

**TUGAS AKHIR**  
**Analisis Kepuasan Pasien Dengan Metode *Service Quality***  
**dan *Fuzzy* Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan**  
**(Studi Kasus di RSUD Kelet Jepara)**

Diajukan kepada Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Untuk memenuhi sebagai persyaratan memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T)



Oleh :

**Diah Arum Retnowati**

**13660018**

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

**2018**



## 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 : Diah Arum Retnowati

NIM : 13660018

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pasien Dengan Metode *Service Quality* dan *Fuzzy* Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di RSUD Kelet Jepara)

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 ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Yogyakarta, 26 Maret 2018

Pembimbing

Kifayah Amar, Ph.D

NIP. 19740621 200604 2 001



**PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Nomor : B-122/Un.02/D.ST/PP.05.3/05/2018

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : Analisis Kepuasan Pasien dengan Metode *Service Quality* dan *Fuzzy* dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di RSUD Kelet Jepara)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Diah Arum Retnowati

NIM : 13660018

Telah dimunaqasyahkan pada : 13 April 2018

Nilai Munaqasyah : B +

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

**TIM MUNAQASYAH :**

Ketua Sidang

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

Penguji I

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

Penguji II

Syaeful Arief, M.T

Yogyakarta, 22 Mei 2018  
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 : Diah Arum Retnowati

NIM : 13660018

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul **“Analisis Kepuasan Pasien dengan metode *Service Quality* dan *Fuzzy* (Studi Kasus pada RSUD Kelet Jepara Jawa Tengah).”** 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, 1 Maret 2018

Yogyakarta, 1 Maret 2018  
Ditandatangani,  
  
Diah Arum Retnowati

Diah Arum Retnowati  
NIM. 13660018

## MOTTO

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S. Al-Insyirah : 5)

“Saya tidak gagal, tapi saya menemukan 10.000 cara yang tidak tepat”

(Thomas A Edison)

“Keberhasilan itu terkadang berada diambang batas keputusan”

(Arini Fauziyyah Fitri)

“Dipaksa, Terpaksa, Biasa, Terbiasa, Luar Biasa”

(Diah Arum Retnowati)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Skripsi ini saya persembahkan untuk :*

*Ibu Nur Hidayah*

*Bapak Nur Kafi*

*Kakak Efin Ardiyanto*

*Keluarga besar Bani Nasir*

*Keluarga Besar Teknik Industri 2013 (SINERGI)*

*dan kepada semua orang-orang yang berpengaruh dalam  
hidup saya, guru, dosen serta teman-temanku yang  
mendampingi sampai detik ini*

*Terima Kasih ☺*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## Kata Pengantar

Puji syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT, karena telah memberikan rahmat, hidayah dan karunia-Nya maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **“Analisis Kepuasan Pasien dengan metode *Service Quality* dan *Fuzzy* (Studi Kasus pada RSUD Kelet Jepara Jawa Tengah)”**. Terima kasih kepada kedua orang tua dan keluarga besar Bani Nasir yang selalu memberikan doa dan dukungan dalam setiap langkah.

Atas segala kekuarangan dan ketidaksempurnaan skripsi ini, penulis sangat menghargakan masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun kearah perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Selama menyelesaikan penyusunan skripsi ini penulis telah banyak membantu dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Drs. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Murtono, M.Si. selaku Dekan Fakultas Sain dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Kifayah Amar, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, sekaligus dosen pembimbing tugas akhir yang telah memberikan arahan serta masukan untuk tugas akhir ini.
4. Ibu Tutik Farihah, S.T., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah mengajarkan ilmu selama masa perkuliahan berlangsung.
6. Bapak Aris selaku pembimbing selama penelitian di RSUD Kelet Jepara.
7. Keluarga besar Teknik Industri 2013 (SINERGI) yang telah memberikan doa dan dukungannya.

8. Teman-teman Industri Girls Alfi, Anisa. Arini, Dhea, Fatma, Haniek, Hesti, Intan, Niken,S Resni, Tiyaana, dan Umul.
9. Teman-teman kosan lama maupun yang baru Iing, Anis dan silvia, terima kasih dukungan kalian.
10. Teman-teman Sekolah, dirumah yang memberikan semangat untuk selalu mengerjakan tugas akhir ini.
11. Untuk teman-teman yang selalu menanyakan “kapan lulus”, kalian penyemangatkan untuk selalu mengerjakan tugas akhir ini.

Semoga Allah swt selalu membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu saya dengan balasan yang lebih baik.

Yogyakarta, 14 Februari 2018

Penulis,

Diah Arum Retnowati  
13660018

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	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 .....	3
1.3. Tujuan Penelitiann .....	3
1.4. Manfaat Penelitian .....	3
1.5. Batasan Masalah .....	4
1.6. Sistematika Penelitian .....	4
BAB II LANDASAN TEORI .....	6

2.1. Penelitian Terdahulu .....	6
2.2. Konsep Jasa .....	11
2.3. Konsep Kualitas (Mutu) .....	14
2.4. Kepuasan Pelanggan .....	15
2.5. Model <i>Service Quality</i> .....	17
2.6. Konsep Gap (Kesenjangan) .....	20
2.7. Teori <i>Fuzzy</i> .....	26
2.7.1. Himpunan <i>Fuzzy</i> .....	28
2.7.2. Teori <i>Fuzzy Set</i> .....	28
2.7.3. <i>Fuzzifikasi</i> .....	31
2.7.4. <i>Inferensi</i> .....	32
2.7.5. Aturan Dasar ( <i>Rule Based</i> ) .....	32
2.7.6. <i>Defuzzifikasi</i> .....	32
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>34</b>
3.1. Objek Penelitian.....	34
3.2. Jenis Data.....	34
3.3. Metode Pengumpulan Data .....	34
3.4. Metode Analisis Data .....	35
3.5. Diagram Alir .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>40</b>
4.1. Pengumpulan Data .....	40
4.1.1. Gambaran Rumah Sakit .....	40
4.1.2. Profil Responden.....	44

4.1.3. Kuesioner Penelitian.....	47
4.2. Pengolahan Data .....	48
4.2.1. Penentuan Jumlah Responden.....	48
4.2.2. Uji Kecukupan Data .....	50
4.2.3. Uji Validitas .....	51
4.2.4. Uji Reliabilitas .....	54
4.2.5. Perhitungan Gap <i>Service Quality</i> .....	55
4.2.6. Perhitungan <i>Fuzzy Set</i> .....	56
4.2.7. Hasil Gap Per Dimensi .....	64
4.2.8. Urutan Gap Per Item Terbesar .....	64
4.3. Pembahasan .....	65
4.3.1. Analisis Responden .....	65
4.3.2. Analisis <i>Service Quality</i> .....	66
4.3.3. Analisis <i>Fuzzy</i> .....	67
BAB V PENUTUP .....	73
5.1. Kesimpulan.....	73
5.2. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 2.2. Dimensi dan Atribut Model <i>Service Quality</i> .....	19
Tabel 4.1. Item Pernyataan Pilot Data .....	47
Tabel 4.2. Item Pernyataan Main Data .....	49
Tabel 4.3. Hasil Pengolahan Uji Validitas .....	52
Tabel 4.4. Hasil Pengolahan Uji Reliabilitas .....	55
Tabel 4.5. Hasil Pengolahan Gap <i>Service Quality</i> .....	55
Tabel 4.6. Hasil Pengolahan <i>Fuzzifikasi</i> (Realita).....	57
Tabel 4.7. Hasil Pengolahan <i>Fuzzifikasi</i> (Harapan).....	59
Tabel 4.8. Hasil Pengolahan <i>Defuzzifikasi</i> .....	62
Tabel 4.9. Hasil Pengolahan Gap Per Dimensi .....	64
Tabel 4.10. Urutan Dimensi yang Perlu Diperbaiki .....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model 5 Gap.....	22
Gambar 2.2. Model Penelitian.....	25
Gambar 2.3. Bagian-bagian <i>Fuzzy</i> .....	30
Gambar 2.4. Penentuan Nilai <i>Fuzzy Set</i> .....	31
Gambar 3.1. Diagram Alir.....	39
Gambar 4.1. Struktur Organisasi RSUD Kelet Jepara.....	43
Gambar 4.2. Sumber Daya Manusia (Tenaga Dokter) .....	43
Gambar 4.3. Sumber Daya Manusia (Tenaga Medis).....	44
Gambar 4.4. Sumber Daya Manusia (Tenaga Non Medis) .....	44
Gambar 4.5. Grafik Responden Berdasarkan Usia .....	45
Gambar 4.6. Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
Gambar 4.7. Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**LAMPIRAN 1. Kuesioner**

**LAMPIRAN 2. Pengolahan SPSS**

**LAMPIRAN 3. Pengolahan Ms. Excel**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

# **Analisis Kepuasan Pasien Dengan Metode *Service Quality* dan *Fuzzy* Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan**

(Studi Kasus di RSUD Kelet Jepara)

**Diah Arum Retnowati**  
**13660018**

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

---

---

## **ABSTRAK**

*Industri kesehatan mengalami pertumbuhan pesat, salah satu diantaranya adalah pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, baik itu rumah sakit milik pemerintah maupun swasta. Perkembangan rumah sakit sebagai salah satu pemberi jasa layanan kesehatan kepada masyarakat sekitar ataupun masyarakat luar. RSUD Kelet Jepara salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Pelayanan di RSUD Kelet Jepara idealnya mempunyai kemampuan yang baik dalam melayani pasien. Akan tetapi dari hasil pengolahan data diperoleh bahwa nilai gap fuzzy per kriteria secara keseluruhan memiliki nilai negatif sehingga RSUD Kelet Jepara perlu melakukan perbaikan di semua kriteria. Hal ini menunjukkan bahwa harapan pasien dan keluarga pasien belum sesuai dengan realita pelayanan yang pasien dan keluarga pasien terima. Ada 7 dimensi dalam kuesioner masing-masing dimensi diambil nilai tertinggi untuk diprioritaskan yaitu : Pada item peralatan medis yang ada sudah memadai untuk keperluan standar RSUD Kelet mempunyai gap sebesar -0,913. Pada item keadilan dalam pemberian pelayanan bagi pasien BPJS maupun non BPJS memiliki gap sebesar -0,713. Pada item tersedianya mobil ambulans secara gratis memiliki gap sebesar -1,296. Pada item kinerja dokter sangat baik sehingga membuat pasien dan keluarga merasa tenang memiliki gap sebesar -0,425. Pada item dokter mampu memberikan solusi /jawaban dari setiap keluhan/permasalahan pasien memiliki gap sebesar -0,358. Pada item pihak RSUD Kelet tidak pernah mengalami kesulitan menangani berbagai kasus pasien yang datang memiliki gap sebesar -0,383. Pada item staf memberikan perhatian individual kepada pasien memiliki gap sebesar -0,408*

**Kata Kunci : Gap, Service Quality, Fuzzy**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Persaingan yang semakin ketat khususnya perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa kesehatan mengutamakan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien. Hal ini menuntut perusahaan untuk melakukan berbagai perubahan dalam hal ketersediaan jenis jasa pelayanan. Saat ini setiap penyedia jasa layanan harus mampu untuk memberikan pelayanan yang sebaik mungkin agar dapat memuaskan pasien, sehingga mereka mampu untuk memenangkan persaingan dengan penyedia pelayanan lain yang sejenis.

