

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM UPAYA
PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN JASA
PENGIRIMAN BARANG DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *LEAN SIX SIGMA* DAN *ZONE OF TOLERANCE*
(Studi Kasus di PT. Pos Indonesia Agen UIN Sunan Kalijaga)**

Diajukan kepada:

Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Teknik



Disusun Oleh:

Umul Siti Khodijah

13660015

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

2017



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

FM-UINSK-BM-05-07/R0

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : B- 795 /Un.02/D.ST/PP.05.3/07/2017

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : Analisis Kepuasan Konsumen Dalam Upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang dengan Menggunakan Metode *Lean Six Sigma* dan *Zone Of Tolerance* (Studi Kasus di PT. Pos Indonesia Agen UIN Sunan Kalijaga)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :
 Nama : Umul Siti Khodijah
 NIM : 13660015
 Telah dimunaqasyahkan pada : 22 Juni 2017
 Nilai Munaqasyah : A -

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

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang

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

Penguj I

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

Penguj II

Syaeful Arief, M.T.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
 SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

Yogyakarta, 20 Juli 2017
 UIN Sunan Kalijaga
 Fakultas Sains dan Teknologi
 Dekan



Dr. Murtono, M.Si
 NIP. 19691212 200003 1 001



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga



FM-UINSK-BM-05-03/R0

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir
Lamp :-

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama : Umul Siti Khodijah
NIM : 13660015
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Konsumen Dalam Upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang dengan Menggunakan Metode Lean Six Sigma dan Zone Of tolerance
(Studi Kasus di PT. Pos Indonesia Agen UIN Sunan Kalijaga)

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 Program Studi Teknik Industri

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

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 12 Juni 2017

Pembimbing

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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Umul Siti Khodijah

NIM : 13660015

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul: "*Analisis Kepuasan Konsumen Dalam Upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang dengan Menggunakan Metode Lean Six Sigma dan Zone Of Tolerance (Studi Kasus di PT. Pos Indonesia Agen UIN Sunan Kalijaga)*" Adalah asli dari penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi hasil karya orang lain, kecuali bagian tertentu yang saya ambil sebagai bahan acuan. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 12 Juni 2017

Yang menyatakan



Umul Siti Khodijah

NIM. 13660015

HALAMAN MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan pasti ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan) tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)”

(QS. Al- Insyirah, 94 : 6-7)

“Keberhasilan adalah kemampuan untuk melewati dan mengatasi dari satu kegagalan ke kegagalan berikutnya tanpa kehilangan semangat”

(Winston Churchill)

“Jika kita memiliki keberanian untuk memulai, kita juga memiliki keberanian untuk sukses”

(David Viscoat)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Atas berkah dan rahmat Allah Subhanahhu Wata'ala

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Almamater saya Program Studi Teknik Industri

Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Serta

Kedua orang Tua tercinta saya Bapak Wiyono dan Mama Taryuti

Beserta Adek saya Aimun

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan kenikmatan serta kasih sayang, rahmat dan ridho-Nya kepada kita semua, sehingga skripsi dengan judul *“Analisis Kepuasan Konsumen Dalam Upaya Perbaikan Kualitas Jasa Pengiriman Barang dengan Menggunakan Metode Lean Six Sigma dan Zone Of Tolerance (Studi Kasus di PT. Pos Indonesia Agen UIN Sunan Kalijaga)”* dapat terselesaikan. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW yang telah membebaskan kita dari zaman kegelapan.

Terselesaikannya skripsi ini bukan merupakan hasil dari penulis seorang, namun berkat partisipasi, dukungan, dan doa dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin memberikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Murtono, M.Si. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga.
2. Ibu Kifayah Amar, Ph.D selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga.
3. Ibu Siti Husna Ainu Syukri S.T, M.T. selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyelesaian tugas akhir.
4. Ibu Tutik Fariyah, M.Sc selaku dosen pembimbing akademik.

5. Bapak dan Ibu dosen Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga yang telah memberikan banyak ilmu di dalam maupun di luar kelas kuliah selama masa belajar di Teknik Industri.
6. Pimpinan KOPMA UIN Sunan Kalijaga yang telah memberikan ijin dan memberikan bimbingan serta bantuan dalam proses pelaksanaan penelitian tugas akhir ini sehingga dapat berjalan dengan lancar .
7. Seluruh staff dan karyawan PT. Pos Indonesia Agen UIN Sunan Kalijaga bersedia membantu dan memberikan pengetahuan dan ilmu-ilmu baru.
8. Kedua orang tuaku Bapak Wiyono dan Mama Taryuti tercinta, yang telah membesarkanku, membimbing, mendoakan dan memberikan kasih sayang yang tidak pernah putus. Terima kasih dukungannya baik materil maupun doa sampai saat ini.
9. Adikku Ainun Amaliya Zami yang kusayangi, yang telah memberikan motivasi, dukungan dan doa selama ini.
10. Seluruh keluargaku tercinta yang telah memberikan dukungan kepada saya, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Sahabat Nano-nanoku Markisinta, Haniek, Zid dan Atika yang telah menemani, memberikan kritik dan saran, serta memberikan dukungan dari awal hingga skripsi ini selesai.
12. Kosan Bu Eny's Squad Zid, Sitoy, Titing, Putri, Risma, Wafi, Farihah, Mbak Tina, Mbak Tyas, Mbak Ina dll. yang selama ini tidak terganggu dengan keluh kesah, teriakan-teriakanku ketika stres melanda, dan selalu memberikan dukungan.

13. Sahabat-sahabat yang mengiringi perjalananku Niken, Haniek, Anisa, Diah, Resni, Fatimah, Arini, Hesti, Tiwana,Alfi, Dhea, Intan yang memberikan keceriaan dan menemani sampai skripsi ini selesai.
14. Teman-teman seperjuangan Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta angkatan2013.
15. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

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

Yogyakarta, 12 Juni 2017

Penulis,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Umul Siti Khodijah

NIM. 13660015

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GRAFIK.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7

2.2	Landasan Teori	13
2.2.1	Pengertian Jasa.....	13
2.2.2	Pengertian Kualitas	15
2.2.3	Kualitas Pelayanan	16
2.2.4	Dimensi Kualitas Pelayanan	18
2.2.5	Kepuasan Konsumen.....	19
2.2.6	Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	20
2.2.7	<i>Zone Of Tolerance</i>	21
2.2.8	Konsep Dasar <i>Lean</i>	24
2.2.9	Konsep Dasar <i>Six Sigma</i>	27
2.2.10	Konsep Dasar <i>Lean Six Sigma</i>	27
2.2.11	Metodologi DMAIC.....	28
2.2.12	Implementasi <i>Lean Six Sigma</i> Dalam Industri Jasa	31
2.2.13	Faktor-Faktor Kegagalan Implementasi <i>Lean Six Sigma</i>	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		33
3.1	Objek Penelitian	33
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian	33
3.3	Sumber Data	33
3.4	Metode Pengumpulan Data	34
3.5	Metode Pengolahan Data.....	39
3.5.1	Uji Validitas	39
3.5.2	Uji Reabilitas.....	40

