

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI PUSKESMAS TEGALREJO

Diajukan Kepada Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri
Sunan Kalijaga Yogyakarta Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana S-1



Disusun oleh :

Niken Larasati Nur Aisah

NIM 13660025

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

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

2017

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:

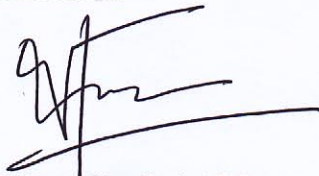
Nama : Niken Larasati Nur Aisah
NIM : 13660025
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kepuasan Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Puskesmas Tegalrejo

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

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

Wassalamu'alaikum wr. wb.

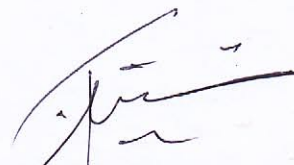
Pembimbing I



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

Yogyakarta, 20 November 2017

Pembimbing II



Trio Yonathan TEJA K., M.T.
NIP.19890715 201503 1 007



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-3157/Un.02/DST/PP.00.9/12/2017

Tugas Akhir dengan judul : Analisis Pengaruh Kepuasan Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Puskesmas Tegalrejo

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : NIKEN LARASATI NUR AISYAH
Nomor Induk Mahasiswa : 13660025
Telah diujikan pada : Jumat, 24 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

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

Penguji I

Trio Yonathan Teja Kusuma, S.T., M.T.
NIP. 19890715 201503 1 007

Penguji II

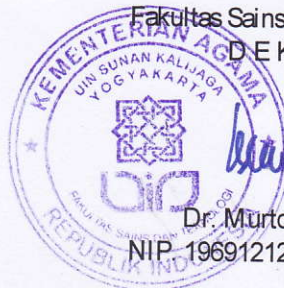
Arya Wirabhuna, S.T. M.Sc.
NIP. 19770127 200501 1 002

Yogyakarta, 24 November 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 : Niken Larasati Nur Aisah

NIM : 13660025

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul: “*Analisis Pengaruh Kepuasan Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Puskesmas Tegalrejo*” 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, 20 November 2017

Yang menyatakan



Niken Larasati Nur A

NIM. 13660025

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

“Almamaterku UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta”



MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.
Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila
engkau telah selesai (dari sesuatu urusan) tetaplah bekerja keras
(untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau
berharap”

(QS. Al-Insyirah, 94)

“Selalu ada harapan bagi mereka yang sering berdoa.
Selalu ada jalan bagi mereka yang sering berusaha.”

(NA)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, dan kasih sayang-Nya sehingga skripsi dengan judul **“Analisis Pengaruh Kepuasan Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Puskesmas Tegalrejo”** 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 terselesainya skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan do'a dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Murtono, M. Si. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga.
2. Ibu Kifayah Amar, Ph.D selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga.
3. Ibu Siti Husna AINU Syukri S.T, M.T. selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam pengerjaan tugas akhir.
4. Bapak Trio Yonathan Tejakusuma S.T, M.T. selaku dosen pembimbing tugas akhir yang juga telah memberikan bimbingan dan arahan dalam pengerjaan tugas akhir.
5. Ibu Tutik Fariyah, M.Sc selaku dosen pembimbing akademik.
6. Bapak dan Ibu dosen Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga yang telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman selama masa belajar di Teknik Industri.

7. Dokter Nadiah selaku pembimbing di Puskesmas Tegalrejo yang telah bersedia memberikan ijin dan arahan dalam proses pelaksanaan penelitian tugas akhir.
8. Ibu dan Bapak yang selalu memberi dukungan moral maupun materi. Kasih sayang dan perhatian yang Ibu dan Bapak berikan membuat saya selalu semangat dalam menjalani kehidupan dan melalui studi strata 1 saya. Kepada kedua kakak-kakak saya dan keluarga besar yang juga memberikan semangat.
9. Tsaqif Nur Ikhsan yang telah memberikan semangat dan dukungan sampai saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Sahabat-sahabatku Resni, Diah, Intan, Anisa, Umul, Arini, Fatimah, Alfi, Tiyana, Dhea, Hanik, Hesti yang mengiringi perjalanan sampai dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Teman-teman SINERGI atau teman-teman Program Studi Teknik Industri angkatan 2013 yang selama ini menemani belajar.
12. Serta seluruh pihak yang telah ikut andil dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Saya berharap Allah SWT selalu membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dengan balasan yang lebih baik.

Yogyakarta, 20 November 2017

Niken Larasati Nur A
13660025

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Batasan Masalah.....	5
1.6. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Landasan Teori	12
2.2.1.Konsep Jasa	12

2.2.2. Karakteristik Jasa.....	14
2.2.3. <i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	15
2.2.4.1. Definisi Kualitas	15
2.2.4.2. Kualitas pelayanan (SERVQUAL).....	17
2.2.4.3. Elemen Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.4.4. Konsep Persepsi Konsumen.....	22
2.2.4.5. Pengertian Kepuasan Konsumen	24
2.2.4. Model <i>Internal Service Quality</i> (INTQUAL).....	25
2.2.5. Regresi Linear	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1. Objek Penelitian	32
3.2. Data Penelitian	32
3.1.1. Data primer	32
3.1.2. Data sekunder	32
3.3. Metode Pengumpulan Data	32
3.3.1. Studi Lapangan	33
3.3.2. Wawancara	33
3.3.3. Kuesioner	33
3.3.2. Studi Pustaka	36
3.4. Metode Analisis Data	36
3.4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	36
3.4.2. Analisis INTQUAL dan SERVQUAL	37
3.4.3. Analisis Uji Regresi.....	38
3.5. Hipotesis	38

3.5.1. Uji Parsial	38
3.5.2. Uji Simultan.....	40
3.6. Diagram Alir Penelitian	42
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1. Profil Responden	43
4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	46
4.3. Analisis Internal Service Quality	55
4.4. Analisis Service Quality	59
4.5. Analisis Regresi Linear Berganda	63
4.6. Prioritas Perbaikan	77
4.7. Perbaikan Atribut	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	85
5.1. Kesimpulan	85
5.2. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Posisi Penelitian	10
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Persepsi Karyawan	47
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Persepsi Konsumen	50
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Karyawan	53
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Konsumen	54
Tabel 4.5 Hasil Kesenjangan Kepuasan Karyawan Tiap Dimensi	55
Tabel 4.6 Hasil Kesenjangan Kepuasan Karyawan Tiap Variabel	56
Tabel 4.7 Prioritas Perbaikan Berdasarkan Kesenjangan INTQUAL	59
Tabel 4.8 Hasil Kesenjangan Kepuasan Konsumen Tiap Dimensi.....	60
Tabel 4.9 Hasil Kesenjangan Kepuasan Konsumen Tiap Variabel	60
Tabel 4.10 Prioritas Perbaikan Berdasarkan Kesenjangan SERVQUAL	62
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas	64
Tabel 4.12 Hasil Uji Parsial	67
Tabel 4.13 Hasil Uji Simultan	73
Tabel 4.14 Koefisien Determinasi	74
Tabel 4.15 Regresi Linier Berganda	75
Tabel 4.16 Usulan Perbaikan	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tingkat Kepuasan Konsumen	25
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	42
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Karyawan	43
Gambar 4.2 Usia Responden Karyawan	43
Gambar 4.3 Lama Bekerja Responden Karyawan	44
Gambar 4.4 Pendidikan Terakhir Responden Karyawan.....	44
Gambar 4.5 Jenis Kelamin Responden Pelanggan	45
Gambar 4.6 Usia Responden Pelanggan	45
Gambar 4.7 Pekerjaan Responden Pelanggan	46
Gambar 4.8 Uji Heteroskedastisitas	65
Gambar 4.9 Model Regresi Parsial	66
Gambar 4.10 Model Regresi Simultan	72

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Profil Puskesmas Tegalrejo

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 Data Hasil Kuesioner

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pilot Study

Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Main Study

Lampiran 6 Hasil Uji Regresi Linear



Analisis Pengaruh Kepuasan Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Puskesmas Tegalrejo

Niken Larasati Nur A

13660025

Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

ABSTRAK

Puskesmas merupakan lembaga kesehatan yang memiliki misi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Oleh sebab itu, Puskesmas harus meningkatkan kualitasnya untuk pelayanan kesehatan masyarakat yang lebih baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan karyawan, kepuasan pelanggan serta pengaruh dari kepuasan karyawan terhadap pelanggan di Puskesmas Tegalrejo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Internal Service Quality, Service Quality dan Regresi Linier. Pada pengukuran kepuasan karyawan dengan menggunakan metode INTQUAL didapatkan hasil yang menunjukkan ketidakpuasan karyawan dan terdapat 9 atribut yang harus dilakukan prioritas perbaikan. Pada pengukuran kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode SERVQUAL didapatkan hasil yang menunjukkan ketidakpuasan pelanggan dan terdapat 7 atribut yang diperlukan perbaikan. Kemudian dilakukan pengujian dengan menggunakan regresi linier untuk melihat pengaruh yang terjadi antara kepuasan karyawan dengan kepuasan pelanggan Puskesmas Tegalrejo. Hasil Uji T menunjukkan bahwa dimensi reliability dan outcomes memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa kepuasan karyawan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Puskesmas Tegalrejo. Berdasarkan analisis regresi linier berganda diperoleh presentase 30,9% variabel bebas (tangibles, responsiveness, courtesy, reliability, communication, competence, understanding, outcomes, caring, collaboration, access dan equity) berpengaruh terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan).

Kata kunci : *Kepuasan Karyawan, Kepuasan Pelanggan, Uji Regresi Berganda*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Yogyakarta memiliki beragam ikon seperti kota pelajar, kota budaya dan kota wisata. Hal ini menjadikan pertumbuhan berbagai jenis bisnis industri. Setiap tahunnya pertumbuhan bidang industri manufaktur maupun industri jasa semakin meningkat. Sektor jasa merupakan sektor yang mengalami perubahan akibat cepatnya perubahan dari berbagai faktor seperti kompetisi. Pertumbuhan tersebut berbanding lurus dengan adanya persaingan. Persaingan bisnis membuat terjadinya persaingan kualitas. Persaingan diantara industri membuat dampak suatu industri harus meningkat semakin baik lagi. Jika industri tidak dapat memperbaiki setiap celah yang ada maka industri tersebut akan kalah dalam menghadapi ketatnya persaingan. Dalam hal ini kualitas suatu produk maupun jasa sangat ditekan untuk mendekati sempurna. Industri jasa juga harus memperbaiki kualitas pelayanan mereka. Kualitas layanan jasa dipengaruhi oleh dua variabel yaitu jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan diterima.

Konsumen saat ini sangat bijak dalam memilih pilihan jasa yang mereka gunakan. Jika konsumen mendapatkan pelayanan yang baik menyebabkan timbulnya suatu kenyamanan dan juga kepercayaan konsumen untuk terus memakai jasa tersebut. Pelayanan yang baik juga harus didukung dengan fasilitas yang baik pula. Maka dari itu layanan

yang diberikan mulai dari awal konsumen menggunakan sampai konsumen selesai menggunakan harus diperhatikan dan dievaluasi untuk memberikan hasil yang maksimal. Seorang pelanggan akan merasakan kepuasan jika harapannya terpenuhi begitu pula sebaliknya pelanggan tidak merasa terpuaskan jika tidak sesuai dengan harapan yang diinginkannya. Selain dipengaruhi oleh kualitas pelayanan jasa, kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh pengaruh kinerja karyawan pelayanan jasa tersebut. Peranan karyawan sangat penting untuk menunjang keberhasilan setiap perusahaan terutama perusahaan yang bergerak pada sektor jasa. Peltier dan Dahl (2009) menyatakan bahwa karyawan di dalam industri jasa mempengaruhi kepuasan konsumen. Namun, tidak semua karyawan dapat memberikan pelayanan terbaik mereka kepada pelanggan. Hal ini berkaitan dengan tingkat kepuasan karyawan terhadap perusahaan. Apabila seorang karyawan merasa tidak puas dengan pekerjaan yang diberikan maka karyawan tersebut tidak dapat memberikan pelayanan secara maksimal kepada pelanggan. Robbins (2006) menyatakan bahwa karyawan yang puas akan mampu meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan. Oleh sebab itu pelayanan pada sektor jasa perlu ditingkatkan baik dari internal maupun eksternal. Sektor pada pelayanan jasa sangat beragam, seperti perbankan, kesehatan, kuliner, dll.

Pelayanan jasa kesehatan yang memadai merupakan suatu kebutuhan mendasar bagi masyarakat. Pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat memenuhi kebutuhan mendasar, harapan serta nilai-nilai pelanggan yang harus dipenuhi penyedia jasa pelayanan kesehatan agar

dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Pada Undang-Undang No. 23 Tahun 1992 tentang kesehatan menekankan pentingnya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, khususnya ditingkat Puskesmas. Pada Profil kesehatan Indonesia (2009) menyatakan ketersediaan sumber daya baik dari segi kualitas maupun kuantitas sangat mempengaruhi pelayanan kesehatan.

Pada saat ini puskesmas sudah didirikan di hampir seluruh pelosok negeri. Salah satunya yaitu Puskesmas Tegalrejo kota Yogyakarta. Puskesmas Tegalrejo terletak di tengah-tengah masyarakat kota Yogyakarta. Masyarakat cukup mudah untuk menjangkau Puskesmas tersebut. Namun, fasilitas pada tingkat kesehatan Puskesmas tersebut masih kurang memadai sehingga pasien dengan riwayat penyakit yang cukup berat perlu dirujuk ke rumah sakit yang memiliki fasilitas lengkap. Peralatan yang dipakai oleh karyawan Puskesmas juga masih terbatas tidak seperti di rumah sakit. Kemudian seringkali terlihat antrian yang cukup lama menyebabkan seseorang yang sakit harus mengantri dengan pasien lain sampai dapat ditangani. Hal ini dapat membuat seseorang merasa kurang puas untuk memilih puskesmas sebagai tempat pengobatan. Jika di rumah sakit, pasien yang dalam keadaan darurat akan lebih cepat ditangani dengan tenaga medis yang jumlahnya lebih banyak dan fasilitas yang lebih lengkap.

Untuk memecahkan persoalan diatas maka perlu dilakukan suatu analisis yang dapat melihat ketidakpuasan dari perspektif internal dan eksternal. Metode *Service Quality* (SERVQUAL) dapat menganalisis dari

segi ketidakpuasan konsumen dan metode *Internal Service Quality* (INTQUAL) dapat menganalisis ketidakpuasan dari segi karyawan. Kemudian untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang menyebabkan konsumen merasakan ketidakpuasan yang disebabkan dari segi internal maka perlu dilakukan suatu analisis regresi linier. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat mengkonfirmasi teori kepuasan pelanggan dalam hubungannya dengan manajemen sumber daya manusia yaitu kepuasan karyawan. Maka dalam penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL, INTQUAL, dan Regresi Linier untuk dapat menyelesaikan permasalahan tersebut.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pengaruh kepuasan karyawan terhadap kepuasan pelanggan Puskesmas Tegalrejo?”

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kepuasan karyawan Puskesmas Tegalrejo.
2. Mengetahui kepuasan pelanggan pengguna jasa Puskesmas Tegalrejo.
3. Mengetahui pengaruh antara kepuasan karyawan dengan pelanggan Puskesmas Tegalrejo.

4. Mengetahui atribut apa saja yang paling mempengaruhi kepuasan karyawan dan pelanggan agar dapat memperbaiki kinerja pelayanan jasa Puskesmas Tegalrejo.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membantu pihak manajemen Puskesmas Tegalrejo untuk mengetahui atribut-atribut yang diharapkan oleh karyawan dan pelanggan.
2. Dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan performansi kinerja pelayanan jasa Puskesmas Tegalrejo.

1.5. Batasan Masalah

Agar dalam pemecahan masalah tidak menyimpang dari tujuan semula dan menghindari kemungkinan meluasnya pembahasan dari yang seharusnya, perlu kiranya dilakukan batasan-batasan permasalahan sebagai berikut:

1. Responden kuesioner INTQUAL dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan dari Puskesmas Tegalrejo.
2. Responden kuesioner SERVQUAL dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan di Puskesmas Tegalrejo minimal 3 kali dengan rentang usia 18-55 tahun.
3. Usulan perbaikan hanya berfokus pada karyawan.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini selanjutnya disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan penjelasan terperinci mengenai teori-teori yang digunakan sebagai landasan dalam pemecahan masalah.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi lokasi penelitian, jenis data, metode pengumpulan data, metode analisis data dan diagram alir yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi pengolahan data penelitian dan analisis pembahasan hasil pengolahan data sehingga dapat ditarik kesimpulan.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan yang diperoleh dari analisa pemecahan masalah maupun hasil pengumpulan data serta saran untuk perbaikan bagi perusahaan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

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

1. Berdasarkan analisis yang dilakukan maka dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan karyawan dan pelanggan di Puskesmas Tegalrejo dirasa masih kurang. Hal tersebut berdasarkan dari adanya nilai kesenjangan (gap) negatif antara persepsi dengan harapan dari karyawan dan pelanggan.
2. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan metode regresi linier diketahui bahwa kepuasan karyawan mempengaruhi kepuasan konsumen. Pada nilai uji simultan (uji F) didapatkan nilai signifikansi 0,003 yang berarti bahwa H_0 ditolak maka dapat ditarik kesimpulan kepuasan karyawan mempengaruhi kepuasan konsumen.
3. Berdasarkan analisis dari pengolahan data fokus perbaikan pada variabel *outcomes, responsiveness, reliability, tangibles, access, communication, understanding*.
4. Berdasarkan analisis dari pengolahan data maka prioritas perbaikan pada:
 - a. Variabel *outcomes* untuk item saya menerima penghargaan atas prestasi kerja saya yaitu dengan setiap 1 tahun sekali karyawan yang berprestasi dapat diberikan penghargaan seperti sertifikat/ piagam dan cendera mata. Kriteria pemilihan karyawan berprestasi dapat berupa: Tanggung jawab, ketaatan, kejujuran dan kerjasama.

- b. Variabel *outcomes* untuk item hasil pekerjaan saya selalu sesuai dengan harapan Puskesmas dan variabel *responsiveness* pada item saya bertanggungjawab terhadap pekerjaan saya hingga selesai dengan dengan Setiap 1 bulan sekali dapat melakukan survei kepuasan pelanggan untuk menilai masing-masing unit dari mulai unit pendaftaran sampai dengan unit pengambilan obat.
- c. Variabel *reliability* pada item pekerjaan yang saya lakukan sesuai dengan keahlian yang saya miliki dengan karyawan dapat belajar/training sesuai bidang yang ia kerjakan.

5.2 Saran

Setelah dilakukan pengamatan secara langsung di Puskesmas dan analisis data menggunakan metode INTQUAL, SERVQUAL dan regresi linier, penulis mengajukan beberapa saran untuk penelitian selanjutnya, antara lain:

1. Penelitian selanjutnya dapat memilih objek penelitian pada sektor jasa yang lainnya,
2. Penelitian selanjutnya dapat meneliti di beberapa Puskesmas (tidak hanya satu Puskesmas) sehingga hasil yang diperoleh dapat dibandingkan dengan menggunakan metode yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Agita, Afid. 2016. *Analisis Kepuasan Karyawan Dengan Model Integrasi INTQUAL dan Performance Control Matrix di PT Judin Makmur Sejahtera*. Skripsi, Universitas UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
- Cheng, Y.H. 2000. *A Study on the factors of internal service quality-Nurse for example*. pp. 1-2.
- Depkes RI. 1992. UU RI No.23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan. Depkes RI.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hallowell, Roger, Leonard A. Schlesinger, and Jeffrey Zorinitsky. 1996. *Internal Service Quality, Customer and Job Satisfaction: Linkages and Implication for Management*. Human Resource Planning Vol. 19, page 20-31.
- Handayani, Nurlaila. 2011. *Pengembangan Model INTQUAL Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Internal di Pendidikan Tinggi*. *Jurnal Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XIII*. Vol 19, page 1-6.
- Hasan, Syed Akif and Muhammad Imtiaz Subhani. 2011. *Relationship Between Various Employee Performance Recognition Techiques and Customer Satisfaction: Evidence from the Restaurant Industry of Pakistan*. *European Journal of Social Sciences*. Vol.26 No. 23 page 318-322.
- Hasibuan, Malayu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia, edisi revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Heskett, James L, Thomas O. Jones, and Gary W. Loveman, et.al. 1994. *Putting The Service-Profit Chain to Work*. *Harvard Business Review*, page 163-174.
- Hollis, Charles. 2006. *Service Quality Evaluation in Internal Healthcare Service Chains*. Thesis, Queensland University of Technology, Australia.
- Indrawati, Ayu. 2013. *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dan Kepuasan Pelanggan pada Rumah Sakit Swasta di Kota Denpasar*. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*. Vol. 7 No. 2 page 135-142.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2009. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi 12, jilid 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Marianah, Dewi. *Kontribusi Kepuasan Kerja dan Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pelayanan Jasa Telemarketing di Sebuah Bank)*. Artikel Postgraduate.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat
- Peltier, Jimmy and Andy Dahl. 2009. *The Relationship Between Employee Satisfaction and Hospital Patient Experiences*. Forum For People Management and Measurement.
- Ritonga, Ferdiansyah, dan Setiawan, Ivan Aries. 2011. *Analisis Jalur (Path Analysis) dengan menggunakan Program AMOS*. Tangerang: Graha Ilmu.

- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi Kesepuluh, Edisi Lengkap. Jakarta: PT Indeks.
- Santoso, Singgih. 2000. *Latihan SPSS Statistik Parmetik*. Jakarta: Gramedia.
- Siswoyo Haryono dan Wardoyo, Parwoto. 2013. *Structural Equation Modeling untuk Penelitian Manajemen Menggunakan AMOS 18*. Bekasi: PT Intermedia Personalia Utama.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan RND*. Bandung: Alfabeta.
- Tandjung, Jenu Widjaja. 2004. *Marketing Management : Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan*. (Edisi Kedua. Cetakan Kedua). Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Usmara A. 2003. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran, cetakan pertama*. Yogyakarta: Amara Books.
- Utami, Santi. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Taspen (Persero) cabang Yogyakarta*. Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.

LAMPIRAN

1. Profil Puskesmas Tegalrejo

Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) memiliki jumlah penduduk yang sangat besar menempati kepulauan dari Sabang sampai Merauke dengan letak geografis yang strategis dengan lautan yang luasnya melebihi daratan. Beraneka ragam adat dan budayanya, flora dan faunanya. Kepulauan NKRI yang ribuan jumlahnya serta letak geografis yang beraneka ragam membuat tidak semua kepulauan Indonesia berpenghuni dan dapat berinteraksi secara luas dengan dunia terbuka. Hal ini juga menjadi kesulitan tersendiri bagi Pemerintah untuk melaksanakan pemerataan pembangunan, termasuk pembangunan di bidang kesehatan. Untuk mengatasi hal tersebut Pemerintah mengupayakan adanya sistem pelayanan kesehatan yang luas, lebih merata dan terjangkau terutama oleh masyarakat yang berpenghasilan rendah dan tinggal di wilayah pedalaman kepulauan Indonesia. Berupaya meningkatkan peran serta masyarakat secara efektif dalam upaya kesehatan (DepKes, 1989). Dalam rangka pemerataan dan pembinaan masyarakat secara menyeluruh tersebut maka didirikanlah Pusat Kesehatan Masyarakat yang secara luas di kenal dengan nama PUSKESMAS.

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja.

1. Unit Pelaksana Teknis

Sebagai unit pelaksanaan teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota (UPTD) Puskesmas berperan menyelenggarakan sebagian dari tugas teknis operasional Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota dan merupakan unit pelaksanaan pertama serta ujung tombak pembangunan kesehatan Indonesia.

2. Pembangunan Kesehatan

Pembangunan kesehatan adalah penyelenggaraan upaya kesehatan oleh bangsa Indonesia untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal.

3. Pertanggungjawaban Penyelenggaraan

Penanggungjawab utama penyelenggaraan seluruh upaya pembangunan kesehatan diwilayah kabupaten/kota adalah Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota, sedangkan Puskesmas bertanggungjawab hanya untuk sebagian upaya pembangunan kesehatan yang dibebankan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten/kota sesuai dengan kemampuannya.

2. Kuesioner Penelitian

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i

Di tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan kuliah di Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saat ini saya sedang menyusun Tugas akhir/Skripsi dengan judul “**Analisis Pengaruh Kepuasan Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan di Puskesmas Tegalrejo**”, maka saya memohon kesediaannya untuk meluangkan waktu guna mengisi kuesioner penelitian mengenai pelayanan jasa Puskesmas. Adapun informasi yang didapatkan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian dan dijamin kerahasiannya. Atas perhatian dan bantuan dari Bapak/Ibu/Saudara/I saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Niken Larasati N A

A. Profil Responden (Karyawan)

Mohon diberi tanda centang (✓) pada kolom yang telah disediakan:

Jenis Kelamin : Laki-laki
 Perempuan

Usia : 18 - 27 Tahun
 28 - 35 Tahun
 >35 Tahun

Lama Bekerja : <1
 1 - 3
 3 - 5
 >5

Pendidikan Terakhir : SMP Sederajat
 SMA Sederajat
 D3
 S1
 S2

B. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda centang (✓) pada kolom kuesioner **kenyataan** yang anda anggap sesuai dengan keadaan dan (✓) pada kolom kuesioner **harapan** sesuai dengan keadaan yang anda harapkan.

Pilihan Skala:

	→									
1	2	3	4	5						
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju						

Kuesioner Kepuasan Karyawan di Puskesmas Tegalrejo

No	Pernyataan	Kenyataan					Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Puskesmas menyediakan peralatan yang lengkap untuk kebutuhan pekerjaan saya										
2	Kondisi lingkungan Puskesmas selalu membuat saya bersemangat melakukan pekerjaan saya										
3	Saya bertanggungjawab terhadap pekerjaan saya hingga selesai										
4	Saya melakukan pekerjaan saya dengan segera										
5	Saya selalu membuka diri bagi karyawan yang ingin bertukar pikiran										
6	Saya sering berdiskusi dengan rekan kerja terkait masalah pekerjaan										
7	Saya selalu menjaga hubungan baik dengan sesama karyawan Puskesmas										
8	Saya selalu melakukan pekerjaan secara maksimal										
9	Pekerjaan yang saya lakukan sesuai dengan keahlian yang saya miliki										
10	Saya melakukan pekerjaan secara akurat										
11	Rekan kerja maupun pasien dapat memahami informasi yang saya sampaikan										

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i

Di tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan kuliah di Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saat ini saya sedang menyusun Tugas akhir/Skripsi dengan judul “**Analisis Pengaruh Kepuasan Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan di Puskesmas Tegalrejo**”, maka saya memohon kesediaannya untuk meluangkan waktu guna mengisi kuesioner penelitian mengenai pelayanan jasa Puskesmas. Adapun informasi yang didapatkan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian dan dijamin kerahasiannya. Atas perhatian dan bantuan dari Bapak/Ibu/Saudara/I saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Niken Larasati N A

A. Profil Responden (Pasien)

Mohon diberi tanda centang (√) pada kolom yang telah disediakan:

Jenis Kelamin : Laki-laki
 Perempuan

Usia : 0 <15 Tahun
 16-30 Tahun
 31-40 Tahun
 41-50 Tahun
 >50 Tahun

Pekerjaan : Pelajar/ Mahasiswa
 Pegawai Negeri
 Pegawai Swasta
 Wiraswasta
 Lainnya

Berapa kali Anda : < 3
Menggunakan Layanan : > 3
Puskesmas Tegalrejo

B. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda centang (✓) pada kolom kuesioner **Kenyataan** yang anda anggap sesuai dengan keadaan dan (✓) pada kolom kuesioner **Harapan** sesuai dengan keadaan yang anda harapkan.

Pilihan Skala:

	1	2	3	4	5
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju

Kuesioner Kepuasan Pelanggan di Puskesmas Tegalrejo

No	Pernyataan	Kenyataan					Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Ruang tunggu Puskesmas nyaman										
2	Toilet Puskesmas bersih dan terawat										
3	Puskesmas mempunyai peralatan yang modern										
4	Puskesmas menyediakan obat yang lengkap										
5	Petugas melayani pembayaran dengan benar										
6	Puskesmas memberikan pelayanan dengan segera										
7	Petugas Puskesmas memberikan informasi yang jelas mudah dimengerti										
8	Puskesmas memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan										
9	Puskesmas bertanggung jawab atas hasil pemeriksaan pasien										
10	Petugas administrasi melakukan pencatatan data pasien dengan akurat										
11	Petugas Puskesmas menginformasikan kepada pasien tentang jadwal pelayanan										

12	Petugas Puskesmas memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap kepada pasien												
13	Petugas Puskesmas tanggap menyelesaikan keluhan-keluhan pasien												
14	Petugas Puskesmas selalu siap merespon kebutuhan pasien												
15	Petugas Puskesmas dapat dipercaya												
16	Petugas Puskesmas memberikan jaminan keamanan selama pasien mendapatkan perawatan												
17	Petugas Puskesmas memberikan pelayanan yang sopan kepada pasien												
18	Petugas Puskesmas dapat menjawab pertanyaan pasien dengan tepat												
19	Petugas Puskesmas mendengarkan keluhan-keluhan dari pasien dengan seksama												
20	Petugas Puskesmas tahu apa yang menjadi keluhan pasien												
21	Puskesmas memahami hal-hal yang membuat pasien merasa nyaman menggunakan jasanya												
22	Petugas Puskesmas mengutamakan kepentingan pasien dengan sepenuh hati												
23	Petugas Puskesmas memahami kebutuhan pasien												

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
 SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas *Pilot Study*

a. Kuesioner Kenyataan Karyawan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,615	,555	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
Q1	7,0000	,897	,583	,640	,262
Q2	6,4333	2,530	,042	,122	,861
Q3	6,8333	1,040	,789	,649	-,106 ^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.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,928	,932	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
Q4	4,1000	,438	,872	,761	.
Q5	4,1667	,557	,872	,761	.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,894	,893	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
Q6	8,6000	,869	,793	,661	,847
Q7	8,5667	,806	,846	,721	,799
Q8	8,5000	,948	,739	,557	,892

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,814	,820	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
Q9	8,1333	1,085	,793	,761	,623
Q10	8,3000	1,252	,486	,242	,926
Q11	8,2333	1,013	,750	,750	,654

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,651	,657	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
Q12	4,0000	,414	,489	,239	.
Q13	3,9000	,300	,489	,239	.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,799	,812	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
Q14	4,1333	,326	,683	,467	.
Q15	3,9667	,516	,683	,467	.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,635	,637	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
Q16	8,1000	,852	,313	,273	,702
Q17	7,4000	,731	,369	,333	,648
Q18	7,9667	,585	,695	,483	,157

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,603	,606	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
Q19	3,4000	,317	,434	,189	.
Q20	3,5333	,257	,434	,189	.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,924	,939	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
Q21	8,5000	,879	,805	,653	,962
Q22	8,3333	1,057	,909	,888	,843
Q23	8,3000	1,183	,888	,872	,879

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,897	,905	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
Q24	8,4000	,938	,781	,624	,873
Q25	8,4000	1,145	,846	,716	,835
Q26	8,5333	,947	,798	,660	,854

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,669	,693	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
Q27	3,9667	,240	,530	,281	.
Q28	4,1333	,464	,530	,281	.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items

,799	,805	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
Q29	4,4333	,254	,674	,454	.
Q30	4,1667	,351	,674	,454	.

b. Kuesioner Harapan Karyawan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,826	,839	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
Q1	8,2000	,855	,803	,695	,645
Q2	8,6000	1,766	,559	,320	,906
Q3	8,4000	,938	,836	,715	,588

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,908	,910	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
Q4	4,3333	,299	,834	,696	.
Q5	4,4333	,254	,834	,696	.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,950	,950	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
Q6	8,8333	,902	,948	,912	,887
Q7	8,8667	,947	,896	,872	,927
Q8	8,8333	,971	,845	,748	,966

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,969	,969	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
Q9	8,8000	,924	,965	,931	,930
Q10	8,7667	,944	,918	,872	,965
Q11	8,8333	,971	,916	,868	,966

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,870	,870	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
Q12	4,2667	,271	,771	,594	.
Q13	4,4000	,248	,771	,594	.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,812	,813	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
Q14	4,3667	,240	,684	,468	.
Q15	4,2667	,271	,684	,468	.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,881	,880	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
Q16	8,7000	,838	,825	,700	,779
Q17	8,5000	,948	,698	,493	,892
Q18	8,7333	,892	,787	,663	,814

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,908	,908	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
Q19	4,1667	,282	,832	,692	.
Q20	4,2667	,271	,832	,692	.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,969	,971	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
Q21	8,7000	,907	,927	,891	,963
Q22	8,6667	,989	,967	,935	,930
Q23	8,7000	1,045	,915	,864	,968

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,984	,984	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
Q24	8,6667	,920	,929	.	1,000
Q25	8,7000	,907	,982	.	,963
Q26	8,7000	,907	,982	.	,963

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,874	,874	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
Q27	4,3000	,286	,777	,603	.
Q28	4,3667	,309	,777	,603	.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,897	,897	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
Q29	4,4667	,257	,813	,662	.
Q30	4,3667	,240	,813	,662	.

c. Kuesioner Kenyataan Pelanggan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,666	,662	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
Q1	13,3143	3,751	,560	,374	,553

Q2	13,3714	4,123	,419	,214	,616
Q3	13,4000	3,776	,435	,349	,608
Q4	13,4286	3,252	,617	,469	,509
Q5	13,1143	4,869	,111	,054	,738

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,740	,753	7

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
Q6	22,3143	9,045	,273	,324	,750
Q7	22,1714	8,029	,443	,399	,713
Q8	22,5714	8,311	,348	,218	,740
Q9	22,1143	8,398	,514	,418	,697
Q10	22,2000	8,871	,441	,397	,713
Q11	22,0571	8,173	,558	,506	,686
Q12	21,8857	7,810	,690	,497	,658

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,725	,728	4

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
Q13	11,1143	2,634	,425	,358	,722
Q14	11,3714	2,829	,451	,253	,699
Q15	11,1429	2,244	,744	,565	,519
Q16	11,1143	2,751	,466	,315	,691

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,704	,706	4

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
Q17	11,4857	2,081	,493	,647	,642
Q18	11,5143	1,728	,633	,695	,546
Q19	11,8857	1,692	,487	,398	,654
Q20	11,7429	2,255	,376	,262	,703

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,793	,791	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
Q21	15,1429	3,950	,722	,646	,714
Q22	15,2286	3,770	,587	,695	,749
Q23	15,2286	3,005	,771	,630	,679
Q24	15,4286	4,605	,357	,432	,814
Q25	15,2000	4,459	,481	,287	,781

d. Kuesioner Harapan Pelanggan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,759	,758	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
Q1	17,0571	2,820	,386	,237	,764
Q2	17,2000	2,635	,581	,417	,698
Q3	17,1714	2,558	,613	,430	,686
Q4	17,1429	2,185	,676	,530	,654
Q5	17,2571	2,844	,400	,224	,757

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,841	,842	7

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
Q6	26,0857	6,198	,679	,601	,810
Q7	25,9714	6,029	,611	,602	,817
Q8	25,9143	6,551	,464	,380	,837
Q9	26,0286	6,146	,578	,506	,822
Q10	26,2571	5,550	,669	,695	,807
Q11	26,1714	5,382	,673	,667	,807
Q12	25,9714	6,440	,518	,545	,830

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,779	,779	4

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
Q13	12,9714	2,323	,428	,204	,802
Q14	13,0000	1,882	,664	,485	,680

Q15	13,0286	1,970	,697	,556	,666
Q16	13,1143	2,222	,562	,387	,736

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,772	,774	4

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
Q17	12,9429	1,938	,553	,403	,729
Q18	12,8286	1,793	,612	,443	,697
Q19	12,8857	1,634	,590	,391	,713
Q20	13,0286	1,911	,553	,364	,728

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,854	,855	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
Q21	17,1143	3,869	,728	,616	,809
Q22	17,2000	3,988	,573	,534	,848
Q23	17,0571	3,644	,731	,595	,806
Q24	17,1143	3,869	,646	,665	,829
Q25	17,1143	3,987	,665	,661	,824

4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas *Main Study*

a. Kuesioner Kenyataan Karyawan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,789	,798	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
Q1	3,5517	,673	,663	,440	.
Q2	3,4138	,984	,663	,440	.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,898	,898	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
Q3	3,9655	,630	,814	,663	.
Q4	4,0345	,665	,814	,663	.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,853	,853	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
Q5	8,4483	1,094	,715	,517	,803
Q6	8,5172	1,061	,706	,501	,812

Q7	8,3448	1,037	,752	,565	,768
----	--------	-------	------	------	------

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,808	,813	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
Q8	8,2069	1,255	,758	,720	,636
Q9	8,3448	1,423	,483	,234	,915
Q10	8,3448	1,177	,756	,722	,629

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,677	,679	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
Q11	4,0172	,403	,514	,265	.
Q12	3,9655	,490	,514	,265	.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,791	,795	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
Q13	4,1207	,354	,660	,436	.
Q14	4,1207	,459	,660	,436	.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,728	,728	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
Q15	3,9138	,326	,572	,327	.
Q16	4,2931	,316	,572	,327	.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,803	,803	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
Q17	3,5345	,499	,671	,450	.
Q18	3,7759	,493	,671	,450	.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,818	,827	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
Q19	8,5862	,808	,655	,451	,784
Q20	8,4483	,953	,647	,446	,774
Q21	8,4138	,984	,741	,550	,699

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,805	,808	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
Q22	8,3966	,840	,646	,421	,746
Q23	8,5000	1,026	,632	,406	,759
Q24	8,6207	,871	,692	,479	,690

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,706	,712	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
Q25	4,1207	,283	,552	,305	.
Q26	4,2241	,387	,552	,305	.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,726	,737	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
Q27	4,3793	,275	,583	,340	.
Q28	4,1207	,424	,583	,340	.

b. Kuesioner Harapan Karyawan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,879	,879	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
Q1	4,4310	,320	,784	,614	.
Q2	4,4655	,323	,784	,614	.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,769	,783	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
Q3	4,3793	,415	,644	,415	.
Q4	4,5517	,252	,644	,415	.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,884	,884	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
Q5	8,9828	,965	,798	,637	,815
Q6	9,0690	,943	,755	,572	,852
Q7	8,9483	,927	,771	,601	,838

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,822	,823	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
Q8	9,2931	,702	,689	,514	,748
Q9	9,0862	,922	,601	,379	,829
Q10	9,3103	,709	,761	,583	,666

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,719	,723	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
Q11	4,4483	,287	,566	,321	.
Q12	4,6897	,218	,566	,321	.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,819	,819	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
Q13	4,5000	,254	,693	,481	.
Q14	4,5517	,252	,693	,481	.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,768	,768	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
Q15	4,6207	,240	,624	,389	.
Q16	4,5345	,253	,624	,389	.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,864	,865	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
Q17	4,3793	,310	,762	,580	.
Q18	4,5000	,289	,762	,580	.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,900	,900	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
Q19	9,0000	,877	,819	,708	,841
Q20	9,0172	,930	,739	,551	,909
Q21	9,0517	,857	,848	,737	,816

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,886	,887	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
Q22	8,9310	,943	,764	,612	,851
Q23	9,0172	,894	,831	,693	,793
Q24	9,0172	,894	,744	,569	,871

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,699	,700	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
Q25	4,6034	,279	,538	,289	.
Q26	4,5690	,250	,538	,289	.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,709	,712	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
Q27	4,5172	,254	,553	,306	.
Q28	4,4655	,323	,553	,306	.

c. Kuesioner Kenyataan Pelanggan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,831	,834	4

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
Q1	10,8133	4,911	,625	,415	,802
Q2	10,8000	4,703	,677	,476	,778
Q3	11,1600	4,406	,703	,508	,767
Q4	10,7867	5,467	,653	,467	,796

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,811	,819	6

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
Q5	19,9200	6,507	,538	,352	,789
Q6	20,4800	5,496	,588	,421	,784
Q7	20,3733	5,967	,559	,321	,786
Q8	20,2667	6,441	,567	,398	,783
Q9	20,0533	6,700	,552	,398	,788
Q10	19,9067	6,167	,687	,503	,760

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,744	,747	4

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
Q11	11,4933	3,280	,483	,285	,717
Q12	11,5067	3,091	,561	,324	,672
Q13	11,4000	3,270	,609	,381	,651
Q14	11,3600	3,234	,509	,298	,702

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,871	,874	4

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
Q15	12,0800	2,777	,763	,586	,825
Q16	12,2133	2,467	,739	,559	,832
Q17	12,2400	2,644	,732	,553	,833
Q18	12,3867	2,700	,681	,488	,853

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,823	,823	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
Q19	15,8667	4,712	,567	,386	,802
Q20	16,1067	4,421	,612	,478	,790
Q21	15,9067	4,491	,641	,486	,781
Q22	15,8533	4,532	,657	,554	,776
Q23	15,9467	4,673	,608	,486	,790

d. Kuesioner Harapan Pelanggan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,829	,830	4

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
Q1	13,4800	2,145	,650	,426	,789
Q2	13,7600	1,806	,695	,484	,768
Q3	13,6400	1,882	,688	,474	,769
Q4	13,4800	2,199	,606	,368	,806

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,871	,872	6

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
Q5	23,0400	3,579	,768	,687	,832
Q6	23,0933	3,491	,730	,657	,838
Q7	23,2533	3,759	,580	,360	,865
Q8	23,2000	3,676	,632	,440	,856
Q9	23,0400	3,715	,678	,509	,847
Q10	23,0400	3,769	,644	,476	,853

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,827	,830	4

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
Q11	13,7200	1,772	,604	,456	,808
Q12	13,5200	1,902	,575	,422	,817
Q13	13,6000	1,676	,812	,661	,707
Q14	13,4800	1,956	,644	,431	,788

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,844	,846	4

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
Q15	13,8533	1,532	,664	,445	,810
Q16	13,7600	1,590	,727	,548	,783
Q17	13,8267	1,551	,716	,535	,786
Q18	13,9200	1,615	,618	,383	,829

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,853	,853	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
Q19	18,3600	2,585	,640	,459	,829
Q20	18,4267	2,653	,566	,351	,848
Q21	18,3600	2,612	,620	,432	,834
Q22	18,4000	2,432	,741	,808	,802
Q23	18,4000	2,405	,763	,815	,796



 STATE ISLAMIC UNIVERSITY
 SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

5. Hasil Uji Regresi Linear

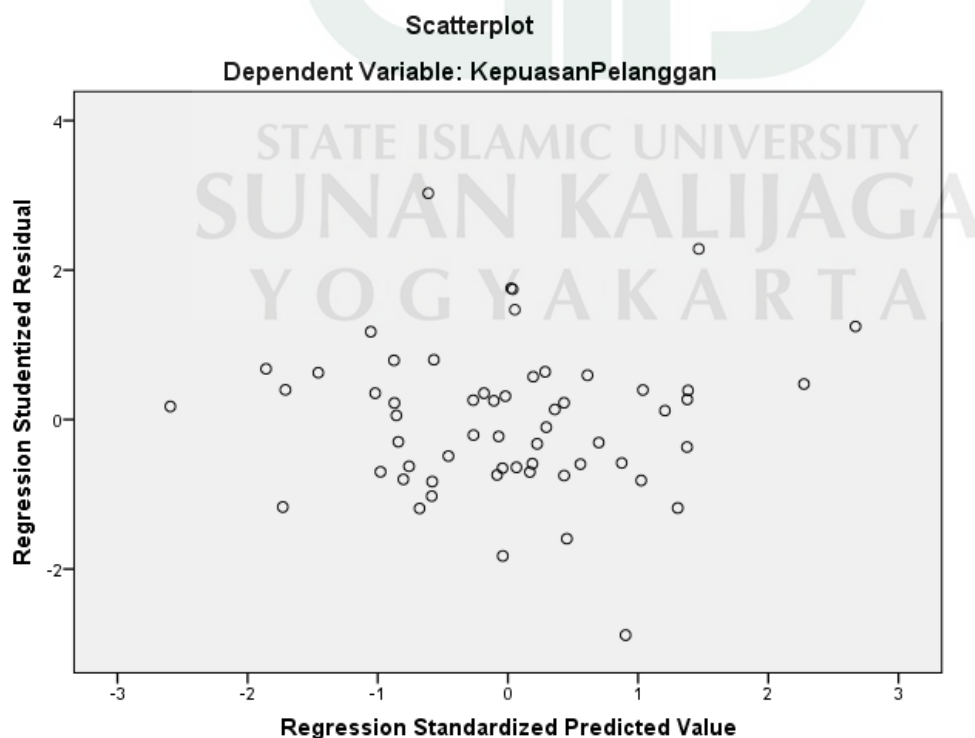
Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Equity, Tangibles, Communication, Responsiveness, Access, Reliability, Courtesy, Understanding, Outcomes, Competence, Caring, Collaboration ^b		Enter
a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan			
b. All requested variables entered.			

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,674 ^a	,454	,309	7,56566
a. Predictors: (Constant), Equity, Tangibles, Communication, Responsiveness, Access, Reliability, Courtesy, Understanding, Outcomes, Competence, Caring, Collaboration				
b. Dependent Variable: KepuasanPelanggan				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2142,805	12	178,567	3,120	,003 ^b
	Residual	2575,764	45	57,239		
	Total	4718,569	57			
a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan						
b. Predictors: (Constant), Equity, Tangibles, Communication, Responsiveness, Access, Reliability, Courtesy, Understanding, Outcomes, Competence, Caring, Collaboration						

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	82,478	12,189		6,766	,000		
	Tangibles	-1,616	,691	-,294	-2,337	,024	,768	1,301
	Responsiveness	1,647	,912	,278	1,807	,078	,514	1,945
	Courtesy	-,368	1,033	-,060	-,356	,723	,422	2,372
	Reliability	3,045	,886	,544	3,439	,001	,485	2,060
	Communication	-,407	1,126	-,052	-,361	,720	,586	1,706
	Competence	-2,484	1,374	-,317	-1,808	,077	,396	2,526
	Understanding	-,729	1,450	-,080	-,503	,618	,474	2,112
	Outcomes	2,860	1,230	,405	2,326	,025	,401	2,493
	Caring	-3,636	1,417	-,549	-2,565	,014	,265	3,776
	Collaboration	2,141	1,592	,322	1,344	,186	,212	4,723
	Access	-1,156	1,277	-,129	-,906	,370	,594	1,683
	Equity	1,253	1,453	,144	,862	,393	,434	2,307

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan



CURRICULUM VITAE

NAMA LENGKAP : NIKEN LARASATI NUR AISAH
JENIS KELAMIN : PEREMPUAN
TEMPAT TANGGAL LAHIR : SLEMAN, 3 DESEMBER 1994
NO TELP. : 081328960025
KEWARGANEGARAAN : INDONESIA
AGAMA : ISLAM
ALAMAT ASAL : Rogoyudan 01/11 Sinduadi Mlati Sleman
Yogyakarta
ALAMAT SEKARANG : Rogoyudan 01/11 Sinduadi Mlati Sleman
Yogyakarta
EMAIL : nikenlarasatinuraisah@gmail.com

PENDIDIKAN FORMAL :

1. SD N PETINGGEN YOGYAKARTA (2001-2007)
2. SMP N 6 YOGYAKARTA (2007-2010)
3. SMA N 4 YOGYAKARTA (2010-2013)
4. UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA (2013-2017)