

SKRIPSI

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN HOTEL DENGAN MENGGUNAKAN
MODEL SERVQUAL DAN *PERFORMANCE CONTROL MATRIX*
(Studi Kasus di University Hotel UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)**

Diajukan Kepada:

Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Teknik



**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

Disusun Oleh:

Nur Rokhmat 11660012

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

2015

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Adapun yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Rokhmat
NIM : 11660012
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil pekerjaan penyusun sendiri dan sepanjang pengetahuan penyusun tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, dan atau telah digunakan sebagai persyaratan penyelesaian tugas akhir di perguruan tinggi lain, kecuali bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai bahan acuan. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya akan menjadi tanggung jawab penyusun.

Yogyakarta, 7 Desember 2015

Yang menyatakan,



Nur Rokhmat
NIM. 11660012



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir

Lamp : -

Kepada

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

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama : Nur Rokhmat
NIM : 11660012
Judul Skripsi : Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Hotel dengan Menggunakan Model Servqual dan *Performance Control Matrix*
(Studi Kasus di University Hotel UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)

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

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

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 7 Desember 2015

Pembimbing

Kifayah Amar, Ph.D

NIP. 19740621 200604 2 001



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

FM-UINSK-BM-05-07/R0

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/D.ST/PP.01.1/3910/2015

Skrripsi/Tugas Akhir dengan judul : Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Hotel dengan Menggunakan Model *Servqual* dan *Performance Control Matrix* (Studi Kasus di University Hotel UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :
 Nama : Nur Rokhmat
 NIM : 11660012
 Telah dimunaqasyahkan pada : 14 Desember 2015
 Nilai Munaqasyah : A

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

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang

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

Penguji I

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

Penguji II

Taufiq Aji, M.T
 NIP.19800715 200604 1 002

Yogyakarta, 16 Desember 2015
 UIN Sunan Kalijaga
 Fakultas Sains dan Teknologi

Dekan



Or. Muzay Said Nahdi, M.Si
 NIP. 19550427 198403 2 001

HALAMAN MOTTO

*“Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah
sebenar-benar takwa kepada-Nya dan janganlah kamu mati
kecuali dalam keadaan Muslim”*

(Q.S, Ali ‘Imron-102)

*“Barangsiapa melalui suatu jalan untuk mencari suatu
pengetahuan (agama), Allah akan memudahkan baginya jalan
menuju surga”*

(Nabi Muhammad Saw, diriwayatkan oleh Muslim)

*“Bagi orang berilmu yang ingin meraih kebahagiaan di dunia
maupun di akhirat, kuncinya adalah hendaklah ia mengamalkan
ilmunya kepada orang-orang”*

(Syaikh Abdul Qodir Al-Jailani)

Orang Lain Bisa Maka Kita Harus Lebih Bisa

HALAMAN PERSEMBAHAN

*Skripsi ini kupersembahkan dengan tulus kepada
Kedua orang tuaku, Bapak dan Ibu
Yang penuh ikhlas mendo'akanku selalu tiada henti
Juga kepada dukungan keluarga tercinta di sana
Beserta
Almamaterku Program Studi Teknik Industri
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
Yogyakarta*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan seluruh kenikmatan, berupa kasih sayang, rahmat, ridho, hidayah dan inayah-Nya. Sehingga skripsi dengan judul “Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Hotel dengan Menggunakan Model *Servqual* dan *Performance Control Matrix* (Studi Kasus Di University Hotel UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)” ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Shalawat berangkaian salam senantiasa selalu tercurah kepada junjungan umat Islam Rasulullah SAW yang insyaallah kelak memberikan pertolongan syafa’atnya di hari akhir kelak, Allahumma Aaamiin.

Dalam penyusunan skripsi ini telah banyak melibatkan pihak “di balik sampul” yang banyak membantu terwujudnya karya ini. Selesainya skripsi ini bukan merupakan hasil dari penulis seorang, melainkan berkat dukungan, partisipasi, juga do’a dari berbagai pihak baik secara materi, pendampingan dan motivasi. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Maizer Said Nahdi, M.Si selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Kifayah Amar, Ph.D selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta dan juga sebagai

pembimbing skripsi yang telah sabar dan banyak membantu serta dukungan penuh arahan dalam penyusunan skripsi ini.

4. Ibu Siti Husna AINU SYUKRI, M.T. selaku Sekretaris Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Bapak Taufiq Aji, M.T. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan mulai dari awal masuk kuliah hingga sampai masa akhir kuliah.
6. Bapak dan Ibu Dosen Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah banyak mengajarkan ilmu pengetahuan selama kuliah berlangsung.
7. Ibu Indri, selaku kepala HRD University Hotel yang telah bersedia memberikan izin juga bimbingan dan bantuannya dalam proses pelaksanaan penelitian skripsi ini.
8. Kedua orang tuaku Bapak dan Ibu tercinta, beserta kedua saudaraku Mbak Mus dan Kak Muna, kakak iparku Abang Wawan dan Kak Galuh, adik keponakanku Dyah, Fadhil dan Qonita. Serta seluruh keluargaku di Jawa yang senantiasa memberikan dukungan baik moral, materil, do'a sehingga penyusunan skripsi ini dapat selesai.
9. Keluarga MAN MODEL Jambi Yogyakarta (KAMANJAYO) yang selalu memberikan semangat, dan menemani perjalanan hidup di Yogyakarta, baik itu Si John Ridwan, Bang Iwan, Bank Widodo, Yusuf, dan kawan-kawan lainnya.