3.6	Metode Analisis Data	42
3.7	Diagram Alir.....	46
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN		46
4.1	Hasil Penelitian.....	46
4.1.1	Pengumpulan Data.....	46
4.1.1	Data Responden.....	48
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Pilot Study</i>	53
4.2.1	Uji Validitas <i>Pilot Study</i>	53
4.2.2	Uji Reliabilitas <i>Pilot Study</i>	61
4.3	Analisis <i>Zona Of Tolerance</i>	69
4.4	Analisis <i>Lean Six Sigma</i>	72
4.2.1	<i>Define</i>	72
4.2.2	<i>Measure</i>	75
4.2.1	<i>Analyze</i>	81
4.2.1	<i>Improve</i>	96
BAB V PENUTUP.....		101
5.1	Kesimpulan.....	101
5.2	Saran	104
5.2.1	Saran Untuk PT. Pos Indonesia Agen UIN Sunan Kalijaga	104
5.2.2	Saran Penelitian Selanjutnya	104
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan.....	10
Tabel 2.2	Prinsip-Prinsip <i>Lean Manufacturing</i> dan <i>Lean Service</i>	26
Tabel 3.1	Dimensi dan Atribut Instrumen SERVQUAL	35
Tabel 3.2	Interpretasi Reliabilitas	42
Tabel 4.1	Atribut-Atribut Pelayanan.....	46
Tabel 4.2	Uji Validitas Tingkat Harapan Pelayanan Pos Indonesia Cabang UIN Sunan Kalijaga.....	53
Tabel 4.3	Uji Validitas Tingkat Kenyataan Pelayanan Pos Indonesia Cabang UIN Sunan Kalijaga.....	56
Tabel 4.4	Revisi Uji Validitas Tingkat Kenyataan Pelayanan Pos Indonesia Cabang UIN Sunan Kalijaga.....	58
Tabel 4.5	Uji Validitas Tingkat Tingkat Layanan Minimum Pos Indonesia Cabang UIN Sunan Kalijaga.....	59
Tabel 4.6	Uji Reliabilitas Tingkat Harapan Pelayanan Pos Indonesia Cabang UIN Sunan Kalijaga.....	62
Tabel 4.7	Uji Reliabilitas Tingkat Kenyataan Pelayanan Pos Indonesia Cabang UIN Sunan Kalijaga.....	63
Tabel 4.8	Revisi Uji Reliabilitas Tingkat Kenyataan Pelayanan Pos Indonesia Cabang UIN Sunan Kalijaga.....	66
Tabel 4.9	Uji Reliabilitas Tingkat Pelayanan Minimum Pelayanan PT. Pos Indonesia Agen UIN Sunan Kalijaga.....	67

Tabel 4.10	Perhitungan <i>Zone Of Tolerance</i>	70
Tabel 4.11	Daftar Aktivitas Pelayanan Pada PT. Pos Indonesia Agen UIN Sunan Kalijaga.....	72
Tabel 4.12	<i>Critical To Quality</i> Pada PT. Pos Indonesia Agen UIN Sunan Kalijaga.....	74
Tabel 4.13	Hasil Analisis <i>Zone Of Tolerance</i>	76
Tabel 4.14	Indikator Pengamatan <i>Waste</i>	79
Tabel 4.15	Hasil <i>Failure Mode and Effect Analyze</i> (FMEA)	90
Tabel 4.16	Kebijakan Perbaikan Layanan	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep <i>Zone Of Tolerance</i>	22
Gambar 2.2 Kesenjangan Yang Dirasakan Konsumen.....	23
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	44
Gambar 4.1 Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin	49
Gambar 4.2 Jumlah Responden Menurut Umur	50
Gambar 4.3 Jumlah Responden Menurut Pendidikan	51
Gambar 4.4 Jumlah Responden Menurut Pekerjaan.....	52
Gambar 4.5 Hasil Pemetaan Posisi <i>Zone Of Tolerance</i> , MSA, dan MSS	71
Gambar 4.6 Diagram Pareto <i>Waste</i>	80
Gambar 4.7 <i>Fishbone Diagram</i> Atribut Q5	82
Gambar 4.8 <i>Fishbone Diagram</i> Atribut Q14	83
Gambar 4.9 <i>Fishbone Diagram</i> Atribut Q17	83
Gambar 4.10 <i>Fishbone Diagram</i> Atribut Q19	84
Gambar 4.11 <i>Fishbone Diagram</i> Atribut Q8	85
Gambar 4.12 <i>Fishbone Diagram</i> Atribut Q10	86
Gambar 4.13 <i>Fishbone Diagram</i> Atribut Q18	86
Gambar 4.14 <i>Fishbone Diagram</i> Atribut Q1	87
Gambar 4.15 <i>Fishbone Diagram</i> Atribut Q2	88
Gambar 4.16 <i>Fishbone Diagram</i> Atribut Q4	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Profil Pos Indonesia.....
Lampiran 2	Profil KOPMA UIN Sunan Kalijaga.....
Lampiran 3	Kuisioner Penelitian
Lampiran 4	Uji Validitas & Reliabilitas Tingkat Harapan
Lampiran 5	Uji Validitas & Reliabilitas Tingkat Layanan Yang Dirasakan
Lampiran 6	Uji Validitas & Reliabilitas Tingkat Layanan Minimum
Lampiran 7	Data Kuisioner Harapan (<i>Expectation</i>)
Lampiran 8	Data Kuisioner Yang Dirasakan (<i>Perceived</i>)
Lampiran 9	Data Kuisioner Tingkat Layanan Minimum (<i>Adequate Service</i>)
Lampiran 10	Tabel R
Lampiran 11	<i>Curriculum Vitae</i>

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

**Analisis Kepuasan Konsumen Dalam Upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan
Jasa Pengiriman Barang dengan Menggunakan Metode *Lean Six Sigma* dan
Zone Of Tolerance
(Studi Kasus di PT. Pos Indonesia Agen UIN Sunan Kalijaga)**

Umul Siti Khodijah

13660015

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

ABSTRAK

Jasa merupakan suatu tindakan yang diberikan kepada orang lain yang terjadi karena adanya interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa. Pos Indonesia merupakan salah satu jasa pengiriman barang yang cukup diminati oleh warga Yogyakarta. PT. Pos Indonesia Agen UIN Sunan Kalijaga tidak luput akan keluhan yang berujung pada ketidakpuasan konsumen akan pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya ketidakpuasan yang dirasakan konsumen maka dapat dilakukan analisis tingkat kepuasan konsumen PT. Pos Indonesia Agen UIN Sunan Kalijaga.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan berdasarkan integrasi metode Zone Of Tolerance dan lean six sigma dalam upaya perbaikan kualitas layanan jasa pengiriman barang. Integrasi Zone Of Tolerance dan lean six sigma dilakukan dengan memasukkan metode Zone Of Tolerance kedalam tahapan-tahapan lean six sigma. Penggunaan tahapan-tahapan lean six sigma hanya sampai pada tahap usulan rencana perbaikan (tahap improve). Metode Zone Of Tolerance digunakan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan saat ini pada masing-masing atribut. Setelah diketahui tingkat layanan saat ini, dilakukan analisis menggunakan tools lean six sigma yaitu Root Cause Analysis (RCA) menggunakan Fishbone Diagram. Kemudian dilakukan usulan perbaikan berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan counter officer dan konsumen PT. Pos Indonesia Agen UIN Sunan Kalijaga.

Berdasarkan pengolahan data menggunakan metode Zone Of Tolerance diketahui bahwa tingkat kualitas pelayanan pada PT. Pos Indonesia Agen UIN Sunan Kalijaga yang memuaskan konsumen berada pada atribut Q7, Q9, Q11, Q12, Q15, Q16, dan Q20. Sedangkan atribut layanan Q1, Q2, Q3, Q4, Q5, Q6, Q8, Q10, Q13, Q14, Q17, Q18 dan Q19 belum memuaskan konsumen namun konsumen masih dapat mentolerirnya.

Kata Kunci: *Zone Of Toleransi, Lean Six Sigma, RCA, Fishbone Diagram*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap organisasi akan selalu menghadapi tantangan dan persaingan. Hal tersebut melandasi suatu organisasi untuk melakukan perbaikan secara terus-menerus. Dalam dunia bisnis, setiap organisasi harus bisa melihat setiap perubahan-perubahan yang ada dan harus berfikir strategis dan inovatif agar dapat bersaing dengan para kompetitor. Di sisi lain pada sektor jasa terjadi pertumbuhan yang sangat pesat pada beberapa dekade terakhir. Semakin hari semakin banyak pula muncul berbagai jenis jasa baru yang inovatif dan memberikan warna baru dalam industri jasa.

“Jasa (*service*) adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun” (Kotler dan Keller, 2008). Dalam sektor jasa, “pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan konsumen serta berusaha untuk memberikan nilai kepuasan yang lebih kepada konsumen” (Nuha, 2014).

Saat ini banyak terdapat jasa pengiriman barang. Di Yogyakarta sendiri terdapat berbagai jenis perusahaan yang menyediakan jasa pengiriman barang. Hal ini tidak lepas dari semakin banyaknya industri atau usaha-usaha online yang semakin marak saat ini. Dengan adanya usaha-usaha atau industri online

mendorong pelaku usaha untuk menggunakan jasa pengiriman untuk mengantarkan produk mereka kepada pelanggan. Perusahaan jasa pengiriman barang untuk berlomba-lomba dalam menarik minat konsumen untuk menggunakan jasa mereka.

