

ANALISIS KEPUASAN KARYAWAN DENGAN METODE *INTERNAL SERVICE QUALITY (INTQUAL)* DAN *IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* DI TRANSMART MAGUWO YOGYAKARTA

Diajukan kepada Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri
Sunan Kalijaga Yogyakarta Untuk Memenuhi Sebagai
Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Strata Satu Teknik Industri (S.T.)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY

**SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

Disusun Oleh:

Arif Wardani

10660007

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

2017

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Persetujuan Skripsi

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 : Arif Wardani
NIM : 10660007
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Karyawan Dengan Metode *Internal Service Quality* (INTQUAL) Dan *Important Performance Analysis* (IPA) Di Transmart Maguwo 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.

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

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 7 Agustus 2017

Pembimbing

Kifayah Amar Ph. D.

NIP. 19740621 200604 2 001

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 540971 Fax. (0274) 519739 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1518/Un.02/DST/PP.00.9/08/2017

Tugas Akhir dengan judul : Analisis Kepuasan Karyawan dengan Metode Internal Service Quality (INTQUAL) dan Important Performance Analysis (IPA) di Transmart Maguwo Yogyakarta

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ARIF WARDANI
Nomor Induk Mahasiswa : 10660007
Telah diujikan pada : Senin, 14 Agustus 2017
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Kifayah Amar, S.T., M.Sc., Ph.D.
NIP. 19740621 200604 2 001

Penguji I

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

Penguji II

Syaiful Arif
NIP. 19870920 000000 1 301

Yogyakarta, 14 Agustus 2017
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Sains dan Teknologi
DEKAN



Dr. Murtono, M.Si

NIP. 19691212 200003 1 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arif Wardani

NIM : 10660007

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul: **“ANALISIS KEPUASAN KARYAWAN DENGAN METODE *INTERNAL SERVICE QUALITY (INTQUAL)* DAN *IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* DI TRANSMART MAGUWO YOGYAKARTA”** adalah asli dari penelitian saya sendiri bukan plagiasi hasil karya orang lain, kecuali bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai bahan acuan. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab penyusun.

Yogyakarta, 9 Agustus 2017

Yang menyatakan



Arif Wardani
NIM. 10660007

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :
Kedua orang tua dan kedua adik tercinta
Ibu Roros Rosita dan Bp. Dadan Hamdan
Dwi Ayu Wandari dan Ginaya Tri Wulandari
Sahabat sahabat saya di Teknik Industri 2010
Sahabat Integral Corp PMII Aufklarung Saintek UIN Sunan Kalijaga
Keluarga Cahsline Transmart Maguwo dan Amabrrukmo Plaza
Paguyuban Carrefour Ambarrukmo
Sahabat Acak Adul
Dan Semua Teman Teman saya



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN MOTTO

“Inna Ma'al 'Usri Yusro” QS. Al – Insyirah : 6
(Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan)

Hal yang besar tidak akan pernah terjadi
kecuali dimulai dengan hal yang kecil
(Arif Wardani)

Hidup bukan tentang siapa yang terbaik,
tapi tentang siapa yang mau berbuat baik
(Arif Wardani)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Wa Syukurillah 'Alaa Ni'aamillah, Tiada kata yang pantas diucapkan tiada sya'ir yang patut di ungkapkan selain rasa syukur kita atas rahmat dan hidayah Allah SWT. Shalawat dan salam semoga tetap tercurah kepada Nabi Muhammad Shallallahu'alaihi Wassalam yang selalu memberikan syafa'atnya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang mengambil judul **“ANALISIS KEPAUSAN KARYAWAN DENGAN METODE internal SERVICE QUALITY (INTQUAL) DAN IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DI TRANSMART MAGUWO YOGYAKARTA”**

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi bukan hasil dari penulis seorang, melainkan berkat dukungan dan bantuan serta do'a yang selalu diberikan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan rasa syukur dan terima kasih yang sebesar - besarnya kepada :

1. Prof. Drs. Yudian Wahyudi, M. A., Ph.D, selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga.
2. Dr. Murtono, M. Si selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Kifayah Amar, Ph.D. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Sunan Kalijaga Yogyakarta selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang selalu memberikan motivasi, nasihat dan bimbingan dengan penuh kesabaran.
4. Ibu Siti Husna AINU Syukri, M.T selaku sekretaris Program Studi Teknik Industri atas bimbingan dan motivasinya untuk menyelesaikan perkuliahan.
5. Seluruh dosen Prodi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan kalijaga yang telah banyak memberikan ilmu selama menenumpuh perkuliahan.