10. Keluarga LP2KIS Yogyakarta yang kian mewarnai kehidupan ini lebih indah, canda tawa, semangat penuh motivasi, kebersamaan dan kekompakan yang tak pernah padam. Tak lepas juga angkatan 12 "*Perfection Reagen't*" yang sudah berproses bersama 2,5 tahun.
11. Keluarga QTC AL-MADY yakni Ustadz Kukuh, Ustadzah Winda, Ustadzah Isti'anah, Ustadz Akbar, Ustadz Mahali, Ustadz Iqbal, Ustadz Rizky, Bude, Satria, Rangga dan yang lainnya juga termasuk anak-anak TPA dan murid-murid kelas lainnya. Terima kasih atas dukungan dan kasih sayangnya selama ini hingga bisa memberikan warna indah di hidup.
12. Keluarga KKN 151 "*Hamasah*" yakni Baihaki, Badrun, Fikar, As'ad, Sani, Putri, Moza, Tari, Wanda juga seluruh warga Dusun Sanglor I, Panggang, Gunung Kidul yang sudah tak anggap keluarga sendiri, Pak Ismuhadi, Pak Tumijan, Pak Dukuh, Pak Hafidz, Mbah Danuri dan lain-lain yang telah bersama-sama selama 2 bulan untuk berjuang dan bersosialisasi satu sama lain.
13. Keluarga AUTIZT yakni Teman-teman Teknik Industri angkatan 2011 yang selalu mendampingi, memberi keceriaan, serta memberikan motivasi dan inspirasi satu sama lain.
14. Serta semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini dan tidak dapat disebutkan satu per satu.

Hanya ucapan terima kasih dan kata maaf yang bisa disampaikan. Semoga amal kebaikan yang telah diberikan kepada penulis akan senantiasa Allah SWT memberikan ganjaran kebaikan kepada kalian semua dengan balasan yang setimpal, Aamiin. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat untuk kita semua. Aaamiin... Yaa Rabbal 'Alamiin.

Yogyakarta, 7 Desember 2015
Penyusun,

Nur Rokhmat
NIM. 11660012

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERNYATAAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan	5

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1	Posisi Penelitian	7
2.2	Konsep Kualitas (Mutu).....	12
2.3	Konsep Jasa.....	15
2.4	Konsep Kepuasan Pelanggan	18
2.5	Model SERVQUAL (<i>Service Quality</i>)	20
2.6	Konsep <i>Performance Control Matrix</i>	26

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian.....	31
3.2	Data Penelitian.....	31
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	32
3.4	Metode Analisis Data	33
3.5	Diagram Alir Penelitian.....	41

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Demografi Responden	43
4.1.1	Jenis Kelamin.....	43
4.1.2	Usia.....	44
4.1.3	Pendidikan Terakhir.....	45
4.1.4	Pekerjaan.....	46
4.2	Pengolahan Data	46
4.2.1	Penyebaran Kuesioner	46

4.2.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	47
4.2.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Persepsi pada <i>Pilot Study</i>	47
4.2.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Harapan pada <i>Pilot Study</i>	50
4.3 Kesenjangan Tingkat Persepsi dan Tingkat Harapan	53
4.4 Analisis <i>Performance Control Matrix</i>	58
4.5 Pembahasan.....	63
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan.....	10
Tabel 2.2 Dimensi dan atribut model SERVQUAL.....	25
Tabel 2.3 Strategi layanan kinerja evaluasi matriks	27
Tabel 3.1 Item-item pernyataan kuesioner SERVQUAL.....	34
Tabel 4.1 Latar belakang pekerjaan responden	46
Tabel 4.2 Hasil uji validitas kuesioner persepsi	48
Tabel 4.3 Hasil uji reliabilitas kuesioner persepsi	50
Tabel 4.4 Hasil uji validitas kuesioner harapan.....	51
Tabel 4.5 Hasil uji reliabilitas kuesioner harapan	53
Tabel 4.6 Analisis gap menggunakan <i>dimension-by-dimension</i>	54
Tabel 4.7 Analisis gap menggunakan <i>item-by-item</i>	55
Tabel 4.8 Perhitungan <i>performance control matrix</i>	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model konseptual SERVQUAL.....	23
Gambar 2.2 Kinerja evaluasi matriks.....	26
Gambar 2.3 Kinerja kontrol matriks	29
Gambar 3.1 Diagram alir penelitian.....	42
Gambar 4.1 Jenis kelamin responden	43
Gambar 4.2 Usia Responden.....	44
Gambar 4.3 Pendidikan terakhir responden.....	45
Gambar 4.5 Diagram <i>performance control matrix</i> atas tingkat <i>importance</i> (harapan) dan tingkat <i>satisfaction</i> (persepsi).....	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Profil University Hotel	76
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	79
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Pilot Study</i>	84
Lampiran 4 Data Kuesioner Harapan (<i>Expectation</i>).....	94
Lampiran 5 Data Kuesioner Persepsi (<i>Perceived</i>).....	97
Lampiran 6 Tabel R	100

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN HOTEL DENGAN
MENGUNAKAN MODEL SERVQUAL DAN *PERFORMANCE CONTROL MATRIX*
(Studi Kasus di University Hotel UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)**

**Nur Rokhmat
11660012**

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

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengusulkan perbaikan kualitas layanan pada University Hotel dengan menggunakan model model SERVQUAL dan *performance control matrix*. SERVQUAL adalah suatu instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan dalam hal ini terkait jasa perhotelan. *Performance control matrix* ialah metode yang menentukan kinerja ke dalam suatu zona. Integrasi model SERVQUAL dan *performance control matrix* berguna untuk membangun sebuah model penilaian yang lebih komprehensif untuk meningkatkan atribut kualitas tertentu. Penelitian ini menggunakan survei kuesioner yang memungkinkan pelanggan untuk menilai persepsi dan harapan dalam kapasitas mereka sebagai pelanggan eksternal dari industri. Hasil penelitian dengan SERVQUAL mengindikasikan bahwa nilai harapan lebih tinggi dari nilai persepsi. Nilai kualitas layanan University Hotel terhadap pelanggan untuk setiap dimensi adalah *tangibles* sebesar -1.11, *reliability* sebesar -0.99, *responsiveness* sebesar -1.01, *assurance* sebesar -0.84 dan *emphaty* sebesar -0.84. Jika nilai kualitas $Q \leq 1$, maka kualitas pelayanan dikatakan belum baik. Hasil *performance control matrix* mengidentifikasi atribut kualitas yang memerlukan perbaikan. Sehingga menemukan bahwa ada beberapa item (1,3 dan 11) yang masuk pada *improvement zone* dan harus segera diperbaiki oleh pihak hotel, yakni pada pernyataan hotel memiliki peralatan dan teknologi terbaru/mutakhir, akses internet sangat mudah dan cepat serta karyawan hotel sangat cepat dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Usulan yang dapat diberikan yakni sebaiknya fasilitas hotel mulai didukung dengan peralatan dan teknologi yang sesuai perkembangan zaman. Kemudian akses internet *bandwidth* perlu ditambah kecepatan aksesnya karena masih terlalu lambat, untuk solusinya bisa bekerja sama dengan beberapa provider yang sesuai dengan pihak hotel butuhkan. Selanjutnya pihak hotel perlu mendahulukan kepentingan tamu dengan cara memberikan pelayanan yang ramah kepada pelanggan tamu hotel dan memberikan informasi yang dibutuhkan.

Kata kunci: Model SERVQUAL, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *performance control matrix* dan *improvement zone*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ruang lingkup dunia industri baik barang maupun jasa tidak bisa terlepas dari segi kualitas, karena kualitas adalah faktor kunci yang akan membawa keberhasilan bisnis, baik itu pertumbuhan dan peningkatan posisi bersaing. Kualitas suatu produk diartikan sebagai derajat atau tingkatan di mana produk atau jasa tersebut mampu memuaskan keinginan dari konsumen. Suatu perusahaan bila dengan efektif menggunakan kualitas sebagai strategi bisnisnya akan mendapatkan kenaikan keuntungan dari strategi tersebut. Konsumen akan memutuskan untuk membeli suatu produk dari perusahaan tertentu yang lebih berkualitas dari pada saingan-saingannya. Dengan demikian, kualitas menjadi faktor dasar keputusan konsumen untuk mendapatkan suatu produk.

Kualitas produk yang baik merupakan persyaratan penting bagi perusahaan untuk memperketat daya saing produknya di pasaran. Kemampuan bersaing yang tinggi merupakan kunci untuk menentukan perusahaan dapat bertahan dan dapat memenangkan persaingan dalam perdagangan bebas. Peningkatan kualitas merupakan strategi perusahaan untuk bersaing dengan produk perusahaan lain. Kualitas menjadi faktor dasar keputusan konsumen dalam memilih produk. Sehingga perusahaan harus memberikan perhatian khusus dalam menerapkan peningkatan kualitas dalam pembuatan produk.

University Hotel merupakan salah satu sarana yang membuka pelayanan penginapan sementara untuk masyarakat. Tidak hanya itu, University Hotel juga merupakan tempat untuk melakukan pertemuan, konvensi, kegiatan akademik dan bahkan resepsi pernikahan. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh masyarakat luas, maka pihak pengelola perlu mengetahui bagaimana pelayanan yang ada di University Hotel. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian mengenai tindakan-tindakan yang perlu ditempuh dalam rangka memastikan penyampaian kualitas jasa kepada para pelanggan.

Untuk mencapai suatu kualitas layanan yang baik dipengaruhi oleh *external service quality* yang baik. Perspektif eksternal digunakan untuk memahami apa yang diharapkan konsumen, dirasakan konsumen, dan kepuasan konsumen. Pengukurannya menggunakan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et.al, (1988). Model SERVQUAL adalah suatu instrumen untuk mengukur kualitas layanan dari salah satu penyedia pelayanan, khususnya dalam kasus berikut kualitas layanan suatu perhotelan. Model SERVQUAL mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap layanan yang akan diterima.

Selain itu model SERVQUAL ini akan diintegrasikan dengan *performance control matrix* atau yang biasa dikenal dengan kinerja kontrol matriks. *Performance control matrix* adalah sebuah metode yang menentukan kinerja ke

dalam suatu zona. Adanya konsep *performance control matrix* yang dikembangkan oleh Chen et.al, (2011) ini membantu untuk mengukur kepuasan kerja karyawan. Adapun kepuasan kerja karyawan memiliki pengaruh yang besar pada kinerja organisasi seperti halnya kepuasan pelanggan. Karyawan adalah pelanggan internal bisnis, mereka memenuhi lingkungan kerja saat ini dan bersedia bekerja sama dengan bisnis untuk mencapai tujuan bisnis. Sejumlah penelitian menemukan hubungan positif antara kepuasan karyawan, kepuasan pelanggan dan kinerja perusahaan (Homburg and Stock, 2005). Selain itu, penelitian terbaru menunjukkan bahwa kepuasan karyawan dapat dihubungkan dengan kepuasan pelanggan (dalam Chen et.al, 2011).

Penelitian kali ini hanya akan fokus kepada sisi eksternal University Hotel, yakni dalam sudut pandang pelanggan. Mayoritas pelanggan didominasi oleh mahasiswa, hal ini dikarenakan seringnya ada *event* pertemuan atau seminar yang diadakan oleh pihak University Hotel. Integrasi model SERVQUAL dan *performance control matrix* ini berguna untuk membangun sebuah model penilaian yang lebih komprehensif untuk meningkatkan atribut kualitas tertentu. Oleh karena itu, penelitian ini bermaksud untuk menganalisis bagaimana kualitas layanan yang sudah berjalan di sana.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka pokok permasalahannya dapat diuraikan sebagai berikut: Bagaimana kualitas layanan pada University Hotel dengan menggunakan model SERVQUAL dan *performance control matrix* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut tujuan dari penelitian ini yaitu :

- a. Mengetahui kualitas layanan dengan menggunakan model SERVQUAL pada University Hotel.
- b. Mengetahui kualitas layanan dengan menggunakan metode *performance control matrix* pada University Hotel.
- c. Mengusulkan perbaikan kualitas layanan pada University Hotel dengan menggunakan model SERVQUAL dan *performance control matrix*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah dapat membantu pihak manajemen University Hotel dalam bentuk masukan dan saran sebagai pertimbangan untuk pengembangan dan peningkatan kualitas layanan di University Hotel, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Sebagaimana diketahui, University Hotel merupakan salah satu unit usaha yang diharapkan sebagai kontributor yang tinggi bagi UIN Sunan Kalijaga khususnya dalam konteks Badan Layanan Umum (BLU).

1.5 Batasan Penelitian

Pembahasan dan pengembangan suatu model pemecahan masalah perlu adanya batasan untuk menghindari luasnya bidang pembahasan serta mengarahkan ke pemecahan masalah. Pada penelitian ini yang menjadi batasannya yaitu responden yang merupakan pelanggan yang sudah pernah ke University Hotel minimal 1 kali.

1.6 Sistematika Penulisan

Guna untuk memberikan penjelasan yang jelas mengenai skripsi ini, maka dibuatlah suatu sistematika penulisan yang berisi mengenai informasi tentang materi dan hal-hal yang dibahas pada setiap bab. Sistematika penulisan dari skripsi ini terdiri dari beberapa bagian utama sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang penelitian terdahulu, beberapa uraian teori, landasan konseptual dan informasi yang diambil dari literatur yang ada dengan kesesuaian yang dibutuhkan selama proses penulisan skripsi.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi mengenai objek penelitian, data penelitian, metode pengumpulan data dan metode analisis penelitian beserta dengan diagram alir penelitian.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian secara sistematis kemudian dianalisis dengan teknik analisis yang ditetapkan dan selanjutnya dilakukan pembahasan tentang hasil analisis tersebut.

BAB V : PENUTUP

Menyajikan hasil identifikasi permasalahan berupa kesimpulan dan saran-saran yang bermanfaat bagi perusahaan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan yang selama ini diberikan oleh pihak University Hotel kepada pelanggan dapat dikatakan belum memenuhi harapan para pelanggan secara optimal yang diukur dengan menggunakan SERVQUAL ini dilihat dari kesenjangan atau gap yang terdapat pada setiap dimensi kualitas yang bernilai negatif. Adapun nilai gap untuk dimensi *tangibles* adalah -1.11, nilai gap untuk dimensi *reliability* adalah -0.99, nilai gap untuk dimensi *responsiveness* adalah -1.01, nilai gap untuk dimensi *assurance* adalah -0.84 dan nilai gap untuk dimensi *emphaty* adalah -0.84. Jika nilai kualitas $Q \leq 1$, maka kualitas pelayanan dikatakan belum baik.
2. Item-item pernyataan kuesioner yang tergolong dalam zona *excellent* adalah hotel memiliki waktu *check-in* dan *check-out* yang sesuai dan cocok untuk semua tamu. Pada zona *maintain* ialah area parkir sangat luas dan nyaman, karyawan hotel berpenampilan rapi dan professional, hotel memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, hotel senantiasa membantu menyelesaikan masalah yang ada pada tamu dengan sikap yang simpatik dan sanggup menenangkannya, hotel memberikan pelayanan yang baik mulai dari

awal masuk sampai keluar hotel, karyawan hotel selalu mengabarkan kepada tamu tentang waktu pelayanan yang akan diberikan, hotel selalu membuat catatan dengan sangat akurat dan menyimpannya tanpa ada kesalahan, karyawan hotel selalu melayani segala permintaan tamu, karyawan hotel selalu bersedia membantu dan mengatasi semua kesulitan yang ada pada tamu, karyawan hotel tidak pernah menampakkan bahwa mereka sangat sibuk ketika menanggapi permintaan tamu, perilaku karyawan hotel memberikan rasa aman hingga dapat menimbulkan rasa percaya kepada tamu, lingkungan di sekitar hotel aman, karyawan hotel selalu konsisten untuk terus bersikap sopan, karyawan hotel mampu menjawab dengan baik semua pertanyaan tamu, hotel memberikan perhatian individual kepada para tamu, karyawan hotel memperlakukan tamu dengan penuh perhatian, karyawan hotel memiliki komunikasi yang baik dengan tamu, karyawan hotel memahami kebutuhan spesifik tamu. Sedangkan untuk zona *improvement* adalah hotel memiliki peralatan dan teknologi terbaru / mutakhir, akses internet sangat mudah dan cepat serta karyawan hotel sangat cepat dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

3. Upaya yang harus dilakukan oleh pihak University Hotel agar kepuasan pelanggan terpenuhi yaitu dengan cara memperbaiki item-item yang berada pada zona *improvement*. Sehingga kiranya usulan perbaikan yang bisa diberikan kepada pihak University Hotel adalah sebaiknya fasilitas hotel mulai

didukung dengan peralatan dan teknologi yang sesuai mengikuti perkembangan zaman, hal ini dimaksudkan agar memudahkan para pelanggan untuk bisa lebih menikmati dan memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh pelanggan. Kemudian sebaiknya akses internet *bandwidth* ditambah kecepatan aksesnya karena masih terlalu lambat dan bisa bekerja sama dengan provider yang sesuai dengan pihak hotel. Sedangkan usulan berikutnya ialah sebaiknya pihak hotel mendahulukan kepentingan tamu dengan cara memberikan pelayanan yang ramah kepada pelanggan tamu hotel dan memberikan informasi yang dibutuhkan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka disarankan beberapa hal berikut :

1. Apabila pada penelitian berikutnya masih menggunakan data terkait pelanggan, maka sebaiknya diberikan batasan minimal 2 tahun terakhir yang sudah pernah mengunjungi University Hotel.
2. Karyawan merupakan salah satu bagian dalam sistem pemberian jasa kepada pelanggan. Agar mereka dapat menjadi karyawan yang baik dalam menanggapi segala permasalahan yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan, maka perlu adanya dukungan dari pihak manajemen. Dukungan tersebut bisa berupa

pengawasan yang intensif dan pelatihan guna meningkatkan keterampilan setiap karyawan.

3. Masukan untuk penelitian selanjutnya bisa dikembangkan penilaian dari sisi internal itu sendiri yakni sudut pandang karyawan hotel. Hal tersebut karena kepuasan kerja karyawan memiliki pengaruh yang besar pada kinerja organisasi seperti halnya kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abrar, Andi Hakim Al-. 2013. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Integrasi Metode SERVQUAL dan Model Kano ke dalam Quality Function Deployment Studi Kasus: Bengkel Alfa Motor AHASS 2763 Jalan Kaliurang Km. 5,9 Yogyakarta*. Skripsi S1. UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
- Chen, Shun-Hsing, Tsu-Ming Yeh, and Chee-Cheng Chen. 2011. *Integration SERVQUAL Model and Performance Control Matrix to Improve Service Quality for The Hot Spring Industry*. African Journal of Business Management Vol. 5(13), pp. 5378-5387.
- Gaspersz, Vincent. 2001. *Total Quality Management*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Haaq, Fiq Ainul. 2012. *Pengukuran Kualitas Layanan dan Kepuasan pada Hotel Perwita Sari, Hotel Mercury, dan Hotel Putra Jaya di Prawirotaman Yogyakarta dengan Menggunakan Metode SERVQUAL dan Important Performance Analysis*. Skripsi S1. UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
- Heskett, James L, Thomas O. Jones, and Gary W. Loveman, et.al. 1994. *Putting The Service-Profit Chain to Work*. Harvard Business Review. Page 163-174.
- Homburg, C, and Stock, R. 2005. *Exploring the conditions under which salesperson work satisfaction can lead to customer satisfaction*. Psychol. Mark., 22(5): 393-420.

- Lukiyanto, Wahyu. 2011. *Analisis SERVQUAL-AHP pada Laboratorium Terpadu UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*. Skripsi S1. UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
- Nuha, Imam Ulin. 2014. *Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Zone of Tolerance dan Kano dalam Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Perhotelan*. Skripsi S1. UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
- Parasuraman, A, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1998. *SERVQUAL: A Multiple –Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. American Journal of Retailing Vol. 64, Number 1.
- Prihantoro, C. Rudy. 2012. *Konsep Pengendalian Mutu*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Supranto, J. 1992. *Sampling untuk Pemeriksaan*. Jakarta. Universitas Indonesia.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Service Marketing Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta. Penerbit Marknesis.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Wijaya, Tony. 2009. *Analisis Data Menggunakan SPSS*. Yogyakarta. Universitas Atma Jaya.

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta. PT Indeks.

Yang KJ, Chen SH. 2010. *The Comparison and analysis of employee satisfaction improvement in the hot spring and financial industries*. African Journal of Business Management Vol. 4(8): pp. 1619-1628.

Yazid. 2008. *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta. Ekonisia.



LAMPIRAN 1

PROFIL UNIVERSITY HOTEL

Dalam lingkungan yang cukup jauh dari keramaian kota, University Hotel adalah tempat yang ideal untuk tinggal ketika mengunjungi Yogyakarta sebagai pusat kebudayaan Indonesia. University Hotel ini sendiri berlokasi di alamat Jl. Anggrek No. 137 D, Sambilegi, Maguwoharjo, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281, Indonesia. Sangat dekat dengan Bandara Internasional Adisucipto sehingga memudahkan pengunjung untuk mengaksesnya hanya dengan transportasi kurang dari 5 menit.

University Hotel mempunyai arsitektur yang unik tapi modern menggabungkan arsitektur kuno Jawa dengan arsitektur modern. Kombinasi warna yang memberikan kesan dinamis dan elegan. Meskipun lokasinya dekat dengan Bandara Internasional Adisucipto, sawah dapat terlihat dari hotel dan menawarkan tampilan yang damai dan tenang akan cara-cara hidup tradisional masyarakat Indonesia. Udara masih segar dan bebas dari polusi tidak seperti kota-kota lain yang sebanding dalam ukuran Yogyakarta.

University Hotel adalah tempat yang ideal untuk melakukan pertemuan, konvensi atau fungsi akademis dan swasta lainnya. Adapun dengan 12 ruang pertemuan (masing-masing menyediakan berbagai perbedaan kapasitas), konvensi yang dapat diselenggarakan dengan peserta menginap di hotel karena pihak hotel memiliki paket *full-board* dengan harga yang wajar.

University hotel juga melayani untuk acara pribadi dan konsumen juga dapat mengadakan upacara pernikahan berkelas menggunakan paket upacara pernikahan lengkap. Area parkir yang luas membuatnya lebih mudah untuk melakukan peristiwa besar yang melibatkan banyak orang. Hotel ini terdiri dari empat lantai dilengkapi dengan fasilitas yang baik, yang akan membuat setiap pengunjung dapat tinggal dengan nyaman.

Adapun untuk melihat wisata, hotel ini dekat dengan Candi Sambisari. Selain itu juga University Hotel berada dekat dengan situs Candi Prambanan yang terkenal di dunia dengan dapat diakses hanya dengan berkendara kurang lebih 15 menit saja. University Hotel tidak hanya tempat yang tenang dan nyaman untuk tinggal namun tempat yang ideal untuk melakukan pertemuan, konvensi, kegiatan akademis dan bahkan sampai resepsi pernikahan juga tempat untuk beristirahat setelah berkeliling kota Yogyakarta,

UNIVERSITY HOTEL

WELCOME

UNIVERSITY HOTEL
MAKES YOUR SATISFACTION IS COMPLETE

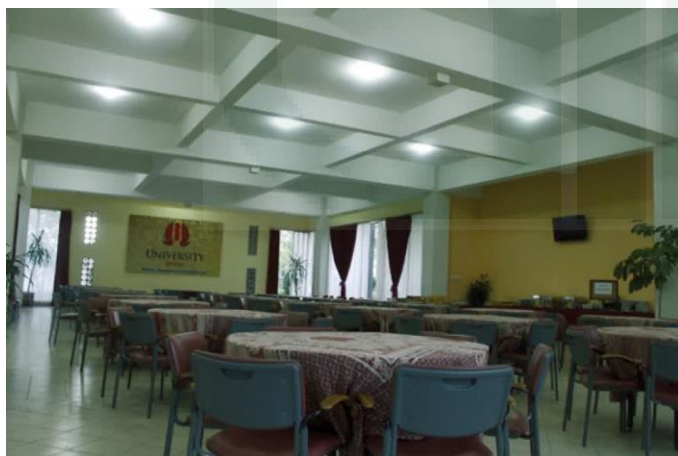
PUBLISHED RATES
CORPORATE AND GROUP RATES AVAILABLE UPON REQUEST

MEETING PACKAGE
HALF, FULL AND FULL BOARD MEETING PACKAGE

POINTS OF INTEREST
BANQUET AND CONFERENCE FACILITIES

Contact Us:
Jl. Anggrak 137 D Sambilegi Kidul, Magelanghaljo, Depok Sleman, Yogyakarta, Indonesia
Phone: +62 274 432041 Fax: +62 274 432042
Website: www.universityhoteljogja.com Email: reservation@universityhoteljogja.com

© 2010 University Hotel Jogja All rights reserved



LAMPIRAN 2

KUESIONER PENELITIAN

Saya atas nama Nur Rokhmat adalah mahasiswa jurusan Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, mengharapkan partisipasi Anda dalam mengisi kuesioner ini. Jawaban Anda akan menjadi masukan yang berharga dalam kepentingan penelitian ini. Kuesioner ini merupakan wahana untuk menggali informasi mengenai pendapat pelanggan yang berkaitan dengan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan pada University Hotel Yogyakarta. Jawaban yang diberikan bersifat rahasia dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian ini saja. Untuk itu saya mengharapkan informasi yang sesungguhnya (objektif) dari Bapak/Ibu, terkait pernyataan-pernyataan pada kuesioner ini. Apabila Bapak/Ibu ingin mengetahui hasil akhir penelitian ini, silahkan menghubungi saya di rokhmat17@gmail.com atau dapat menghubungi pembimbing saya, Dr. Kifayah Amar di kifayah.amar@uin-suka.ac.id. Atas bantuan dan partisipasinya dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

PETUNJUK PENGISIAN

Kuesioner terdiri dari dua bagian (I dan II)

Bagian I - pertanyaan tentang demografi

Bagian II- 22 pernyataan tentang penilaian Anda terhadap tingkat harapan dan tingkat yang dirasakan dari kualitas layanan di University Hotel Yogyakarta

Bagian I. Demografi Responden

Berikan tanda silang (X) pada kotak yang sesuai

1. <u>Apakah jenis kelamin Anda ?</u>	4. <u>Apakah pekerjaan Anda ?</u>
<input type="checkbox"/> Laki-laki	<input type="checkbox"/> Pelajar / Mahasiswa
<input type="checkbox"/> Perempuan	<input type="checkbox"/> Guru
2. <u>Berapakah usia Anda ?</u>	<input type="checkbox"/> Dosen
<input type="checkbox"/> Di bawah 20 tahun	<input type="checkbox"/> Dokter
<input type="checkbox"/> 21 – 25	<input type="checkbox"/> Pengacara
<input type="checkbox"/> 26 – 30	<input type="checkbox"/> Pedagang
<input type="checkbox"/> 31 – 35	<input type="checkbox"/> Pensiun
<input type="checkbox"/> 36 – 40	<input type="checkbox"/> Lain-lain (sebutkan) _____
<input type="checkbox"/> Di atas 40 tahun	
3. <u>Apakah pendidikan terakhir Anda ?</u>	
<input type="checkbox"/> SD	
<input type="checkbox"/> SMP	
<input type="checkbox"/> SMA	
<input type="checkbox"/> SARJANA	
<input type="checkbox"/> MAGISTER	
<input type="checkbox"/> PhD	
<input type="checkbox"/> Lain-lain (sebutkan) _____	

Bagian II. Tingkat harapan dan tingkat yang dirasakan dari kualitas layanan di University Hotel Yogyakarta

Mohon diberi tanda silang (x) pada tingkat harapan dan kepuasan Anda tentang semua pelayanan yang disediakan oleh University Hotel Yogyakarta, seperti yang ditunjukkan pada pernyataan di bawah ini.

Harapan (*Expectation*) : Pernyataan ini berhubungan dengan opini Anda terhadap University Hotel Yogyakarta, mohon pilih tingkat harapan Anda terhadap kualitas layanan University Hotel Yogyakarta.

Dirasakan (*Perceived*) : Pernyataan ini berhubungan dengan apa yang Anda rasakan terhadap University Hotel Yogyakarta, mohon pilih tingkat kepuasan Anda terhadap fitur-fitur yang dimiliki oleh University Hotel Yogyakarta.

Kriteria pengisian kuesioner :

- | | | | | | | |
|------------------------------|---------------------|---|---|---|---------------|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | → |
| 1. Sangat Tidak Setuju (STS) | Sangat Tidak Setuju | | | | Sangat Setuju | |
| 2. Tidak Setuju (TS) | | | | | | |
| 3. Netral (N) | | | | | | |
| 4. Setuju (S) | | | | | | |
| 5. Sangat Setuju (SS) | | | | | | |

LAMPIRAN 3

A. Uji Validitas dan Reliabilitas *Pilot Study* Harapan (*Expectation*)**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.955	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	14.4333	1.426	.927	.933
Q2	14.4667	1.361	.930	.930
Q3	14.4000	1.559	.847	.958
Q4	14.5000	1.155	.923	.943

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.964	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	18.9333	3.444	.854	.968
Q2	18.9000	3.610	.913	.953
Q3	18.9000	3.817	.950	.950
Q4	18.9333	3.582	.899	.956
Q5	18.8667	3.913	.935	.953

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.946	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	14.1333	2.464	.814	.950
Q2	14.1333	2.326	.942	.917
Q3	14.1667	2.075	.935	.909
Q4	14.2667	1.720	.902	.941

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.969	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	14.0667	2.823	.929	.966
Q2	14.1000	2.507	.953	.950
Q3	14.1333	2.464	.953	.950
Q4	14.2000	2.097	.933	.969

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.992	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	18.8333	4.144	.967	.992
Q2	18.8333	4.144	.967	.992
Q3	18.8667	3.775	.989	.988
Q4	18.8667	3.775	.989	.988
Q5	18.8667	3.775	.989	.988

B. Uji Validitas dan Reliabilitas *Pilot Study* Persepsi (*Perceived*)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.728	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	12.4333	2.530	.479	.690
Q2	11.6000	2.662	.391	.740
Q3	12.2000	2.166	.681	.565
Q4	11.9667	2.447	.536	.657

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.896	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	15.4000	3.559	.612	.911
Q2	15.5333	3.499	.892	.841
Q3	15.4000	3.972	.685	.886
Q4	15.5333	3.637	.806	.860
Q5	15.6000	3.559	.778	.865

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.702	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	12.1667	2.764	.383	.778
Q2	11.9667	2.033	.654	.529
Q3	11.6000	2.386	.543	.611
Q4	11.8667	1.982	.561	.590

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.877	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	12.3667	2.516	.849	.795
Q2	12.2000	2.993	.724	.847
Q3	12.3667	2.585	.895	.774
Q4	12.6667	3.816	.510	.917

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.849	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	15.5667	3.357	.824	.772
Q2	15.5333	3.499	.767	.789
Q3	15.4000	3.559	.755	.793
Q4	15.6333	3.482	.720	.801
Q5	14.9333	4.409	.389	.910

LAMPIRAN 4

NO	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
24	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
26	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
32	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
33	4	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5
34	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	3	3	4	3	4
35	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
36	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5
37	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4
38	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	3	5	5	5	5	3	4	5	4	4
39	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
41	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5
43	2	4	3	4	3	3	4	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
44	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2

45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5
48	5	4	5	3	5	5	5	4	4	3	5	5	2	5	5	4	5	5	4	4	3
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	2	5	3	1	2	1	1	2	4	4	5	4	3	4	4	5	5	3	5	4	3
51	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4
56	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
58	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4
59	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3
60	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
61	2	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
62	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4
63	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
64	4	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	1
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
67	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5
68	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4
71	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
75	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	5	4	4	5
76	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
77	5	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5
79	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4
80	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
82	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5
85	4	4	5	4	5	5	5	4	3	3	2	4	3	3	3	4	4	1	3	4	2
86	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
92	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	4	3	4	3	4	2	3	4	3

93	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4
96	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4
97	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5
100	4	4	3	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	3	5



LAMPIRAN 5

NO	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22
1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
2	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5
3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	5
4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	4
5	3	5	3	5	5	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	5
6	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	3	3	3	4	3	5
7	3	5	3	5	3	3	5	4	3	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	3	5
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
21	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4
22	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
23	2	5	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
24	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
25	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
26	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	3	4	3	3	4	3	4
27	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
32	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	5	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	5	4	3	3	2	4	5	4	3
34	3	4	2	3	2	2	2	4	3	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
35	3	4	2	2	4	2	4	4	3	2	2	4	2	3	3	4	2	3	4	4	3	4
36	3	2	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4
37	2	2	2	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
38	2	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	4	3	3	4	4	3	3	2	4	2	4
39	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4
40	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	2	4
41	2	2	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3
42	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
43	2	4	3	4	3	3	4	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
44	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	5	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	3

48	3	5	3	4	4	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3
49	3	5	3	4	4	3	3	2	2	3	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	4	3
50	2	5	4	5	3	5	5	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	2	4	2	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4
58	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4
59	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4
60	3	3	3	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	3	3	3	4
61	3	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	4	3	3
62	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
63	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
64	2	3	3	2	3	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2
65	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4
66	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
67	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
68	3	2	4	4	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	4	4	3	3	2	3	5
69	1	5	1	5	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	5	4	3	3	3	3	4	4
70	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
71	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	5
72	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
73	2	3	2	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	5	3	4	4
74	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	4
75	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	2	2	4	5
76	2	2	3	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3
77	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4
78	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4
79	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5
80	3	3	4	3	2	3	3	2	2	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4
81	4	2	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4
82	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3
83	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
84	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4
85	2	1	3	2	3	2	4	3	2	2	1	3	2	3	2	3	3	1	2	4	1	4
86	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
87	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
90	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
91	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
92	2	2	1	1	2	1	2	2	1	3	2	2	2	1	4	3	2	3	3	2	2	4
93	1	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4
94	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
95	3	2	1	4	2	2	1	2	4	3	3	2	2	4	4	2	3	3	4	4	4	4
96	3	2	1	4	2	2	1	2	3	2	3	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4
97	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3

98	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
99	2	1	3	4	4	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4
100	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4



LAMPIRAN 6

DISTRIBUSI NILAI r_{tabel} SIGNIFIKANSI 5% Dan 1%					
N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081