

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN
PENDEKATAN MODIFIED SERVQUAL DI BANK
MUAMALAT CABANG TULUNGAGUNG**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana S-1

Program Studi Teknik Industri



Diajukan Oleh:
AGUS ROFIK WAHYUDI
08660016

Kepada
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UIN SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

2013



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

FM-UINSK-BM-05-07/R0

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/D.ST/PP.01.1/1578/2013

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : Analisis kualitas Pelayanan dengan Pendekatan *Modified SERVQUAL* Di Bank Muamalat Cabang Tulungagung

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :
Nama : Agus Rofik Wahyudi
NIM : 08660016
Telah dimunaqasyahkan pada : 28 Mei 2013
Nilai Munaqasyah : A -
Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang

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

Penguji I

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

Penguji II

Arya Wirabhuna, M.Sc
NIP.19770127 200501 1 002

Yogyakarta, 30 Mei 2013
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Sains dan Teknologi
Dekan



Prof. Drs. H. Akh. Minhajji, M.A, Ph.D
NIP. 19580919 198603 1 002



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir

Lamp :-

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr. wb.

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

Nama : Agus Rofik Wahyudi

NIM : 08660016

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Modified
SERVQUAL di Bank Muamalat cabang Tulungagung

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

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

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 16 Mei 2013

Pembimbing

Kifayah Amar, Ph. D

NIP. 19740621 200604 2 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Agus Rofik Wahyudi

NIM : 08660016

Jurusan : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul :

“Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Modified SERVQUAL di Bank Muamalat Cabang Tulungagung”

Adalah asli penelitian saya sendiri dan bukan hasil plagiasi hasil karya orang lain.

Yogyakarta, 20 Mei 2013

Yang menyatakan



Agus Rofik Wahyudi
08660016

MOTO

*"Ujian yang diterima dengan iman meneguhkan tauhid,
menambahkan kekuatan, pandangan hati
tidak berkelip memandang kepada Tuhan,
sehingga kepedihan ujian menjadi kemanisan"*

*"Jika hari ini saya tidak dapat menggenggam bumi, saya harus
pastikan besok saya menggenggam matahari sehingga bumi akan
bertekuk lutut untuk meminta secercah cahaya pada saya."*

by - Loy -

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi ini untuk:

Bapak dan Ibu tercinta.

Imam Sopingi dan Sholikah

Adik-adikku.

Zainal Arifin Mustofa dan Laila Qutrunnada

Seseorang yang kelak akan mendampingiku,

menemani hari-hariku dan

menjadi ibu dari anak-anakku kelak

Keluarga Besar Teknik Industri

Asmater UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin. Segala Puji hanya bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Modified SERVQUAL di Bank Muamalat Cabang Tulungagung”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Skripsi ini disusun agar dapat menambah wawasan dan pemahaman pembaca mengenai pengukuran kualitas layanan dan kepuasan pelanggan menggunakan instrumen *service quality* (SERVQUAL) yang dimodifikasi dimensi kualitas pelayanannya agar cocok untuk mengukur kualitas pelayanan pada perusahaan jasa.

Pada kesempatan ini tidak lupa penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis, sehingga terselesaikannya Skripsi ini. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Allah SWT atas semua pertolongan, nikmat, rahmat, hidayah, serta inayah-Nya yang diberikan kepada penulis.
2. Bapak Arya Wirabhuana, S.T, M.Sc., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

3. Ibu Kifayah Amar, Ph.D dan Bapak Cahyono Sigit Pramudyo, M.T. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan Skripsi.
4. Seluruh Dosen Program Studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga yang telah membimbing penulis selama belajar di UIN Sunan Kalijaga.
5. Kedua orang tua dan adek tercinta, yang senantiasa memberi dukungan secara moral maupun materi dengan penuh keikhlasan.
6. Bapak Imam Sujangi Ssi., Apt selaku orangtua wali yang senantiasa memberi dukungan secara moral maupun materi dengan penuh keikhlasan.
7. Bapak Hernowo G.P selaku pimpinan cabang Bank Muamalat Tulungagung, atas pemberian ijin penelitian.
8. Seluruh staff dan karyawan Bank Muamalat cabang Tulungagung, Mas Prasetyo Rini Mangga Gautama, Mas Andrianto, Mas Ari, Mbak Setia Candra, Mbak Siti Romdiah, dan pak Satpam yang telah banyak membantu penulis selama penelitian berlangsung.
9. Untuk kakak Siti Romdiah yang senantiasa memberi dukungan secara moral maupun materi dengan penuh keikhlasan.
10. Untuk para sahabat-sahabat tercinta, Muhammad Syahirul Alim, Arwiyanto, Teguh Waguri, Ayu Chairunisa, dan Miqwa Diana.
11. Seluruh teman-teman Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, khususnya angkatan 2008.
12. Serta masih banyak pihak yang tak bisa disebutkan satu per satu.

Dalam penyusunan Skripsi ini tentu masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis berharap pembaca dapat memberikan kritikan yang dapat membangun untuk kesempurnaan Skripsi ini.

Penulis berharap Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Terima kasih.

Yogyakarta, 28 Juni 2013

Penulis

Agus Rofik Wahyudi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR	iii
MOTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Rumusan Masalah	3

1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah	4
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Posisi Penelitian	9
2.2 Definifi Kualitas	10
2.2.1 Kualitas Pelayanan	11
2.3 Pengertian Jasa	13
2.4 Dimensi <i>Service Quality</i> (SERVQUAL)	17
2.4.1 Dimensi CARTER	18
2.4.2 Pengukuran SERVQUAL	19
2.5 Importance-Performance Analysis (Diagram Kartesius)	23
2.6 Diagram Sebab–Akibat (<i>Fishbone Diagram</i>)	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25

3.1 Objek Penelitian	25
3.2 Jenis Data	25
3.2.1 Data Primer	26
3.2.2 Data Sekunder	26
3.3 Metode Pengumpulan Data	26
3.3.1 Studi Lapangan	27
3.3.2 Studi Dokumen	28
3.3.3 Studi Literatur	28
3.4 Metode Pengolahan Data	28
3.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	30
3.4.2 Penentuan Sampel	31
3.5 Tahap Penelitian	34
3.6 Kerangka Penelitian	36
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Profil Perusahaan	36

4.2 Analisis Data	36
4.2.1 Penyebaran Kuesioner	38
4.2.2 Uji Validitas Dan Reliabilitas	38
4.2.2.1 Uji Validitas Pada <i>Pilot Study</i>	42
4.2.2.2 Uji Reliabilitas Pada <i>Pilot Study</i>	45
4.2.3 Identifikasi Jumlah Sampel	46
4.2.4 Analisis Service Quality	46
4.2.4.1 Dimensi <i>Compliance</i>	47
4.2.4.2 Dimensi <i>Tangibles</i>	48
4.2.4.3 Dimensi <i>Reliability</i>	49
4.2.4.4 Dimensi <i>Responsiveness</i>	50
4.2.4.5 Dimensi <i>Assurance</i>	51
4.2.4.6 Dimensi <i>Empathy</i>	52
4.2.5 Analisis Diagram Kartesius	52
4.2.5.1 Diagram Kartesius Dimensi <i>Compliance</i>	57

4.2.5.2 Diagram Kartesius Dimensi <i>Tangibles</i>	60
4.2.5.3 Diagram Kartesius Dimensi <i>Reliability</i>	63
4.2.5.4 Diagram Kartesius Dimensi <i>Responsiveness</i>	66
4.2.5.5 Diagram Kartesius Dimensi <i>Assurance</i>	69
4.2.5.6 Diagram Kartesius Dimensi <i>Empathy</i>	72
4.2.6 Analisis Diagram Sebab-Akibat	73
4.2.6.1 Diagram Sebab-Akibat Dimensi <i>Tangibles</i>	73
4.2.6.2 Diagram Sebab-Akibat Dimensi <i>Reliability</i>	74
4.2.6.3 Diagram Sebab-Akibat Dimensi <i>Responsiveness</i>	75
4.2.6.4 Diagram Sebab-Akibat Dimensi <i>Responsiveness</i>	76
4.2.6.5 Diagram Sebab-Akibat Dimensi <i>Empathy</i>	76
4.3 Pembahasan	77
4.3.1 Variabel Ketersediaan ATM	77
4.3.2 Variabel Penambahan <i>Teller</i> Pada Saat Jam Sibuk	77
4.3.3 Variabel Kecepatan Pelayanan <i>Teller</i> Terhadap Nasabah	
4.3.4 Variabel Respon <i>Customer Service</i> Dalam Menanggapi	

Keluhan Nasabah	78
4.3.5 Variabel Jam Oprasional Bank Yang Sesuai Bagi Nasabah	79
BAB V PENUTUP	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu	8
Tabel 4.1 Variabel pertanyaan dalam kuesioner <i>pilot study</i>	36
Tabel 4.2 Hasil uji validitas skala kepentingan	39
Tabel 4.3 Hasil uji validitas skala kinerja	40
Tabel 4.4 Hasil uji reliabilitas skala kepentingan	42
Tabel 4.5 Hasil uji reliabilitas skala kinerja	43
Tabel 4.6 Nilai kesenjangan (gap) pada dimensi <i>compliance</i>	46
Tabel 4.7 Nilai kesenjangan (gap) pada dimensi <i>tangibles</i>	47
Tabel 4.8 Nilai kesenjangan (gap) pada dimensi <i>reliability</i>	48
Tabel 4.9 Nilai kesenjangan (gap) pada dimensi <i>responsiveness</i>	49
Tabel 4.10 Nilai kesenjangan (gap) pada dimensi <i>assurance</i>	50
Tabel 4.11 Nilai kesenjangan (gap) pada dimensi <i>empathy</i>	51
Tabel 4.12 Rata-rata kinerja dan kepentingan dimensi <i>Compliance</i>	54
Tabel 4.13 Rata-rata kinerja dan kepentingan dimensi <i>Tangibles</i>	57

Tabel 4.14 Rata-rata kinerja dan kepentingan dimensi <i>Reliability</i>	60
Tabel 4.15 Rata-rata kinerja dan kepentingan dimensi <i>Responsiveness</i>	63
Tabel 4.16 Rata-rata kinerja dan kepentingan dimensi <i>Assurance</i>	66
Tabel 4.17 Rata-rata kinerja dan kepentingan dimensi <i>Empathy</i>	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual SERVQUAL	14
Gambar 2.2 Diagram Kartesius	21
Gambar 2.3 Diagram Sebab-Akibat	24
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian	35
Gambar 4.1 Diagram kartesius dimensi <i>Compliance</i>	55
Gambar 4.2 Diagram kartesius dimensi <i>Tangibles</i>	58
Gambar 4.3 Diagram kartesius dimensi <i>Reliability</i>	61
Gambar 4.4 Diagram kartesius dimensi <i>Responsiveness</i>	64
Gambar 4.5 Diagram kartesius dimensi <i>Assurance</i>	67
Gambar 4.6 Diagram kartesius dimensi <i>Empathy</i>	70
Gambar 4.7 Diagram Sebab-Akibat ketersediaan ATM	73
Gambar 4.8 Diagram Sebab-Akibat Penambahan <i>teller</i> pada saat jam sibuk	73
Gambar 4.9 Diagram Sebab-Akibat Kecepatan pelayanan <i>teller</i> terhadap nasabah	74

Gambar 4.10 Diagram Sebab-Akibat Respon <i>customer service</i> dalam menanggapi keluhan nasabah	75
Gambar 4.11 Diagram Sebab-Akibat Jam oprasional Bank yang sesuai bagi nasabah	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Profil PT Bank Muamalat Indonesia Tbk	88
Lampiran 2 Kuesioner Pada Pilot Study	90
Lampiran 3 Kuesioner Pada Main Survey	94
Lampiran 4 Ringkasan Respon Kuesioner	98
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas	107
Lampiran 6 Hasil Wawancara Diagram Sebab Akibat	115
Lampiran 7 Tabel-r	120
Lampiran 8 Tabel Distribusi Normal	125

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN PENDEKATAN MODIFIED SERVQUAL DI BANK MUAMALAT CABANG TULUNGAGUNG

Agus Rofik Wahyudi
08660016

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

ABSTRAK

Kepuasan nasabah adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan, dimana kepuasan nasabah merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan di masyarakat yang luas. Salah satu langkah yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Bank Muamalat cabang Tulungagung adalah dengan menggunakan instrument Service Quality (SERVQUAL) yang dimodifikasi agar cocok untuk untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam industri perbankan Islam. Penambahan dimensi compliance ke dalam SERVQUAL agar lebih sesuai jika diterapkan dalam mengukur kualitas pelayanan di Bank Syariah. Instrumen yang digunakan untuk mengetahui kesenjangan (gap) yang terjadi antara persepsi pelanggan dengan harapan/keinginan pelanggan dengan cara memetakannya ke dalam dimensi kualitas pelayanan, yaitu compliance, tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dalam penelitian ini menggunakan importance-performance analysis (diagram kartesius) untuk menentukan variabel-variabel yang perlu diperbaiki dan menentukan kemungkinan penyebab terjadinya masalah tersebut menggunakan diagram sebab akibat. Berdasarkan hasil analisis, terdapat 5 variabel yang belum mampu memenuhi harapan pelanggan dan perlu dilakukan perbaikan yaitu variabel "ketersediaan ATM" dengan nilai kinerja sebesar 3.77 dan nilai kepentingan sebesar 4.56, variabel "penambahan teller pada saat jam sibuk" dengan nilai kinerja sebesar 3.83 dan nilai kepentingan sebesar 4.38, variabel "kecepatan pelayanan teller terhadap nasabah" dengan nilai kinerja sebesar 4.12 dan nilai kepentingan sebesar 4.38, variabel "respon customer service dalam menanggapi keluhan nasabah" dengan nilai kinerja sebesar 4.12 dan nilai kepentingan sebesar 4.35, variabel "jam oprasional Bank yang sesuai bagi nasabah" dengan nilai kinerja sebesar 4.03 dan nilai kepentingan sebesar 4.36.

Kata kunci: *Kepuasan nasabah, Service Quality (SERVQUAL), Kesenjangan (gap), Importance-performance analysis, diagram sebab akibat.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan nasabah adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan, dimana kepuasan nasabah merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan di masyarakat yang luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah perlu ditingkatkan. Peningkatan pelayanan kepada para nasabah adalah hal yang sangat penting dalam usaha meningkatkan kepuasan para nasabah, hal ini dikarenakan para nasabah sangat besar peranannya dalam kontribusi pendapatan secara langsung maupun secara tidak langsung dalam mendukung eksistensi perusahaan.

Perbankan syariah adalah suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah (hukum) islam. Usaha pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam agama islam untuk memungut maupun meminjam dengan bunga atau yang disebut dengan riba serta larangan investasi untuk usaha-usaha yang dikategorikan haram, dimana hal ini tidak dapat dijamin oleh sistem perbankan konvensional. Berbagai prinsip perbankan syariah telah diterapkan dengan aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk

penyimpanan dana dan pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang sesuai dengan syariah.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Dengan meningkatkan mutu pelayanan oleh suatu perusahaan perbankan merupakan suatu cara yang nyata dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan nasabah. Kualitas pelayanan menjadi faktor yang semakin penting untuk keberhasilan dan kelangsungan hidup dalam industri perbankan. Karena itu, penilaian yang benar dari kualitas pelayanan bank akan menjadi hal penting. Ini berlaku teori Gap antara persepsi pelanggan dan harapan kualitas layanan untuk menentukan kualitas pelayanan yang dirasakan menurut Chen et al., dalam Toloie et al. (2011).

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini ingin mengkaji lebih lanjut apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Cabang Tulungagung telah memenuhi harapan dari para nasabahnya, dan juga mengukur tingkat kualitas pelayanan yang diberikan. Pada penelitian ini mencoba meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat diidentifikasi melalui penghitungan SERVQUAL yang dimodifikasi sehingga menggunakan enam dimensi kualitas pelayanan yaitu: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*, yang ditambah satu dimensi yaitu *Compliance* sehingga dapat menentukan variabel yang perlu dikembangkan atau ditingkatkan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, permasalahan yang akan diteliti pada penelitian ini adalah:

1. Dimensi dan variabel apa saja yang perlu dilakukan perbaikan untuk dapat meningkatkan kepuasan para nasabah Bank Muamalat Cabang Tulungagung?
2. Rekomendasi apa yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk para nasabah Bank Muamalat Cabang Tulungagung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui dimensi dan variabel-variabel yang perlu dilakukan perbaikan untuk lebih dapat meningkatkan kinerja pelayanan.
2. Memberikan rekomendasi usulan perbaikan pelayanan kepada Bank Muamalat Cabang Tulungagung.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi pihak Bank Muamalat Cabang Tulungagung dapat mengetahui tingkat kualitas pelayanan pelanggan dilihat dari sudut pandang nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diterima para nasabah.

2. Bagi pihak Bank Muamalat Cabang Tulungagung dapat mengetahui dimensi dan variabel-variabel kualitas pelayanan yang memiliki kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan (*ekspektasi*) nasabah atas kualitas pelayanan yang diberikan.
3. Sebagai bahan pertimbangan bagi Bank Muamalat Cabang Tulungagung dalam menentukan pengambilan keputusan untuk meningkatkan kepuasan pelayanan terhadap nasabah.

1.5 Batasan Masalah

Untuk lebih memfokuskan penelitian, ada beberapa batasan masalah, sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL yang dimodifikasi sehingga menjadi enam dimensi yaitu: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan ditambah satu dimensi kualitas pelayanan yaitu *Compliance*. Dimensi *Compliance* tepat jika diterapkan pada Bank Syariah karena sesuai dengan prinsip syariah.
2. Objek penelitian adalah para nasabah Bank Muamalat Cabang Tulungagung yang kebetulan ada ditempat saat pengambilan data berlangsung.
3. Pada penelitian ini analisis yang digunakan hanya berdasarkan hasil dari diagram kartesius.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk menjelaskan susunan penulisan pada penelitian ini maka perlu adanya sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Berisi tentang penelitian terdahulu, dan menampilkan dengan jelas dasar teori yang mendasari kegiatan yang akan dilaksanakan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada BAB III yaitu berisi Objek Penelitian, Jenis Data, Metode Pengumpulan Data, Metode Pengolahan, dan Kerangka Penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisi ringkasan hasil penelitian dari pengolahan data menggunakan *software (Output)*, serta dilakukannya analisis dan pembahasan terhadap hasil dari penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Menyajikan hasil identifikasi permasalahan dalam bentuk kesimpulan dan saran-saran yang bermanfaat bagi perusahaan dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pada Bank Muamalat cabang Tulungagung dikategorikan baik. karena hanya sedikit dimensi dan variabel yang perlu dilakukan perbaikan, diantaranya sebagai berikut:

1. Dimensi dan variabel yang perlu untuk dikembangkan dan diperbaiki kualitasnya oleh pihak Bank Muamalat cabang Tulungagung adalah sebagai berikut:
 - a. Dimensi *Tangibles* pada variabel ke -10 yaitu "Ketersediaan ATM", dengan skor persepsi sebesar 3.77 dan skor harapan sebesar 4.56.
 - b. Dimensi *Reliability* pada variabel ke -11 yaitu "Penambahan *teller* pada saat jam sibuk", dengan skor persepsi sebesar 3.83 dan skor harapan sebesar 4.83.
 - c. Dimensi *Responsiveness* pada variabel ke -17 yaitu "Kecepatan pelayanan *teller* terhadap nasabah", dengan skor persepsi sebesar 4.12 dan skor harapan sebesar 4.38, dan pada variabel ke -19 yaitu "Respon *customer service* dalam menanggapi keluhan nasabah", dengan skor persepsi sebesar 4.12 dan skor harapan sebesar 4.30.

- d. Dimensi *Empathy* pada variabel ke -30 yaitu "Jam oprasional Bank yang sesuai bagi nasabah", dengan skor persepsi sebesar 4.03 dan skor harapan sebesar 4.36.
2. Ada beberapa rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk para nasabah Bank Muamalat cabang Tulungagung, yaitu:
- a. Variabel "Ketersediaan ATM"

Rekomendasi:

5. Sosialisasi kepada nasabah, karena ATM Bank Muamalat bisa digunakan disemua mesin ATM yang terdapat logo VISA, Prima, dan ATM bersama.
 6. Menambah fitur layanan ATM.
 7. Memisahkan jenis ATM tunai dan non tunai.
 8. Melakukan pengecekan secara rutin.
- b. Variabel "Penambahan *teller* pada saat jam sibuk"

Rekomendasi:

- *Back Up* antar bagian.
- Layanan jemput bola.

- c. Variabel "Kecepatan pelayanan *teller* terhadap nasabah"

Rekomendasi:

4. Memberikan pelatihan teknis yang lebih baik karena kemajuan teknologi yang sangat cepat. Sehingga pelatihan bertujuan untuk meningkatkan kemampuan *teller*.
 5. Membantu nasabah dalam pengisian slip transaksi agar tidak terjadi kesalahan dalam pengisian dan harus melakukan pengisian ulang.
 6. Antri menggunakan nomer antrian.
- d. Variabel "Respon *customer service* dalam menanggapi keluhan nasabah"

Rekomendasi:

5. Memberikan kegiatan pelatihan secara rutin untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan sehingga *customer service* dapat memahami maksud dan keinginan nasabah.
 6. Melakukan *role play* satu bulan sekali.
 7. *Upgrading* Produk.
 8. Hasil keluhan di *follow up* kepada nasabah.
- e. Variabel "Jam oprasional bank yang sesuai bagi nasabah"

Rekomendasi:

- Tim marketing tetap melayani nasabah selama 24 jam.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, maka ada beberapa hal yang disarankan kepada pihak Bank Muamalat cabang Tulungagung, yaitu sebagai berikut:

1. Masih perlu dilakukan perbaikan terhadap beberapa variabel pelayanan khususnya untuk empat dimensi pelayanan yaitu dimensi *tangibles*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dan dimensi *empathy*. Untuk dimensi *tangibles* pada variabel ke -10 yaitu "Ketersediaan ATM" dengan skor gap sebesar (-0.79). Dimensi *reliability* pada variabel ke -11 yaitu "Penambahan *teller* pada saat jam sibuk" dengan skor gap sebesar (-0.55). Dimensi *responsiveness* pada variabel ke -17 yaitu "Kecepatan pelayanan *teller* terhadap nasabah" dengan skor gap sebesar (-0.26). Dimensi *responsiveness* pada variabel ke -19 yaitu "Respon *customer service* dalam menanggapi keluhan nasabah" dengan skor gap sebesar (-0.23). Dimensi *empathy* pada variabel ke -30 yaitu "Jam operasional bank yang sesuai bagi nasabah" dengan skor gap sebesar (-0.33).
2. Memberikan pelatihan rutin kepada karyawan, khususnya karyawan yang berhubungan langsung dengan nasabah tentang bagaimana pelayanan yang baik terhadap nasabah.
3. Pihak manajemen Bank Muamalat cabang Tulungagung diharapkan agar lebih peka terhadap berbagai macam keluhan dan kebutuhan para nasabah khususnya yang berhubungan dengan pelayanan yang nasabah rasakan.
4. Melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk mencapai kinerja yang optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- ARIANI, D. W. 2009. *Pengendalian Kualitas Statistik*, Yogyakarta, ANDI Yogyakarta.
- ARIKUNTO, S. 2002. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta, PT. Rineka Cipta.
- ASTUTI, S. P., WILASARI, W. & UTAMI, D. E. 2009. Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank Syariah, Penelitian Dengan Fuzzy Servqual Dan Dimensi CARTER. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 2, No. 1.
- ATINA. 2010. *Analisis kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit menggunakan metode importance performance analysis dan potential gain in customer value's (studi kasus RS PKU Muhammadiyah cabang Yogyakarta)*. Skripsi-S1, Universitas Islam Indonesia.
- EVANS, J. R. & LINDSAY, W. M. 2007. *Pengantar Six Sigma (An Introduction ti Six Sigma & Process Improvment*, Jakarta, Salemba Empat.
- GHOZALI, I. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- HARDIYATI, R. 2010. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa penginapan (villa) agrowisata kebun teh pagilaran*. Skripsi-S1, Universitas Diponegoro.

- HERMANTO, A. W. 2008. *Analisa tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan terminal peti kemas Semarang*. Thesis-S2, Program Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro Semarang.
- IJAZ, A. T. & ALI, A. 2013. Assessing Service Attitude: Service Quality Measures Taken by Islamic Banks in Pakistan. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 8 No. 1, 61-68.
- LUPIYOADI, R. & HAMDANI, A. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta, Salemba Empat.
- MANULLANG, I. 2008. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan*. Thesis-S2, Universitas Sumatera Utara.
- OTHMAN, A. & OWEN, L. 2001. Adopting And Measuring Customer Service Quality (Sq) In Islamic Banks: A Case Study In Kuwait Finance House. *International Journal of Islamic Financial Services*, 3, No. 1.
- OTHMAN, A. Q. & OWEN, L. 2002. The Multi Dimensionality Of Carter Model To Measure Customer Service Quality (SQ) In Islamic Banking Industry: A Study In Kuwait Finance House. *International Journal of Islamic Financial Services*, 3, No. 4.
- PRIYANTO, D. 2011. *Buku Saku Analisis Statistik Data Dengan SPSS*, Yogyakarta, Mediakom.
- SEKARAN, U. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Jakarta, Salemba Empat.

- SETIAWAN, M. H. 2012. *Analisis kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dengan menggunakan instrumen service quality (SERVQUAL) di BRI Cabang Katamso Yogyakarta*. Skripsi-S1, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- SIAMI, S. & GORJI, M. B. 2012. The Measurement Of Service Quality By Using SERVQUAL And Quality Gap Model. *Indian Journal of Science and Technology* 5 No. 1, 0974- 6846.
- SIMAMORA, B. 2004. *Panduan Riset Prilaku Konsumen*, Jakarta, PT. Gramedia Pusaka Utama.
- SUGIYONO 2008. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung, Alfabeta.
- SUPRANTO, J. 1992. *Sampling Untuk Pemeriksaan*, Jakarta, UI-PRESS.
- TAAP, M. A., CHONG, S. C., KUMAR, M. & FONG, T. K. 2011. Measuring Service Quality Of Conventional And Islamic Banks: A Comparative Analysis. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 28 No. 8, 822-840.
- TJIPTONO, F. & CHANDRA, G. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta, ANDI Yogyakarta.
- TJIPTONO, F. & DIANA, A. 2007. *Total Quality Management (TQM)*, Yogyakarta, ANDI.
- TOLOIE, A., ESHLAGHY, GHAFELEHBASHI, S. & ALAGHEBANDHA, M. 2011. An Investigation and Ranking Public and Private Islamic Banks Using Dimension of Service Quality (SERVQUAL) Based on TOPSIS Fuzzy Technique. *Applied Mathematical Sciences*, 5, no. 61, 3031 - 3049.

- WAGURI, T. 2012. *Evaluasi kualitas pelayanan dengan menggunakan importance performance analysis (IPA) Dan Model Kano (Studi Kasus di Trans Jogja)*. Skripsi-S1, Universitas Islam Negri Sunan Kalijaga.
- WAHJONO, S. I. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta, Graha Ilmu.
- WIJAYA, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa, Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*, Jakarta, PT Indeks.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

Profil PT Bank Muamalat Indonesia Tbk

1.1 Sejarah Singkat PT Bank Muamalat Indonesia Tbk

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk didirikan pada 24 Rabiul Tsani 1412 H atau 1 Nopember 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawwal 1412 H atau 1 Mei 1992.

Pada tanggal 27 Oktober 1994, hanya dua tahun setelah didirikan, Bank Muamalat berhasil menyandang predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkuat posisi Perseroan sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan.

Saat ini Bank Muamalat memberikan layanan bagi lebih dari 2,5 juta nasabah melalui 275 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Jaringan BMI didukung pula oleh aliansi melalui lebih dari 4000 Kantor Pos Online/SOPP di seluruh Indonesia, 32.000 ATM, serta 95.000 merchant debit. BMI saat ini juga merupakan satu-satunya bank syariah yang telah membuka cabang luar negeri, yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia. Untuk meningkatkan aksesibilitas nasabah di Malaysia, kerjasama dijalankan dengan jaringan Malaysia Electronic Payment System (MEPS) sehingga layanan BMI dapat diakses di lebih dari 2000 ATM di Malaysia. Sebagai Bank Pertama Murni Syariah, bank muamalat berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan yang tidak hanya comply terhadap syariah, namun juga kompetitif dan aksesibel bagi masyarakat hingga pelosok nusantara. Komitmen tersebut diapresiasi

oleh pemerintah, media massa, lembaga nasional dan internasional serta masyarakat luas melalui lebih dari 70 award bergengsi yang diterima oleh BMI dalam 5 tahun Terakhir. Penghargaan yang diterima antara lain sebagai Best Islamic Bank in Indonesia 2009 oleh Islamic Finance News (Kuala Lumpur), sebagai Best Islamic Financial Institution in Indonesia 2009 oleh Global Finance (New York) serta sebagai The Best Islamic Finance House in Indonesia 2009 oleh Alpha South East Asia (Hong Kong).

1.2 Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia Tbk

Visi

Menjadi bank syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, dikagumi di pasar rasional.

Misi

Menjadi *ROLE MODEL* Lembaga Keuangan Syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimumkan nilai bagi *stakeholder*.

LAMPIRAN 2
KUESIONER PADA PILOT STUDY

KUESIONER

PERSEPSI & HARAPAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN BANK MUAMALAT CABANG TULUNGAGUNG

Sehubungan dengan penyusunan Tugas Akhir saya dari Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul "*Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Modified SERVQUAL Di Bank Muamalat Cabang Tulungagung*" maka saya mohon kesediaan bapak/ibu/saudara/i untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan penilaian bapak/ibu/saudara/i terhadap layanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Cabang Tulungagung. Identitas bapak/ibu/saudara/i akan **dirahasiakan dan tidak akan dipublikasikan atau disebarakan kepada pihak lain.**

Hasil kuesioner ini hanya digunakan sebagai bahan penelitian Tugas Akhir S1 serta sebagai masukan kepada pihak Bank Muamalat Cabang Tulungagung untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah. Apabila bapak/ibu/saudara/i ingin mengetahui hasil akhir penelitian ini, silakan menghubungi saya Agus Rofik Wahyudi melalui email: rofik.agus@gmail.com.

KUESIONER

A. Profil Nasabah

Berikan tanda *tick* ($\checkmark$) pada pertanyaan di bawah ini.

Umur : ☐ < 20 Tahun ☐ 20-35 Tahun ☐ 36-50 Tahun ☐ > 50 Tahun

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pekerjaan : ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Wiraswasta ☐ Pegawai Negeri Sipil
☐ Pegawai Swasta ☐ Lain-lain

Pendidikan Terakhir : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ Diploma (D3)
☐ Sarjana (S1) ☐ Magister (S2) ☐ Doktor (S3)

Apakah anda termasuk nasabah tetap : ☐ Ya ☐ Tidak

Jika “**Ya**” berapa lama anda menjadi nasabah

☐ < 1 Tahun ☐ 1-5 Tahun ☐ > 5 Tahun

Jika “**Tidak**” seberapa sering menggunakan jasa pelayanan ini

☐ > 5x ☐ 6-15x ☐ < 16x

Keterangan Nilai skala:

Skala Persepsi Terhadap Layanan

- 1 = Sangat buruk
- 2 = Buruk
- 3 = Cukup
- 4 = Baik
- 5 = Sangat baik

Skala Harapan Terhadap Layanan

- 1 = Sangat tidak penting
- 2 = Tidak penting
- 3 = Biasa
- 4 = Penting
- 5 = Sangat penting

B. Persepsi dan Harapan Nasabah

Petunjuk Pengisian:

Berilah tanda ($\checkmark$) pada salah satu kolom, skala persepsi dan skala harapan terhadap layanan Bank Muamalat cabang Tulungagung yang menurut anda sesuai dengan pernyataan di bawah ini.

[illegible]

	nasabah										
22	Kemauan <i>customer service</i> untuk membantu nasabah										
	<u>Assurance</u>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
23	Karyawan bersikap sopan kepada nasabah										
24	Nasabah merasa aman dalam melakukan transaksi										
25	<i>Customer service</i> mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan dari nasabah										
26	Kemampuan <i>teller</i> menyelesaikan pekerjaannya tanpa melakukan kesalahan										
27	Kemudahan nasabah dalam memperoleh informasi										
	<u>Empathy</u>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
28	Kesamaan perlakuan terhadap nasabah										
29	Selalu menjaga hubungan baik dengan nasabah										
30	Menyediakan produk inovatif (Misalnya: tabungan Haji, dll), yang sesuai keinginan nasabah.										
31	Jam operasional Bank yang sesuai bagi nasabah										
32	Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti nasabah										
33	Karyawan mampu memberikan perhatian personal kepada nasabah										

**** Terima Kasih ****

LAMPIRAN 3

KUESIONER PADA MAIN SURVEY

KUESIONER

PERSEPSI & HARAPAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN BANK MUAMALAT CABANG TULUNGAGUNG

Sehubungan dengan penyusunan Tugas Akhir saya dari Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul "*Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Modified SERVQUAL Di Bank Muamalat Cabang Tulungagung*" maka saya mohon kesediaan bapak/ibu/saudara/i untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan penilaian bapak/ibu/saudara/i terhadap layanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Cabang Tulungagung. Identitas bapak/ibu/saudara/i akan **dirahasiakan dan tidak akan dipublikasikan atau disebarakan kepada pihak lain.**

Hasil kuesioner ini hanya digunakan sebagai bahan penelitian Tugas Akhir S1 serta sebagai masukan kepada pihak Bank Muamalat Cabang Tulungagung untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah. Apabila bapak/ibu/saudara/i ingin mengetahui hasil akhir penelitian ini, silakan menghubungi saya Agus Rofik Wahyudi melalui email: rofik.agus@gmail.com.

KUESIONER

A. Profil Nasabah

Tanggal :

Nama :

No. tlp :

Alamat:

Berikan tanda *tick* ($\checkmark$) pada pertanyaan di bawah ini.

Umur : ☐ < 20 Tahun ☐ 20-35 Tahun ☐ 36-50 Tahun ☐ > 50 Tahun

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pekerjaan : ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Wiraswasta ☐ Pegawai Negeri Sipil
☐ Pegawai Swasta ☐ Lain-lain

Pendidikan Terakhir : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ Diploma (D3)
☐ Sarjana (S1) ☐ Magister (S2) ☐ Doktor (S3)

Apakah anda termasuk nasabah tetap : ☐ Ya ☐ Tidak

Jika “**Ya**” berapa lama anda menjadi nasabah

☐ < 1 Tahun ☐ 1-5 Tahun ☐ > 5 Tahun

Jika “**Tidak**” seberapa sering menggunakan jasa pelayanan ini

☐ > 5x ☐ 6-15x ☐ < 16x

Keterangan Nilai skala :

Skala Persepsi Terhadap Layanan

1 = Sangat buruk

2 = Buruk

3 = Cukup

4 = Baik

5 = Sangat baik

Skala Harapan Terhadap Layanan

1 = Sangat tidak penting

2 = Tidak penting

3 = Biasa

4 = Penting

5 = Sangat penting

B. Persepsi dan Harapan Nasabah

Petunjuk Pengisian:

Berilah tanda ($\checkmark$) pada salah satu kolom, skala persepsi dan skala harapan terhadap layanan Bank Muamalat Cabang Tulungagung yang menurut anda sesuai dengan pernyataan di bawah ini.

[illegible]

21	Kemauan <i>customer service</i> untuk membantu nasabah											
	<u>Assurance</u>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
22	Karyawan bersikap sopan kepada nasabah											
23	Nasabah merasa aman dalam melakukan transaksi											
24	<i>Customer service</i> mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan dari nasabah											
25	Kemampuan <i>teller</i> menyelesaikan pekerjaanya tanpa melakukan kesalahan											
26	Kemudahan nasabah dalam memperoleh informasi											
	<u>Empathy</u>											
27	Kesamaan perlakuan terhadap nasabah											
28	Selalu menjaga hubungan baik dengan nasabah											
29	Menyediakan produk inovatif (Misalnya: tabungan Haji, dll), yang sesuai keinginan nasabah.											
30	Jam operasional Bank yang sesuai bagi nasabah											
31	Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti nasabah											
32	Karyawan mampu memberikan perhatian personal kepada nasabah											

**** Terima Kasih ****

LAMPIRAN 4

RINGKASAN RESPON KUESIONER

4.1 Data Kinerja

No	Compliance					Tangibles					Reliability					Responsiveness					Assurance					Empathy						
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	P 25	P 26	P 27	P 28	P 29	P 30	P 31	P 32
1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4
2	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4
4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
6	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	3	5	3
7	5	5	4	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
8	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4
10	3	4	5	4	5	5	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4
11	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5
12	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
14	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
15	3	4	3	5	4	3	3	3	5	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
16	4	4	3	4	5	5	4	5	3	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	5
17	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
18	4	5	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	4
19	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
23	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
24	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4

26	3	3	3	3	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
27	4	3	3	3	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
28	5	4	3	4	4	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	
29	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	
30	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	
31	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	
32	4	4	3	4	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	
33	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	3	5	5	4	4	5	4	2	3	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	
35	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	
36	4	5	5	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
37	3	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	
38	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
39	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
40	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
41	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5
43	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	
44	3	4	3	3	5	4	5	5	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
45	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4
46	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	3	3	5	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
48	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
50	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4
51	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
52	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4
53	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
54	3	4	3	5	2	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
55	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4

56	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	
57	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
58	3	4	4	4	3	3	5	4	3	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	5	5	3	3	4	5	3	4
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
60	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
61	4	4	4	4	4	5	5	3	4	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	2	4	4
62	4	5	5	4	4	5	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
63	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4
64	4	4	3	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4
65	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
67	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
68	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
69	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
70	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	3
71	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	5	4	3	3	3
72	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
73	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4
74	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
76	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5
77	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4	
78	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	2	3	4	4
79	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4
80	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
81	4	5	2	2	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4
82	4	4	4	5	5	5	5	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
83	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
84	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5
85	3	4	5	5	4	5	4	3	3	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5

86	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
87	5	5	3	5	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4
88	5	5	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5
89	4	4	5	3	5	5	4	3	5	5	4	3	3	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	3
90	4	5	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	4	3	4	5	5	3	5	4	4	5	4	5	4
91	4	4	3	3	5	4	3	4	3	5	4	5	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5
92	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	5	3	5	3	5	3	4	5	5	4	4	5	3	4	5	3	5	5	5
93	4	5	3	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5
94	5	5	3	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	3	3	5	5	5	3	3	4	3	4	4	5	3	5	5
95	4	5	3	4	3	5	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3
96	5	5	5	4	4	5	4	3	5	3	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	4	3
97	4	4	4	3	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	3	3	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4	3	5	5
98	4	4	4	4	5	5	5	3	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	3	3	5	4	5	3	3	4	4	4	3	5	5	5
99	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4
100	4	5	4	3	5	5	5	3	4	3	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	3
101	5	5	5	3	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	5	5	5	5	3	3	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3
102	4	5	4	3	5	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	3	4	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	5	5	4	3
103	4	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	3	4	5	5	5	4	4
104	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
105	4	4	4	5	5	5	3	5	5	3	4	5	3	5	4	4	3	3	5	4	3	4	4	5	3	4	5	3	4	3	5	5
106	5	5	4	5	5	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	3	4	3	3	4	5	5
107	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	3
108	5	5	3	5	5	5	5	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4
109	5	4	3	3	4	4	3	4	5	3	3	5	3	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	5	4	5
110	3	5	4	4	5	5	5	3	3	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4
111	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	3	5	3	4	5	3	4	5	3
112	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	5	3	5	3	5	3
113	4	5	5	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	3	5	3	3	4	4	5	5	3
114	5	5	3	5	3	4	4	3	5	5	3	5	3	4	3	4	5	4	5	4	3	5	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3
115	5	4	3	3	3	5	4	3	5	5	4	5	4	4	3	5	3	4	5	4	5	5	5	3	5	3	3	4	5	5	5	3

116	4	5	4	3	4	4	4	5	3	3	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	3	5	5	3	5	4	3	4	5
117	5	4	3	3	5	5	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	5	3	5	5	4	3	4	3	5	4	4
118	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	3
119	3	5	5	5	3	5	3	4	3	5	3	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3
120	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	4
121	4	5	3	5	3	5	5	4	5	3	3	4	4	3	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3
Mean	4.13	4.36	4.87	4.12	4.22	4.52	4.21	4.06	4.08	3.77	3.83	4.06	4.02	4.02	4.05	4.21	4.12	4.17	4.12	4.04	4.07	4.50	4.37	4.01	4.15	4.12	4.18	4.19	4.16	4.03	4.40	4.05

4.2 Data Kepentingan

No	Compliance					Tangibles					Reliability					Responsiveness						Assurance					Empathy						
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	P 25	P 26	P 27	P 28	P 29	P 30	P 31	P 32	
1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
2	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
3	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4
4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
7	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4
8	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	5	5	5	5	5	5	5
9	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
10	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	3	5	5	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	
12	4	5	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	
13	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	
14	4	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	5	5	5	5	5	5	5

15	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	
16	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	3	5	5	4	5	3	4	3	
17	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	
18	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
19	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	
20	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
21	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	
22	3	5	5	3	5	3	3	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	3	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	
23	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
24	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	
25	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	
29	3	3	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4
32	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	
33	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	
34	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
35	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
36	4	4	5	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	3	3	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5
38	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	
39	4	4	5	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	
40	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
41	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
42	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
43	5	5	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	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

45	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4		
46	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
47	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	
48	5	5	4	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	5		
49	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	
50	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	
51	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	
52	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	3	4	4	4	
53	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	
54	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
55	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
57	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	
58	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
60	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
61	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	
62	4	5	5	4	4	5	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	
63	4	1	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	
64	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	
65	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
66	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	
67	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	
68	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	
69	4	4	4	4	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	
70	5	5	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
71	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	
72	4	5	1	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	1	4	3	4	3	2	3	
73	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	
74	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	

75	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	
76	4	4	2	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5
77	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3
78	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	
79	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4
80	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	5	5	
81	3	5	2	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	3	3	5	5	3	4	5	2	4	3	5	4	3	
82	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
83	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
84	5	5	5	5	5	4	4	2	4	4	5	3	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	5	5
86	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	4	3	5	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4
88	5	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	3	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	
89	4	3	4	5	4	4	3	3	3	5	4	4	5	4	4	4	5	3	5	5	5	3	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4
90	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	5	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	
91	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	3
92	3	4	3	3	5	4	3	3	4	5	4	5	5	4	4	5	3	5	5	3	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3
93	4	5	4	3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	
94	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	3	5	5	3	3	4	4	3	5	5	3	5	5	4	3	3	3	
95	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
96	5	5	4	5	5	3	3	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	3	
97	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	3	
98	4	5	4	3	3	4	3	5	5	5	4	5	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	5	5	3	5	3	5	5	4	
99	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5	3	4	4	5	3	4	3	5	3	5	4	3	3	4	4	5	4	
100	5	5	3	5	4	3	5	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	3	3	3	3	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	3
101	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	3	5	5	3	5	3	3	3	3	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	
102	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	3	5	4	3	5	5	4	3	5	3	3	4	5	3	4	
103	3	5	3	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	3	4	5	4	5	3	4	4	5	3	3	4	4	5	4	
104	3	5	3	5	5	3	5	3	3	5	4	4	5	4	5	3	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	4	5	3	3	

105	5	5	3	4	4	5	5	5	3	4	5	3	5	5	3	4	3	5	5	3	3	3	3	5	5	5	3	5	4	5	4	3
106	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	3	5	5	3	5	5	3	4	3	5
107	3	4	3	4	4	5	3	4	3	5	5	3	5	3	3	5	3	4	4	3	3	3	5	4	3	3	3	4	4	5	4	5
108	4	3	3	3	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	5	3	3	3	3	5	3	4
109	5	3	5	3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	3	3	5	5	3	4
110	5	5	4	4	3	3	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	3	5	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	5
111	4	5	3	3	4	5	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	5	5	3	3
112	5	4	5	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	3	5	3	4	4	5
113	4	3	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	3	5	3	4
114	3	3	5	3	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	5	5	5	3	5	4	4	5	5
115	3	4	5	4	5	5	4	3	3	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	3	3	4	3	3	4	3	3
116	5	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	4	3	5	5	5
117	4	5	3	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	5	3	4	3	3	5	3	4	4	5	5	3	3	3	3	5	3	4	5
118	5	3	3	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	3	4	4	3	3	4	5	3	4	5	4	3	3	5	3	5
119	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	3	5
120	5	4	3	3	3	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	3	5	4	5	4	4	3	4
121	5	3	4	5	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	5	3	5	5	4	5	3	3	5	3	3	5	4	3	3	5
Mean	4.21	4.39	4.08	4.23	4.27	4.38	4.21	4.21	4.28	4.56	4.40	4.36	4.49	4.25	4.35	4.35	4.38	4.35	4.35	4.26	4.31	4.47	4.53	4.39	4.40	4.40	4.17	4.35	4.25	4.36	4.29	4.26

LAMPIRAN 5

HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

5.1 Skala Kinerja

1. Compliance

➤ Uji Validitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	15.91	4.198	.475	.713
p2	15.69	4.339	.527	.707
p3	15.86	3.126	.672	.627
p4	15.80	3.576	.397	.759
p5	16.17	3.617	.569	.675

➤ Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.744	5

2. Tangibles

➤ Uji Validitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p6	19.26	7.197	.513	.737
p7	19.57	7.017	.465	.746
p8	19.66	5.879	.785	.659
p9	19.71	7.034	.630	.716
p10	19.97	5.793	.483	.761
p11	20.54	7.432	.333	.777

➤ Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.768	6

3. Reliability

➤ Uji Validitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p12	15.94	4.879	.528	.869
p13	15.91	4.669	.699	.825
p14	15.80	4.459	.721	.818
p15	15.89	4.634	.677	.830
p16	15.89	4.575	.777	.806

➤ Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.859	5

4. Responsiveness

➤ Uji Validitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p17	19.91	7.081	.602	.843
o18	19.89	7.810	.390	.877
p19	19.77	6.593	.680	.829
p20	19.86	6.479	.810	.806
p21	19.94	6.526	.766	.813
p22	19.91	6.375	.668	.833

➤ Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.859	6

5. Assurance

➤ Uji Validitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p23	16.11	3.692	.571	.776
p24	16.17	3.264	.680	.741
p25	16.51	3.845	.608	.770
p26	16.57	3.782	.500	.797
p27	16.34	3.232	.629	.760

➤ Uji Reliabilits

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.807	5

6. Empathy

➤ Uji Validitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p28	20.37	7.182	.605	.789
p29	20.40	7.365	.669	.776
p30	20.26	7.138	.637	.781
p31	20.46	7.550	.524	.807
p32	20.20	7.871	.591	.793
p33	20.46	7.903	.510	.808

➤ Uji Reliabilits

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.821	6

5.2 Skala Kepentingan

1. Compliance

➤ Uji Validitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	17.34	5.703	.479	.697
p2	17.03	5.146	.473	.693
p3	17.40	4.071	.569	.662
p4	17.20	5.341	.460	.698
p5	17.31	5.104	.530	.673

➤ Uji Reliabilits

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.732	5

2. Tangibles

➤ Uji Validitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p6	21.71	6.092	.503	.830
p7	21.86	5.891	.690	.797
p8	21.86	5.126	.711	.787
p9	21.83	6.323	.578	.818
p10	21.71	5.739	.639	.804
p11	22.03	5.205	.605	.816

➤ Uji Reliabilits

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.836	6

3. Reliability

➤ Uji Validitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p12	17.74	3.373	.378	.809
p13	17.80	2.694	.647	.729
p14	17.66	2.703	.706	.710
p15	17.86	2.950	.516	.773
p16	17.63	2.829	.626	.737

➤ Uji Reliabilits

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.793	5

4. Responsiveness

➤ Uji Validitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p17	22.26	6.314	.628	.865
p18	22.11	6.222	.653	.861
p19	22.29	5.622	.832	.829
p20	22.31	6.222	.683	.856
p21	22.20	5.694	.718	.851
p22	22.11	6.575	.590	.871

➤ Uji Reliabilits

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.877	6

5. Assurance

➤ Uji Validitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p23	18.09	3.375	.554	.697
p24	18.09	3.375	.554	.697
p25	18.43	3.311	.390	.744
p26	18.31	2.751	.685	.632
p27	18.29	2.563	.491	.734

➤ Uji Reliabilits

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.746	5

6. Empathy

➤ Uji Validitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p28	21.83	6.029	.553	.799
p29	21.57	6.193	.636	.782
p30	21.71	5.681	.672	.771
p31	21.66	6.761	.443	.818
p32	21.63	6.182	.585	.791
p33	21.74	5.844	.627	.782

➤ Uji Reliabilits

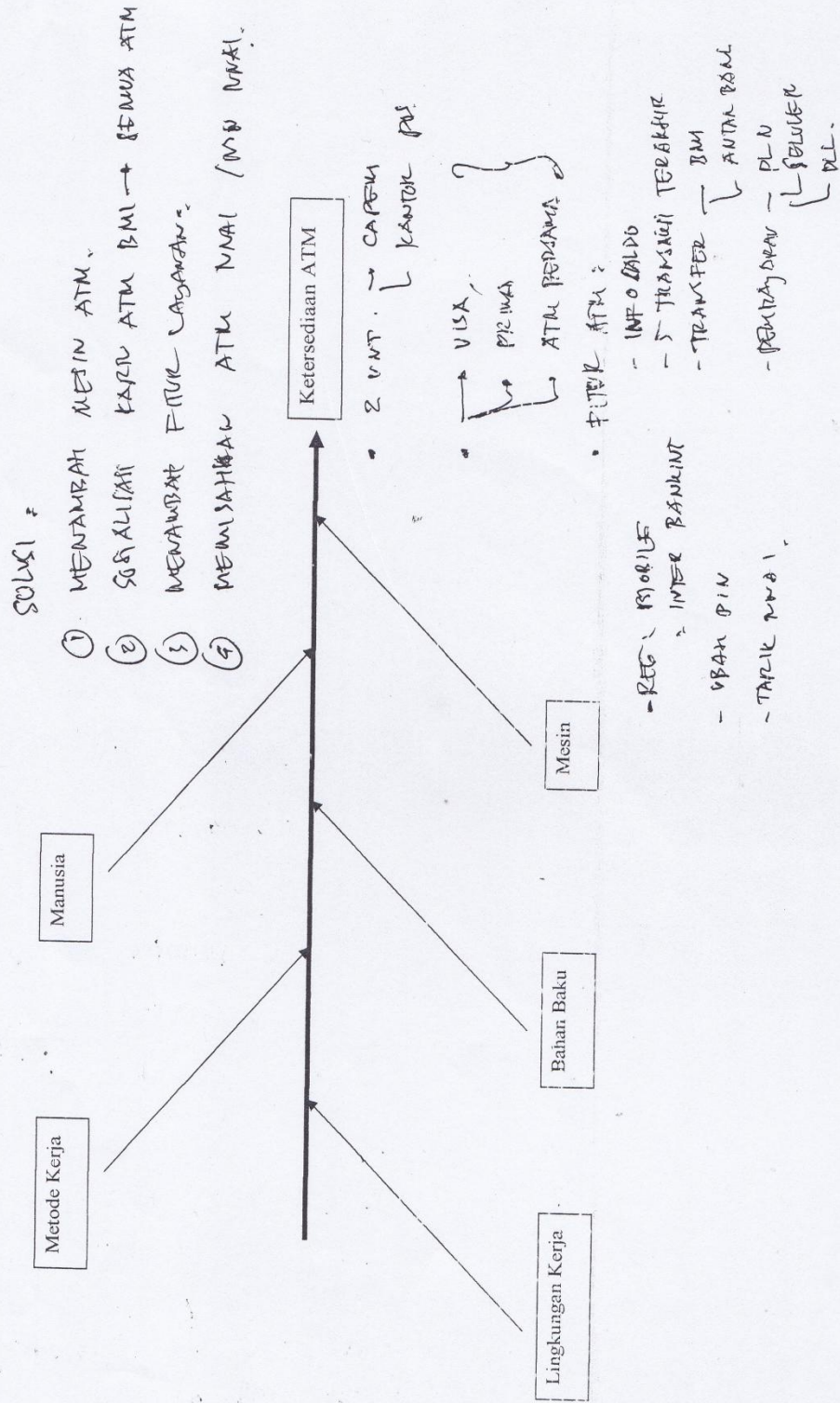
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.820	6

LAMPIRAN 6

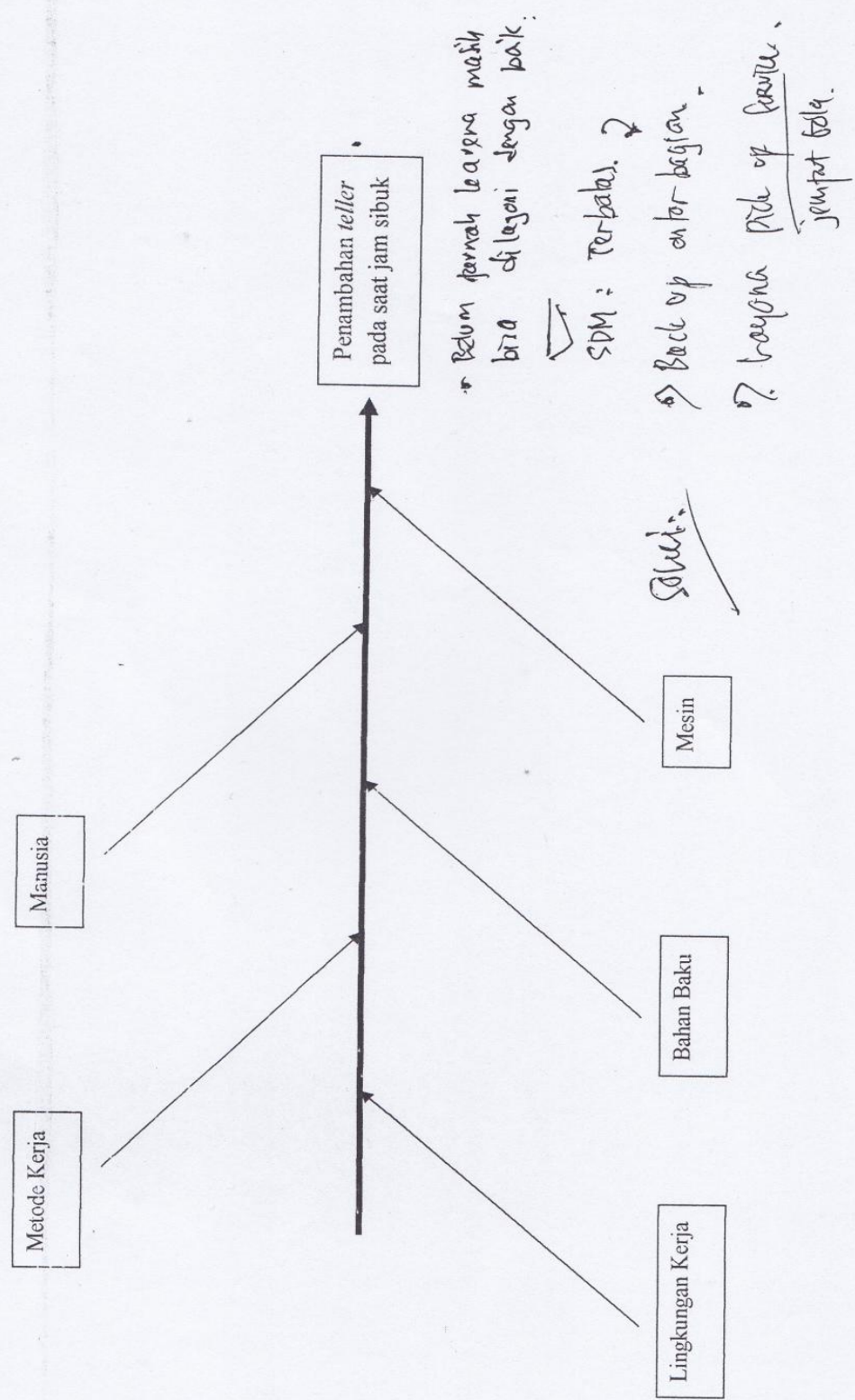
HASIL WAWANCARA DIAGRAM SEBAB AKIBAT

Analisis Diagram Sebab Akibat Dimensi Tangibles Variabel T10

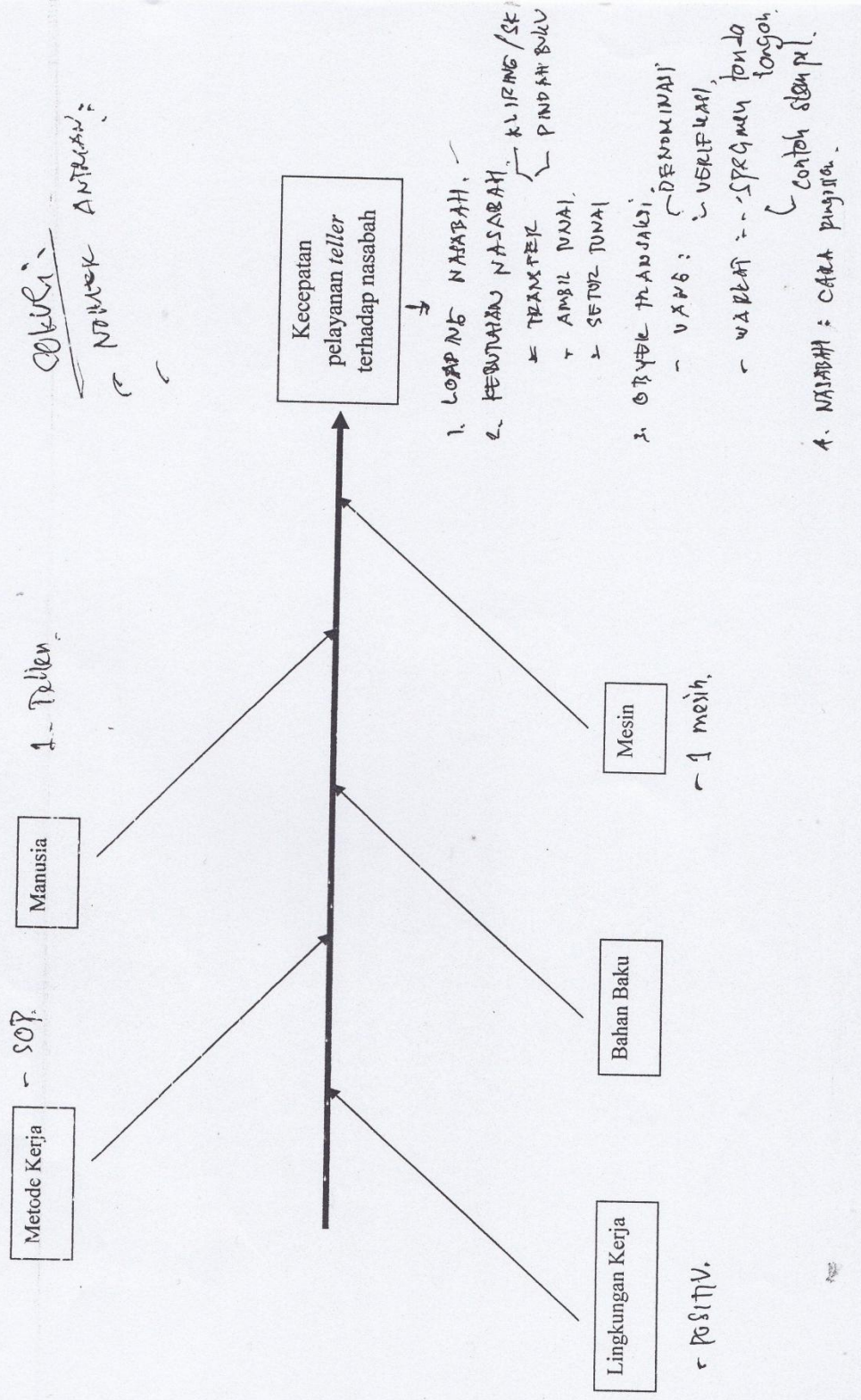
Della
- RESTOR NNAI



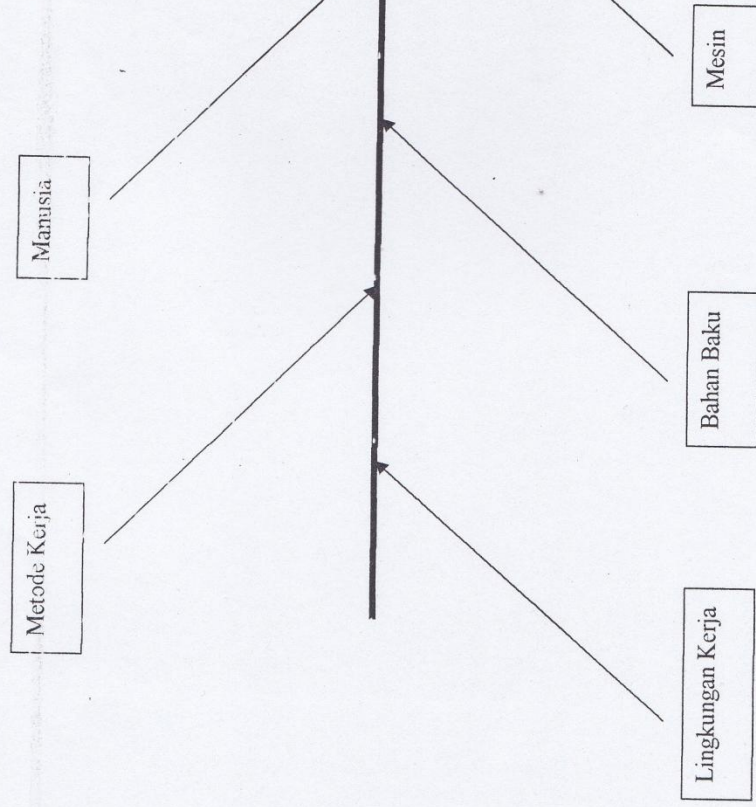
Analisis Diagram Sebab Akibat Dimensi *Reliability* Variabel Rel 11 "Penambahan *teller* pada saat jam sibuk"



Analisis Diagram Sebab Akibat Dimensi Responsiveness Variabel Rel 17 "Kecepatan pelayanan teller terhadap nasabah"



Analisis Diagram Sebab Akibat Dimensi Responsiveness Variabel Rel 19 "Respon customer service dalam menangani keluhan nasabah"



- solusi
- 7. LATHAN RUTIN
- Role Play, 1 dur
- UP - GRADES : plan
- ROTAL SPAN >

Respon customer service dalam menangani keluhan nasabah

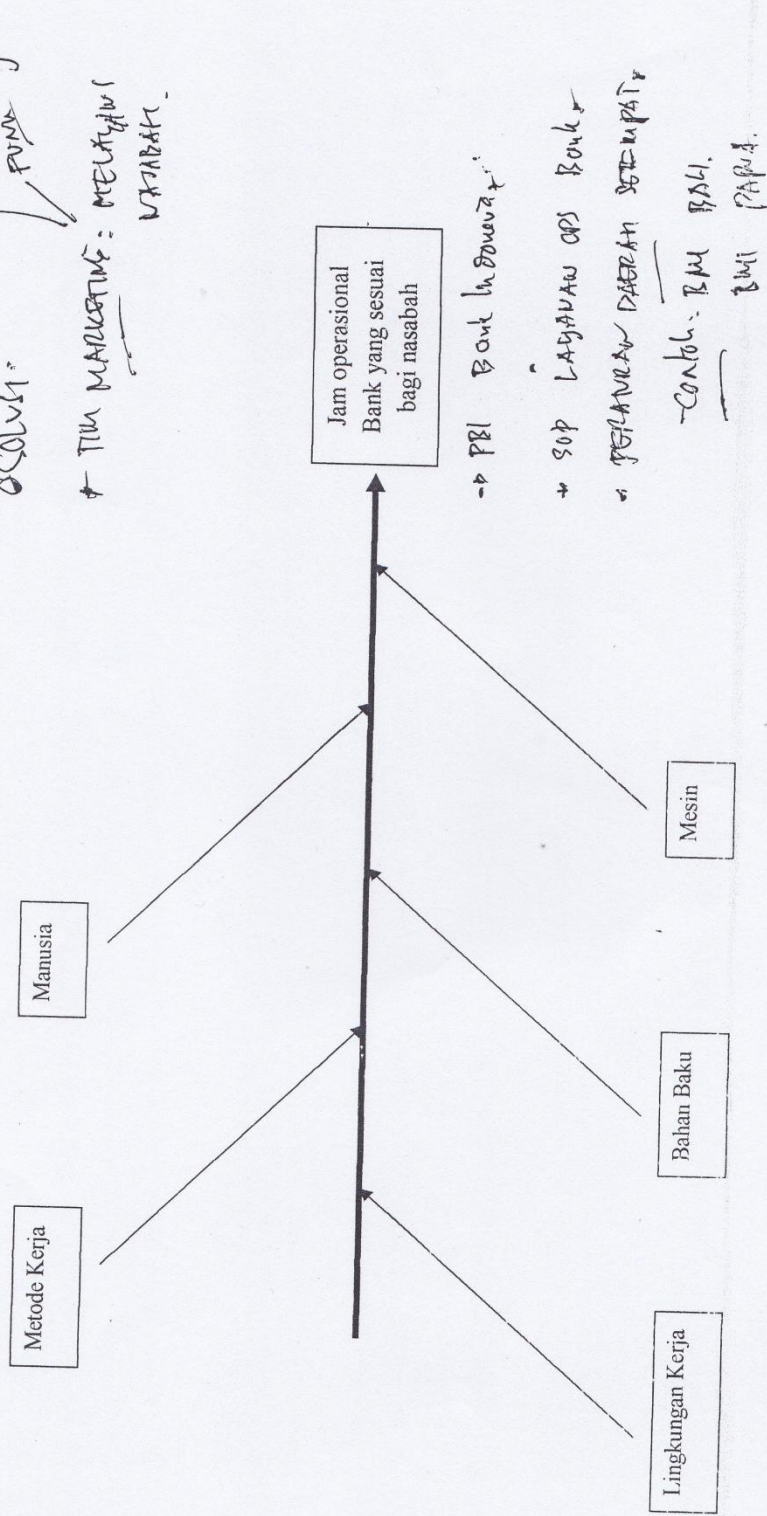
RESPONSIF

- TRANSAKSI
- LAYANAN
- PRODUK
- lembat cetak
- PRIVIL

SALAM MUAMALAT

Follow up - nasabah

Analisis Diagram Sebab Akibat Dimensi Empathy Variabel Rel 30 "Jam operasional Bank yang sesuai bagi nasabah"



OSOLUSI

* TIM MARKETING: MELAYAN NASABAH

• 08.00 - 15.00 → TRANSKRIP
08.00 - 17.00 → KIRI TRANSKRIP

LAMPIRAN 7

Tabel-r

Tabel r (Koefisien Korelasi Sederhana)

$df = 1 - 200$

Diproduksi oleh: Junaidi
<http://junaidichaniago.wordpress.com>

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Tabel r untuk df = 101 - 150

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.1460	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875
127	0.1455	0.1729	0.2046	0.2260	0.2864
128	0.1449	0.1723	0.2039	0.2252	0.2853
129	0.1443	0.1716	0.2031	0.2243	0.2843
130	0.1438	0.1710	0.2023	0.2235	0.2832
131	0.1432	0.1703	0.2015	0.2226	0.2822
132	0.1427	0.1697	0.2008	0.2218	0.2811
133	0.1422	0.1690	0.2001	0.2210	0.2801
134	0.1416	0.1684	0.1993	0.2202	0.2791
135	0.1411	0.1678	0.1986	0.2194	0.2781
136	0.1406	0.1672	0.1979	0.2186	0.2771
137	0.1401	0.1666	0.1972	0.2178	0.2761
138	0.1396	0.1660	0.1965	0.2170	0.2752
139	0.1391	0.1654	0.1958	0.2163	0.2742
140	0.1386	0.1648	0.1951	0.2155	0.2733
141	0.1381	0.1642	0.1944	0.2148	0.2723
142	0.1376	0.1637	0.1937	0.2140	0.2714
143	0.1371	0.1631	0.1930	0.2133	0.2705
144	0.1367	0.1625	0.1924	0.2126	0.2696
145	0.1362	0.1620	0.1917	0.2118	0.2687
146	0.1357	0.1614	0.1911	0.2111	0.2678
147	0.1353	0.1609	0.1904	0.2104	0.2669
148	0.1348	0.1603	0.1898	0.2097	0.2660
149	0.1344	0.1598	0.1892	0.2090	0.2652
150	0.1339	0.1593	0.1886	0.2083	0.2643

Tabel r untuk df = 151 - 200

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
151	0.1335	0.1587	0.1879	0.2077	0.2635
152	0.1330	0.1582	0.1873	0.2070	0.2626
153	0.1326	0.1577	0.1867	0.2063	0.2618
154	0.1322	0.1572	0.1861	0.2057	0.2610
155	0.1318	0.1567	0.1855	0.2050	0.2602
156	0.1313	0.1562	0.1849	0.2044	0.2593
157	0.1309	0.1557	0.1844	0.2037	0.2585
158	0.1305	0.1552	0.1838	0.2031	0.2578
159	0.1301	0.1547	0.1832	0.2025	0.2570
160	0.1297	0.1543	0.1826	0.2019	0.2562
161	0.1293	0.1538	0.1821	0.2012	0.2554
162	0.1289	0.1533	0.1815	0.2006	0.2546
163	0.1285	0.1528	0.1810	0.2000	0.2539
164	0.1281	0.1524	0.1804	0.1994	0.2531
165	0.1277	0.1519	0.1799	0.1988	0.2524
166	0.1273	0.1515	0.1794	0.1982	0.2517
167	0.1270	0.1510	0.1788	0.1976	0.2509
168	0.1266	0.1506	0.1783	0.1971	0.2502
169	0.1262	0.1501	0.1778	0.1965	0.2495
170	0.1258	0.1497	0.1773	0.1959	0.2488
171	0.1255	0.1493	0.1768	0.1954	0.2481
172	0.1251	0.1488	0.1762	0.1948	0.2473
173	0.1247	0.1484	0.1757	0.1942	0.2467
174	0.1244	0.1480	0.1752	0.1937	0.2460
175	0.1240	0.1476	0.1747	0.1932	0.2453
176	0.1237	0.1471	0.1743	0.1926	0.2446
177	0.1233	0.1467	0.1738	0.1921	0.2439
178	0.1230	0.1463	0.1733	0.1915	0.2433
179	0.1226	0.1459	0.1728	0.1910	0.2426
180	0.1223	0.1455	0.1723	0.1905	0.2419
181	0.1220	0.1451	0.1719	0.1900	0.2413
182	0.1216	0.1447	0.1714	0.1895	0.2406
183	0.1213	0.1443	0.1709	0.1890	0.2400
184	0.1210	0.1439	0.1705	0.1884	0.2394
185	0.1207	0.1435	0.1700	0.1879	0.2387
186	0.1203	0.1432	0.1696	0.1874	0.2381
187	0.1200	0.1428	0.1691	0.1869	0.2375
188	0.1197	0.1424	0.1687	0.1865	0.2369
189	0.1194	0.1420	0.1682	0.1860	0.2363
190	0.1191	0.1417	0.1678	0.1855	0.2357
191	0.1188	0.1413	0.1674	0.1850	0.2351
192	0.1184	0.1409	0.1669	0.1845	0.2345
193	0.1181	0.1406	0.1665	0.1841	0.2339
194	0.1178	0.1402	0.1661	0.1836	0.2333
195	0.1175	0.1398	0.1657	0.1831	0.2327
196	0.1172	0.1395	0.1652	0.1827	0.2321
197	0.1169	0.1391	0.1648	0.1822	0.2315
198	0.1166	0.1388	0.1644	0.1818	0.2310
199	0.1164	0.1384	0.1640	0.1813	0.2304
200	0.1161	0.1381	0.1636	0.1809	0.2298

LAMPIRAN 8
TABEL DISTRIBUSI NORMAL

Tabel Distribusi t

		α atau $\alpha/2$				
		0.1	0.05	0.025	0.01	0.005
db	1	3.078	6.314	12.706	31.821	63.656
	2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925
	3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841
	4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604
	5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032
	6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707
	7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499
	8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355
	9	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250
	10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169
	11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106
	12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055
	13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012
	14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977
	15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947
	16	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921
	17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898
	18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878
	19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861
	20	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845
	21	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831
	22	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819
	23	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807
	24	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797
	25	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787
	26	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779
	27	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771
	28	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763
	29	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756
	30	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750
	∞	1.282	1.645	1.960	2.326	2.576

tabel ini dibuat dengan Microsoft Excel