6. Store Manager Transmart Maguwo yang telah mengizinkan penulis untuk dapat melaksanakan penelitian tugas akhir dan karyawan Transmart Maguwo yang telah berkenan berpartisipasi dalam penelitian ini.
7. Head cashier Ibu Maye S dan Assisten Head Cashier Ibu Endang S beserta rekan rekan senior kasir yang telah banyak memberikan bantuan dan motivasi untuk menyelesaikan perkuliahan.
8. Teruntuk Ayah dan Ibunda ku Dadan Hamdan dan Roros Rosita yang tercinta yang tidak berhenti untuk selalu mendoakan, memberikan motivasi dan pengorbananya baik dari segi moril maupun materi, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Kedua Adik ku tersayang Dwi Ayu Wandari dan Ginaya Tri Wulandari yang selalu aa reptokan untuk disuruh – suruh dan selalu aa banggakan.
10. Dewi Zunita Sari yang tiada hentinya menyemangati dan mendoakan yang terbaik.
11. Sahabat ku seperjuangan Reza Riyadi, S.T. yang terus memberikan dorongan dan motivasi serta bantuannya baik waktu maupun tenaga terimakasih banyak, dan kepada Aan Nurdianto, S.T. Ardi Kurnia Pamungkas, S.T dan Annisa Fitriyaningsih, S.P. yang selalu membantu dan mengingatkan akan tugas akhir beserta seluruh rekan - rekan Teknik Industri 2010 yang telah berjuang bersama demi cita – cita kita. Dan seluruh teman – teman yang banyak mendoakan demi selesainya perkuliahan ini.
12. Seluruh keluarga besar Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga dan Sahabat PMII Integral Aufklarung Fakultas Saintek.

Penulis menyadari skripsi ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis harapkan semoga skripsi ini bermanfaat bagi seluruh civitas akademika dan lainnya.

Yogyakarta, 12 Agustus 2017

Arif Wardani
10660007

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN	I
HALAMAN PENGESAHAN.....	II
HALAMAN PERNYATAAN	III
HALAMAN PERSEMBAHAN	IV
HALAMAN MOTTO	V
KATA PENGANTAR.....	VI
DAFTAR ISI.....	VIII
DAFTAR TABEL	XI
DAFTAR GAMBAR.....	XII
DAFTAR LAMPIRAN.....	XIII
ABSTRAK	XIV
BAB I PENDAHULUAN	

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan 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

2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori.....	10

2.2.1 Definisi Kualitas.....	10
2.2.2 Definisi Jasa	11
2.2.3 Karakteristik Jasa	11
2.2.4 Kepuasan Kerja	13
2.2.5 Konsep Metode INTQUAL.....	14
2.2.6 Dimensi INTQUAL.....	17
2.2.1 <i>Imoprtant Performance Analysis (IPA)</i>	21

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	23
3.2 Data Penelitian	23
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.4 Metode Pengolahan Data	31
3.5 Metode Analisis Data.....	34
3.6 Diagram Alir Penelitian	35

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	34
4.1.1 Pengumpulan Data.....	34
4.1.2 Profil Responden.....	37
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	40
4.2.1.1 Uji Validitas Kenyataan.....	42
4.2.1.2 Uji Validitas Harapan	46
4.2.1.3 Uji Reliabilitas	50

4.2.1.4 Pengolahan Data	47
4.2.1.5 Gap Antara Kenyataan dan Harapan menggunakan metode <i>Internal Service Quality (INTQUAL)</i>	52
4.2.1.6 Important Performance Analysis	60
4.3. Pembahasan	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	68
5.2. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian terdahulu	7
Tabel 2.2. Dimensi-dimensi Intqual.....	2
Tabel 3.1 Daftar Tabel Instruamen Intqual	26
Tabel 4.1 Hasil uji validitas Kenyataan	42
Tabel 4.2 Hasil uji validitas Harapan.....	46
Tabel 4.3 Hasil uji reliabilitas	46
Tabel 4.4 Hasil analisis <i>gap</i> menggunakan <i>item by item analysis</i>	51
Tabel 4.5 Hasil analisis <i>gap</i> menggunakan <i>dimension by dimension analysis</i>	54
Tabel 4.6 Prioritas perbaikan dengan IPA	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Service profit chain	16
Gambar 2.2 <i>Matriks Importance Performance Analysis</i>	22
Gambar 3.1 Diagram alir penelitian	35
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden	37
Gambar 4.2 Usia Responden.....	38
Gambar 4.3 Masa Kerja Responden	39
Gambar 4.4 Pendidikan Terakhir Responden	40
Gambar 4.5 Kartesius Tingkat Kenyataan dan Harapan karyawan	61

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Profil Perusahaan
LAMPIRAN 2 Kuesioner Penelitian
LAMPIRAN 3 Uji Validitas Dan Reliabilitas
LAMPIRAN 4 Hasil Kuesioner



ANALISIS KEPUASAN KARYAWAN DENGAN METODE INTERNAL SERVICE QUALITY (INTQUAL) DAN IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DI TRANSMART MAGUWO YOGYAKARTA

ARIF WARDANI

10660007

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

ABSTRAK

Transmart Maguwo bertransformasi menjadi ritel modern dengan konsep One – Stop Shopping yang menjadikan customer tidak hanya berbelanja tapi juga bersantap, bermain dan menonton dalam satu tempat terus berbenah demi menjadikan Transmart sebagai tujuan keluarga. Salah satu yang menjadi perhatian lebih adalah tentang kualitas layanan premium yang diberikan kepada customernya. Untuk mewujudkan hal tersebut diperlukan sumber daya manusia yakni karyawan yang bisa memberikan pelayanan terbaik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesenjangan (gap) antara kenyataan atau persepsi karyawan dengan harapan atau ekspektasi karyawan dengan metode Internal Service Quality (Intqual) dan mengetahui atribut apa saja yang harus dijadikan prioritas utama perbaikan dengan metode Important Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya ketidaksesuaian antara kenyataan dan harapan yang bernilai negatif. Dan dengan metode IPA diketahui atribut-atribut yang menjadi prioritas yakni Pernyataan Q3 (Kerjasama antar bagian terjalin dengan baik) yang memiliki nilai GAP negatif sebesar -0.53, pernyataan Q6 (Saya merasa cukup dengan gaji yang saya terima) memiliki nilai GAP negatif sebesar -1.42. dan pernyataan Q9 (Fasilitas dan peralatan perusahaan mampu digunakan dengan baik) memiliki nilai Gap -1.00. Setelah diketahui atribut yang perlu diperbaiki diberikanlah rekomendasi kualitas layanan perusahaan untuk memenuhi kepuasan karyawan sehingga produktivitas karyawan meningkat dan dapat memenuhi kualitas layanan kepada pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Jasa, Kepuasan Karyawan, Internal Service Quality (INTQUAL), Importance Performance Analysis (IPA)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan usaha ritel di Indonesia sangat cepat dan ketat dilihat dari berbagai perkembangan yang ditunjukkan dari segi teknologi dan pelayanan. Para pesaing bisnis retail semakin hari semakin bersaing menunjukkan kelebihanannya baik dari segi desain ritel maupun inovasi pelayanan yang diberikan. Hal ini menuntut sumber daya yang harus berubah untuk memenuhi keinginan konsumen akan gaya hidup yang semakin berkembang dan serta pengelolanya yang lebih efektif dan efisien. Untuk mencapai pengelolaan sumber daya manusia yang efisien maka perusahaan perlu melakukan perencanaan yang tepat terhadap sumber daya manusia atau karyawan perusahaan tersebut.

PT Trans Retail Indonesia atau yang lebih dikenal dengan Carrefour berinovasi dalam memberikan standar layanan kelas dunia di industri ritel Indonesia. Carrefour juga memperkenalkan konsep hypermarket baru dan menyediakan alternatif berbelanja baru di Indonesia dengan menawarkan konsep One – Stop Shopping dimana selain menawarkan lebih dari 40.000 produk yang meliputi produk kebutuhan sehari – hari, perlengkapan rumah tangga, produk produk segar, dan produk produk elektrtonik, Carrefour juga bertransformasi menjadi Transmart yang menawarkan konsep berbelanja,

bersantap, bermain dan menonton dalam satu tempat seperti yang sudah berubah menjadi Transmart yaitu Transmart Maguwo Yogyakarta.

Transmart memiliki visi dan misi untuk menjadi ritel terbaik pada tahun 2020 dan service yang baik menjadi salah satu point penting untuk mewujudkan cita – cita tersebut. Untuk mewujudkan pelayanan yang baik karyawan perlu kualitas man power yang mumpuni baik dari segi penampilan dengan *grooming* yang baik, *greeting* yang ramah dan *gesture* tubuh yang baik ketika melayani customer, akan tetapi hal itu kadang sulit untuk diimplementasikan karena adanya tekanan dari atasan maupun dari customer yang berbeda – beda sikap ketika menghadapi kekurangan dari suatu pelayanan sehingga perlu perhatian yang ekstra dan mental yang kuat untuk melayani dengan baik setiap customer.

Selain dipandang dari segi konsumen tentang baik / buruknya suatu layanan, kinerja layanan harus juga memiliki orientasi yang bagus juga dari segi karyawan itu sendiri. Demi menghasilkan kinerja layanan yang maksimal pihak manajemen harus memperhatikan apa yang menjadi harapan dari seorang karyawan terhadap layanan yang diberikan serta persepsi karyawan itu sendiri terhadap kualitas layanan tersebut. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan suatu perusahaan dapat dilakukan dengan mengetahui kepuasan karyawan terhadap perusahaan itu sendiri. Transmart Maguwo yang bertransformasi dari Carrefour Maguwo pada tanggal 31 Maret 2017 pada awalnya mendapatkan omset yang sangat luar biasa. Akan tetapi, semakin hari semakin berkurang omset yang didapatkan

dilihat dari debit customer yang berkunjung ke Transmart Maguwo. Oleh karena itu dilakukan survey terhadap customer untuk mengetahui keinginan customer. Selain dari segi eksternal penelitian untuk mengukur kualitas layanan terhadap customer bisa dilakukan dari segi internal yang mengukur kepuasan kerja karyawan di Transmart Maguwo.

Berdasarkan tujuan dari suatu industri jasa khususnya industri ritel untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan sehingga dapat dicapai kepuasan pelanggan maka hal tersebut dapat didukung dengan adanya pengelolaan dan peningkatan kualitas yang baik pula dari karyawan sebagai sumber daya manusianya. Oleh karena itu, dilakukan penelitian kualitas layanan dari segi kepuasan karyawan dengan metode *Internal Service Quality (INTQUAL)* dan *Important Performance Analysis* di Transmart Maguwo Yogyakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan masalah, yaitu “Bagaimana kepuasan karyawan Transmart Maguwo dan atribut mana yang harus segera diperbaiki berdasarkan metode *Internal Service Quality (INTQUAL)* dan *Important Performance Analysis (IPA)* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui sejauh mana kepuasan karyawan Transmart Maguwo dengan metode *Internal Service Quality (INTQUAL)*.

2. Mengetahui atribut mana saja yang harus menjadi prioritas utama perbaikan yang harus segera dilakukan.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan pada atribut yang menjadi prioritas perbaikan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait. Adapun manfaat yang diharapkan antara lain :

1. Membantu pihak manajemen mengetahui atribut – atribut INTQUAL yang mempengaruhi kualitas layanan dari segi kepuasan karyawan.
2. Perusahaan mendapatkan saran dan masukan yang dapat digunakan sebagai acuan untuk memperbaiki kualitas layanan dengan maksimal dari segi kepuasan karyawan.
3. Menambah wawasan dan mengembangkan ilmu pengetahuan dalam peningkatan kualitas layanan internal perusahaan.

1.5 Batasan Penelitian

Agar permasalahan tidak menyimpang dari tujuan yang ingin dicapai peneliti dan tidak memperluas pembahasan yang akan diulas, maka perlu adanya pembatasan terhadap lingkup penelitian. Pembatasannya adalah:

1. Penelitian dilakukan hanya pada karyawan tetap non manajemen Transmart Maguwo Yogyakarta.
2. Kuesioner dibagikan kepada karyawan tetap non manajemen divisi fresh, grocery, bazaar, elektronik pro, departemen store dan all supporting yang

berjumlah 86 orang di PT. Trans Retail Indonesia Transmart Maguwo Yogyakarta.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar laporan tugas akhir ini lebih terstruktur, maka sistematika penulisan yang ada meliputi :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, pembatasan masalah, dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang digunakan untuk memecahkan masalah yang dihadapi perusahaan dan mendukung terlaksananya penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi teori-teori yang digunakan untuk memecahkan masalah agar pembahasan dan penelitian yang dilakukan menjadi lebih sistematis, terarah dan memberikan solusi yang tepat pada perusahaan.

BAB IV ANALISIS PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini dilakukan pembahasan dan analisa terhadap pengolahan data untuk kemudian dapat diambil kesimpulan dan saran yang tepat untuk mencapai tujuan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan kesimpulan dari hasil pengolahan data, implementasi serta analisis yang dilakukan, dan merupakan jawaban dari tujuan penelitian. Selain itu, bab ini juga berisi saran-saran sebagai bahan masukan atau pertimbangan bagi perusahaan untuk perbaikan berkelanjutan.



BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisis dengan menggunakan metode *Internal Service Quality (INTQUAL)* tingkat kepuasan karyawan Transmart Maguwo terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan masih belum memenuhi harapan karyawan sebagai salah satu konsumen pelayanan perusahaan. Hal ini bisa dilihat dari ketidaksesuaian antara kenyataan dan harapan yang bernilai negatif.
2. Berdasarkan analisis yang dilakukan dengan metode *Important Performance Analysis (IPA)* atribut – atribut yang harus segera diperbaiki dan menjadi prioritas utama diantaranya :
 - Variabel Pernyataan Q3 (Kerjasama antar bagian terjalin dengan baik) yang memiliki nilai GAP negatif sebesar -0.53.
 - Variabel pernyataan Q6 (Saya merasa cukup dengan gaji yang saya terima) memiliki nilai GAP negatif sebesar -1.42.
 - Variabel pernyataan Q9 (Fasilitas dan peralatan perusahaan mampu digunakan dengan baik) memiliki nilai Gap -1.00.
3. Rekomendasi perbaikan pada atribut yang menjadi prioritas perbaikan diantaranya

- Pihak perusahaan harus lebih sering mengadakan *briefing* antar divisi sebelum *opening* toko, *reopening* toko dan *closing* toko serta kegiatan bersama diluar pekerjaan seperti *gathering*, *outing*, dll.
- Pihak perusahaan lebih mengkaji kembali tentang besaran gaji yang diterima karyawan apakah sudah sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan dan kebutuhan hidup karyawan serta memberikan *reward* kepada karyawan yang berprestasi dengan mengadakan *best of employee* setiap bulannya.
- Pihak perusahaan memberikan pelatihan tentang bagaimana menggunakan dan memelihara fasilitas dan peralatan perusahaan serta pemeliharaan aset perusahaan harus lebih ditingkatkan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka disarankan :

1. Saran yang diberikan kepada Transmart Maguwo untuk meningkatkan kembali omset dari perusahaan selain promosi yang harus lebih ditingkatkan lagi faktor kepuasan pelanggan juga menjadi hal yang harus lebih di utamakan karena dengan semakin banyaknya pesaing usaha retail loyalitas pelanggan menjadi kunci suksesnya suatu usaha retail. Untuk memperoleh kepuasan pelanggan terlebih dahulu perusahaan harus memenuhi kepuasan karyawannya karena jika karyawan merasa puas

dengan yang perusahaan berikan maka karyawan akan bekerja dengan maksimal dan produktivitas karyawan meningkat sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan perusahaan dan menjadi customer loyal.

2. Perusahaan kembali mengadakan *Coffee Morning / Coffee night* sebulan sekali untuk mendengarkan dan mendiskusikan permasalahan dan apa yang menjadi keluhan karyawan.
3. Perusahaan harus segera melakukan perbaikan layanan internal sesuai dengan prioritas yang harus diperbaiki berdasarkan hasil penelitian.
4. Perusahaan harus melakukan kontrol dan pengawasan terhadap pelayanan yang diberikan baik kepada karyawan maupun kepada pelanggan.
5. Masukan untuk penelitian selanjutnya adalah dikombinasikan dengan penelitian dari segi eksternal terhadap customer dengan metode *Service Quality (SERVQUAL)*.

DAFTAR PUSTAKA

- Diana, A .dan Tjiptono. 2000. *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Gaspersz, Vincent. 2001. *Total Quality Management*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Handayani, Nurlaila. 2010. *Pengembangan Model Intqual Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Internal Di Perguruan Tinggi*. Surabaya. Institut Teknologi Sepuluh November.
- Kotler, Philip. 1995. *Dasar – Dasar Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta. Penerbit PT. Prenhalindo.
- Praja, Afid Agita. 2016. *Analisis Kepuasan Karyawan Dengan Model Integrasi Intqual Dan Performance Contol Matrix Di PT. Judin Makmur Sejahtera*. Skripsi S1. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
- Prihantoro, C. Rudy. 2012. *Konsep Pengendalian Mutu*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Riyadi, Reza. 2016. *Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode Important Performance Analysis Di The Kalimilk Jl. Kaliurang Km 4.9 Yogyakarta*. Skripsi S1. UIN Sunan Kalijaga. Yogyakarta.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta. Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Candra. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*.
Yogyakarta. Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*.
Yogyakarta. Penerbit Andi.

.Widjayanti, Haniek. 2017. *Analisis Kepuasan Karyawan Menggunakan Metode Internal Service Quality (Intqual) Dan Decision Making Trial And Evaluation Laboratory (Dematel) (Studi Kasus Di University Hotel, Yogyakarta)*. Skripsi S1. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.



LAMPIRAN 1

PROFIL PERUSAHAAN

Carrefour Indonesia memulai sejarahnya di Indonesia pada bulan Oktober 1998 dengan membuka unit pertama di Cempaka Putih. Pada saat yang sama, *Continent*, juga sebuah PASERBA atau Pasar Serba Ada dari Perancis, membuka unit pertamanya di Pasar Festival. Pada penghujung 1999, Carrefour dan *Promodes* (Induk perusahaan *Continent*) sepakat untuk melakukan penggabungan atas semua usahanya di seluruh dunia. Penggabungan ini membentuk suatu grup usaha ritel terbesar kedua di dunia dengan memakai nama Carrefour. Dengan terbentuknya Carrefour baru ini, maka segala sumber daya yang dimiliki kedua group tadi menjadi difokuskan untuk lebih memenuhi dan memuaskan kebutuhan pelanggan kami. Penggabungan ini memungkinkan kami untuk meningkatkan kinerja pasar - pasar kami, mendapat manfaat dari keahlian karyawan - karyawan kami di Indonesia dan di dunia, dan mengantisipasi terjadinya revolusi ritel dalam skala nasional dan global.

Fokus terhadap konsumen ini kami terjemahkan dalam 3 pilar utama kami, yang diyakini akan dapat membuat Carrefour menjadi pilihan tempat belanja bagi para konsumen Indonesia. Ketiga pilar itu yakni harga yang bersaing, pilihan yang lengkap dan pelayanan yang memuaskan. Carrefour menawarkan konsep "One-Stop Shopping" yang menawarkan tempat pilihan dengan produk yang beragam, harga murah, dan juga memberikan pelayanan terbaik sehingga melebihi harapan pelanggan.

Saat ini, Carrefour sudah beroperasi di 84 gerai dan tersebar di 28 kota/kabupaten di Indonesia. 72 juta pelanggan telah mengunjungi Carrefour pada tahun 2010, naik dari 62 juta pelanggan pada tahun sebelumnya. Dalam menunjang jumlah pelanggan maka Carrefour sendiri menawarkan lebih dari 40.000 produk. Pada bulan Mei 2011, Carrefour Indonesia meluncurkan situs fanpage Facebook di www.facebook.com/carrefour.indonesia dan akun Twitter di [@Carrefour_ID](https://twitter.com/Carrefour_ID).

Sejak 15 Oktober 2012, Carrefour Indonesia melakukan upaya mengurangi konsumsi kantong plastik bagi konsumen, sebagai bagian dari gerakan peduli lingkungan. Dimulai di tujuh gerai (Lebak Bulus Jakarta, Ambarukmo Yogyakarta, Maguwo Yogyakarta, Srandol Semarang, DP Mall Semarang, Citra Garden Medan dan Medan Fair), Carrefour Indonesia tidak lagi melayani pemberian kantong plastik tempat belanja secara gratis.

Sebagai gantinya, Carrefour Indonesia menawarkan kepada konsumen untuk membawa kantong belanjaan sendiri atau membeli kantong plastik yang bisa didaur ulang atau Green Bag. Green bag dijual Rp 200 per lembar kantong plastik ukuran kecil, dan Rp 400 per lembar ukuran besar. Kebijakan Carrefour Indonesia ini untuk mendukung *Gerakan Indonesia Diet Kantong Plastik*. Saat ini sudah ada 25 gerai Carrefour yang tidak lagi melayani kantong plastik secara gratis. Komposisi saham Carrefour Indonesia berubah sejak Januari 2013 dengan komposisi saham tunggal terbesar dikuasai perusahaan Indonesia. Dengan komposisi kepemilikan terbaru ini pihak Trans Corp akan membuka lebih luas produk yang dijual di Carrefour dengan produksi Indonesia unggulan.

Carrefour untuk Daerah Istimewa Yogyakarta berada pada di dua tempat yakni Carrefour Ambarrukmo Plaza dan Carrefour Maguwo yang berada di Jl. Solo KM 8 dan pada tanggal 31 Maret 2017 Carrefour Maguwo berubah konsep dan bangunan baru dengan nama gerai Transmart Maguwo Yogyakarta.



LAMPIRAN 2



KUESIONER INTQUAL
KUISIONER PENELITIAN
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

Kepada Yth :

Bpk/Ibu Sdr/I Karyawan

Di Transmart Maguwo Yogyakarta.

Dengan Hormat, saya Arif Wardani mahasiswa Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, bermaksud memohon kesediaan Bpk/Ibu Sdr/I Karyawan untuk berpartisipasi mengisi kuisisioner penelitian untuk menganalisa bagaimana “**ANALISIS KEPUASAN KARYAWAN DENGAN METODE *INTERNAL SERVICE QUALITY (INTQUAL)* DI TRANSMART MAGUWO YOGYAKARTA**”. Jawaban yang anda berikan tidak dinilai benar atau salah, tetapi saya sangat mengharapkan kejujuran dan keikhlasan anda dalam menjawab setiap pertanyaan kuisisioner yang disediakan. Jawaban anda akan menjadi masukan yang sangat berharga bagi kepentingan penelitian saya ini. Saya mengucapkan terimakasih sebesar – besarnya atas partisipasi dan kerja sama anda dalam penelitian ini.

Hormat Saya,

Arif Wardani

NIM : 10660007

I. Data Responden

Berilah tanda silang (X) pada pertanyaan dibawah ini yang sesuai dengan jawaban Anda.

Jenis Kelamin	:	<input type="checkbox"/> Pria	<input type="checkbox"/> Wanita
Usia	:	<input type="checkbox"/> 18 – 25 Tahun	<input type="checkbox"/> 26 – 40 Tahun
		<input type="checkbox"/> 41 – 55 Tahun	<input type="checkbox"/> > 55 Tahun
		<input type="checkbox"/> Lainnya....	
Lama Bekerja	:	<input type="checkbox"/> < 6 Bulan	<input type="checkbox"/> 6 Bulan – 1 Tahun
		<input type="checkbox"/> > 1 Tahun	
Pendidikan terakhir	:	<input type="checkbox"/> SMP	<input type="checkbox"/> Diploma
		<input type="checkbox"/> SMA/SMK	<input type="checkbox"/> Sarjana
		<input type="checkbox"/> Lainnya....	

II. Petunjuk Pengisian

Jawablah setiap pertanyaan sesuai dengan pendapat Anda. Pilihlah jawaban dengan memberi tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Anda mengenai harapan dan kenyataan terkait kepuasan.

Keterangan :

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (ST)
- 3 = Ragu – Ragu (RR)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)
- 6

III. Daftar Pertanyaan

No	Pertanyaan	Kenyataan					Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Saya adalah bagian dari tim perusahaan.										
2	Kami saling mendukung dalam melayani pelanggan										
3	Saya dan tim lainnya mampu bekerjasama melayani pelanggan										
4	Kerjasama antar bagian terjalin dengan baik.										
5	Saya adalah salah satu yang terpenting dalam perusahaan.										
6	Saya mampu mengerjakan pekerjaan saya dengan baik.										
7	Perusahaan ini sudah tepat dalam penempatan karyawannya.										
8	Saya merasa senang dengan pekerjaan saya.										
9	Saya merasa cukup dengan gaji yang saya terima.										
10	Pekerjaan saya sangat menarik.										
11	Saya mendapat peralatan dan fasilitas yang cukup untuk pekerjaan saya										
12	Fasilitas dan peralatan perusahaan mampu digunakan dengan baik.										
13	Saya mampu menggunakan fasilitas dan peralatan dengan baik.										
14	Saya bebas berinteraksi dengan rekan dan atasan saya.										
15	Saya mampu menyelesaikan tugas dengan baik meskipun										

	banyak rekan saya yang meminta bantuan kepada saya.												
16	Perusahaan memberi gaji lebih atau penghargaan untuk hasil kerja yang lebih												
17	Penghasilan yang saya terima sesuai dengan pekerjaan yang saya lakukan.												
18	Atasan saya memperlakukan saya dengan baik.												
19	Manajer mampu memberikan dukungan dan motivasi kepada saya.												
20	Saya menerima masukan yang berguna untuk memperbaiki kinerja saya.												
21	Setiap tugas dapat saya lakukan dengan baik apabila ada dukungan dari rekan dan atasan saya												
22	Perusahaan dan saya mempunyai visi yang sama mengenai cara kerja.												
23	Saya mendapat info yang cukup tentang apa yang diharapkan oleh manajemen terhadap pekerjaan saya												
24	Saya merasa perusahaan memberi pelatihan yang baik tentang bagaimana seharusnya karyawan berinteraksi.												
25	Hasil kerja yang baik menghasilkan adanya promosi jabatan pada pegawai												

LAMPIRAN 3

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

KENYATAAN

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.750	.753	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kn1	14.97	4.033	.630	.494	.676
kn2	15.07	4.064	.479	.455	.719
kn3	15.33	3.126	.712	.630	.621
kn4	15.37	3.620	.601	.453	.672
kn5	15.53	4.602	.223	.291	.805

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.706	.695	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kn6	15.30	4.286	.111	.064	.775
kn7	15.97	3.482	.365	.280	.699
kn8	15.33	3.402	.580	.420	.620
kn9	15.43	3.151	.574	.397	.611
kn10	15.70	2.424	.751	.604	.506

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.704	.754	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kn11	8.43	1.909	.549	.436	.621
kn12	8.40	1.628	.661	.509	.477
kn13	8.77	1.151	.475	.247	.791

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.751	.754	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kn14	4.07	.478	.606	.367	.
kn15	3.73	.616	.606	.367	.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.753	.759	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kn16	15.30	3.734	.601	.502	.677
kn17	15.23	3.633	.627	.593	.666
kn18	14.53	4.464	.638	.532	.682
kn19	14.73	4.547	.391	.299	.754
kn20	14.73	4.823	.393	.396	.749

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.757	.771	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
hr21	4.40	.248	.627	.394	.
hr22	4.27	.409	.627	.394	.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.761	.759	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kn23	7.80	1.752	.527	.323	.751
kn24	7.97	1.344	.710	.506	.534
kn25	7.63	1.757	.554	.367	.722

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HARAPAN

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.727	.761	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
hr1	17.40	4.110	.357	.264	.726
hr2	17.30	4.079	.466	.230	.695
hr3	17.53	3.568	.661	.519	.626
hr4	17.50	3.293	.703	.531	.598
hr5	17.87	2.947	.419	.277	.758

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.831	.834	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
hr6	16.70	4.493	.489	.464	.833
hr7	17.03	4.378	.544	.314	.820
hr8	17.03	4.171	.647	.576	.794
hr9	17.13	3.223	.714	.562	.780
hr10	17.17	3.730	.808	.687	.747

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.830	.852	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
hr11	8.93	.961	.740	.736	.785
hr12	8.77	1.357	.894	.804	.589
hr13	8.77	1.840	.564	.447	.884

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.785	.786	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
hr14	4.27	.340	.647	.418	.
hr15	4.40	.386	.647	.418	.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.832	.839	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
hr16	17.37	4.102	.730	.617	.770
hr17	17.43	3.978	.606	.530	.812
hr18	17.27	4.340	.598	.398	.808
hr19	17.43	4.323	.662	.526	.790
hr20	17.30	4.907	.606	.461	.811

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.757	.771	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
hr21	4.40	.248	.627	.394	.
hr22	4.27	.409	.627	.394	.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.773	.777	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
hr23	8.80	.924	.598	.371	.706
hr24	8.77	.806	.584	.346	.730
hr25	8.50	.879	.652	.428	.648

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

LAMPIRAN 3

Data Kuesioner Realita

RE SP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	4	3	4	3	5	2	4	3	3	3	4	5	3	3	4	5	4	4	3	4	4	3	
2	4	3	3	7	3	3	2	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5
3	4	4	3	2	4	1	3	4	4	3	3	5	2	2	3	3	4	4	3	4	5	4	
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	3	3	2	3	3	5	3	5	4	3	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5	
6	3	2	2	2	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
9	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	5	5	3	3	5	4	5	4	4	5	3	4	
10	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
11	5	5	5	4	5	3	4	1	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	
12	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
15	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	
16	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	
17	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
18	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	
19	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
20	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	2	3	4	2	3	4	4	2	3	4	

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

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

69	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	5	5	5	4	4	5	5
70	3	2	2	2	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	5
73	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	5	5	5	4	4	5	5
74	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	5
75	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	5	5	3	3	5	4	5	4	4	5	3	4
76	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	5
77	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
78	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	2	3	4	2	3	4	4	2	3	4
79	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4
80	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	5
82	3	2	2	2	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4
83	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	5	5	5	4	4	5	5
84	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	5	5	5	4	4	5	5
85	3	2	2	2	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Data Kuesioner Harapan

RE SP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5
2	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5
3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
12	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
13	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
15	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5
16	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5
17	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4
18	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
19	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
20	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
21	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

22	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4
24	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5
26	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4
27	5	4	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5
28	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5
31	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
32	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5
33	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
36	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
37	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
38	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5
39	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5
40	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4
41	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
42	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
43	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
44	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
45	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5

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

70	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5
71	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5
72	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4
73	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
74	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5
75	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	5	5	5	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
78	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	5	5	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
81	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4
82	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
83	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5
84	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	5	5	5	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4

CURRICULUM VITAE



Nama : Arif Wardani
TTL : Cianjur, 13 November 1992
Alamat Asal : Kp. Tegal Datar RT 01 RW 03 Cikondang Cibeber
Cianjur
Alamat Domisili : Jl. Nayan No 102 RT 03 RW 25 Maguwoharjo Depok
Sleman
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat Email : Wardani1392@gmail.com
No. Hp : 08995699465
Nama Ayah : Dadan Hamdan
Nama Ibu : Roros Rosita

RIWAYAT PENDIDIKAN:

1. SD NEGERI TEGAL SARI
2. MTS PERSIS 05 CIBEBER
3. MA PERSIS 76 TAROGONG GARUT

RIWAYAT ORGANISASI :

1. PMII AUFKLARUNG SAINTEK
2. BEM F FAKULTAS SAINTEK

RIWAYAT PEKERJAAN :

1. CASHIER CARREFOUR AMBARRUKMO PLAZA
2. CUSTOMER SERVICE CARREFOUR AMBARRUKMO PLAZA
3. SENIOR CASHIER TRANSMART MAGUWO YOGYAKARTA