PT. Pos Indonesia merupakan salah satu perusahaan jasa pengiriman barang yang cukup diminati oleh warga Yogyakarta. Namun, PT. Pos Indonesia juga harus bersaing ketat dengan perusahaan jasa pengiriman barang lainnya untuk menarik minat konsumen. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk menarik minat konsumen oleh PT. Pos Indonesia adalah memberikan layanan jasa pengiriman barang yang memuaskan bagi konsumen dan tentunya dengan terus meningkatkan kualitas pelayanan.

Tujuan utama dari industri jasa adalah memberikan kepuasan kepada konsumen melalui pelayanan yang baik serta keramah-tamahan sehingga akan menimbulkan hubungan yang baik antara konsumen dengan penyedia jasa. Hubungan yang baik antara penyedia jasa dan konsumen dapat memberikan dampak positif bagi penyedia jasa. Karena akan membangun *image* yang baik dimata konsumen dan dapat pula membuat konsumen loyal terhadap penyedia jasa. Namun, jika konsumen tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa maka konsumen akan beralih ke penyedia jasa lain.

PT. Pos Indonesia Agen UIN Sunan Kalijaga pun tidak luput akan keluhan yang berujung pada ketidakpuasan konsumen akan pelayanan yang telah diberikan. Contoh keluhan yang ada pada PT. Pos Indonesia Agen UIN

Sunan Kalijaga adalah kedatangan paket yang tidak sesuai dengan estimasi waktu yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia Agen UIN Sunan Kalijaga. Dengan adanya ketidakpuasan yang dirasakan oleh konsumen maka dilakukan analisis tingkat kepuasan konsumen PT. Pos Indonesia Agen UIN Sunan Kalijaga. Se jauh mana tingkat kualitas atribut pelayanan PT. Pos Indonesia Agen UIN Sunan Kalijaga dapat memberi kepuasan kepada konsumen. Setelah diketahui tingkat kualitas masing-masing atribut pelayanan maka pihak PT. Pos Indonesia Agen UIN Sunan Kalijaga dapat melakukan perbaikan-perbaikan proses pengiriman barang dan pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia Agen UIN Sunan Kalijaga menjadi lebih baik. Dengan pelayanan yang lebih baik maka akan menarik konsumen untuk menggunakan jasa pengiriman barang menggunakan PT. Pos Indonesia Agen UIN Sunan Kalijaga.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat diperoleh rumusan masalah sebagai berikut: “Bagaimana upaya perbaikan kualitas yang harus dilakukan oleh PT. Pos Indonesia Agen UIN Sunan Kalijaga menggunakan metode *Zone of tolerance* dan *Lean Six sigma*?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kualitas pelayanan pada PT. Pos Indonesia Agen UIN Sunan Kalijaga.
2. Mengetahui atribut pelayanan pada PT. Pos Indonesia Agen UIN Sunan Kalijaga yang harus diprioritaskan untuk mendapatkan perbaikan.
3. Memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan pada PT. Pos Indonesia Agen UIN Sunan Kalijaga.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat mengetahui sejauh mana tingkat pelayanan pada PT. Pos Indonesia Agen UIN Sunan Kalijaga.
2. Dapat mengetahui atribut-atribut pelayanan pada PT. Pos Indonesia Agen UIN Sunan Kalijaga yang harus diprioritaskan untuk diberikan perbaikan.
3. Hasil penelitian dapat digunakan untuk memberikan masukan kepada PT. Pos Indonesia Agen UIN Sunan Kalijaga agar pelayanan PT. Pos Indonesia Agen UIN Sunan Kalijaga menjadi lebih baik pada masa mendatang.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan pada penelitian ini agar penelitian tetap terfokus pada satu permasalahan adalah sebagai berikut:

1. Penggunaan langkah-langkah DMAIC hanya sampai pada usulan rencana perbaikan.
2. Narasumber merupakan konsumen yang telah menggunakan jasa PT. Pos Indonesia Agen UIN Sunan Kalijaga sebanyak lebih dari dua kali.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini mencantumkan beberapa penelitian terdahulu yang serupa dengan penelitian ini untuk melihat perbandingan tujuan, metode, dan hasil analisa. Pada bab ini juga mencakup segala hal yang dapat dijadikan sebagai konsep-konsep dan prinsip dasar dalam penelitian yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah yang telah dirumuskan dalam penelitian ini.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang objek penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis data yang digunakan dalam penelitian serta diagram alir penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini mengidentifikasi data dari hasil yang diperoleh selama penelitian, mengolah data hasil penelitian dengan menggunakan metode yang telah ditentukan, serta menganalisis hasil pengolahan data.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisi penarikan kesimpulan atas hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran yang dapat diberikan oleh peneliti kepada perusahaan yang dapat digunakan oleh perusahaan sebagai evaluasi.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang telah dilakukan oleh penulis, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan pengolahan data menggunakan *zone of tolerance* dapat diketahui bahwa tingkat kualitas pelayanan pada PT. Pos Indonesia Agen UIN Sunan Kalijaga yang memuaskan konsumen berada pada atribut Q7, Q9, Q11, Q12, Q15, Q16, dan Q20. Sedangkan atribut Q1, Q2, Q3, Q4, Q5, Q6, Q8, Q10, Q13, Q14, Q17, Q18 dan Q19 berada antara nilai *grand mean* MSA dan *grand mean* MSS. Hal tersebut berarti bahwa konsumen tidak puas akan atribut-atribut namun konsumen masih dapat mentolerirnya.
2. Berdasarkan pengolahan data menggunakan integrasi *zone of tolerance* dan *lean six sigma* dapat diketahui bahwa atribut pelayanan pada PT. Pos Indonesia Agen UIN Sunan Kalijaga yang harus diprioritaskan untuk mendapatkan perbaikan yaitu atribut Q1, Q2, Q4, Q5, Q10, Q14, Q17, Q19. Karena atribut-atribut tersebut memiliki nilai RPN diatas rata-rata.
3. Usulan perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas PT. Pos Indonesia Agen UIN Sunan Kalijaga pada masing-masing atribut adalah sebagai berikut:

- a. Untuk atribut Q1 kebijakan yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia Agen UIN Sunan Kalijaga adalah mengusahakan untuk melakukan pembelian peralatan yang dapat menunjang proses pelayanan yang dibutuhkan.
- b. Untuk atribut Q2 kebijakan yang akan dilakukan adalah dengan memaksimalkan lahan parkir yang tersedia dan menyediakan karyawan parkir pada area KOPMA UIN Sunan Kalijaga agar tempat parkir lebih rapi dan tertata.
- c. Untuk atribut Q4 kebijakan yang akan dilakukan adalah dengan penataan ulang ruang tunggu PT. Pos Indonesia Agen UIN Sunan Kalijaga agar lebih nyaman dan terlihat lebih luas.
- d. Untuk atribut Q5 kebijakan yang akan dilakukan adalah dengan pihak PT. Pos Indonesia Agen UIN Sunan Kalijaga berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada setiap konsumen, pemberlakuan SOP, hal tersebut bertujuan agar karyawan berpedoman dalam SOP sehingga atribut kualitas pelayanan tersebut dapat meningkat kualitasnya dan konsumen puas akan atribut-atribut tersebut, serta melakukan pelatihan karyawan agar karyawan memiliki wawasan yang lebih luas.
- e. Untuk atribut Q10 kebijakan yang akan dilakukan adalah dengan pemberlakuan SOP, hal tersebut bertujuan agar karyawan berpedoman dalam SOP sehingga atribut kualitas pelayanan tersebut dapat meningkat kualitasnya dan konsumen puas akan atribut-atribut

tersebut, serta melakukan rekrutment karyawan sehingga ketika karyawan satu sedang sibuk mengerjakan tugas yang lain maka karyawan satunya dapat melayani konsumen.

f. Untuk atribut Q14 kebijakan yang akan dilakukan adalah dengan pemberlakuan SOP, melakukan evaluasi dan pengamatan karyawan PT. Pos Indonesia Agen UIN Sunan Kalijaga secara langsung dan memberikan reward kepada karyawan yang bekerja sungguh-sungguh. Pemberlakuan SOP bertujuan agar karyawan berpedoman dalam SOP sehingga atribut kualitas pelayanan tersebut dapat meningkat kualitasnya dan konsumen puas akan atribut-atribut tersebut.

g. Untuk atribut Q17 dan Q19 kebijakan yang akan dilakukan adalah dengan pemberlakuan SOP. Hal tersebut bertujuan agar karyawan berpedoman dalam SOP sehingga atribut kualitas pelayanan tersebut dapat meningkat kualitasnya dan konsumen puas akan atribut-atribut tersebut.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Untuk PT. Pos Indonesia Agen UIN Sunan Kalijaga

Saran yang dapat penulis berikan pada PT. Pos Indonesia Agen UIN Sunan Kalijaga adalah sebagai berikut:

1. Pihak Pos Indonesia dapat melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan melaksanakan usulan perbaikan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis.
2. Peningkatan kualitas pelayanan pada PT. Pos Indonesia Agen UIN Sunan Kalijaga harus dilakukan secara terus-menerus agar kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia Agen UIN Sunan Kalijaga semakin baik.

