

## **SKRIPSI**

### **PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL, *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* DAN *TRIZ***

(Studi Kasus: Kantor Go-Jek Ops Yogyakarta)

Diajukan Kepada Fakultas Sains Dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu

Teknik Industri (S.T.)



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2017**



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-2981/Un.02/DST/PP.00.9/11/2017

Tugas Akhir dengan judul : Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode Servqual, Importance-Performance Analysis (IPA) dan TRIZ  
(Studi Kasus : Kantor Go-Jek Ops Yogyakarta)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : FAJAR ALI MUKTI  
Nomor Induk Mahasiswa : 12660004  
Telah diujikan pada : Senin, 20 November 2017  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

Pengaji I

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

Pengaji II

Syairul Arif  
NIP. 19870920 000000 1 301

Yogyakarta, 20 November 2017

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Sains dan Teknologi

DEKAN





## **SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir

Lamp :-

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

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

Nama : Fajar Ali Mukti

NIM : 12660004

Judul Skripsi : Peningkatan Kualitas Pelayan Dengan Menggunakan Metode *SERVQUAL*, *Importance-Performance Analysis (IPA)* dan *TRIZ* (Studi Kasus : Kantor Go-Jek ops Yogyakarta)

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

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

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Yogyakarta, 14 November 2017

Pembimbing

Dr.Kifayah Amar

NIP. 19740621 200604 2 001

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fajar Ali Mukti

NIM : 12660004

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejurnya bahwa skripsi saya yang berjudul: “**Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Servqual, Importance-performance Analysis (IPA) dan TRIZ ( studi kasus : Kantor Go-Jek ops Yogyakarta)**” 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, 14 November 2017

Yang menyatakan



Fajar Ali Mukti  
NIM. 12660004

## **MOTTO**

“Siapa bersungguh - sungguh pasti berhasil”

“Siapa yang bersabar pasti beruntung ”



## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

\*Kedua orang tua yang sangat saya

banggakan\*Keluarga kecil yang saya

miliki\*Pembimbing Skripsi yang sangat saya

hormati\*Keluarga besar yang selalu membantu saat

dalam kesulitan \*Sahabat-sahabat yang selalu setia

menemani\*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
**YOGYAKARTA**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah peneliti panjatkan kepada Allah S.W.T atas limpahan rahmat, taufiq serta hidayahnya sehingga Skripsi dengan judul “**peningkatan kualitas pelayanan dengan menggunakan metode servqual, importance-performance analysis (IPA) dan TRIZ (studi kasus : kantor Go-Jek ops Yogyakarta)**” peneliti dapat menyelesaikan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu pada Progam Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Peneliti menyadari bahwa terselesaiya Skripsi ini bukan merupakan hasil dari peneliti seorang melainkan atas dukungan dan do'a dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan rasa syukur dan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Murtono, M.Si selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga.
2. Ibu Kifayah Amar, ST., M.Sc., Ph.D selaku Ketua Progam Studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan selaku dosen pembimbing yang sangat saya hormati dan sangat membantu dalam penyelesaian Skripsi ini.
3. Seluruh dosen Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang selalu memberikan motivasi melalui pengalaman dan wawasan keilmuan yang disampaikan.
4. Keluarga kecil saya yang selalu menyemangati dan setia menunggu di rumah.
5. Semua pihak di kantor Go-Jek yang telah banyak membantu selama penelitian.
6. Teman-teman mitra Go-Jek di yogyakarta.

7. Seluruh teman-teman seperjuangan Teknik Industri 2012 yang akan selalu kurindukan kebersamaannya, canda tawanya dan kebaikan-kebaikannya.

Saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membala segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi civitas akademisi sebagai sarana dalam memperluas pengetahuan.

Yogyakarta, 13 November 2017

Penulis,



Fajar Ali Mukti  
12660004



## DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan .....	i
Halaman Persetujuan Skripsi .....	ii
Halaman Pernyataan Keaslian Skripsi .....	iii
Motto .....	iv
Halaman Persembahan .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel .....	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran .....	xii
Abstrak .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Batasan Masalah.....	5
1.6. Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	7
2.2. Pengertian Jasa.....	9
2.3. Karakteristik Jasa.....	9

2.4. Pengertian Kualitas Jasa .....	11
2.5. Pengertian Pelanggan.....	15
2.6. Kepuasan Pelanggan.....	16
2.7. <i>Servqual</i> .....	19
2.8. <i>Importance-Performance Analysis</i> .....	22
2.9. <i>TRIZ</i> .....	24
2.10. <i>TRIZ</i> dalam <i>service design</i> .....	30
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	35
3.1. Objek Penelitian.....	35
3.2. Jenis data.....	35
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	36
3.4. Metode Pengolahan Data.....	38
3.5. Tahapan Penelitian.....	47
3.6. Diagram Alir Penelitian.....	44
 BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1. Gambaran Umum Responden .....	45
4.2. Analisis Data .....	46
4.3. Pembahasan .....	60
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
5.1. Kesimpulan .....	66
5.2. Saran .....	67
 DAFTAR PUSTAKA	
 LAMPIRAN	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	8
Tabel 2.2. 40 <i>Inventive Principles</i> .....	28
Tabel 2.3. 39 <i>Contradiction Matrix</i> .....	29
Tabel 2.4. <i>Preliminary Problem Analysis</i> .....	30
Tabel 3.1. Skala Likert .....	36
Tabel 3.2. Atribut Pernyataan Kuesioner .....	37
Tabel 4.1. Presentase Jenis Kelamin Responden .....	45
Tabel 4.2. Presentase Umur Responden .....	46
Tabel 4.3. Uji Validitas Tingkat Kepentingan .....	48
Tabel 4.4. Uji Validitas Tingkat Kepuasan .....	48
Tabel 4.5. Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan .....	50
Tabel 4.6. Uji reliabilitas Tingkat Kepuasan .....	50
Tabel 4.7. Analisis Servqual .....	51
Tabel 4.8. Urutan pertanyaan berdasarkan <i>gap</i> .....	53
Tabel 4.9. Atribut Prioritas Utama .....	55
Tabel 4.10. <i>Improving Feature</i> .....	56
Tabel 4.11. <i>Worsening Feature</i> .....	57
Tabel 4.12. Penentuan <i>Inventive Principles</i> .....	58

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1. Model Konseptual <i>Servqual</i> .....	20
Gambar 2.2. <i>Extended Model of Service Quality</i> .....	21
Gambar 2.3. Diagram Klasifikasi Kepentingan IPA .....	23
Gambar 3.1. Diagram Alir Penelitian .....	44
Gambar 4.1. Diagram Kartesius Tiap Atribut Layanan .....	66



## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran 1 – Kuesioner Penelitian**

**Lampiran 2 – Data Pilot Study**

**Lampiran 3 – Uji Validitas dan Reliabilitas Pilot Study**

**Lampiran 4 – Data Kuesioner**

**Lampiran 5 – Tabel R**



**Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode *Servqual*,  
*Importance-Performance Analysis (IPA)* dan *TRIZ*  
(Studi Kasus : Kantor Go-Jek ops Yogyakarta)**

Fajar Ali Mukti

12660004

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

---

## ABSTRAK

*Penyedia jasa transportasi online kian marak saat ini, baik yang levelnya lokal maupun nasional. Banyak penyedia jasa transportasi online yang muncul ke permukaan namun tenggelam kembali. Go-jek merupakan salah satu penyedia jasa transportasi online yang terbesar yang ada di Indonesia yang sudah memiliki puluhan ribu mitra di seluruh Indonesia. Dengan jumlah mitra sebanyak itu apakah pelayanan yang diberikan Go-Jek terhadap mitra-nya sudah sesuai dengan harapan mitra? Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan kantor go-jek ops Yogyakarta dengan menggunakan metode *Servqual*, *Importance-Performance Analysis (IPA)* dan *TRIZ*. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat primer dan sekunder. Data primer berupa kuesioner yang dibagikan kepada mitra Go-Jek di Yogyakarta, sedangkan data sekunder berupa data atau tambahan sseperti sejarah umum, teori-teori bersangkutan dan data pendukung lainnya. Terdapat lima buah dimensi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Data diolah dengan metode *Servqual*, *IPA* dan *TRIZ*. Hasil analisis *Servqual* diperoleh bahwa keseluruhan item kualitas pelayanan belum memenuhi harapan mitra Go-Jek. Analisis *IPA* memberikan prioritas pada empat atribut yaitu tempat parkir yang memadai, kapasitas pelayanan mitra perhari, ketersediaan kelengkapan mitra (jaket, helm, masker), dan pemberian solusi atas permasalahan mitra secara rinci. Analisis *TRIZ* memberikan pemecahan masalah terhadap atribut yang diprioritaskan *IPA* berdasarkan 40 inventive principles yang dimilikinya. Atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan sama halnya dengan atribut-atribut yang bermasalah. Dengan itu, sudah selayaknya pihak Kantor go-Jek ops Yogyakarta segera melakukan tindakan untuk memperbaiki keempat item pelayanan yang berasalah tersebut guna memenuhi kebutuhan nasabah atau bahkan dapat mencapai kepuasan maksimal mita Go-Jek.*

Kata kunci : Go-jek, peningkatan kualitas, *Servqual*, *IPA*, *TRIZ*.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Pada saat ini banyak hal yang sudah terdigitalisasi, keberadaan gawai yang belakangan ini menjadi kewajiban bagi tiap orang memudahkan hal-hal yang ada disekitar kita untuk didigitalisasikan, misalkan saja untuk layanan ojek. Jika pada masa dahulu jika kita ingin menggunakan jasa ojek maka kita harus berjalan ke pangkalan ojek terdekat, atau memiliki langganan ojek sendiri, sekarang layanan ojek sudah banyak yang terdigitalisasi sehingga masyarakat bisa menggunakan jasa ojek dimanapun kapanpun hanya melalui gawai yang mereka miliki. Untuk sekarang ini jasa ojek online yang ada dimasyarakat ada 3 layanan besar yaitu Go-Jek, Uber dan Grab. Tiap-tiap layanan memiliki fasilitas yang berbeda-beda mengikuti keinginan masyarakat yang menggunakannya.

Go-Jek merupakan penyedia jasa ojek online yang terbesar yang ada di indonesia, pada awal mula berdirinya Go-Jek menggunakan sistem *call center* sehingga para pengguna harus menelpon ke *call center* dan Go-Jek akan mencari pengendara yang tersedia di databasenya. Seiring perkembangannya layanan Go-Jek terdigitalisasi sehingga pengguna dapat memesan langsung di gawai miliknya dan sistem akan mencari mitra yang posisinya paling dekat dengan pelanggan sehingga lebih cepat. Sistem bisnis yang digunakan Go-Jek yaitu dengan skema bagi hasil, dengan nilai 20% untuk Go-Jek dan 80% untuk mitra, skema ini berlaku untuk semua layanan gojek dan berapapun

nominal yang tertera di aplikasi Go-Jek. Layanan Go-jek saat ini sudah ada di beberapa kota-kota besar dan daerah di indonesia, misalkan Jakarta, Bogor, Bandung, Semarang, Surabaya, Yogyakarta, Palembang, Medan, Kutai, Bali, Mataram dan kota-kota lainnya. Jumlah mitra *driver* yang dimiliki Go-Jek sudah berjumlah puluhan ribu mitra di seluruh indonesia, jumlah ini digunakan untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang ada di seluruh indonesia. Layanan yang dimiliki Go-Jek juga banyak mulai dari Go-Ride untuk jasa ojek, Go-Car untuk jasa taksi, Go-Food untuk jasa pembelian makanan, Go-Shop dan Go-mart untuk keperluan belanja dan banyak fasilitas lain misal Go-Massage, Go-Auto, Go-Box, Go-Send. Untuk layanan Go-Jek di kota Yogyakarta baru dimulai tahun 2015 dan memiliki kantor di JL.Tentara Zeni Pelajar Yogyakarta, pada awal pendirian layanan Go-Jek di Yogyakarta, mitra yang dimiliki hanya berjumlah ratusan, namun belakangan ini mitra yang dimiliki Go-Jek di Yogyakarta berjumlah 15 ribu mitra di seluruh Yogyakarta.

Dengan jumlah mitra sebanyak ini maka Go-Jek yogyakarta wajib memiliki fasilitas kantor operasional yang memadai baik dari pelayanan maupun fisiknya. Jika fasilitas operasional tidak memadai maka banyak mitra yang merasa tidak puas lalu mengundurkan diri ini menjadi kerugian bagi Go-Jek Yogyakarta, maka dari itu selain pelayanan terhadap konsumen diutamakan tapi tidak boleh meninggalkan pelayanan terhadap mitra karena mitra merupakan ujung tombak Go-Jek ke konsumen, dengan ketidakpuasan mitra terhadap pelayanan yang diberikan oleh Go-Jek dapat berimbas ke

buruknya pelayanan mitra terhadap konsumen. Prioritas utama dalam industri jasa adalah kepuasan konsumen. Ketika perusahaan tidak dapat melayani kebutuhan dan keinginan dari konsumen, maka dampaknya adalah berkurangnya jumlah konsumen. Dalam hal ini konsumen yang dimaksud yaitu mitra yang dimiliki Go-Jek Yogyakarta, maka dari itu diperlukan pelayanan yang memuaskan bagi mitra sehingga tidak mengurangi pengguna layanan Go-Jek.

Untuk mencari pemecahannya digunakan metode *Service Quality* (*Servqual*), *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan *Theory Of Inventive Problem Solving* (TRIZ). *Service Quality* atau yang dikenal luas sebagai *Servqual* adalah kemampuan suatu daerah untuk secara konsisten memenuhi keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan. Selain itu, didukung pula dengan *customer service* yang baik, sehingga mampu menghasilkan kepuasan pelanggan. Berdasarkan konsep *Servqual* kualitas layanan diyakini memiliki lima dimensi yaitu, *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (perhatian). Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengolah hasil data yang diperoleh dari analisis *Servqual* sehingga dapat diketahui permasalahan apa saja yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. TRIZ berasal dari bahasa Rusia, yaitu *Teoriya Resheniya Izobreatelskikh Zadatch*, atau dalam bahasa Inggris dikenal dengan nama *Theory of Inventive Problem Solving* (TIPS), yang merupakan salah satu metode yang tepat untuk mencari permasalahan tanpa menyebabkan

permasalahan yang lain. *TRIZ* dapat digunakan untuk mencari solusi permasalahan. *TRIZ* akan melengkapi dan mengisi kesenjangan yang ada dengan mendapatkan konsep untuk memecahkan permasalahan tersebut. *TRIZ* dipilih menjadi alat untuk menemukan solusi apabila lebih menginginkan inovasi dan menemukan solusi yang kuat. *TRIZ* memiliki keunggulan-keunggulan dibandingkan metode-metode lain dalam menyelesaikan tipe yang paling sulit dari masalah yang telah diketahui namun tidak diketahui penyebab dan arah pencarinya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui atribut kualitas pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan, berdasarkan nilai *Servqual* yang kurang dari rata-rata pada analisis *Servqual* dan merancang bentuk rekomendasi perbaikan dari atribut kualitas pelayanan yang perlu diperbaiki berdasarkan metode *TRIZ*.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang didapat adalah “Bagaimana upaya peningkatan kualitas pelayanan pada kantor Go-Jek ops Yogyakarta dengan metode *Servqual* dan *TRIZ* ?”

## 1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Menganalisa dan mengetahui kualitas pelayanan pada kantor Go-jek ops Yogyakarta dengan metode *Servqual*, *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan *TRIZ*.
2. Mengetahui atribut-atribut pelayanan yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada kantor ops Yogyakarta.

3. Memberikan usulan perbaikan untuk peningkatan kualitas layanan pada kantor ops Yogyakarta.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah:

1. Sebagai sumber informasi dan pertimbangan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan pada kantor Go-Jek ops Yogyakarta.
2. Dapat memberikan solusi perbaikan sesuai dengan keinginan mitra Go-Jek berdasarkan item-item yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang didapat dari penelitian.
3. Sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengambil keputusan.

#### **1.5. Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah yang digunakan dalam penelitian kali ini yaitu:

1. Objek penelitian hanya pada pelayanan kantor Go-Jek ops Yogyakarta.
2. Responden adalah mitra Go-Jek yang pernah datang di kantor go-jek ops Yogyakarta.
3. Mitra Go-Jek adalah mitra yang termasuk ke dalam mitra Go-Ride, Go-Car, Go-Auto, Go-Kilat, dan Go-Box.

#### **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, batasan masalah, 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. Terdapat pula landasan teori yang berisi penjelasan mengenai pengertian ritel, kualitas jasa, *Service Quality* dan *TRIZ*.

## **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**

Mengolah data yang di dapatkan ketika penelitian dengan menggunakan metode *Servqual* dan menganalisis atribut prioritas dengan menggunakan *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan kemudian rekomendasi perbaikan dengan menggunakan *TRIZ*.

## **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Menarik kesimpulan dan analisis yang telah di lakukan dengan menjawab pertanyaan dalam rumusan masalah dan tujuan yang ada dalam bab I, kemudian memberikan saran untuk perusahaan dan untuk penelitian selanjutnya.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1.Kesimpulan**

Dari hasil pengolahan dan analisa data yang dilakukan, kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Seluruh variabel kualitas pelayanan pada kantor Go-Jek ops Yogyakarta saat ini belum mencapai kepuasan maksimal mitra Go-Jek. Terbukti dari nilai gap yang masih dibawah 0, ini menunjukkan masih adanya kesenjangan antara harapan dan kepuasan yang dirasakan mitra Go-Jek di kantor Ops Go-Jek Yogyakarta.
2. Atribut pelayanan yang berpengaruh dalam pelayanan kantor Go-Jek ops Yogyakarta dapat dilihat di kuadran 1 analisis IPA yang berarti harus melakukan perbaikan dalam pelayanannya karena kuadran ini berarti kepentingan penting namun kepuasan kurang, sehingga harus jadi prioritas perbaikan. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah tempat parkir yang memadai, kapasitas pelayanan mitra perhari, ketersediaan kelengkapan mitra (helm, jaket, masker) dan pemberian solusi terhadap masalah mitra secara rinci.
3. Usulan perbaikan yang didapat dari penelitian ini yaitu :
  - a. Melakukan penataan ulang layout tempat parkir sehingga dapat memaksimalkan lahan parkir yang dimiliki sehingga bisa menampung kendaraan mitra yang lebih banyak.

- b. Menggabungkan 2 objek yang ada untuk sementara waktu, misalkan dengan menggabungkan unit pendaftaran ke unit DSU jika unit pendaftaran sudah selesai dengan tugasnya. Hal ini dilakukan untuk menambah kapasitas pelayanan mitra perhari dan mengurangi stress pada karyawan kantor Ops Yogyakarta.
- c. Menggabungkan kelengkapan mitra kedalam satu wadah sehingga karyawan tidak perlu mencari ke bagian-bagian kelengkapan dan dapat memberikan ruang untuk lebih banyak kelengkapan mitra. Dan membuat layanan *self-service* di unit *inventory* sehingga tidak terjadi *loss of energy* yang berlebihan di unit tersebut karena banyaknya penambahan jumlah kelengkapan yang ada.
- d. Melakukan pelatihan karyawan tentang tata cara komunikasi yang baik dengan konsumen sehingga karyawan dapat memberikan solusi lebih rinci ke mitra dan tidak terjadi salah tanggap antar mitra dan pegawai sehingga solusi tesampaikan dengan baik. Juga dengan menempatkan beberapa karyawan yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik di beberapa titik yang berbeda dengan harapan jika ada pertanyaan, mitra akan bertanya pada karyawan tersebut.

## 5.2.Saran

Saran yang dapat penulis berikan untuk peningkatan kualitas pelayanan pada kantor Go-Jek ops Yogyakarta yaitu :

1. Penambahan jumlah *frontliner / customer service* untuk menanggapi keluhan mitra yang sedang bermasalah.
2. Penambahan kapasitas pelayanan mitra perhari, kapasitas saat ini dirasa kurang dalam menghadapi jumlah mitra yang sangat banyak.
3. Pelayanan dalam parkir ditingkatkan, banyak mitra mengeluh pelayanan dan kapasitas tidak sebanding dengan apa yang dibayarnya.
4. Memberikan kepastian ketersediaan kelengkapan mitra sehingga mitra yang sudah datang ke kantor tidak datang sia-sia karena kelengkapan yang tidak ada.
5. Melakukan perawatan pada fasilitas pendukung seperti toilet, sehingga mitra bisa lebih tenang berada di kantor ops Yogyakarta.



## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2000). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Francis, Buttle. (2007). *Customer Relationship Management: Concept and Tools*. Malang: Banyu Media
- Groonros, C. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Massachusetts.
- Hariastuti, N.L.P., (2013). Peningkatan Layanan Kepada Pelanggan di terminal penumpang pelabuhan tanjung Perak Surabaya. *Jurnal online UMS*.
- Kotler, & Philip. (2006). *Manajemen Pemasaran edisi 11*. Jakarta: PT. Indeks.
- Luhut, Reymond D. (2009). Peningkatan Kualitas Pelayanan Penerbangan Menggunakan Metode TRIZ. *Universitas Indonesia*,65-67.
- Narasimhan, K. (2006). Inventive Thinking Through TRIZ: A Practical Guide. *The TQM magazine*. 18(3): 312-314
- Parasuraman, et al. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of marketing* vol 49.
- Parasuraman,et al. (1988). A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* vol 64. Hal 1240
- Prihartono, R. (2012). *Konsep Pengendalian Mutu*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Priyatno, D. (2010). *Teknik mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Menggunakan SPSSI*. Yogyakarta: Gaya Media

- Rahmawati, et al. (2017). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Servqual* dan TRIZ. *Jurnal Teknologi Pertanian vol 18.* 33-44.
- Susanto, A. (2011). Pengukuran Kualitas Jasa Bengkel Sepeda Motor SM di Kota Padang dengan Metode *servqual*. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 154-159.
- Sari, D.P., dan Harmawan, J. (2012). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan dengan Menggunakan Metode *Servqual* dan TRIZ. *Jurnal teknik industri Undip vol 7*, 95-104
- Savransky, S.D. (2000). *Engineering of Creativity: Introduction to TRIZ Methodology of Inventive Problem Solving*. New York: CRC Press.
- Sedarmayanti. (2002). *Metode Penelitian*. Jakarta: Mandar Maju.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2007). *Service, Quality & Satisfaction* (2nd ed.). Yogyakarta: Andi Offset.
- Treacy, Michael and Wiersema, F. (1995). *Discipline of Market Leaders*(6th ed). New York: Addison-Wesley.
- Zeithaml, et al. (1996). *Delivering Quality Services*. New York: Free Press.
- Zhang, et al. (2000). 40 Inventive Principles with Applications in Service Operations Management.



# LAMPIRAN



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## KUESIONER PENELITIAN

Bapak / Ibu / Sdr /i yang saya hormati,

Saya Fajar Ali Mukti, adalah mahasiswa program Sarjana Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang saat ini sedang melakukan penelitian dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir. Judul yang diambil dalam penelitian kali ini yaitu peningkatan kualitas layanan dengan menggunakan metode Servqual dan TRIZ pada Kantor Go-Jek ops Yogyakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh Kantor Ops Yogyakarta. Demi kelancaran dan kesuksesan penelitian, saya mengharapkan partisipasi dari Bapak / Ibu / Sdr /i untuk ketersediaannya mengisi kuesioner berikut.

Bantuan Bapak / Ibu / Sdr /i akan membantu kami dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas layanan yang dibutuhkan dan juga kepuasan pelanggan Swalayan Laris saat ini. Penelitian ini hanya bertujuan untuk akademis seputar keilmuan Teknik Industri. Semua informasi yang diterima akan dijaga kerahasiaannya. Apabila ada pertanyaan mengenai kuesioner ini Bapak/Ibu Sdr/i dapat menghubungi

Fajar Ali Mukti,  
Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Telp. 082137807771  
Email: alimux\_ti@yahoo.com

### A. PROFIL RESPONDEN

Berilah tanda silang (X) pada pilihan Bapak/Ibu/Sdr/i.

1. Jenis kelamin :

Laki-laki

Perempuan

2. Usia Anda saat ini : ..... tahun
- |                          |       |                          |       |                          |       |                          |       |
|--------------------------|-------|--------------------------|-------|--------------------------|-------|--------------------------|-------|
| <input type="checkbox"/> | 17    | <input type="checkbox"/> | 18-24 | <input type="checkbox"/> | 25-34 | <input type="checkbox"/> | 35-44 |
| <input type="checkbox"/> | 45-54 | <input type="checkbox"/> | >55   |                          |       |                          |       |

### B. Informasi Pelayanan

#### Petunjuk pengisian

Pada bagian ini, Bapak / Ibu / Sdr /i diminta untuk menentukan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasaan terhadap atribut-atribut pelayanan yang ada pada Swalayan Laris.

➤ **Tingkat kepentingan** menyatakan seberapa penting menurut Anda suatu atribut pelayanan yang ada. Tingkat kepentingan diukur dengan menggunakan skala likert 1 sampai 5 dimana:

1 = Sangat Tidak Penting

4 = Penting

2 = Tidak Penting

5 = Sangat Penting

3 = Cukup Penting

➤ **Tingkat kepuasan (yang Anda rasakan sekarang)** menyatakan seberapa memuaskan menurut anda suatu atribut pelayanan tersebut. Tingkat kepuasan diukur menggunakan skala Likert 1 sampai dengan 5 dimana:

1 = Sangat Tidak Puas

4 = Puas

2 = Tidak Puas

5 = Sangat Puas

3 = Cukup Puas

Berilah tanda centang (✓) pada pilihan yang sesuai dengan pendapat Bapak/ Ibu/ Sdr/i. Apabila menurut Anda kenyamanan ruang tunggu adalah Sangat Penting maka berilah tanda (✓) pada kolom Tingkat kepentingan 5 (Sangat Penting). Dan apabila Tingkat Kepuasan Anda terhadap kenyamanan ruang tunggu adalah Sangat Puas maka berilah tanda (✓) pada kolom tingkat kepuasan 5.



## Lampiran

### Data pilot study

Data pilot study Kepentingan

NO	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	R1	R2	R3	R4	Rs1	Rs2	Rs3	Rs4	A1	A2	A3	A4	A5	E1	E2	E3
1	4	4	5	5	4	1	1	4	5	4	4	4	4	1	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3
2	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4
3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
6	2	2	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
7	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
9	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
10	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	3	5	5	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
14	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4
15	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
16	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4
17	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	3	4	4	4	5	3	2	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	2
19	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	4	3	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
22	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
24	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	3	4	4	5	3	5	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4
26	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
27	4	5	5	5	3	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
28	4	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4

2	9	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
3	0	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4
3	1	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5
3	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4
3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5
3	6	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4
3	7	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5

Data pilot study kepuasan

n o	T 1	T 2	T 3	T 4	T 5	T 6	T 7	T 8	R 1	R 2	R 3	R 4	R S 1	R S 2	R S 3	R S 4	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	E 1	E 2	E 3
1	3	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	1	3	5	5	5	3	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
6	2	2	3	3	1	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
7	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2
9	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	4
1																								
0	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3
1	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3
1	5	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
1	6	3	3	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5
1	7	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5
1	8	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	3	4	4	3	2	4	3	4
1	9	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	0	2	5	5	3	3	5	3	3	2	1	3	3	3	4	3	4	5	5	3	3	3	4	2
2	1	4	5	5	5	4	3	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3

2	2	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4
2	3	4	5	4	5	4	3	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3
2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	4	5	4	4	5	4	4	3
2	6	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	3
2	7	2	5	5	3	3	5	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	5	5	3	3	3	4	3	3
2	8	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	3	3
2	9	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	3
3	0	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	3	3
3	1	3	4	4	2	4	2	4	3	3	4	2	3	4	5	4	2	4	4	5	5	4	4	4	3
3	2	4	5	4	3	5	3	5	4	4	5	3	3	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3
3	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	3
3	4	2	4	3	3	5	2	5	4	5	5	3	3	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	3	4
3	5	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	2	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	4	4
3	6	4	4	4	3	5	3	5	3	4	5	2	3	4	5	4	3	5	5	4	5	3	4	4	3
3	7	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	3	5	5

Uji validitas dan uji reliabilitas pilot study

- Harapan

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.942	8

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
tangible_1	27.81	43.658	.851	.930
tangible_2	27.57	44.641	.801	.933
tangible_3	27.51	44.257	.808	.933
tangible_4	27.38	44.020	.826	.932
tangible_5	27.54	44.144	.828	.932
tangible_6	27.41	43.303	.766	.936
tangible_7	27.81	45.158	.646	.945
tangible_8	27.76	44.078	.830	.931

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.952	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
reliability_1	12.03	8.916	.918	.927
reliability_2	12.19	9.547	.865	.943
reliability_3	11.84	9.973	.861	.944
reliability_4	12.03	9.471	.894	.934

### **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.948	4

### **Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
responsiveness_1	11.97	10.694	.853	.939
responsiveness_2	12.00	10.389	.843	.942
responsiveness_3	11.86	10.120	.896	.926
responsiveness_4	11.76	9.634	.912	.921

### **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.970	5

### **Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
assurance_1	16.54	20.977	.885	.968
assurance_2	16.41	21.026	.899	.966
assurance_3	16.41	20.414	.946	.958
assurance_4	16.46	20.089	.911	.964
assurance_5	16.35	20.401	.932	.960

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.960	3

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
emphaty_1	7.92	4.688	.897	.955
emphaty_2	7.92	4.410	.951	.914
emphaty_3	8.11	4.766	.898	.953

- Kepuasan

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.917	8

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
tangible_1	24.11	36.655	.795	.901
tangible_2	23.38	35.686	.761	.903
tangible_3	23.54	36.311	.727	.906
tangible_4	24.03	36.749	.662	.911
tangible_5	23.65	33.901	.825	.897
tangible_6	23.84	38.306	.607	.915
tangible_7	23.46	36.033	.697	.909
tangible_8	23.95	36.330	.739	.905

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.874	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
reliability_1	9.38	6.575	.801	.808
reliability_2	9.22	6.452	.789	.815
reliability_3	9.62	8.520	.565	.896
reliability_4	9.41	7.581	.791	.819

### **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.937	4

### **Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
responsiveness_1	10.35	9.179	.918	.895
responsiveness_2	10.22	8.896	.836	.925
responsiveness_3	10.35	9.401	.903	.901
responsiveness_4	10.92	10.299	.758	.945

### **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.951	5

### **Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
assurance_1	14.89	20.488	.877	.937
assurance_2	14.73	19.869	.890	.935
assurance_3	15.08	19.799	.901	.933
assurance_4	14.92	19.354	.876	.938
assurance_5	15.19	22.324	.788	.952

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.892	3

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
emphaty_1	6.54	3.866	.739	.890
emphaty_2	6.73	3.425	.861	.779
emphaty_3	7.00	4.278	.780	.859

## Data kuesioner

Harapan

NO	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	R1	R2	R3	R4	R1	R2	R3	R4	A1	A2	A3	A4	A5	E1	E2	E3
1	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4
2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
6	2	2	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
7	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
9	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
10	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	4	4	5	5	4	1	1	4	5	4	4	4	4	1	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3
12	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	3	3	5	5	3	4	3	4	2	3	3	3	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
14	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4
15	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
16	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4

1	7	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
1	8	3	4	4	4	5	3	2	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	2
1	9	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	0	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	1	5	4	3	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
2	2	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4
2	3	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	
2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	3	4	4	5	3	5	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4
2	6	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4
2	7	4	5	5	5	3	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
2	8	4	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4
2	9	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4
3	0	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4
3	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
3	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	
3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5
3	6	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4
3	7	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
3	8	4	3	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
3	9	4	4	5	4	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4
4	0	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	1	3	4	5	5
4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	1	4	4	3	4	5	3	1	5
4	2	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	3	5	3	5	5	3	4	5	4	5	1	3	3	4
4	3	5	4	5	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	5	5	5	5	4	3	3	5	4
4	4	4	5	4	3	3	3	2	3	5	5	5	5	5	3	3	5	1	5	2	4	5	5	5	4
4	5	5	5	4	3	1	4	5	2	4	4	4	4	4	5	4	1	3	3	3	5	5	4	2	3



7	
5	3 3 3 5 5 2 5 3 5 5 2 5 3 5 3 4 3 5 5 4 5 3 1 5
7	6 3 4 4 5 5 4 4 3 4 3 5 4 3 4 5 4 5 4 4 3 1 5 3 3
7	7 4 5 4 3 5 5 3 5 5 4 5 4 5 4 3 1 4 3 5 4 2 5 5 3
7	8 4 5 5 4 4 1 5 4 3 4 4 4 4 5 4 3 5 5 5 5 5 5 5 4
7	9 4 3 3 4 4 5 5 4 5 5 3 5 5 3 4 5 4 4 4 1 4 4 2 4
8	0 5 2 2 5 5 3 5 4 4 4 4 5 5 5 5 5 5 5 4 4 3 4 4 3 4
8	1 3 4 3 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 3 3 3 4 1 3 4 5 4 5 3 2 4
8	2 4 4 4 3 5 3 4 4 5 3 5 4 5 3 3 3 3 5 5 4 5 3 5 5 5
8	3 5 3 5 5 4 5 4 5 4 5 4 5 4 4 4 5 4 2 5 5 4 5 5 4 1 4
8	4 5 5 4 4 1 4 4 4 4 3 5 3 3 3 5 5 4 3 3 1 4 5 3 5 5
8	5 5 4 3 3 5 4 5 3 5 4 5 5 4 4 4 1 4 3 4 3 4 5 5 5 3
8	6 4 3 4 2 3 3 5 5 5 5 5 3 5 3 5 3 5 3 1 5 2 5 5 4 4 4
8	7 4 4 5 5 5 5 4 4 4 3 5 4 5 4 3 3 3 5 2 5 3 5 3 5 5 5
8	8 4 3 5 4 4 2 3 4 5 3 4 4 5 5 4 3 5 5 5 2 3 3 4 5
8	9 5 3 5 5 5 4 2 5 5 4 4 5 3 4 1 5 3 5 5 3 2 3 3 3
9	0 3 4 4 3 4 5 5 4 4 4 4 4 3 4 4 4 4 2 4 4 2 5 5 5 4
9	1 3 5 4 5 3 3 1 3 4 5 3 5 4 4 1 4 5 5 3 4 4 2 4 5
9	2 4 4 3 4 5 2 5 4 3 4 5 5 3 4 3 1 3 4 4 1 5 4 4 4 4
9	3 5 4 5 5 5 4 3 4 5 5 2 5 5 3 5 3 5 3 1 3 5 5 1 3 5 5 3
9	4 3 3 4 3 5 5 4 5 4 5 5 5 4 4 5 5 5 4 4 3 5 5 4 3 4
9	5 4 2 5 5 4 5 4 5 5 5 3 5 3 5 2 5 5 5 4 4 4 5 3 4
9	6 4 4 5 4 4 4 5 1 5 5 5 3 5 5 4 3 1 5 3 4 5 4 4 4 3
9	7 3 3 4 4 5 4 4 5 4 3 4 2 5 4 2 3 4 5 5 4 5 5 5 5 5
9	8 5 2 4 5 3 3 2 4 4 4 5 3 4 4 5 5 2 4 4 4 3 5 3 3 4 4
9	9 4 5 4 5 5 5 3 5 5 3 4 5 5 4 1 5 3 4 4 4 5 4 5 2
1	0 0 3 5 5 5 4 4 4 4 4 5 5 4 3 4 3 1 4 5 5 5 3 4 5 5 5

## Kepuasan

n o	T 1	T 2	T 3	T 4	T 5	T 6	T 7	R 8	R 1	R 2	R 3	R 4	R S 1	R S 2	R S 3	R S 4	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	E 1	E 2	E 3	
1	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3
5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
6	2	2	3	3	1	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2
7	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2
9	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4
10	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
11	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
12	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
13	3	3	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3
15	5	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3
16	6	3	3	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	3
17	7	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5
18	8	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	3	4	4	3	2	4	3	4
19	9	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	2	2	5	5	3	3	5	3	3	2	1	3	3	3	4	3	4	5	5	3	3	3	4	2	2
21	4	4	4	4	1	3	5	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4
22	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4
23	4	5	4	5	4	3	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
24	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	4	5	4	4	5	4	4	3
26	4	5	5	4	5	5	5	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3
27	2	5	5	3	3	5	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	5	5	3	3	3	3	4	3	3
28	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	3	3	3
29	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	3
30	4	5	4	3	5	3	5	4	4	5	3	3	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	3
31	3	3	4	4	2	4	2	4	3	3	3	4	2	3	4	5	4	2	4	4	5	5	4	4	3

3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	3
3	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	3	
3	4	2	4	3	3	5	2	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	3	
3	5	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	2	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	4	4	
3	6	4	4	4	3	5	3	5	3	4	5	2	3	4	5	4	3	5	5	4	5	3	4	4	3	
3	7	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	3	5	5	
3	8	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	
3	9	2	3	5	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	
4	0	5	3	5	4	5	3	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	4	5	3	5	
4	1	4	4	5	4	4	3	4	3	5	4	4	5	3	5	3	2	4	4	3	5	4	3	2	5	
4	2	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	2	5	4	3	4	5	4	3	2	4	3	5	
4	3	4	3	5	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	
4	4	4	4	3	2	4	3	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	2	5	2	4	4	5	5	4	
4	5	5	3	3	2	4	5	2	4	4	4	4	5	4	3	4	1	3	3	2	3	5	4	2	3	
4	6	4	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4	3	3	5	2	4	3	1	4	2	3	3	4		
4	7	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	3	3	5	3	5	1	5	3	2	3	2	5	2	4	
4	8	2	3	3	4	5	3	4	5	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	1	4	2	4	4	3	
4	9	4	2	3	5	3	5	5	3	5	3	5	5	4	5	2	1	2	4	1	4	4	5	3	3	
5	0	5	4	3	5	2	4	4	4	3	4	5	3	3	4	3	1	2	3	3	4	2	4	3	4	
5	1	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	3	2	3	3	
5	2	3	3	4	4	5	3	4	4	3	5	5	3	5	4	2	5	3	5	4	3	4	3	4		
5	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	4	1	4	4	5	4	5	5		
5	4	3	3	5	3	3	3	4	5	4	3	4	3	3	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4		
5	5	4	4	4	5	5	3	1	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3		
5	6	2	4	3	4	4	2	5	4	4	3	3	3	5	3	5	3	5	5	3	3	4	5	5	5	
5	7	2	4	5	3	5	3	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	
5	8	4	3	5	3	4	3	4	5	5	4	3	4	5	3	4	2	4	5	3	4	4	5	3		
5	9	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3		
6	0	3	3	4	5	3	2	3	5	5	4	3	5	4	3	3	3	5	3	4	2	3	3	3		



9	0	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	5	1	4	5	5	4	
9	1	3	5	3	5	3	3	1	3	5	3	3	3	3	2	3	4	5	3	3	4	3	4	4	
9	2	4	4	3	4	4	2	4	4	5	4	5	4	3	4	3	2	3	4	4	1	5	3	4	4
9	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	2	5	5	4	4	3	3	3	5	1	3	3	5	4
9	4	3	3	5	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3	5	5	3	4	5	3	4	4	4	3	3
9	5	3	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	2	5	4	5	4	4	5	5	4	4
9	6	4	4	5	4	3	4	4	2	5	4	5	3	5	3	2	1	5	4	5	5	5	4	4	3
9	7	3	3	4	3	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	2	2	4	3	5	4	5	5	5	4
9	8	5	3	3	4	4	3	2	4	3	5	3	5	4	5	5	1	3	3	4	5	3	3	4	3
9	9	4	5	4	4	5	4	3	4	5	3	4	4	5	4	2	3	3	4	3	4	5	4	5	2
1	0	0	2	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	1	4	5	5	3	4	5	5	5



## Lampiran

Tabel R

n	Tarat Signifikan		n	Tarat Signifikan		n	Tarat 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	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

## A. Biodata Pribadi

Nama Lengkap : Fajar Ali Mukti  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Tempat, Tanggal Lahir : Klaten, 29 Mei 1994  
Alamat Asal : Pokoh RT/RW 02/01, Menden,  
Kebonarum, Klaten  
Email : alimux\_ti@yahoo.com  
No. Hp : 082137807771



## B. Latar Belakang Pendidikan Formal

Jenjang	Nama Sekolah	Tahun
TK	TK AL-Kautsar	1999-2000
SD	SD Al-Kautsar	2000-2006
SMP	SMP N 1 B. Lampung	2006-2009
SMU	SMA Muhammadiyah 1 Klaten	2009-2012
S1	UIN Sunan Kalijaga	2012-2017

## C. Pengalaman Organisasi

Tahun	Organisasi	Jabatan
2013-2015	HIMA PS-Teknik Industri	Anggota
2012-2014	KAMUSUKA Klaten	Ketua Bidang Perkaderan