

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL DAN PERFORMANCE CONTROL MATRIX
DI RUMAH MAKAN D'GEJROT KEMEK YOGYAKARTA**

SKRIPSI

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



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Disusun Oleh:

Rima Fitri Amprianti

12660002

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

2017



PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : B. 298 /Un.02/DST/PP.05.3/ 01 /2017

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual dan Performance Control Matrix Di Rumah Makan D'gejrot Kemek Yogyakarta

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Rima Fitri Amprianti

NIM : 12660002

Telah dimunaqasyahkan pada : 24 Januari 2017

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

Trio Yonathan Teja kusuma, M.T
NIP19890715 201503 1 007

Yogyakarta, 26 Januari 2017
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Sains dan Teknologi
Dekan



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



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 : Rima Fitri Amprianti

NIM : 12660002

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Performance Control Matrix Di Rumah Makan D'gejrot Kemek 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 Teknik Industri (S.T).

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

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 06 Januari 2017
Pembimbing

Kifayah Amar, P.hD

NIP. 19740621 200604 2 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rima Fitri Amprianti

NIM : 12660002

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul **Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Servqual* dan *Performance Control Matrix* di Rumah Makan D'Gejrot Kemek Yogyakarta**” adalah asli dari **penelitian** saya sendiri dsan bukan plagiasi hasil karya orang lain, kecuali bagian yang saya ambil sebagai bahan acuan. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar sepenuhnya manjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 10 Januari 2017



Menyatakan,

Rima Fitri Amprianti
NIM. 12660002

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rima Fitri Amprianti
Tempat/ Tanggal Lahir : Pati, 15 Maret 1994
NIM : 12660002
Jurusan/ Program Studi : Teknik Industri
Alamat : Tanjunganom RT 07 RW 02, Gabus, Pati, Jawa
Tengah
No. Hp : 081318176336

Dengan ini menyatakan bahwa pasphoto yang disertakan pada ijazah saya memakai **Kerudung/ Jilbab** adalah atas kemauan saya sendiri dan segala konsekuensi/ resiko yang dapat timbul di kemudian hari adalah tanggung jawab saya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk melengkapi salah satu persyaratan munaqosyah dan agar yang berkepentingan maklum.

Yogyakarta, 10 Januari 2017
yang membuat pernyataan,



Rima Fitri Amprianti
NIM. 12660002

Skripsi ini spesial untuk:

Rima, Me? Yes, you have done the best

My parents, Ayah dan Ibunda beribu terimakasih tak akan pernah cukup dibanding dengan apa yang telah kalian berikan padaku.

My little sis and bro, Windy dan Ficky besar harapanku agar kalian menjadi lebih sukses daripada

Kakakmu ini.

HALAMAN MOTTO

"Tidak ada rahasia untuk sukses. Ini adalah hasil sebuah persiapan,
kerja keras dan belajar dari kesalahan"

-Colin Powel

"Tanpa terus-menerus tumbuh dan berkembang, kata-kata
seperti kemajuan, prestasi dan sukses
tidak punya arti apa-apa"

-Benjamin Franklin

"Hidup ini seperti pensil yang pasti akan habis,
Tetapi meninggalkan tulisan-tulisan yang indah dalam kehidupan"

-Nami, One Piece

"Make it your Journey"

-Dunhill

KATA PENGANTAR



Asslamu'alaikumWr Wb

Alhamdulillah segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan baik. Laporan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan studi strata satu dan untuk memperoleh gelar Sarjana di Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penelitian tugas akhir ini berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Servqual* dan *Performance Control Matrix* di Rumah Makan D’Gejrot Kemek Yogyakarta” Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan di rumah makan D’Gejrot Kemek menggunakan metode *Servqual* dan *Performance Control Matrix* serta memberikan usulan perbaikan yang tepat di rumah makan tersebut.

Dapat diselesaikannya laporan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Murtono, M.Si. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

2. Kifayah Amar, Ph.D. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, pembimbing dan orang tua yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan semangat kepada penulis sejak awal penelitian hingga saat ini, sehingga Laporan Penelitian Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
3. Arya Wirabhuana, M.Sc selaku dosen pembimbing akademik.
4. Seluruh dosen – dosen Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga atas segala ilmu pengetahuan dan pengalamannya yang telah diberikan kepada penulis selaku mahasiswa.
5. Coach Agus HP selaku pemilik rumah makan D'Gejrot Kemek yang telah meluangkan waktunya untuk penulis
6. Orang tua dan keluarga penulis yang selalu mendoakan dan mendukung.
7. Saudaraku Indah Ndue, walaupun jauh dukunganmu tetap sampai padaku.
8. Seseorang yang menemani dan mau mendengarkan keluh kesah penulis.
9. Sahabat seperjuangan yang saling memotivasi “*best friend cantik ulalah*” dan nggak tau kenapa bisa ketemu di UIN : Vindy “alay”, Hana “Kyu”, Atikah “lebay” dan Ayu “Jomblo anti kesepian”
10. Keluarga Teknik Industri 2012 “Tekdus” , walaupun kita diawal masuk jadi maba bareng-bareng, maaf yah lulusnya sendiri-sendiri☹, tapi kalian tetep yang terbaik :D,
11. Keluarga besar mahasiswa Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga
12. Dan semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan yang tidak dapat dijabarkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan. Kritik dan saran yang membangun dapat menyempurnakan penulisan tugas akhir, sehingga dapat bermanfaat bagi kita semua, terutama para praktisi, akademisi, maupun pihak lain yang tertarik pada penelitian serupa. Semoga Allah SWT selalu memberikan kemudahan kepada kita semua. Amin