5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Saran yang dapat penulis berikan untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Pada penelitian selanjutnya hendaknya menambahkan satu metode lagi untuk diintegrasikan dengan lean six sigma, agar hasil penelitian yang dihasilkan bisa menjadi lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendidikan Praktik*.
Jakarta : Rineke Cipta
- Ayunda, R, V. 2009. *Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Dokter di Rumah Sakit Tugu Ibu Depok : Skripsi Jurusan Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia*.
- Bakhtiar, A., Susanty, A., dan Massay, F. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Dan Model Kano*. J@TI Undip , 77-84.
- Fitriyah, Ni'matul. 2012. *Peningkatan Mutu Kain Grei Pada Departemen Weaving III PT. Dan Liris Sukoharjo Dengan Menggunakan Pendekatan Lean Six Sigma: Skripsi Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Kalijaga*.
- Gaspersz, Vincent. 2008. *The Executive Guide To Implementasi Lean Six Sigma*.
Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Hadi, Sutrisno. 2000. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Hardiyati, Ratih. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Argowosata Kebun Teh Pagilaran: Skripsi Jurusan Ekonomi Universitas Diponegoro*
- Hermanto, W. 2009. *Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Terminal Peti Kemas Semarang*. Among Makarti, Vol.2, No.4. H: 74 - 87.

- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV. Alfabeta. Bandung.
- Islamawati, Nia. 2011. *Implementasi Pendekatan Savi Melalui Model Pembelajaran Kooperatif Tipe NHT Untuk Meningkatkan Hasil Belajar Pada Mata Pelajaran Akutansi*. Kumpulan Jurnal Online, Vol 11 No. 2. <http://ejournal.unesa.ac.id/article/7584/99/article.pdf>
- Kinley, Y., Devina, L., Aritonang. 2013. *Model Integrasi Metode Zone of Tolerance, Kano, dan Lean Six Sigma untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Online Shop*. Jurnal Rekayasa Sistem Industri. Vol: 2, No. 1. H: 12-21
- Kotler, P dan Keler, K, L,. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kusumawati, dan Wawolumaja. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Pemetaan Zone Of Tolerance (Studi Kasus: Saung Angklung Udjo)*. Jurnal Ilmiah Universitas Kristen Marantha. Vol: 3, No. 1. H: 25-44
- Marliana, S., Dharmastiti, R. 2008. *Integrasi Servqual dan Qfd Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Angkutan Massa Trans Jogja*. Seminar Nasional Aplikasi Sains dan Teknologi 2008, 110-114
- Mulia, et.al (2011). *Usulan perbaikan Layanan Jasa Paket Regular Express Pada Pt. TIKI JNE Bandung Dengan Metode Lean Six Sigma*. Proceeding Seminar Nasional Teknik Industri & Kongres BKSTI VI 2011, IIA-23
- Nugraha dan Amaranti, R. 2012. *Analisis Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Akademik di Perguruan Tinggi*. issn 2089-3582 , 283-289

- Nuha, Imam Ulin. 2014. *Analisis kepuasan pelanggan menggunakan metode Zone of tolerance dan KANO dalam upaya peningkatan kualitas layanan jasa perhotelan*: Skripsi Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Kalijaga
- Parasuraman, Valarie A Zeithaml, and Leonard L Berry, "SERVQUAL: a Multiple-item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, vol. 64, no. 1, 1988.
- Priyatno, D. 2011. *Buku Saku SPSS Analisis Statistika Data*. Yogyakarta: Mediakom
- Ramadhan, E., Setyanto dan Efranto. 2013. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Penerapan Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Model Kano*. Teknik Industri Universitas Brawijaya , 183-193.
- Ricky. 2014. *Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Dengan Pendekatan Lean Sigma Pada Bank Papua, Jayapura*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol. 3, No.1
- Rosid, Ibnu Abdul. 2015. *Peningkatan Kualitas Kain Tekstil Solid Dengan Menggunakan Pendekatan Six Sigma Pada Unit Finishing And Printing Di Pt. Dan Liris Sukoharj*: Skripsi Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Kalijaga
- Rukmi, H,S., Bakar, Abu., dan Prayugo, Joko,. *Peningkatan Kualitas Layanan Perbaikan Peralatan Dengan Menggunakan Metode Zone Of Tolerace (Studi Kasus PT. Astra Graphia Tbk Cabang Kota Bandung)*. 5th National

Industrial Engineering Conference 2-3 Desember 2009. Institut Teknologi Nasional

Setyanto, et.al. (2013). Integrasi Metode *Sevqual* dan *Lean Sigma* sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pendidikan (Studi Kasus di Program Studi Teknik Industri Universitas Brawijaya). Seminar Nasional terpadu Keilmuan Teknik Industri Universitas Brawijaya

Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Soedjono, M. 2012. *Analisis usulan perbaikan kualitas layanan menggunakan integrasi konsep Servqual, Kano dan QFD di warung ipang cabang mayjend sungkono surabaya*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol. 1, No 1.

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis, cetakan kesembilan*. Bandung: CV Alfabeta

Tjiptono, Fandy. 2004. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. CV Andi Offset. Yogyakarta

Widodo, A. 2013. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Poliklinik Uin Sunan Kalijaga Melalui Integrasi Importance Performance Analysis (Ipa) dan Quality Function Deployment (Qfd) : Skripsi Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga*.

Wijaya, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*, PT Indeks, Jakarta.

Yunarto, S. 2009. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Tugurejo Semarang*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Diponegoro.





LAMPIRAN

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

➤ **Profil Pos Indonesia**

Pos Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa kurir, logistik, dan transaksi keuangan. Nama Pos Indonesia (Persero) secara resmi digunakan pada tahun 1995, setelah sebelumnya menggunakan nama dinas PTT (Posts Telegraaf end Telefoon Diensts) pada Tahun 1906; kemudian berubah menjadi Djawatan PTT (Pos Telegraph and Telephone) pada tahun 1945; kemudian berubah status menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel) di tahun 1961; dan menjadi PN Pos & Giro di tahun 1965, serta kemudian menjadi Perum Pos dan Giro di tahun 1978.

Dalam sejarahnya, Pos Indonesia merupakan salah satu BUMN tertua di Indonesia. Keberadaannya di Nusantara berawal dari perusahaan dagang Hindia Belanda atau Vereenigde Oostindische Compagnie (VOC) yang mendirikan Kantor Pos pada tanggal 26 Agustus 1746 di Batavia (Jakarta) dengan maksud untuk memudahkan pengiriman surat, terutama dalam kegiatan perdagangan.

Pasang surut mewarnai perjalanan panjang dua setengah abad Pos Indonesia. Masa-masa keemasan industri perposan ada di tahun-tahun 1970 hingga 1980-an. Masyarakat pengguna jasa pos sangat setia memanfaatkan layanan pos. Namun pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, perubahan gaya hidup, serta trend liberalisasi bisnis jasa pos membuat Pos Indonesia mengalami pergeseran bisnis yang sangat signifikan. Seperti juga dialami banyak perusahaan pos di dunia, Pos Indonesia sempat mengalami penurunan kinerja usahanya di tahun 2000 – 2007. Bisnis suratpos di tahun-tahun tersebut menurun drastis. Penggunaan pesan singkat melalui telepon selular dan internet menggantikan peran surat pos individu. Demikian juga persaingan kiriman barang dengan para perusahaan kurir swasta membuat pangsa pasar Pos Indonesia tergerus.

Keadaan tersebut memaksa Pos Indonesia untuk berubah dan melakukan transformasi bisnis. Manajemen perusahaan mencanangkan masa kebangkitan perusahaan di tahun 2009 dan menyusun visi dan misi baru serta perencanaan

jangka panjang untuk membangun kompetensi perusahaan agar lebih adaptif terhadap perkembangan zaman. Melalui berbagai program transformasi internal dan bisnis perusahaan, pendapatan Pos Indonesia di tahun 2013 telah mencapai lebih dari 4 (empat) Triliun rupiah atau meningkat hampir tiga kali lipat dari periode 2006-2007. Lima tahun mendatang segenap pimpinan Pos Indonesia menargetkan pertumbuhan pendapatan perusahaan tiga kali lipat dari sekarang, menjadi 11 (sebelas) Triliun rupiah.

Terdapat tiga jalan transformasi yang ditempuh Pos Indonesia, yaitu: membentuk holding company, revitalisasi bisnis inti, dan mengembangkan bisnis-bisnis baru. Transformasi perusahaan ini sejalan dengan berbagai hasil riset dan kajian konsultan internasional seperti Booz&Co dan Ernst&Young yang menunjukkan potensi bisnis Pos Indonesia masih terbuka lebar. Kajian Management Research Center UI pun menyebutkan Pos Indonesia memiliki potensi besar di tiga bisnis intinya, yaitu bisnis surat dan paket, bisnis logistik, dan bisnis jasa keuangan.

Penopang pendapatan Pos Indonesia masih ada di bisnis suratpos dan jasa keuangan. Kendati volume pengiriman surat individu tengah menurun, namun volume pengiriman surat bisnis dan kiriman korporasi terus meningkat. Sumber pendapatan terpenting lainnya adalah jasa pembayaran, jasa pengiriman uang, dan pengiriman paket.

Di tahun 2013 ini, manajemen Pos Indonesia melanjutkan program transformasi yang telah dicanangkan sebelumnya. Fokus bisnis Pos Indonesia tidak lagi hanya di bisnis surat, paket dan jasa keuangan, tapi juga mengoptimalkan sumber-sumber bisnis baru, seperti logistik, properti, dan asuransi. Agar lebih fokus dan lincah di tengah persaingan yang semakin ketat, Pos Indonesia membentuk perusahaan induk yang memayungi sejumlah anak perusahaan, antara lain yaitu PT Pos Logistik Indonesia, PT Pos Properti Indonesia, dan PT Bhakti Wasantara Net. Di samping itu perusahaan juga terus mengembangkan dan menyiapkan bisnis-bisnis baru antara lain di bidang jasa keuangan, lini bisnis retail, city courier, e-commerce, kargo udara, serta asuransi.

Saat ini dapat dikatakan bahwa Pos Indonesia masih tetap sebagai salah satu perusahaan jasa dengan jaringan distribusi yang terbesar di Indonesia. Jumlah kantor pos lebih dari 4.000 kantor dengan sebarannya di 24.000 titik layanan dan telah mencakup 100 persen kota dan kabupaten di Indonesia serta telah menjangkau hampir seluruh kecamatan di tanah air. Pos Indonesia juga didukung oleh armada layanan bergerak sebanyak 418 unit, 10.523 unit kendaraan truk dan mobil dinas, 19.502 karyawan, 3.729 unit kantor pos online, serta 24.674 unit point of sales.

Lebih dari 90 perusahaan kini menjalin kemitraan dengan Pos Indonesia. Mereka berasal dari berbagai sektor, seperti jasa keuangan, perbankan, listrik, air minum, pajak, hingga zakat. Tak hanya perusahaan domestik, entitas bisnis dari perusahaan global seperti UPS, Cardig International, dan Western Union pun telah menjadi mitra utama Pos Indonesia. Bahkan bagi Western Union, Pos Indonesia merupakan agen yang terpenting dan terbesar di Asia Pasifik. Untuk itu perbaikan internal senantiasa dilakukan manajemen Pos Indonesia di setiap liniya. Setidaknya ada empat bidang utama yang menjadi fokus pembenahan, yaitu manajemen sumber daya manusia dan organisasi, sistem keuangan, kapabilitas infrastruktur, dan strategi marketing.

Pos Indonesia telah menerapkan sistem akuntansi berbasis enterprise resource planning yang akan menjadi backbone pencatatan transaksi bisnis perusahaan. Sedangkan dari segi perbaikan infrastruktur, PT Pos Indonesia setiap tahunnya mengalokasikan pengembangan teknologi informasi setidaknya di atas 50 milyar rupiah, yang mana saat ini perusahaan sudah berhasil menghubungkan secara virtual lebih dari 3.700 kantor dan 6.200 agen. Era baru PT Pos Indonesia terhampar di depan mata. Kepemimpinan perusahaan di tahun 2013 ini melanjutkan keberhasilan di tahun-tahun sebelumnya untuk terus bergerak ke masa depan PT Pos Indonesia yang lebih cerah.

➤ **Profi KOPMA UIN Sunan Kalijaga**

1. Sejarah KOPMA UIN Sunan Kalijaga

Gagasan mendirikan Kopma UIN muncul pada tahun 1982, pada saat itu saudara Muhammad Iqbal Tausikal bersama Rini Indriati mengikuti pelatihan bagi calon pengurus koperasi pemuda atau mahasiswa yang diselenggarakan oleh Dekopinwil Bidang Generasi Muda Propinsi DIY di Kaliurang. Setelah itu dengan didasari ide perlunya pemenuhan kebutuhan dan kesejahteraan bersama di antara mahasiswa terutama dalam kegiatan proses belajar mengajar, maka dibentuklah tim pendiri Kopma IAIN. Tim ini terdiri dari M. Iqbal Tausikal (Fak. Ushuluddin), Rini Indriati (Fak. Tarbiyah), Muchtaruddin (Fak. Tarbiyah), Noor Huriyati (Fak. Syariah), dan Suryo Darma (Fak. Adab).

Dengan berbekal semangat dan idealisme yang tinggi pada tim penggalang tersebut, maka diselenggarakan Rapat Pembentukan pada tanggal 24 November 1982. Rapat ini dihadiri oleh sekitar 22 Mahasiswa yang sekaligus menjadi anggota pertama serta disaksikan oleh pejabat Dekopinwil DIY Drs. Subawanto dan Rektor IAIN Prof. H. Zaini Dahlan, MA. Pada saat itu berhasil ditetapkan Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga serta pengurus dan pengawas periode pertama. Resmi menjadi badan hukum sejak tanggal 9 September 1983 dengan nomor: 1294/BH/1983. Guna penyesuaian terhadap nilai dan semangat UU No. 25 tahun 1992 tentang perkoperasian, maka badan hukum tersebut dirubah dengan nomor: 13/BH/PAD/KWK-12/XI/1995 sejak tanggal 22 November 1995.

Pada mulanya Kopma hanya menempati ruangan berukuran 2x3 m yang berfungsi sebagai kantor pengurus dan pengawas serta unit usaha toko buku. Kemudian tahun 1984 unit usaha Kopma ditambah dengan unit usaha Cafeteria dan Mini Market. Pada tahun 1987 Kopma membuka layanan pos dan giro. Sejak bulan November 1998, unit toko buku dan mini market digabung menjadi unit swalayan. Dalam perkembangannya pada tahun 2002, kedua unit usaha ini dipisah kembali guna lebih memudahkan proses administrasi. Tanggal 26 Januari 1994 dengan diresmikan langsung oleh Menteri Koperasi dan PPK (Drs. Subiyakto Tjakrawerdaja) berdiri unit usaha wartel yang digabungkan dengan layanan pos dan giro menjadi unit usaha Warpostel. Layanan Biro Perjalanan dan Wisata merupakan pengembangan unit usaha sejak tahun 1998 yang digabungkan dengan unit usaha Warpostel. Kopma juga pernah membuka unit usaha warnet sejak tahun 1998 hingga 2002. Tidak menutup kemungkinan Kopma akan membuka unit usaha lain demi memberikan kesejahteraan kepada seluruh anggotanya.

Pengembangan terhadap layanan setiap unit dilakukan sejak tanggal 23 Mei 2002 dengan diresmikannya gedung baru Kopma oleh Rektor UIN, Prof. DR. H. M. Amin Abdullah, MA. Pembangunan gedung baru Kopma berasal dari dana hibah Departemen Agama RI sebagai penghargaan kepada Kopma selaku pilot project pengembangan Koperasi Mahaiswa PTAI se-Indonesia.