Industri kesehatan mengalami pertumbuhan pesat, salah satu diantaranya adalah pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, baik itu rumah sakit milik pemerintah maupun swasta. Perkembangan rumah sakit sebagai salah satu pemberi jasa layanan kesehatan kepada masyarakat sekitar ataupun masyarakat luar. Salah satu perusahaan jasa yang memberikan dampak perkembangan ekonomi global adalah RSUD Kelet Jepara sebagai salah satu rumah sakit yang juga menghadapi persaingan yang semakin berkembang.

RSUD Kelet Jepara sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa kesehatan, tentunya loyalitas pasien yang merupakan bagian penting dari keseluruhan sistem pelayanan yang dikembangkan melalui rencana pembangunan kesehatan.



Pelayanan di RSUD Kelet Jepara idealnya mempunyai kemampuan yang baik dalam melayani pasien. Akan tetapi, berdasarkan hasil wawancara pra penelitian dari pasien terdapat pelayanan yang kurang memuaskan dalam hal antrian seperti waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan pada bagian pendaftaran sehingga menyebabkan kepuasan pasien menurun. Selain itu, dari segi peralatan masih dinilai kurang, kemudian tarif ambulans yang terbilang cukup mahal. Hal tersebut dikeluhkan oleh pasien dan perawat RSUD Kelet Jepara.

Pola pelayanan yang diterapkan oleh suatu manajemen rumah sakit untuk memberikan hasil kepada pasien dalam bentuk layanan atau bisa dikatakan sebagai pelayanan yang berorientasi pada pasien. Khususnya manajemen rumah sakit dalam bidang kesehatan atau rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi masyarakat terutama pasien, menjadi hal yang utama perlu untuk diperhatikan. Karena apabila yang kita berikan kepada pasien membuat pasien puas dan dihargai maka akan berimbas baik kepada rumah sakit dimana mereka akan mempercayakan pelayanan kesehatannya kepada rumah sakit tersebut. Selain itu, jika pelayanan yang didapatkan baik, pasien tidak hanya sekali menggunakan jasa pelayanan rumah sakit tersebut, bahkan mereka juga akan mengatakan hal itu kepada orang-orang disekitarnya. Dan orang-orang tersebut akan lebih percaya terhadap orang yang sudah berpengalaman langsung dibandingkan dari iklan atau janji-janji media apapun. Sehingga penting bagi manajemen rumah sakit untuk mempertahankan kepercayaan

kepada pasien dan bahkan meningkatkannya lebih baik, karena kepercayaan pasien merupakan hal yang terpenting bagi pengembangan industri rumah sakit. Kepercayaan akan terbentuk apabila penyedia jasa atau rumah sakit dapat dipercaya dalam memenuhi janjinya.

Oleh karena itu, pada penelitian ini dilakukan dengan judul : “Analisis Kepuasan Pasien dengan Metode *Service Quality* Dan *Fuzzy* Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Studi Kasus di RSUD Kelet Jepara”. Guna mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Kelet Jepara.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, rumusan masalah yang dapat diambil adalah “Bagaimana kualitas pelayanan di RSUD Kelet Jepara dengan menggunakan metode *Service Quality* dan *Fuzzy*?”.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui gap kualitas pelayanan pada RSUD Kelet Jepara.
2. Mengetahui atribut pelayanan pada RSUD Kelet Jepara yang harus diprioritaskan untuk mendapatkan perbaikan.
3. Memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan pada RSUD Kelet Jepara.

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

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat mengetahui sejauh mana tingkat pelayanan RSUD Kelet Jepara.
2. Dapat mengetahui atribut-atribut pelayanan pada RSUD Kelet Jepara yang harus diprioritaskan untuk diberikan perbaikan.
3. Hasil dari penelitian yang dilakukan dapat digunakan untuk memberikan masukan kepada RSUD Kelet Jepara agar pelayanan RSUD Kelet Jepara menjadi lebih baik pada masa mendatang.

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

Batasan masalah dari penelitian ini adalah pasien rawat inap RSUD Kelet Jepara dan keluarga pasien minimal usia 18 tahun.

#### **1.6. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian serta sistematika penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas beberapa teori yang berkaitan erat dengan identifikasi lingkup permasalahan, proses analisa dan literatur dari teori *Fuzzy-Servqual*.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini memuat uraian tentang penelitian, cara penelitian, data-data yang akan dikaji, analisa yang digunakan dan bagan alir penelitian.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi ringkasan dari penelitian dari pengolahan data menggunakan *software (Output)*, serta dilakukan analisis dan pembahasan terhadap hasil dari penelitian.

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

pada bab ini berisi hasil identifikasi permasalahan dalam bentuk kesimpulan dan saran-saran bermanfaat bagi pihak RSUD Kelet Jepara dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.



**BAB V**  
**PENUTUP**

**5.1. Kesimpulan**

1. Hasil dari gap keseluruhan masih banyak yang perlu diperbaiki, berikut adalah gap yang dihasilkan dari pengolahan *Defuzzifikasi* :

No	Variabel	Realita	Harapan	Gap
1	Peralatan medis yang ada sudah memadai untuk keperluan standar RS	2,958	3,871	-0,913
2	Fasilitas-fasilitas penunjang, seperti apotik, laboratorium, radiologi, ATM dan tempat parkir sudah mencukupi kebutuhan dan dapat membantu Pasien	3,642	3,833	-0,192
3	Karyawan melayani pasien dengan ramah dan sopan	4,029	3,946	0,083
4	Lingkungan RSUD Kelet bersih	3,788	3,925	-0,138
5	Kondisi lingkungan RS sangat nyaman	3,717	3,938	-0,221
6	Pihak RS tidak pernah mengalami kesulitan menangani berbagai kasus /pasien yang datang	3,417	3,800	-0,383
7	Staf dan dokter melayani pasien secara cepat dan tepat	3,371	3,729	-0,358
8	Staf mendata pasien tanpa ada kesalahan	3,642	3,879	-0,237
9	Ketepatan pelayanan untuk setiap transaksi	3,758	3,725	0,033
10	Kejelasan informasi yang diberikan kepada pasien	3,929	3,838	0,092
11	Dokter melayani pasien secara tanggap	3,617	3,921	-0,304
12	Kesiapan staf untuk merespon permintaan pasien	3,608	3,796	-0,188

