

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN  
TERHADAP KARYAWAN DENGAN METODE *INTERNAL  
SERVICE QUALITY* (INTQUAL) DAN *IMPORTANT  
PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)  
STUDI KASUS DI PT. POS INDONESIA (PERSERO),  
CABANG KANTOR PROCESSING CENTER, SLEMAN,  
YOGYAKARTA**

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



**Disusun oleh:**

**Ardi Kurnia Pamungkas**

**11660022**

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA**

**YOGYAKARTA**

**2017**



## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Persetujuan Skripsi

Lamp : -

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

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

Nama : Ardi Kurnia Pamungkas  
NIM : 11660022  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Terhadap Karyawan Dengan Metode *Internal Service Quality* Dan *Important Performance Analysis* Studi Kasus Di PT. Pos Indonesia (Persero), (Kantor Processing Center, Sleman, Yogyakarta)

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

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

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Yogyakarta, 7 Agustus 2017

Pembimbing

Kifayah Amar Ph. D.

NIP. 19740621 200604 2 001



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 540971 Fax. (0274) 519739 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1484/Un.02/DST/PP.00.9/08/2017

Tugas Akhir dengan judul : Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Terhadap Karyawan dengan Metode Internal Service Quality (INTQUAL) dan Important Performance Analysis (IPA) Studi Kasus di PT.Pos Indonesia (Persero), Cabang Kantor Processing Center, Sleman, Yogyakarta

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ARDI KURNIA PAMUNGKAS  
Nomor Induk Mahasiswa : 11660022  
Telah diujikan pada : Senin, 14 Agustus 2017  
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Kifayah Amar, S.T., M.Sc., Ph.D.  
NIP. 19740621 200604 2 001

Penguji I

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

Penguji II

Syaiful Arif  
NIP. 19870920 000000 1 301

Yogyakarta, 14 Agustus 2017  
UIN Sunan Kalijaga  
Fakultas Sains dan Teknologi  
DEKAN



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

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ardi Kurnia Pamungkas

NIM : 11660022

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul: **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN TERHADAP KARYAWAN DENGAN METODE *INTERNAL SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANTPERFORMANCE ANALYSIS* STUDI KASUS DI PT. POS INDONESIA (PERSERO), (KANTOR PROCESSING CENTER, SLEMAN, YOGYAKARTA)”** 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, 10 Agustus 2017

Yang menyatakan



Ardi Kurnia Pamungkas  
NIM. 11660022

## HALAMAN PERSEMBAHAN

**Skripsi ini saya persembahkan terutama untuk Ibu yang menjadi motivasi untuk bertahan menyelesaikan kuliah ini dan untuk (alm.) Bapak yang menjadi teladan saya menjalani kehidupan ini.**

**Tiada kata yang mampu mengungkapkan rasa terimakasih ini untuk kalian, semoga dengan dengan selesainya skripsi ini bisa membawa senyum untuk kalian.**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## HALAMAN MOTTO

“Orang terkuat bukan orang yang selalu menang, melainkan mereka yang tetap tegar ketika mereka jatuh”(Kahlil Gibran)

“Yang penting bukan apakah kita menang atau kalah, tuhan tidak mewajibkan manusia untuk menang sehingga kalah pun bukan dosa, yang penting adalah apakah seseorang berjuang atau tak berjuang” (Emha Ainun Nadjib)

“Aku menerima kekalahan ini untuk memenangkan kehidupanku” (Ardi Pamungkas)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillahirrobbil' aalamiin*, Segala Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Swt, yang telah melimpahkan segala rahmat, hidayah dan kasih sayangNya. Shalawat dan salam semoga tetap tercurah kepada Nabi Muhammad Shallallahu'alaihi Wassalam yang selalu memberikan syafa'atnya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang mengambil judul “**Analisis Kualitas pelayanan dengan metode *Internal Service Quality (INTQUAL)* dan metode *Imprtance Performance Analysis (IPA)*”.**

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi bukan hasil dari penulis seorang, melainkan berkat dukungan dan bantuan serta do'a yang selalu diberikan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan rasa syukur dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Maizer Said Nahdi, M.Si. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Kifayah Amar, Ph.D. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Sunan Kalijaga Yogyakarta dan selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang selalu memberikan motivasi, nasihat dan bimbingan dengan penuh kesabaran.
3. Seluruh dosen Prodi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan kalijaga yang telah banyak memberikan ilmu selama menenumpuh perkuliahan.
4. Bapak dan Ibu dan seluruh karyawan PT. Pos Indonesia (Kantor Processing Center Sleman) khususnya kepada Bapak SIGit selaku manajer yang telah mengizinkan penulis untuk dapat melaksanakan penelitian tugas akhir.
5. Teruntuk Ayah dan Ibunda ku yang tercinta yang tidak berhenti untuk selalu mendoakan, memberikan motivasi dan pengorbananya baik dari segi moril maupun materi, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

6. Terima kasih kepada Kakak-kakak ku yang selalu membantu dan mendukung untuk menyelesaikan tugas akhir.
7. Terima kasih kepada Millata Hanifa yang selalu mendampingi dan mendukung penulis selama kuliah sampai menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Terimakasih untuk keluarga besar Teknik Industri UIN Sunan kalijaga angkatan 2011 “AUTIZT”. Yang telah banyak membantu dan menginspirasi didalam perjalanan-perjalanan kehidupan penulis.

Semoga dengan segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis segera diberikan balasan yang lebih dari Allah Swt. Amin Ya Robbal’Alamin. Dengan segala kekurangan penulis mengucapkan maaf yang sebanyak-banyaknya menyadari bahwa sepenuhnya penelitian ini masih kurang dari kesempurnaan. Penulis sangat berharap semoga penelitian ini dapat berguna dan menjadikan maanfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, 7 Agustus 2017

Ardi Kurnia Pamungkas  
11660022

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>I</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>II</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>III</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>IV</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>V</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>VI</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>VIII</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>X</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>XI</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>XII</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>XIII</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Manfaat Penelitian .....	4
1.5. Batasan Masalah .....	5
1.6. Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Penelitian Terdahulu .....	7
2.2. Pengertian Jasa .....	9

2.3. Pengertian Kualitas .....	11
2.4. Kualitas Jasa.....	11
2.5. Ruang Lingkup Kualitas .....	16
2.6. Komponen Kepuasan Karyawan.....	17
2.7. Definisi INTQUAL .....	18
2.8. Definisi IPA( <i>Impotance Performance Analysis</i> ) .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Objek Penelitian.....	28
3.2. Jenis Data .....	28
3.3. Metode Pengumpulan Data .....	29
3.4. Metode Analisis Data.....	29
3.5. Diagram Alir Penelitian .....	31
<b>BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Pengumpulan Data .....	34
4.2. Pengolahan Data .....	47
4.3. Pembahasan .....	57
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan .....	64
5.2. Saran.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>69</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian terdahulu.....	8
Tabel 2.2. Dimensi-dimensi Intqual.....	22
Tabel 4.1 Item-item pernyataan kuesioner.....	33
Tabel 4.2. Hasil uji validitas .....	39
Tabel 4.3. Hasil uji reliabilitas .....	45
Tabel 4.4. Hasil analisis <i>gap</i> menggunakan <i>item by item analysis</i> .....	48
Tabel 4.5. Hasil analisis <i>gap</i> menggunakan <i>dimension by dimension analysis</i> .....	54
Tabel 4.6. Prioritas perbaikan dengan IPA .....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Hubungan kualitas jasa .....	16
Gambar 2.2 Service profit chain .....	22
Gambar 2.3. <i>Importance Performance Analysis</i> .....	26
Gambar 3.1. Diagram alir penelitian.....	32
Gambar 4.1. Usia responden.....	37
Gambar 4.2 Jenis kelamin responden .....	38
Gambar 4.3 Lama kerja responden.....	39
Gambar 4.4 Gambar kartesius tingkat realita dan harapan karyawan.....	55

## DAFTAR LAMPIRAN

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



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN TERHADAP  
KARYAWAN DENGAN METODE INTERNAL SERVICE QUALITY DAN  
INDEX PERFORMANCE ANALYSIS DI PT.POS INDONESIA (KANTOR  
PROCESSING CENTER DI SLEMAN, YOGYAKARTA)**

**ARDI KURNIA PAMUNGKAS  
11660022**

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

---

**ABSTRAK**

*PT. Pos Indonesia (persero) kantor processing center merupakan salah satu bagian dari PT. Pos Indonesia (persero) yang bekerja di bidang jasa pengiriman, untuk memaksimalkan pelayanan terhadap konsumen perlu adanya pelayanan yang maksimal dari karyawan. Sehingga konsumen akan merasa nyaman dan dapat tetap mempercayai PT. Pos untuk mengirimkan barang dan tidak merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan. Metode yang digunakan adalah Internal Service Quality (INTQUAL) untuk melihat sejauh mana kepuasan karyawan terhadap apa yang diberikan perusahaan. Selain itu digunakan pula metode Importance Performance Analysis untuk menghitung tingkat kepuasan karyawan. Setelah menghitung nilai kesenjangan dengan metode IPA, di dapatkan beberapa hasil yang bersifat negatif. Ada beberapa dimensi yang harus terlebih dahulu di perbaiki yaitu pada dimensi Reward and Recognition dengan nilai gap sebesar -0.61, dan dimensi Communication dengan nilai gap sebesar -0.53. Sedangkan berdasarkan variabel pernyataan ada beberapa variabel yang perlu prioritas perbaiki yaitu pada pernyataan nomor 4 dengan nilai gap -0.54, variabel pernyataan nomor 6 dengan nilai gap -0.56, variabel pernyataan nomor 12 dengan nilai gap sebesar -0.54.*

*Hasil dari penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan perusahaan PT. Pos Indonesia (persero) (Kantor Processing Center, Sleman, Yogyakarta) belum memenuhi harapan karyawan secara optimal masih ada kesenjangan antara realita dan harapan. Oleh sebab itu masih ada perbaikan-perbaikan yang harus di lakukan, karena kepuasan karyawan terhadap perusahaan akan berdampak pada kepuasan pelanggan. Jika karyawan merasa puas dengan yang diberikan perusahaan maka karyawan akan bekerja secara maksimal dan konsumen akan merasa puas dengan kinerja karyawan yang baik.*

*Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Jasa, Internal Service Quality (INTQUAL), Importance Performance Analysis (IPA)*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Kemajuan teknologi merupakan salah satu faktor yang membuat semakin majunya kebudayaan dan gaya hidup masyarakat dewasa ini. Seiring kemajuan teknologi tersebut yang membuat semakin banyaknya industri baik dalam bidang manufaktur maupun dalam bidang jasa. Hal ini membuat perusahaan-perusahaan tersebut harus mampu tetap bersaing dengan perusahaan lain agar dapat tetap mempertahankan eksistensi perusahaannya.

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). Salah satu perusahaan jasa yang saat ini sangat banyak ditemui dan dibutuhkan oleh masyarakat diantaranya jasa ekspedisi pengiriman barang. Setiap jasa ekspedisi pengiriman barang harus semakin berfikir strategis serta banyak melakukan inovasi agar mampu terus bertahan dalam kondisi saat ini.

Salah satu cara untuk mempertahankan keberadaan perusahaan adalah dengan memberikan kualitas pelayanan kerja terhadap karyawan oleh pihak perusahaan, karena karyawan merupakan salah satu komponen penting dalam sebuah perusahaan. Kepuasan karyawan akan sebuah perusahaan mampu meningkatkan etos kerja karyawan yang nantinya berdampak baik pula bagi kepuasan pelanggan.

PT. Pos Indonesia Persero merupakan perusahaan jasa pengiriman barang pertama di Indonesia. Berdiri sejak tahun 1946. Sampai saat ini PT. Pos

Indonesia Persero masih tetap dapat mempertahankan eksistensinya dan mampu bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain. Awalnya pembentukan PT. Pos Indonesia Persero hanya digunakan sebagai alternatif untuk memperlancar kegiatan surat menyurat, akan tetapi seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi PT. Pos Indonesia Persero pada akhirnya juga menjadi perusahaan jasa yang melayani ekspedisi pengiriman barang selain surat seperti pengiriman uang baik dalam negeri maupun luar negeri, *system online payment point* berupa pembayaran tagihan baik berupa rekening, telepon, telepon selular, asuransi, kredit dan lain sebagainya.

PT. Pos Indonesia Persero merupakan perusahaan jasa besar yang banyak memiliki cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. Menjadi perusahaan besar yang memiliki banyak cabang dan mampu bersaing di tengah pesatnya perkembangan perusahaan-perusahaan jasa lain tentunya pihak perusahaan harus bisa berfikir sekreatif mungkin. Tidak hanya sekedar memikirkan peningkatan kualitas perusahaan yang berdampak pada kepuasan pelanggan saja, akan tetapi juga harus memikirkan apa saja yang harus ditawarkan sebagai pelayanan bagi karyawan. Adanya penelitian ini dimaksudkan agar dapat diketahui bagaimana kualitas pelayanan perusahaan terhadap kepuasan karyawan.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan karyawan terhadap kualitas pelayanan perusahaan yaitu metode *Internal Service Quality* (INTQUAL). Metode *Internal Service Quality* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan karyawan atas apa yang diberikan oleh penyedia jasa internal. Ada beberapa komponen yang dikaji



dalam metode INTQUAL, yaitu: fasilitas pelayanan yang dimiliki oleh institusi (*tools*), kejelasan dan kelengkapan kebijakan dan prosedur kerja (*policies and procedures*), kinerja tim pada saat diperlukan (*team work*), dukungan atasan internal (*management support*), keselarasan tujuan karyawan dengan institusi (*goal alignment*), pelatihan yang relevan dengan kebutuhan karyawan (*effective training*), kualitas komunikasi yang vertikal dan horizontal (*comunication*), penghargaan dan pengakuan karyawan terhadap kinerja karyawan (*reward and recognition*).

Selain dengan menggunakan metode INTQUAL penelitian juga menggunakan metode *important performance analysis*. Metode *important performance analysis* (IPA). Metode IPA adalah suatu metode untuk menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan seseorang karyawan terhadap kinerja sebuah perusahaan. Metode ini digunakan untuk mengusulkan prioritas mana yg perlu di perbaiki untuk meningkatkan kepuasan karyawan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang pada sub bab sebelumnya maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut : Bagaimanakah kualitas layanan yang ada di PT.POS Indonesia, Kantor Processing Center di Sariharjo, Sleman dari sudut internal dan apakah prioritas utama yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia dengan menggunakan metode *Internal Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

- a. Mengetahui kualitas layanan dari persepsi karyawan dengan menggunakan metode *Internal Service Quality* di PT.POS Indonesia (Kantor Processing Center di Sariharjo, Sleman).
- b. Menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan karyawan terhadap kinerja sebuah perusahaan dengan metode *Importance Performance Analysis* di PT.POS Indonesia (Kantor Processing Center di Sariharjo, Sleman).
- c. Mengusulkan perbaikan layanan karyawan dengan metode *Importance Performance Analysis* di PT.POS Indonesia (Kantor Processing Center di Sariharjo, Sleman).

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

- a. Membantu pihak manajemen PT.POS Indonesia (Kantor Processing Center di Sariharjo, Sleman) dalam memberi masukan dan saran sebagai pertimbangan bagi upaya peningkatan kualitas layanan ke Karyawan di PT. Pos Indonesia kedepannya.
- b. Sebagai referensi/acuan untuk penelitian selanjutnya yang akan melakukan penelitian yang sejenis di masa mendatang.

### **1.5. Batasan Masalah**

Sedangkan dalam pembahasan dan pengembangan model pemecahan masalah perlu adanya beberapa batasan agar pembahasan lebih fokus kepada penelitian yang dibutuhkan. Berikut ini batasan-batasannya:

- a. Obyek yang diteliti hanya pada PT.POS Indonesia (Kantor Processing Center di Sariharjo, Sleman)
- b. Karyawan dengan masa kerja minimal 6 bulan.

### **1.6. Sistematika Penulisan**

Rancangan sistematika penulisan secara keseluruhan dibedakan menjadi 3 bab. Ketiga bab tersebut diuraikan sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah atau pokok permasalahan yang ada di lapangan, perumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan masalah, dan sistematika penelitian.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi teori-teori yang menjadi pedoman dari penelitian ini dan berkaitan dengan permasalahan mengenai teori tentang kualitas dan pengendalian kualitas. Landasan teori yang digunakan bertujuan untuk menguatkan metode yang digunakan untuk memecahkan metode yang digunakan untuk memecahkan permasalahan di perusahaan.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang langkah-langkah dari awal hingga akhir yang dilakukan untuk menyelesaikan masalah penelitian termasuk data yang digunakan.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

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

### **BAB V PENUTUP**

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

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) kantor Processing Center, Sleman, Yogyakarta terhadap karyawan dengan menggunakan metode Internal Server Quality (INTQUAL) serta menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan karyawan serta mengusulkan perbaikan layanan karyawan dengan metode Importance Performance Analysis (IPA). Adapun kesimpulan dari penelitian tersebut adalah:

1. Pelayanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero), Kantor Processing Center, Yogyakarta kepada karyawan dapat dikatakan belum memenuhi harapan para karyawan secara optimal. Hal tersebut mengacu pada hasil penelitian yang didapat menggunakan metode INTQUAL yang dapat dilihat dari kesenjangan atau *gap* yang terdapat pada setiap dimensi yang bernilai negatif. Adapun prioritas perdimensi yang perlu dilakukan perbaikan terdapat pada dimensi *Reward and Recognition* dengan nilai *gap* sebesar -0.61 dan dimensi *communication* dengan nilai *gap* sebesar -0.53. jika nilai kualitas  $Q < 1$ , maka kualitas pelayanan dapat dikatakan belum baik.
2. Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan, diketahui bahwa prioritas utama yang perlu diperbaiki terdapat pada variabel pernyataan nomor 4 yaitu “saya selalu menerima update dan teknologi baru dari fasilitas yang diberikan” dengan nilai kesenjangan (*gap*) sebesar -0.54,

pada variabel pernyataan nomor 6 yaitu “di PT. Pos prosedur mudah dimengerti oleh karyawan” dengan nilai kesenjangan (*gap*) sebesar - 0.56, dan pada variabel pernyataan nomor 12 yaitu “managemen mau mendengar tentang masalah yang dialami dan menemukan cara untuk menyelesaikannya.

3. Upaya yang harus dilakukan oleh pihak PT. Pos Indonesia (Persero), Kantor Processing Center, Yogyakarta agar kepuasan karyawan terpenuhi yaitu dengan memperlengkap fasilitas kerja yang dibutuhkan karyawan serta selalu mengupdate teknologi terbaru agar pekerjaan karyawan dapat lebih ringan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka disarankan :

1. Masukan untuk PT. Pos Indonesia (Persero), Kantor Processing Center, Sleman, Yogyakarta bahwa kepuasan konsumen menjadi prioritas utama terutama dalam perusahaan jasa. Untuk memperoleh kepuasan konsumen terlebih dahulu perusahaan memenuhi kepuasan karyawan, karena jika karyawan merasa puas dengan yang perusahaan berikan maka karyawan akan bekerja dengan maksimal sehingga konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Masukan untuk penelitian selanjutnya apabila masih menggunakan data terkait karyawan, sebaiknya diberikan batasan usia masa kerja setidaknya minimal 1.5 tahun agar dapat memberikan jawaban sesuai dengan yang telah di terima oleh karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Diana, A. dan Tjiptono. 2000. *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta. Andi Offset
- Gaspersz, Vincent. 2001. *Total Quality Management*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hallowel, roger, leonard A. Schlesinger, adn jeffrey Zorinitsky. 1996. "*Internal Service Quality, Costumer and Job Satisfaction : Linkages and Implication for Management*". Human Resource Planning Vol. 19. Page 20-31.
- Handayani, Nurlaila. 2010. *Pengembangan Model Intqual Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Internal di Pendidikan Tinggi*. Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh November.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. PT. Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip, 1995, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jilid 1, , Jakarta ,Penerbit PT. Prenhalindo.
- Munandar. (2006). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: UI Press
- Okta, Thalaza Kurniawan. 2016. *Perbaikan Dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Fuzzy SERVQUAL (Service Quality) Dan Customer Satisfaction Index (CSI)*. Yogyakarta. UIN Sunan Kalijaga.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.; dan Berry, L.L. 1990. *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.
- Parasuraman, A. V. A. Zeithaml dan L.L. Berry, 1998, *SERVQUAL : A Multiplane*

Item Scale For Measuring Consumers Preceptions Of Service Quality, *Journal Of Retailing*, Vol.64, No. 1.

Praja, Afid Agita. 2016. *Analisis Kepuasan Karyawan dengan Menggunakan Pendekatan INTQUAL dan Performance Control Matrix di PT. Judin Makmur Sejahtera*. Yogyakarta. UIN Sunan Kalijaga.

Prihantoro, C. Rudy. 2012. *Konsep Pengendalian Mutu*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.

Nazeer, Safdar .et all. 2014. *Internal Service Quality and Job Performance: Does Job Satisfaction Mediate?*. American Research Institute

Rangkuti, Freddy (2002). *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan pelanggan dan Analisis kasus PLN-JP*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Shanny .et all. 2013. *Meminimalkan Gap kepuasan pelanggan dengan metode Service quality dan IPA pada supermarket*. Bandung. Institut Teknologi Indonesia.

Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Susanna, Jaervi. 2012. *Developing the Internal Service Quality in Organisation Y*. Laurea University of Applied Sciences.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. Penerbit Andi.



Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*.  
Yogyakarta. Penerbit Andi.

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

Yamit, Zulian. 2004. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Halaman 89-103.  
Yogyakarta.Penerbit Ekonisia.



## LAMPIRAN 1

### PROFIL PERUSAHAAN

#### A. PT. Pos Indonesia

PT. Pos Indonesia merupakan solusi handal dalam mail, logistic dan jasa keuangan dengan menggunakan jejaring bisnis dan infrastruktur terluas dan terpadu serta mengembangkan hubungan kolaboratif. PT. Pos juga merupakan salah satu organisasi pos dunia. Melalui organisasi ini, administrasi pos seluruh dunia menjalin kerjasama jaringan internasional dalam penyelenggaraan layanan pos.

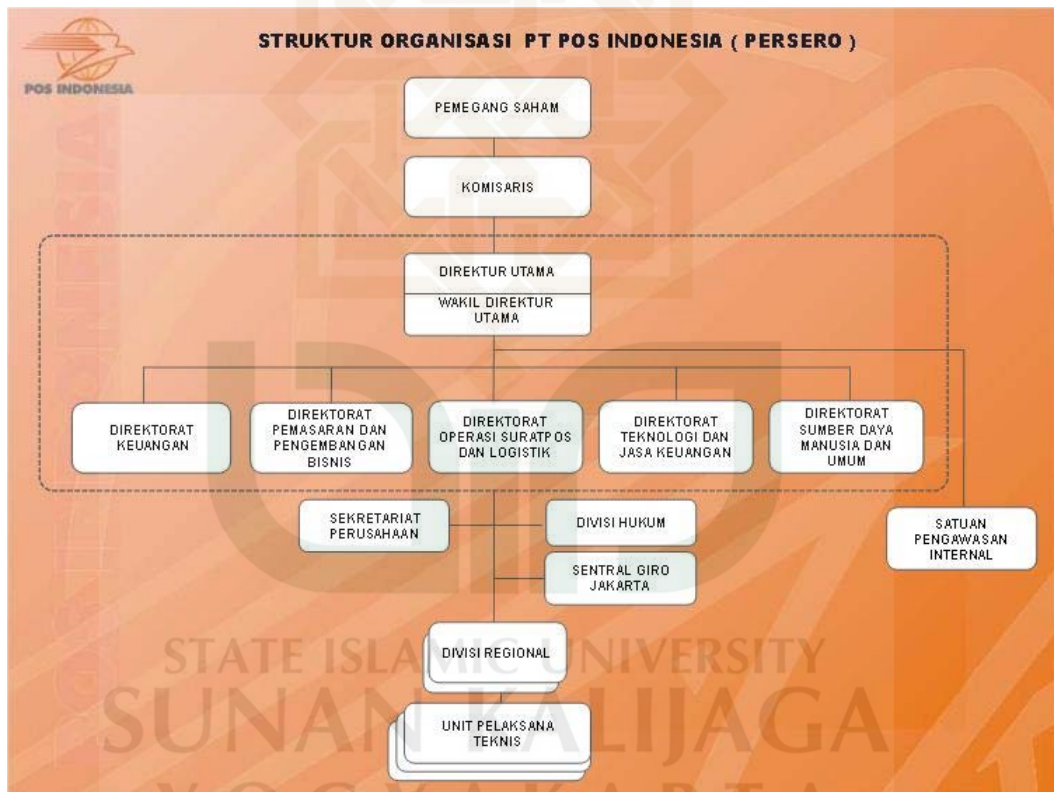
Dari sejarahnya kantor pos pertama yang di dirikan di Indonesia pada tanggal 26 Agustus tahun 1746 adalah di Batavia dan didirikan oleh Gubernur Jendral GW Baron. Setelah melewati beberapa decade, pada tahun 1906 berkembang menjadi Posts Telegrafend telefon diensts. Pada tanggal 27 September 1945 menjadi jawatan PTT Republik Indonesia ditandai dengan pengambilalihan kantor pusat PTT di Bandung oleh angkatan muda PTT dari pemerintahan Jepang. Oleh karena itu tanggal tersebut diperingati sebagai Hari Bhakti Postel. Pada tahun 1961 berdasarkan peraturan pemerintah No. 240/1961 status jawatan PTT menjadi Perusahaan Negara (PN) Pos dan Telekomunikasi. Dengan perkembangan dalam pemerintahan dan menimbang beberapa hal yang di anggap dapat meningkatkan efektifitas kinerja maka pada tahun 1965, PN Pos dan Telekomunikasi dibagi menjadi dua yaitu PN Pos dan Giro berdasarkan peraturan pemerintah No. 29 tahun 1965 dan PN Telekomunikasi berdasarkan peraturan pemerintah No. 30 tahun 1965.

Pada tahun 1978 berdasarkan peraturan pemerintah No. 9 1978 status PN Pos dan Giro berubah menjadi Perusahaan Umum (perum) Pos dan Giro. Periode pemerintahan yang mengalami perubahan struktur dan pemikiran untuk menjaga asset bangsa dan demi kepentingan Negara maka pada tanggal 20 Juni 1995 Perum Pos dan Giro mengalami perubahan yang signifikan berdasarkan aturan hukum yang jelas sehingga menjadi Persero. Dengan undang-undang No 1 1995 tentang perseroan, dimana dalam Peraturan Pemerintah RI No 5 tahun 1995 tentang pengalihan bentuk perusahaan umum (perum) Pos dan Giro menjadi perusahaan (persero). Anggaran dasar PT. Pos Indonesia ( persero)

yang tercantum dalam Akta Notaris Sutjipto, SH No 117 tanggal 20 Juni 1995 tentang Pendirian Perusahaan Persero PT. Pos Indonesia, sebagaimana telah diubah dengan akta Notaris Sutjipto, SH No 89 tanggal 21 September 1998 dan No 111 tanggal 28 Oktober 1998. dan inilah yang menjadi dasar hukum pelaksanaan kerja PT. Pos Indonesia sampai dengan decade sekarang.

Kantor PT. Pos Yogyakarta merupakan bangunan yang bersejarah dan masih bertahan dan tetap beroperasi sampai dengan sekarang. PT. Pos Yogyakarta berlokasi di Malioboro. Sebagai unit pelayanan ekspedisi namun juga menjadi asset untuk tujuan wisata.

### Struktur Organisasi Kantor Pos



### B. Produk Pelayanan PT. Pos Indonesia

PT. Pos sebagai pelopor ekspedisi di Indonesia memiliki produk layanan inti yaitu :

1. Surat menyurat (*mail*)

Layanan surat menyurat konvensional mulai dari surat pribadi dan surat bisnis perusahaan. Dengan layanan surat standard dan post express (jaringan tertentu dengan kota-kota yang bisa di jangkau).

## 2. *Logistic*

PT. Pos selama ini memberi tiga layanan penting dalam bidang logistic. *Pertama*, *Trasporting* atau memindahkan barang dari suatu tempat ke tempat yang lain. *Kedua*, *fright forwarding* yaitu pengiriman barang dari laut atau udara untuk tujuan perdagangan antar negara. *Ketiga*, *warehousing* atau pergudangan.

## 3. Layanan financial

Layanan keuangan di mulau dari pengiriman uang sampai pembayaran. Layanan financial ini dibagi menjadi tiga, yaitu: Wesel pos prima, di kirim dalam jaringan internet dan data yang dikirim di cetak di pusat. Wesel pos instant, pelayanan cepat dimana bisa diterima dalam waktu yang sama dengan waktu pengiriman. Wesel luar negeri, dengan proses yang tidak lama dengan standar keamanan terjamin. Hampir semua tagihan dapat di bayar di kantor pos, dari tagihan listrik, telepon, air, kredit motor, kredit rumah, pembayaran pajak sampai pelayanan pembelian tiket kereta api dan pesawat terbang. PT. Pos bahkan mendapatkan penghargaan sebagai tempat pembayaran pajak terbaik Nasional.

### **C. Perkembangan dan Inovasi PT. Pos Indonesia**

Seiring kemajuan zaman dan kemajuan teknologi serta kebutuhan konsumen pemakai jasa pos semakin bertambah dan berkembang, maka PT. Pos Indonesia juga melakukan peningkatan pelayanan. Dengan adanya teknologi sms atau email, tampaknya layanan surat menyurat konvensional mulai bergeser. Hal ini tentu menimbulkan pertanyaan nasib PT. Pos Indonesia yang notabene memiliki bisnis inti dalam bidang layanan surat menyurat konvensional. Dalam persaingan teknologi yang terus berkembang, memang PT. Pos mengalami kondisi *turn around*. Ada dua hal yang dapat membantu PT. Pos Indonesia yaitu kontraksi dan konsolidasi. Kontraksi artinya *stop bleeding*

atau menghentikan pendarahan dalam tubuh perusahaan, dengan mengendalikan biaya. Dalam perwujudannya PT. Pos menekan pengeluaran untuk hal yang tidak terlalu penting dengan kata lain mengurangi variabel *cost*. Hal yang kedua adalah konsolidasi dimana PT. Pos merancang berbagai program smart sesuai kekuatan internal dan peluang eksternal. Dalam sisi bisnis yaitu menetapkan mana yang bisnis inti dan mana yang bukan.

Salah satu inovasi yang ada dan sesuai dengan perkembangan teknologi saat ini, PT. Pos Indonesia telah memiliki *Mail Processing Center* (MPC) di antaranya bertempat di Yogyakarta. MPC merupakan perusahaan sentral pengolahan pos yang berfungsi sebagai pusat layanan jasa antaran paket. *Mail Processing Center* Yogyakarta memiliki daerah operasional dan cabang sebanyak 25 kota di pulau Jawa. Karena tersebar dan tidak mungkin untuk mengup-date data setiap hari maka memanfaatkan internet dengan berbasis web. Sehingga dapat mengikuti segala perkembangan yang menghubungkan pusat dan cabang-cabang yang ada. Hal ini juga memberi kemudahan pada konsumen untuk melacak keberadaan barang yang di kirim. Seiring dengan kemajuan zaman PT. Pos Indonesia tidak ketinggalan kemajuan pelayanannya. Bahkan sejak tahun 1990 sampai tahun 2010 PT. Pos Indonesia semakin baik didalam pelayanannya dan tidak mengalami kemunduran. Hal ini karena PT. Pos selalu berinteraksi dengan lingkungan. Apapun perubahan dalam struktur, teknologi dan kebutuhan masyarakat pelayanan PT. Pos tetap terdepan untuk mempertahankan keberadaannya. Sumber Hardi, (2008).

#### **D. Mail Processing Center**

Kantor pos memegang peranan penting sebagai salah satu perusahaan jasa yang di butuhkan hingga saat ini, terutama dalam bidang layanan pengiriman surat dan paket. Oleh sebab itu PT. Pos Indonesia memiliki *distribution center* (DC) untuk surat dan paket yang biasa disebut *Mail Processing Center* (MPC) yang pada umumnya terdapat satu di setiap provinsi. MPC menjadi pusat pemrosesan benda pos terutama surat dan paket. Di Yogyakarta MPC terletak di Jl. Plemburan No. 7 Sinduadi, Mlati, Sleman. Pemrosesan yang di lakukan terhadap benda pos meliputi pembongkaran dari armada penjemputan, scanning barcode, penyetoran, pengepakan, pendataan,

dan pengangkutan ke armada pengirim untuk dikirim ke MPC selanjutnya. Adapun fungsi lain MPC yaitu melakukan penjemputan benda pos dari kantor pos cabang maupun agen yang tersebar di wilayah wilayah Yogyakarta. Selain itu MPC juga bertugas melakukan pengiriman benda pos yang masuk dari Yogyakarta. Di MPC terdapat beberapa armada yang bertugas menjemput kiriman ke kantor pos cabang maupun mengantar kiriman dari MPC ke alamat penerima.



LAMPIRAN 2

KUESIONER PENGUKURAN KEPUASAN KARYAWAN  
DI PT.POS INDONESIA  
(KANTOR PROCESSING CENTER DI SARIHARJO, SLEMAN)

Kepada

Yth Bpk/Ibu/Saudara/i

Karyawan PT.Pos Indonesia

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sebagai bagian dari studi saya di program studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saat ini saya sedang menyusun Tugas Akhir/Skripsi dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN TERHADAP KARYAWAN DENGAN METODE INTERNAL SERVICE QUALITY DAN INDEX PERFORMANCE ANALYSIS DI PT.POS INDONESIA (KANTOR PROCESSING CENTER DI SARIHARJO, SLEMAN)”** Untuk menyelesaikan Skripsi tersebut, saya membutuhkan data terkait layanan yang diterima karyawan. Oleh karena itu, saya sangat berharap kesediaan Bpk/Ibu/Saudara/i untuk menjawab pertanyaan – pertanyaan dalam kuesioner ini. Kesediaan Bpk/Ibu/Saudara/i sangat besar artinya bagi saya karena keberhasilan Tugas Akhir/Skripsi saya sangat dipengaruhi oleh partisipasi dan jawaban dari Bpk/Ibu/Saudara/i.

Atas perhatian dan bantuan Bpk/Ibu/Saudara/i saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Apabila Bapak/Ibu/Saudara/i memerlukan hasil penelitian ini dapat menghubungi saya di [ardi.pamungkas31@gmail.com](mailto:ardi.pamungkas31@gmail.com).

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Hormat Saya

Ardi Kurnia Pamungkas

NIM. 11660022

Program Studi Teknik Industri  
Fakultas Sains dan Teknologi  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta





### **Bagian A Profil Responden**

Berilah tanda centang ( ✓ ) pada pertanyaan-pertanyaan berikut:

1. Usia :

< 20 Tahun       21-25 Tahun       26-30 Tahun       31-35 Tahun

> 35 Tahun

2. Jenis Kelamin :

Laki-laki       Perempuan

3. Lama bekerja :

< 1 Tahun       1-5 Tahun       6-10 Tahun       >10

Tahun

### **Bagian B Petunjuk Pengisian**

Berilah tanda ( ✓ ) pada kolom kuesioner yang anda anggap sesuai dengan harapan dan kenyataan (persepsi) terkait kepuasan.

**Keterangan :**

STS : Sangat Tidak Setuju      TS : Tidak Setuju      C : Cukup

S : Setuju      SS : Sangat Setuju

No	Pernyataan	Kenyataan					Harapan				
		ST	TS	C	S	SS	ST	TS	C	S	SS
1.	Saya memiliki akses informasi yang saya butuhkan untuk mendukung pekerjaan saya.										
2.	Saya memiliki peralatan terkait dan fasilitas fisik yang saya butuhkan untuk bekerja.										
3.	Penerangan di tempat kerja sangat baik dan mendukung pekerjaan saya.										
4.	Saya selalu menerima update dan teknologi baru dari fasilitas yang diberikan.										
5.	Perubahan penting dalam kebijakan, prosedur, selalu dikomunikasikan dengan jelas kepada karyawan.										
6.	Di PT.POS prosedur mudah dimengerti oleh karyawan.										
7.	Di departemen saya kebijakan perusahaan sangat mendukung kemampuan saya untuk bekerja.										
8.	Kerja sama tim yang baik antar departemen untuk menyelesaikan pekerjaan.										
9.	Setiap pekerjaan dapat saya selesaikan dengan baik dengan dukungan dari rekan kerja di PT. POS										
10.	Saya merasa cocok terhadap teman sekerja di PT.POS.										
11.	Saya menjalin keakraban dengan rekan kerja saya baik didalam maupun diluar perusahaan										
12.	Manajemen mau mendengar tentang masalah yang dialami dan menemukan cara untuk menyelesaikannya.										
13.	Manajemen memberikan hak-hak karyawan sesuai peraturan di PT.POS.										
14.	Sapaan atasan pada saya memberikan perasaan puas pada diri saya.										
15.	Saya mengerti sasaran dan tujuan organisasi dengan baik										
16.	Saya merasa seolah-olah masalah perusahaan adalah masalah saya sendiri										



Lampiran 3

**Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

**(HARAPAN)**

1.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,890	,893	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
p1	13,63	1,826	,878	,778	,814
p2	13,57	1,978	,748	,621	,863
p3	13,63	1,895	,678	,596	,893
p4	13,57	1,978	,748	,621	,863

2

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,832	,832	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
p5	9,27	,823	,626	,426	,832
p6	9,23	,737	,784	,619	,674
p7	9,23	,806	,671	,512	,787

3

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,913	,915	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
p8	14,00	1,931	,725	,599	,912
p9	14,00	1,724	,769	,660	,902
p10	13,97	1,757	,932	,875	,844
p11	14,03	1,826	,800	,743	,887

4

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,893	,902	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
p12	9,17	,971	,798	,707	,852
p13	9,03	1,206	,873	,770	,801
p14	9,20	1,131	,736	,573	,894

5

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,860	,863	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
p15	9,30	,769	,771	,597	,777
p16	9,17	,971	,705	,498	,833
p17	9,20	,924	,746	,563	,796

6

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,889	,892	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
p18	18,27	4,823	,731	,635	,866
p19	18,23	5,013	,651	,640	,882
p20	18,20	4,786	,771	,620	,859
p21	18,37	3,757	,868	,857	,833
p22	18,27	4,547	,678	,780	,878

7.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,792	,793	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
p23	13,83	1,799	,627	,485	,728
p24	14,00	1,793	,585	,472	,750
p25	13,83	1,799	,627	,485	,728
p26	13,83	1,868	,569	,457	,757

8.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,814	,829	6

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p27	23,47	4,189	,573	,663	,785
p28	23,57	4,047	,603	,523	,778
p29	23,50	3,914	,527	,712	,800
p30	23,37	4,378	,697	,765	,771
p31	23,43	4,392	,602	,771	,783
p32	23,50	3,845	,559	,561	,792

REALITA

1

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,894	,896	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
p1	12,23	3,840	,891	,837	,822
p2	12,37	4,102	,715	,653	,882
p3	12,43	4,254	,642	,464	,907
p4	12,37	3,344	,846	,773	,834

2

#### Reliability Statistics



Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,882	,887	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
p5	8,03	3,206	,781	,612	,826
p6	8,03	2,654	,775	,601	,842
p7	8,20	3,269	,778	,606	,831

3.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,706	,743	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
p8	13,40	2,179	,372	,139	,790
p9	13,27	2,409	,508	,336	,634
p10	13,10	2,300	,653	,478	,559
p11	13,13	2,395	,584	,465	,597

4

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,846	,850	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
p12	8,17	2,626	,663	,461	,840
p13	8,13	3,085	,703	,548	,805
p14	8,30	2,424	,795	,645	,702

5.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,699	,740	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
p15	8,50	1,845	,618	,405	,533
p16	8,73	1,168	,506	,267	,720
p17	8,37	1,895	,529	,337	,611

6.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,887	,890	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
p18	16,60	6,110	,834	,800	,838
p19	16,83	5,937	,735	,767	,863
p20	16,53	7,085	,698	,512	,873
p21	16,73	6,478	,665	,582	,878
p22	16,77	6,323	,735	,632	,861

7.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,828	,831	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
p23	11,97	3,275	,600	,578	,815
p24	11,93	3,168	,745	,681	,740
p25	12,23	3,357	,722	,718	,754
p26	11,97	3,895	,575	,625	,818

8

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,757	,772	6

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p27	18,40	6,317	,466	,406	,732
p28	18,93	6,271	,419	,218	,742
p29	18,60	6,248	,492	,409	,726
p30	18,67	5,816	,578	,404	,703
p31	19,17	5,523	,634	,497	,686
p32	19,57	4,875	,491	,378	,745

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
 SUNAN KALIJAGA  
 YOGYAKARTA

LAMPIRAN 3

Data Kuesioner Realita

no	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33
1	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
2	4	3	5	4	4	5	3	4	4	5	5	3	4	4	3	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	2	4	4	4	3	5	3	3	4	3	4	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	3	3	
6	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	1	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2
10	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	2	
11	3	3	3	2	2	1	1	2	5	5	5	2	2	2	4	2	4	3	2	4	5	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	2	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
13	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	
14	3	3	3	2	2	1	3	2	5	5	5	2	3	2	4	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	3	5	4	3	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	3	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	5	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

2	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4
2	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	3	3	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	
2	4	3	3	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	
2	3	3	3	2	2	2	2	3	4	4	5	3	3	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
2	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	
2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	
3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	2	4	4	4	
3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	
3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	
3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	2	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	2	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	

4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4			
4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	2	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3			
4	3	2	4	4	5	3	3	4	3	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4			
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4			
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
4	3	2	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4			
4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3			
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3			
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4			
5	3	3	3	2	2	2	2	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4			
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3			
5	4	3	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4			
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4			
5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
6	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4

6	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4			
6	4	3	3	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3		
6	4	4	3	4	4	5	5	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5			
6	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5			
6	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	3	3	4	3	4	4	4			
6	3	3	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4			
6	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4			
6	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
6	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4		
7	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	3	4	4	3	3	3	
7	5	3	5	5	4	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
7	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	3	4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	5	4	5	4	4	4	3	5	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	3	3	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
7	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	2	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	



8	4	3	5	3	5	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	3	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
8	5	4	5	5	5	5	5	4	2	4	2	4	4	5	4	4	3	2	5	2	2	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3
8	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4
8	4	3	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3
8	4	3	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	2	2	2	2	3	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3
9	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4
9	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	3	3	3	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	
9	5	4	5	4	5	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	2	5	5	4	2	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	
9	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
9	5	4	5	5	5	5	5	2	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	3	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4
9	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

1	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	2	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
 YOGYAKARTA

### Data Kuesioner Harapan

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	
1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	5	5	5	5	5		
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4		
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
13	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
14	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	
17	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
18	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5

2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5		
2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	



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

82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
84	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4
85	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	
91	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
92	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
94	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
95	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	
98	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	
99	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

## CURRICULUM VITAE



Nama : Ardi Kurnia Pamungkas  
TTL : Tegal, 31 Mei 1994  
Alamat Asal : Ds. Cerih, RT. 13 RW. 01, Kec. Jatinegara, Kab. Tegal  
Alamat Domisili : Jl. Kusumanegara, Gelagah Sari, Gang Gajah 2  
No.174 Umbulharjo, Yogyakarta  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Alamat Email : ardi.pamungkas31@gmail.com  
No. Hp : 085729019444  
Nama Ayah : Syamsuri Budi Santoso  
Nama Ibu : Mifrochatun

### RIWAYAT PENDIDIKAN:

1. SD NEGERI CERIH 02
  2. SMP 1 JATINEGARA
- SMK ISLAMIYYAH ADIWERNA





STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA