

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN PENDEKATAN**

***FUZZY QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT***

**(Studi Kasus KOPERASI GEMI KOTAGEDE)**

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan**

**Mencapai Derajat Sarjana S-1**

**Program Studi Teknik Industri**



**Diajukan Oleh :**

**Arthalian Favourlana**

**08660038**

**Kepada**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA**

**YOGYAKARTA**

**2015**



**PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Nomor : UIN.02/D.ST/PP.01.1/2402/2015

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan *Fuzzy Quality Function Deployment* (Studi Kasus Koperasi Gemi Kotagede)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Arthalian Favourlana

NIM : 08660038

Telah dimunaqasyahkan pada : 13 Agustus 2015

Nilai Munaqasyah : B

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

**TIM MUNAQASYAH :**

Ketua Sidang

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

Penguji I

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

Penguji II

Syaefu Arief, M.T

Yogyakarta, 21 Agustus 2015

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Sains dan Teknologi

Dekan



Dr. Maizer Said Nahdi, M.Si

NIP. 19550427 198403 2 001

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Arthalian Favourlana

NIM : 08660038

Prodi : Teknik Industri

Judul Skripsi : Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan *Fuzzy Quality Function Deployment*,

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Yogyakarta, 03 Agustus 2015



Arthalian Favourlana

08660038



## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal :

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 : Arthalian Favourlana  
NIM : 08660038  
Judul Skripsi : Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan *Fuzzy Quality Function Deployment*  
Studi kasus di Koperasi GEMI Kotagede

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 Prodi Teknik Industri.

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

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Yogyakarta, 03 Agustus 2015

Pembimbing

Siti Husna AINU Syukri, M.T.

NIP. 19761127-200604-2-001

## **MOTTO**

*“Kemarin adalah masa lalu,  
sekarang adalah kenyataan,  
esok adalah harapan”*

*inilah kehidupan yang selalu ada rintangannya,  
jika hidup ini tak ada yang namanya rintangan  
maka bukanlah hidup namanya*



## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Puji syukur kepada Allah SWT, atas segala rahmat-Nya*

*Kupersembahkan hasil karyaku ini kepada :*

*Kedua orang tuaku yang sangat kucintai.*

*Kerabatku semua*

*Sahabat- sahabatku yang hebat.*

*Terima kasih atas dukungan semangat dan motivasinya.*

## KATA PENGANTAR



Puji syukur *Alhamdulillah* senantiasa saya panjatkan kepada Allah yang maha kuasa yang telah melimpahkan banyak karunianya sehingga laporan Tugas Akhir dengan Judul “ Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Pendekatan *Fuzzy Quality Function Deployment* (Studi Kasus Koperasi Gemi Kotagede) ” ini dapat terselesaikan. Laporan ini saya buat sebagai syarat untuk melengkapi tugas karena telah melakukan penelitian di Koperasi Gemi Kotagede pada tanggal 06 April - 23 Juni 2015.

Kelancaran dalam mempersiapkan dan menyelesaikan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu dengan rasa hormat dan terima kasih penulis ucapkan kepada :

1. Prof. Drs. H. Akh. Minhaji, M.A., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. Maizer Said Nahdi, M. Si. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Kifayah Amar, Ph.D selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Siti Husna AINU Syukri, M.T. selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Dosen Pembimbing tugas akhir yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan tugas akhir ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah mengajarkan ilmu teknik industri.
6. Ayahku dan ibunda tercinta yang telah memberikan kasih sayang, dukungan dan do'a yang tulus.
7. Ekantini Puji Basuki S.P. selaku ketua koperasi GEMI yang memberi izin untuk melaksanakan penelitian dan meluangkan waktu untuk berdiskusi dan bertukar pikiran.
8. Teman-teman C.R.E.W dan ERROR Teknik Industri terima kasih atas kerja sama dan selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal atas jasa-jasanya diberikan kepada penulis. Penulis menyadari kekurangan yang ada dalam Laporan Tugas Akhir ini. Akhir kata semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi semua pihak dan mampu memberikan kontribusi pemikiran sebagai salah satu usaha pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya bagi Jurusan Teknik Industri.

Yogyakarta, 12 Agustus 2015

Penulis,

Arthalian Favurlana  
NIM. 0866038



## DAFTAR ISI

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

2.2. Landasan Teori .....	11
2.2.1. Kualitas Pelayanan Jasa .....	11
2.2.2. Koperasi.....	14
2.2.3. <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	15
2.2.4. Teori <i>Fuzzy</i> .....	18
2.2.5. Tahapan <i>Fuzzy QFD</i> .....	20
 BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Objek Penelitian .....	24
3.2. Jenis Data .....	24
3.3. Metode Pengumpulan Data .....	25
3.4. Analisis.....	25
3.5. Kerangka Penelitian.....	38
 BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1. Pengumpulan Data.....	39
4.1.1. Pengumpulan Data Kuesioner Terbuka.....	39
4.1.2. Pengumpulan Data Kuesioner Tertutup tahap pertama ( <i>pilot study</i> )..	39
4.1.3. Pengumpulan Data Kuesioner Tertutup tahap kedua ( <i>main study</i> ).....	40
4.2. Pengolahan Data .....	41
4.2.1. Data Kuesioner Terbuka (identifikasi kebutuhan nasabah).....	41
4.2.2. Data Kuesioner Tertutup tahap pertama ( <i>pilot study</i> ) .....	42
4.2.2.1. Uji Validitas .....	42
4.2.2.2. Uji Reliabilitas.....	46
4.2.3. Data Kuesioner Tertutup tahap kedua ( <i>main study</i> ).....	48

4.2.3.1. Data Responden.....	48
4.2.3.2. Menetapkan tingkat kepentingan menurut nasabah.....	50
4.2.3.3. Menetapkan tingkat kepuasan menurut nasabah .....	54
4.2.3.4. Membandingkan <i>Benchmarking</i> .....	57
4.2.3.5. Menetapkan nilai target yang akan dicapai .....	60
4.2.3.6. Menghitung Nilai <i>Improving Rasio</i> (Rasio Perbaikan) .....	61
4.2.3.7. Menentukan <i>Sales Point</i> .....	62
4.2.3.8. Menentukan <i>Raw Weight</i> dan <i>Normalized Raw Weight</i> .....	63
4.2.3.9. Menetapkan Karakteristik Teknis.....	65
4.2.3.10. Menetapkan Hubungan antara Atribut kebutuhan dengan Karakteristik Teknis.....	67
4.2.3.11. Menentukan Derajat Kepentingan .....	69
4.2.3.12. Menetapkan Hubungan antar Karakteristik Teknis .....	73
4.2.3.13. Penentuan Tingkat Kesulitan .....	75
4.2.3.14. Membangun Matriks <i>House of Quality</i> .....	78
4.3. Analisis Hasil Pengolahan data .....	80
4.3.1. Analisis atribut kebutuhan nasabah.....	80
4.3.2. Analisis atribut karakteristik teknik .....	81
4.3.3. Analisis <i>Benchmarking</i> .....	82
 BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	85
5.2. Saran .....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	88

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Posisi Penelitian.....	10
Tabel 2.2 <i>Fuzzy numbers Trapezoidal Fuzzy Numbers</i> .....	19
Tabel 3.1. Angka <i>Fuzzy</i> untuk Masing-masing Tingkat Kepentingan.....	29
Tabel 3.2. <i>Trapezoidal Fuzzy Numbers</i> untuk Korelasi.....	34
Tabel 4.1. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Terbuka (identifikasi kebutuhan nasabah)	41
Tabel 4.2. Uji r hitung tingkat kepentingan atribut $X_1$ .....	44
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Atribut.....	46
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Atribut.....	47
Tabel 4.5 Jenis kelamin responden.....	48
Tabel 4.6 Jenis pekerjaan responden.....	49
Tabel 4.7 Umur responden.....	50
Tabel 4.8. Angka <i>Fuzzy</i> untuk Masing-masing Tingkat Kepentingan.....	51
Tabel 4.9 <i>Fuzzy Aritmatic</i> atribut $X_1$ .....	52
Tabel 4.10 <i>Trapezoidal Fuzzy Numbers</i> Tingkat Kepentingan.....	53
Tabel 4.11 Defuzzifikasi Tingkat Kepentingan.....	54
Tabel 4.12 <i>Fuzzy Aritmatic</i> atribut $X_1$ .....	55
Tabel 4.13 <i>Trapezoidal Fuzzy Numbers</i> Tingkat Kepuasan.....	56
Tabel 4.14 Defuzzifikasi Tingkat Kinerja.....	57
Tabel 4.15 Nilai <i>Benchmarking</i> .....	58
Tabel 4.16 Persentase Nilai <i>Benchmarking</i> .....	59
Tabel 4.17 Nilai Target.....	60

Tabel 4.18 Nilai Rasio Perbaikan.....	61
Tabel 4.19 Nilai <i>Sales Point</i> .....	62
Tabel 4.20 Nilai <i>Raw Weight</i> .....	64
Tabel 4.21 Nilai Normalisasi <i>Raw Weight</i> .....	65
Tabel 4.22 Karakteristik Teknis .....	66
Tabel 4.23 Korelasi Atribut dengan Karakteristik Teknis .....	68
Tabel 4.24 Tingkat Kepentingan Absolut.....	71
Tabel 4.25 Tingkat Kepentingan Relatif .....	72
Tabel 4.26 Nilai bobot .....	75
Tabel 4.27 Nilai persentase Tingkat Kesulitan .....	76
Tabel 4.28 Nilai Tingkat Kesulitan .....	77
Tabel 4.29 Prioritas kebutuhan nasabah .....	80
Tabel 4.30 Prioritas karakteristik teknik.....	81

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Perkembangan Koperasi Aktif di Yogyakarta 5 tahun terakhir....	2
Gambar 2.1 Kerangka HOQ.....	17
Gambar 2.2. Fungsi keanggotaan.....	20
Gambar 3.1. Diagram alir kerangka penelitian.....	38
Gambar 4.1 Persentase Jenis Kelamin Responden.....	48
Gambar 4.2 Persentase Jenis Pekerjaan Responden.....	49
Gambar 4.3 Persentase Umur Responden.....	50
Gambar 4.4. Fungsi Keanggotaan.....	51
Gambar 4.5. Hubungan antar Karakteristik Teknik.....	74
Gambar 4.6. Matrik <i>House of Quality</i> .....	79

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Profil Koperasi .....	92
Lampiran 2 Notulen Wawancara.....	94
Lampiran 3 Kuesioner Identifikasi Kebutuhan Nasabah.....	96
Lampiran 4 Lembar Permohonan menjadi Responden .....	97
Lampiran 5 Kuesioner Tingkat Kepentingan.....	98
Lampiran 6 Kuesioner Tingkat Kinerja.....	99
Lampiran 7 Kuesioner Tingkat <i>Benchmarking</i> .....	100
Lampiran 8 Rekapitulasi Atribut Kebutuhan Nasabah.....	101
Lampiran 9 Rekapitulasi Kuesioner <i>pilot study</i> tingkat kepentingan.....	102
Lampiran 10 Rekapitulasi Kuesioner <i>pilot study</i> tingkat kinerja.....	104
Lampiran 11 Tabel r statistik .....	106
Lampiran 12 Hasil Uji Reliabilitas.....	107
Lampiran 13 Rekapitulasi Kuesioner <i>main study</i> tingkat kepentingan .....	109
Lampiran 14 Rekapitulasi Kuesioner <i>main study</i> tingkat kinerja .....	115
Lampiran 15 Rekapitulasi Kuesioner <i>benchmarking</i> GEMI .....	121
Lampiran 16 Rekapitulasi Kuesioner <i>benchmarking</i> BMT TAMZIS.....	127
Lampiran 17 Rekapitulasi Kuesioner <i>benchmarking</i> KP3Y.....	133
Lampiran 18 Karakteristik Teknik .....	139
Lampiran 19 Nilai <i>sales point</i> .....	141
Lampiran 20 Korelasi Atribut kebutuhan dengan Karakteristik Teknik.....	142
Lampiran 21 Hubungan antar Karakteristik Teknik.....	143

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN PENDEKATAN  
FUZZY QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT  
(Studi Kasus KOPERASI GEMI KOTAGEDE)**

**Arthalian Favourlana**

**08660038**

**Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta**

---

---

**ABSTRAK**

*Persaingan berbagai jenis lembaga keuangan dewasa ini menyebabkan Koperasi GEMI Kotagede harus dapat mempertahankan eksistensinya, salah satu caranya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kepuasan dari para nasabah koperasi. Maka dari itu diperlukan penelitian untuk memenuhi sebanyak mungkin harapan konsumen, tapi juga berusaha melampaui harapan-harapan konsumen tersebut. Dengan cara mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen kemudian menerjemahkannya kedalam karakteristik mutu yang akan menjadi acuan pengendalian mutu oleh perusahaan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui prioritas perbaikan kualitas yang perlu diutamakan oleh koperasi, untuk mengembangkan kualitas pelayanan dengan penerapan metode Fuzzy Quality Function Deployment. Berdasarkan penelitian terhadap atribut kebutuhan anggota, diperoleh urutan prioritas atribut perencanaan peningkatan kualitas pelayanan dengan atribut kredibilitas koperasi dengan bobot tertinggi sebesar 5.643% dan berdasarkan tingkat kepentingan karakteristik teknik perencanaan didapatkan hasil atribut pelatihan peningkatan kemampuan karyawan memiliki derajat kepentingan tertinggi sebesar 26.58%. Hal ini dapat menjadi prioritas pertama pihak perusahaan sebagai acuan perbaikan kualitas pelayanan koperasi.*

*Kata kunci : Fuzzy, Quality Function Deployment*



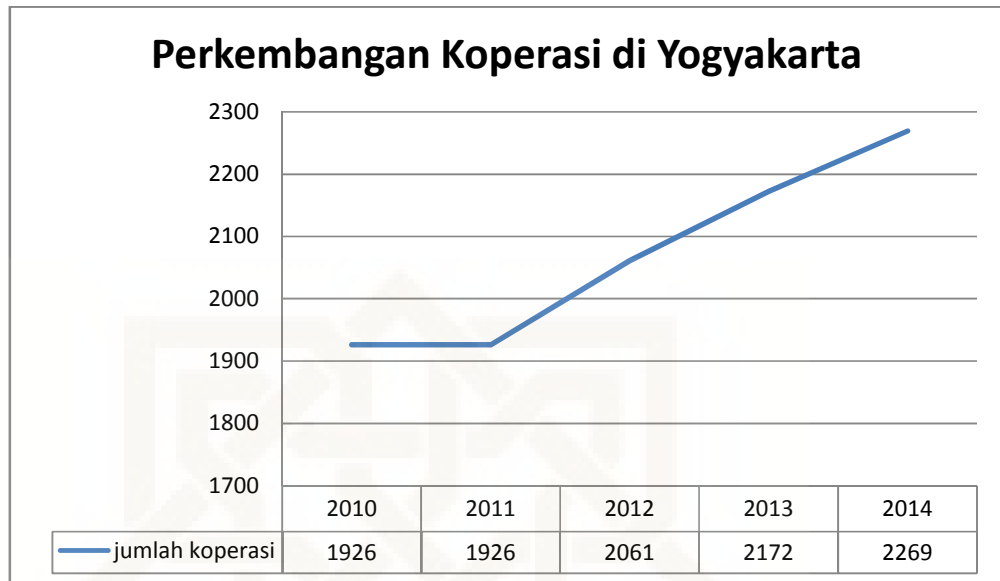
# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Koperasi merupakan suatu badan usaha yang beranggotakan orang-orang yang memiliki kepentingan dan visi misi yang sama. Koperasi Simpan Pinjam sendiri merupakan kegiatan koperasi yang pelaksanaannya meliputi simpanan, pinjaman dan pendidikan yang mempunyai peran penting dalam perekonomian Indonesia. Pada saat ini, sudah ada banyak koperasi simpan pinjam di seluruh Indonesia. Menurut UU No 17 Th 2012 tentang perkoperasian, tujuan utama dari koperasi adalah untuk meningkatkan kesejahteraan para anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Koperasi simpan pinjam memegang peranan penting sebagai alternatif lembaga keuangan yang efektif untuk menjangkau kalangan usaha mikro, kecil dan menengah. Koperasi merupakan usaha bersama yang dilakukan masyarakat untuk mencapai tujuan kesejahteraan seluruh anggota koperasi.

Usaha yang berbasis koperasi simpan pinjam pada saat ini telah berkembang di Indonesia. Berikut data penambahan jumlah koperasi di Yogyakarta selama lima tahun terakhir :



Gambar 1.1 Data Perkembangan Koperasi Aktif di Yogyakarta 5 tahun terakhir

Sumber : [www.depkop.go.id](http://www.depkop.go.id), 2015 (telah diolah untuk penelitian ini, 2015)

Persaingan berbagai jenis lembaga keuangan dewasa ini menyebabkan Koperasi GEMI Kotagede harus dapat mempertahankan eksistensinya di dunia lembaga keuangan Indonesia, salah satu caranya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kepuasan dari para nasabah koperasi. Menurut Kotler dan Keller (2009), kepuasan merupakan persepsi atas layanan yang diterima, dimana kepuasan tercipta apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh nasabah, harapan pelanggan akan sangat merasa puas bila mendapatkan pengalaman melebihi harapannya.

Menjaga kepuasan dari nasabah merupakan hal penting yang harus diperhatikan, karena nasabah yang merasa tidak puas memiliki kemungkinan untuk menyampaikan ketidakpuasan tersebut kepada nasabah

lain maupun calon nasabah. Dengan kondisi seperti ini para pelaku lembaga keuangan harus menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan kreativitas dan inovasi usahanya khususnya pengembangan produk atau jasa pemenuhan kebutuhan konsumen. Karena hal ini menjadi salah faktor kunci yang menentukan banyak tidaknya orang menjadi pelanggan atau nasabah.

Menurut Diraga dan Andi (2013), salah satu cara untuk meningkatkan kualitas adalah dengan metode *Quality Function Deployment*. Metode ini merupakan metode perencanaan dan pengembangan produk atau jasa secara terstruktur yang memungkinkan tim pengembangan mendefinisikan secara jelas kebutuhan dan harapan tersebut dan mengevaluasi kemampuan produk atau jasa secara sistematis untuk memenuhi kebutuhan dan harapan tersebut. Persepsi tingkat penilaian yang berbeda-beda tiap konsumen dapat menyebabkan penilaian menjadi samar dan ambigu, maka diperlukan metode tambahan untuk menangani kesubjektifan dalam penilaian yaitu dengan memberikan nilai linguistik dengan bilangan *fuzzy* yang menggambarkan kekuatan hubungan *fuzzy* antara respon teknis dengan kualitas kebutuhan pelanggan (Liang dalam Yulianti dan Iwan, 2014). Dari metode *Fuzzy Quality Function Deployment* ini nantinya Perusahaan akan mengetahui pelayanan apa yang dinilai masih kurang oleh konsumen, serta mengetahui cara apa saja yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka permasalahan yang dapat dianalisa adalah :

Apa yang menjadi prioritas perbaikan kualitas yang perlu diutamakan oleh Koperasi GEMI Kotagede, untuk mengembangkan kualitas pelayanan dengan penerapan metode *Fuzzy Quality Function Deployment* ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan, maka tujuan penelitiannya adalah :

1. Mengetahui urutan prioritas perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan kebutuhan anggota Koperasi GEMI Kotagede.
2. Mengetahui tingkat kepentingan karakteristik teknik perencanaan yang harus dilakukam koperasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggotanya.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Sebagai bahan pertimbangan bagi pengelola koperasi untuk memperbaiki jasa pelayanan Koperasi GEMI Kotagede.
2. Bagi peneliti dan pembaca dapat menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman terutama dalam hal peningkatan kualitas pelayanan dan

penggunaan metode *Fuzzy Quality Function Deployment* dalam pemecahan masalahnya.

### 1.5 Batasan Masalah

Batasan-batasan yang digunakan dalam penelitian ini antara lain :

1. Data populasi yang digunakan adalah jumlah anggota hingga bulan April 2015.
2. *Brainstorming* dilakukan dengan ketua koperasi.
3. Responden yang dilibatkan merupakan anggota yang terdaftar di koperasi.
4. Responden juga merupakan nasabah BMT TAMZIS dan Koperasi Pengrajin dan Pengusaha Perak Yogyakarta (KP3Y).
5. Penentuan sampel responden dengan *accidental sampling*.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan diperlukan agar lebih terstrukturnya penulisan tugas akhir. Berikut adalah struktur penulisan tugas akhir :

#### BAB I PENDAHULUAN

Memuat kajian singkat tentang gambaran umum latar belakang, pernyataan masalah yang akan dipecahkan, tujuan penelitian, manfaat penelitian bagi objek, batasan masalah dan sistematika penulisan.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya oleh penelitalain yang ada hubungannya dengan penelitian yang serupa dan juga memuat uraian tentang landasan teori yang diperlukan untuk memecahkan masalah penelitian.

## BAB III METODE PENELITIAN

Mengandung uraian yang menggambarkan langkah-langkah spesifik yang dilakukan dalam penelitian seperti tentang objek dan waktu penelitian, jenis data yang digunakan, metode pengumpulan data, metode pengolahan/analisis dan kerangka penelitian.

## BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang data yang diperoleh selama penelitian dan bagaimana menganalisa data tersebut. Hasil pengolahan data ditampilkan baik dalam bentuk tabel. Termasuk analisis yang dilakukan terhadap hasil yang diperoleh. Juga pembahasan hasil yang telah diperoleh dalam penelitian dan kesesuaian hasil dengan tujuan penelitian sehingga dapat menghasilkan sebuah rekomendasi.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan yang di peroleh melalui pembahasan hasil penelitian dan saran untuk rekomendasi penelitian lanjutan.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pendekatan *fuzzy QFD* dan penelitian yang telah dilakukan, maka dalam penelitian ini dapat dihasilkan kesimpulan, yaitu ;

- a. Sesuai kebutuhan anggota, diperoleh 5 urutan prioritas tertinggi atribut perencanaan peningkatan kualitas pelayanan koperasi GEMI sebagai berikut :
  - 1) Kredibilitas koperasi dengan bobot 5.643%
  - 2) Kemampuan karyawan menghadapi pengaduan nasabah dengan bobot 5.562%
  - 3) Karyawan tanggap terhadap permintaan nasabah dengan bobot 5.557%
  - 4) Karyawan memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial nasabah dengan bobot 5.430%
  - 5) Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik dengan bobot 5.427%
- b. Diperoleh 5 urutan tingkat kepentingan karakteristik teknik perencanaan peningkatan kualitas pelayanan koperasi GEMI dengan hasil sebagai berikut :
  - 1) Pelatihan peningkatan kemampuan karyawan dengan derajat kepentingan 26.58%

- 2) Adanya penilaian dan evaluasi pelayanan yang diberikan karyawan dengan derajat kepentingan 7.32%
- 3) Pembinaan moral terhadap karyawan dengan derajat kepentingan 6.77%
- 4) Pemanfaatan teknologi keamanan dengan derajat kepentingan 6.63%
- 5) Peningkatan pengawasan terhadap nasabah dengan derajat kepentingan 4.74%

Hal ini dapat menjadi prioritas pertama pihak perusahaan sebagai acuan perbaikan kualitas pelayanan koperasi GEMI.

## 5.2 Saran

Ada beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan bagi koperasi dan penelitian selanjutnya. Adapun saran-saran yang dapat diberikan penulis sebagai berikut :

- a. Hendaknya pihak manajemen koperasi GEMI dapat melihat prioritas utama kebutuhan anggotanya, mana yang paling dibutuhkan oleh anggotanya sehingga kepuasan dapat terpenuhi dengan baik.
- b. Perbaiki kualitas layanan koperasi yang diberikan kepada anggota, hendaknya dilakukan secara berkelanjutan.
- c. Apabila hasil ini telah diterapkan pada operasional di koperasi tetapi belum mendapatkan hasil yang signifikan, maka dapat dilakukan penelitian tahap berikutnya dengan HOQ level II, dimana hasil



keluaran dari HOQ sebelumnya digunakan untuk masukan pada HOQ level II.

- d. Untuk penelitian selanjutnya, diusahakan responden yang sama tidak dapat mengisi kuesioner untuk kedua kalinya.
- e. *Brainstorming* dilakukan tidak hanya dengan ketua koperasi namun juga dengan pengurus lainnya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ardani, Febi; Rosnani Ginting; dan Aulia Ishak. 2014. *Perancangan Desain Produk Spring Bed Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment*. e-Jurnal Teknik Industri FT USU Vol 1, No. 1, Januari 2014 pp. 1-6
- Chikwendu DU; Ejem E and Ezenwa A. 2012. *Evaluation of service quality of Nigerian airline using servqual model*. Journal of Hospitality Management and Tourism Vol. 3(6), pp. 117-125, December, 2012.
- Diraga, Esaka dan Andi Sudiarso. 2013. *Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Produk Kerajinan Perak Kotagede Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD) Dan Fuzzy Quality Function Deployment (FQFD)*. Seminar Nasional IENACO – 2013.
- Ficalora, Joseph P. and Louis Cohen. 2009. *QFD and Six Sigma : AQFD Hand book Second Edition*. Boston : Prentice Hall.
- Gasperz, Vincent. 2002. *TQM*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ginting, Rosnani dan Ikhsan Siregar. 2015. *Perancangan Alat Penyadap Karet Di Kabupaten Langkat Sumatera Utara Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD) Dan Model Kano*. J@TI Undip, Vol X, No 1, Januari 2015
- Havianto, Alvin. 2013. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Strategi Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kota Surabaya Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik)*. ISSN 2303 -

341X. FISIP Universitas Airlangga : Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

Herwanto, Dene; Zulfa Fitri Ikatrinasari and Euis Nina SaparinaYuliani. 2013.

*Improving The Service Quality By Using Importance Performance Analysis And House Of Quality In SMK Plus Laboratorium Indonesia, Karawang.*

International Journal of Engineering and Applied Sciences March 2013.

Vol. 2, No.3.

Kotler, P. dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi*

*Ketigabelas Jilid Dua.* Jakarta: Erlangga.

Lin, Ming-Chyuan; Chieh-Yuan Tsai; Chao-Chun Cheng; and C. Alec Chang.

2004. *Using Fuzzy QFD for Design of Low-end Digital Camera.* Chaoyang

University of Technology International :Journal of Applied Science and

Engineering 2004. 2, 3: 222-233

Liu, Chin-Hung. 2008. *A Group Decision-Making Framework with Various Rating*

*Attitudes Using Fuzzy Set Theory to Prioritize Design Requirements in*

*Quality Function Deployment.* International Journal of Industrial

Engineering, 15(3), 294-303

Mercangoz, Adiguzel; Mahmut Paksoy; dan Ali Ozgiir Karagulle. 2012.

*Analyzing TheService Quality Of A Fast Ferry Company By Using Servqual*

*Scores: A Case Study In Turkey.* International Journal of Business and Social

Science Vol. 3 No. 24 [Special Issue – December 2012].

- Muthupandian, K S and Dr. C Vijayakumar. 2012. *Measurement of passengers service quality in public transportation: servqual analysis*. MPRA Paper No. 38584, posted 5. May 2012 14:43 UTC.
- Nasution. 2004. *Manajemen : JasaTerpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Noor, Asep Mohamad dan Machfud. 2010. *Persyaratan Untuk Meningkatkan Kondisi Sistem Usaha Minyak Nilam Dengan Pendekatan Fuzzy QFD*. Jurnal Teknik Industri Pertanian Vol. 20 (1), 65-72
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis, Buku 2 Edisi 4*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sudiarso, Andi and Sonni H. Kailani. 2013. *Integrated Fuzzy Quality Function Deployment (I-FQFD) to Improve Service Quality*. International Journal of Mining, Metallurgy & Mechanical Engineering (IJMMME) Volume 1, Issue 4 (2013) ISSN 2320-4052; EISSN 2320-4060
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suryaningrat, I.B. ; Djumarti ; Eka Rurianidan Indah Kurniawati. 2010. *Aplikasi Metode Quality Function Deployment (QFD) untuk Peningkatan Kualitas Produk Mie Jagung*. AGROTEK Vol. 4, No. 1, 2010:8-17.
- Tutuhatunew, Alfredo. 2010. *Aplikasi Metode Quality Function Deployment Dalam Pengembangan Produk Air Minum Kemasan*. ARIKA, Vol. 04, No. 1 Pebruari 2010 ISSN: 1978-1105
- Umar, Husein. 2009. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : Rajawali Press.

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 17 TAHUN 2012  
TENTANG PERKOPERASIAN

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen kualitas jasa: desain servqual, QFD dan Kano disertai contoh aplikasi dalam kasus penelitian*. Jakarta : Indeks.

Wiyogo; Surachman; Rudy Soenoko; dan Nasir Widha Setyanto. 2013. *Integrasi Servqual Dan Quality Function Deployment Untuk Pengukuran Kualitas Layanan (Studi Kasus: Program Studi Pendidikan Teknik Mesin, Universitas Palangkaraya)*. JEMIS VOL. 1 NO. 1 TAHUN 2013 ISSN 2338-3925

[www.depkop.go.id](http://www.depkop.go.id) , akses tanggal 09 Maret 2015 09:30

Yani, Ahmad. 2013. *Penerapan Metode Quality Function Deployment Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Koperasi Agroniaga Indonesia Syari'ah*. Jurnal Manajemen Bisnis Volume 3 No. 01 Edisi April 2013.

Yulianti, Novita dan Iwan Aang Soenandi. 2014. *Usaha Peningkatan Pelayanan PT. X Supermarket dengan Metode Fuzzy Quality Function Deployment (QFD)*. Jurnal Ilmiah Teknik Industri (2014), Vol. 2 No. 1, 21 – 27.

Zadeh, L. A. 1965. *Fuzzy Sets*. Information and Control 8, 338-353.

Zeithaml, Valariee A.; A. Parasuraman; and Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service: balancing customers perceptions and expetations*. New York : Tre Free

*Lampiran 1*

## PROFIL KOPERASI GEMI

Gerakan kaum Ibu (GEMI) adalah sebuah lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) yang mengemban visi untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan mengurangi angka kemiskinan melalui pemberdayaan perempuan pengusaha mikro (kecil). Dalam menjalankan amanah tersebut, GEMI memiliki beberapa program pemberdayaan, diantaranya :

1. Ibu Berdaya, berupa pendampingan dan pendidikan usaha berorientasi pasar
2. Ibu Sehat, berupa penyuluhan dan pemberian fasilitas kesehatan bagi ibu dan anak

GEMI berpengalaman dalam ;

1. Meningkatkan pendapatan keluarga kurang mampu.
2. Memperluas akses perempuan kurang mampu terhadap sumberdaya ekonomi.
3. Memperluas akses perempuan kurang mampu terhadap hak-hak pelayanan publik oleh Negara.
4. Meningkatkan wawasan perempuan kurang mampu menuju kesejahteraan keluarga.

Layanan keuangan bagi Anggota GEMI Adalah pembiayaan dan pinjaman mikro berbasis kelompok, sistem replikasi dari grameenbank dan pola akad pembiayaan syariah. Kantor Pusat GEMI beralamat di Jl. Retno Dumilah 29 A Rejowinangun, Kotagede, Yogyakarta 55171, Telpn/fax: 0274-414-304.

## SEJARAH

GEMI, Pada awalnya adalah Program yang dikembangkan para aktivis muda LSM, alumni beberapa Kampus di DIY, yang fokus dalam pemberdayaan ekonomi rakyat. GEMI berdiri Pada Mei 2004 dan pada tahun 2006 berbadan hukum Koperasi dengan Nomor: 22/BH/KPTS/IX/2006. GEMI bergerak sejak tahun 2004 di Yogyakarta terutama di Kabupaten Bantul. Kegiatan Utama GEMI

adalah Layanan Keuangan Mikro Syariah sistem Grameenbank, bagi UKM Skala Mikro, terutama Kaum Perempuan, berbasis kelompok.

## VISI DAN MISI GEMI

### A. Visi

1. Meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan mengurangi angka kemiskinan dengan pemberdayaan perempuan pengusaha mikro.
2. Meningkatkan pendapatan keluarga kurang mampu.
3. Memperluas akses perempuan kurang mampu terhadap sumberdaya ekonomi.
4. Memperluas akses perempuan kurang mampu terhadap hak-hak pelayanan publik oleh Negara.
5. Meningkatkan wawasan perempuan kurang mampu menuju kesejahteraan keluarga.
6. Meningkatkan kemampuan perempuan kurang mampu dalam mempengaruhi kebijakan publik.
7. Membangun jaringan dan memperluas kemitraan dengan pihak-pihak yang mendukung GEMI.

### B. Misi

1. Meningkatkan pendapatan keluarga kurang mampu.
2. Memperluas akses perempuan kurang mampu terhadap sumberdaya ekonomi.
3. Memperluas akses perempuan kurang mampu terhadap hak-hak pelayanan publik oleh Negara.
4. Meningkatkan wawasan perempuan kurang mampu menuju kesejahteraan keluarga.
5. Meningkatkan kemampuan perempuan kurang mampu dalam mempengaruhi kebijakan publik.
6. Membangun jaringan dan memperluas kemitraan dengan pihak-pihak yang mendukung GEMI.

*Lampiran 2*

## Notulensi wawancara dengan ketua KSU GEMI

- + Apa sajakah latar belakang ekonomi anggota koperasi ini?
  - Sebagian besar anggota kami berprofesi sebagai pengusaha kecil, karyawan swasta dan beberapa pegawai negeri sipil.
- + Berapakah jumlah anggota saat ini (06 April 2015) ?
  - Tercatat ada 1379 anggota.
- + Apa saja kegiatan yang pernah dilakukan untuk anggota koperasi ini ?
  - Kebanyakan yang pernah dilakukan adalah kegiatan pelatihan untuk meningkatkan pendapatan bagi anggota. Bulan depan kami telah merencanakan pelatihan pembuatan bross kain perca. Perlu diketahui, bahwa sebagian besar adalah pengusaha mikro bahkan ada yang terpaksa menjadi tulang punggung ekonomi keluarga.
- + Adakah kegiatan sosial yang pernah dilakukan untuk masyarakat umum ?
  - Biasanya paling banyak adalah pemeriksaan kesehatan ibu dan anak. Seperti yang pernah kami lakukan adalah pemeriksaan dan pencegahan kanker serviks, waktu itu ada 10 orang yang menderita kanker payudara, kista dan polip dari sekitar 100 orang yang memeriksakan.
- + Adakah bantuan yang diberikan bagi penderita waktu itu ?
  - Sebagai aksi peduli social kepada masyarakat, kami selalu berusaha memberi dan mencarikan bantuan pengobatan bagi mereka yang menderita.



- + Aksi peduli sosial tersebut merupakan hasil kerja sama atau bukan ?
  - Kegiatan tersebut merupakan hasil kerja sama dengan instansi pemerintah dan Laznas. Dan tentunya Bank Syariah Mandiri (BSM).
- + Bank Syariah Mandiri (BSM) ?
  - Iya, karena selama ini kami merupakan binaan dari Bank Syariah Mandiri (BSM).

Yogyakarta, 06 April 2015

Ketua  
(KSU GEMI)

Ekantini Puji Basuki S.P.



*Lampiran 3*

Nama :

Pekerjaan :

## Kuesioner Terbuka

## Identifikasi Kebutuhan Nasabah

1. Menurut Anda, pelayanan Koperasi yang berkualitas itu yang seperti apa ?  
.....  
.....
2. Menurut Anda, pelayanan di Koperasi yang akurat dan dapat diandalkan itu yang seperti apa ?  
.....  
.....
3. Apa sajakah kekurangan yang perlu diperbaiki dari pelayanan dan kelengkapan fasilitas koperasi yang ada sekarang ?  
.....  
.....
4. Bagaimana pelayanan dari karyawan Koperasi saat Anda mengalami masalah ?  
.....  
.....
5. Menurut Anda, jaminan keamanan di Koperasi yang baik itu yang seperti apa ?  
.....  
.....

## Lampiran 4

**KUESIONER PENELITIAN**

Kepada Yth.

Bapak / Ibu / Saudara Responden

Di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang kami lakukan di Koperasi GEMI mengenai “Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan *Fuzzy Quality Deployment*”, maka kami memohon kesediaan Anda untuk memberikan jawaban terhadap sejumlah pertanyaan dan pernyataan sesuai dengan apa yang Anda rasakan.

Pada kuesioner ini terdapat beberapa pernyataan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan evaluasi Anda sebagai nasabah mengenai Koperasi GEMI. Seluruh jawaban yang Anda berikan sangat kami jaga kerahasiaannya dan jawaban tersebut akan sangat berguna bagi penelitian ini.

Atas kesediaan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner ini kami ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Arthalian F.

Data Responden

Petunjuk Pengisian : Berilah tanda (√) untuk menjawab pernyataan dibawah ini:

Jeniskelamin :  Laki-laki  Perempuan

Pekerjaan :  PNS  Karyawan swasta  Pedagang  lainnya

Umur :  < 25 tahun  25–40 tahun  > 40 tahun

## Lampiran 5

## Kuesioner Analisis Tingkat Kepentingan

Tingkat Kepentingan adalah seberapa penting suatu aspek pelayanan bagi para nasabah terhadap kinerja suatu aspek pelayanan

Keterangan :

STP = Sangat Tidak Penting

TP = Tidak Penting

S = Standar

P = Penting

SP = Sangat Penting

Petunjuk Pengisian : Berilah tanda (√) pada kotak yang saudara anggap tepat.

No	Aspek Pelayanan	STP	TP	S	P	SP
1	Kenyamanan fasilitas					
2	Kebersihan ruang operasional					
3	Kelengkapan fasilitas pelayanan					
4	Penampilan karyawan					
5	Pelayanan sesuai nomor antrian					
6	Ketepatan waktu pelayanan					
7	Kejelasan karyawan dalam memberikan informasi					
8	Kemampuan karyawan menghadapi pengaduan nasabah					
9	Karyawan tanggap terhadap permintaan nasabah					
10	Kecepatan karyawan memberikan informasi					
11	Karyawan bersedia membantu nasabah dengan baik					
12	Ketepatan pelayanan					
13	Karyawan dapat dipercaya					
14	Kredibilitas koperasi					
15	Keamanan tabungan nasabah					
16	Keamanan data nasabah					
17	Keamanan nasabah dari tindak kejahatan selama di koperasi					
18	Perhatian karyawan terhadap keluhan nasabah					
19	Karyawan memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial nasabah					
20	Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik					
21	Kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan nasabah					

## Lampiran 6

## Kuesioner Analisis Tingkat Kinerja

Tingkat Kinerja adalah persepsi kepuasan nasabah terhadap suatu pelayanan yang telah diterima atau yang telah diberikan oleh perusahaan.

