

**ANALISIS KUALITAS JASA DAN KEPUASAN KONSUMEN
BERDASARKAN MODEL SERVQUAL**

**(Studi Kasus: Analisis Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen Rumah
Bersalin Gratis (RBG) Rumah Zakat Indonesia (RZI) Yogyakarta)**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana S-1



**diajukan oleh
Ila Nurmaliya Shofa
NIM. 05610035**

kepada

**PROGRAM STUDI MATEMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UIN SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2010**



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

FM-UINSK-BM-05-07/R0

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/D.ST/PP.01.1/462/2010

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : Analisis Kualitas Jasa Dan Kepuasan Konsumen Berdasarkan Model Servqual (Studi Kasus: Analisis Kualitas Jasa Dan Kepuasan Konsumen Rumah Bersalin Gratis (RBG) Rumah Zakat Indonesia (RZI) Yogyakarta)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :
Nama : Ila Nurmaliya Shofa
NIM : 05610035
Telah dimunaqasyahkan pada : 2 Februari 2010
Nilai Munaqasyah : A / B
Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang

Sri Utami Zuliana, M.Sc
NIP. 19741003 200003 2 002

Penguji I

Dr. Sugiyarto, Ph.D
NIP. 60010368

Penguji II

Ki Haryadi, S.Si, M.Kes

Yogyakarta, 16 Februari 2010
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Sains dan Teknologi
Dekan

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



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Skripsi Saudara Ila Nurmaliya Shofa
Lamp. : eksemplar

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 : Ila Nurmaliya Shofa
NIM : 05610035
Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS JASA DAN KEPUASAN
KONSUMEN BERDASARKAN MODEL SERVQUAL
(Studi Kasus: Analisis Kualitas Jasa dan Kepuasan
Konsumen Rumah Bersalin Gratis (RBG) Rumah Zakat
Indonesia (RZI) Yogyakarta)

sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Sains dan Teknologi Jurusan/Program Studi Matematika UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Sarjana Strata Satu dalam Matematika.

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

Yogyakarta, 14 Januari 2010

Pembimbing I

Sri Utami Zuliana, M. S.e
NIP. 19741003 200003 2 002



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Skripsi Saudara Ila Nurmaliya Shofa
Lamp. : eksemplar

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 : Ila Nurmaliya Shofa

NIM : 05610035

Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS JASA DAN KEPUASAN

KONSUMEN BERDASARKAN MODEL SERVQUAL

(Studi Kasus: Analisis Kualitas Jasa dan Kepuasan
Konsumen Rumah Bersalin Gratis (RBG) Rumah Zakat
Indonesia (RZI) Yogyakarta)

sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Sains dan Teknologi Jurusan/Program Studi Matematika UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Sarjana Strata Satu dalam Matematika.

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

Yogyakarta, 18 januari 2010

Pembimbing II

Epha Diana Supandi, M. S.e
NIP. 150 409 426

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 13 Januari 2010



Ila Nurmaliya Shofa
Ila Nurmaliya Shofa

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji hanyalah milik Allah S.W.T pencipta alam semesta beserta isinya, dan sholawat kepada Rasulullah Muhammad S.A.W tauladan ummat sehingga karya tulis yang berjudul “Analisis Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen Berdasarkan Model SERVQUAL (Studi Kasus: Analisis Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen Rumah Bersalin Gratis (RBG) Rumah Zakat Indonesia (RZI) Yogyakarta)” telah selesai.

Tentunya dalam pembuatan karya tulis ini penulis mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis berterima kasih kepada:

1. Ibu Maizer Said Nahdi, M. Si., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi yang telah memberikan perijinan kepada penulis dalam penyusunan karya tulis ini.
2. Ibu Sri Utami Zuliana, M. Sc., selaku Kaprodi Matematika dan Pembimbing I yang dengan penuh kesabaran memberikan arahan, bimbingan, saran serta dorongan moral sejak penulisan proposal penelitian hingga penulisan karya tulis ini selesai.
3. Ibu Epha Diana Supandi, M. Sc., sebagai Pembimbing II yang dengan penuh kesabaran memberikan arahan, bimbingan, saran serta dorongan moral sejak penulisan proposal penelitian hingga penulisan karya tulis ini selesai.
4. Bapak Dr. Sugiyarto, selaku Penguji I yang banyak memberikan masukan dan koreksi.
5. Bapak Ki Haryadi, S.Si., M.Kes., selaku Penguji II yang banyak memberikan masukan dan koreksi.

6. Suami tercinta aa Yunus Supardi, M.S.I yang selalu memberikan do'a, semangat, cinta, cita dan harapan jadi kenyataan hingga dunia ini terasa di surga. Aku akan selalu berusaha menjadi bidadarimu yang menyejukkan hati serta buah hatiku tersayang Alifah Firyal rohadatul 'Aisy yang selalu menemani dikala suka dan duka, semoga menjadi anak sholihah yang mampu membumikan lafadz *Laailaaha illallah*.
7. Mamah dan bapak yang telah membesarkan dan mendidik dengan penuh keikhlasan, aku akan selalu mendo'akan kalian berdua agar Allah memberikan kebaikan di dunia dan akhirat dan aku akan selalu berusaha membahagiakan kalian dan Adik-adikku tersayang, Ilman Nafalika Shofiana dan Intan Nurshiyama Sholihati. Semoga kalian menjadi anak yang taat akan ajaran Allah S.W.T.
8. Para staf pengajar Fakultas Sains dan Teknologi, yang telah banyak memberikan ilmu, pengetahuan, wawasan dan teladan yang tidak ternilai harganya.
9. Rumah Bersalin Gratis (RBG) Rumah Zakat Indonesia (RZI) Yogyakarta yang telah memberikan izin penulis dalam penelitian sehingga dihasilkan karya tulis ini.
10. 'Ammah-'ammah di Aisyah ('ammah Enik, 'ammah Nida, 'ammah Anjar, 'ammah Nurul, 'ammah Hani, 'ammah Uut dan teteh Meli), terima kasih atas kebersamaannya, Jogja lebih berkesan karena hidup bersama 'ammah-'ammah sholihah.

11. Keluarga Bude dan Pakde Marno di Sapen, Mbah Darus dan Mbah Narso di Gowok terima kasih untuk semua bentuk perhatiannya.
12. Rekan-rekanku Sains dan Teknologi prodi Matematika, Dewi, Burhan, Mahmudi, Indah, Rina, Yuli, erfin, Zaki, Alvi dan semuanya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah ikut memberikan bantuan dan sumbangan dalam berbagai bentuk dalam pelaksanaan penulisan karya tulis ini.

Harapan penulis semoga bantuan, arahan, dorongan dan pengorbanan yang telah diberikan menjadi amal sholeh yang diganti dengan kebaikan yang lebih oleh Allah S.W.T. di samping itu, penulis akan menerima segala saran dan kritik demi lebih baiknya karya tulis ini yang masih banyak sisi kelemahannya. Akhirnya penulis berharap dan berdo'a semoga karya yang sederhana ini dapat memberikan manfaat. Aamiin.

Yogyakarta, 13 januari 2010

Penulis,

Ila Nurmalia Shofa

PERSEMBAHAN

karya ini kupersembahkan kepada:

Suamiku Yunus Supardi, M.S.I dan Buah Hatiku Tercinta Alifah Firyal
Rohadatul 'Aisy

Ayah dan Bunda Terkasih

Adik-adikku Ilman Nafalika Shofiana dan Intan Nurshiyama Sholihati

Almamater Kampus Tercinta Fakultas Sains Dan Teknologi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

MOTTO

Sempurnakan Ikhtiar Dan Mantapkan Dengan Do'a

*Dan Mohonlah Pertolongan (kepada Allah) dengan Sabar
dan Shalat
(Q.S Al-Baqarah: 45)*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
HALAMAN MOTTO	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah.....	3
C. Rumusan Masalah	3
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Kegunaan Penelitian	4
F. Tinjauan Pustaka.....	6
BAB II : LANDASAN TEORI	8
A. Kualitas Jasa.....	8
B. Kepuasan Konsumen	10
C. Model SERVQUAL	12
D. Penskalaan Rating Yang Dijumlahkan.....	15
E. Validitas dan Reliabilitas	16
F. Analisis Kuadran.....	19

	G. Analisis Diskriminan	22
	H. <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	29
BAB III	: METODE PENELITIAN	36
	A. Sifat Penelitian	36
	B. Jenis Penelitian	36
	C. Obyek Penelitian	37
	D. Sumber Data	37
	E. Metode Pengumpulan Data	38
	F. Pemilihan Variabel	39
	G. Metode Analisis Data	41
BAB IV	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
	A. Rumah Bersalin Gratis (RBG) Rumah Zakat Indonesia (RZI) Yogyakarta	43
	B. Penskalaan Data	44
	C. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	44
	D. Profilisasi Responden	45
	E. Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen	47
BAB V	: PENUTUP	66
	A. Kesimpulan	66
	B. Saran	67
	DAFTAR PUSTAKA	68
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	70
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Panduan Praktis Evaluasi Deskriptif Model SEM.....	35
Tabel 4.1	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Status <i>Member</i>	46
Tabel 4.4	Distribusi Kepuasan Konsumen Terhadap RBG RZI	47
Tabel 4.5	Distribusi Kepuasan Secara Umum (<i>Overall</i>)	47
Tabel 4.6	Nilai TOL dan VIF untuk Masing-masing Variabel.....	51
Tabel 4.7	ANOVA UNIVARIAT	52
Tabel 4.8	Rataan Atribut Persepsi dan Ekspektasi	54
Tabel 4.9	Rataan Dimensi Aspek Persepsi Terhadap Kinerja.....	56
Tabel 4.10	Rataan Dimensi Aspek Ekspektasi	57
Tabel 4.11	Gap Antara Aspek Persepsi dengan Ekspektasi	57
Tabel .412	Evaluasi Model Kusal	60
Tabel 4.13	Evaluasi Model Kausal Setelah Revisi	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Paradigma Diskonfirmasi	12
Gambar 2.2	Model SERVQUAL Termodifikasi	14
Gambar 2.3	Diagram Kepentingan Kinerja	21
Gambar 4.1	Plot Peluang Multinormal.....	48
Gambar 4.2	Analisis Kuadran	55
Gambar 4.3	Model Kausal SERVQUAL	58
Gambar 4.4	Diagram Jalur Model Kausal	59
Gambar 4.5	Hasil Estimasi Model Kausal	60
Gambar 4.6	Hasil Estimasi Model Kausal Setelah Revisi	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner	71
Lampiran 2: Data Mentah	75
Lampiran 3: Penskalaan Data	81
Lampiran 4: Tabel Nilai Kritik r_{bt}	92
Lampiran 5: Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	93

**KUALITAS JASA DAN KEPUASAN KONSUMEN
BERDASARKAN MODEL SERVQUAL (STUDI KASUS: ANALISIS
KUALITAS JASA DAN KEPUASAN KONSUMEN RUMAH BERSALIN
GRATIS (RBG) RUMAH ZAKAT INDONESIA (RZI) YOGYAKARTA).**

ABSTRAK

Ila Nurmaliya Shofa
05610035

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mempelajari model SERVQUAL untuk menganalisis kualitas jasa dan kepuasan konsumen serta melakukan analisis relasi kausal antara kualitas jasa dengan kepuasan konsumen pada RBG RZI Yogya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memahami model SERVQUAL serta menghasilkan analisis tentang kualitas jasa dan kepuasan konsumen dan relasi kausal antara keduanya pada RBG RZI Yogya.

Penelitian ini merupakan penelitian studi literatur dan studi kasus. Variabel yang dipilih adalah indikator dari kualitas jasa dan kepuasan konsumen berdasarkan model SERVQUAL. Sumber data bersifat primer dan sekunder. Pengumpulan datanya dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada pasien yang melahirkan di RBG RZI Yogyakarta, kemudian dilakukan analisis terhadap data yang telah didapat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas jasa dan kepuasan konsumen berdasarkan SERVQUAL diukur dengan lima dimensi yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Adapun kualitas jasa RBG RZI Yogya secara keseluruhan sudah baik dan memenuhi kepentingan konsumennya. Selain itu hampir seluruh konsumen mengatakan bahwa mereka puas dengan kinerja RBG RZI Yogya. Dalam penelitian ini relasi kausal yang diusulkan ditolak ini terjadi karena kemungkinan instrumen yang digunakan kurang tepat.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri jasa kesehatan mempunyai prospek yang cukup baik, karena pelayanan kesehatan tidak terpaku hanya pada pengobatan penyakit tetapi juga memberikan pelayanan untuk usaha pencegahan dan meningkatkan kesehatan. Hal ini dapat dimanfaatkan oleh pemberi jasa kesehatan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pemakai jasa kesehatan.

Aspek mutu bermanfaat bagi pimpinan sebuah instansi kesehatan untuk mengetahui dengan baik bagaimana bekerjanya proses pelayanan, mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan pasien terutama hal-hal yang dianggap penting bagi pasien, dan menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah kepada perbaikan.

Seorang konsumen yang puas adalah konsumen yang merasa mendapatkan *value* dari penyedia jasa. *Value* ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Oleh karena itu, sebuah instansi kesehatan harus memiliki dan meningkatkan *value* (berupa pelayanan) dalam memberikan pelayanan yang baik dan secara maksimal kepada pasiennya.

Kualitas yang baik perlu pengukuran yang baik pula, yang sesuai dengan standar dan keinginan konsumen. Sehingga perlu dukungan kemampuan sumber daya yang baik serta fasilitas yang cukup memadai, dan tidak lepas dari kebijakan manajemen dan sistem yang berlaku di instansi kesehatan terkait. Kegiatan pengukuran kualitas suatu bidang usaha dimaksudkan agar kualitas suatu produk atau jasa dapat terkontrol dengan baik sesuai dengan standar konsumen.

Setiap perusahaan yang berorientasi kepada konsumen, perlu memberikan kesempatan kepada para konsumennya untuk mengekspresikan harapan dan persepsinya terhadap perusahaan yang bersangkutan. Proses pengukuran dilakukan dengan melakukan riset pemasaran. Riset pemasaran merupakan suatu disiplin ilmu tentang pengumpulan dan evaluasi data untuk membantu para produsen dalam memenuhi kebutuhan konsumennya dengan baik melalui pengertian yang mencakup informasi ekonomi, psikologis, sosiologi dan budaya ini, para pemasar dapat mengembangkan produk jasa baru dan juga produk jasa yang sudah ada. Dimulai dari penentuan siapa yang menjadi pasien, dipantau tingkat kualitas yang diinginkan dan pada akhirnya diperoleh formulasi strategi.

Hubungan kausal antara kualitas jasa dan kepuasan konsumen yang masih kabur dan begitu kurang jelas telah menarik minat peneliti untuk mengadakan kajian empirik untuk mengkajinya. Pada penelitian ini, analisisnya berdasarkan model SERVQUAL yang didasarkan pada asumsi bahwa konsumen

membandingkan kinerja jasa pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal/sempurna untuk masing-masing atribut jasa. Bila kinerja sesuai dengan atau melebihi standar, maka persepsi atas kualitas jasa keseluruhan akan positif dan sebaliknya. Dengan kata lain, model ini menganalisis gap antara dua variabel pokok, yakni jasa yang dipersepsikan (*perceived service*) dikurangi jasa yang diharapkan (*expected service*).

B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka batasan masalah dalam karya tulis ini yang akan dibahas adalah analisis kualitas jasa dan kepuasan konsumen berdasarkan model SERVQUAL dengan studi kasus di RBG RZI Yogyakarta.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Mempelajari analisis kualitas jasa dan kepuasan konsumen berdasarkan model SERVQUAL?
2. Bagaimana kualitas jasa Rumah Bersalin Gratis (RBG) Rumah Zakat Indonesia (RZI) Yogyakarta terhadap konsumen berdasarkan evaluasi dari konsumen?

3. Bagaimana kepuasan konsumen terhadap kualitas jasa Rumah Bersalin Gratis (RBG) Rumah Zakat Indonesia (RZI) Yogyakarta?
4. Bagaimana relasi kausal antara kualitas jasa dengan kepuasan konsumen pada kualitas jasa Rumah Bersalin Gratis (RBG) Rumah Zakat Indonesia (RZI) Yogyakarta?

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Mengetahui tentang analisis kualitas jasa dan kepuasan konsumen berdasarkan model SERVQUAL
2. Melakukan analisis atas kualitas jasa Rumah Bersalin Gratis (RBG) Rumah Zakat Indonesia (RZI) Yogyakarta terhadap konsumen berdasarkan evaluasi dari konsumen.
3. Melakukan analisis atas kepuasan konsumen terhadap kualitas jasa Rumah Bersalin Gratis (RBG) Rumah Zakat Indonesia (RZI) Yogyakarta.
4. Melakukan analisis atas relasi kausal antara kualitas jasa dengan kepuasan konsumen pada kualitas kualitas Rumah Bersalin Gratis (RBG) Rumah Zakat Indonesia (RZI) Yogyakarta.

E. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Mengetahui bagaimana kualitas jasa dan kepuasan konsumen yang berdasarkan model SERVQUAL

- b. Menambah pengetahuan tentang aplikasi matematika khususnya statistika.
- c. Sebagai persiapan diri dan bekal sebelum terjun ke dunia pekerjaan.

2. Bagi Perguruan Tinggi

- a. Untuk mengetahui sejauh mana kemampuan mahasiswa dalam menerapkan teori di bidang praktis.
- b. Sebagai bahan tinjauan pustaka yang berguna bagi setiap pihak yang membutuhkan kelak.

3. Bagi Instansi

- a. Memberikan informasi tentang kualitas jasa pada Rumah Bersalin Gratis (RBG) Rumah Zakat Indonesia (RZI) Yogyakarta terhadap konsumen berdasarkan evaluasi dari konsumen.
- b. Memberikan informasi tentang kepuasan konsumen terhadap kualitas jasa Rumah Bersalin Gratis (RBG) Rumah Zakat Indonesia (RZI) Yogyakarta.
- c. Memberikan informasi tentang relasi kausal antara kualitas jasa dengan kepuasan konsumen pada kualitas jasa Rumah Bersalin Gratis WS E(RBG) Rumah Zakat Indonesia (RZI) Yogyakarta.

F. Tinjauan Pustaka

Penelitian yang dilakukan oleh Riska Novalita¹ yang berjudul “Analisis Kepuasan dan Kepentingan Kinerja Bank Central Asia (BCA) Jogjakarta”. Dalam penelitiannya membahas masalah kesenjangan antara aspek kinerja dengan tingkat kepentingan pelayanan yang diberikan BCA dan variabel-variabel yang dapat membedakan antar respon variabel dependen (kepuasan nasabah) dengan menggunakan analisis kepentingan kinerja dan analisis diskriminan.

Penelitian yang dilakukan Dorothea Wahyu Ariani² dalam kasus 1: “Analisis Kualitas Pelayanan pada Hotel River Castle Yogyakarta Sebagai Dasar Peningkatan Kepuasan Konsumen” yang dituangkan dalam bukunya “Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas”. Dalam penelitiannya dibahas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel River Castle Yogyakarta kepada para konsumennya yang tujuan utamanya adalah untuk menentukan harapan konsumen akan pelayanan hotel dari sudut pandang konsumen dimana penelitian ini memanfaatkan model SERVQUAL.

Penelitian Aris Rusyiana³ yang berjudul “Model Persamaan Struktur (Studi Kasus Model Kausal Pengenalan dan Pengungkapan Emosi terhadap Kompetensi Sosial pada Mahasiswa Baru UGM 2002/2003 di Gugus Fakultas

¹ Riska Novalita, “Analisis Kepuasan dan Kepentingan Kinerja Bank Central Asia (BCA) Jogjakarta”, Skripsi, (Yogyakarta, Program Studi Statistika FMIPA UGM, 2007).

² Dorothea Wahyu Ariani, *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas)*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), hlm. 318.

³ Aris Rusyiana, “Model Persamaan Struktur (Studi Kasus Model Kausal Pengenalan dan Pengungkapan Emosi terhadap Kompetensi Sosial pada Mahasiswa Baru UGM 2002/2003 di Gugus Fakultas Sosionomi-Humaniora)”, Skripsi, (Yogyakarta, FMIPA UGM, 2005).

Sosionomi-Humaniora) yang membahas secara komprehensif mengenai Model Persamaan Struktur (MPS) dalam tinjauan studi-kasus terpilih yang relevan di bidang psikologi, khususnya *full-model* MPS dengan tiga variabel laten.

Penelitian ini membahas tentang kualitas jasa dan kepuasan konsumen berdasarkan model SERVQUAL dengan menggunakan sejumlah metode analisis multivariat yang terpilih sesuai dengan tujuan penelitian.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan pada bab-bab terdahulu, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengukuran kualitas jasa dalam model SERVQUAL dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi konsumen serta gap diantara keduanya berdasarkan lima dimensi utama kualitas jasa, hasilnya adalah sebagai berikut:

a. Persepsi terhadap kinerja RBG RZI Yogyakarta

Dimensi	Rataan	Nilai Normatif		Keterangan
Reliabilitas	21,75	5	25	Sangat Puas
Daya Tanggap	4,28	1	5	Sangat Puas
Jaminan	4,59	1	5	Sangat Puas
Empati	12,93	3	15	Sangat Puas
Bukti Fisik	24,25	6	30	Puas

b. Ekspektasi/harapan konsumen

Dimensi	Rataan	Nilai Normatif		Keterangan
Reliabilitas	21,92	5	25	Sangat Penting
Daya Tanggap	4,33	1	5	Sangat Penting
Jaminan	4,49	1	5	Sangat Penting
Empati	13,11	3	15	Sangat Penting
Bukti Fisik	25,51	6	30	Penting

c. Gap Antara Aspek Persepsi Terhadap Kinerja dengan Aspek Ekspektasi

Dimensi	Rataan Persepsi	Rataan Ekspektasi	Gap
Reliabilitas	21,75	21,92	-0,17
Daya Tanggap	4,28	4,33	-0,05
Jaminan	4,59	4,49	0,1
Empati	12,93	13,11	-0,18
Bukti Fisik	24,25	25,51	-1,26

Arti dari tabel bagian (c) adalah bahwa gap terjadi pada empat dimensi, yaitu dimensi Reliabilitas, Daya Tanggap, Empati dan dimensi Bukti Fisik. Sedangkan dimensi yang bernilai positif atau tidak terjadi gap adalah dimensi Jaminan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen mengharapkan pihak BG RZI Yogyakarta meningkatkan kualitas dari atribut-atribut yang ada dalam dimensi Reliabilitas, Daya Tanggap, Empati dan Bukti Fisik.

2. Kinerja karyawan RBG RZI Yogyakarta secara keseluruhan sudah baik dalam memenuhi kepentingan pasiennya.
3. Berdasarkan uji multivariat, ada dua atribut kualitas jasa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien RBG RZI Yogya, yaitu:
 - a. a12 = Karyawan RBG RZI Yogya sangat mengutamakan kepentingan dan kepuasan pasien (dimensi EMPATI).
 - b. a18 = Fasilitas/sarana RBG RZI Yogya sangat menarik (dimensi BUKTI FISIK).
4. Atribut-atribut kualitas jasa RBG RZI Yogya yang perlu mendapatkan prioritas untuk ditingkatkan kinerjanya yaitu Karyawan sangat mengutamakan kepentingan dan kepuasan pasien.

Selain itu, atribut lain yang kinerjanya juga perlu ditingkatkan adalah:

- a. Memberikan layanan sesuai yang dijanjikan
- b. Memberikan layanan yang tepat dan benar
- c. Memberikan layanan sesuai waktu yang dijanjikan

- d. Karyawan sangat ramah dan sopan dalam melayani segala kebutuhan pasien
- e. Memberikan layanan penuh selama 24 jam
- f. Lokasi mudah dijangkau

B. Saran

Mengingat berbagai kesimpulan di atas dan berdasarkan kritik/saran dari responden, penulis menyarankan kepada pihak manajemen RBG RZI Yogya poin-poin sebagai berikut:

1. RBG RZI Yogya mengadakan riset konsumen berkala untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pasiennya sekaligus mengukur kinerja kualitas jasa dan kepuasan konsumen.
2. RBG RZI Yogya memperluas tempat parkir dan ada penjaganya.
3. RBG RZI Yogya segera memiliki alat USG sendiri dan kuantitas pemeriksaan kehamilan dengan USG dilakukan tidak hanya satu kali dalam sebulan.
4. Karyawan RBG RZI Yogya hendaknya tidak menyalakan televisi dengan suara keras karena sangat mengganggu pasien yang sudah melahirkan.
5. Ruang kamar Nifas lantai bawah hendaknya mempunyai ventilasi cahaya dan sirkulasi udara yang cukup agar tidak pengap.

DAFTAR PUSTAKA

- Anton, H., *Aljabar Linear Elementer*, Erlangga, Jakarta, 1991.
- Ariani, Dorothea Wahyu, *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas)*, Andi Offset, Yogyakarta, 2005.
- Arikunto, S., *Prosedur Penelitian: suatu pendekatan praktek*, PT Rineka Cipta, Jakarta, 1998.
- Aris Rusyiana, “*Model Persamaan Struktur (Studi Kasus Model Kausal Pengenalan dan Pengungkapan Emosi terhadap Kompetensi Sosial pada Mahasiswa Baru UGM 2002/2003 di Gugus Fakultas Sosionomi-Humaniora)*”, Skripsi, FMIPA UGM, Yogyakarta, 2005.
- Bungin, H. M. Burhan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, Kencana, Jakarta, 2008.
- Gaspersz, Vincent, *Total Quality Manajemen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002.
- _____, *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, cetakan kedua, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002.
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Cetakan IV*, Universitas iponegoro, Semarang, 2006.
- Gunarto, Muji, SEM LISREL, www.geocities.com, diakses tanggal 22 agustus 2009.
- Johnson, R. A., dan D. W. Wichern, *Applied Multivariate statistical Analysis 5th ed.*, Englewood Eliffs, NJ Prentice-Hall Int’l, 2002.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006.
- Komaruddin, Yooke Tjuparmah, S. Komaruddin, *Kamus Istilah Karya Tulis Ilmiah Ed.1 Cet.3*, Bumi Aksara, Jakarta, 2006.
- Riska Novalita, “*Analisis Kepuasan dan Kepentingan Kinerja Bank Central Asia (BCA) Jogjakarta*”, Skripsi, Program Studi Statistika FMIPA UGM, Yogyakarta, 2007.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2004.

_____, *Statistika Untuk Penelitian*, cet. ke-12, Alfabeta, Bandung, 2007.

Suharjo, Budi, Perbandingan Metode Pendugaan Parameter dalam Pemodelan Persamaan Struktural, [www.http://budisuharjo.com](http://budisuharjo.com) diakses tanggal 22 agustus 2009

Supranto, J., *Pengantar Matrix*, Rieneka Cipta, Jakarta, 1998.

Tjiptono, F., dan Diana, Anastasia, *Total Quality Management*, Edisi Revisi, Andi Offset, Yogyakarta, 2003.

Tjiptono, F., dan G. Chandra, *Service, Quality&Satisfaction*, Edisi 2, Andi Offset, Yogyakarta, 2007.

Wijanto, Setyo Hari, *Structural Equation Modeling dengan LISREL 8.8: Konsep dan Tutorial*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2008.

Women, John C., Minor, Michael, *Perilaku Konsumen*, Jilid 2 Edisi kelima, Erlangga, Jakarta, 2002.



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1

KUESIONER

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Saya mahasiswa Matematika Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saat ini saya sedang melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien di **Rumah Bersalin Gratis (RBG) Rumah Zakat Indonesia (RZI) Yogyakarta** (disingkat **RBG RZI Yogya**) dalam rangka pembuatan skripsi. Saya mohon bantuan dari Ibu untuk menjawab beberapa pertanyaan saya berikut ini. Atas kesediaan Ibu, saya ucapkan terima kasih.

Tidak ada jawaban yang benar atau salah semuanya bergantung pada pendapat pribadi Ibu atas pertanyaan yang diajukan.

.....

Lingkarilah (O) atau beri tanda silang (X) pada angka yang tersedia sesuai dengan keadaan Ibu:

Profil Responden:

Usia	Pekerjaan	Status di RBG RZI Yogya
1. ≤ 20 tahun	1. Ibu Rumah tangga	1. Member
2. 21 – 25 tahun	2. Pelajar/Mahasiswa	2. Umum
3. 26 – 30 tahun	3. Pegawai Negeri/Swasta	
4. 31 – 35 tahun	4. Wiraswasta	
5. ≥ 36 tahun		

A. PERSEPSI TERHADAP KINERJA RBG (Bagaimanakah RBG RZI Yogyakarta di mata Ibu?)

Lingkarilah (O) atau beri tanda silang (X) pada angka diruas sebelah kanan yang sesuai dengan jawaban Ibu:

- | | |
|-------------------------------|---------------------|
| 5 berarti sangat setuju | = baik sekali |
| 4 berarti setuju | = baik |
| 3 berarti netral | = cukup |
| 2 berarti tidak setuju | = tidak baik |
| 1 berarti sangat tidak setuju | = sangat tidak baik |

Lampiran 1

No.	Pernyataan	Tingkat Persetujuan				
		5	4	3	2	1
1	RBG RZI Yogya memberikan layanan sesuai yang dijanjikan	5	4	3	2	1
2	RBG RZI Yogya memberikan layanan yang tepat dan benar	5	4	3	2	1
3	RBG RZI Yogya memberikan layanan sesuai waktu yang dijanjikan	5	4	3	2	1
4	RBG RZI Yogya konsisten dalam memberikan pelayanan	5	4	3	2	1
5	RBG RZI Yogya menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan	5	4	3	2	1
6	RBG RZI Yogya memberikan respon yang baik dan positif atas komplain dan masukan dari pasien	5	4	3	2	1
7	RBG RZI Yogya menginformasikan fasilitas dan layanannya secara jelas kepada pasien	5	4	3	2	1
8	RBG RZI Yogya memberikan layanan yang cepat/segera	5	4	3	2	1
9	Karyawan RBG RZI Yogya sangat ramah dan sopan dalam melayani segala kebutuhan pasien	5	4	3	2	1
10	Karyawan RBG RZI Yogya mampu menjawab pertanyaan pasien	5	4	3	2	1
11	Karyawan RBG RZI Yogya menumbuhkan rasa percaya para pasien	5	4	3	2	1
12	Karyawan RBG RZI Yogya sangat mengutamakan kepentingan dan kepuasan pasien	5	4	3	2	1
13	RBG RZI Yogya memberikan pelayanan penuh selama 24 jam	5	4	3	2	1
14	Karyawan RBG RZI Yogya dapat memahami kebutuhan dan keinginan pasien	5	4	3	2	1
15	Karyawan RBG RZI Yogya dapat memberikan perhatian individual kepada pasien	5	4	3	2	1
16	Karyawan RBG RZI Yogya berpenampilan rapi dan menarik serta terkesan profesional	5	4	3	2	1
17	Lingkungan RBG RZI Yogya sangat bersih	5	4	3	2	1
18	Fasilitas/sarana RBG/RZI Yogya sangat menarik	5	4	3	2	1
19	Tempat Parkir RBG RZI Yogya nyaman, aman dan memadai	5	4	3	2	1
20	Lokasi RBG RZI Yogya mudah dijangkau	5	4	3	2	1
21	Peralatan RBG RZI Yogya modern	5	4	3	2	1

Lampiran 1

B. EKSPEKTASI ATAU HARAPAN (Seberapa penting faktor ini bagi suatu **RBG**?)

Lingkarkanlah (O) atau beri tanda silang (X) pada angka diruas sebelah kanan yang sesuai dengan jawaban Ibu:

5 berarti sangat penting

4 berarti penting

3 berarti netral

2 berarti tidak penting

1 berarti sangat tidak penting

No.	Pernyataan	Tingkat kepentingan				
1	RBG memberikan layanan sesuai yang dijanjikan	5	4	3	2	1
2	RBG memberikan layanan yang tepat dan benar	5	4	3	2	1
3	RBG memberikan layanan sesuai waktu yang dijanjikan	5	4	3	2	1
4	RBG konsisten dalam memberikan pelayanan	5	4	3	2	1
5	RBG menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan	5	4	3	2	1
6	RBG memberikan respon yang baik dan positif atas komplain dan masukan dari pasien	5	4	3	2	1
7	RBG menginformasikan fasilitas dan layanannya secara jelas kepada pasien	5	4	3	2	1
8	RBG memberikan layanan yang cepat/segera	5	4	3	2	1
9	Karyawan RBG sangat ramah dan sopan dalam melayani segala kebutuhan pasien	5	4	3	2	1
10	Karyawan RBG mampu menjawab pertanyaan pasien	5	4	3	2	1
11	Karyawan RBG menumbuhkan rasa percaya para pasien	5	4	3	2	1
12	Karyawan RBG sangat mengutamakan kepentingan dan kepuasan pasien	5	4	3	2	1
13	RBG memberikan pelayanan penuh selama 24 jam	5	4	3	2	1
14	Karyawan RBG dapat memahami kebutuhan dan keinginan pasien	5	4	3	2	1
15	Karyawan RBG dapat memberikan perhatian individual kepada pasien	5	4	3	2	1
16	Karyawan RBG berpenampilan rapi dan	5	4	3	2	1

Lampiran 1

	menarik serta terkesan profesional					
17	Lingkungan RBG sangat bersih	5	4	3	2	1
18	Fasilitas/sarana RBG sangat menarik	5	4	3	2	1
19	Tempat Parkir RBG nyaman, aman dan memadai	5	4	3	2	1
20	Lokasi RBG mudah dijangkau	5	4	3	2	1
21	Peralatan RBG modern	5	4	3	2	1

C. KEPUASAN KONSUMEN (Seberapa jauh **RBG RZI Yogya** memenuhi aspek ini?)

Lingkarkanlah (O) atau beri tanda silang (X) pada angka diruas sebelah kanan yang sesuai dengan jawaban Ibu:

- | | |
|-------------------------------|---------------------|
| 5 berarti sangat setuju | = baik sekali |
| 4 berarti setuju | = baik |
| 3 berarti netral | = cukup |
| 2 berarti tidak setuju | = tidak baik |
| 1 berarti sangat tidak setuju | = sangat tidak baik |

No.	Pernyataan	Tingkat Persetujuan				
1.	Layanan RBG RZI Yogya telah sesuai dengan bayangan awal saya terhadapnya	5	4	3	2	1
2	Layanan RBG RZI Yogya telah sesuai dengan keinginan saya atas sebuah RBG	5	4	3	2	1
3	Layanan RBG RZI Yogya telah sesuai dengan biaya yang saya keluarkan untuk mendapatkannya	5	4	3	2	1

Secara umum, perasaan Ibu terhadap **Rumah Bersalin Gratis (RBG) Rumah Zakat Indonesia (RZI) Yogyakarta** adalah (Lingkari atau silang yang sesuai):

1. Sangat tidak puas
2. Tidak puas
3. Biasa saja
4. Puas
5. Sangat puas

Kritik/ Saran Ibu demi kemajuan **Rumah Bersalin Gratis (RBG) Rumah Zakat Indonesia (RZI) Yogyakarta**:

Lampiran 3

 a_1

Besaran	TS	N	S	SS
Skor awal	2	3	4	5
Frekuensi	1	2	28	50
P_i	0,01	0,02	0,35	0,62
P_{ki}	0,01	0,03	0,38	1
P_{kti}	0	0,02	0,20	0,69
Z_i	-2,68	-2,05	-0,84	0,50
Skor akhir	2	2,63	3,84	5,18

 a_2

Besaran	N	S	SS
Skor awal	3	4	5
Frekuensi	4	37	40
P_i	0,05	0,46	0,49
P_{ki}	0,05	0,51	1
P_{kti}	0,03	0,28	0,52
Z_i	-1,88	-0,58	0,05
Skor akhir	3,00	4,3	4,93

 a_3

Besaran	N	S	SS
Skor awal	3	4	5
Frekuensi	7	38	36
P_i	0,09	0,47	0,44
P_{ki}	0,09	0,56	1
P_{kti}	0,04	0,33	0,55
Z_i	-1,75	-0,44	0,13
Skor akhir	3,00	4,31	4,88

 a_4

Besaran	N	S	SS
Skor awal	3	4	5
Frekuensi	5	35	41
P_i	0,06	0,43	0,51
P_{ki}	0,06	0,49	1
P_{kti}	0,03	0,28	0,75
Z_i	-1,88	-0,58	0,67
Skor akhir	3,00	4,3	5,55

 a_5

Besaran	TS	N	S	SS
Skor awal	2	3	4	5
Frekuensi	2	18	43	18
P_i	0,03	0,22	0,53	0,22

Lampiran 3

P_{ki}	0,03	0,25	0,78	1
P_{kti}	0,01	0,14	0,52	0,89
Z_i	-2,33	-1,08	0,05	1,23
Skor akhir	2,00	3,25	4,38	5,56

a₆

Besaran	N	S	SS
Skor awal	3	4	5
Frekuensi	10	38	33
P_i	0,12	0,47	0,41
P_{ki}	0,12	0,59	1
P_{kti}	0,06	0,36	0,80
Z_i	-1,55	-0,36	0,84
Skor akhir	3,00	4,19	5,39

a₇

Besaran	TS	N	S	SS
Skor awal	2	3	4	5
Frekuensi	1	4	37	39
P_i	0,01	0,05	0,46	0,48
P_{ki}	0,01	0,06	0,52	1
P_{kti}	0	0,04	0,29	0,76
Z_i	-2,68	-1,75	-0,55	0,71
Skor akhir	2,00	2,93	4,13	5,39

a₈

Besaran	N	S	SS
Skor awal	3	4	5
Frekuensi	8	22	51
P_i	0,1	0,27	0,63
P_{ki}	0,1	0,37	1
P_{kti}	0,05	0,24	0,69
Z_i	-1,64	-0,71	0,50
Skor akhir	3,00	3,93	5,14

a₉

Besaran	N	S	SS
Skor awal	3	4	5
Frekuensi	5	23	53
P_i	0,06	0,28	0,65
P_{ki}	0,06	0,35	1
P_{kti}	0,03	0,2	0,68
Z_i	-1,88	-2,05	0,47
Skor akhir	3,00	2,83	5,35

Lampiran 3

 a_{10}

Besaran	TS	N	S	SS
Skor awal	2	3	4	5
Frekuensi	1	13	39	28
P_i	0,01	0,16	0,48	0,35
P_{ki}	0,01	0,17	0,65	1
P_{kti}	0	0,09	0,41	0,83
Z_i	-2,68	-1,34	-0,23	0,95
Skor akhir	2,00	3,34	4,45	5,63

 a_{11}

Besaran	N	S	SS
Skor awal	3	4	5
Frekuensi	8	38	35
P_i	0,1	0,47	0,43
P_{ki}	0,1	0,57	1
P_{kti}	0,05	0,34	0,79
Z_i	-1,64	-0,41	0,81
Skor akhir	3,00	4,23	5,45

 a_{12}

Besaran	N	S	SS
Skor awal	3	4	5
Frekuensi	7	31	43
P_i	0,09	0,38	0,53
P_{ki}	0,09	0,47	1
P_{kti}	0,04	0,28	0,74
Z_i	-1,75	-0,58	0,69
Skor akhir	3,00	4,17	5,44

 a_{13}

Besaran	N	S	SS
Skor awal	3	4	5
Frekuensi	2	32	47
P_i	0,02	0,40	0,58
P_{ki}	0,02	0,42	1
P_{kti}	0,01	0,22	0,71
Z_i	-2,33	-0,77	0,55
Skor akhir	3,00	4,56	5,88

 a_{14}

Besaran	N	S	SS
Skor awal	3	4	5
Frekuensi	16	46	19
P_i	0,20	0,57	0,23

Lampiran 3

P_{ki}	0,20	0,77	1
P_{kti}	0,10	0,49	0,89
Z_i	-1,28	-0,03	1,23
Skor akhir	3,00	4,25	5,51

 a_{15}

Besaran	STS	TS	N	S	SS
Skor awal	1	2	3	4	5
Frekuensi	1	2	18	41	19
P_i	0,01	0,03	0,22	0,51	0,23
P_{ki}	0,01	0,04	0,26	0,77	1
P_{kti}	0	0,04	0,15	0,52	0,89
Z_i	-2,68	-1,75	-1,04	0,05	1,23
Skor akhir	1,00	1,93	2,64	3,73	4,91

 a_{16}

Besaran	STS	TS	N	S	SS
Skor awal	1	2	3	4	5
Frekuensi	1	0	7	37	36
P_i	0,01	0	0,09	0,46	0,44
P_{ki}	0,01	0,01	0,10	0,56	1
P_{kti}	0	0	0,05	0,33	0,78
Z_i	-3,68	-2,68	-1,64	-0,44	0,77
Skor akhir	1,00	2,00	3,04	4,24	5,45

 a_{17}

Besaran	TS	N	S	SS
Skor awal	2	3	4	5
Frekuensi	1	13	37	30
P_i	0,01	0,16	0,46	0,37
P_{ki}	0,01	0,17	0,63	1
P_{kti}	0	0,09	0,4	0,82
Z_i	-2,68	-1,34	-0,25	0,92
Skor akhir	2,00	3,34	4,43	5,60

 a_{18}

Besaran	TS	N	S	SS
Skor awal	2	3	4	5
Frekuensi	1	26	36	18
P_i	0,01	0,32	0,44	0,22
P_{ki}	0,01	0,33	0,78	1
P_{kti}	0	0,17	0,56	0,90
Z_i	-2,68	-0,95	0,15	1,28
Skor akhir	2,00	3,73	4,83	5,93

Lampiran 3

 a_{19}

Besaran	TS	N	S	SS
Skor awal	2	3	4	5
Frekuensi	5	27	30	19
P_i	0,06	0,33	0,37	0,24
P_{ki}	0,06	0,39	0,76	1
P_{kti}	0,03	0,23	0,58	0,88
Z_i	-1,88	-0,74	0,20	1,17
Skor akhir	2,00	3,14	4,08	5,05

 a_{20}

Besaran	N	S	SS
Skor awal	3	4	5
Frekuensi	12	35	34
P_i	0,15	0,43	0,42
P_{ki}	0,15	0,58	1
P_{kti}	0,08	0,37	0,79
Z_i	-1,41	-0,33	0,81
Skor akhir	3,00	4,08	5,22

 a_{21}

Besaran	TS	N	S	SS
Skor awal	2	3	4	5
Frekuensi	3	24	38	16
P_i	0,04	0,29	0,47	0,20
P_{ki}	0,04	0,33	0,80	1
P_{kti}	0,02	0,19	0,57	0,90
Z_i	-2,05	-0,88	0,18	1,28
Skor akhir	2,00	3,17	4,23	5,33

 b_1

Besaran	N	P	SP
Skor awal	3	4	5
Frekuensi	3	30	48
P_i	0,04	0,37	0,59
P_{ki}	0,04	0,41	1
P_{kti}	0,02	0,23	0,70
Z_i	-2,05	-0,74	0,52
Skor akhir	3,00	4,31	5,57

 b_2

Besaran	N	P	SP
Skor awal	3	4	5
Frekuensi	3	33	45
P_i	0,04	0,40	0,56

Lampiran 3

P_{ki}	0,04	0,44	1
P_{kti}	0,02	0,24	0,72
Z_i	-2,05	-0,71	0,58
Skor akhir	3,00	4,34	5,63

 b_3

Besaran	TP	N	P	SP
Skor awal	2	3	4	5
Frekuensi	1	6	36	38
P_i	0,01	0,07	0,45	0,47
P_{ki}	0,01	0,08	0,53	1
P_{kti}	0	0,05	0,31	0,77
Z_i	-2,68	-1,64	-0,50	0,74
Skor akhir	2,00	3,04	4,18	5,42

 b_4

Besaran	N	P	SP
Skor awal	3	4	5
Frekuensi	10	36	35
P_i	0,12	0,45	0,43
P_{ki}	0,12	0,57	1
P_{kti}	0,06	0,35	0,79
Z_i	-1,55	-0,39	0,81
Skor akhir	3,00	4,16	5,36

 b_5

Besaran	TP	N	P	SP
Skor awal	2	3	4	5
Frekuensi	1	15	35	30
P_i	0,01	0,19	0,43	0,37
P_{ki}	0,01	0,20	0,63	1
P_{kti}	0	0,11	0,42	0,82
Z_i	-2,68	-1,23	-0,20	0,92
Skor akhir	2,00	3,45	4,48	5,6

 b_6

Besaran	TP	N	P	SP
Skor awal	2	3	4	5
Frekuensi	1	6	39	35
P_i	0,01	0,08	0,48	0,43
P_{ki}	0,01	0,09	0,57	1
P_{kti}	0	0,05	0,33	0,79
Z_i	-2,68	-1,64	-0,44	0,81
Skor akhir	2,00	3,04	4,24	5,49

Lampiran 3

b₇

Besaran	N	P	SP
Skor awal	3	4	5
Frekuensi	4	33	44
P _i	0,05	0,41	0,54
P _{ki}	0,05	0,46	1
P _{k_{ti}}	0,03	0,26	0,73
Z _i	-1,88	-0,64	0,61
Skor akhir	3,00	4,24	5,49

b₈

Besaran	N	P	SP
Skor awal	3	4	5
Frekuensi	6	21	54
P _i	0,07	0,26	0,67
P _{ki}	0,07	0,33	1
P _{k_{ti}}	0,04	0,20	0,67
Z _i	-1,75	-0,84	0,44
Skor akhir	3,00	3,91	5,19

b₉

Besaran	N	P	SP
Skor awal	3	4	5
Frekuensi	6	29	46
P _i	0,07	0,36	0,57
P _{ki}	0,07	0,43	1
P _{k_{ti}}	0,04	0,30	0,72
Z _i	-1,75	-0,52	0,58
Skor akhir	3,00	4,23	5,33

b₁₀

Besaran	N	P	SP
Skor awal	3	4	5
Frekuensi	11	35	35
P _i	0,14	0,43	0,43
P _{ki}	0,14	0,57	1
P _{k_{ti}}	0,07	0,36	0,79
Z _i	-1,48	-0,36	0,81
Skor akhir	3,00	4,12	5,29

b₁₁

Besaran	N	P	SP
Skor awal	3	4	5
Frekuensi	11	29	41
P _i	0,14	0,36	0,51

Lampiran 3

P_{ki}	0,14	0,49	1
P_{kti}	0,07	0,32	0,75
Z_i	-1,48	-0,47	0,67
Skor akhir	3,00	4,01	5,15

 b_{12}

Besaran	N	P	SP
Skor awal	3	4	5
Frekuensi	3	37	41
P_i	0,04	0,46	0,50
P_{ki}	0,04	0,50	1
P_{kti}	0,02	0,27	0,75
Z_i	-2,05	-0,61	0,67
Skor akhir	3,00	4,44	5,72

 b_{13}

Besaran	TP	N	P	SP
Skor awal	2	3	4	5
Frekuensi	1	5	19	56
P_i	0,01	0,06	0,24	0,69
P_{ki}	0,01	0,07	0,31	1
P_{kti}	0	0,04	0,19	0,66
Z_i	-2,68	-1,75	-0,88	0,41
Skor akhir	2,00	2,93	3,8	509

 b_{14}

Besaran	N	P	SP
Skor awal	3	4	5
Frekuensi	15	38	28
P_i	0,19	0,47	0,35
P_{ki}	0,19	0,65	1
P_{kti}	0,10	0,43	0,83
Z_i	-1,28	-0,18	0,95
Skor akhir	3,00	4,1	5,23

 b_{15}

Besaran	N	P	SP
Skor awal	3	4	5
Frekuensi	24	30	27
P_i	0,30	0,37	0,33
P_{ki}	0,30	0,67	1
P_{kti}	0,15	0,49	0,84
Z_i	-1,04	-0,03	0,99
Skor akhir	3,00	4,01	5,03

Lampiran 3

 b_{16}

Besaran	N	P	SP
Skor awal	3	4	5
Frekuensi	12	30	39
P_i	0,15	0,37	0,48
P_{ki}	0,15	0,52	1
P_{kti}	0,08	0,34	0,76
Z_i	-1,41	-0,41	0,71
Skor akhir	3,00	4,00	5,12

 b_{17}

Besaran	N	P	SP
Skor awal	3	4	5
Frekuensi	11	32	38
P_i	0,14	0,39	0,47
P_{ki}	0,14	0,53	1
P_{kti}	0,08	0,34	0,77
Z_i	-1,41	-0,41	0,74
Skor akhir	3,00	4,00	5,15

 b_{18}

Besaran	N	P	SP
Skor awal	3	4	5
Frekuensi	19	39	23
P_i	0,24	0,48	0,28
P_{ki}	0,24	0,72	1
P_{kti}	0,12	0,48	0,86
Z_i	-1,17	-0,05	1,08
Skor akhir	3,00	4,12	5,25

 b_{19}

Besaran	TP	N	P	SP
Skor awal	2	3	4	5
Frekuensi	3	14	34	30
P_i	0,04	0,17	0,42	0,37
P_{ki}	0,04	0,21	0,63	1
P_{kti}	0,02	0,13	0,42	0,82
Z_i	-2,05	-1,13	-0,20	0,92
Skor akhir	2,00	2,92	3,85	4,97

 b_{20}

Besaran	N	P	SP
Skor awal	3	4	5
Frekuensi	10	32	39
P_i	0,12	0,40	0,48

Lampiran 3

P_{ki}	0,12	0,52	1
P_{kti}	0,06	0,32	0,76
Z_i	-1,55	-0,47	0,71
Skor akhir	3,00	4,08	5,26

 b_{21}

Besaran	N	P	SP
Skor awal	3	4	5
Frekuensi	12	31	38
P_i	0,15	0,38	0,47
P_{ki}	0,15	0,53	1
P_{kti}	0,08	0,34	0,77
Z_i	-1,41	-0,41	0,74
Skor akhir	3,00	4,00	5,15

 c_1

Besaran	N	P	SP
Skor awal	3	4	5
Frekuensi	8	38	35
P_i	0,10	0,47	0,43
P_{ki}	0,10	0,57	1
P_{kti}	0,05	0,34	0,79
Z_i	-1,64	-0,41	0,81
Skor akhir	3,00	4,23	5,45

 c_2

Besaran	TP	N	P	SP
Skor awal	2	3	4	5
Frekuensi	1	8	31	41
P_i	0,01	0,10	0,38	0,51
P_{ki}	0,01	0,11	0,49	1
P_{kti}	0	0,06	0,30	0,75
Z_i	-2,68	-1,55	-0,52	0,67
Skor akhir	2,00	3,13	4,16	5,35

 c_3

Besaran	TS	N	S	SS
Skor awal	2	3	4	5
Frekuensi	3	12	17	49
P_i	0,04	0,15	0,21	0,60
P_{ki}	0,04	0,19	0,40	1
P_{kti}	0,02	0,12	0,30	0,70
Z_i	-2,05	-1,17	-0,52	0,52
Skor akhir	2,00	2,88	3,53	4,57

Lampiran 3

PUAS

Besaran	STS	TS	N	S	SS
Skor awal	1	2	3	4	5
Frekuensi	1	0	2	36	42
P_i	0,01	0	0,03	0,44	0,52
P_{ki}	0,01	0,01	0,04	0,48	1
P_{kti}	0	0	0,03	0,26	0,74
Z_i	-3,68	-2,68	-1,88	-0,64	0,64
Skor akhir	1,00	2,00	2,8	4,04	5,32

Lampiran 4

Tabel Nilai Kritik r_{bt}

db	$\alpha = 1\%$	$\alpha = 5\%$
1	0,985	0,929
2	0,881	0,770
3	0,776	0,663
4	0,695	0,590
5	0,634	0,536
6	0,586	0,495
7	0,548	0,462
8	0,516	0,434
9	0,489	0,411
10	0,465	0,392
11	0,445	0,375
12	0,427	0,360
13	0,411	0,346
14	0,397	0,334
15	0,384	0,323
16	0,373	0,310
17	0,362	0,305
18	0,352	0,296
19	0,343	0,289
20	0,335	0,282
21	0,327	0,275
22	0,320	0,269
23	0,313	0,263
24	0,307	0,258
25	0,301	0,253
26	0,295	0,248
27	0,290	0,244
28	0,285	0,235
29	0,280	0,235
30	0,275	0,231
40	0,239	0,201
60	0,196	0,165
120	0,139	0,117
∞	0,048	0,041

Catatan:

1. Tabel di atas didasarkan atas korelasi Pearson, sehingga hanya cocok untuk data metrik(skala interval/rasio). Dalam praktek, data berskala ordinal bisa ditoleransi asalkan memiliki 4 tingkatan atau lebih (misal skala likert).
2. Cara membaca:

Lampiran 4

$$H_0 = P_{bt} \leq 0 \text{ vs } H_1 = P_{bt} > 0$$

Tolak H_0 jika nilai $r_{\text{terkoreksi}} > r_{\text{tabel}}$ untuk db yang bersesuaian $db = n - 2$ (n

adalah ukuran sampel *try-out*).

3. Sumber tabel:
4. Hadi, Sutrisno, *Analisis Butir untuk Instrumen Angket, Tes dan Skala Nilai dengan BASICA*, (Jakarta: Andi Offset, 1990).

Lampiran 5

Hasil Uji Aspek Kinerja RBG RZI Yogya

Konstruk	Indikator	r_{it}	Keterangan
Reliabilitas	a1	0,350	Reliabel
	a2	0,567	
	a3	0,328	
	a4	0,433	
	a5	0,439	
Daya Tanggap	a6	0,598	Reliabel
	a7	0,323	
	a8	0,413	
Jaminan	a9	0,528	Reliabel
	a10	0,615	
	a11	0,604	
Empati	a12	0,397	Reliabel
	a13	0,326	
	a14	0,744	
	a15	0,833	
Bukti Fisik	a16	0,679	Reliabel
	a17	0,535	
	a18	0,671	
	a19	0,656	
	a20	0,542	
	a21	0,532	

Hasil Uji Aspek Tingkat Kepentingan RBG RZI Yogya

Konstruk	Indikator	r_{it}	Keterangan
Reliabilitas	b1	0,513	Reliabel
	b2	0,596	
	b3	0,735	
	b4	0,803	
	b5	0,672	
Daya Tanggap	b6	0,725	Reliabel
	b7	0,523	
	b8	0,573	
Jaminan	b9	0,485	Reliabel
	b0	0,819	
	b1	0,668	
Empati	b2	0,742	Reliabel
	b3	0,392	
	b4	0,621	
	b5	0,804	
Bukti Fisik	b6	0,659	Reliabel

Lampiran 5

	b17	0,661	
	b18	0,667	
	b19	0,486	
	b20	0,564	
	b21	0,412	

Hasil Uji Aspek Kepuasan Konsumen RBG RZI Yogya

Konstruk	Indikator	r_{it}	Keterangan
Kepuasan Konsumen	c1	0,640	Reliabel
	c2	0,539	
	c3	0,573	

RELIABILITAS
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a1	17.20	3.785	.514	.742
a2	17.32	3.621	.627	.706
a3	17.41	3.719	.509	.743
a4	17.32	3.671	.569	.724
a5	17.81	3.403	.524	.743

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.773	5

DAYA TANGGAP
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a6	8.94	1.334	.440	.693
a7	8.81	1.253	.554	.550
a8	8.69	1.216	.544	.560

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.695	3

JAMINAN
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a9	8.49	1.453	.449	.677
a10	8.93	1.069	.577	.514
a11	8.75	1.288	.518	.594

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.695	3

EMPATI**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a12	12.52	2.453	.482	.640
a13	12.41	2.919	.343	.714
a14	12.93	2.144	.662	.525
a15	13.04	2.036	.495	.645

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.701	4

BUKTI FISIK**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a16	19.94	8.209	.452	.788
a17	20.07	7.519	.637	.747
a18	20.38	7.214	.699	.731
a19	20.48	7.178	.576	.762
a20	19.99	8.012	.539	.770
a21	20.43	8.123	.429	.795

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.798	6

RELIABILITAS B**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b1	17.36	4.708	.565	.812
b2	17.40	4.542	.639	.794
b3	17.54	4.001	.724	.765
b4	17.60	4.117	.667	.783
b5	17.75	4.088	.567	.818

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.829	5

DAYA TANGGAP**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b6	9.09	1.080	.317	.616
b7	8.93	1.069	.447	.421
b8	8.83	1.020	.439	.425

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.589	3

JAMINAN**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b9	8.67	1.600	.519	.753
b10	8.86	1.319	.644	.614
b11	8.79	1.318	.614	.651

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.759	3

EMPATI**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b12	12.80	3.035	.646	.715
b13	12.67	3.000	.525	.763
b14	13.11	2.650	.639	.705
b15	13.23	2.532	.584	.741

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.784	4

BUKTI FISIK
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b16	21.19	8.003	.482	.827
b17	21.19	7.303	.706	.782
b18	21.47	7.277	.693	.784
b19	21.40	7.042	.632	.797
b20	21.16	8.036	.504	.822
b21	21.20	7.585	.603	.803

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.830	6

RELIABILITAS KEPUASAN**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
c1	8.8333	1.799	.639	.675
c2	8.8000	1.752	.669	.646
c3	8.8333	1.040	.617	.769

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.768	3

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Ila Nurmaliya Shofa
Tempat/Tanggal Lahir : Kuningan, 21 Juli 1986
Jenis Kelamin : Perempuan
Anak Ke- : 1 dari 3 bersaudara
Status Perkawinan : Menikah
Nama Suami : Yunus Supardi, M.S.I
Nama Anak : Alifah Firyal Rohadatul 'Aisy
Nama Ayah : Ahmad Jafar
Nama Ibu : Nunung
Nama adik : 1. Ilman Nafalika Shofiana
2. Intan Nurshiyama Sholihati
Alamat Rumah : Bengkong Harapan 2 Blok I No.85 Batam
Alamat Yogya : Komplek POLRI Blok A2 No. 47 Gowok
Telp. : 0852 2475 3569/0878 3956 4749

Riwayat Pendidikan:

No.	Nama Pendidikan	Tahun
1	SD Negeri Cikupa	1993-1999
2	MTs Negeri Darma	1999-2002
3	MA YASHUDA Darma	2002-2005
4	UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	2005-2010

Riwayat Organisasi:

No.	Nama Organisasi	Amanah	Tahun
1	KAMMI	Staff Danus	2006-2007
2	LDM UIN Su-Ka Yogyakarta	Staff PSDM	2006-2007
3	LDM UIN Su-Ka Yogyakarta	Sekretaris PSDM	2007-2008
4	PPK Fak. Saintek	Bendahara	2007-2008

Yogyakarta, 22 Februari 2010

(Ila Nurmaliya Shofa)