Wassalammualaikum Wr Wb

Yogyakarta, 25 Desember 2016

Penulis,

Rima Fitri Amprianti
NIM 12660002

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN MEMAKAI JILBAB.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.5. Batasan Masalah.....	6
1.6. Sistematika Penulisan.....	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Penelitian Terdahulu.....	8
2.2. Definisi Jasa.....	14
2.3. Karakteristik Jasa.....	15
2.4. Klasifikasi Jasa	17
2.5. Kualitas Jasa	19
2.6. Dimensi Kualitas Jasa.....	20
2.7. Kepuasan Pelanggan.....	21
2.8. <i>Servqual</i>	24
2.9. Konsep <i>Performance Control Matrix</i>	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1. Objek Penelitian	38
3.2. Data Penelitian.....	38
3.3. Metode Pengumpulan Jasa	39
3.4. Metode Analisis Data	39
3.5. Diagram Alir Penelitian.....	45
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	47
4.1. Gambaran Umum Profil Responden	47
4.1.1 Jenis Kelamin	47
4.1.2 Pekerjaan	48
4.1.3 Usia.....	48
4.1.4 Frekuensi Berkunjung	49
4.2. Pengolahan Data.....	50

4.2.1 Penyebaran Kuesioneri.....	50
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Persepsi	51
4.2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Harapan.....	54
4.2.4 Identifikasi Jumlah Sampel	57
4.3. Kesenjangan Tingkat Persepsi dan Tingkat Harapan	58
4.4. Analisis <i>Performance Control Matrix</i>	62
4.5. Pembahasan	66
4.5.1 Gambaran umum profil responden.....	66
4.5.2 Kesenjangan tingkat persepsi dan harapan.....	67
4.5.3 Hasil <i>performance control matrix</i>	69
BAB V PENUTUP	73
5.1. Kesimpulan.....	73
5.2. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

2.1 Posisi peneliti	8
2.2 Dimensi dan atribut model <i>servqual</i>.....	32
2.3 Strategi layanan kinerja evaluasi matrix.....	34
3.1 Item pernyataan kuesioner	41
4.1 Hasil uji validitas kuesioner persepsi	52
4.2 Hasil uji reliabilitas kuesioner persepsi	53
4.3 Hasil uji validitas kuesioner harapan	55
4.4 Hasil uji reliabilitas kuesioner harapan.....	56
4.5 Analisis <i>gap</i> menggunakan <i>dimension-by-dimension</i>	58
4.6 Analisis <i>gap</i> menggunakan <i>item-by-item</i>	59
4.7 Perhitungan <i>performance control matrix</i>.....	62

DAFTAR GAMBAR

2.1 Model Kualitas Pelayanan.....	27
2.2 Kinerja evaluasi matrix	34
2.3 Kinerja kontrol matrix	37
3.1 Diagram alir penelitian.....	45
4.1 Jenis kelamin responden	47
4.2 Pekerjaan responden	48
4.3 Usia responden	49
4.4 Frekuensi berkunjung/minggu responden.....	49
4.5 Diagram <i>performance control matrix</i> atas tingkat kepentingan dan kepuasan	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Profil rumah makan D'Gejrot Kemek.....	70
Lampiran 2 Kuesioner penelitian.....	82
Lampiran 3 Atribut kuesioner Cahyadi (2010).....	85
Lampiran 4	87
1. Validitas persepsi.....	87
2. Reliabilitas persepsi.....	88
3. Validitas harapan	90
4. Reliabilitas harapan	91
Lampiran 5	93
1. Data kuesioner persepsi	93
2. Data kuesioner harapan.....	100
Lampiran 6 Tabel R	107

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL DAN PERFORMANCE CONTROL MATRIX
DI RUMAH MAKAN D'GEJROT KEMEK YOGYAKARTA**

RIMA FITRI AMPRIANTI

12660002

Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

ABSTRAK

Rumah makan merupakan industri yang memenuhi kebutuhan primer manusia. Oleh karena itu, pertumbuhan industri rumah makan berkembang pesat sehingga menimbulkan persaingan yang sangat ketat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah makan D'Gejtrot Kemek menggunakan metode SERVQUAL dan Performance Control Matrix. Objek penelitian ini adalah pelanggan rumah makan D'Gejtrot Kemek. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner sebanyak 100 kuesioner. Item pernyataan yang digunakan mengacu pada dimensi kualitas jasa menurut Parasuraman et.al (dalam Tjiptono,2007) yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) dan bukti fisik (tangible). Hasil dari pengolahan data diperoleh bahwa pelanggan merasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan D'Gejtrot Kemek dengan ditunjukkannya nilai skor servqual negatif. Hanya terdapat satu item yang berada pada excellent zone, item selebihnya berjumlah 22 berada pada maintain zone dan tidak ada satupun item yang berada pada improvement zone. Namun perbaikan kualitas pelayanan tetap perlu dipertimbangkan karena terdapat tiga item yang berada pada maintain zone bagian bawah yang berarti masih dibawah garis rata-rata.

Kata kunci: industri jasa, servqual, performance control matrix.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Tiap tahunnya jumlah penduduk di Indonesia akan semakin meningkat, tentu saja hal ini akan berimbas terhadap peningkatan kebutuhan. Salah satu kebutuhan penting dalam kehidupan manusia adalah pangan. Tiap harinya manusia akan berusaha untuk memenuhi kebutuhan pangan. Makan merupakan kebutuhan jangka pendek yang melekat pada manusia selama mereka masih hidup. Sehingga munculah usaha yang bergerak dibidang ini, bahkan seiring berjalannya waktu industri makanan akan semakin berkembang dan beraneka ragam. Salah satu usaha dibidang ini yaitu usaha dibidang rumah makan.

Rumah makan merupakan industri yang memenuhi kebutuhan primer manusia, sehingga banyak pengusaha yang bergerak dibidang ini karena peluang memulai usaha sangatlah tinggi. Banyak orang berfikir bahwa melakukan usaha dibidang industri kuliner khususnya rumah makan merupakan usaha yang mudah, asal bisa memasak dan menyajikan makanan dengan baik maka usaha makanan dapat dibuka dan berjalan dengan baik. Namun kenyataannya tidaklah semudah itu, semakin banyaknya usaha rumah makan yang muncul semakin ketat pula persaingan dibidang ini. Karna bukan hanya faktor produk saja yang dipertimbangkan dalam industri dibidang ini. Hal ini menuntut tiap pengusaha rumah makan untuk terus

mempertahankan ataupun meningkatkan posisinya. Untuk dapat bersaing, strategi pemasaran yang dilakukan teretak pada produk unggulan serta kualitas pelayanan. Kotler (1998), mengatakan bahwa rumah makan termasuk dalam kategori jasa campuran yang terdiri dari barang dan jasa dengan proporsi yang sama seperti restoran yang harus didukung oleh makanan dan pelayannya.

Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah sesuatu yang rumit, namun pelayanan memiliki sifat yang sangat sensitif. Apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan dampak negatif bagi perusahaan. Sistem pelayanan perlu didukung dengan kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Pelayanan memang tidak terlihat namun dapat dirasakan sehingga memberikan kesan tersendiri pada konsumen.

Tujuan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, sehingga dapat dihasilkan nilai tambah bagi perusahaan. Kotler (1998) menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas dan memuaskan perlu dilakukan terus menerus meskipun tingkat pengaduan yang diterima rendah, karena pada umumnya sekitar 95% konsumen yang merasa tidak puas lebih memilih untuk tidak melakukan pengaduan bahkan sebagian besar diantaranya cukup dengan menghentikan pembelian terhadap produk jasa tersebut.

D'Gejrot Kemek merupakan salah satu usaha rumah makan yang berada di kota Yogyakarta yang berdiri pada tahun 2010. D'Gejrot Kemek dianggap sebagai pelopor ayam gejrot yang mengkombinasikan bumbu

rempah Sunda dan Betawi sebagai daya tariknya. D'Gejrot Kemek merupakan rumah makan yang baru berkembang ditengah persaingan kuliner yang ada di Yogyakarta.

D'Gejrot Kemek pada awalnya memiliki 3 cabang di kota Yogyakarta, namun sekarang hanya memiliki 2 cabang saja. Alasan ditutupnya cabang pada Camp 2 dikarenakan lokasi yang digunakan bergabung dengan Bubur Ayam Syarifah dan I Love Nasi Goreng dengan jam buka 06.00 – 11.00 Bubur Ayam Syarifah, 11.00 – 16.00 D'Gejrot Kemek dengan sistem *take away*, 16.00 – 22.00 I Love Nasi Goreng. Hal ini membuat pelanggan D'Gejrot Kemek merasa tidak nyaman. Melihat dimensi kualitas jasa bukti fisik (*tangible*) terkait lokasi dengan sistem *take away* tentu saja membuat pelanggan tidak nyaman karena tidak tersedianya tempat bagi pelanggan yang ingin memesan sekaligus menikmati hidangan ditempat, padahal fasilitas seperti meja, kursi, washtafel dan lain-lain merupakan item penting pada dimensi bukti fisik. Selain itu permasalahan juga terjadi pada dimensi empati (*emphaty*) yaitu jam buka hanya pada pukul 11.00-16.00, padahal secara wajar manusia dapat mengkonsumsi makanan setidaknya tiga kali sehari pada waktu pagi, siang, sore ataupun malam hari. Hal ini menyebabkan selama kurang dari satu tahun progres penjualan D'Gejrot Kemek kurang memuaskan sehingga setelah dipertimbangkan akhirnya manajemen memilih untuk menutupnya.

Berdasarkan kondisi tersebut rumah makan D'Gejtrot Kemek tidak menginginkan pelanggannya beralih kekompetitor lain dan kerugian terjadi

pada cabang yang lain. Oleh karena itu tuntutan untuk selalu memberikan yang terbaik dalam hal cita rasa dan pelayanan yang diberikan harus menjadi komitmen D'Gejtot Kemek agar pelanggan tetap puas sehingga menimbulkan keinginan untuk melakukan pembelian kembali di rumah makan D'Gejtot Kemek. Dalam membuka usaha rumah makan harus memikirkan atau memiliki keandalan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Untuk menjaga eksistensinya agar mampu berkembang dengan baik dan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di rumah makan tersebut, peneliti melakukan analisis kualitas pelayanan menggunakan metode *servqual* dan *performance control matrix*.

Instrumen *Servqual* memang dirancang khusus untuk penyedia layanan jasa dan memandang kualitas jasa sebagai fungsi kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pengguna, dan pada prinsipnya definisi kualitas jasa berprinsip pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pengguna, Tjiptono (2002). *Servqual* merupakan metode yang dianggap cukup tepat untuk menganalisis tingkat kualitas sebuah penyedia layanan jasa, karena melibatkan lima dimensi kualitas jasa.

Parasuraman (1990), mengemukakan bahwa ada lima dimensi pokok kualitas pelayanan jasa yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*).

Model *servqual* akan mengukur kualitas layanan dari masing-masing dimensi sehingga diperoleh nilai *gap* (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap layanan yang akan diterima.

Model *servqual* kemudian akan diintegrasikan dengan *performance control matrix*. Metode ini dapat digunakan untuk menentukan atribut kedalam suatu zona yang telah ditentukan. Integrasi antara model *servqual* dengan *performance control matrix* dapat meningkatkan atribut kualitas pelayanan tertentu. Karena metode *performance control matrix* membagi atribut ke dalam tiga zona yaitu *excellence zone*, *maintain zone* dan *improvement zone* sehingga dapat diambil tindakan yang tepat untuk masing-masing atribut.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang pada sub bab sebelumnya maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: “Bagaimanakah kualitas pelayanan di rumah makan D’Gejrot Kemek menggunakan metode *SERVQUAL* dan *Performance Control Matrix*?”

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang diharapkan dapat tercapai dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui kualitas pelayanan menggunakan metode *SERVQUAL*
2. Mengetahui kualitas pelayanan menggunakan metode *Performance Control Matrix*.

3. Memberikan usulan yang tepat untuk perbaikan kualitas pelayanan di rumah makan D'Gejrot Kemek.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh perusahaan melalui penelitian ini yaitu:

1. Sebagai sumber informasi pada pihak manajemen D'Gejrot Kemek tentang fasilitas dan pelayanan yang dinilai penting maupun kurang penting oleh pelanggan sehingga mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Sebagai sumber informasi dalam pertimbangan peningkatan kualitas layanan di rumah makan D'Gejrot Kemek.

1.5. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah konsumen yang menjadi responden kuesioner ini merupakan konsumen yang sudah mengunjungi rumah makan D'Gejrot Kemek minimal 3 kali.

1.6. Sistematika Penulisan

Penulisan proposal skripsi ini tersusun atas lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini dicantumkan beberapa penelitian terdahulu untuk mengetahui perbandingan mengenai tujuan, metode, dan hasil analisa. Bab ini juga mencakup segala hal teori yang dapat dijadikan sebagai dasar bagi tema penelitian, langkah pelaksanaan penelitian, metode analisa, dan pembahasan yang dikutip dari beberapa pustaka yang ada.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang objek penelitian, jenis data yang digunakan, metode pengumpulan data, metode analisis data, dan kerangka alir penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini diuraikan penjelasan dari data-data hasil penelitian, baik data primer maupun data sekunder. Pengolahan data meliputi pengolahan terhadap data-data hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan dan saran. Kesimpulan tentang hasil pengumpulan dan pengolahan data serta analisis pembahasan dan saran dibuat berdasarkan pengalaman dan pertimbangan penulis yang ditujukan kepada rumah makan D'Gejrot Kemek dan para peneliti yang ingin melanjutkan atau mengembangkan penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan analisa yang telah dilakukan, maka berikut adalah kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini:

1. Kualitas pelayan rumah makan D'Gejrot Kemek berdasarkan perhitungan menggunakan metode *Servqual* dapat dikatakan belum memenuhi kepuasan pelanggan, hal ini kerana skor *servqual* yang diperoleh pada kualitas pelayanan di rumah makan D'Gejrot Kemek menunjukkan nilai negatif baik pada analisis *gap* dimensi dan tiap item. Nilai *gap* atau kesenjangan pada dimensi keandalan (*reliability*) adalah -0.797, nilai *gap* untuk dimensi daya tanggap (*responsiveness*) adalah -0.805, nilai *gap* untuk dimensi jaminan (*assurance*) adalah -0.776, nilai *gap* untuk dimensi empati (*empathy*) adalah -0.837 dan nilai *gap* untuk dimensi bukti fisik (*tangible*) adalah -1.096.
2. Berdasarkan analisis *Performance Control Matrix* diperoleh posisi item-item kualitas pelayanan pada zona yang sesuai. Pada *excellent zone* hanya terdapat satu item dengan nomor 3 yaitu kasir D'Gejrot Kemek memiliki keakuratan dalam perhitungan administrasi pada saat pelanggan membayar. Item tersebut memiliki tingkat kepentingan yang lebih rendah daripada kepuasan, sehingga kualitas item ini membutuhkan sumber daya yang lebih sedikit untuk menghindari pemborosan. Sedangkan item

lainnya memenuhi *maintain zone* dan item dalam zona ini dapat dipertahankan sesuai dengan situasi sekarang. Namun tidak terdapat satupun item yang berada pada *improvement zone*, zona ini menunjukkan kriteria perbaikan karena memiliki kepentingan lebih rendah daripada kepuasan.

3. Berdasarkan hasil diagram *performance control matrix* tidak terdapat satupun item yang berada pada *improvement zone*, namun perbaikan kualitas pelayanan tetap dipertimbangkan karena terdapat tiga item yang berada pada *maintain zone* bagian bawah. Saran perbaikan yang diusulkan adalah Rumah makan D'Gejrot Kemek harus lebih memperhatikan pesanan pelanggan dengan pencatatan menu yang dipesan disesuaikan dengan nama pelanggan dan juga meja pelanggan selain itu pemasok bahan baku sebaiknya konsisten. Rumah makan D'Gejrot Kemek sebaiknya lebih memperhatikan pembelian dan pembuatan bahan baku yang disesuaikan dengan jumlah permintaan perhari agar tidak ada sisa untuk disimpan bagi bahan baku dengan pemakaian jangka pendek seperti bumbu dan kuah soto, sambal dan lain-lain, sedangkan untuk bahan baku mentah seperti rempah, buah, daging ayam dan sayuran agar disimpan menggunakan pendingin agar mampu bertahan lebih lama dan tetap segar. Sebaiknya tempat parkir yang disediakan diperluas menggunakan daerah yang tidak terpakai sehingga kendaraan pelanggan saat rumah makan sedang ramai tidak menutupi pintu masuk rumah makan yang digunakan oleh pelanggan dan tidak memakan sebagian jalan raya.

5.2. Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil dari penelitian ini adalah:

1. Pada penelitian ini tidak terdapat satupun item yang berada pada *improvement zone*, namun bukan berarti tidak diperlukan perbaikan kualitas pelayanan pada rumah makan D'Gejtor Kemek. Perbaikan kualitas pelayanan tetap perlu dipertimbangkan karena terdapat tiga item yang berada pada *maintain zone* bagian bawah yang berarti masih berada dibawah garis rata-rata.
2. Objek penelitian ini masih berfokus ada faktor eksternal yaitu pelanggan saja. Untuk itu, pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat menilai pengaruh kepuasan pelanggan dari faktor internal.

Daftar Pustaka

- Berry, L., Zeithaml, V., Parasuraman, A. 1990. *The Service-. Quality Puzzle*.
Business Horizons
- Budiono, Agung.2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Komsumen Bengkel Mobil Suzuki Nusantara Jaya Sentosa Soekarno-Hatta Bandung*. E-Journal Graduate Unpar. Vol. 1, No. 1. ISSN: 2355-4304
- Cahyadi, Febriyan. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Pizza Hut Cabang Sun Plaza*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara.
- Chen, Sun-Hsing, Ming-Che Chen. 2014. *Improving Employee Satisfaction Priority through Performance Control Matrix*. International Journal of Supply and Operations Management. ISSN-Print: 2383-1359. ISSN-Online:2383-2525
- Chen, Shun_Hsing, Tsu-Ming and Chee-Cheng Chen. 2011. *Integration SERVQUAL model and performance control matrix to improve service quality for the hot sping industry*. African Journal of Business Management. ISSN: 1993-8233
- Gaspersz, Vincent.2001. *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gerson, Ricard F.2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PPM
- Jasfar, Farida.2012. *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat

- Kotler, Philip. 1998. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip. G. Amstrong. 2004. *Principle of Marketing*. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Praja, Afid Agita. 2016. *Analisis Kepuasan Katyawan Dengan Model Integrasi Intqual dan Performance Control Matrix Di PT Judin Makmur Sejahtera*. Skripsi program studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Rokhmat, Nur. Kifayah Amar. 2016. *Perbaikan Kualitas Layanan Hotel dengan Menggunakan Model SERVQUAL dan Performance Control Matrix*. Jurnal Seminar Nasional IENACO. ISSN: 2337-4349
- Sedarmayanti. 2002. *Metode Penelitian*. Jakarta: Mandar Maju
- Singarimbun, M. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES
- Soetjipto, Budi, W. 1997. *Service Quality: Alternatif Pendekatan dan Berbagai Persoalan di Indonesia*. Jakarta
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta. Penerbit Andi.

- Yazid.2001. *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi. Edisi ketiga*. Depok: Penerbit Ekonisia Fakultas Ekonomi UI.
- Yoeti, H. Oka A.2000.*Customers Service: Cara Efektif Memuaskan Pelanggan Eksternal*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta.PT Indeks
- Zeithmal, V.A. M.J. Bitner dan B.M. Jo. 2003. *Service Marketing*. Edisi ke-3. New York: McGraw-Hill Inc.

LAMPIRAN - LAMPIRAN



LAMPIRAN 1

Profil Rumah Makan D'Gejrot Kemek

D'gejrot Kemek merupakan rumah makan yang terletak di Jl. Manggis CV VIII RT 07 RW 02 Blok C, Klebengan, Caturtunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta 55281. Didirikan oleh Agus Hadi Prayitno, rumah makan ini memiliki nama yang berasal dari bahasa Betawi, Gejrot yang dapat diartikan sebagai uleg atau gejrotan dan Kemek yang berarti makan, sehingga arti dari nama rumah makan ini adalah makan makanan ulekan atau gejrotan.

Visi : Restoran cepat saji paling digemari dengan produk lokal dan pelayanan terbaik di dunia

Misi :

1. Restoran dimana setiap pelanggan tersenyum dan merasa istimewa
2. Memberikan kepuasan kepada semua pelanggan dengan menyajikan produk yang spesial dan pengalaman tak terlupakan
3. D'Gejrot Kemek sebagai tempat bekerja yang menyenangkan dan terbaik untuk setiap orang yang ada diseluruh Indonesia
4. Organisasi yang memiliki hubungan kerja yang baik dan kuat antara pemilik, pemasok barang, dan perusahaan.
5. *Brand* yang sukses dan memberikan kontribusi pada pemilik, pemasok barang, perusahaan dan bumi.

Nilai :

1. Kepuasan pelanggan
2. Pelayanan terbaik

3. Produk berkualitas
4. Professional
5. Kepemimpinan
6. Kejujuran
7. komitmen

Outlet rumah makan ini disebut dengan KEM yang juga berasal dari bahasa Betawi artinya tempat makan. D'Gejrot Kemek memiliki dua outlet yang masih beroperasi, yaitu KEM 1 di Tawang Sari, Jalan Kaliurang Km 5 dan KEM 3 di Jl. Manggis, Klebengan, Caturtunggal, Depok, Sleman. Sebelumnya D'Gejrot Kemek memiliki satu KEM yang disebut KEM 2 yang terletak di daerah Mbarek namun sudah tidak beroperasi lagi.

D'Gejrot Kemek memiliki dua menu andalan yaitu Ayam Gejrot dan Mie Gejrot. Selain itu juga memiliki menu-menu yang berbeda seperti Telur Tempe Gejrot, Ayam Sausjrot dan lain-lain. Rumah makan ini memiliki level kepedasan yang berbeda sehingga pelanggan dapat memilih kepedasan sesuai dengan selera makannya, seperti S (*small* 1-2 cabai), M (*medium* 3-5 cabai), L (*large* 6-10 cabai), dan XL (*extra large* mulai dari 11 cabai).

Rumah makan ini dikenal cukup unik karena bumbu gejrotannya, yang disebut marinet. Marinet merupakan penggunaan teknik marinasi dalam pembuatannya, dan marinet ini terdiri dari ramuan 25 jenis bumbu dapur yang menciptakan citarasa unik dengan karakter rempah yang kuat.

LAMPIRAN 2

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth. Bapak/Ibu Responden

Sehubungan dengan penyusunan tugas akhir yang berjudul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN PERFORMANCE CONTROL MATRIX”, saya mohon kesediaan anda untuk mengisi daftar kuesioner yang diberikan. Informasi yang anda berikan merupakan bantuan yang sangat berarti dalam menyelesaikan penelitian ini. Atas kesediaannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Rima Fitri Amprianti

12660002

Program Studi Teknik Industri

Email: rimafitriamprianti@gmail.com

A. PROFIL RESPONDEN

Pilihlah salah satu jawaban yang tepat dengan memberikan tanda silang (x) pada butir pernyataan berikut.

1. Jenis kelamin:
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Pekerjaan saat ini:
 - a. Wiraswasta
 - d. Pelajar/mahasiswa
 - b. Pegawai swasta
 - e. Lainnya.....
 - c. Pegawai negeri
3. Usia saat ini:
 - a. < 17 tahun
 - d. 36 – 45 tahun
 - b. 17 – 25 tahun
 - e. > 45 tahun
 - c. 26 – 35 tahun
4. Frekuensi berkunjung/minggu:
 - a. < 2 kali
 - c. 4 – 6 kali
 - b. 2 – 3 kali
 - d. > 6 kali

B. PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda (\surd) pada kolom kuesioner yang anda anggap sesuai dengan kenyataan dan harapan terkait kepuasan anda sebagai konsumen, dengan keterangan sebagai berikut:

- 1 = Sangat Tidak Memuaskan (STM) 4 = Memuaskan (M)
 2 = Tidak Memuaskan (TM) 5 = Sangat Memuaskan (SM)
 3 = Cukup Memuaskan (CM)

No.	Pernyataan	Kenyataan					Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Karyawan D'Gejrot Kemek memiliki kemampuan dalam mengolah menu makan dan minuman yang disajikan										
2	Karyawan D'Gejrot Kemek cekatan dalam menangani kebutuhan akan pesanan anda										
3	Kasir D'Gejrot Kemek memiliki keakuratan dalam perhitungan administrasi pada saat anda membayar										
4	Menu yang disajikan sesuai dengan yang anda pesan										
5	Pelanggan tidak terlalu lama mengantri dalam memesan makanan ataupun minuman										
6	Pelanggan tidak terlalu lama menerima menu yang dipesan										
7	Karyawan tidak membiarkan anda berdiri lama ketika tempat penuh										
8	Ketika anda membutuhkan sesuatu karyawan D'Gejrot Kemek memiliki waktu luang untuk membantu anda										
9	Karyawan D'Gejrot Kemek memiliki pengetahuan tentang menu yang anda pesan										
10	D'Gejrot Kemek selalu menjaga kebersihan dan kesegaran makanan dan minuman										
11	Cita rasa menu yang disajikan D'Gejrot Kemek selalu sama setiap kali anda berkunjung										
12	Pelanggan merasa aman pada saat berada di rumah makan D'Gejrot Kemek										

LAMPIRAN 3

ATRIBUT KUESIONER CAHYADI (2010)

NO	ITEM PERNYATAAN
Variabel keandalan	
1	Karyawan Pizza Hut memiliki kemampuan dalam mengolah menu makanan dan minuman yang disajikan
2	Karyawan Pizza Hut cekatan dalam menangani kebutuhan akan pesanan anda
3	Keakuratan perhitungan administrasi oleh kasir pizza hut pada saat anda membayar
4	Pizza hut memberikan perhatian serius terhadap anda ketika tempat penuh
Variabel daya tanggap	
5	Saya tidak terlalu lama mengantri dalam memesan makanan ataupun minuman
6	Saya tidak terlalu lama menerima menu yang saya pesan
7	Karyawan Pizza Hut tidak membiarkan anda berdiri lama ketika tempat penuh
8	Ketika anda membutuhkan sesuatu karyawan Pizza Hut memiliki waktu luang untuk membantu anda
Variabel jaminan	
9	Karyawan Pizza hut memiliki pengetahuan tentang menu yang dipesan
10	Pizza Hut selalu menjaga kebersihan dan kesegaran makanan dan minuman
11	Cita rasa menu yang disajikan Pizza Hut sellau sama setiap kali anda berkunjung
12	Anda merasa aman dan nyaman pada saat berada di restoran Pizza Hut

13	Karyawan Pizza Hut sellau bersikap sopan dan sabar kepada anda
Variabel empati	
14	Karyawan Pizaa Hut memberikan perhatian secara individual kepada anda
15	Karyawan Pizza Hut memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan anda
16	Karyawan Pizza Hut memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial
17	Pizza Hut memiliki jam buka yang sesuai dengan keinginan anda
Variabel bukti fisik	
18	Pizza Hut memiliki tempat yang nyaman
19	Lokasi Pizza Hut mudah untuk ditemukan
20	Ruangan Pizza Hut memiliki dekorsi yang menarik
21	Fasilitas pelengkap yang disediakan Pizza Hut (kursi, meja, wastafel, dll) bersih dan dalam keadaan baik
22	Karyawan Pizza Hut berpenampilan bersih dan rapih
23	Peralatan dapur yang digunakan Pizza Hut canggih
24	Peralatan makan yang digunakan Pizza Hut lengkap

LAMPIRAN 4

1. Validitas Persepsi

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.918	22

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	81.4571	92.667	.388	.917
Q2	81.5714	92.370	.346	.918
Q3	81.1714	88.970	.618	.913
Q4	81.1143	87.575	.624	.913
Q5	81.4286	88.252	.523	.915
Q6	81.0286	90.852	.530	.915
Q7	81.5429	89.667	.497	.916
Q8	81.2957	86.092	.741	.910
Q9	81.1714	86.734	.750	.910
Q10	81.3143	89.810	.520	.915
Q11	81.5143	91.787	.481	.916
Q12	81.4000	90.129	.556	.914
Q13	80.9714	87.911	.767	.911
Q14	81.6571	91.820	.349	.919
Q15	81.3143	85.928	.699	.911
Q16	81.4571	88.550	.545	.915
Q17	81.1143	84.692	.831	.908
Q18	81.8571	89.597	.560	.914
Q19	82.0000	89.941	.415	.918
Q20	81.8571	90.479	.460	.916
Q21	81.4000	88.071	.729	.911
Q22	81.9714	90.499	.396	.918

2. Reliabilitas Persepsi

Keandalan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.809	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	12.0857	3.551	.478	.822
Q2	12.2000	3.165	.538	.801
Q3	11.8000	2.812	.735	.707
Q4	11.7429	2.432	.776	.679

Daya Tanggap

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.782	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q5	12.0857	2.963	.657	.692
Q6	11.6857	3.987	.525	.762
Q7	12.2000	3.282	.645	.698
Q8	11.9429	3.467	.544	.751

Jaminan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.847	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q9	16.0571	4.467	.640	.822
Q10	16.2000	4.341	.698	.805
Q11	16.4000	5.071	.599	.831
Q12	16.2857	4.563	.708	.802
Q13	15.8571	4.773	.647	.819

Empati**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.784	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q14	12.0571	4.408	.397	.821
Q15	11.7143	3.328	.729	.655
Q16	11.8571	3.950	.517	.769
Q17	11.5143	3.434	.745	.650

Bukti fisik**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.816	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q18	14.0286	5.499	.744	.742
Q19	14.1714	5.440	.554	.800
Q20	14.0286	6.087	.491	.812
Q21	13.5714	5.840	.679	.764
Q22	14.1429	5.361	.611	.780

3. Validitas Harapan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.936	22

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	98.4857	44.492	.406	.936
Q2	98.5429	43.197	.524	.935
Q3	98.4571	43.432	.521	.935
Q4	98.4286	44.487	.436	.936
Q5	98.5143	42.728	.684	.932
Q6	98.4571	43.432	.600	.933
Q7	98.5429	42.785	.661	.932
Q8	98.4286	43.076	.686	.932
Q9	98.4000	43.835	.576	.934
Q10	98.3714	43.887	.597	.934
Q11	98.5429	43.255	.584	.934
Q12	98.4857	42.022	.822	.930
Q13	98.3429	44.467	.520	.935
Q14	98.5429	42.255	.748	.931
Q15	98.4286	44.017	.518	.935
Q16	98.4571	43.550	.503	.935
Q17	98.4286	43.664	.581	.934
Q18	98.5429	42.079	.777	.930
Q19	98.4857	42.904	.671	.932
Q20	98.6000	41.600	.744	.931
Q21	98.4857	43.551	.562	.934
Q22	98.6286	41.593	.741	.931

4. Reliabilitas Harapan

Keandalan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.800	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	14.1143	1.339	.673	.719
Q2	14.0286	1.382	.689	.710
Q3	14.0000	1.647	.568	.771
Q4	14.0857	1.610	.531	.788

Daya Tanggap

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.828	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q5	14.1429	1.244	.715	.754
Q6	14.2286	1.182	.716	.753
Q7	14.1143	1.339	.632	.792
Q8	14.0857	1.434	.558	.823

Jaminan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.830	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q9	18.7714	2.123	.617	.800
Q10	18.9429	1.938	.614	.801
Q11	18.8857	1.751	.837	.731
Q12	18.7429	2.314	.478	.834
Q13	18.9429	1.938	.614	.801

Empati**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.740	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q14	14.2000	1.106	.662	.602
Q15	14.0857	1.316	.507	.695
Q16	14.1143	1.339	.350	.790
Q17	14.0857	1.198	.653	.616

Bukti Fisik**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.878	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q18	18.4857	3.022	.667	.862
Q19	18.4286	3.017	.709	.853
Q20	18.5429	2.667	.780	.834
Q21	18.4286	3.134	.625	.871
Q22	18.5714	2.664	.776	.835

LAMPIRAN 5

1. Data Kuesioner Realita

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Q1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5
Q2	5	4	3	4	3	3	3	3	4	5	5	3	4	5
Q3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5
Q4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	3	4	5
Q5	4	4	3	3	3	4	2	4	4	5	5	3	3	5
Q6	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5
Q7	4	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	5
Q8	5	5	3	4	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4
Q9	4	5	4	3	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4
Q10	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3
Q11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3
Q12	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	2
Q13	5	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	4	4
Q14	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4	4	4
Q15	5	3	3	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	3
Q16	3	4	4	3	5	3	4	3	4	5	5	4	3	3
Q17	5	4	3	3	5	3	4	5	5	5	5	4	3	4
Q18	4	3	4	3	5	3	3	4	4	5	3	3	3	3
Q19	4	2	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	2	2
Q20	4	2	4	3	5	4	3	5	4	4	4	3	3	2
Q21	5	4	4	3	5	4	3	5	4	5	4	4	3	4
Q22	3	3	4	3	5	4	3	4	4	5	3	3	2	3

15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5
3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
3	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4
3	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4
3	5	4	3	3	3	5	3	5	4	4	3	4	3	4	5
4	5	4	3	4	3	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	5	4	3	3	4	4	4	3	4	5
5	3	3	3	3	3	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4
5	4	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4	5	5
5	4	3	3	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5
4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5
5	4	4	3	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5
5	4	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	3	4	3	3
5	4	3	3	3	3	5	3	3	3	4	4	5	4	5	3
5	3	3	3	3	3	5	4	3	3	4	4	5	4	4	5
5	5	3	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5
3	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3
2	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	5
3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
4	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	2

31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46
4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4
4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4
5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	3	4	4
5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	3	3	5	5
4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4
4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	4
4	5	3	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	2
4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4
5	5	4	4	5	4	5	3	5	3	5	4	3	3	5	4
3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	5	3	4	4
4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	3	3	4	4
4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4	3	3	4	4
4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	3	3	5	4
3	5	3	4	5	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4
4	5	4	4	5	4	4	3	4	3	5	4	3	3	4	4
5	4	3	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	3	4	4
5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	3	3	3
3	5	4	3	4	3	4	2	3	3	5	3	4	3	4	2
3	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	5	3	5	2
3	3	3	4	4	3	5	3	3	3	5	4	3	3	4	3
4	5	4	3	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	3
3	5	4	3	4	3	4	2	3	2	4	3	4	3	5	3

47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62
4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	3
3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	3
5	5	3	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	3
5	3	2	4	4	5	4	4	3	3	4	5	3	5	4	3
3	5	2	4	3	4	4	4	3	3	5	3	3	3	4	3
4	5	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3
3	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	3	4	3
4	5	4	4	3	5	4	4	3	3	4	2	4	5	4	3
4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	5	4	3
4	5	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
3	5	3	4	4	5	4	4	3	3	4	5	3	2	3	3
4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	5	4	4	4	3
3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	3
3	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3
3	5	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3
4	5	3	3	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
3	5	4	3	4	4	5	3	3	3	3	5	2	3	3	2
2	2	3	2	2	3	3	2	4	3	3	5	2	2	3	3
3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	3
4	5	3	2	3	3	4	3	3	3	3	5	2	3	3	2

63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78
4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	5	3
4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5	3
4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4
5	3	3	5	4	4	5	5	3	5	3	5	4	4	5	4
4	3	4	5	3	3	4	3	4	2	3	5	4	4	5	3
4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	5	3
4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	5	3	3	5	3
4	3	4	3	3	4	5	5	3	4	3	5	4	4	4	3
4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4
5	3	5	3	3	3	5	5	4	4	3	3	4	4	5	3
4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	5	3
4	3	4	3	3	3	5	5	3	3	3	5	4	4	5	3
5	3	3	4	3	3	4	5	4	3	3	5	4	4	5	3
4	3	3	3	4	2	5	4	3	3	3	5	4	3	5	3
4	3	3	4	4	3	3	5	3	4	3	5	3	4	5	3
4	3	3	3	4	3	5	5	4	4	3	5	4	3	5	4
4	3	4	5	4	3	5	5	3	4	3	4	3	4	3	4
4	3	2	2	2	2	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3
3	3	2	2	3	3	3	3	4	2	3	4	3	4	1	3
5	3	4	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	3	5	3
3	3	3	3	3	3	5	5	4	3	3	3	4	4	5	4
4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3

79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94
3	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3
3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3
3	4	5	3	3	5	4	4	4	4	5	3	3	3	5	4
3	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	5	3
3	5	4	3	3	5	4	4	5	4	5	3	3	2	3	3
3	3	3	2	5	5	4	3	4	3	5	4	3	2	2	3
3	5	4	3	4	5	4	4	5	4	3	3	3	2	3	3
3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	3	3	2	5	3
3	5	5	3	4	5	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3
3	5	5	2	4	5	4	3	5	3	4	4	3	2	4	4
3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	3
3	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
3	5	5	2	5	4	4	4	5	4	3	4	3	3	5	4
3	3	3	4	3	4	2	3	5	4	4	4	3	2	4	4
3	3	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	5	4
3	5	4	3	4	4	4	4	5	3	1	4	3	3	4	3
3	5	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	2	5	4
3	2	4	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4
3	5	4	3	3	4	2	2	4	4	1	3	3	2	4	3
3	4	4	3	4	5	2	4	4	3	3	4	3	3	5	4
3	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3
3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	4

95	96	97	98	99	100
4	5	4	3	4	3
4	4	4	4	3	3
4	4	4	3	4	3
4	5	5	4	5	3
3	4	4	3	4	4
3	4	5	3	3	4
4	4	4	3	4	3
4	5	3	4	5	3
4	4	3	4	4	3
4	4	2	4	4	3
4	5	4	4	4	3
4	4	4	3	4	4
4	5	3	4	5	4
4	4	3	4	4	4
4	5	4	4	5	3
4	3	3	4	2	3
4	5	4	2	4	3
3	4	3	3	4	3
2	4	2	2	4	3
4	4	2	3	5	3
4	5	4	3	5	3
2	5	4	3	4	3

2. Data Kuesioner Harapan

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Q1	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
Q2	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
Q3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
Q4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Q5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5
Q6	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
Q7	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5
Q8	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
Q9	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
Q10	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
Q11	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
Q12	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
Q13	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Q14	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5
Q15	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Q16	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
Q17	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
Q18	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5
Q19	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
Q20	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
Q21	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
Q22	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5

15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4
4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5
4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4
4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4
4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4

30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	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	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	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	4	5	4	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	4	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5

45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59
4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5
5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5
5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5
4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4
4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4
5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5
5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4
5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5
5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4
5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5
4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5
5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4
5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5
5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4
4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5

60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74
5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5
5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5
5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5
4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4
4	4	5	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4
5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5
5	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	5
5	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5
5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	5
5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5
5	4	5	5	4	4	3	5	3	5	5	4	4	5	4
4	4	4	5	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4
5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	5	4	5	4
5	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4
4	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4

75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89
5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5
4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5
5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5
4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	4	4	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	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	4
4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4
5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3

90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5
4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5
4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5
5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5
5	4	4	5	3	5	4	5	4	4	5
4	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4
4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4
5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	4
5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4
4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5
5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5
5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5
5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5
5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4
5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4
5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5
4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4

LAMPIRAN 6

TABEL R

n	Taraf Signifikan		n	Taraf Signifikan		n	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,953	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	10	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	12	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	15	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	17	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	20	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	30	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	40	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	50	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	60	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

CURRICULUM VITAE



Nama : Rima Fitri Amprianti
TTL : Pati, 15 Maret 1994
Alamat Asal : Ds. Tanjunganom RT 07 RW 02, Gabus, Pati, Jawa
Tengah, 59173
Alamat Jogja : Gendeng, RT 81 RW 19, Baciro Yogyakarta.
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat Email : rimafitriamprianti@gmail.com
No.Hp : 081318176336

Riwayat Organisasi:

1. Saintek Musik Fakultas Sains dan Teknologi 2012-2013
2. DEMA Fakultas Sains dan Teknologi 2013-2014