Keterangan :

STP = Sangat Tidak Puas

TP = Tidak Puas

S = Standar

P = Puas

SP = Sangat Puas

Petunjuk Pengisian : Berilah tanda (√) pada kotak yang saudara anggap tepat.

No	Aspek Pelayanan	STP	TP	S	P	SP
1	Kenyamanan fasilitas					
2	Kebersihan ruang operasional					
3	Kelengkapan fasilitas pelayanan					
4	Penampilan karyawan					
5	Pelayanan sesuai nomor antrian					
6	Ketepatan waktu pelayanan					
7	Kejelasan karyawan dalam memberikan informasi					
8	Kemampuan karyawan menghadapi pengaduan nasabah					
9	Karyawan tanggap terhadap permintaan nasabah					
10	Kecepatan karyawan memberikan informasi					
11	Karyawan bersedia membantu nasabah dengan baik					
12	Ketepatan pelayanan					
13	Karyawan dapat dipercaya					
14	Kredibilitas koperasi					
15	Keamanan tabungan nasabah					
16	Keamanan data nasabah					
17	Keamanan nasabah dari tindak kejahatan selama di koperasi					
18	Perhatian karyawan terhadap keluhan nasabah					
19	Karyawan memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial nasabah					
20	Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik					
21	Kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan nasabah					

## Lampiran 7

Kuesioner Analisis *Benchmarking*

*Benchmarking* adalah membandingkan seberapa baik suatu aspek pelayanan yang diterima nasabah dari suatu perusahaan dengan perusahaan lain atau kompetitor

Petunjuk Pengisian : Berilah nilai 1 sampai 5 pada kolom untuk setiap perusahaan

Keterangan :

1 = Sangat Tidak Baik

4 = Baik

2 = Tidak Baik

5 = Sangat Baik

3 = Cukup

No	Aspek Pelayanan	Koperasi GEMI	BMT Tamzis	KP3Y (Koperasi Pengrajin & Pengusaha Perak Yogyakarta)
1	Kenyamanan fasilitas			
2	Kebersihan ruang operasional			
3	Kelengkapan fasilitas pelayanan			
4	Penampilan karyawan			
5	Pelayanan sesuai nomor antrian			
6	Ketepatan waktu pelayanan			
7	Kejelasan karyawan dalam memberikan informasi			
8	Kemampuan karyawan menghadapi pengaduan nasabah			
9	Karyawan tanggap terhadap permintaan nasabah			
10	Kecepatan karyawan memberikan informasi			
11	Karyawan bersedia membantu nasabah dengan baik			
12	Ketepatan pelayanan			
13	Karyawan dapat dipercaya			
14	Kredibilitas koperasi			
15	Keamanan tabungan nasabah			
16	Keamanan data nasabah			
17	Keamanan nasabah dari tindak kejahatan selama di koperasi			
18	Perhatian karyawan terhadap keluhan nasabah			
19	Karyawan memberikan pelayanan tanpa memandang status social nasabah			
20	Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik			
21	Kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan nasabah			

## Lampiran 8

Rekapitulasi hasil kuesioner analisis atribut kebutuhan nasabah

No.	Atribut
<i>Bukti Langsung (Tangibles)</i>	
1	Kenyamanan fasilitas
2	Kebersihan ruang operasional
3	Kelengkapan fasilitas pelayanan
4	Penampilan karyawan menarik
<i>Keandalan (Reliability)</i>	
1	Pelayanan sesuai nomor antrian
2	Ketepatan waktu pelayanan
3	Kejelasan karyawan dalam memberikan informasi
4	Kemampuan karyawan menghadapi pengaduan nasabah
<i>Daya Tanggap (Responsiveness)</i>	
1	Karyawan tanggap terhadap permintaan nasabah
2	Kecepatan karyawan memberikan informasi
3	Karyawan bersedia membantu nasabah dengan baik
4	Ketepatan pelayanan
<i>Jaminan (Assurance)</i>	
1	Karyawan dapat dipercaya
2	Kredibilitas koperasi
3	Keamanan tabungan nasabah
4	Keamanan data nasabah
5	Keamanan nasabah dari tindak kejahatan selama di koperasi
<i>Empati (Empathy)</i>	
1	Perhatian karyawan terhadap keluhan nasabah
2	Karyawan memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial nasabah
3	Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik
4	Kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan nasabah

## Lampiran 9

Rekapitulasi kuesioner tertutup tahap pertama nilai tingkat kepentingan (*pilot study*)

Responden	Tangibles				Reliability				Responsiveness				Assurance					Empathy				Y
	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	X <sub>7</sub>	X <sub>8</sub>	X <sub>9</sub>	X <sub>10</sub>	X <sub>11</sub>	X <sub>12</sub>	X <sub>13</sub>	X <sub>14</sub>	X <sub>15</sub>	X <sub>16</sub>	X <sub>17</sub>	X <sub>18</sub>	X <sub>19</sub>	X <sub>20</sub>	X <sub>21</sub>	
1	5	3	5	5	4	4	3	5	3	4	3	3	5	3	3	4	4	3	5	3	4	81
2	5	3	4	4	3	3	4	5	5	3	5	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	81
3	4	4	3	5	3	5	5	3	5	3	4	3	3	4	5	5	3	4	4	3	3	81
4	5	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	3	5	3	5	83
5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	78
6	3	3	4	5	3	4	5	4	5	4	3	4	4	3	3	5	3	3	3	4	3	78
7	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	3	4	89
8	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	90
9	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	90
10	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	69
11	3	3	5	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	78
12	3	4	3	3	3	3	4	5	4	3	5	3	5	4	3	4	3	4	3	4	4	77
13	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	3	5	93
14	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4	4	3	5	4	5	93
15	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	92
16	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	91
17	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	3	5	4	4	3	4	4	5	88
18	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	3	5	3	5	94
19	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	83
20	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	3	3	93
21	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	3	4	3	4	85



Responden	Tangibles				Reliability				Responsiveness				Assurance				Empathy				Y	
	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	X <sub>7</sub>	X <sub>8</sub>	X <sub>9</sub>	X <sub>10</sub>	X <sub>11</sub>	X <sub>12</sub>	X <sub>13</sub>	X <sub>14</sub>	X <sub>15</sub>	X <sub>16</sub>	X <sub>17</sub>	X <sub>18</sub>	X <sub>19</sub>	X <sub>20</sub>		X <sub>21</sub>
22	5	4	3	5	5	3	5	4	5	4	5	3	3	4	4	3	5	3	5	3	5	86
23	5	3	5	3	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	93
24	5	4	3	4	5	3	5	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	4	5	3	3	83
25	4	4	5	3	3	3	3	3	5	5	5	3	4	5	5	4	3	4	4	3	4	82
26	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	91
27	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
28	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	91
29	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	96
30	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	88
31	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	95
32	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	92
33	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	96
34	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	78
35	3	3	4	5	3	4	5	4	5	4	3	4	4	3	3	5	3	3	3	4	3	78
36	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	3	4	89
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	66
38	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	77
Total	160	151	160	153	149	159	157	166	167	153	167	141	164	152	150	162	149	141	160	133	160	3254
Modus	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	3	5	

## Lampiran 10

Rekapitulasi kuesioner tertutup tahap pertama nilai tingkat kinerja (*pilot study*)

Responden	Tangibles				Reliability				Responsiveness				Assurance					Empathy				Y
	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	X <sub>7</sub>	X <sub>8</sub>	X <sub>9</sub>	X <sub>10</sub>	X <sub>11</sub>	X <sub>12</sub>	X <sub>13</sub>	X <sub>14</sub>	X <sub>15</sub>	X <sub>16</sub>	X <sub>17</sub>	X <sub>18</sub>	X <sub>19</sub>	X <sub>20</sub>	X <sub>21</sub>	
1	4	3	4	3	3	4	5	3	5	3	3	4	4	4	5	3	4	3	3	3	5	78
2	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	91
3	3	4	4	3	3	5	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	76
4	4	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	81
5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	3	5	5	5	3	4	4	5	79
6	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	77
7	4	4	4	4	4	3	5	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	82
8	4	3	3	4	4	3	3	4	5	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	73
9	3	4	3	3	5	5	5	3	5	3	4	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	84
10	4	4	4	4	4	4	2	4	3	5	5	4	4	2	4	4	4	5	4	5	5	84
11	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	5	4	4	5	5	4	5	4	2	3	5	81
12	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	76
13	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	5	73
14	3	4	3	3	3	4	3	5	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	71
15	4	4	3	3	4	3	4	5	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	75
16	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	90
17	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	5	5	4	5	4	4	3	3	77
18	3	4	4	3	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4	3	3	5	4	5	88
19	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	5	3	4	3	4	4	5	77
20	4	5	3	4	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	3	3	4	4	4	5	90
21	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	90

Responden	Tangibles				Reliability				Responsiveness				Assurance				Empathy				Y	
	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	X <sub>7</sub>	X <sub>8</sub>	X <sub>9</sub>	X <sub>10</sub>	X <sub>11</sub>	X <sub>12</sub>	X <sub>13</sub>	X <sub>14</sub>	X <sub>15</sub>	X <sub>16</sub>	X <sub>17</sub>	X <sub>18</sub>	X <sub>19</sub>	X <sub>20</sub>		X <sub>21</sub>
22	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	2	5	4	4	4	4	85
23	5	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	3	4	89
24	4	3	3	4	4	5	5	5	3	4	5	4	3	4	4	4	5	3	5	4	3	84
25	3	4	4	3	5	5	3	3	3	5	4	3	3	5	5	4	5	3	3	3	4	80
26	5	3	3	3	3	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	90
27	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	79
28	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5	94
29	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	88
30	4	3	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	3	3	5	4	5	4	4	4	4	79
31	3	4	4	4	3	4	5	4	5	3	3	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	86
32	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	5	3	3	3	5	3	3	3	4	4	4	75
33	3	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	5	84
34	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	76
35	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	70
36	3	4	3	3	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	70
37	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	5	5	5	3	4	4	4	77
38	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	76
Total	144	139	136	133	146	149	153	150	155	146	151	140	138	144	169	137	158	140	146	141	160	3075
Modus	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	4

## Lampiran 11

TABEL R STATISTIKA

rumushitung.com

<http://rumushitung.com>

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

Lampiran 12

Hasil uji reliabilitas tingkat kepentingan kuesioner *pilot study* menggunakan bantuan software SPSS 20.

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	82.5455	38.631	0.487	0.78
VAR00002	82.7879	39.11	0.489	0.781
VAR00003	82.6364	39.426	0.36	0.788
VAR00004	82.7576	40.439	0.262	0.794
VAR00005	82.8788	39.735	0.391	0.786
VAR00006	82.5758	40.814	0.206	0.797
VAR00007	82.6667	40.917	0.251	0.794
VAR00008	82.4242	40.189	0.35	0.788
VAR00009	82.3939	40.496	0.31	0.79
VAR00010	82.8182	39.966	0.309	0.791
VAR00011	82.3636	40.801	0.273	0.792
VAR00012	83.1212	40.547	0.274	0.793
VAR00013	82.4848	40.633	0.302	0.791
VAR00014	82.7879	39.61	0.391	0.786
VAR00015	82.8182	38.403	0.45	0.782
VAR00016	82.5455	41.193	0.271	0.792
VAR00017	82.8788	39.735	0.391	0.786
VAR00018	83.0606	39.934	0.358	0.788
VAR00019	82.5455	38.631	0.487	0.78
VAR00020	83.303	40.343	0.363	0.788
VAR00021	82.5758	38.814	0.44	0.783

Hasil uji reliabilitas tingkat kinerja kuesioner *pilot study* menggunakan bantuan *software SPSS 20*.

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	78.2727	34.767	0.249	0.73
VAR00002	78.4545	33.381	0.414	0.718
VAR00003	78.5152	34.945	0.292	0.728
VAR00004	78.6061	34.809	0.306	0.727
VAR00005	78.2121	33.235	0.41	0.718
VAR00006	78.1212	33.86	0.315	0.725
VAR00007	78.0303	32.655	0.352	0.722
VAR00008	78.1212	33.86	0.315	0.725
VAR00009	78	33.937	0.25	0.731
VAR00010	78.2121	32.735	0.412	0.717
VAR00011	78.0606	34.246	0.232	0.733
VAR00012	78.2121	37.11	-0.033	0.746
VAR00013	78.4545	34.443	0.277	0.728
VAR00014	78.2424	33.877	0.24	0.733
VAR00015	77.6364	34.676	0.261	0.73
VAR00016	78.5152	34.633	0.272	0.729
VAR00017	77.9091	33.398	0.327	0.724
VAR00018	78.3939	34.184	0.294	0.727
VAR00019	78.2121	32.735	0.44	0.715
VAR00020	78.3939	35.246	0.27	0.729
VAR00021	77.8485	34.633	0.239	0.731

## Lampiran 13

Rekapitulasi kuesioner tertutup tahap kedua nilai tingkat kepentingan (*main study*)

Responden	Tangibles				Reliability				Responsiveness				Assurance					Emphaty			
	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	X <sub>7</sub>	X <sub>8</sub>	X <sub>9</sub>	X <sub>10</sub>	X <sub>11</sub>	X <sub>12</sub>	X <sub>13</sub>	X <sub>14</sub>	X <sub>15</sub>	X <sub>16</sub>	X <sub>17</sub>	X <sub>18</sub>	X <sub>19</sub>	X <sub>20</sub>	X <sub>21</sub>
1	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
2	3	3	4	5	3	4	5	4	5	4	3	4	4	3	3	5	3	3	3	4	3
3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5
6	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	3	4	4	4	5
7	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	3	5	4	4	3	4	4	5
8	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	3	5	3	5
9	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4
10	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	3	3
11	3	3	5	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5
12	3	4	3	3	3	3	5	5	4	3	5	3	5	4	3	4	3	4	3	4	4
13	5	5	5	4	3	5	4	5	3	5	5	4	4	4	5	5	3	4	5	3	5
14	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	3	5	4	4	3	4	4	5
15	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	4	3	5	3	5
16	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4
18	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	3	4	4	4	5
19	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	3	5	4	4	3	4	4	5
20	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	3	5	3	5

Responden	Tangibles				Reliability				Responsiveness				Assurance					Emphaty			
	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	X <sub>7</sub>	X <sub>8</sub>	X <sub>9</sub>	X <sub>10</sub>	X <sub>11</sub>	X <sub>12</sub>	X <sub>13</sub>	X <sub>14</sub>	X <sub>15</sub>	X <sub>16</sub>	X <sub>17</sub>	X <sub>18</sub>	X <sub>19</sub>	X <sub>20</sub>	X <sub>21</sub>
21	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4
23	5	3	5	3	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5
24	5	4	3	4	5	3	5	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	4	5	3	3
25	4	4	5	3	3	3	3	3	5	5	5	3	4	5	5	4	3	4	4	3	4
26	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4
27	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4
29	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4
30	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5
31	3	3	5	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5
32	3	4	3	3	3	3	4	5	4	3	5	3	5	4	3	4	3	4	3	4	4
33	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	5	3	5
34	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
35	3	3	4	5	3	4	5	4	5	4	3	4	4	3	3	5	3	3	3	4	3
36	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	3	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5
39	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	3	5	4	4	3	4	4	3
40	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	3	5	3	5
41	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	3	4	4	4	5
43	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	3	5	4	4	3	4	4	3



Responden	Tangibles				Reliability				Responsiveness				Assurance					Emphaty			
	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	X <sub>7</sub>	X <sub>8</sub>	X <sub>9</sub>	X <sub>10</sub>	X <sub>11</sub>	X <sub>12</sub>	X <sub>13</sub>	X <sub>14</sub>	X <sub>15</sub>	X <sub>16</sub>	X <sub>17</sub>	X <sub>18</sub>	X <sub>19</sub>	X <sub>20</sub>	X <sub>21</sub>
44	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	3	5	3	3
45	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4
46	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	3	4	5	4	5	5	4	5	3	3
47	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4
48	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4
49	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4
50	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3
51	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5
52	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4
53	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
54	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
55	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	3	3	4	5	4	5	3	4	4	4	4
56	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	3	5	4	4	3	4	4	5
57	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	3	5	3	5
58	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	3	3
59	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4
60	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4	3
61	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	3	4	3	4
62	5	3	4	4	3	3	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3
63	4	4	3	5	3	5	5	3	5	3	4	3	3	4	5	5	3	4	4	3	3
64	5	4	3	3	4	3	4	4	5	4	3	4	5	3	3	4	4	3	5	3	5
65	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
66	3	3	4	5	3	4	5	4	5	4	3	4	4	3	3	5	3	3	3	4	3

Responden	Tangibles				Reliability				Responsiveness				Assurance					Emphaty			
	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	X <sub>7</sub>	X <sub>8</sub>	X <sub>9</sub>	X <sub>10</sub>	X <sub>11</sub>	X <sub>12</sub>	X <sub>13</sub>	X <sub>14</sub>	X <sub>15</sub>	X <sub>16</sub>	X <sub>17</sub>	X <sub>18</sub>	X <sub>19</sub>	X <sub>20</sub>	X <sub>21</sub>
67	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	4
68	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
69	3	3	4	5	3	4	5	4	5	4	3	4	4	3	3	5	3	3	3	4	3
70	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	5	3	4
71	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	5	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5
73	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
74	4	5	4	5	3	3	5	3	5	5	3	3	4	5	4	5	3	4	4	4	3
75	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4
76	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	3	5	3	3
77	4	4	5	4	4	3	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4
79	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4
80	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5
81	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5
82	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5
83	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3
84	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4	3
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4
86	3	3	5	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5
87	3	4	3	3	3	3	4	5	4	3	5	3	5	4	3	4	3	4	3	4	4
88	5	5	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	4	4	5	5	3	4	5	4	5
89	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4

Responden	Tangibles				Reliability				Responsiveness				Assurance					Emphaty			
	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	X <sub>7</sub>	X <sub>8</sub>	X <sub>9</sub>	X <sub>10</sub>	X <sub>11</sub>	X <sub>12</sub>	X <sub>13</sub>	X <sub>14</sub>	X <sub>15</sub>	X <sub>16</sub>	X <sub>17</sub>	X <sub>18</sub>	X <sub>19</sub>	X <sub>20</sub>	X <sub>21</sub>
90	4	5	4	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3
91	4	5	4	5	3	4	5	3	3	5	5	3	4	5	4	5	3	4	4	4	5
92	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4	3	5	4	3
93	4	5	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
94	4	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	4	4	3
95	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	3	5	4	4	3	4	4	5
96	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	3	5	3	5
97	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4
98	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	3	3
99	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4
100	4	4	5	4	4	5	4	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4
102	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4
103	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5
104	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	3	5	4	4	3	4	4	4
105	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	3	5	3	5
106	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4
108	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	3	4	5	4	5	5	4	5	3	3
109	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	3	4	3	4
110	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4
111	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4
112	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4

Responden	Tangibles				Reliability				Responsiveness				Assurance				Emphaty				
	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	X <sub>7</sub>	X <sub>8</sub>	X <sub>9</sub>	X <sub>10</sub>	X <sub>11</sub>	X <sub>12</sub>	X <sub>13</sub>	X <sub>14</sub>	X <sub>15</sub>	X <sub>16</sub>	X <sub>17</sub>	X <sub>18</sub>	X <sub>19</sub>	X <sub>20</sub>	X <sub>21</sub>
113	4	4	4	5	4	5	5	3	3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5
114	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4
115	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5
MODUS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
COUNTIF	50	64	51	48	69	48	59	52	60	45	49	56	69	47	40	67	69	51	50	59	50

## Lampiran 14

Rekapitulasi kuesioner tertutup tahap kedua nilai tingkat kinerja (*main study*)

Responden	Tangibles				Reliability				Responsiveness				Assurance					Emphaty			
	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	X <sub>7</sub>	X <sub>8</sub>	X <sub>9</sub>	X <sub>10</sub>	X <sub>11</sub>	X <sub>12</sub>	X <sub>13</sub>	X <sub>14</sub>	X <sub>15</sub>	X <sub>16</sub>	X <sub>17</sub>	X <sub>18</sub>	X <sub>19</sub>	X <sub>20</sub>	X <sub>21</sub>
1	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5
2	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5
3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	2	5	4	4	4	4
4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	3	4
5	5	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	3	4
6	4	4	3	3	4	3	4	5	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
7	4	4	4	4	4	3	5	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4
8	4	3	3	4	4	3	3	4	5	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
9	3	4	3	3	5	5	5	3	5	3	4	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5
10	4	4	4	4	4	4	2	4	3	5	5	4	4	2	4	4	4	5	4	3	5
11	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	5	3	4	5	5	4	5	4	2	3	5
12	4	3	4	3	3	4	5	3	5	3	3	4	4	4	5	3	4	3	3	3	5
13	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4
14	3	4	4	3	3	5	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4
15	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4
16	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	2	5	4	4	4	4
17	5	4	4	4	5	3	5	4	3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5	3	4
18	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5
19	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	5
20	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	2	5	4	4	4	4

Responden	Tangibles				Reliability				Responsiveness				Assurance					Emphaty			
	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	X <sub>7</sub>	X <sub>8</sub>	X <sub>9</sub>	X <sub>10</sub>	X <sub>11</sub>	X <sub>12</sub>	X <sub>13</sub>	X <sub>14</sub>	X <sub>15</sub>	X <sub>16</sub>	X <sub>17</sub>	X <sub>18</sub>	X <sub>19</sub>	X <sub>20</sub>	X <sub>21</sub>
21	5	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4
22	4	3	3	4	4	5	5	5	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	5	4	3
23	3	4	4	3	5	5	3	3	3	5	4	3	3	5	5	4	3	3	3	3	4
24	5	3	3	3	3	5	5	4	4	5	3	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5
25	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5
26	5	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	3	4
27	4	3	3	4	4	5	5	5	3	4	5	3	3	4	4	4	5	3	5	4	3
28	3	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	5
29	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4
30	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
31	3	4	3	3	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
32	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	5	5	5	3	4	4	4
33	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4
34	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4
35	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
36	3	4	3	3	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
37	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	5	5	4	3	4	4	4
38	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4
39	4	3	4	3	3	4	5	3	5	3	3	4	4	4	5	3	4	3	3	3	5
40	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	3	5	4	4	4
41	3	4	4	3	3	5	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4
42	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4
43	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	2	5	4	4	4	4

Responden	Tangibles				Reliability				Responsiveness				Assurance					Emphaty			
	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	X <sub>7</sub>	X <sub>8</sub>	X <sub>9</sub>	X <sub>10</sub>	X <sub>11</sub>	X <sub>12</sub>	X <sub>13</sub>	X <sub>14</sub>	X <sub>15</sub>	X <sub>16</sub>	X <sub>17</sub>	X <sub>18</sub>	X <sub>19</sub>	X <sub>20</sub>	X <sub>21</sub>
44	5	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	3	4
45	4	3	3	4	4	5	5	5	3	4	5	4	3	4	4	4	5	3	5	4	3
46	3	4	4	3	5	5	3	3	3	5	4	3	3	5	5	4	5	3	3	3	4
47	5	3	3	3	3	5	5	4	4	5	3	3	4	5	3	5	5	4	5	4	5
48	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5
49	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	5
50	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5
51	4	3	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
52	4	4	3	3	4	3	4	5	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
53	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4
54	3	4	3	3	3	4	3	5	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
55	4	4	3	3	4	3	4	5	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
56	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4
57	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	5	3	4	5	4	4	3	3
58	3	4	4	3	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	3	3	5	4	5
59	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	5
60	4	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	5	3	4
61	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	3	5	5	5	3	4	4	5
62	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4
64	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
65	3	4	3	3	5	5	5	3	5	3	4	3	4	5	4	3	5	3	4	4	5
66	4	4	4	4	4	4	2	4	3	5	5	4	4	2	4	4	4	5	4	3	5

Responden	Tangibles				Reliability				Responsiveness				Assurance					Emphaty			
	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	X <sub>7</sub>	X <sub>8</sub>	X <sub>9</sub>	X <sub>10</sub>	X <sub>11</sub>	X <sub>12</sub>	X <sub>13</sub>	X <sub>14</sub>	X <sub>15</sub>	X <sub>16</sub>	X <sub>17</sub>	X <sub>18</sub>	X <sub>19</sub>	X <sub>20</sub>	X <sub>21</sub>
67	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	5	4	4	5	3	4	3	4	2	3	5
68	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4
69	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	5
70	5	4	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5
71	4	3	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4
72	3	4	4	4	3	4	5	4	5	3	3	3	3	5	5	4	3	5	5	4	4
73	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	5	3	3	4	3	5
74	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4
76	4	3	3	4	4	3	3	4	5	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
77	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4
78	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	2	5	4	4	4	4
79	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5	3	4
80	4	3	3	4	4	5	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	5	4	3
81	3	4	4	3	5	5	3	3	3	5	4	3	3	5	3	4	5	3	3	3	4
82	5	3	3	3	3	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	3	4	5	4	5
83	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5
84	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	5
85	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
86	3	4	3	3	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
87	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
88	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	3	4	3	3	3	5
89	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	5	5	4	4	4



Responden	Tangibles				Reliability				Responsiveness				Assurance					Emphaty			
	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	X <sub>7</sub>	X <sub>8</sub>	X <sub>9</sub>	X <sub>10</sub>	X <sub>11</sub>	X <sub>12</sub>	X <sub>13</sub>	X <sub>14</sub>	X <sub>15</sub>	X <sub>16</sub>	X <sub>17</sub>	X <sub>18</sub>	X <sub>19</sub>	X <sub>20</sub>	X <sub>21</sub>
90	3	4	4	3	3	5	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4
91	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4
92	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	2	4	4	4	4	4
93	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4
94	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
95	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	2	4	4	4	4	4
96	5	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	3	3	4	3	4	5	4	5	3	4
97	4	3	3	4	4	5	5	5	3	4	5	4	3	4	4	4	5	3	5	4	3
98	3	4	4	3	5	5	3	3	3	5	4	3	3	5	3	4	3	3	3	3	4
99	5	3	3	3	3	5	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5
100	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5
101	3	4	4	3	3	5	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4
102	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4
103	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	2	4	4	4	4	4
104	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4
105	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
106	3	4	3	3	5	5	4	3	5	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	5
107	4	4	4	4	4	4	2	4	3	5	5	3	4	2	4	4	4	5	4	5	5
108	3	4	4	3	3	5	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4
109	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	4	3	5	3	4
110	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	2	5	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4
112	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	2	5	4	4	4	4

Responden	Tangibles				Reliability				Responsiveness				Assurance					Emphaty			
	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	X <sub>7</sub>	X <sub>8</sub>	X <sub>9</sub>	X <sub>10</sub>	X <sub>11</sub>	X <sub>12</sub>	X <sub>13</sub>	X <sub>14</sub>	X <sub>15</sub>	X <sub>16</sub>	X <sub>17</sub>	X <sub>18</sub>	X <sub>19</sub>	X <sub>20</sub>	X <sub>21</sub>
113	5	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	3	3	4	3	4	3	4	5	3	4
114	5	4	4	4	5	3	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5	3	4
115	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	2	3	4	4	4	4
MODUS	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
COUNTIF	62	70	64	60	48	49	49	61	45	46	53	65	53	68	42	60	45	60	56	65	65

## Lampiran 15

Rekapitulasi kuesioner tertutup tahap kedua nilai *benchmarking* Koperasi GEMI

Responden	Tangibles				Reliability				Responsiveness				Assurance					Emphaty			
	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	X <sub>7</sub>	X <sub>8</sub>	X <sub>9</sub>	X <sub>10</sub>	X <sub>11</sub>	X <sub>12</sub>	X <sub>13</sub>	X <sub>14</sub>	X <sub>15</sub>	X <sub>16</sub>	X <sub>17</sub>	X <sub>18</sub>	X <sub>19</sub>	X <sub>20</sub>	X <sub>21</sub>
1	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5
2	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5
3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	2	5	4	4	4	4
4	5	4	4	4	5	3	5	3	3	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	4
5	5	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	5	4	5	3	4
6	4	4	3	3	4	3	4	5	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
7	4	4	4	4	4	3	5	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4
8	4	3	3	4	4	3	3	4	5	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3
9	3	4	3	3	5	5	5	3	5	3	4	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5
10	4	4	4	4	4	4	2	4	3	5	5	4	4	2	4	4	4	5	4	3	5
11	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	5	3	4	5	3	4	5	4	2	4	5
12	4	3	4	3	3	4	5	3	5	3	3	4	4	4	5	3	4	3	3	5	5
13	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	5	5	4	4	4
14	3	4	4	3	3	5	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4
15	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4
16	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	2	5	4	4	4	4
17	5	4	4	4	5	3	5	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4
18	4	3	4	3	3	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5
19	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5
20	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	3	3	4	5	4	4	4	5

Responden	Tangibles				Reliability				Responsiveness				Assurance					Emphaty			
	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	X <sub>7</sub>	X <sub>8</sub>	X <sub>9</sub>	X <sub>10</sub>	X <sub>11</sub>	X <sub>12</sub>	X <sub>13</sub>	X <sub>14</sub>	X <sub>15</sub>	X <sub>16</sub>	X <sub>17</sub>	X <sub>18</sub>	X <sub>19</sub>	X <sub>20</sub>	X <sub>21</sub>
21	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	2	5	4	4	4	4
22	5	4	4	4	5	3	5	4	3	5	4	3	3	4	3	4	5	4	5	5	4
23	5	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	3	4	3	3	5	4	5	3	4
24	4	4	3	3	4	3	4	5	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
25	4	4	4	4	4	3	5	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4
26	4	3	3	4	4	3	3	4	5	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
27	3	4	3	3	5	5	5	3	5	3	4	4	4	5	3	3	5	3	4	4	5
28	3	3	4	3	4	4	5	4	4	5	3	3	3	3	3	5	4	4	5	4	4
29	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4
30	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	5	3	4	5	4
31	3	4	5	3	3	4	3	5	3	3	4	4	3	5	3	3	3	3	5	4	3
32	4	4	3	4	4	3	3	3	4	5	3	3	3	3	5	5	4	4	5	3	4
33	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3
34	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	3
35	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
36	3	4	3	3	3	4	3	5	3	3	4	3	3	3	4	3	5	3	4	3	3
37	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3
38	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3
39	4	3	4	3	3	4	5	3	5	4	4	3	3	5	3	3	4	4	4	5	4
40	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	3
41	5	3	3	4	5	3	5	4	3	4	4	3	3	5	4	3	4	4	4	5	4
42	5	4	3	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	3	3	5	4	5	5	4	3
43	4	3	3	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	3	3	4	5	5	4	4

Responden	Tangibles				Reliability				Responsiveness				Assurance					Emphaty			
	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	X <sub>7</sub>	X <sub>8</sub>	X <sub>9</sub>	X <sub>10</sub>	X <sub>11</sub>	X <sub>12</sub>	X <sub>13</sub>	X <sub>14</sub>	X <sub>15</sub>	X <sub>16</sub>	X <sub>17</sub>	X <sub>18</sub>	X <sub>19</sub>	X <sub>20</sub>	X <sub>21</sub>
44	4	4	4	4	4	3	5	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4
45	4	3	3	4	4	3	3	4	5	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
46	3	4	3	3	5	5	5	3	5	3	4	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5
47	3	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	3	4	5
48	4	3	3	3	3	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5
49	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	5
50	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5
51	4	3	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
52	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5	3	3	4	4	3	3	4	3
53	5	5	3	3	5	4	5	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4
54	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
55	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3
56	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4
57	3	5	3	4	4	4	5	3	4	3	3	3	5	5	3	3	5	4	4	5	3
58	4	5	4	3	3	4	3	3	5	5	4	4	4	5	3	4	3	3	5	3	5
59	5	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	5
60	3	4	5	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	5	3	4	5	3	4
61	3	4	5	3	5	4	5	2	4	4	4	4	4	3	5	5	5	3	4	3	5
62	5	5	4	4	3	4	3	3	3	4	5	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4
63	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4
64	4	4	5	4	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
65	5	5	4	3	3	4	3	3	5	4	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4	5
66	3	4	5	4	3	4	4	4	5	3	5	4	3	2	4	3	4	5	4	3	5

Responden	Tangibles				Reliability				Responsiveness				Assurance					Emphaty			
	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	X <sub>7</sub>	X <sub>8</sub>	X <sub>9</sub>	X <sub>10</sub>	X <sub>11</sub>	X <sub>12</sub>	X <sub>13</sub>	X <sub>14</sub>	X <sub>15</sub>	X <sub>16</sub>	X <sub>17</sub>	X <sub>18</sub>	X <sub>19</sub>	X <sub>20</sub>	X <sub>21</sub>
67	3	5	4	3	3	5	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5
68	4	5	3	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	3	3	4	3	4	4	5	4
69	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
70	4	3	4	4	5	4	5	3	5	5	5	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4
71	3	4	5	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	3
72	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	3	5	4	3	3	3	3
73	4	3	4	4	5	4	5	3	5	5	5	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4
74	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	3	3
75	3	4	4	3	5	5	5	4	5	4	5	3	4	3	3	3	3	3	5	3	5
76	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	5
77	4	3	4	4	4	4	5	3	5	4	5	3	5	4	3	3	4	3	5	4	4
78	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	2	5	3	4	3	4
79	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4
80	3	3	3	4	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	3	5	3	3
81	3	4	4	3	5	5	3	3	3	5	4	3	3	5	3	4	5	3	3	3	4
82	5	3	3	3	3	5	5	4	4	5	3	4	4	3	5	5	3	4	5	5	5
83	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5
84	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	3	5	4	3	3	4	5	5
85	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4
86	3	4	3	3	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
87	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4
88	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5
89	4	5	3	5	5	4	4	3	4	5	4	3	3	4	3	4	5	5	4	4	4

Responden	Tangibles				Reliability				Responsiveness				Assurance					Emphaty			
	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	X <sub>7</sub>	X <sub>8</sub>	X <sub>9</sub>	X <sub>10</sub>	X <sub>11</sub>	X <sub>12</sub>	X <sub>13</sub>	X <sub>14</sub>	X <sub>15</sub>	X <sub>16</sub>	X <sub>17</sub>	X <sub>18</sub>	X <sub>19</sub>	X <sub>20</sub>	X <sub>21</sub>
90	3	3	4	3	3	5	3	3	5	4	3	4	3	3	3	5	3	4	4	3	4
91	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	4	3	5	5	4
92	3	3	5	3	5	4	4	3	4	4	5	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4
93	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	3	3	3	4	5	3	4
94	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
95	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	2	4	4	4	4	4
96	5	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	3	3	3	3	4	5	4	5	5	4
97	4	3	3	4	4	5	5	3	3	4	5	4	3	4	4	3	5	3	5	3	3
98	3	3	5	3	5	5	3	3	3	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
99	3	5	3	3	3	5	5	4	4	5	3	4	4	3	3	5	5	4	5	3	5
100	5	3	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5	3	4
101	4	3	3	4	4	5	4	5	3	4	5	4	3	4	4	3	3	3	5	4	3
102	3	4	4	3	4	5	3	3	3	5	4	3	3	3	3	4	5	3	3	4	4
103	5	5	3	3	3	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	3	4	5	3	5
104	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	5
105	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	3	3	4	3	3	4	3	5
106	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	5	4
107	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
108	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
109	4	3	3	4	4	4	5	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	5	3	4
110	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	3	5	4	4	3	4
111	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	5	3	5	4	4	4	4	3	5	3	4
112	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4

Responden	Tangibles				Reliability				Responsiveness				Assurance				Emphaty				
	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	X <sub>7</sub>	X <sub>8</sub>	X <sub>9</sub>	X <sub>10</sub>	X <sub>11</sub>	X <sub>12</sub>	X <sub>13</sub>	X <sub>14</sub>	X <sub>15</sub>	X <sub>16</sub>	X <sub>17</sub>	X <sub>18</sub>	X <sub>19</sub>	X <sub>20</sub>	X <sub>21</sub>
113	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	3	3	4	3	3	3	4	5	3	4
114	5	4	4	4	5	3	3	4	5	5	4	4	3	3	5	3	3	3	5	3	4
115	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4
TOTAL	446	426	425	399	457	444	466	427	463	465	469	400	436	422	411	415	458	429	466	427	463
MODUS	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
COUNTIF	51	51	52	63	44	53	49	48	43	48	58	61	47	49	63	49	45	50	58	50	56
Σ MODUS	204	204	208	189	176	212	196	192	172	192	232	183	188	196	189	196	180	200	232	200	224
%	45.7	47.9	48.9	47.4	38.5	47.7	42.1	45.0	37.1	41.3	49.5	45.8	43.1	46.4	46.0	47.2	39.3	46.6	49.8	46.8	48.4



## Lampiran 16

Rekapitulasi kuesioner tertutup tahap kedua nilai *benchmarking* BMT TAMZIS

Responden	Tangibles				Reliability				Responsiveness				Assurance					Empathy			
	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	X <sub>7</sub>	X <sub>8</sub>	X <sub>9</sub>	X <sub>10</sub>	X <sub>11</sub>	X <sub>12</sub>	X <sub>13</sub>	X <sub>14</sub>	X <sub>15</sub>	X <sub>16</sub>	X <sub>17</sub>	X <sub>18</sub>	X <sub>19</sub>	X <sub>20</sub>	X <sub>21</sub>
1	3	3	4	5	3	5	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	5
2	5	5	4	4	5	4	5	4	3	3	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5
3	3	3	5	3	4	5	4	3	4	3	3	4	5	4	5	2	5	4	3	4	3
4	4	4	4	5	5	3	4	5	3	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	3	4
5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	3	4
6	3	5	3	5	4	3	4	3	5	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
7	3	3	4	5	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	5	4	4	3
8	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
9	3	5	4	4	4	3	4	5	3	5	3	3	4	5	4	3	5	3	4	4	5
10	4	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	2	4	4	4	5	4	3	5
11	3	4	5	5	5	3	5	3	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	2	3	5
12	3	5	5	3	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	3	4	3	3	3	5
13	3	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	3	3	4	5	4	5	5	3	4	4
14	3	3	4	5	4	3	3	3	5	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
15	4	5	3	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	3
16	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	2	5	4	4	5	3
17	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	4	5	4
18	4	3	4	3	3	4	5	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	5	5	5
19	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	5
20	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	5	3	5	3	3	4	4	4	3	5	4

Responden	Tangibles				Reliability				Responsiveness				Assurance				Empathy				
	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	X <sub>7</sub>	X <sub>8</sub>	X <sub>9</sub>	X <sub>10</sub>	X <sub>11</sub>	X <sub>12</sub>	X <sub>13</sub>	X <sub>14</sub>	X <sub>15</sub>	X <sub>16</sub>	X <sub>17</sub>	X <sub>18</sub>	X <sub>19</sub>	X <sub>20</sub>	X <sub>21</sub>
21	5	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4
22	4	3	3	4	4	5	5	5	3	5	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3
23	3	4	4	3	5	5	3	3	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	3
24	5	3	3	3	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	2	5
25	4	3	4	3	3	4	5	4	3	3	3	5	4	3	3	5	3	4	5	4	3
26	5	3	4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	4
27	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	5	4	3
28	3	3	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4	5	3	5	5
29	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3
30	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	3	4	3	3	3	3	5	4	5	4	4
31	3	4	3	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
32	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	5	5	5	3	3	4	3
33	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4
34	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	3	5	3
35	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	5	4
36	3	4	3	3	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
37	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	5	5	4	3	4	4	4
38	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4
39	4	3	4	3	3	4	5	3	5	3	3	4	4	4	5	3	4	3	3	3	3
40	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	3	5	4	4	4
41	3	4	4	3	3	5	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4
42	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4
43	3	4	3	5	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	2	5	4	3	4	3

Responden	Tangibles				Reliability				Responsiveness				Assurance				Empathy				
	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	X <sub>7</sub>	X <sub>8</sub>	X <sub>9</sub>	X <sub>10</sub>	X <sub>11</sub>	X <sub>12</sub>	X <sub>13</sub>	X <sub>14</sub>	X <sub>15</sub>	X <sub>16</sub>	X <sub>17</sub>	X <sub>18</sub>	X <sub>19</sub>	X <sub>20</sub>	X <sub>21</sub>
44	4	4	5	5	3	3	3	5	4	3	3	5	3	4	5	4	5	4	5	3	4
45	3	3	3	5	5	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	3	5	3	5	4	3
46	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	5	4	5	3	3	3	4
47	3	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5
48	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5
49	5	5	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	5	4	5	4	3	4	4	4	5
50	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5
51	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4
52	4	3	3	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3
53	3	3	4	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4
54	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
55	3	3	3	3	4	3	4	5	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
56	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4
57	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	2	5	4
58	3	4	4	3	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4
59	4	3	3	3	4	3	4	3	5	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3
60	4	2	3	4	4	4	4	5	5	3	3	3	5	4	3	3	5	3	4	5	3
61	4	4	3	4	4	3	3	3	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	3	4
62	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4
63	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	3	3	5	4	5	4	3	4
64	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
65	3	4	3	3	5	5	5	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	5	3
66	4	3	3	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4

Responden	Tangibles				Reliability				Responsiveness				Assurance					Empathy			
	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	X <sub>7</sub>	X <sub>8</sub>	X <sub>9</sub>	X <sub>10</sub>	X <sub>11</sub>	X <sub>12</sub>	X <sub>13</sub>	X <sub>14</sub>	X <sub>15</sub>	X <sub>16</sub>	X <sub>17</sub>	X <sub>18</sub>	X <sub>19</sub>	X <sub>20</sub>	X <sub>21</sub>
67	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	3
68	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	2	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5
69	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	3	4
70	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
71	4	3	3	3	4	5	3	4	5	4	3	3	3	3	4	5	4	5	2	4	4
72	3	4	4	4	3	4	5	4	2	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	3	4
73	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3
74	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3
75	3	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5	4	3	3
76	4	3	3	4	4	3	3	4	5	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
77	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5	3	4	4	4	3	5	4	3
78	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	2	5	3	3	4	4
79	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4	3	4	5	3	3
80	4	3	3	4	4	5	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	5	5	3
81	3	4	4	3	5	5	3	3	3	5	4	3	3	5	3	4	5	3	3	3	4
82	5	3	3	3	3	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	3	4	5	4	5
83	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5
84	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	3	5	4	3	4	4	5	5
85	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
86	3	4	4	3	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
87	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
88	5	3	5	3	5	4	3	4	4	3	5	4	4	3	5	3	4	3	3	3	5
89	3	4	5	4	5	4	5	2	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	3	4	3

Responden	Tangibles				Reliability				Responsiveness				Assurance				Empathy				
	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	X <sub>7</sub>	X <sub>8</sub>	X <sub>9</sub>	X <sub>10</sub>	X <sub>11</sub>	X <sub>12</sub>	X <sub>13</sub>	X <sub>14</sub>	X <sub>15</sub>	X <sub>16</sub>	X <sub>17</sub>	X <sub>18</sub>	X <sub>19</sub>	X <sub>20</sub>	X <sub>21</sub>
90	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4
91	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	5	3	3
92	5	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	5	2	4	4	4	4	4
93	3	5	5	3	4	2	3	4	4	5	4	5	5	3	3	4	3	3	5	3	3
94	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
95	5	3	3	3	5	4	3	4	4	3	5	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3
96	4	4	3	4	5	4	3	2	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	3	4
97	4	4	5	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	3	5	3	3
98	4	4	5	4	5	4	5	2	5	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3	3	4
99	5	5	3	3	3	4	3	4	3	4	5	3	4	5	3	5	5	3	5	4	5
100	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	5	5
101	4	4	5	4	5	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4
102	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	4	3	5	4	5
103	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	2	4	4	4	3	4
104	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	3	3	5	4	3	4	5	3	3
105	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3
106	3	4	3	3	5	5	4	3	5	3	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5
107	4	3	3	4	4	4	2	4	3	5	5	3	4	5	4	4	4	5	3	4	5
108	3	4	4	3	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	4	3	4
109	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5	3	4	5	3	3	3	4	4
110	4	4	3	3	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	3	4	5	3	5	4
111	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4
112	4	4	3	3	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	3

Responden	Tangibles				Reliability				Responsiveness				Assurance				Empathy				
	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	X <sub>7</sub>	X <sub>8</sub>	X <sub>9</sub>	X <sub>10</sub>	X <sub>11</sub>	X <sub>12</sub>	X <sub>13</sub>	X <sub>14</sub>	X <sub>15</sub>	X <sub>16</sub>	X <sub>17</sub>	X <sub>18</sub>	X <sub>19</sub>	X <sub>20</sub>	X <sub>21</sub>
113	5	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4
114	5	3	4	4	5	3	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5	3	3
115	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	2	3	4	4	4	3
TOTAL	433	424	424	426	464	443	445	444	455	443	450	423	451	424	448	411	447	432	440	430	439
MODUS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
COUNTIF	48	49	51	53	51	54	47	55	53	54	52	51	52	49	42	48	50	49	44	48	46
Σ MODUS	192	196	204	212	204	216	188	220	212	216	208	204	208	196	168	192	200	196	176	192	184
%	44.3	46.2	48.1	49.8	44.0	48.8	42.2	49.5	46.6	48.8	46.2	48.2	46.1	46.2	37.5	46.7	44.7	45.4	40.0	44.7	41.9

## Lampiran 17

Rekapitulasi kuesioner tertutup tahap kedua nilai *benchmarking* Koperasi KP3Y

Responden	Tangibles				Reliability				Responsiveness				Assurance					Empathy			
	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	X <sub>7</sub>	X <sub>8</sub>	X <sub>9</sub>	X <sub>10</sub>	X <sub>11</sub>	X <sub>12</sub>	X <sub>13</sub>	X <sub>14</sub>	X <sub>15</sub>	X <sub>16</sub>	X <sub>17</sub>	X <sub>18</sub>	X <sub>19</sub>	X <sub>20</sub>	X <sub>21</sub>
1	5	3	5	4	3	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	5	3	5	3	3	3
2	5	3	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	3	5	5	3	3	3	4	5
3	4	3	4	5	4	3	5	3	4	3	4	3	3	4	5	5	3	4	4	4	4
4	2	4	4	4	5	4	3	5	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3
5	5	5	4	5	4	2	3	5	4	4	5	3	5	4	4	3	5	4	5	3	3
6	4	5	3	4	3	3	3	5	4	5	4	4	5	3	5	4	3	4	3	4	3
7	4	5	4	5	5	4	4	4	4	2	3	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4
8	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	3
9	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	5	3	4	5
10	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	5
11	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	3	3
12	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3	5
13	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4
14	3	3	5	4	3	3	5	5	4	5	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4
15	4	4	5	3	3	4	5	5	5	4	3	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4
16	3	4	3	3	5	4	4	5	5	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4
17	5	4	4	4	5	3	5	5	3	3	3	5	4	3	3	5	5	4	5	3	3
18	4	3	4	3	3	4	5	5	5	4	4	5	3	3	4	5	5	5	4	3	5
19	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5
20	4	4	3	3	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4

Responden	Tangibles				Reliability				Responsiveness				Assurance				Empathy				
	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	X <sub>7</sub>	X <sub>8</sub>	X <sub>9</sub>	X <sub>10</sub>	X <sub>11</sub>	X <sub>12</sub>	X <sub>13</sub>	X <sub>14</sub>	X <sub>15</sub>	X <sub>16</sub>	X <sub>17</sub>	X <sub>18</sub>	X <sub>19</sub>	X <sub>20</sub>	X <sub>21</sub>
21	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4
22	3	3	3	4	4	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	5	5	4	5	4	3
23	3	4	4	3	5	5	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4
24	5	3	3	3	3	5	5	4	4	5	3	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5
25	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5
26	5	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	3	3
27	4	4	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4	3
28	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	4	5
29	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	5	4	2	4	3	4	3	3	4	4
30	3	2	3	4	3	5	5	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4
31	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
32	5	3	5	4	5	5	4	3	3	3	3	5	4	3	5	5	5	3	4	4	4
33	4	5	5	5	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3
34	5	5	3	3	3	5	4	3	3	4	3	4	4	2	4	3	4	3	3	4	4
35	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
36	3	4	3	3	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
37	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	5	5	4	3	4	4	4
38	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4
39	4	3	4	3	3	5	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	3	3	3	3	5
40	3	5	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	3	3	4	5	4	3	4	4	3
41	3	4	4	3	3	3	4	4	3	5	5	3	3	3	5	4	3	3	3	3	4
42	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	5	5	4	4	5	3	3	4	5	4	3
43	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4



Responden	Tangibles				Reliability				Responsiveness				Assurance				Empathy				
	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	X <sub>7</sub>	X <sub>8</sub>	X <sub>9</sub>	X <sub>10</sub>	X <sub>11</sub>	X <sub>12</sub>	X <sub>13</sub>	X <sub>14</sub>	X <sub>15</sub>	X <sub>16</sub>	X <sub>17</sub>	X <sub>18</sub>	X <sub>19</sub>	X <sub>20</sub>	X <sub>21</sub>
44	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4	5	5	5	4
45	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3
46	3	4	4	3	5	4	3	3	3	3	5	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4
47	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	5	4	5
48	4	3	4	3	3	4	5	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3
49	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	3	5
50	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	5	3	4	3	4	5
51	3	3	3	3	4	5	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	5	3	3
52	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	5	3	3
53	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4
54	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	3	3
55	4	4	3	3	4	3	4	5	4	3	2	4	4	4	5	4	3	5	3	5	3
56	3	4	4	4	5	4	5	5	4	3	5	3	4	3	4	2	3	5	3	5	4
57	3	3	4	4	3	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3
58	3	3	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4	3	3	5	4	5
59	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5
60	3	3	4	3	4	5	4	3	5	3	4	4	3	4	3	3	3	4	5	3	4
61	4	5	5	4	4	2	4	4	4	5	4	3	3	3	5	5	5	3	4	4	5
62	3	3	5	4	4	5	3	4	3	4	2	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4
63	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	5	3	4	4
64	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3
65	3	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	3	5	3	4	4	5
66	3	4	4	3	3	3	5	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	5	4	3	5

Responden	Tangibles				Reliability				Responsiveness				Assurance				Empathy				
	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	X <sub>7</sub>	X <sub>8</sub>	X <sub>9</sub>	X <sub>10</sub>	X <sub>11</sub>	X <sub>12</sub>	X <sub>13</sub>	X <sub>14</sub>	X <sub>15</sub>	X <sub>16</sub>	X <sub>17</sub>	X <sub>18</sub>	X <sub>19</sub>	X <sub>20</sub>	X <sub>21</sub>
67	3	3	3	3	3	5	5	4	3	5	5	4	4	5	3	4	3	4	2	3	5
68	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4
69	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5
70	5	4	4	3	4	4	4	3	3	5	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5
71	4	3	3	3	4	5	3	3	3	4	4	3	3	3	5	4	3	4	4	3	4
72	3	4	4	4	3	4	5	4	5	3	3	3	3	5	5	4	3	5	5	4	3
73	5	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	3	3	4	3	5
74	5	3	3	3	5	4	3	3	5	3	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4
75	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	3	5	3	4
76	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	5	3	4	3	4	4	4	5	5	5
77	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3
78	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	4	3	5	4	5	3
79	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	2	3	3	3	3	3
80	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3
81	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
82	5	3	4	3	3	3	5	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3
83	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4
84	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	3	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3
85	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	3	3	5	3	4	4
86	3	4	3	3	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	5	3
87	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4
88	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3	5
89	3	3	4	4	4	5	3	4	3	3	3	5	3	4	3	4	5	5	4	3	4