No	Variabel	Realita	Harapan	Gap
13	Customer Service memberikan respon terhadap keluhan pasien	3,896	3,825	0,071
14	Kesediaan perawat dalam membantu pasien	3,479	3,829	-0,350
15	Dokter mampu memberikan solusi/jawaban dari setiap keluhan/permasalahan pasien	3,488	3,846	-0,358
16	Kinerja dokter sangat baik sehingga membuat pasien dan keluarga merasa tenang	3,454	3,879	-0,425
17	Staf mampu menjawab pertanyaan pasien dengan tenang	3,563	3,808	-0,246
18	Dokter bertindak dengan yakin dan tidak ragu saat melakukan pengobatan	3,467	3,871	-0,404
19	Pasien merasa aman dalam melakukan transaksi	4,158	3,854	0,304
20	Pelayanan staf teliti sehingga tidak terjadi kesalahan baik administrasi maupun pengobatan	3,596	3,867	-0,271
21	Staf memberikan perhatian individual kepada pasien	3,608	4,017	-0,408
22	Staf memperlakukan pasien dengan penuh perhatian	3,617	3,938	-0,321
23	Pihak RS mengutamakan kepentingan pasien	3,542	3,913	-0,371
24	Staf memahami kebutuhan pasien	3,571	3,971	-0,400
25	Layanan RS bisa diakses oleh pasien BPJS maupun non BPJS	3,975	3,879	0,096
26	Tersedianya mobil ambulans yang dapat diakses oleh pasien secara gratis	4,096	3,967	-1,296
27	Ruang pemeriksaan, perawatan dan tindakan mudah diakses oleh pasien	2,558	3,854	0,129
28	Keadilan dalam pemberian pelayanan oleh staf tanpa membedakan status sosial	3,679	3,892	-0,213

No	Variabel	Realita	Harapan	Gap
29	Keadilan dalam pemberian pelayanan bagi pasien BPJS maupun non BPJS	3,183	3,896	-0,713
30	Keadilan dalam pemberian pelayanan oleh staf tanpa membedakan usia	3,808	3,904	-0,096
31	Keadilan dalam pemberian pelayanan oleh staf tanpa membedakan kecacatan	3,825	3,850	-0,025
32	Keadilan dalam pemberian pelayanan oleh staf tanpa membedakan jenis kelamin	3,621	3,883	-0,263
33	Keadilan dalam pemberian pelayanan oleh staf tanpa membedakan ras	3,233	3,871	-0,638

2. Ada 7 item yang perlu diprioritaskan sebagai berikut :

No	Dimensi	Item Pernyataan	Gap
1	<i>Tangible</i>	Peralatan medis yang ada sudah memadai untuk keperluan standar RSUD Kelet	-0,913
2	<i>Equity</i>	Keadilan dalam pemberian pelayanan bagi pasien BPJS maupun non BPJS	-0,713
3	<i>Accessible</i>	Tersedianya mobil ambulans secara gratis	-1,296
4	<i>Assurance</i>	Kinerja dokter sangat baik sehingga membuat pasien dan keluarga merasa tenang	-0,425
5	<i>Responsiveness</i>	Dokter mampu memberikan solusi /jawaban dari setiap keluhan/permasalahan pasien	-0,358
6	<i>Reliability</i>	Pihak RSUD Kelet tidak pernah mengalami kesulitan menangani berbagai kasus pasien yang datang	-0,383
7	<i>Empathy</i>	Staf memberikan perhatian individual kepada pasien	-0,408

3. Saran perbaikan yang dapat dilakukan pihak RSUD Kelet Jepara antara lain :

- a. Penambahan peralatan medis untuk RSUD Kelet.
- b. Penambahan loket administrasi dan loket obat bagi pasien BPJS, pembagian obat yang sama rata baik pasien BPJS maupun non BPJS.
- c. Tarif ambulance gratis <10 km, mengurangi tarif ambulans dari tarif awal.
- d. Sebaiknya dari pihak RSUD Kelet mempekerjakan dokter yang sudah ahli dalam bidangnya.
- e. Sebaiknya mendiskusikan permasalahan pasien dengan dokter yang lainnya sehingga bisa memberikan solusi dari permasalahan pasien.
- f. Sebaiknya diadakan setiap hari untuk menangani kasus pasien yang datang.
- g. Sebaiknya staf yang berjaga tidak sering meninggalkan tempat jaga.

## **5.2. Saran**

1. Sebaiknya pihak RSUD Kelet melakukan perbaikan kualitas sesuai dengan urutan yang diprioritaskan dari hasil gap.
2. Sebaiknya untuk peneliti selanjutnya bisa menambah jumlah responden dan juga menggunakan metode yang lainnya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 1998. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Rineka Cipta. Jakarta.
- Astuti, Yuni Indri. 2004. *Upaya Peningkatan Kaulitas Jasa Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD)*, Tugas Akhir, Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Carl, McDaniel, dan Lamb, Hair. 2001. *Pemasaran*. Jakarta. Salemba Empat.
- Gaspersz, Vincent. 2001. *Total Quality Management*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Haaq, Fiq Ainul. *Pengukuran Kualitas Layanan dan Kepuasan pada Hotel Perwita sari, Hotel Mercury, dan Hotel Putra Jaya di Prawirotaman Yogyakarta dengan Menggunakan Metode SERVQUAL dan Important Performance Analysis*. Skripsi. Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gray. 1997. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta. PT Prenhallindo,
- Kusumadewi, Sri. 2002. *Analisa dan Desian Sistem Fuzzy Menggunakan Tool Box Matlab*, Edisi ke-1. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Nurdiyanto, Dodik Fredo. 2008. *Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Fuzzy dan Metode Service Quality Pada Pusat Perbelanjaan Assalaam Hypermarket*. Tugas Akhir. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Nurrisqiana, Windy. 2015. *Kualitas Pelayanan Ruang Rawat Inap RSUD ABDOER RAHEM Situbondo*. Tesis. Universitas Jember.
- Okta, Thalaza K. 2016. *Perbaikan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Metode Fuzzy Servqual (Service Quality) dan Customer Satisfaction Index*

(Studi Kasus di Rumah Makan Yogya Chicken). Skripsi. Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Pratikno, Budi. 2003. *Aplikasi Fuzzy-Servqual Untuk Menganalisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan*, Tugas Akhir, Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Prihantoro, C, Rudy. 2012. *Konsep Pengendalian Mutu*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.

Ratnawati, Dwi Ana. 2011. *Sistem Kendali Cerdas*. Yogyakarta. Graha Ilmu.

Rifai, Ahmad. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual dan Performance Control Matrix Studi Kasus di Ling Ling Eatry*. Skripsi. Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Rokhmat, Nur. 2015. *Usulan Perbaikan Layanan Hotel Dengan Menggunakan Model Servqual dan Performance Control Matrix (Studi Kasus di University Hotel UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)*. Skripsi. Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta.

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

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi Dalam Kasus Penelitian*. Jakarta. PT. Indeks.

Zadeh, L. A. 1968. *Probability Measure of Fuzzy Event, Journal of Mathematical Analysis And Applications*, Vol 23.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1

#### Kuesioner Pilot Data

#### KUESIONER

#### Bagian A : Data Profil Responden

**Petunjuk Pengisian :** Berilah tanda (✓) pada pilihan kuesioner yang Anda anggap sesuai.

1. Berapa Usia Anda ?

- 18-25 Tahun
- 26-32 Tahun
- 33-40 Tahun
- 41-47 Tahun
- 48-55 Tahun
- 56 > Tahun

2. Jenis Kelamin ?

- Laki-laki
- Perempuan

3. Apa Pekerjaan Anda ?

- Mahasiswa
- Wiraswasta
- PNS
- Ibu Rumah Tangga
- Lain-lain

#### Bagian B : Persepsi Terkait Pelayanan

Kuesioner ini mengidentifikasi Realita dan Harapan Pelanggan yang ada di RS. dr. Rehatta Jepara.







	membedakan status sosial										
33	Keadilan dalam pemberian pelayanan bagi pasien BPJS maupun non BPJS										
34	Keadilan dalam pemberian pelayanan oleh staf tanpa membedakan Usia										
35	Keadilan dalam pemberian pelayanan oleh staf tanpa membedakan kecacatan										
36	Keadilan dalam pemberian pelayanan oleh staf tanpa membedakan jenis kelamin										
37	Keadilan dalam pemberian pelayanan oleh staf tanpa membedakan ras										

### Kuisiонер Main Data

No	Butir Pernyataan	Harapan					Realita				
		Sangat Tidak Setuju → Sangat Setuju					Sangat Tidak Setuju → Sangat Setuju				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Peralatan medis yang ada sudah memadai untuk keperluan standar RS										
2	Fasilitas-fasilitas penunjang, seperti apotik, laboratorium, radiologi, ATM dan tempat parkir sudah mencukupi										









## Lampiran 2

### Penngolahan SPSS

#### a. Pilot Data

##### Realita

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,680	,682	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
Q1	20,0750	6,225	,357	,488	,659
Q2	19,7250	6,307	,372	,374	,652
Q3	19,3000	7,292	,248	,630	,684
Q4	19,3250	6,430	,360	,605	,656
Q5	19,7000	5,754	,539	,754	,591
Q6	19,7500	5,936	,610	,754	,575

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,843	,846	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
Q7	15,3000	5,959	,733	,641	,787
Q8	15,3250	6,276	,562	,520	,837
Q9	14,9500	6,972	,581	,397	,829

Q10	14,8250	6,353	,696	,603	,800
Q11	14,9000	5,631	,702	,616	,797

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,744	,747	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
Q12	15,9750	5,307	,514	,333	,697
Q13	16,0000	5,179	,690	,546	,633
Q14	15,4000	5,477	,543	,397	,686
Q15	15,8500	5,977	,433	,301	,725
Q16	15,8750	5,907	,382	,237	,746

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,865	,858	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
Q17	20,0250	8,179	,774	,727	,820
Q18	19,9500	8,100	,758	,710	,823
Q19	19,9500	8,715	,721	,765	,831
Q20	19,7000	8,574	,726	,656	,830
Q21	19,5500	10,921	,256	,550	,901
Q22	20,0750	8,738	,729	,591	,830

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,819	,796	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
Q23	20,5500	7,228	,663	,579	,772
Q24	20,5750	6,763	,780	,741	,741
Q25	20,4000	7,528	,692	,556	,766
Q26	20,6250	6,958	,748	,659	,750
Q27	19,8000	9,036	,426	,430	,820
Q28	19,5500	10,356	,153	,133	,854

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,760	,782	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
Q29	10,9250	5,507	,289	,132	,828
Q30	12,0250	3,204	,628	,494	,693
Q31	11,1500	4,233	,803	,701	,590
Q32	11,2000	4,728	,662	,592	,667

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,873	,879	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
Q33	15,6000	5,836	,597	,466	,877
Q34	15,2000	6,215	,730	,577	,841
Q35	15,2000	5,959	,765	,731	,832
Q36	15,2250	6,025	,722	,559	,841
Q37	15,0750	5,661	,728	,623	,839

## b. Main Data

### Realita

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,717	,718	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	15,4875	5,519	,282	,252	,742
Q2	14,7750	4,911	,486	,310	,666
Q3	14,3000	5,099	,364	,281	,716
Q4	14,6000	4,496	,613	,647	,613
Q5	14,6875	4,344	,666	,654	,589

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,858	,860	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
Q6	14,9875	6,620	,696	,610	,824
Q7	14,9375	6,768	,664	,575	,832
Q8	14,6875	6,597	,658	,438	,833
Q9	14,5375	6,049	,692	,564	,826
Q10	14,3500	6,458	,672	,546	,830

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,763	,765	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
Q11	14,6500	5,370	,493	,279	,734
Q12	14,7000	5,554	,575	,332	,709
Q13	14,3250	4,830	,595	,370	,696
Q14	14,8250	5,640	,490	,282	,734
Q15	14,8000	5,276	,519	,277	,725

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,860	,863	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
Q16	15,0750	6,298	,778	,793	,806

Q17	14,9625	6,543	,708	,546	,823
Q18	15,0625	6,211	,782	,797	,804
Q19	14,2375	6,842	,555	,356	,861
Q20	14,9125	6,461	,589	,390	,856

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,917	,918	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
Q21	10,7625	4,259	,798	,711	,896
Q22	10,8250	3,969	,863	,769	,873
Q23	10,7000	4,592	,811	,672	,894
Q24	10,7250	4,328	,777	,667	,903

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,878	,870	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
Q25	12,7875	4,929	,767	,755	,834
Q26	12,6375	4,348	,786	,654	,848
Q27	12,3250	4,792	,712	,675	,956

Reliability Statistics
------------------------



Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,887	,890	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
Q28	19,0750	6,982	,596	,524	,885
Q29	19,1500	7,344	,526	,441	,895
Q30	18,9500	6,706	,760	,627	,857
Q31	18,9375	6,768	,855	,819	,845
Q32	18,9375	6,642	,763	,686	,857
Q33	18,8875	6,734	,746	,710	,860

## Harapan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,917	,918	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
Q01	15,9625	6,113	,770	,705	,902
Q02	16,0125	6,164	,783	,733	,899
Q03	15,9000	6,496	,782	,644	,899
Q04	15,9250	6,374	,824	,753	,891
Q05	15,9000	6,344	,779	,728	,899

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,900	,900	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
Q06	15,5375	6,454	,742	,684	,880
Q07	15,4625	6,378	,790	,727	,869
Q08	15,3750	6,566	,752	,590	,878
Q09	15,5500	6,656	,717	,612	,885
Q10	15,4250	6,577	,755	,658	,877

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,915	,915	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
Q11	15,5875	6,625	,756	,628	,902
Q12	15,7375	6,525	,808	,708	,891
Q13	15,7000	6,415	,822	,703	,888
Q14	15,7000	6,694	,756	,678	,902
Q15	15,6750	6,551	,773	,679	,898

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,923	,923	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
Q16	15,6875	6,091	,884	,836	,888
Q17	15,7750	6,404	,806	,712	,904
Q18	15,7000	6,162	,875	,850	,890
Q19	15,7375	6,880	,733	,570	,918
Q20	15,7000	6,592	,707	,510	,924

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,934	,935	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
Q21	12,1875	3,623	,812	,829	,925
Q22	12,1750	3,589	,942	,912	,883
Q23	12,0750	3,766	,834	,698	,917
Q24	12,1250	3,756	,797	,778	,929

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,867	,870	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

Q25	8,0125	1,911	,752	,580	,809
Q26	7,9000	1,914	,718	,519	,843
Q27	8,0625	2,059	,778	,608	,791

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,972	,972	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
Q28	19,7375	10,095	,888	,849	,969
Q29	19,7625	10,234	,941	,919	,963
Q30	19,7375	10,323	,914	,888	,966
Q31	19,8125	10,534	,934	,931	,964
Q32	19,7375	10,120	,909	,875	,966
Q33	19,7750	10,455	,867	,880	,970

### Lampiran 3

Pengolahan *Ms. Excel*

Pilot Study (Harapan)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

HARAPAN		PERNYATAAN																																									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3				
RESPONDEN	1	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
	2	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5		
	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	6	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	7	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	8	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	9	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
	10	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	11	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	
	12	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	13	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	14	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5
	15	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	17	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	18	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	
	19	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	



Realita

REALITA		PERNYATAAN																																							
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37			
RESPONDEN	1	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
	2	3	4	4	3	2	3	2	3	4	4	3	4	2	2	4	2	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4	5	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	
	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	4	4	5	5	5	2	4	3	3	4	4	4	4	4	
	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	
	6	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	
	7	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
	8	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	
	11	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	12	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	13	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5
	14	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	3	4	5	5	
	15	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
	16	3	2	4	2	4	4	1	2	3	1	1	1	2	2	3	2	1	2	3	2	3	2	1	1	1	1	3	5	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3		
	17	3	1	5	5	5	5	3	1	5	5	4	1	3	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5		
	18	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	2	4	5	5	1	3	3	2	3	3	2	3	4	2	

19	4	5	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	5	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	
20	2	4	5	5	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	2	3	3	3	4	4	4	4		
21	3	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	5	5	3	2	3	4	3	3	3	3	3		
22	3	4	5	5	3	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4		
23	3	3	5	5	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	
24	2	3	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	3	3	3	
25	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	3	3	4	4	3	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	3	4	5	5	3	3	4	3	4	4	4	3	4	5	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	4	3	5	5	5	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
30	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3	4	5	3	5	3	3	3	3	
31	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
32	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	
33	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
34	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
35	3	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	3	3	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	
36	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	4	2	5	4	2	4	5	2	5	5	
39	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	5	3	4	3	3	3	3	5	5	4	1	3	4	3	4	5	4	5	5	
40	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	



**Main Data (Harapan)**

HARAPAN		PERNYATAAN																																		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33		
RESPONDEN	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
	2	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
	7	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
	8	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
	9	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
	10	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	11	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
	12	4	3	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
	13	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
	14	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	15	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
	16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	17	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
	18	4	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	
	19	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	





64	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
67	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
68	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4		
69	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4		
70	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
73	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
74	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	3	3	
78	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
80	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

**Realita**

REALITA	PERNYATAAN																																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33		
1	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	5	4	2	5	3	4	4	4	4	5

2	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	
3	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	
4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	4	3	4	4	4	4	
5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	5	2	4	3	4	4	4	4	
6	3	5	5	3	3	3	3	4	5	5	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	
7	3	5	5	5	5	3	3	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	5	2	3	3	4	4	4	4	
8	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	5	5	2	3	3	3	4	4	3	
9	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	
10	4	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	4	5	4	4	3	4	3	5	3	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
12	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	1	2	4	2	3	2	4	2	4	2	4	3	2	3	3	2	2	4	3	
13	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	
14	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	5	3	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	
15	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
16	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	5	5	5
17	3	3	5	5	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	3	3	3	4	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5
18	3	4	2	4	3	2	4	4	3	4	2	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	5	4	3	4	2	
19	3	4	5	3	3	3	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	
20	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
21	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	2	4	3	4	4	4	4
22	3	3	5	4	4	4	3	4	5	4	3	3	5	4	3	3	4	3	5	3	4	3	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	3	
23	3	4	5	3	3	4	3	3	4	4	3	3	5	5	3	3	3	3	5	4	4	5	4	3	4	5	2	4	4	4	4	4	4	

24	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
25	2	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5
26	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	4	2	5	3	4	4	4	4	4
27	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	5	4	1	5	2	4	4	4	4	5
28	3	4	2	3	4	3	3	4	2	5	3	2	3	3	4	2	4	3	2	3	2	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	2	4
29	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	4	4	4	5	5
30	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4
31	2	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3
32	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4
33	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3
34	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
35	2	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4
36	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	3	3	4	4	4	4
37	3	5	5	3	3	4	4	4	5	5	3	3	5	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4
38	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
39	2	3	3	3	2	3	2	4	2	4	3	4	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
40	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4
41	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4
42	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	5	2	3	4	4	4	4	4	4
43	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4
44	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	5	2	3	3	3	3	3	3	3
45	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	1	4	3	3	4	4	4	4

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

68	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	4	3	2	2	4	3	2	3	4	2	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3
69	3	4	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3
70	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4
71	2	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	3	5	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
72	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	4	2
73	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	
74	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3
75	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
76	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4
77	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	2	3	4	3	2	3	2	3	4	3	3	2	4
78	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
79	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	2	4	4	4	4	4	4
80	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

**Gap Service Quality**

		REALITA	HARAPAN	GAP	REALITA	HARAPAN	SERVQUAL
Q1	TANGIBLE	3	4	-1	3,8	4	-0,2
Q2		4	4	0			
Q3		4	4	0			
Q4		4	4	0			
Q5		4	4	0			
Q6	RELIABILITY	3	4	-1	3,6	4	-0,4
Q7		3	4	-1			
Q8		4	4	0			



Q9		4	4	0			
Q10		4	4	0			
Q11	<i>RESPONSIVENESS</i>	4	4	0	4	4	0
Q12		4	4	0			
Q13		4	4	0			
Q14		4	4	0			
Q15		4	4	0			
Q16	<i>ASSURANCE</i>	3	4	-1	3,8	4	-0,2
Q17		4	4	0			
Q18		4	4	0			
Q19		4	4	0			
Q20		4	4	0			
Q21	<i>EMPHATY</i>	4	4	0	4	4	0
Q22		4	4	0			
Q23		4	4	0			
Q24		4	4	0			
Q25	<i>ACCESSIBLE</i>	4	4	0	3,7	4	-0,3
Q26		4	4	0			
Q27		3	4	-1			
Q28	<i>EQUITY</i>	4	4	0	4	4	0
Q29		4	4	0			
Q30		4	4	0			
Q31		4	4	0			
Q32		4	4	0			
Q33		4	4	0			
<b>TOTAL</b>		127	132	-5	26,9	28	-1,1

RATA2	3,8	4	-0,2	3,8	4,0	-0,2
-------	-----	---	------	-----	-----	------

### Penentuan Skala Likert *Fuzzy*

#### Harapan

NO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	25	26	17	18	19	33	28	23	32	25
4	33	35	44	44	40	30	34	37	33	37
5	22	19	19	18	21	17	18	20	15	18
Total	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80

11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	27	26	25	25	23	26	23	21	24	21	17	14	17	25	22	23	22	20	19	20	21	21
37	37	36	38	36	37	38	38	45	36	38	45	43	41	32	29	40	38	44	44	48	40	43
22	16	18	17	19	20	16	19	14	20	21	18	23	22	23	29	17	20	16	17	12	19	16
80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80

#### Realita

NO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0

2	20	3	2	1	3	4	6	4	6	3
3	46	30	15	27	26	43	38	28	20	15
4	10	36	31	34	37	27	31	37	35	39
5	4	11	32	18	14	5	5	11	19	23
TOTAL	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80

11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33
0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
3	5	5	6	3	4	3	5	2	7	6	8	2	4	4	4	40	3	4	4	2	5	3
34	24	15	33	39	41	35	38	10	27	30	31	32	33	12	7	30	25	25	12	14	9	12
29	47	35	36	27	27	33	29	28	33	36	33	39	33	37	35	8	44	47	57	58	59	55
14	4	25	5	10	8	9	8	40	13	8	8	7	10	27	34	0	8	4	7	6	7	10
80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80

**Penentuan Nilai a, b dan c serta Gap Per Item**

REALITA						HARAPAN						GAP	RANK
NO	LOW	MDL	UPP	DEFUZZIFIKASI	RANK	NO	LOW	MDL	UPP	DEFUZZIFIKASI	RANK		
1	1,975	2,975	3,925	2,958	32	1	2,963	3,963	4,688	3,871	17	-0,913	2
2	2,688	3,688	4,550	3,642	13	2	2,913	3,913	4,675	3,833	26	-0,192	22
3	3,163	4,163	4,763	4,029	3	3	3,025	4,025	4,788	3,946	4	0,083	29
4	2,863	3,863	4,638	3,788	9	4	3,000	4,000	4,775	3,925	7	-0,138	24
5	2,775	3,775	4,600	3,717	11	5	3,025	4,025	4,763	3,938	5	-0,221	20

6	2,400	3,388	4,325	3,371	29	6	2,800	3,800	4,588	3,729	32	-0,358	11
7	2,438	3,438	4,375	3,417	28	7	2,875	3,875	4,650	3,800	30	-0,383	9
8	2,688	3,688	4,550	3,642	13	8	2,963	3,963	4,713	3,879	14	-0,237	19
9	2,838	3,838	4,600	3,758	10	9	2,788	3,788	4,600	3,725	33	0,033	27
10	3,025	4,025	4,738	3,929	5	10	2,913	3,913	4,688	3,838	25	0,092	30
11	2,675	3,675	4,500	3,617	16	11	3,013	4,013	4,738	3,921	8	-0,304	15
12	2,625	3,625	4,575	3,608	18	12	2,863	3,863	4,663	3,796	31	-0,188	23
13	3,000	4,000	4,688	3,896	6	13	2,900	3,900	4,675	3,825	28	0,071	28
14	2,500	3,500	4,438	3,479	25	14	2,900	3,900	4,688	3,829	27	-0,350	13
15	2,538	3,525	4,400	3,488	24	15	2,925	3,925	4,688	3,846	24	-0,358	11
16	2,488	3,488	4,388	3,454	27	16	2,963	3,963	4,713	3,879	14	-0,425	5
17	2,600	3,600	4,488	3,563	22	17	2,875	3,875	4,675	3,808	29	-0,246	18
18	2,500	3,500	4,400	3,467	26	18	2,950	3,950	4,713	3,871	17	-0,404	7
19	3,325	4,325	4,825	4,158	1	19	2,913	3,913	4,738	3,854	21	0,304	33
20	2,650	3,650	4,488	3,596	20	20	2,950	3,950	4,700	3,867	20	-0,271	16
21	2,575	3,575	4,475	3,542	23	21	3,000	4,000	4,738	3,913	9	-0,371	10
22	2,513	3,925	4,413	3,617	16	22	3,013	4,013	4,788	3,938	5	-0,321	14
23	2,638	3,638	4,550	3,608	18	23	3,113	4,113	4,825	4,017	1	-0,408	6
24	2,613	3,613	4,488	3,571	21	24	3,063	4,063	4,788	3,971	2	-0,400	8
25	3,088	4,088	4,750	3,975	4	25	2,975	3,975	4,688	3,879	14	0,096	31
26	3,238	4,238	4,813	4,096	2	26	3,088	4,088	4,725	3,967	3	0,129	32
27	1,575	2,550	3,550	2,558	33	27	2,925	3,925	4,713	3,854	21	-1,296	1

28	2,713	3,713	4,613	3,679	12	28	2,975	3,975	4,725	3,892	12	-0,213	21
29	2,638	3,638	4,588	3,621	15	29	2,950	3,950	4,750	3,883	13	-0,263	17
30	2,838	3,838	4,750	3,808	8	30	2,975	3,975	4,763	3,904	10	-0,096	25
31	2,850	3,850	4,775	3,825	7	31	2,900	3,900	4,750	3,850	23	-0,025	26
32	2,850	3,850	2,850	3,183	31	32	2,975	3,975	4,738	3,896	11	-0,713	3
33	2,900	3,900	2,900	3,233	30	33	2,938	3,938	4,738	3,871	17	-0,638	4

### Gap Per Dimensi

No	Dimensi	Realita	Harapan	Gap	Rank
1	<i>Tangible</i>	18.12	134.00	-115.88	1
2	<i>Reliability</i>	10.63	11.70	-1.07	6
3	<i>Responsiveness</i>	18.13	19.51	-138	5
4	<i>Assurance</i>	13.34	17.00	-3.66	4
5	<i>Empathy</i>	18.24	19.28	-1.04	7
6	<i>Accessible</i>	21.35	86.00	-64.65	3
7	<i>Equity</i>	18.09	118.00	-99.91	2



## CURRICULUM VITAE



Nama : Diah Arum Retnowati  
Tempat, Tanggal Lahir : Jepara, 5 April 1995  
Alamat : Kelet RT 21 RW 03 Keling Jepara  
Alamat Email : [diaharum01@gmail.com](mailto:diaharum01@gmail.com)  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Status : Belum menikah  
Kesehatan : Baik  
Kewarganegaraan : Indonesia

**DATA PENDIDIKAN**

SD : MI Matholi'ul Falah 02 Jepara  
SMP : MTs Salafiyah Kajen Pati  
SMA : MA Salafiyah Kajen Pati  
Perguruan Tinggi : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Fakultas / Jurusan : Sains dan Teknologi / Teknik Industri  
Konsentrasi : Kualitas