918

Fisher's linear discriminant functions

Casewise Statistics

		Actual Group	Highest Group					Second Highest Group			Discriminant Scores
			Predicted Group	P(D>d G=g)		P(G=g D=d)	Squared Mahalanobis Distance to Centroid	Group	P(G=g D=d)	Squared Mahalanobis Distance to Centroid	Function 1
				p	df						
Original	1	1	1	.440	1	.997	.597	0	.003	12.151	1.587
	2	1	1	.440	1	.997	.597	0	.003	12.151	1.587
	3	1	1	.680	1	.992	.170	0	.008	9.767	1.226
	4	1	1	.503	1	.866	.448	0	.134	4.175	.144
	5	1	1	.503	1	.866	.448	0	.134	4.175	.144
	6	1	1	.757	1	.945	.096	0	.055	5.779	.505
	7	0	0	.054	1	1.000	3.699	1	.000	21.495	-3.822
	8	1	1	.757	1	.945	.096	0	.055	5.779	.505
	9	0	0	.336	1	.745	.925	1	.255	3.068	-.938
	10	0	0	.336	1	.745	.925	1	.255	3.068	-.938
Cross-validated ^a	1	1	1	.377	1	.996	.779	1	.004	11.646	
	2	1	1	.377	1	.996	.779	1	.004	11.646	
	3	1	1	.649	1	.986	.207	1	.014	8.763	
	4	1	1	.450	1	.841	.571	1	.159	3.909	
	5	1	1	.450	1	.841	.571	1	.159	3.909	
	6	1	1	.734	1	.925	.115	1	.075	5.128	
	7	0	0	.000	1	1.000	23.758	2	.000	61.364	
	8	1	1	.734	1	.925	.115	1	.075	5.128	
	9	0	0	.138	1	.628	2.202	2	.372	3.247	
	10	0	0	.138	1	.628	2.202	2	.372	3.247	

For the original data, squared Mahalanobis distance is based on canonical functions.

For the cross-validated data, squared Mahalanobis distance is based on observations.

a. Cross validation is done only for those cases in the analysis. In cross validation, each case is classified by the functions derived from all cases other than that case.

Classification Results^{b,c}

			Predicted Group Membership		Total
			0	1	
Original	Count	0	3	0	3
		1	0	7	7
	%	0	100.0	.0	100.0
		1	.0	100.0	100.0
Cross-validated ^a	Count	0	3	0	3
		1	0	7	7
	%	0	100.0	.0	100.0
		1	.0	100.0	100.0

a. Cross validation is done only for those cases in the analysis. In cross validation, each case is classified by the functions derived from all cases other than that case.

b. 100,0% of original grouped cases correctly classified.

c. 100,0% of cross-validated grouped cases correctly classified.

C. Dimensi Assurance

Analysis Case Processing Summary

Unweighted Cases		N	Percent
Valid		10	100.0
Excluded	Missing or out-of-range group codes	0	.0
	At least one missing discriminating variable	0	.0
	Both missing or out-of-range group codes and at least one missing discriminating variable	0	.0
	Total	0	.0
Total		10	100.0

Group Statistics					
tingkat_pelayanan		Mean	Std. Deviation	Valid N (listwise)	
				Unweighted	Weighted
rendah	A6	.9400	.08093	5	5.000
	A7	.9420	.06301	5	5.000
	A8	.9280	.01304	5	5.000
	A9	.9260	.07301	5	5.000
	A10	.9440	.02608	5	5.000
	A11	.9240	.09813	5	5.000
	A12	.9540	.05079	5	5.000
tinggi	A6	1.0600	.04848	5	5.000
	A7	1.0580	.02490	5	5.000
	A8	1.0720	.09910	5	5.000
	A9	1.0760	.04980	5	5.000
	A10	1.0580	.06261	5	5.000
	A11	1.0760	.02510	5	5.000

	A12	1.0460	.01517	5	5.000
Total	A6	1.0000	.08919	10	10.000
	A7	1.0000	.07601	10	10.000
	A8	1.0000	.10100	10	10.000
	A9	1.0010	.09860	10	10.000
	A10	1.0010	.07520	10	10.000
	A11	1.0000	.10477	10	10.000
	A12	1.0000	.06000	10	10.000

Tests of Equality of Group Means

	Wilks' Lambda	F	df1	df2	Sig.
A6	.497	8.090	1	8	.022
A7	.353	14.658	1	8	.005
A8	.435	10.378	1	8	.012
A9	.357	14.405	1	8	.005
A10	.362	14.126	1	8	.006
A11	.415	11.259	1	8	.010
A12	.347	15.060	1	8	.005

Pooled Within-Groups Matrices^a

		A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12
Covariance	A6	.004	.003	.003	.004	.002	.004	.001
	A7	.003	.002	.001	.003	.000	.003	.000
	A8	.003	.001	.005	.003	.002	.001	.000
	A9	.004	.003	.003	.004	.002	.003	.000
	A10	.002	.000	.002	.002	.002	.001	8.500E-5
	A11	.004	.003	.001	.003	.001	.005	.002
	A12	.001	.000	.000	.000	8.500E-5	.002	.001
Correlation	A6	1.000	.868	.551	.921	.508	.884	.415
	A7	.868	1.000	.345	.902	.209	.766	.217
	A8	.551	.345	1.000	.569	.721	.279	.056
	A9	.921	.902	.569	1.000	.536	.715	.101
	A10	.508	.209	.721	.536	1.000	.279	.047
	A11	.884	.766	.279	.715	.279	1.000	.705
	A12	.415	.217	.056	.101	.047	.705	1.000

a. The covariance matrix has 8 degrees of freedom.

Covariance Matrices^a

tingkat_pelayanan		A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12
rendah	A6	.007	.005	.001	.006	.000	.007	.002
	A7	.005	.004	.000	.004	.000	.005	.001
	A8	.001	.000	.000	.000	.000	.000	3.500E-5
	A9	.006	.004	.000	.005	.001	.005	.000
	A10	.000	.000	.000	.001	.001	.001	.000
	A11	.007	.005	.000	.005	.001	.010	.004

	A12	.002	.001	3.500E-5	.000	.000	.004	.003
tinggi	A6	.002	.001	.005	.002	.003	.001	.000
	A7	.001	.001	.002	.001	.001	.000	.000
	A8	.005	.002	.010	.005	.005	.002	.000
	A9	.002	.001	.005	.002	.003	.001	5.000E-6
	A10	.003	.001	.005	.003	.004	.001	.000
	A11	.001	.000	.002	.001	.001	.001	.000
	A12	.000	.000	.000	5.000E-6	.000	.000	.000
Total	A6	.008	.006	.007	.008	.005	.009	.004
	A7	.006	.006	.006	.007	.004	.007	.003
	A8	.007	.006	.010	.008	.007	.007	.004
	A9	.008	.007	.008	.010	.006	.009	.004
	A10	.005	.004	.007	.006	.006	.006	.003
	A11	.009	.007	.007	.009	.006	.011	.006
	A12	.004	.003	.004	.004	.003	.006	.004
a. The total covariance matrix has 9 degrees of freedom.								

Box's Test of Equality of Covariance Matrices

Log Determinants

tingkat_pelayanan	Rank	Log Determinant
rendah	2	-13.296
tinggi	2	-14.161
Pooled within-groups	2	-12.645

The ranks and natural logarithms of determinants printed are those of the group covariance matrices.

Test Results

Box's M	8.668
F	Approx. 2.109
df1	3
df2	1.152E4
Sig.	.097

Tests null hypothesis of equal population covariance matrices.

Stepwise Statistics

Variables Entered/Removed^{a,b,c,d}

Step	Entered	Wilks' Lambda							
		Statistic	df1	df2	df3	Exact F			
						Statistic	df1	df2	Sig.
1	A12	.347	1	1	8.000	15.060	1	8.000	.005
2	A10	.223	2	1	8.000	12.193	2	7.000	.005

At each step, the variable that minimizes the overall Wilks' Lambda is entered.

- a. Maximum number of steps is 14.
- b. Minimum partial F to enter is 3.84.
- c. Maximum partial F to remove is 2.71.
- d. F level, tolerance, or VIN insufficient for further computation.

Variables in the Analysis

Step		Tolerance	F to Remove	Wilks' Lambda
1	A12	1.000	15.060	
2	A12	.998	4.348	.362
	A10	.998	3.888	.347

Summary of Canonical Discriminant Functions

Eigenvalues

Function	Eigenvalue	% of Variance	Cumulative %	Canonical Correlation
1	3.484 ^a	100.0	100.0	.881

- a. First 1 canonical discriminant functions were used in the analysis.

Wilks' Lambda

Test of Function(s)	Wilks' Lambda	Chi-square	df	Sig.
1	.223	10.503	2	.005

Structure Matrix

	Function
	1
A12	.735
A10	.712
A11 ^a	.685
A6 ^a	.636
A8 ^a	.529
A9 ^a	.435
A7 ^a	.294

Pooled within-groups correlations between discriminating variables and standardized canonical discriminant functions

Variables ordered by absolute size of correlation within function.

- a. This variable not used in the analysis.

**Canonical Discriminant
Function Coefficients**

	Function
	1
A10	14.152
A12	18.756
(Constant)	-32.922

Unstandardized coefficients

Functions at Group Centroids

tingkat_pe layanan	Function
	1
rendah	-1.669
tinggi	1.669

Unstandardized canonical discriminant
functions evaluated at group means

Classification Processing Summary

Processed		10
Excluded	Missing or out-of-range group codes	0
	At least one missing discriminating variable	0
Used in Output		10

Classification Function Coefficients

	tingkat_pelayanan	
	rendah	tinggi
A10	386.205	433.456
A12	655.639	718.261
(Constant)	-495.721	-605.641

Fisher's linear discriminant functions

Casewise Statistics

	Case Numb er	Actual Group	Highest Group					Second Highest Group		Discriminant Scores	
			Predicted Group	P(D>d G=g)		P(G=g D=d)	Squared Mahalanobis Distance to Centroid	Group	P(G=g D=d)	Squared Mahalanobis Distance to Centroid	Function 1
				p	df						
Original	1	1	1	.879	1	.998	.023	0	.002	12.191	1.822
	2	1	1	.417	1	1.000	.658	0	.000	17.220	2.480
	3	1	1	.665	1	.999	.187	0	.001	14.222	2.102
	4	1	0**	.131	1	.630	2.281	1	.370	3.343	-.159
	5	0	0	.601	1	.979	.274	1	.021	7.928	-1.146
	6	1	1	.665	1	.999	.187	0	.001	14.222	2.102
	7	0	0	.820	1	.998	.052	1	.002	12.716	-1.897
	8	0	0	.276	1	.874	1.186	1	.126	5.061	-.580

	9	0	0	.149	1	1.000	2.087	1	.000	22.880	-3.114
	10	0	0	.953	1	.995	.004	1	.005	10.755	-1.610
Cross-validated ^a	1	1	1	.607	2	.995	.999	1	.005	11.428	
	2	1	1	.372	2	1.000	1.975	1	.000	18.055	
	3	1	1	.872	2	.998	.273	1	.002	12.828	
	4	1	0**	.121	2	1.000	4.216	2	.000	36.933	
	5	0	0	.176	2	.917	3.473	2	.083	8.290	
	6	1	1	.872	2	.998	.273	1	.002	12.828	
	7	0	0	.816	2	.996	.407	2	.004	11.486	
	8	0	0	.238	2	.791	2.873	2	.209	5.541	
	9	0	0	.001	2	1.000	13.629	2	.000	48.197	
	10	0	0	.436	2	.988	1.661	2	.012	10.411	
For the original data, squared Mahalanobis distance is based on canonical functions.											
For the cross-validated data, squared Mahalanobis distance is based on observations.											
**. Misclassified case											
a. Cross validation is done only for those cases in the analysis. In cross validation, each case is classified by the functions derived from all cases other than that case.											

Classification Results^{b,c}

			Predicted Group Membership		Total
			rendah	tinggi	
Original	Count	rendah	5	0	5
		tinggi	1	4	5
	%	rendah	100.0	.0	100.0
		tinggi	20.0	80.0	100.0
Cross-validated ^a	Count	rendah	5	0	5
		tinggi	1	4	5
	%	rendah	100.0	.0	100.0
		tinggi	20.0	80.0	100.0

a. Cross validation is done only for those cases in the analysis. In cross validation, each case is classified by the functions derived from all cases other than that case.

b. 90,0% of original grouped cases correctly classified.

c. 90,0% of cross-validated grouped cases correctly classified.

D. Dimensi *Emphaty*

Analysis Case Processing Summary

Unweighted Cases		N	Percent
Valid		10	100.0
Excluded	Missing or out-of-range group codes	0	.0
	At least one missing discriminating variable	0	.0
	Both missing or out-of-range group codes and at least one missing discriminating variable	0	.0
	Total	0	.0
Total		10	100.0

Group Statistics

tingkat_pelayanan		Mean	Std. Deviation	Valid N (listwise)	
				Unweighted	Weighted
rendah	A13	.9440	.04722	5	5.000
	A14	.9120	.11520	5	5.000
	A15	.9500	.09192	5	5.000
	A16	.9620	.07155	5	5.000
	A17	.9660	.05550	5	5.000
	A18	.9660	.05320	5	5.000
	A19	.9660	.05320	5	5.000
	A20	.9820	.04604	5	5.000
tinggi	A13	1.0560	.10334	5	5.000
	A14	1.0900	.08426	5	5.000
	A15	1.0520	.11122	5	5.000
	A16	1.0380	.01095	5	5.000
	A17	1.0360	.02608	5	5.000
	A18	1.0320	.02280	5	5.000
	A19	1.0320	.02280	5	5.000
	A20	1.0140	.03130	5	5.000
Total	A13	1.0000	.09603	10	10.000
	A14	1.0010	.13362	10	10.000
	A15	1.0010	.11020	10	10.000
	A16	1.0000	.06272	10	10.000
	A17	1.0010	.05507	10	10.000
	A18	.9990	.05195	10	10.000
	A19	.9990	.05195	10	10.000
	A20	.9980	.04077	10	10.000

Tests of Equality of Group Means

	Wilks' Lambda	F	df1	df2	Sig.
A13	.622	4.858	1	8	.059
A14	.507	7.777	1	8	.024
A15	.762	2.499	1	8	.153
A16	.592	5.511	1	8	.047
A17	.551	6.516	1	8	.034
A18	.552	6.501	1	8	.034
A19	.552	6.501	1	8	.034
A20	.829	1.652	1	8	.235

Pooled Within-Groups Matrices^a

		A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20
Covariance	A13	.006	.002	.004	.000	.001	.000	.000	.001
	A14	.002	.010	.009	.001	.001	.003	.003	.000
	A15	.004	.009	.010	.002	.002	.003	.003	.002
	A16	.000	.001	.002	.003	.002	.002	.002	.001
	A17	.001	.001	.002	.002	.002	.001	.001	.001
	A18	.000	.003	.003	.002	.001	.002	.002	.001
	A19	.000	.003	.003	.002	.001	.002	.002	.001
	A20	.001	.000	.002	.001	.001	.001	.001	.002
Correlation	A13	1.000	.289	.475	.061	.179	.035	.035	.207
	A14	.289	1.000	.836	.246	.264	.718	.718	.125
	A15	.475	.836	1.000	.405	.552	.670	.670	.397
	A16	.061	.246	.405	1.000	.766	.761	.761	.535
	A17	.179	.264	.552	.766	1.000	.589	.589	.844
	A18	.035	.718	.670	.761	.589	1.000	1.000	.341
	A19	.035	.718	.670	.761	.589	1.000	1.000	.341
	A20	.207	.125	.397	.535	.844	.341	.341	1.000

a. The covariance matrix has 8 degrees of freedom.

Covariance Matrices^a

tingkat_pelayanan		A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20
rendah	A13	.002	-.004	-.003	.000	.000	-.001	-.001	.000
	A14	-.004	.013	.008	.002	.001	.004	.004	.000
	A15	-.003	.008	.008	.004	.003	.003	.003	.001
	A16	.000	.002	.004	.005	.003	.003	.003	.002
	A17	.000	.001	.003	.003	.003	.002	.002	.002
	A18	-.001	.004	.003	.003	.002	.003	.003	.001
	A19	-.001	.004	.003	.003	.002	.003	.003	.001
	A20	.000	.000	.001	.002	.002	.001	.001	.002
tinggi	A13	.011	.009	.010	.001	.002	.002	.002	.002
	A14	.009	.007	.009	.001	.002	.002	.002	.002
	A15	.010	.009	.012	.001	.002	.002	.002	.002
	A16	.001	.001	.001	.000	4.000E-5	.000	.000	6.000E-5

	A17	.002	.002	.002	4.000E-5	.001	.000	.000	.000
	A18	.002	.002	.002	.000	.000	.001	.001	4.000E-5
	A19	.002	.002	.002	.000	.000	.001	.001	4.000E-5
	A20	.002	.002	.002	6.000E-5	.000	4.000E-5	4.000E-5	.001
Total	A13	.009	.008	.007	.003	.003	.002	.002	.002
	A14	.008	.018	.013	.005	.004	.006	.006	.002
	A15	.007	.013	.012	.004	.004	.004	.004	.002
	A16	.003	.005	.004	.004	.003	.003	.003	.002
	A17	.003	.004	.004	.003	.003	.002	.002	.002
	A18	.002	.006	.004	.003	.002	.003	.003	.001
	A19	.002	.006	.004	.003	.002	.003	.003	.001
	A20	.002	.002	.002	.002	.002	.001	.001	.002

a. The total covariance matrix has 9 degrees of freedom.

Box's Test of Equality of Covariance Matrices

Log Determinants

tingkat_pelayanan	Rank	Log Determinant
rendah	1	-4.322
tinggi	1	-4.948
Pooled within-groups	1	-4.587

The ranks and natural logarithms of determinants printed are those of the group covariance matrices.

Test Results

Box's M	.385
F	Approx. .341
df1	1
df2	192.000
Sig.	.560

Tests null hypothesis of equal population covariance matrices.

Stepwise Statistics

Variables Entered/Removed^{a,b,c,d}

Step	Entered	Wilks' Lambda							
		Statistic	df1	df2	df3	Exact F			
						Statistic	df1	df2	Sig.
1	A14	.507	1	1	8.000	7.777	1	8.000	.024

At each step, the variable that minimizes the overall Wilks' Lambda is entered.

- a. Maximum number of steps is 16.
- b. Minimum partial F to enter is 3.84.
- c. Maximum partial F to remove is 2.71.
- d. F level, tolerance, or VIN insufficient for further computation.

Variables in the Analysis

Step		Tolerance	F to Remove
1	A14	1.000	7.777

Variables Not in the Analysis

Step		Tolerance	Min. Tolerance	F to Enter	Wilks' Lambda
0	A13	1.000	1.000	4.858	.622
	A14	1.000	1.000	7.777	.507
	A15	1.000	1.000	2.499	.762
	A16	1.000	1.000	5.511	.592
	A17	1.000	1.000	6.516	.551
	A18	1.000	1.000	6.501	.552
	A19	1.000	1.000	6.501	.552
	A20	1.000	1.000	1.652	.829
1	A13	.916	.916	.946	.447
	A15	.300	.300	.835	.453
	A16	.939	.939	1.303	.428
	A17	.930	.930	1.574	.414
	A18	.484	.484	.274	.488
	A19	.484	.484	.274	.488
	A20	.984	.984	.395	.480

Wilks' Lambda

Step	Number of Variables	Lambda	df1	df2	df3	Exact F			
						Statistic	df1	df2	Sig.
1	1	.507	1	1	8	7.777	1	8.000	.024

Summary of Canonical Discriminant Functions

Eigenvalues

Function	Eigenvalue	% of Variance	Cumulative %	Canonical Correlation
1	.972 ^a	100.0	100.0	.702

a. First 1 canonical discriminant functions were used in the analysis.

Wilks' Lambda

Test of Function (s)	Wilks' Lambda	Chi-square	df	Sig.
1	.507	5.093	1	.024

Standardized Canonical Discriminant Function Coefficients

	Function
	1
A14	1.000

Structure Matrix

	Function
	1
A14	1.000
A15 ^a	.836
A18 ^a	.718
A19 ^a	.718
A13 ^a	.289
A17 ^a	.264
A16 ^a	.246
A20 ^a	.125

Pooled within-groups correlations between discriminating variables and standardized canonical discriminant functions

Variables ordered by absolute size of correlation within function.

a. This variable not used in the analysis.

Canonical Discriminant Function Coefficients

	Function
	1
A14	9.909
(Constant)	-9.919

Unstandardized coefficients

Functions at Group Centroids

tingkat_pe layanan	Function
	1
rendah	-.882
tinggi	.882

Unstandardized canonical discriminant functions evaluated at group means

Classification Statistics

Classification Processing Summary

Processed		10
Excluded	Missing or out-of-range group codes	0
	At least one missing discriminating variable	0
Used in Output		10

Prior Probabilities for Groups

tingkat_pelayanan	Prior	Cases Used in Analysis	
		Unweighted	Weighted
rendah	.500	5	5.000
tinggi	.500	5	5.000
Total	1.000	10	10.000

Classification Function Coefficients

	tingkat_pelayanan	
	rendah	tinggi
A14	89.543	107.020
(Constant)	-41.525	-59.019

Fisher's linear discriminant functions

Casewise Statistics

Case Number		Actual Group	Highest Group					Second Highest Group			Discriminant Scores
			Predicted Group	P(D>d G=g)		P(G=g D=d)	Squared Mahalanobis Distance to Centroid	Group	P(G=g D=d)	Squared Mahalanobis Distance to Centroid	Function 1
				p	Df						
Original	1	1	1	.620	1	.919	.245	0	.081	5.104	1.377
	2	1	1	.373	1	.958	.795	0	.042	7.052	1.774
	3	1	1	.692	1	.905	.157	0	.095	4.666	1.278
	4	0	0	.634	1	.672	.226	1	.328	1.659	-.406
	5	1	0**	.383	1	.504	.760	1	.496	.795	-.010
	6	1	0**	.383	1	.504	.760	1	.496	.795	-.010
	7	0	0	.267	1	.971	1.232	1	.029	8.257	-1.992
	8	0	1**	1.000	1	.826	.000	0	.174	3.111	.882
	9	0	0	.539	1	.933	.377	1	.067	5.655	-1.496
	10	0	0	.606	1	.922	.265	1	.078	5.194	-1.397
Cross-validated ^a	1	1	1	.555	1	.895	.349	1	.105	4.644	
	2	1	1	.265	1	.948	1.242	1	.052	7.046	
	3	1	1	.639	1	.879	.220	1	.121	4.186	
	4	0	0	.571	1	.644	.321	2	.356	1.505	
	5	1	0**	.383	1	.560	.760	2	.440	1.242	
	6	1	0**	.383	1	.560	.760	2	.440	1.242	
	7	0	0	.149	1	.969	2.085	2	.031	8.947	
	8	0	1**	1.000	1	.984	.000	1	.016	8.276	
	9	0	0	.459	1	.913	.548	2	.087	5.259	
	10	0	0	.538	1	.899	.379	2	.101	4.741	

For the original data, squared Mahalanobis distance is based on canonical functions.

For the cross-validated data, squared Mahalanobis distance is based on observations.

** . Misclassified case

Classification Function Coefficients

	tingkat_pelayanan	
	rendah	tinggi
A14	89.543	107.020
(Constant)	-41.525	-59.019

a. Cross validation is done only for those cases in the analysis. In cross validation, each case is classified by the functions derived from all cases other than that case.

Classification Results^{b,c}

			Predicted Group Membership		Total
			rendah	tinggi	
Original	Count	rendah	4	1	5
		tinggi	2	3	5
	%	rendah	80.0	20.0	100.0
		tinggi	40.0	60.0	100.0
Cross-validated ^a	Count	rendah	4	1	5
		tinggi	2	3	5
	%	rendah	80.0	20.0	100.0
		tinggi	40.0	60.0	100.0

a. Cross validation is done only for those cases in the analysis. In cross validation, each case is classified by the functions derived from all cases other than that case.

b. 70,0% of original grouped cases correctly classified.

c. 70,0% of cross-validated grouped cases correctly classified.

E. Dimensi Tangibles

Analysis Case Processing Summary

Unweighted Cases		N	Percent
Valid		10	100.0
Excluded	Missing or out-of-range group codes	0	.0
	At least one missing discriminating variable	0	.0
	Both missing or out-of-range group codes and at least one missing discriminating variable	0	.0
	Total	0	.0
Total		10	100.0

Group Statistics					
tingkat_pelayanan		Mean	Std. Deviation	Valid N (listwise)	
				Unweighted	Weighted
rendah	A21	.9500	.04761	4	4.000
	A22	.8950	.06807	4	4.000
	A23	.9300	.05228	4	4.000
tinggi	A21	1.0333	.03266	6	6.000
	A22	1.0717	.13452	6	6.000
	A23	1.0483	.05154	6	6.000

Total	A21	1.0000	.05657	10	10.000
	A22	1.0010	.14114	10	10.000
	A23	1.0010	.07824	10	10.000

Tests of Equality of Group Means

	Wilks' Lambda	F	df1	df2	Sig.
A21	.421	10.989	1	8	.011
A22	.582	5.741	1	8	.043
A23	.390	12.515	1	8	.008

Pooled Within-Groups Matrices^a

		A21	A22	A23
Covariance	A21	.002	.001	-.001
	A22	.001	.013	.002
	A23	-.001	.002	.003
Correlation	A21	1.000	.196	-.512
	A22	.196	1.000	.421
	A23	-.512	.421	1.000

a. The covariance matrix has 8 degrees of freedom.

Covariance Matrices^a

tingkat_pelayanan		A21	A22	A23
rendah	A21	.002	.003	-.002
	A22	.003	.005	-.003
	A23	-.002	-.003	.003
tinggi	A21	.001	.000	.000
	A22	.000	.018	.006
	A23	.000	.006	.003
Total	A21	.003	.005	.002
	A22	.005	.020	.008
	A23	.002	.008	.006

a. The total covariance matrix has 9 degrees of freedom.

Box's Test of Equality of Covariance Matrices

Log Determinants

tingkat_pelayanan	Rank	Log Determinant
rendah	2	-12.916
tinggi	2	-12.864
Pooled within-groups	2	-12.715

The ranks and natural logarithms of determinants printed are those of the group covariance matrices.

Test Results

Box's M		1.346
F	Approx.	.315
	df1	3
	df2	1.491E3
	Sig.	.814

Tests null hypothesis of equal population covariance matrices.

Stepwise Statistics

Variables Entered/Removed^{a,b,c,d}

Step	Entered	Wilks' Lambda							
		Statistic	df1	df2	df3	Exact F			
						Statistic	df1	df2	Sig.
1	A23	.390	1	1	8.000	12.515	1	8.000	.008
2	A21	.143	2	1	8.000	21.057	2	7.000	.001

At each step, the variable that minimizes the overall Wilks' Lambda is entered.

- a. Maximum number of steps is 6.
- b. Minimum partial F to enter is 3.84.
- c. Maximum partial F to remove is 2.71.
- d. F level, tolerance, or VIN insufficient for further computation.

Variables in the Analysis

Step		Tolerance	F to Remove	Wilks' Lambda
1	A23	1.000	12.515	
2	A23	.738	13.692	.421
	A21	.738	12.153	.390

Variables Not in the Analysis

Step		Tolerance	Min. Tolerance	F to Enter	Wilks' Lambda
0	A21	1.000	1.000	10.989	.421
	A22	1.000	1.000	5.741	.582
	A23	1.000	1.000	12.515	.390
1	A21	.738	.738	12.153	.143
	A22	.823	.823	.342	.372
2	A22	.594	.456	.683	.128

Wilks' Lambda

Step	Number of Variables	Lambda	df1	df2	df3	Exact F			
						Statistic	df1	df2	Sig.
1	1	.390	1	1	8	12.515	1	8.000	.008
2	2	.143	2	1	8	21.057	2	7.000	.001

Summary of Canonical Discriminant Functions

Eigenvalues

Function	Eigenvalue	% of Variance	Cumulative %	Canonical Correlation
1	6.016 ^a	100.0	100.0	.926

a. First 1 canonical discriminant functions were used in the analysis.

Standardized Canonical Discriminant Function Coefficients

	Function
	1
A21	1.001
A23	1.023

Structure Matrix

	Function
	1
A22 ^a	.626
A23	.510
A21	.478

Pooled within-groups correlations between discriminating variables and standardized canonical discriminant functions

Variables ordered by absolute size of correlation within function.

a. This variable not used in the analysis.

Functions at Group Centroids

	Function
	1
tingkat_pelayanan	
rendah	-2.687
tinggi	1.791

Unstandardized canonical discriminant functions evaluated at group means

Classification Statistics

Classification Processing Summary

Processed	10
Excluded	
Missing or out-of-range group codes	0
At least one missing discriminating variable	0
Used in Output	10

Classification Function Coefficients

	tingkat_pelayanan	
	rendah	tinggi

A21	1.169E3	1.284E3
A23	796.035	884.412
(Constant)	-925.994	-1.128E3

Fisher's linear discriminant functions

Casewise Statistics

Case Number	Actual Group	Highest Group					Second Highest Group			Discriminant Scores	
		Predicted Group	P(D>d G=g)		P(G=g D=d)	Squared Mahalanobis Distance to Centroid	Group	P(G=g D=d)	Squared Mahalanobis Distance to Centroid	Function 1	
			p	Df							
Original	1	1	1	.461	1	1.000	.543	0	.000	27.194	2.528
	2	1	1	.100	1	1.000	2.708	0	.000	37.501	3.437
	3	1	1	.492	1	.999	.472	0	.001	14.375	1.105
	4	0	0	.986	1	1.000	.000	1	.000	19.894	-2.669
	5	0	0	.620	1	1.000	.246	1	.000	24.747	-3.183
	6	1	1	.157	1	.976	2.006	0	.024	9.375	.375
	7	0	0	.276	1	.994	1.185	1	.006	11.491	-1.599
	8	1	1	.746	1	1.000	.105	0	.000	23.061	2.115
	9	0	0	.542	1	1.000	.372	1	.000	25.890	-3.297
	10	1	1	.547	1	.999	.364	0	.001	15.017	1.188
Cross-validated ^a	1	1	1	.568	2	1.000	1.130	1	.000	26.502	
	2	1	1	.041	2	1.000	6.367	1	.000	57.169	
	3	1	1	.372	2	.997	1.975	1	.003	13.805	
	4	0	0	.495	2	1.000	1.408	2	.000	18.179	
	5	0	0	.166	2	1.000	3.588	2	.000	25.949	
	6	1	1	.155	2	.982	3.724	1	.018	11.734	
	7	0	0	.107	2	.983	4.462	2	.017	12.571	
	8	1	1	.728	2	1.000	.635	1	.000	21.017	
	9	0	0	.128	2	1.000	4.106	2	.000	28.307	
	10	1	1	.106	2	.994	4.492	1	.006	14.883	

For the original data, squared Mahalanobis distance is based on canonical functions.

For the cross-validated data, squared Mahalanobis distance is based on observations.

a. Cross validation is done only for those cases in the analysis. In cross validation, each case is classified by the functions derived from all cases other than that case.

Classification Results^{b,c}

			Predicted Group Membership		Total
tingkat_pelayanan			rendah	tinggi	
Original	Count	rendah	4	0	4
		tinggi	0	6	6
	%	rendah	100.0	.0	100.0
		tinggi	.0	100.0	100.0
Cross-validated ^a	Count	rendah	4	0	4
		tinggi	0	6	6
	%	rendah	100.0	.0	100.0
		tinggi	.0	100.0	100.0

a. Cross validation is done only for those cases in the analysis. In cross validation, each case is classified by the functions derived from all cases other than that case.

b. 100,0% of original grouped cases correctly classified.

c. 100,0% of cross-validated grouped cases correctly classified.

CURRICULUM VITAE



NAMA : AZKIYATUL AMALIA

TTL : KUDUS, 16 DESEMBER 1994

ALAMAT ASAL : WATES RT 03 RW 04 UNDAAN KUDUS, JAWA TENGAH

NO. HP : 085740758833

E-MAIL : azkiyalia@gmail.com

PENDIDIKAN TERAKHIR :

- MI NU TARBIYATUL WILDAN
- MTS NU BANAT KUDUS
- MA NU BANAT KUDUS