Responden	Tangibles				Reliability				Responsiveness				Assurance				Empathy				
	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	X <sub>7</sub>	X <sub>8</sub>	X <sub>9</sub>	X <sub>10</sub>	X <sub>11</sub>	X <sub>12</sub>	X <sub>13</sub>	X <sub>14</sub>	X <sub>15</sub>	X <sub>16</sub>	X <sub>17</sub>	X <sub>18</sub>	X <sub>19</sub>	X <sub>20</sub>	X <sub>21</sub>
90	5	4	3	3	4	3	4	5	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
91	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4
92	4	5	3	5	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	5	2	4	4	4	4	3
93	4	5	3	5	4	5	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	3
94	5	4	3	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
95	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4
96	3	3	3	5	5	4	4	5	3	3	4	3	4	5	4	3	4	4	3	3	3
97	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4	3	4	3	3
98	3	4	4	3	5	5	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4
99	5	3	3	3	3	5	5	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5
100	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	5
101	3	3	4	3	3	5	3	3	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3
102	4	4	3	4	4	4	5	5	5	3	3	5	3	4	3	5	3	4	3	4	4
103	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	3
104	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	5	4
105	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	5	5	4	3	5	4	4	3
106	3	4	3	3	5	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	2	4	3	5	5	3
107	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	4	4	3	4
108	3	4	4	3	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	3
109	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4
110	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	5	4
111	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3	5	4	4	3	4	4	5	4
112	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	3	5	5	4	3

Responden	Tangibles				Reliability				Responsiveness				Assurance				Empathy				
	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	X <sub>7</sub>	X <sub>8</sub>	X <sub>9</sub>	X <sub>10</sub>	X <sub>11</sub>	X <sub>12</sub>	X <sub>13</sub>	X <sub>14</sub>	X <sub>15</sub>	X <sub>16</sub>	X <sub>17</sub>	X <sub>18</sub>	X <sub>19</sub>	X <sub>20</sub>	X <sub>21</sub>
113	5	3	4	4	5	3	5	4	5	5	4	3	4	5	3	3	4	5	5	4	4
114	5	4	4	4	5	3	3	3	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	4	5	4
115	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4
TOTAL	442	423	427	414	451	451	442	436	432	436	420	426	413	440	463	430	417	442	439	430	443
MODUS	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
COUNTIF	44	51	50	58	45	51	50	47	53	46	49	50	59	54	48	53	58	53	47	49	46
Σ MODUS	176	204	200	174	180	204	200	188	212	184	196	200	177	216	192	212	174	212	188	196	184
%	39.8	48.2	46.8	42.0	39.9	45.2	45.2	43.1	49.1	42.2	46.7	46.9	42.9	49.1	41.5	49.3	41.7	48.0	42.8	45.6	41.5

## Lampiran 18

## Karakteristik Teknis

Menetapkan karakteristik-karakteristik teknis yang dibutuhkan oleh pihak perusahaan dalam memenuhi setiap atribut dari pengguna/nasabah.

No	Pernyataan (Kebutuhan Nasabah)	Karakteristik Teknik
1	Kenyamanan fasilitas	a. Pengaturan/penataan kembali fasilitas b. Perbaikan fasilitas yang kurang baik c. Penambahan fasilitas yang kurang memadai d. Pengecekan/pembersihan fasilitas secara berkala
2	Kebersihan ruang operasional	a. Menyediakan tempat sampah b. Pengecekan/pembersihan fasilitas secara berkala
3	Kelengkapan fasilitas pelayanan	a. Perbaikan fasilitas yang kurang baik b. Penambahan fasilitas yang kurang memadai
4	Penampilan karyawan	a. Pemberlakuan seragam karyawan pada hari tertentu b. Adanya penilaian dan evaluasi pelayanan yang diberikan karyawan
5	Pelayanan sesuai nomor antrian	a. Pemanfaatan teknologi informasi b. Peningkatan pengawasan terhadap nasabah
6	Ketepatan waktu pelayanan	a. Menyediakan informasi tertulis jam layanan dan jam istirahat b. Pembinaan moral terhadap karyawan c. Peningkatan pengawasan terhadap karyawan d. Adanya penilaian dan evaluasi pelayanan yang diberikan karyawan
7	Kejelasan karyawan dalam memberikan informasi	a. Pelatihan peningkatan kemampuan karyawan
8	Kemampuan karyawan menghadapi pengaduan nasabah	a. Adanya evaluasi mengenai solusi terhadap keluhan nasabah b. Pelatihan peningkatan kemampuan karyawan
9	Karyawan tanggap terhadap permintaan nasabah	a. Pelatihan peningkatan kemampuan karyawan
10	Kecepatan karyawan memberikan informasi	
11	Karyawan bersedia membantu nasabah dengan baik	a. Pelatihan peningkatan kemampuan karyawan b. Pembinaan moral terhadap karyawan
12	Ketepatan pelayanan	a. Pelatihan peningkatan kemampuan karyawan

13	Karyawan dapat dipercaya	a. Pelatihan peningkatan kemampuan karyawan b. Pembinaan moral terhadap karyawan
14	Kredibilitas koperasi	a. Menjaga hubungan baik dengan nasabah dan masyarakat b. Mengikuti seminar dan sertifikasi bagi karyawan c. Mengadakan acara sosial untuk nasabah dan masyarakat
15	Keamanan tabungan nasabah	a. Bekerja sama dengan Bank penjamin b. Pemanfaatan teknologi keamanan
16	Keamanan data nasabah	
17	Keamanan nasabah dari tindak kejahatan selama di koperasi	a. Peningkatan pengawasan terhadap nasabah b. Pemanfaatan teknologi keamanan c. Penggunaan petugas keamanan d. Adanya penilaian dan evaluasi pelayanan yang diberikan karyawan
18	Perhatian karyawan terhadap keluhan nasabah	a. Pelatihan peningkatan kemampuan karyawan b. Adanya evaluasi mengenai solusi terhadap keluhan nasabah
19	Karyawan memberikan pelayanan tanpa memandang status social nasabah	a. Pelatihan peningkatan kemampuan karyawan
20	Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik	
21	Kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan nasabah	

Yogyakarta, 15 Juni 2015

Kepala Koperasi

Ekantini Puji Basuki S.P.

*Lampiran 19**Nilai Sales Point*

*Sales point* memberikan informasi tentang kemampuan dalam menjual produk yang didasarkan pada seberapa jauh kebutuhan pengguna dapat dipenuhi.

Petunjuk Pengisian : Berilah nilai pada kolom sesuai dengan keterangan dibawah ini.

- Keterangan : 1 = tidak terdapat penjualan  
 1.2 = titik penjualan menengah  
 1.5 = titik penjualan tinggi

No	Aspek Pelayanan	Nilai <i>sales point</i>
1	Kenyamanan fasilitas	1.2
2	Kebersihan ruang operasional	1.2
3	Kelengkapan fasilitas pelayanan	1
4	Penampilan karyawan	1
5	Pelayanan sesuai nomor antrian	1.2
6	Ketepatan waktu pelayanan	1.2
7	Kejelasan karyawan dalam memberikan informasi	1.2
8	Kemampuan karyawan menghadapi pengaduan nasabah	1.5
9	Karyawan tanggap terhadap permintaan nasabah	1.5
10	Kecepatan karyawan memberikan informasi	1.2
11	Karyawan bersedia membantu nasabah dengan baik	1.5
12	Ketepatan pelayanan	1.5
13	Karyawan dapat dipercaya	1.2
14	Kredibilitas koperasi	1.5
15	Keamanan tabungan nasabah	1.2
16	Keamanan data nasabah	1.2
17	Keamanan nasabah dari tindak kejahatan selama di koperasi	1.2
18	Perhatian karyawan terhadap keluhan nasabah	1.5
19	Karyawan memberikan pelayanan tanpa memandang status social nasabah	1.5
20	Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik	1.5
21	Kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan nasabah	1.5

Yogyakarta, 15 Juni 2015

Kepala Koperasi

Ekantini Puji Basuki S.P.

*Lampiran 20*

Notulen wawancara korelasi antara atribut kebutuhan konsumen dengan karakteristik teknik

<b>ATRIBUT</b>	<b>KARAKTERISTIK TEKNIS</b>	<b>KORELASI</b>
Kenyamanan fasilitas	Pengaturan/penataan kembali fasilitas yang ada	5
	Perbaikan fasilitas yang kurang baik	4
	Penambahan fasilitas yang kurang memadai	3
	Pengecekan/pembersihan fasilitas secara berkala	4
Kebersihan ruang operasional	Menyediakan tempat sampah	4
	Pengecekan/pembersihan fasilitas secara berkala	4
Kelengkapan fasilitas pelayanan	Perbaikan fasilitas yang kurang baik	4
	Penambahan fasilitas yang kurang memadai	4
Penampilan karyawan	Pemberlakuan seragam karyawan pada hari tertentu	4
	Adanya penilaian dan evaluasi pelayanan yang diberikan karyawan	5
Pelayanan sesuai nomor antrian	Pemanfaatan teknologi informasi	4
	Peningkatan pengawasan terhadap nasabah	5
Ketepatan waktu pelayanan	Menyediakan informasi tertulis jam layanan dan jam istirahat	5
	Pembinaan moral terhadap karyawan	4
	Peningkatan pengawasan terhadap karyawan	5
	Adanya penilaian dan evaluasi pelayanan yang diberikan karyawan	5
Kejelasan karyawan dalam memberikan informasi	Pelatihan peningkatan kemampuan karyawan	5



<b>ATRIBUT</b>	<b>KARAKTERISTIK TEKNIS</b>	<b>KORELASI</b>
Kemampuan karyawan menghadapi pengaduan nasabah	Adanya evaluasi mengenai solusi terhadap keluhan nasabah	5
	Pelatihan peningkatan kemampuan karyawan	5
Karyawan tanggap terhadap permintaan nasabah	Pelatihan peningkatan kemampuan karyawan	5
Kecepatan karyawan memberikan informasi	Pelatihan peningkatan kemampuan karyawan	5
Karyawan bersedia membantu nasabah dengan baik	Pelatihan peningkatan kemampuan karyawan	5
	Pembinaan moral terhadap karyawan	4
Ketepatan pelayanan	Pelatihan peningkatan kemampuan karyawan	5
Karyawan dapat dipercaya	Pelatihan peningkatan kemampuan karyawan	5
	Pembinaan moral terhadap karyawan	4
Kredibilitas koperasi	Menjaga hubungan baik dengan nasabah dan masyarakat	5
	Mengikuti seminar dan sertifikasi bagi karyawan	5
	Mengadakan acara sosial untuk nasabah dan masyarakat	5
Keamanan tabungan nasabah	Bekerja sama dengan Bank penjamin	4
	Pemanfaatan teknologi keamanan	4
Keamanan data nasabah	Bekerja sama dengan Bank penjamin	4
	Pemanfaatan teknologi keamanan	4
Keamanan nasabah dari tindak kejahatan selama di koperasi	Peningkatan pengawasan terhadap nasabah	5
	Pemanfaatan teknologi keamanan	4
	Penggunaan petugas keamanan	4
	Adanya penilaian dan evaluasi pelayanan yang diberikan karyawan	5
Perhatian karyawan terhadap keluhan nasabah	Pelatihan peningkatan kemampuan karyawan	5
	Adanya evaluasi mengenai solusi terhadap keluhan nasabah	4

<b>ATRIBUT</b>	<b>KARAKTERISTIK TEKNIS</b>	<b>KORELASI</b>
Karyawan memberikan pelayanan tanpa memandang status social nasabah	Pelatihan peningkatan kemampuan karyawan	5
Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik	Pelatihan peningkatan kemampuan karyawan	5
Kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan nasabah	Pelatihan peningkatan kemampuan karyawan	5

## CURICULUM VITAE

Nama : Arthalian Favourlana

TTL : Sleman, 02 November 1989

Jenis Kelamin : Laki- laki

Prodi/Fakultas/Universitas : Teknik Industri / Sains dan Teknologi  
UIN Sunan Kalijaga

Alamat Rumah : Ngrangsan RT001/RW001 Desa Selomartani  
Kec. Kalasan, Kab. Sleman

Alamat Email : arthalian.fav@gmail.com

No Telp : 085643806679

Latar Belakang Pendidikan :

- 1996-2002 : SDN Sidorejo.
- 2002-2005 : SMPN 1 Kalasan.
- 2005-2008 : SMK PIRI SLEMAN.
- 2008-sekarang : Program Studi Teknik Industri Fakultas  
Sains & Teknologi UIN Sunan Kalijaga  
Yogyakarta

Motto Hidup : inilah kehidupan yang selalu ada rintangannya,  
jika hidup ini tak ada yang namanya rintangan  
maka bukanlah hidup namanya”