Pada tanggal 27 Mei 2006 kawasan propinsi Yogyakarta dan propinsi Jawa Tengah dilanda gempa dengan skala 5,9 SR, hal ini menyebabkan gedung Warparpostel, Swalayan dan Toko buku Kopma hancur. Pada tanggal 5 Agustus 2006 dengan bantuan dana dari ICA-ROAP (International Cooperative Alliance – Region of Asian and the Pasific) sebesar 45 juta, gedung unit usaha dibangun kembali dan diresmikan langsung oleh Adi Sasono selaku Ketua DEKOPIN (Dewan Koperasi Indonesia).

2. Visi KOPMA UIN Sunan Kalijaga

Visi Koperasi Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga 2 Tahun (Peduta) XIII, yaitu: “Mewujudkan kebermanfaatan koperasi bagi anggota dan sivitas akademik serta tercapainya recovery ekonomi pasca gempa 27 Mei 2006.”

Visi Koperasi Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga jangka panjang, yaitu: “Menjadi koperasi terbesar dan terdepan mitra sukses anggota.”

Kopma UIN mempunyai tujuan:

- a. Meningkatkan kesejahteraan anggota.
- b. Meningkatkan pelayanan bagi anggota dan masyarakat sekitar dengan efektif dan efisien.
- c. Mengembangkan dan meningkatkan potensi sumber daya manusia di semua lini organisasi yang terdiri dari anggota, pengurus, pengawas dan karyawan.
- d. Menjadi gerakan koperasi yang mampu memberikan pengaruh positif secara ekonomis bagi lingkungan dan bagi perkembangan perekonomian Negara.

- e. Menciptakan budaya positif bagi anggota, seluruh sivitas akademika dan masyarakat sekitar sesuai dengan nilai-nilai dan prinsip-prinsip koperasi.

3. Struktur organisasi KOPMA UIN Sunan Kalijaga

Sistem keanggotaan Kopma adalah sukarela. Dengan demikian penerimaan anggota tidak ada unsur paksaan apalagi secara otomatis seluruh mahasiswa UIN diwajibkan menjadi anggota Kopma. Dengan sistem ini terbukti bahwa seluruh anggota yang masuk mempunyai kesadaran dan rasa memiliki serta kepercayaan akan manfaat berkoperasi. Pendaftaran anggota baru dilaksanakan setiap semester. Sebelum menjadi anggota sah, setiap calon anggota harus melalui beberapa tahapan seleksi yaitu tertib administrasi, tes tertulis atau tes kepribadian, tes wawancara, serta Pendidikan dan Pelatihan Dasar Perkoperasian (Diklat Sarkop). Setelah itu para calon masih diberikan kebebasan untuk mempergunakan hak keanggotaan atau tidak. Sampai saat ini jumlah anggota Kopma UIN Sunan Kalijaga yang tercatat di buku induk 4578 orang, tetapi yang riil 2941 orang, ditambah anggota luar biasa (karyawan) 15 orang. Jadi total anggota 2956 orang.

Kekuasaan tertinggi di Kopma UIN Sunan Kalijaga adalah Rapat Anggota. Rapat anggota dilaksanakan sekurang-kurangnya 1 kali dalam setahun. Namun demikian, dalam keadaan yang mengharuskan adanya rapat anggota, maka dimungkinkan untuk diadakannya Rapat Anggota Luar Biasa. Sebagai pengejawantahan program-program yang telah dicanangkan

dalam Rapat anggota, maka ditunjuklah jajaran pengurus sebagai mandataris anggota dan pengawas selaku fungsi kontrol dan audit internal organisasi.

Berikut susunan kepengurusan Kopma UIN :

Ketua Umum : Nur Hasan (Fak. Tarbiyah)

Bidang Adm. dan Umum : Burlian Senjaya (Fak. Syariah)

Bidang PSDA : Rohmadi (Fak. Tarbiyah)

Bidang Usaha : Pratiwi (fak. Syariah)

Bidang Keuangan : Ratna Susanti (fak. Syariah)

Dalam menjalankan program kerja, pengurus dibantu oleh beberapa orang staff pada setiap bidang.

Adapun susunan pengawas sebagai berikut:

Ketua : Ahmad Sofian DR (Fak. Tarbiyah)

Anggota : Amir Hidayah S (Fak. Syariah)

: Sutresno Alwie (Fak. Dakwah)

4. Perkembangan unit usaha KOPMA UIN Sunan Kalijaga

a. Swalayan

Berdiri tahun 1984 pelayanan yang dimiliki unit usaha ini antara lain: berbagai kebutuhan alat tulis kantor (ballpoint, pensil, buku catatan, buku agenda, berbagai macam kertas), kebutuhan sandang (T-shirt, kain sarung, kerudung, pakaian dalam, aksesoris dan lain-lain) alat-alat kebersihan (sabun, sampo, pasta gigi, sikat gigi, detergen dan lain-lain) make-up, kelontong (makanan ringan, minuman segar dan lain-lain)

obat-obatan (suplemen kesehatan dan obat-obatan rumah tangga) serta barang lain yang dibutuhkan oleh anggota.

b. Toko Buku

Pada unit usaha ini tersedia banyak koleksi buku, terutama buku-buku Islam baik berbahasa Indonesia maupun berbahasa asing (Inggris dan Arab). Buku-buku tersebut meliputi materi: 'ulūmul Qur'an, Ilmu Tasawuf, Ilmu Filsafat, Ilmu Hukum dan Ilmu Hukum Islam, metodologi penelitian, ilmu kependidikan, buku-buku sosial, ekonomi, berbagai majalah, jurnal, kamus, al-Qur'an dan terjemahan dan sebagainya. Misi yang diemban toko buku adalah menjadikan Kopma UIN sebagai Pusat koleksi buku-buku Islam. Buku-buku diatas berasal dari penerbit di Yogyakarta dan Luar Yogyakarta seperti Jakarta, Bandung, Semarang dan Surabaya.

c. Warparpostel

Unit ini terdiri dari warung telekomunikasi (wartel), pos dan giro serta Biro Perjalanan Umum (BPU). Jasa pos dan giro berdiri sejak tahun 1987 melayani pengiriman surat biasa, kilat tercatat, kilat khusus, dan sebagainya. Sejak tahun 1993 Kopma UIN dipercaya oleh PT. Pos Indonesia untuk mencairkan wesel. Sejak 26 Januari 1994 Kopma UIN mulai mengoperasikan usaha wartel yang diresmikan oleh Menteri Koperasi dan PPK Drs. Subiyakto Tjakrawerdaja. Jasa wartel melayani telepon lokal, interlokal, SLI, telegram, faximili, seluler serta langganan penerimaan faximili. BPU dibuka dalam upaya pemenuhan kebutuhan

atas jasa transportasi yang meliputi ticketing bus, travel, kereta api, kapal laut dan pesawat terbang, paket wisata dan ticket box.

d. La Café Pujasera (Pusat Jajan Serba Ada)
Berdiri sejak tahun 1984 guna menunjang proses belajar mengajar dan aktifitas masyarakat kampus. Menyediakan dan melayani pesanan berbagai jenis makanan seperti soto, nasi pecel, gado-gado, kupat tahu, makanan ringan serta beberapa jenis buah-buahan. Macam-macam minuman hangat dan dingin juga tersedia. Dengan pelayanan yang terkesan eksklusif, acap kali dipergunakan untuk ajang diskusi atau hanya ingin bersantai ria oleh beberapa kalangan mahasiswa, dosen serta masyarakat umum untuk keperluan seminar, lokakarya, ulang tahun dan sebagainya.

d. USP. Asy-Syirkah

Unit simpan pinjam sebagai salah satu unit usaha yang difokuskan pada pengelolaan finansial (funding dan lending atau penggalan dan penyaluran dana) baik kepada anggota, sivitas akademika dan masyarakat umum, juga sebagai upaya untuk menyokong permodalan unit usaha lainnya yang ada di Kopma. Unit simpan pinjam ini sangat dibutuhkan oleh anggota koperasi karena memiliki berbagai manfaat yang dapat dirasakan terutama dalam rangka meningkatkan kesejahteraan melalui pengadaan dana. Unit Simpan Pinjam ini merupakan unit baru yang didirikan pada tahun 2005. Ada beberapa bentuk simpanan atau tabungan yang dikelola yaitu: simpanan tabungan koperasi yang terdiri dari

simpanan sukarela (si Suka) dan simpanan untuk pendidikan (SIDIK), selanjutnya yaitu simpanan berjangka koperasi (si Jaka). Adapun bentuk pinjaman yang dikelola yaitu: pinjaman Murābahah, pinjaman Qardu al-Hasan, pinjaman Mudhārabah.



KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/ Saudara Responden

Di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan pelaksanaan penelitian dengan judul “*Analisis Kepuasan Konsumen Dalam Upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus di Pos Indonesia Cabang UIN Sunan Kalijaga)*”, maka kami memohon kesediaan bapak/ibu/saudara untuk meluangkan waktunya guna mengisi kuesioner penelitian ini. Semua keterangan dan jawaban yang saya peroleh semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian. Keterangan dan jawaban yang akan bapak/ibu/saudara berikan akan sangat besar berarti bagi saya untuk kelancaran penelitian yang saya laukan. Identitas dan data bapak/ibu/saudara dijamin kerahasiaannya.

Atas perhatian dan bantuan yang bapak/ibu/saudara berikan saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Umul Siti Khodijah

KUESIONER PENELITIAN

BAGIAN I: IDENTIFIKASI PELANGGAN/KONSUMEN

Petunjuk pengisian:

- a. Mohon untuk mengisi pertanyaan dengan sebenar-benarnya.
- b. Berilah tanda (X) pada pilihan yang telah disediakan.

Nama:

1. Apakah jenis kelamin anda?

- | | |
|--------------|--------------|
| a. Laki-laki | b. Perempuan |
|--------------|--------------|

2. Berapakah usia anda?

- | | |
|---------------------|--------------------|
| a. Dibawah 17 Tahun | d. 31-35 |
| b. 17-25 | e. 36-40 |
| c. 26-30 | f. Diatas 40 Tahun |

3. Apakah pendidikan terakhir anda?

- | | |
|-------------|-----------------|
| a. SD | f. Doktor |
| b. SMP | g. Lain-Lain |
| c. SMA | (Sebutkan)..... |
| d. Sarjana | |
| e. Magister | |

4. Apakah pekerjaan anda?

- | | |
|--------------------|------------------|
| a. Pegawai Negeri | e. Mahasiswa |
| b. Staf Tata Usaha | f. Pelajar |
| c. Pegawai Swasta | g. Lain-Lain |
| d. Wiraswasta | (Sebutkan) |

KUESIONER PENELITIAN

BAGIAN II: ZONE OF TOLERANCE

Mohon berikan tanda (√) pada tingkatan harapan dan kepuasan anda tentang semua pelayanan yang disediakan oleh Pos Indonesia cabang UIN Sunan Kalijaga yang ditunjukkan pada pernyataan dibawah ini:

Harapan (*expectation*) : pernyataan ini berhubungan dengan opini anda terhadap Pos Indonesia cabang UIN Sunan Kalijaga, mohon pilih tingkat harapan anda terhadap kualitas pelayanan Pos Indonesia cabang UIN Sunan Kalijaga.

Dirasakan (*perceived*) : pernyataan ini berhubungan dengan apa yang anda rasakan terhadap Pos Indonesia cabang UIN Sunan Kalijaga, mohon pilih tingkat kepuasan anda terhadap fitur-fitur yang dimiliki oleh Pos Indonesia cabang UIN Sunan Kalijaga.

Tingkat layanan minimum (*adequate service*): pernyataan ini berhubungan dengan tingkat kualitas layanan minimum yang masih dapat anda terima.

Kriteria pengisian kuesioner:

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

No	Pernyataan	Harapan (Expectation)					Dirasakan (Perceived)					Tingkat layanan minimum (Adequate Service)				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Pos Indonesia cabang UIN Sunan Kalijaga memiliki peralatan yang modern.															
2	Pos Indonesia cabang UIN Sunan Kalijaga memiliki area parkir yang luas.															
3	Karyawan Pos Indonesia cabang UIN Sunan Kalijaga berpenampilan rapi.															
4	Pos Indonesia cabang UIN Sunan Kalijaga memiliki area ruang tunggu yang nyaman.															
5	Pos Indonesia cabang UIN Sunan Kalijaga memberikan bantuan dalam memecahkan permasalahan pengiriman paket yang dialami oleh konsumen.															
6	Paket sampai ke tangan konsumen sesuai dengan waktu yang dijanjikan oleh karywan Pos Indonesia.															
7	Karyawan Pos Indonesia cabang UIN Sunan Kalijaga menyampaikan variasi estimasi waktu pengiriman dan perbedaan tarif setiap jenis paket (Paket kilat, paket kilat khusus, dll.).															
8	Karyawan Pos Indonesia cabang UIN Sunan Kalijaga jarang melakukan kesalahan saat melayani konsumen.															

[illegible]

KUESIONER PENELITIAN

18	Karyawan Pos Indonesia cabang UIN Sunan Kalijaga bersedia melayani konsumen meskipun sedang sibuk.															
19	Karyawan Pos Indonesia cabang UIN Sunan Kalijaga memahami keinginan konsumen.															
20	Pos Indonesia cabang UIN Sunan Kalijaga buka dan tutup sesuai jam kerja.															

KUESIONER PENELITIAN



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

➤ **Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Harapan**

a. Tangibles

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.815	.815	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	13.2333	2.944	.706	.566	.733
Q2	13.1333	3.361	.608	.443	.781
Q3	13.1667	3.592	.576	.379	.795
Q4	13.0667	3.237	.658	.511	.757

b. Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.799	.819	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
Q5	13.4667	3.499	.645	.555	.733
Q6	13.4000	3.559	.699	.602	.713
Q7	13.5333	3.499	.718	.523	.704
Q8	13.6000	3.352	.461	.264	.850

c. Responsiveness

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.810	.808	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
Q9	13.9000	2.231	.670	.571	.742
Q10	13.8667	2.189	.705	.630	.723
Q11	13.7667	2.875	.490	.350	.820
Q12	13.8667	2.395	.660	.503	.747

d. Assurance

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.820	.824	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
Q13	13.6000	2.800	.670	.591	.762
Q14	13.7667	2.185	.715	.611	.748
Q15	13.6000	2.869	.629	.549	.780
Q16	13.6333	3.068	.597	.516	.796

e. Empathy

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.859	.859	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q17	18.3000	4.424	.626	.465	.842
Q18	18.3000	4.079	.788	.739	.800
Q19	18.2667	4.133	.684	.666	.828
Q20	18.3000	4.286	.689	.534	.826
Q21	18.3000	4.493	.595	.460	.849

➤ **Uji Validitas Dan Reliabilitas Tingkat Layanan Yang Dirasakan**

a. Tangibles

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.726	.728	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	11.0333	4.654	.637	.473	.590
Q2	10.0333	5.551	.490	.258	.681
Q3	10.2000	4.924	.531	.434	.655
Q4	10.6333	5.275	.419	.261	.724

b. Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.774	.771	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
Q5	11.0000	6.552	.469	.362	.775
Q6	10.4667	5.775	.703	.600	.651
Q7	10.5667	5.289	.741	.637	.623
Q8	10.5667	7.151	.418	.283	.794

c. Responsiveness

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.653	.654	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
Q9	11.6333	4.516	.535	.394	.519
Q10	11.4667	4.120	.544	.326	.502
Q11	11.8333	5.385	.247	.128	.704
Q12	11.9667	4.585	.432	.292	.587

➤ **Revisi**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.704	.709	3

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
Q9	7.8333	2.695	.623	.391	.495
Q10	7.6667	2.782	.459	.240	.694
Q12	8.1667	2.764	.494	.291	.649

d. Assurance

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.825	.836	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
Q13	11.5000	6.259	.754	.688	.743
Q14	11.9333	6.064	.509	.331	.857
Q15	11.5000	6.121	.658	.493	.776
Q16	11.6667	5.816	.730	.721	.743

e. Empathy

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.776	.775	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q17	14.7333	7.926	.595	.527	.719
Q18	15.1333	7.568	.801	.756	.648
Q19	15.2667	7.857	.617	.598	.710
Q20	15.0333	9.689	.383	.191	.785
Q21	14.7667	9.357	.383	.161	.788

➤ **Uji Validitas Dan Reliabilitas Tingkat Layanan Minimum**

a. Tangibles

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.686	.694	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	10.1333	4.395	.532	.435	.578
Q2	9.7000	5.114	.434	.311	.643
Q3	9.8333	4.902	.510	.447	.601
Q4	9.9333	4.340	.425	.295	.662

b. Reliability**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.794	.802	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
Q5	10.2000	5.890	.567	.527	.770
Q6	10.0333	6.999	.677	.664	.727
Q7	9.8667	5.154	.788	.758	.639
Q8	10.0000	7.241	.452	.279	.812

c. Responsiveness**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.766	.765	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
Q9	10.8333	5.730	.700	.607	.640
Q10	10.9000	4.852	.714	.544	.621
Q11	11.0000	7.034	.362	.243	.811
Q12	10.9667	6.585	.528	.455	.731

d. Assurance

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.803	.806	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q13	10.7667	5.426	.650	.463	.740
Q14	10.9000	5.266	.551	.306	.788
Q15	10.9000	5.197	.606	.374	.759
Q16	10.9333	5.237	.674	.495	.727

e. Empathy

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.774	.781	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q17	14.0000	7.172	.424	.493	.777
Q18	14.1333	6.671	.764	.705	.667
Q19	14.1667	7.316	.456	.509	.762
Q20	14.0667	7.444	.455	.434	.761
Q21	13.9000	6.300	.685	.562	.681

➤ **Data Kuesioner Harapan**

[illegible]

[illegible]

[illegible]

68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4
75	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4

Rata-rat= 4,48 4,44 4,56 4,51 4,48 4,57 4,49 4,41 4,427 4,613 4,587 4,57 4,44 4,61 4,51 4,51 4,49 4,48 4,4 4,61

➤ Data Kuesioner Layanan Saat Ini

Responden	Tangibles				Reliability				Responsiveness			Assurance				Empathy				
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	190	Q20
1	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
3	2	1	3	4	3	1	1	3	1	1	2	3	3	1	2	3	2	4	3	3
4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	3	3	4
5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	4	3	3	4	4	5	3	5	4	4	3	3	4	3	5	5	4	5	5
7	4	5	5	3	5	4	2	3	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4
8	3	3	3	2	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
9	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5

10	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5
11	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	5	5	3	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
13	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
16	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
17	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
18	4	5	4	3	4	4	4	4	5	3	4	5	3	5	5	4	4	3	4	5
19	3	1	1	3	4	4	4	3	1	1	2	3	3	1	2	2	2	2	4	1
20	3	3	4	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	5	5	3	5	4	3	5	5	5	5	3	2	3	5	4	5	5	4	5
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4
24	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4
26	5	4	4	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4
27	4	2	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	4	3	4	5
28	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	3	3	4	4	3	5
29	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5
30	3	5	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
31	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
33	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5

34	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
35	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
36	3	2	3	3	4	2	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3
37	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	2	4	4	4	2
38	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4
39	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	5	3	5	5	3	3	3	4	4
40	3	2	3	4	1	2	3	4	3	3	3	3	3	4	1	3	3	4	2	3
41	2	2	4	2	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
42	4	4	4	3	5	3	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5
44	3	4	4	3	3	3	5	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	2	4	4
45	4	3	4	4	5	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
46	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
47	3	5	4	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3
48	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4
49	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5
50	3	3	4	3	3	5	3	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5
51	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
55	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
56	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4
57	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4

58	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4
59	4	3	5	4	4	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
71	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
72	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	5	4	3	3
75	3	3	4	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5

Rata-rata= 3,53 3,65 3,79 3,55 3,64 3,6 3,67 3,61 3,67 3,81 3,79 3,81 3,55 3,87 3,76 3,77 3,8 3,72 3,67 3,89

➤ Data Kuesioner Layanan Minimum

[illegible]

21	4	5	5	3	5	4	3	5	5	5	5	3	2	3	5	4	5	5	4	5
22	3	3	5	4	5	4	3	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
23	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4
26	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	4	3	3	5	4	3	5	5	4	4
27	5	4	4	4	4	3	3	5	2	4	2	3	2	4	4	2	4	5	5	5
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	3	3	5
30	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3
31	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	2	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3
33	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2
38	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
39	3	4	3	3	4	2	3	4	3	2	3	4	2	4	3	3	3	2	3	3
40	3	2	4	3	1	3	3	2	3	2	3	3	1	3	3	4	3	3	4	2
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
44	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4

[illegible]

69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	2	3	2	3	4	5	4	4	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3
75	3	3	4	5	4	2	3	3	2	3	2	3	4	4	2	3	3	3	3	5

Rata-rata= 3,29 3,41 3,49 3,33 3,43 3,33 3,33 3,37 3,36 3,53 3,45 3,48 3,23 3,6 3,4 3,45 3,53 3,48 3,41 3,6

➤ R Tabel

DF = n-2	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
	r 0,005	r 0,05	r 0,025	r 0,01	r 0,001
1	0,9877	0,9969	0,9995	0,9999	1,0000
2	0,9000	0,9500	0,9800	0,9900	0,9990
3	0,8054	0,8783	0,9343	0,9587	0,9911
4	0,7293	0,8114	0,8822	0,9172	0,9741
5	0,6694	0,7545	0,8329	0,8745	0,9509
6	0,6215	0,7067	0,7887	0,8343	0,9249
7	0,5822	0,6664	0,7498	0,7977	0,8983
8	0,5494	0,6319	0,7155	0,7646	0,8721
9	0,5214	0,6021	0,6851	0,7348	0,8470
10	0,4973	0,5760	0,6581	0,7079	0,8233
11	0,4762	0,5529	0,6339	0,6835	0,8010
12	0,4575	0,5324	0,6120	0,6614	0,7800
13	0,4409	0,5140	0,5923	0,6411	0,7604
14	0,4259	0,4973	0,5742	0,6226	0,7419
15	0,4124	0,4821	0,5577	0,6055	0,7247
16	0,4000	0,4683	0,5425	0,5897	0,7084
17	0,3887	0,4555	0,5285	0,5751	0,6932
18	0,3783	0,4438	0,5155	0,5614	0,6788
19	0,3687	0,4329	0,5034	0,5487	0,6652
20	0,3598	0,4227	0,4921	0,5368	0,6524
21	0,3515	0,4132	0,4815	0,5256	0,6402
22	0,3438	0,4044	0,4716	0,5151	0,6287
23	0,3365	0,3961	0,4622	0,5052	0,6178
24	0,3297	0,3882	0,4534	0,4958	0,6074
25	0,3233	0,3809	0,4451	0,4869	0,5974
26	0,3172	0,3739	0,4372	0,4785	0,5880
27	0,3115	0,3673	0,4297	0,4705	0,5790
28	0,3061	0,3610	0,4226	0,4629	0,5703
29	0,3009	0,3550	0,4158	0,4556	0,5620
30	0,2960	0,3494	0,4093	0,4487	0,5541
31	0,2913	0,3440	0,4032	0,4421	0,5465
32	0,2869	0,3388	0,3972	0,4357	0,5392
33	0,2826	0,3338	0,3916	0,4296	0,5322
34	0,2785	0,3291	0,3862	0,4238	0,5254
35	0,2746	0,3246	0,3810	0,4182	0,5189
36	0,2709	0,3202	0,3760	0,4128	0,5126
37	0,2673	0,3160	0,3712	0,4076	0,5066
38	0,2638	0,3120	0,3665	0,4026	0,5007
39	0,2605	0,3081	0,3621	0,3978	0,4950
40	0,2573	0,3044	0,3578	0,3932	0,4896
41	0,2542	0,3008	0,3536	0,3887	0,4843
42	0,2512	0,2973	0,3496	0,3843	0,4791

Curriculum Vitae

Nama : Umul Siti Khodijah

Tempat Tanggal Lahir : Sungai Durian, 29 Juni 1995

Alamat : Jl. Transmigrasi KM 13 Ds. Rantau Jaya RT 03
RW 01 Kec. Sungai Durian Kab. Kotabaru
Kalimantan Selatan

Kewarganegaraan : WNI

Agama : Islam

Nama Orang Tua : -Ayah : Wiyono
-Ibu : Taryuti

Status : Belum Kawin

Nomer Handphone : 087764740344

Email : umulsiti107@gmail.com

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA