

SKRIPSI

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN SUPERMARKET DENGAN
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

(Studi Kasus: Pamella Satu Supermarket)

Diajukan Kepada Fakultas Sains Dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu

Teknik Industri (S. T.)



Disusun Oleh :

Ahmad Soim 12660042

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

2017

ABSTRAK

Pamella Satu Supermarket adalah industri jasa yang bergerak dibidang bisnis ritel di Yogyakarta. Perkembangan bisnis ritel semakin maju dan persaingan semakin ketat, terlihat dengan banyaknya supermarket di Yogyakarta. Salah satu cara untuk meningkatkan daya saing dengan supermarket lain adalah dengan peningkatan kualitas pelayanan, karena dengan kualitas pelayanan yang baik maka kepuasan pelanggan akan tercapai. Mengetahui masih adanya keluhan dari konsumen tentang kualitas pelayanan yang kurang prima, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui atribut pelayanan apa saja yang perlu di tingkatkan pelayanannya. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode Servqual dengan 5 dimensi kualitas yang digunakan yaitu (i) tangible, (ii) reliability, (iii) responsiveness, (iv) assurance dan (v) empathaty diperoleh nilai Gap sebesar -0,88 hal ini menunjukkan kepuasan konsumen belum tercapai. Setelah diintegrasikan dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) didapatkan 4 atribut prioritas yang terdapat pada kuadran I yaitu A5, A4, A7 dan C12 yang berarti empat atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan tinggi namun masih rendah tingkat kepuasannya. Dari analisis diagram fishbone didapatkan beberapa faktor penyebab dari masalah tersebut salah satunya adalah masalah SDM dan tidak berjalannya SOP yang diberikan dari pihak manajemen Pamella Satu Supermarket.

Kata kunci: Servqual, Importance Performance Analysis, Fishbone

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Soim

NIM : 12660042

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul: "PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)" Adalah asli dari penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi hasil karya orang lain, kecuali bagian tertentu yang saya ambil sebagai bahan acuan. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 10 Mei 2017

Yang menyatakan,



Ahmad Soim
NIM. 12660042

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : B- 1788 /Un.02/D.ST/PP.05.3/ 05 /2017

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : Peningkatan Kualitas Pelayanan Supermarket Dengan Menggunakan Metode Servqual dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :
Nama : Ahmad Soim
NIM : 12660042
Telah dimunaqasyahkan pada : 23 Mei 2017
Nilai Munaqasyah : A/B

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

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang



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

Penguji I



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

Penguji II



Taufiq Aji, M.T
NIP19800715 200604 1 002

Yogyakarta, 31 Mei 2017

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Sains dan Teknologi
Dekan



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



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Permohonan persetujuan

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 : Ahmad Soim
NIM : 12660042
Judul Skripsi : Peningkatan Kualitas Pelayanan Supermarket Dengan Menggunakan Metode Servqual dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

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 bidang Teknik Industri

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, 10 Mei 2017

Pembimbing

Siti Husan AINU Syukri, M.T.

NIP.19761127 200604 2 001

MOTTO

~Aku ingin tak hanya sekedar hidup~

Ahmad Soim



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

100% Skripsi ini saya persembahkan teruntuk ibu
dan bapak yang tidak bosan selalu ikhlas mendoakan
dan memperjuangkan kesuksesan anaknya untuk
masa depan yang lebih baik.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan kenikmatan serta kasih sayang, rahmat dan ridho-Nya kepada kita semua, sehingga skripsi dengan judul “Peningkatan Kualitas Pelayanan Supermarket dengan Menggunakan Metode Servqual dan *Importance Performance Analysis* (IPA)” dapat terselesaikan. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Rosullullah SAW yang membawa risalah kebenaran dan membebaskan kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang berperadaban.

Dalam melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis dibantu oleh berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada segenap pihak yang telah membantu, khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Drs. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Murtono, 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 Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Ibu Siti Husna AINU Syukri, M.T. selaku dosen pembimbing yang senantiasa ramah dan sabar dalam memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Taufiq Aji, M.T. selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan mulai dari awal masuk kuliah sampai masa akhir kuliah.

6. Seluruh dosen Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang selalu memberikan motivasi melalui pengalaman-pengalaman dan wawasan keilmuan yang disampaikan.
7. Semua Pihak di Pamella Supermarket Yogyakarta yang telah banyak membantu selama penelitian tugas akhir
8. Kedua orang tua yang senantiasa mencurahkan doa dan dukungan kepada penulis, sehingga proses pengerjaan dan penyelesaian skripsi ini dapat terlaksana dengan lancar.
9. Kepada UKM PPS CEPEDI yang telah memberikan tempat untuk mengembangkan diri.
10. Seluruh teman-teman seperjuangan Teknik Industri 2012 yang akan selalu kurindukan kebersamaannya, canda tawanya dan kebaikan-kebaikannya. Tidak ada kata lain selain ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada kalian semua. Semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian.

Penulis menyadari penyusunan tugas akhir ini terdapat banyak kekurangan, untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat untuk kita semua.

Yogyakarta, 10 Mei 2017

Penulis,



Ahmad Soim
12660042

DAFTAR ISI

Persetujuan Skripsi.....	i
Lembar Pengesahan	ii
Pernyataan Keaslian Skripsi.....	iii
Motto.....	iv
Halaman Persembahan.....	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
Abstrak	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Batasan Masalah.....	4
1.6. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Pengertian Ritel	10

2.3. Fungsi Utama Ritel.....	11
2.4. Keunggulan Bersaing Berkelanjutan dalam bisnis Ritel	12
2.5. Definisi dan Jenis Kualitas	13
2.6. Konsep dan Definisi Jasa	14
2.7. Karakteristik Jasa.....	15
2.8. Kualitas Layanan	16
2.9. Kepuasan Pelanggan.....	17
2.10. Servqual	20
2.11. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	25
2.12. <i>Fishbone Diagram (Couse and Effect)</i>	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	29
3.1. Objek Penelitian.....	29
3.2. Jenis data.....	29
2.2.1. Data Primer.....	29
2.2.2. Data Sekunder	29
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	30
3.3. Metode Analisis Data	31
3.4. Instrument Penelitian.....	31
3.5. Uji Kelayakan (Validitas dan Reliabilitas).....	33
3.6. Penentuan Jumlah Sampel	36
3.7. Diagram Alir Penelitian.....	38
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1. Hasil Penelitian.....	39

4.1.1. Pengumpulan Data	39
4.1.2. Data Responden	40
4.2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas <i>Pilot Study</i>	44
2.2.1. Uji Validitas.....	44
2.2.2 Uji Reliabilitas	48
4.3. Analisis Kualitas.....	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
5.1. Kesimpulan.....	65
5.2. Saran	66
5.2.1. Saran Peningkatan Kualitas Pamela Swalayan.....	66
5.2.2. Saran Penelitian Selanjutnya	67
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	9
Tabel 2.2. Dimensi dan Atribut Model Servqual	24
Tabel 3.1. Skala Likert	31
Tabel 3.2 Atribut Pernyataan Kuesioner	32
Tabel 4.1. Uji Validitas Tingkat Kepentingan	45
Tabel 4.2. Uji Validitas Tingkat Kepuasan	47
Tabel 4.3. Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	49
Tabel 4.4. Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan	50
Tabel 4.5. Gap Kepentingan dengan Kepuasan	51
Tabel 4.6. Perbaikan untuk Peningkatan Layanan Atribut A5	59
Tabel 4.7. Perbaikan untuk Peningkatan Layanan pada Atribut A4	60
Tabel 4.8. Perbaikan untuk Peningkatan Layanan pada Atribut A7	61
Tabel 4.9. Perbaikan untuk Peningkatan Layanan pada Atribut C12	62

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kesenjangan Antara Persepsi dan Harapan	22
Gambar 2.2. Model Konseptual SERVQUAL	24
Gambar 2.3. Diagram Klasifikasi Kepentingan Konsep Servqual	27
Gambar 2.4. Diagram <i>Fishbone</i>	29
Gambar 3.1. Diagram Alir Penelitian	38
Gambar 4.1. Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Gambar 4.2. Grafik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	41
Gambar 4.3. Grafik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Gambar 4.4. Grafik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	42
Gambar 4.5. Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
Gambar 4.6. Grafik Responden Berdasarkan Penghasilan	43
Gambar 4.7. Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	43
Gambar 4.8. Grafik Responden Berdasarkan Pertimbangan Belanja	44
Gambar 4.9. Diagram Kartesius Tiap Atribut Layanan	54
Gambar 4.10. Diagram <i>Fishbone</i> Atribut A5	57
Gambar 4.11. Diagram <i>Fishbone</i> Atribut A4	57
Gambar 4.12. Diagram <i>Fishbone</i> Atribut A7	58
Gambar 4.13. Diagram <i>Fishbone</i> Atribut C12	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Profil Pamela Supermarket

Lampiran 2 – SOP Bagian Kasir dan Parkir

Lampiran 3 – Kuesioner Penelitian

Lampiran 4 – Uji Validitas dan Reliabilitas *Pilot Study*

Lampiran 5 – Data Kuesioner Harapan / Kepentingan

Lampiran 6 – Data Kuesioner yang Dirasakan / Persepsi

Lampiran 7 – Tabel R



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Persaingan di dunia bisnis saat ini semakin meningkat dengan ketat. Barang dan jasa yang ada di pasaran bisa memiliki keseragaman antara produk yang satu dengan produk yang lain. Hal ini dapat terjadi karena suatu produk yang sukses di pasar akan segera diikuti oleh para pesaing dengan menghasilkan produk yang sejenis dengan produk yang sukses tersebut. Dalam industri jasa seperti ritel dimana pebisnis yang satu dengan yang lain memiliki kesamaan dalam barang yang dijual, tentunya hal ini perlu dicermati bagi para pebisnis. Sebagai akibatnya tuntutan pelanggan kini menjadi semakin besar, sehingga konsumen akan semakin selektif dalam memilih produk atau jasa, sudah barang tentu akan memilih perusahaan yang mampu memberikan nilai kepuasan yang paling tinggi.

Di Yogyakarta misalnya telah banyak bisnis ritel yang berkembang salah satunya adalah Pamela Satu Supermarket. Sebagai salah satu usaha untuk meningkatkan daya saing, Pamela Satu Supermarket dituntut untuk dapat mengambil kebijakan yang tepat. Salah satu caranya adalah dengan peningkatan kualitas pelayanan, karena dengan kualitas pelayanan yang baik maka kepuasan pelanggan akan tercapai (Kotler, 2009).

Menurut Schnaars (1991), pada dasarnya tujuan perusahaan adalah menciptakan kepuasan para pelanggan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat

memberikan beberapa manfaat , diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, menjadikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, yang membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (*word to mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan. (Tony Wijaya, 2011).

Melihat perbedaan pelayanan yang diberikan antara Pamela Satu Supermarket dengan supermarket lain yang ada di Yogyakarta, perlunya untuk mengkaji seperti apa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pamela Satu Supermarket. Selain itu setelah melakukan pengamatan dan wawancara dengan pihak Pamela Satu Supermarket memang masih adanya konsumen yang mengeluhkan kurang baiknya pelayanan dari Pamela Satu Supermarket. Dengan adanya keluhan dari konsumen ini menunjukkan kurang puasnya konsumen terhadap pelayanan yang ada, tentunya pihak Pamela harus segera melakukan evaluasi untuk melakukan perbaikan dan mengambil tindakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Dengan demikian untuk mempertahankan konsumen pihak pamella tentunya harus mengetahui prioritas pelayanan bagian mana yang harus ditingkatkan. Tentunya hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan daya saing dengan supermarket lain dan mempertahankan konsumen, maka perlunya melakukan survei kepuasan terhadap konsumen untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan yang diberikan oleh Pamela Satu Supermarket. Karena saat ini sebagai industri jasa ritel tidak hanya sekedar menjual barang akan tetapi dituntut untuk mampu memenuhi keinginan konsumen.

Dari uraian diatas perlunya untuk melakukan penelitian dengan judul “Peningkatan Kualitas Pelayanan Supermarket dengan Metode Servqual dan *Importance Performance Analysis* (IPA) studi kasus pada Pamella Satu Supermarket”.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode Servqual dan IPA (*Importance Performance Analysis*) diharapkan mampu menjawab permasalahan mengenai kualitas layanan di Pamella Satu Supermarket. Dengan kedua metode ini dapat mengetahui nilai kepuasan konsumen yaitu dengan mengitung nilai kesenjangan antara harapan dengan persepsi konsumen terhadap layanan yang diberikan, ditambah dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) maka akan mengetahui prioritas layanan mana yang harus ditingkatkan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut: “Bagaimana kualitas pelayanan pada Pamella Satu Supermarket dan upaya apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan dengan menggunakan metode Servqual dan IPA?”

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui kualitas layanan dengan menggunakan metode Servqual dan *Importance Performance Analysis* (IPA) pada Pamella Satu Supermarket.

2. Mengetahui atribut apa saja yang menjadi kelemahan pelayanan Pamella Satu Supermarket.
3. Memberikan usulan perbaikan untuk peningkatan kualitas layanan pada Pamella Satu Supermarket.

1.4. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Sebagai sumber informasi dan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dalam peningkatan kinerja pelayanan pada Pamella Satu Supermarket.
2. Manfaat bagi manajer, diharapkan dengan mengetahui item-item bermasalah yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, solusi perbaikan dapat dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan konsumen.
3. Dapat menambah pengetahuan bagi pembaca tentang bisnis ritel dan kualitas jasa.

1.5. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah

1. Obyek penelitian difokuskan hanya pada Pamella Satu Supermarket.
2. Responden adalah orang yang pernah berbelanja di Pamella Satu Supermarket minimal 3 kali dengan rentang usia 17 – 55 tahun.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang diharapkan mampu memberikan gambaran pelaksanaan dan pembahasan laporan tugas akhir ini.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai studi pustaka yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti yaitu penelitian-penelitian terdahulu tentang analisis kualitas pelayanan jasa dan penelitian yang menggunakan metode Servqual dan IPA. Terdapat pula landasan teori yang berisi penjelasan mengenai pengertian ritel, kualitas jasa, *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang lokasi penelitian, jenis data, metode pengumpulan data, metode analisis data, tahapan penelitian dan diagram alir penelitian.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil dari pengolahan data hasil penelitian dengan menggunakan Servqual dan *Importance Performance Analysis*. Pada bab ini dilakukan perhitungan GAP dan di transformasikan kedalam diagram kartesius untuk mengetahui prioritas pelayanan mana yang harus di tingkatkan terlebih dahulu berdasarkan tingkat kepentingan. Setelah diketahui atribut mana yang

perlu diperlu prioritaskan kemudian dianalisis menggunakan diagram *fishbone* dan penyelesaian masalah atau usulan perbaikan menggunakan 5 W + 1 H.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan hasil penelitian yang menjawab rumusan masalah serta pemberian saran bagi perusahaan sebagai masukan dalam upaya perbaikan kualitas layanan.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil pengolahan dan analisis data yang dilakukan , maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pada Pamela Satu Supermarket belum dapat memenuhi harapan pelanggan, dapat dilihat dari hasil perhitungan GAP yang memiliki nilai rata-rata sebesar -0,88 (negatif), hal ini menunjukkan masih terdapat kesenjangan antara harapan dan persepsi konsumen terhadap layanan yang diberikan.
2. Dari hasil analisis diagram kartesius didapatkan 4 atribut yang terdapat pada kuadran I, yang artinya perlu untuk melakukan perbaikan dalam pelayanan, dikarenakan atribut yang terdapat pada kuadran ini memiliki nilai kepentingan yang tinggi namun persepsi yang dirasakan konsumen masih rendah. Adapun 4 atribut tersebut adalah A5 (tempat parkir yang kurang memadai), A4 (kurang jelas petunjuk harga dan lokasi barang), A7 (kurangnya ketersediaan fasilitas pendukung seperti toilet dan musholla) dan C12 (karyawan tidak selalu memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen).
3. Upaya-upaya yang harus dilakukan oleh pihak Pamela Satu Supermarket agar kepuasan pelanggan terpenuhi yaitu
 - a. Membuat konsumen nyaman ketika memarkir kendaraan yaitu dapat dengan memperluas area parkir sebelumnya dapat dilakukan

perhitungan kapasitas kendaraan pada area parkir, petugas mengatur parkir kendaraan dengan benar, kesigapan petugas parkir dilapangan dan memberikan petunjuk arah parkir pada area parkir dengan jelas.

- b. Membuat konsumen mudah dalam mencari barang dan dapat melihat petunjuk harga dengan jelas yaitu dengan kejelasan dalam menulis petunjuk harga dan lokasi barang, pemasangan label harga dengan benar dan penataan barang yang selalu rapi.
- c. Memberikan kenyamanan konsumen dengan menyediakan toilet dan musholla yang memadai dan bersih yaitu dengan penambahan toilet yang khusus untuk konsumen pamella dan selalu menjaga kebersihan toilet dan musholla.
- d. Karyawan harus selalu memberikan pelayanan terbaik untuk konsumen dengan sepenuh hati menjalankan SOP yang telah diberikan oleh pihak Pamella, selalu membudayakan 3S (Senyum, Sapa dan Salam), pemantauan oleh kepala bagian untuk melihat kinerja karyawan dilapangan dan kedisiplinan karyawan.

5.2. Saran

5.2.1 Saran Peningkatan Kualitas Pelayanan Pamella Satu Supermarket

Saran yang diberikan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan antara lain:

1. Pihak Pamella Satu Supermarket dapat melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan melakukan saran perbaikan berdasarkan hasil penelitian.
2. Peningkatan kualitas pelayanan di Pamella Satu Supermarket harus dilakukan secara berkelanjutan , agar kualitas pelayanan yang ada semakin meningkat.

5.2.2 Saran Penelitian Selanjutnya

1. Pada penelitian selanjutnya dapat mengkaji lebih dalam dengan tema permasalahan yang ada seperti cara penentuan *Lay-out* supermarket yang baik dan parkir.
2. Responden yang menjadi sampel hendaknya lebih acak dan benar-benar dapat merepresentasikan populasi .

DAFTAR PUSTAKA

- Adinegara, J., & Turker, S. P. (2016). An Importanc-Performance Analysis of International Coffe Oitlet Service Quality: Empirical Result From Coffe Outlets in Badung, Bali. *IOSR Journal of Businessand Management (IOSR-JBM)*, 38-44.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2000). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Budiono , A. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Bengkel Mobil Suzuki Nusantara Jaya Sentosa Soekarno-Hatta Bandung. *E-Jurnal Graduate Unpar*, 94-104.
- Gasperz, V. (2003). *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Harkinata, D., Harsono, A., & Yuniati, Y. (2016). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Asuransi Kendaraan di PT.X dengan Metode Servqual . *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional* , 26-37.
- Hartanti, F. T., & Hariastuti, N. P. (2015). Integrasi Servqual dan QFD Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Tempat Rekreasi Kenjeran Baru Surabaya. *Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya*, 97-106.
- Kesumajayansyah, H., & Yuwono, A. B. (2014). Analisa Kepuasan Pelanggan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di SF Photo Service. *Sinergi Vol 8*, 39-46.
- Kolter, & Philip. (2006). *Mnanajemen Pmasaran Edisi 11*. Jakarta: PT. Indeks.

- Levy, Michael, & A. Weitz, B. (2004). *Retailing Management*. New York: McGraw-Hill Inc.
- Muis, S. (2014). *Metodologi Six Sigma Teori dan Aplikasi di Lingkungan Pabrikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Muis, S. (2014). *Metodologi Six Sigma: Teori dan Aplikasi di Lingkungan Pabrikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Mustaniroh, S., Lestari, E., & Sari, E. (2010). Penelitian Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Pada "Waroeng X"). *Jurnal Teknologi Pertanian*, 11(6): 152-161.
- Noer, L. R. (2016). Analisis peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA). *Journal of Research and Technologies*, Vol 2 No.1 , 35-43.
- Prasetyo, B., & Jannah, L. M. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Prihartono, R. (2012). *Konsep Pengendalian Mutu*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rohayani, H., & Afrizal. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual dan AHP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi. *Seminar Nasional Teknologi Informasi, Komunikasi dan Industri*.
- Sedarmayanti. (2002). *Metode Penelitian*. Jakarta: Mandar Maju.
- Sumayang, L. (2003). *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: Salemba

- Susanto, A. (2011). Pengukuran Kualitas Jasa Bengkel Sepeda Motor SM Di Kota Padang Dengan Metode Servqual. *Jurnal Otomasi Sistem Industri*, 154-159.
- Syukron, A., & Kholil, M. (2013). *Quality for Business Improvement*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, F. (1997). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2007). *Service, Quality & Satisfaction* (2nd ed.). Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). *Total Quality Maagement* (Edisi Revisi ed.). Yogyakarta: ANDY.
- Triwibowo, S., Ruikmi, H. S., & Harsono, A. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat dan Banten dengan menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*.
- Triwibowo, S., Rukmi, H. S., & Harsono, A. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat dan Banten dengan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*.
- Utami, W. C. (2008). *Strategi Pemasaran Ritel*. Jakarta: PT Indeks.
- Wahyuni, H. C., Sulistiyowati, W., & Khamim, M. (2015). *Pengendalian Kualitas Aplikasi pada Industri Jasa dan Manufaktur dengan Lean Six Sigma dan Servqual*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Wardhani, K. (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Jasa Penerbangan (Study Kasus Pada Jasa Penerbangan Garuda Indonesia Semarang-Jakarta). *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*, 3(1): 40-63.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: PT. Indeks.





LAMPIRAN

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

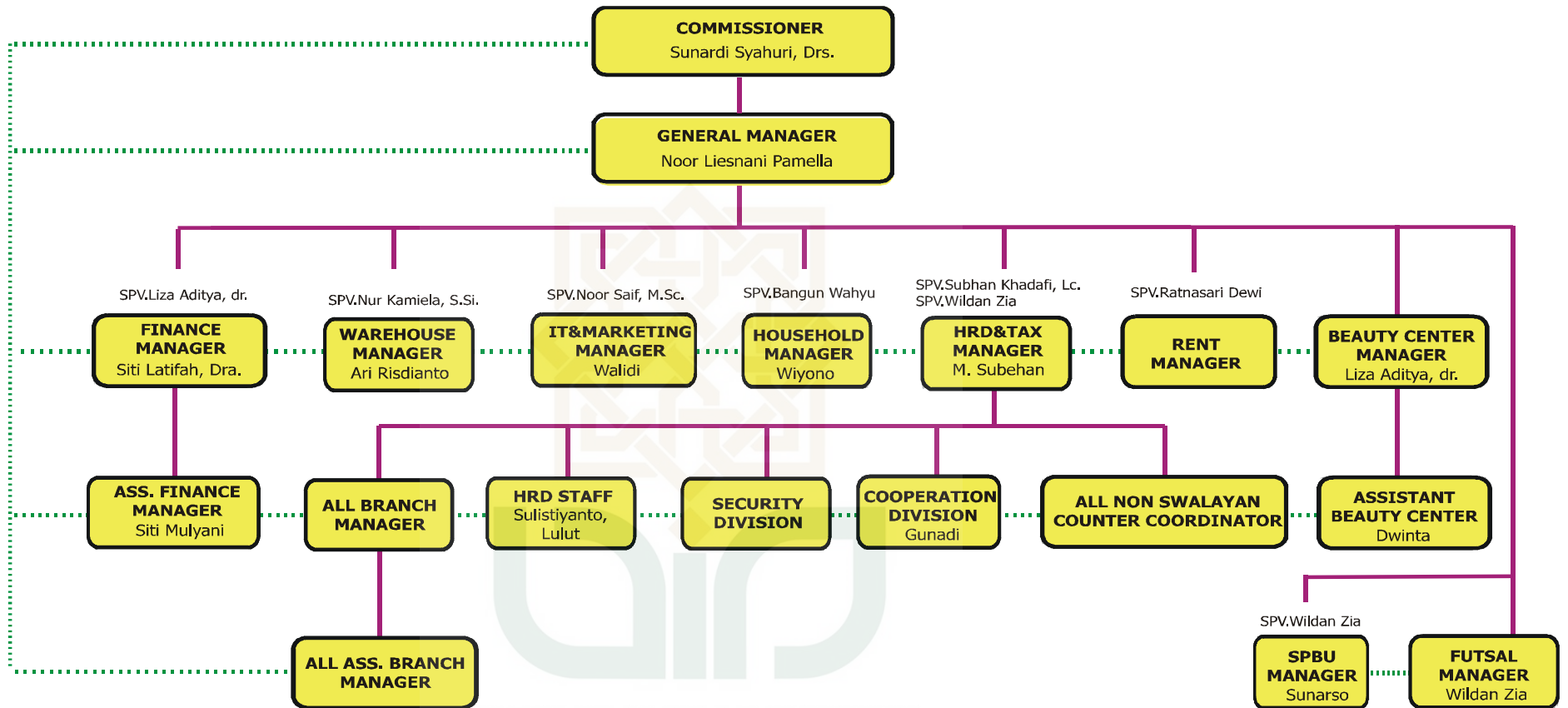


Lampiran 1

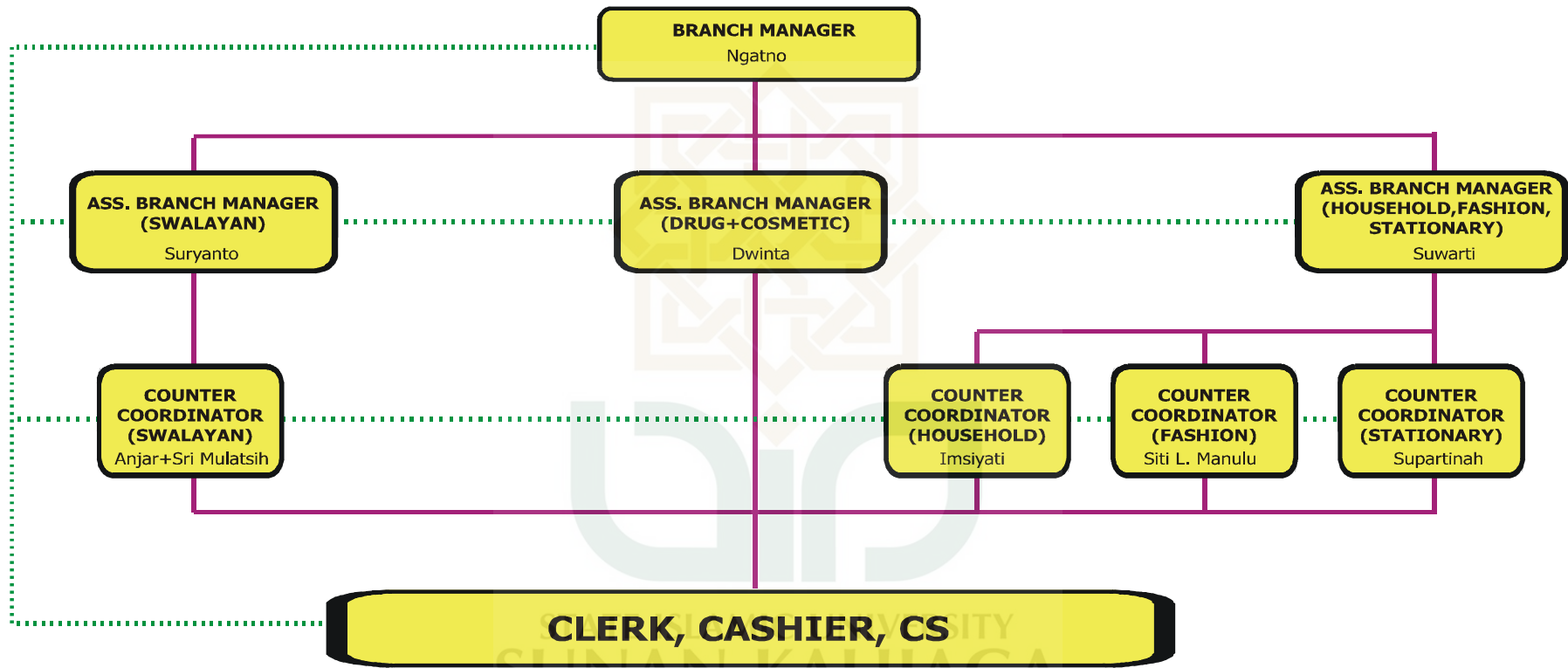
(Profil Pamela Supermarket)



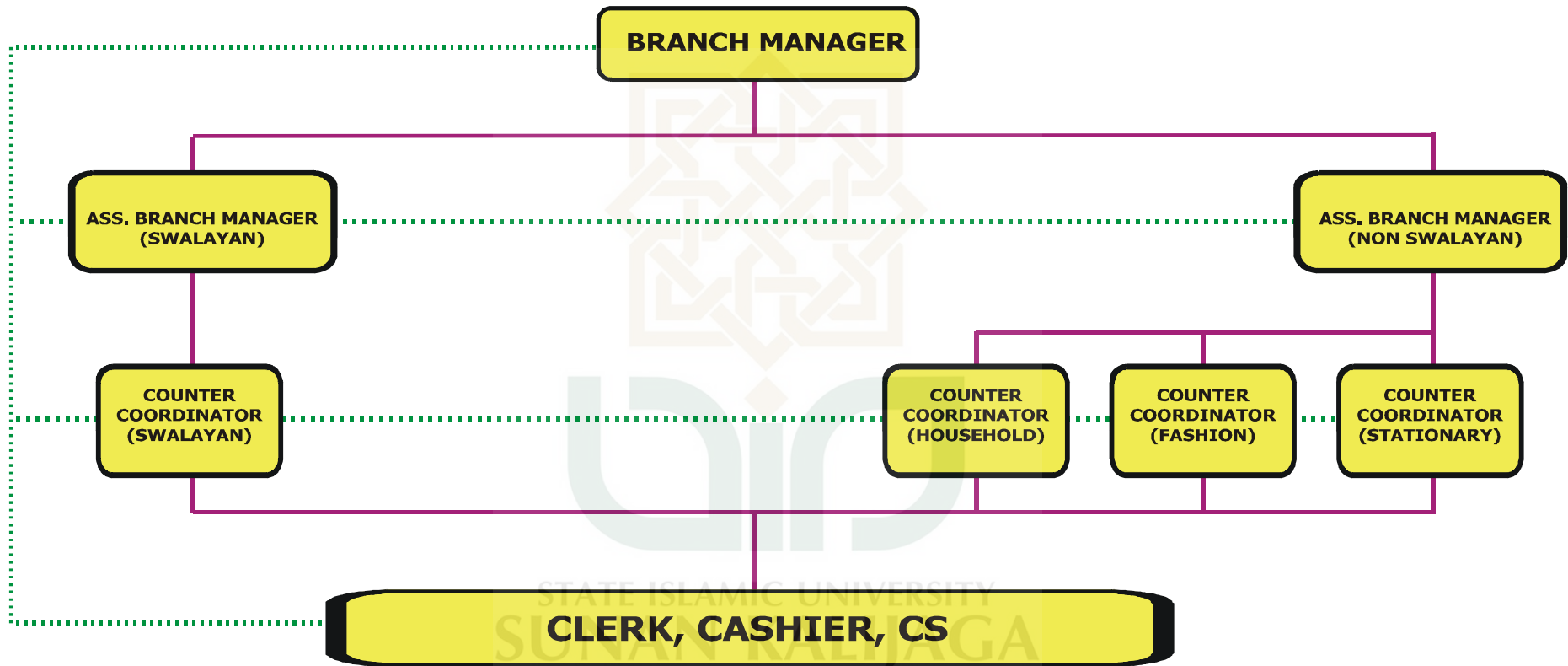
STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



Gambar 1 Struktur Organisasi Pamella Group



Gambar 2 Struktur Organisasi Pamella Satu



Gambar 3 Struktur Organisasi Pamella Dua, Tiga Empat, Enam, Tujuh, dan Delapan

Gambaran Umum Pamela Swalayan

Pamella Swalayan merupakan salah satu ritel modern dan sekaligus sebagai organisasi dagang yang dimiliki oleh Ibu Hj. Noor Liesnani Pamela. Pamela hadir dengan format pasar swalayan mengembangkan diri di beberapa wilayah di Yogyakarta dengan membawa visi dan misi organisasi yang islami. Adapun visi dan misi Pamela seperti yang tertuang dibawah ini:

Pamella Swalayan merupakan salah satu ritel modern yang hadir dengan format swalayan mengembangkan diri di beberapa wilayah di Yogyakarta dengan membawa visi dan misi organisasi yang islami.

Visi

Menciptakan *brand image* Pamela Swalayan Supermarket sebagai *trend* supermarket muslim di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Misi

1. Berusaha menerapkan sistem ekonomi yang islami.
2. Membantu upaya pemerintah dalam menyelesaikan masalah pengangguran dengan menyediakan lapangan pekerjaan yang layak.
3. Berupaya meningkatkan kualitas SDM Pamela Swalayan/ supermarket sedemikian sehingga memiliki pola hidup dan sikap yang Islami.
4. Senantiasa memperbaiki *management system* Pamela Swalayan Supermarket menuju profesional.
5. Memperluas jaringan bisnis melalui ikatan kemitraan dengan UKM dan koperasi.

Berbeda dengan supermarket lainnya, Pamela memiliki keunikan pada visi dan misinya, karena disamping mencari keuntungan, tetapi juga diniatkan untuk beribadah dengan membantu masyarakat sekitar dalam memenuhi kebutuhan hidup dan membuka lapangan kerja yang layak sebagai bentuk kepedulian sosialnya. Selain itu, Pamela memperluas jaringan bisnis melalui ikatan kemitraan dengan pengusaha kecil menengah dengan menjadikan mereka salah satu pemasok bagi barang-barang yang akan dipasarkan di Pamela.

Misi yang Islami juga diterapkan pada karyawan-karyawan Pamela, dengan ketentuan karyawan wanita harus berjilbab sedangkan pria bukan perokok. Serta semua produk yang dipasarkan memiliki label halal untuk dikonsumsi masyarakat.

Pamella Swalayan menjual produk-produk atau barang-barang kebutuhan pokok dengan harga yang terjangkau. Hal ini dilatarbelakangi oleh target pasar dari Pamela Swalayan yang berada pada level kelas menengah dan menengah kebawah. Sebagaimana supermarket lainnya, Pamela Swalayan juga menjual alat-alat kebutuhan rumah tangga, produk *fashion*, produk kecantikan, dan lain sebagainya.

Seiring berkembangnya waktu, Pamela swalayan kini telah memiliki 8 cabang di Daerah Istimewa Yogyakarta, dan sebagai induknya berada di jalan Kusumanegara 141 Yogyakarta.

Daftar Cabang Pamela Swalayan

1. Pamela Satu, berdiri pada tanggal 14 September 1975 yang beralamat di Jalan Kusumanegara 141 Yogyakarta.
2. Pamela Dua, berdiri pada tanggal 14 September 1981 yang beralamat di Jalan Pandean Yogyakarta.
3. Pamela Tiga, berdiri pada tanggal 5 Februari 1993 yang beralamat di jalan Wonocatur 377 Bantul Yogyakarta.
4. Pamela Empat, berdiri pada tanggal 22 Januari 1996 yang beralamat di jalan Pramuka 84 Yogyakarta.
5. Pamela Lima, berdiri pada tanggal 5 Agustus 1996 yang beralamat di Jalan Tegal Turi 69 Yogyakarta.
6. Pamela Enam, berdiri pada tanggal 1 Januari 1999 yang beralamat di Jalan Raya Candi Gebang Sleman Yogyakarta.
7. Pamela Tujuh, berdiri pada tanggal 1 September 2002 yang beralamat di Bromonilan Purwomartani Kalasan Sleman.
8. Pamela Delapan, berdiri pada tanggal 8 Agustus 2011 yang beralamat di Jalan Lowanu 88 Sorosutan Umbulharjo Yogyakarta.



Lampiran 2

(SOP Bagian Kasir dan Petugas Parkir)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Jobdes Karyawan Pamela Satu Supermarket

Kasir

1. Melayani dan membantu *customer* dengan sebaik-baiknya dengan cermat dan ramah.
2. Melakukan transaksi dengan sikap sempurna dan sesuai dengan standar pelayanan kasir.
3. Mempersiapkan modal awal sebelum buka operasional dibantu FS (Finace Store).
4. Menguasai penggunaan dan melakukan seluruh prosedur penggunaan alat bantu hitung (POS dan mesin EDC dll).
5. Menjaga kebersihan area kasir dan sekitarnya dan melakukan perawatan ringan.
6. Mempertanggung jawanbkan laporan setoran kasir kepada FS (Finace Store).
7. Memberikan ucapan terimakasih kepada customer dengan sikap sempurna.
8. Bertanggung jawab langsung terhadap atasan.

Petugas Parkir

1. Melayanai dan membantu customer dengan sebaik-baiknya dengan cermat dan ramah.
2. Melaksanakan prosedur pekerjaan sesuai dengan standar pelayanan parkir.
3. Wajib menjaga keamanan kendaraan bekerjasama dengan scurity.
4. Membantu menjaga barang berharga yang tertinggal maupun yang ada didalam kendaraan.
5. Menjaga kebersihan dan kerapian area parkir dan sekitarnya.
6. Melaporkan kepada BO apabila ada kerusakan ATM.
7. Memandu setiap kendaraan mulai dari masuk hingga keluar dari area parkir pamella.
8. Memelihara perlengkapan petugas parkir (seragam, jas bujan, lampu pengatur, dll).
9. Memebrikan ucapan terimakasih kepeasa konsumen dengan sikap sempurna.
10. Bertanggung jawab langsung kepada atasan.



Lampiran 3

(Kuesioner Penelitian)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



Lampiran 4

(Uji Validitas dan Reliabilitas *Pilot Study*)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

		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
.936	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	27.5000	18.466	.498	.952
A2	27.4333	18.116	.649	.939
A3	27.2667	15.995	.931	.914
A4	27.3000	15.528	.896	.916
A5	27.2333	16.392	.864	.920
A6	27.2333	15.840	.906	.916
A7	27.2333	15.702	.827	.924

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.

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	4

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B8	13.6667	3.540	.777	.870
B9	13.7000	3.390	.912	.813
B10	13.5333	4.464	.707	.895
B11	13.8000	3.959	.729	.884

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
.938	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C12	9.0333	2.585	.876	.907
C13	9.0000	2.483	.865	.917
C14	9.0333	2.585	.876	.907

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
.962	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
D15	28.3667	12.654	.793	.963
D16	28.2333	13.495	.940	.953
D17	28.2667	13.513	.896	.955
D18	28.3333	11.540	.928	.953
D19	28.4667	12.395	.887	.954
D20	28.3333	13.333	.885	.955

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
D15	28.3667	12.654	.793	.963
D16	28.2333	13.495	.940	.953
D17	28.2667	13.513	.896	.955
D18	28.3333	11.540	.928	.953
D19	28.4667	12.395	.887	.954
D20	28.3333	13.333	.885	.955
D21	28.4000	13.352	.840	.958

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
.925	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E22	4.6000	.455	.862	. ^a
E23	4.6667	.506	.862	. ^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

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
.821	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	20.8000	14.786	.523	.803
A2	20.5000	15.845	.463	.812
A3	20.1000	13.334	.673	.776
A4	20.4000	13.490	.618	.787
A5	20.7000	15.114	.592	.795
A6	20.5000	13.707	.725	.770
A7	20.8000	14.717	.401	.829

Case Processing Summary

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

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
.780	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B8	11.4667	3.361	.608	.715
B9	11.4333	4.047	.576	.740
B10	11.3333	2.920	.703	.660
B11	11.3667	3.895	.487	.774

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

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
.712	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C12	6.8667	1.568	.434	.739
C13	7.0667	1.444	.702	.439
C14	7.0000	1.379	.492	.680

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
.919	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
D15	23.2333	15.564	.768	.906
D16	22.9667	14.861	.861	.896
D17	23.2667	16.064	.610	.922
D18	23.1333	14.947	.795	.902
D19	23.3000	17.252	.638	.919
D20	23.4333	14.875	.800	.902
D21	23.4667	14.533	.805	.902

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
.866	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E22	3.1000	.714	.763	. ^a
E23	3.3667	.723	.763	. ^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.



Lampiran 5

(Data Kuesioner Harapan / Kepentingan)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

	Bukti Fisik / <i>Tangibles</i>							Keandalan / <i>Reliability</i>				Daya Tanggap			Jaminan / <i>Assurance</i>							Empati	
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	B8	B9	B10	B11	C12	C13	C14	D15	D16	D17	D18	D19	D20	D21	E22	E23
1	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3
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	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
6	3	4	5	3	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	3	3
7	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4
10	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	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	5
12	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	5	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4
15	5	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	5
17	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
18	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3
19	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
21	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5
22	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4
25	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4
26	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
27	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4

28	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
29	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	3	4	5	4	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	2	5
36	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
37	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
39	3	3	4	4	4	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5
40	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	4	5	4	3	5	5	5	4	3	5	4	3	4	4
41	4	2	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4
42	3	3	4	4	2	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
43	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
44	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3
45	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
46	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4
47	5	5	5	4	4	5	3	4	5	3	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5
48	5	5	5	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5
49	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
50	3	3	2	2	4	3	2	3	2	2	3	4	3	2	3	5	3	4	3	4	4	2	2	2
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4
53	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
54	4	4	4	4	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4
55	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
56	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4



Lampiran 6

(Data Kuesioner yang Dirasakan / Persepsi)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

	Bukti Fisik / <i>Tangibles</i>							Keandalan / <i>Reliability</i>				Daya Tanggap			Jaminan / <i>Assurance</i>							Empati	
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	B8	B9	B10	B11	C12	C13	C14	D15	D16	D17	D18	D19	D20	D21	E22	E23
1	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	5	4	4	3	4	4
2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
3	3	3	4	2	3	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	3	3	3	2	2
4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
6	4	4	4	4	2	2	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3
7	3	3	4	2	3	2	5	5	2	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3
8	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	5	5	5	3	4	3	4	3	5	5	5	5
9	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	5	3
10	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	4	5	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3
13	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
14	4	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4
15	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4
16	4	4	3	3	3	4	3	3	4	5	4	3	3	4	5	5	5	4	5	3	3	3	4
17	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
18	3	3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2
19	3	2	3	2	4	5	4	4	4	5	4	3	1	2	5	5	5	4	4	4	4	3	2
20	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
21	2	3	4	3	5	3	3	4	4	3	4	3	2	2	3	4	3	3	4	3	2	1	2
22	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
23	4	3	5	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	5
25	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3
26	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3
27	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3

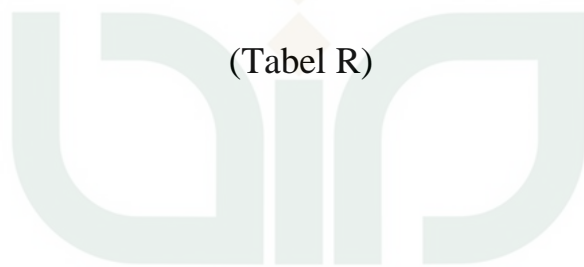
28	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5
29	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
30	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2
31	3	4	3	3	2	3	4	3	3	5	5	3	2	2	4	5	4	4	3	3	3	4	3
32	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3
33	3	3	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4
34	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	5	5	3	4	5	5	4	3
35	3	3	4	5	5	4	3	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
36	4	3	5	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3
37	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
38	2	3	4	3	2	2	2	3	4	2	4	4	3	3	4	3	1	4	3	4	2	4	2
39	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3
40	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4
41	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4
42	3	3	4	4	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3
43	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
44	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2
45	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
46	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4
47	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	4	3	5
48	6	6	3	5	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
49	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	4	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	4	3	4	3	4	4	2	2
51	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3
52	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3
53	3	4	4	3	4	5	3	4	4	5	3	3	3	3	5	5	4	4	5	5	5	3	3
54	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4
55	4	3	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4
56	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3

57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3
59	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
60	3	3	2	2	3	2	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
61	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3
62	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3
63	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
65	2	2	2	2	2	2	5	3	4	3	5	3	3	3	4	4	2	4	4	3	3	2	3
66	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2
69	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	1
70	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	5	5	3	4	3	3	3
71	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
72	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	1	2	2	1
73	2	4	5	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4
74	4	3	3	2	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	3
75	2	3	5	5	4	4	3	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3
76	3	4	4	3	2	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2
77	2	4	3	2	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3
78	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
79	4	4	5	5	3	4	2	5	4	4	3	4	3	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4
80	4	3	5	5	3	5	5	4	3	5	5	3	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
81	4	3	5	3	3	4	3	4	4	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	3
82	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4
83	4	5	5	4	4	3	2	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3
84	2	3	5	5	3	3	2	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	4	4	3	3



Lampiran 7

(Tabel R)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

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	0,959	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	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	110	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	120	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	130	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	140	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	150	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	160	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	170	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	180	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	190	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	200	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	220	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	240	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA