

SKRIPSI

**PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN MENGGUNAKAN METODE
BALANCED SCORECARD (BSC) DENGAN PEMBOBOTAN AHP
(Studi Kasus di Rumah Sakit X, Yogyakarta)**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Industri



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Disusun Oleh:
Anita Asyrafunnisa
14660046

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2019**



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-879/Un.02/DST/PP.00.9/03/2019

Tugas Akhir dengan judul : Pengukuran Kinerja Perusahaan Menggunakan Metode Balanced Scorecard (BSC) dengan Pembobotan AHP (Studi Kasus di Rumah Sakit X, Yogyakarta).

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ANITA ASYRAFUNNISA
Nomor Induk Mahasiswa : 14660046
Telah diujikan pada : Kamis, 14 Februari 2019
Nilai ujian Tugas Akhir : B+

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

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

Penguji I

Penguji II

Cahyono Sigit Pramudyo, S.T., M.T.
NIP. 19801025 200604 1 001

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

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 14 Februari 2019
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Sains dan Teknologi



M. Murfah, M.Si.
NIP. 19690212 200003 1 001



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 : Anita Asyrafunnisa

NIM : 14660046

Judul Skripsi : Pengukuran Kinerja Perusahaan Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* (BSC) dengan Pembobotan AHP. (Studi Kasus di Rumah Sakit X, Yogyakarta)

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

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

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 31 Januari 2019

Pembimbing

Arya Wirabhuana, M.Sc

NIP. 19770127 200501 1 002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anita Asyrafunnisa

NIM : 14660046

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul: "**Pengukuran Kinerja Perusahaan Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* (BSC) dengan Pembobotan AHP (Studi Kasus di Rumah Sakit X, Yogyakarta)**" adalah asli dari penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi hasil karya orang lain, kecuali bagian tertentu yang saya ambil sebagai bahan acuan. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 31 Januari 2019

Yang menyatakan



Anita Asyrafunnisa

NIM. 14660046

HALAMAN MOTTO

Caranya, bentuknya, jalurnya dan jatahnya, bisa jadi berbeda.

Bukan tugas kita, membandingkan nasib. -Nkcthi-

Berjalan tak seperti rencana adalah hal yang sudah biasa,

Jalan satu-satunya, jalani sebaik yang kau bisa -Fstvlst-

Urip tak stel sedengan.

Banter nguber opo? Alon ngenteni sopo? -Unknown-

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Kedua orang tua saya,

Bapak Joko Sudiyanto (Alm) dan Ibu Hj. Latifah. S.IP

Kadua kakak saya,

Agung Rahmawan Saputra, S.Kom dan Novitasari Primadita, S.E.I

Keluarga besar Teknik Industri 2014

Serta

Orang-orang dan teman-teman yang selalu menanyakan kapan skripsi selesai?



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas limpahan karunia serta rahmat-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Penilaian Kinerja Perusahaan Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* dengan Pembobotan AHP. (Studi Kasus di Rumah Sakit X, Yogyakarta)”.

Secara khusus, penulis ingin mengucapkan terimakasih dan penghargaan sebesar-besarnya atas bantuan yang diberikan kepada penulis selama penelitian maupun saat penyusunan skripsi ini kepada:

1. Bapak Prof. Drs. Yudian Wahyudi, MA, Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Murtono, M.Si. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Dwi Agustina Kurniawati, M.Eng. selaku Kepala Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Arya Wirabhuana, M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang sudah dengan sabar memberikan bimbingan, saran dan motivasi selama penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga yang sudah memberikan bekal pengetahuan selama proses perkuliahan.

6. Ibu Bidan Hj. Sulestari, A.Md. Keb. yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian di perusahaan X, Ibu Etika sebagai kepala bagian keuangan dan administrasi dan Ibu Ika yang telah membantu dalam pengambilan data.
7. Ibu saya tercinta Hj. Latifah, S.IP, yang selama ini memberikan doa, materi, selalu sabar dalam menyemangati saya untuk cepat lulus dan mendengarkan segala keluhan selama pengerjaan skripsi.
8. Kakak saya Agung Rahmawan, S.Kom, dan Novitasari Primadita, S.E.I yang selalu mengajak main dikala saya sedang ingin fokus skripsi, semoga cepat menyelesaikan tesisnya.
9. Muhammad Najib Setiabudi Kurniawan, S.H, orang yang selalu saya reportkan ketika laptop bermasalah, serta yang setiap hari mendengar keluhan penulis, semoga selalu sabar dan Allah membalas kebaikanmu dan juga Ibu Immawati Muflichah, S.Ag, M.S.I. serta Bapak M. Jamadi, S.IP yang telah membantu dalam melobi tempat penelitian.
10. Sulistyarini, teman SMP saya dan Shabrina Nur Hanifati, teman yang banyak membantu dikala bingung mengerjakan skripsi dan berdiskusi.
11. Arlin Nur Ainina M, Muhammad Alif Abu Hanif As Shidiq, Husnawan Naufal Rasyid serta member grup absen ngisor yang menjadi teman seperjuangan dalam mengerjakan skripsi serta teman yang sering memberikan masukan dan membantu dalam pengerjaan skripsi.

12. Nafa Ana Nur Maulidha dan Sandra Praharani N. M. sahabat dekat dari maba, walaupun sekarang terbentang jarak, waktu dan keadaan, terimakasih sudah memberi warna selama masa perkuliahan kemarin.
13. Tio Tyrta dan Assa Satria Bilawal yang telah menyemangati dan membantu dalam persiapan sidang.
14. Keluarga besar Teknik Industri 2014 (Garda Industri 2014) yang sudah memberikan banyak cerita dan kenangan selama perkuliahan.
15. Siti Sholeha orang yang selalu mendengar curhatan penulis, teman dikala gabut dan kita yang selalu punya segudang wacana untuk main.
16. Serta pihak yang belum disebutkan namun banyak memberikan dukungan.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan tambahan wawasan kepada pembaca.

Yogyakarta, 31 Januari 2019

Penulis

Anita Asyrafunnisa

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
ABSTRAK	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB V.....	8
KESIMPULAN DAN SARAN.....	8
5.1 Kesimpulan.....	8

5.2 Saran	9
DAFTAR PUSTAKA	11
LAMPIRAN	15



ABSTRAK

Rumah Sakit X merupakan sebuah perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan masyarakat. Untuk dapat bersaing dengan perusahaan lain, perusahaan harus mempunyai kinerja yang baik. Karena itulah diperlukan sebuah sistem pengukuran kinerja yang tepat yang dapat membantu perusahaan dalam menginformasikan sejauh mana tingkat kinerja perusahaan dalam mencapai visi dan misinya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Balanced Scorecard yang dipadukan dengan AHP. Tujuan penelitian yang dilakukan adalah mengetahui kinerja perusahaan dengan metode Balanced Scorecard dan mengetahui perspektif mana yang lebih berpengaruh terhadap kinerja perusahaan dengan menggunakan AHP. Berdasarkan penilaian kinerja menunjukkan bahwa: (1) Dengan metode Balanced Scorecard, pada perspektif keuangan dari ketiga indikator yaitu profitabilitas, efisiensi biaya, dan pertumbuhan pendapatan didapatkan ketiganya mencapai target perusahaan, pada perspektif pelanggan dari ketiga indikator yaitu indikator pertumbuhan unit rawat jalan, pertumbuhan unit rawat inap dan kepuasan pasien didapat hasil kurang dari target yang telah ditentukan perusahaan, dari perspektif proses bisnis internal dengan indikator standar pelayanan Rumah Sakit BOR, ALOS, TOI dan BTO didapatkan hasil kurang dari standar pelayanan Rumah Sakit dan dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, yaitu dari indikator retensi karyawan, meningkatkan kinerja karyawan dan kepuasan kinerja karyawan didapatkan hasil ketiganya mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan. (2) Analisis terhadap masing-masing menunjukkan perspektif Balanced Scorecard dengan menggunakan pembobotan AHP menunjukkan bahwa perspektif yang dianggap paling berpengaruh terhadap pengukuran kinerja perusahaan adalah perspektif pelanggan dan indikator yang memiliki pengaruh tertinggi adalah dari indikator kepuasan pelanggan (KP) dengan nilai sebesar 0,407.

Kata kunci : pengukuran kinerja, balanced scorecard, AHP

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada jaman yang sudah modern ini, kesehatan adalah hal yang sangat penting. Meningkatnya kebutuhan masyarakat akan sarana kesehatan dari tahun ke tahun pun membuat pemerintah dan swasta mendirikan sarana kesehatan atau memperbaiki fasilitas sarana kesehatan yang dimiliki agar bisa bersaing dengan perusahaan lainnya.

Rumah Sakit X merupakan rumah sakit yang berlokasi di Sleman Yogyakarta. Sebelum menjadi Rumah Sakit, pada awalnya Rumah Sakit X merupakan praktek bidan mandiri yang berdiri sejak tahun 1986. Dengan didirikannya yayasan X pada tanggal 2 Agustus 2004, maka pada tanggal 21 April 2007 dirintislah pembangunan tahap pertama ijin opererasional RS dari Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman pada tanggal 13 September 2011. Hingga kini Rumah Sakit X pun telah mengalami berbagai perkembangan yang signifikan.

Namun, dengan berkembangnya Rumah Sakit X juga tidak terlepas dari berbagai permasalahan, yaitu munculnya beberapa pesaing/berdirinya beberapa rumah sakit baru, keadaan tersebut membuat pengunjung/pasien di Rumah Sakit X mengalami penurunan. Selain itu, tingkat retensi karyawan di Rumah Sakit X juga meningkat. Tingkat retensi karyawan yang tinggi menunjukkan bahwa perusahaan kurang mampu mempertahankan komitmen karyawan dan tingkat retensi yang rendah menunjukkan bahwa perusahaan mampu mempertahankan komitmen karyawan.

Untuk dapat bersaing, perusahaan harus mempunyai kinerja yang baik. Karena itulah diperlukan sebuah sistem pengukuran kinerja yang tepat yang dapat membantu perusahaan dalam menginformasikan sejauh mana tingkat kinerja perusahaan dalam mencapai visi dan misinya serta melihat sejauh mana perkembangan perusahaan tersebut. Frederico Dan Cavanaghi (2009) dalam Arifin (2010, 1)

Dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan tentunya pemilik perusahaan harus memulai memperbaiki perusahaan, baik itu dari segi produksi, pelayanan, strategi struktur organisasi tersebut. Kesuksesan dan perkembangan pada aktivitas bisnis dari manufaktur hingga jasa pelayanan bergantung pada bagaimana sebuah organisasi memanfaatkan data yang penting yang dipunyai. Metode pengelolaan data ini yang sedang dipelajari kembali oleh perusahaan kecil maupun besar dimanapun untuk dapat mengukur kinerja (*performance measurement*) merupakan penggunaan bukti secara statistik untuk memutuskan kemajuan yang sudah ditentukan dalam tujuan organisasi. Samani (2012, 456)

Selama ini, pengukuran kinerja suatu perusahaan lebih banyak menggunakan pengembangan dari sistem akuntansi tradisional yang hanya menitik beratkan pada sisi keuangan. Hal ini disebabkan karena ukuran keuangan dapat dengan mudah dilakukan. Kinerja-kinerja non keuangan ternyata telah diabaikan karena dianggap sebagai suatu yang sulit pengukurannya. Frederico Dan Cavanaghi (2009) dalam Arifin (2010, 1)

Pada penelitian ini, penulis menggunakan konsep *Balanced Scorecard* (BSC) karena memiliki beberapa keunggulan yang tidak dimiliki oleh sistem strategi manajemen tradisional yang hanya mengukur kinerja organisasi dari bidang keuangan

serta menitikberatkan pengukuran kinerja pada hal-hal *tangible*. *Intangible asset* sangat jarang memiliki dampak secara langsung terhadap hasil keuangan, namun dengan mengelola *intangible asset* atau hal-hal yang tak tampak seperti karyawan yang kompeten, iklim kerja organisasi yang kondusif dapat meningkatkan *tangible asset*. Sehingga *Balanced Scorecard* menjawab kebutuhan organisasi akan pengukuran kinerja yang komprehensif dengan melakukan pengukuran kinerja organisasi pada 4 perspektif, yaitu bidang keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. *Balanced Scorecard* mampu menghasilkan rencana strategis yang memiliki karakter komprehensif, koheran, seimbang serta terukur. (Koesomowidjojo, 2017).

Keunggulan konsep *Balanced Scorecard* dalam sistem perencanaan strategik adalah mampu menghasilkan rencana strategik yang memiliki karakteristik komprehensif yang meliputi aspek finansial dan non finansial. Dalam *Balanced Scorecard* ukuran kinerja finansial menunjukkan kinerja masa lalu dilengkapi dengan ukuran-ukuran non finansial yang menunjukkan penggerak (*drivers*) Kaplan dan Norton (1996) dalam Utama dan Hariadi (2012). Selain itu menurut Mulyadi (2011) Koheran, yaitu, *Balanced Scorecard* mewajibkan personil untuk membangun hubungan sebab-akibat diantara berbagai sasaran strategik yang dihasilkan dalam perencanaan strategik. Kemudian yang dimaksud seimbang yaitu, keseimbangan sasaran strategik yang dihasilkan oleh sistem perencanaan strategik penting untuk menghasilkan kinerja keuangan berjangka panjang, dan Terukur yaitu, keterukuran

sasaran strategik yang dihasilkan oleh sistem perencanaan strategik menjanjikan ketercapaian berbagai sasaran strategik yang dihasilkan oleh sistem tersebut.

Menurut Wardhani (1999), Ciptani (2000) dan Mulyadi (2011) dalam Sumani (2012) konsep *Balanced Scorecard* adalah suatu konsep pengukuran kinerja yang sebenarnya memberikan kerangka komprehensif untuk menjabarkan visi ke dalam sasaran-sasaran strategik. Sasaran-sasaran strategik tersebut akan terfokus pada satu tujuan umum perusahaan sehingga dapat memaksimalkan kinerja perusahaan. Selanjutnya menurut Safirin (2010) dalam Sumani (2012) bahwa strategi perusahaan yang telah didapatkan dari empat perspektif *Balanced Scorecard* dapat difokuskan dengan menentukan prioritas yang berpengaruh dalam perusahaan melalui pendekatan *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengukuran Kinerja Perusahaan Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* (BSC) dengan Pembobotan AHP. Studi Kasus Di Rumah Sakit X, Yogyakarta”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah, “Bagaimana Hasil Pengukuran Kinerja Perusahaan Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* dengan Pembobotan AHP?”

1.3 Tujuan Penelitian

Setelah diketahui latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengukur dan menganalisis kinerja di Rumah Sakit X menggunakan metode *Balanced Scorecard*.
2. Mengetahui perspektif yang lebih berpengaruh terhadap kinerja Rumah Sakit X dengan pembobotan AHP.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian dari ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran, pemahaman serta wawasan terhadap pengukuran kinerja perusahaan menggunakan metode *Balanced Scorecard* dan AHP
2. Mengetahui tingkat kepentingan perspektif yang diperoleh dari hasil perhitungan bobot, sehingga perusahaan dapat mengetahui kelemahan dari empat perspektif yang peroleh berdasarkan data perusahaan.
3. Perusahaan dapat mengetahui perbaikan dari empat perspektif *Balanced Scorecard* untuk meningkatkan kinerja dari perusahaan.

1.5 Batasan Penelitian

Agar penelitian ini lebih terfokuskan, maka batasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penyebaran kuisisioner kepuasan pelanggan, kepuasan kinerja karyawan dan kepuasan karyawan diambil saat penelitian dilakukan, yaitu pada bulan Oktober - November 2018.
2. Data pada perspektif keuangan, data pada perspektif pelanggan dengan indikator pertumbuhan unit rawat jalan dan rawat inap, serta data pada perspektif proses bisnis internal yang digunakan adalah data tahun 2016 dan 2017.
3. Responden kuisisioner kepuasan pelanggan berusia 16 – 65 tahun.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang masalah yang diangkat, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, serta kerangka penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Berisikan posisi penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu, landasan konseptual dari penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti menggunakan metode *Balanced Scorecard* dan pembobotan dengan menggunakan AHP.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

BAB III ini berisikan penggambaran langkah spesifik dari penelitian ini, antara lain objek penelitian, data atau jenis data yang digunakan, metode pengumpulan data, serta informasi hasil analisis.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil penelitian yang meliputi data-data yang dihasilkan selama penelitian dan pengolahan data dengan metode yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam bab ini merupakan inti dari penelitian berupa data, tabel, serta analisis yang menyangkut penjelasan secara kualitatif dan kuantitatif.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran peneliti dari hasil pengolahan data pada bab IV. Menjawab pertanyaan yang ada pada tujuan dari penelitian serta memberikan saran berdasarkan pengalaman dari penulis yang ditujukan kepada perusahaan atau penulis selanjutnya yang ingin mengembangkan penelitian yang telah dilakukan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Hasil pengukuran dan analisis kinerja Rumah Sakit X dengan metode *Balanced Scorecard* pada Rumah Sakit X didapatkan hasil sebagai berikut, pada perspektif keuangan dari ketiga indikator yaitu profitabilitas, efisiensi biaya, dan pertumbuhan pendapatan didapatkan indikator ketiganya telah mencapai target dari perusahaan, sehingga Rumah Sakit X mampu mengefisienkan pengeluarannya dan menghasilkan keuntungan. Pada perspektif pelanggan dari ketiga indikator yaitu indikator pertumbuhan unit rawat jalan, pertumbuhan unit rawat inap dan kepuasan pasien didapat hasil kurang dari target yang telah ditentukan, sehingga diharapkan perusahaan memperbaiki kualitas pelayanan agar target pertumbuhan rawat jalan dan rawat inap tercapai. Hasil perspektif proses bisnis internal dengan indikator standar pelayanan Rumah Sakit BOR, ALOS, TOI dan BTO didapatkan hasil kurang dari standar pelayanan Rumah Sakit Departemen Kesehatan Tahun 2005 dan dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, yaitu dari indikator retensi karyawan, meningkatkan kinerja karyawan dan kepuasan kinerja karyawan didapatkan hasil ketiganya mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan.
2. Hasil analisis terhadap masing-masing perspektif *Balanced Scorecard* dengan menggunakan AHP menunjukkan bahwa perspektif yang dianggap paling berpengaruh terhadap kinerja perusahaan adalah perspektif pelanggan yaitu sebesar

0,643, sedangkan indikator yang paling dianggap memiliki pengaruh tertinggi dari perspektif pelanggan adalah tingkat kepuasan pelanggan (KP) sebesar 0,407. Dengan demikian, menjaga kualitas layanan yang prima terutama dalam perusahaan jasa sangatlah penting yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Ketidakpuasan pelanggan akan berimplikasi terhadap perpindahan pelanggan kepada penyedia jasa lainnya. Dengan demikian, keunggulan dalam pelayanan kepada pelanggan merupakan kunci untuk mencapai kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

1. Rumah Sakit X diharapkan bisa lebih gencar mempromosikan dan mensosialisasikan kepada masyarakat umum bahwa Rumah Sakit X tidak hanya membuka poli anak, poli kebidanan dan kandungan, tetapi juga membuka pelayanan seperti poli umum, poli penyakit dalam dan poli bedah, dan UGD 24 jam. Serta diharapkan untuk meningkatkan pelayanan, dari kualitas pelayanan maupun fasilitas peralatan yang lengkap sehingga pelanggan akan meningkat dan standar kesehatan rumah sakit pun akan tercapai.
2. Untuk penelitian selanjutnya serta Rumah Sakit X dalam mengukur dan menerapkan penilaian kinerja perusahaan dengan *Balanced Scorecard* diharapkan perusahaan mempunyai rekam data yang baik, karena kesuksesan dan perkembangan pada aktivitas bisnis dari manufaktur hingga jasa pelayanan

bergantung pada bagaimana sebuah organisasi memanfaatkan data yang penting yang dipunyai.



DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, A. M. (2010). Analisa dan Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Metode *Performance Prism* dan *Fuzzy AHP*. (Studi Kasus di PT. Semen Gresik (PERSERO) Tbk.). *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Yogyakarta
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur penelitian, suatu pendekatan praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Chan, Yee-Lilian. 2006. An Analytical Hierarchy Framework for Evaluating Balanced Scorecard of Healthcare Organizations. *Revue Canadienne des Sciences de L'administration*. Vol. 23(2). H: 85-104.
- Drucker, F. Peter. 2002. The Dicipline of Innovation. *Harvard Bussines Review*
- Departemen Kesehatan RI Direktorat Jendral Pelayanan Medik. 2005. Indikator Kinerja Rumah Sakit. Jakarta
- Kaplan, R.S., & Norton D.P. 2000. *The strategy- Focused Organizations: How Balanced Scorecard Companies Thrive in the New Business Environmental*. Harvard Business School Press. Boston.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer: 129/Menkes/SK/II/2008 *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. 6 Februari 2008. Jakarta
- Koesomowidjojo, Suci R.M. 2017. *Balanced Scorecard Model Pengukuran Kinerja Organisasi Dengan Empat Perspektif*. Jakarta: Raih Asa Sukses.

- Mulyadi. 2001. *Balanced Scorecard: Alat Manajemen Kontemporer untuk Melipatgandaan Kinerja Keuangan Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyadi. 2007. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyadi. 2011. *Akuntansi Manajemen: Konsep, Manfaat, dan Rekayasa*, Edisi 9. Jakarta: Salemba Empat.
- Melani, T. (2012). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja (Studi pada Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi “Yayasan Pharmasi”, Semarang). 1-22
- Permana, Nanang. 2014. *Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Metode Balanced Scorecard*. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Yogyakarta.
- Parasuraman, et.al. 1988. Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol. 64, No.1. h: 12-40.
- Puspita, Kurnia Tri. 2007. *Perancangan Balanced Scorecard Sebagai Instrumen Pengukuran Kinerja Pada PT. Unitex*, tbk. Bogor.
- Rumintjap, M. L. 2013. Penerapan Balanced Scorecard sebagai Tolak Ukur Pengukuran Kinerja di RSUD Noongan. *ISSN 2303-1174*.
- Samani. 2012. *Pengukuran Kinerja Bisnis Melalui Pendekatan Balanced Scorecard dan Analytical Hierarchy Process (AHP)*. *ISSN 1411 - 0393*

- Siregar, S. (2015). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sohn, Myung Ho, et al. 2003. *Coorporate Strategies, Environmental Forces and Performance Measures: A Weighting Decisions Support System Using the K-Nearest Neighbor Technique*. *Expert System with Application*, 25. H: 279-292.
- Suci P Dewinda. 2016. Pemetaan Posisi Produk Kamera Jenis Kamera *Mirrorless* Menggunakan Canvas Strategy. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Yogyakarta.
- Sudra, R. I. (2010). *Statistik Rumah Sakit Dari Sensus Pasien & Grafik Barber Johnson Hingga Statistik Kematian & Otopsi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Supriyanto dan Pudjirahardjo, dkk. Analisis Biaya Satuan dan Penyesuaian Tarif Pelayanan Kesehatan. Bagian Administrasi Kesehatan Masyarakat UNAIR.
- Syukri, S.H., & Setyaningsih, I. (2010). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan UIN Sunan Kalijaga (Sebagai Kajian Pencapaian Implementasi Penjaminan Mutu). ISSN 1979-911X. UIN Sunan Kalijaga.
- Utama, N.A., & Hariadi, B. (2012). Analisis Pengukuran Kinerja Rumah Sakit dengan pendekatan Balanced Scorecard (Studi Kasus pada RSUD Prof. Dr. Soekandar Mojosari. 50-62.

Yasa G. M., & Suwendra, I. W. (2011). Pengukuran kinerja dengan Konsep *Balanced*

Scorecard pada Rumah Sakit Umum Parama Sidhi Singaraja. *Jurnal Akuntansi*



LAMPIRAN

Lampiran 1: Profil Perusahaan

1. Sejarah Rumah Sakit X, Yogyakarta

Rumah Sakit X merupakan Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak berkapasitas 25 tempat tidur milik yayasan X yang berlokasi di Sleman Yogyakarta. Rumah Sakit X berdiri diatas lahan seluas 2781 m² dengan luas bangunan keseluruhan 1010,41 m². Pemanfaatan lahan diluar bangunan berupa taman, kolam, dan lahan parkir.

Rumah Sakit X memiliki sejarah panjang sebelum menjadi Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak. Pada awalnya Rumah Sakit X merupakan praktek bidan mandiri yang berdiri sejak tahun 1986. Dengan didirikannya yayasan X pada tanggal 2 Agustus 2004, maka pada tanggal 21 April 2007 dirintislah pembangunan tahap pertama ijin opererasional RS dari Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman pada tanggal 13 September 2011. Hingga kini Rumah Sakit X pun telah mengalami berbagai perkembangan yang signifikan.

2. Visi dan Misi

Visi Rumah Sakit X:

“Rumah Sakit X menjadi sarana pelayanan kesehatan yang terpercaya, mandiri dan terjangkau oleh semua lapisan masyarakat”

Misi Rumah Sakit X:

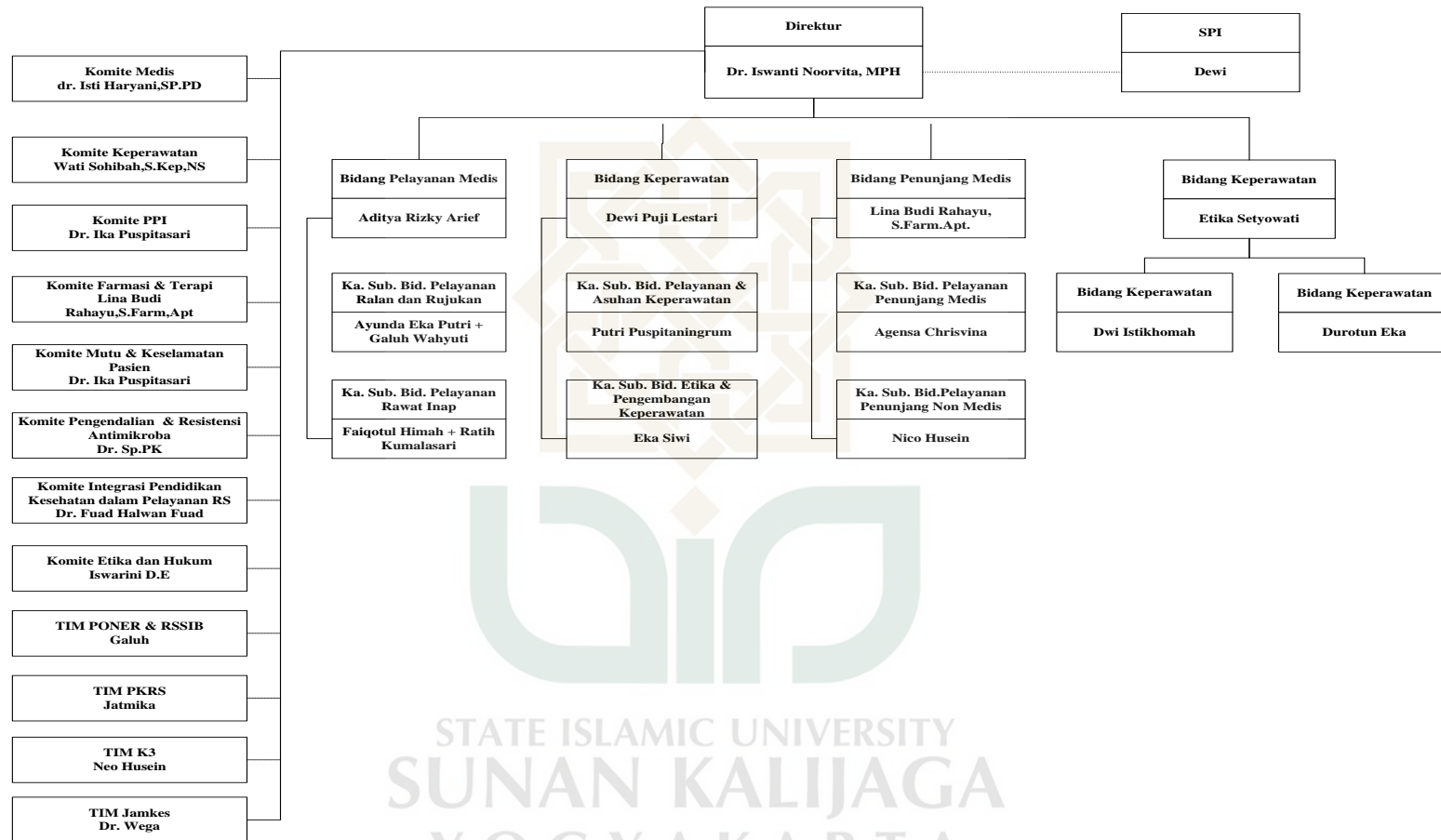
1. Memberikan pelayanan kesehatan secara paripurna, terpadu, bermutu dan menyeluruh.

2. Memberikan pelayanan kesehatan yang terjangkau oleh semua lapisan masyarakat tanpa membedakan suku bangsa, agama, serta status sosial.
3. Memberikan pelayanan kesehatan yang mengikuti standar keselamatan pasien (*patient safety*) dan perkembangan teknologi dibidang keseharan
4. Mengembangkan karyawan sebagai mitra kerja dalam pemberdayaan diri (*empowerment*) demi tercapainya kualitas kinerja yang baik sebagai landasan pelayanan terhadap kepuasan pasien.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

3. Struktur Organisasi Rumah Sakit



Gambar 1. Struktur Organisasi Rumah Sakit X

Lampiran 2: Data Pasien

Rekapitulasi Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit X Berdasarkan Profesi Tahun 2016

Profesi	Bulan												Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Bidan	225	248	242	232	197	202	206	190	161	175	137	162	2377
Sp Og	227	172	161	175	200	167	129	166	195	225	205	188	2210
Sp A	245	275	305	256	244	221	162	279	250	227	221	175	2860
Umum	621	603	719	722	620	526	546	608	548	510	475	524	7022
Sp PD	4	3	17	9	7	3	3	6	4	8	9	5	78
Gigi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah	1322	1301	1444	1394	1268	1119	1046	1249	1158	1145	1047	1054	14547

**Rekapitulasi Pasien Rawat Inap Rumah Sakit X Berdasarkan Profesi
Tahun 2016**

Profesi	Bulan												Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Bidan	20	5	2	9	7	5	2	5	2	4	4	3	68
Sp Og	19	8	11	9	7	18	6	9	8	11	7	12	125

Sp A	25	31	31	40	36	31	20	29	32	18	25	20	338
Umum	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Sp PD	15	10	17	15	17	12	12	7	3	5	2	5	120
Gigi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah	81	54	61	73	67	66	40	50	45	38	38	40	653

Rekapitulasi Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit X Berdasarkan Profesi Tahun 2017

Profesi	Bulan												Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Bidan	144	139	151	1101	69	128	166	153	148	153	133	141	2626
Sp Og	205	188	209	199	171	228	252	277	240	293	252	298	2812
Sp A	215	194	256	209	132	210	185	187	192	226	232	253	2491
Umum	587	566	620	524	299	532	551	558	515	620	670	733	6775
Sp PD	7	6	8	10	2	5	3	5	7	7	4	8	72
Gigi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah	1158	1093	1244	2043	673	1103	1157	1180	1102	1299	1291	1433	14776

**Rekapitulasi Pasien Rawat Inap Rumah Sakit X Berdasarkan Profesi
Tahun 2017**

Profesi	Bulan												Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	

Bidan	4	2	5	10	5	1	12	8	7	11	13	0	78
Sp Og	11	15	16	21	28	19	37	24	28	25	42	37	303
Sp A	48	21	26	32	29	26	38	32	42	37	54	49	434
Umum	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sp PD	10	7	8	4	3	4	7	5	5	9	5	3	70
Gigi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah	73	45	55	67	65	50	94	69	82	82	114	89	885

**TOTAL PASIEN RUMAH SAKIT X
TAHUN 2016 - 2017**

TAHUN	PASIEN RAWAT JALAN	PASIEN RAWAT INAP	Total
2016	14547	653	15200
2017	14776	885	15661

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Lampiran 3: Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit

Indikator	Standar Dinkes	Rumah Sakit X TH 2016	Rumah Sakit X TH 2017
BOR (<i>Bed Occupancy Rate</i>)	60 – 85%	45,44%	45,1%
ALOS (<i>Average Length of Stay</i>)	6-9 Hari	3	3
TOI (<i>Turn Over Internal</i>)	1-3 Hari	3	5
BTO (<i>Bed Turn Over</i>)	40-50 Kali	30	30

Lampiran 4: Rekapitulasi Jawaban Responden Kepuasan Pelanggan

1. Rekapitulasi kuisisioner kenyataan pelanggan

Responden	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
Responden 1	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	5
Responden 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
Responden 3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
Responden 4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden 6	3	3	3	4	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5
Responden 7	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
Responden 8	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
Responden 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
Responden 10	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
Responden 11	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
Responden 13	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4
Responden 14	3	5	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4
Responden 15	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
Responden 16	3	5	5	3	5	4	3	3	5	3	3	3	3	5	4	5	5	5	5	4
Responden 17	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
Responden 18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
Responden 19	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
Responden 20	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
Responden 21	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4

Responden 22	5	4	5	4	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Responden 23	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
Responden 24	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5
Responden 25	4	3	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5
Responden 26	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4
Responden 27	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	5
Responden 28	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
Responden 29	3	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
Responden 30	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4
Responden 31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 32	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	5	5	4	3
Responden 33	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	5
Responden 34	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4
Responden 35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 36	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4
Responden 37	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	3	5
Responden 38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 39	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
Responden 40	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 41	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3
Responden 42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 43	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
Responden 44	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4
Responden 45	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5
Responden 46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
Responden 47	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5
Responden 48	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5

Responden 49	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	3
Responden 50	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4
Responden 51	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
Responden 52	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	4
Responden 53	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
Responden 54	4	4	3	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
Responden 55	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Responden 56	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5
Responden 57	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 58	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 59	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 60	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4
Responden 61	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
Responden 62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 63	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5
Responden 64	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
Responden 65	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
Responden 66	5	5	3	4	3	3	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	4
Responden 67	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4
Responden 68	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	5
Responden 69	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
Responden 70	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4
Responden 71	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 72	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
Responden 73	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
Responden 74	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4
Responden 75	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3

Responden 76	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Responden 77	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5
Responden 78	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
Responden 79	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5
Responden 80	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3
Responden 81	5	5	4	5	3	3	3	4	5	5	3	3	4	3	4	4	5	4	5	5
Responden 82	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4
Responden 83	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3
Responden 84	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	4
Responden 85	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
Responden 86	4	4	3	3	3	4	4	3	5	3	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5
Responden 87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3
Responden 88	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
Responden 89	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
Responden 90	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3
Responden 91	3	3	3	4	5	4	4	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4
Responden 92	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5
Responden 93	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
Responden 94	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5
Responden 95	4	4	4	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4
Responden 96	4	5	4	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	3
Responden 97	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4
Responden 98	4	4	4	4	5	3	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
Responden 99	3	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
Responden 100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	5

Responden	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40
Responden 1	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	4	5	3	3
Responden 2	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4
Responden 3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
Responden 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
Responden 6	4	3	4	5	5	4	3	4	5	4	4	3	4	5	3	3	4	5	4	4
Responden 7	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	2	5	4	4	4	5	5	5	4	4
Responden 8	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
Responden 9	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
Responden 10	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	5
Responden 11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5
Responden 12	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
Responden 13	4	4	5	4	5	4	3	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 14	4	5	3	3	4	4	3	4	5	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	3
Responden 15	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
Responden 16	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	3	1	3	1	3	5	2	1	4
Responden 17	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
Responden 18	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 19	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Responden 20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4
Responden 21	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3
Responden 22	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4
Responden 23	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5
Responden 24	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5
Responden 25	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	3	3	4	5	4	3
Responden 26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3

Responden 27	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	2	2	5	5	2	2	3	4	3	4
Responden 28	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	3
Responden 29	5	5	5	3	4	4	3	3	4	3	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5
Responden 30	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4
Responden 31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
Responden 32	5	3	5	5	3	3	4	5	5	5	2	3	1	3	2	3	3	4	5	2
Responden 33	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4
Responden 34	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
Responden 35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
Responden 36	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5
Responden 37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
Responden 38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 39	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2	5	5	5	4	4	5	5	4	4
Responden 40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 41	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
Responden 42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 43	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4
Responden 44	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4
Responden 45	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2
Responden 46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5
Responden 47	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
Responden 48	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4
Responden 49	3	4	3	3	3	3	3	2	5	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3	5
Responden 50	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3
Responden 51	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
Responden 52	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
Responden 53	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4

Responden 54	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
Responden 55	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
Responden 56	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	3	4
Responden 57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
Responden 58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3
Responden 59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
Responden 60	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4
Responden 61	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
Responden 62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Responden 63	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4
Responden 64	5	4	4	4	4	3	3	5	5	4	2	3	4	4	3	3	3	5	4	4
Responden 65	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	2	4	4	5	3	3	4	4	4	5
Responden 66	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	2	3	4	4	3	2	4	5	4	4
Responden 67	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
Responden 68	4	3	4	5	3	4	4	5	5	4	2	4	4	4	3	3	4	5	4	4
Responden 69	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4
Responden 70	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	3	4	5	3	3	5	5	2	4
Responden 71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 72	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
Responden 73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 74	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	2	3	4	5	4	4	5	5	4	4
Responden 75	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3
Responden 76	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2
Responden 77	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	2	4	4	5	3	3	5	5	5	4
Responden 78	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 79	5	3	3	4	3	3	4	5	5	4	2	3	5	5	3	3	5	5	5	4
Responden 80	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3

Responden 81	4	3	3	3	3	3	4	5	5	4	2	3	3	4	3	3	4	5	3	4
Responden 82	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3
Responden 83	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Responden 84	4	3	3	3	3	5	4	4	5	5	2	3	2	4	2	2	5	5	5	5
Responden 85	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
Responden 86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	3	3
Responden 87	5	3	5	5	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4
Responden 88	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
Responden 89	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5
Responden 90	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3
Responden 91	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	3	4	5	4	4
Responden 92	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4
Responden 93	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4
Responden 94	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5
Responden 96	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5
Responden 97	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3
Responden 98	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Responden 99	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3
Responden 100	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3

Responden	p41	p42	p43	p44	p45	p46	p47	p48	p49
Responden 1	4	3	5	3	5	5	5	5	5
Responden 2	4	4	4	3	5	5	4	5	5
Responden 3	4	2	3	3	4	4	4	4	4
Responden 4	5	3	5	5	5	5	5	5	4
Responden 5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Responden 6	3	4	4	3	5	4	5	5	4
Responden 7	5	5	5	3	5	4	4	5	5
Responden 8	5	4	5	5	5	5	5	5	4
Responden 9	4	4	4	4	5	5	5	5	5
Responden 10	4	4	5	5	4	4	3	4	4
Responden 11	5	2	5	5	5	5	5	5	5
Responden 12	3	3	3	2	3	2	3	3	2
Responden 13	4	4	4	5	4	4	4	4	5
Responden 14	3	3	4	3	3	4	4	4	3
Responden 15	3	3	3	4	4	4	4	4	4
Responden 16	4	3	4	1	4	4	2	4	5
Responden 17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 18	5	4	5	4	4	4	4	4	4
Responden 19	2	2	3	2	3	2	3	3	2
Responden 20	4	4	4	3	4	4	4	4	3
Responden 21	3	2	3	3	3	3	3	3	3
Responden 22	4	3	4	3	4	5	4	4	4
Responden 23	4	4	5	4	5	4	4	4	4
Responden 24	5	5	4	5	4	4	4	4	4
Responden 25	4	3	4	3	4	5	5	3	4
Responden 26	3	3	4	4	4	3	4	3	3
Responden 27	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Responden 28	4	2	4	4	5	4	4	4	4
Responden 29	4	4	3	3	4	4	4	4	4
Responden 30	5	4	5	4	5	5	5	5	5
Responden 31	4	4	4	4	4	5	5	5	5
Responden 32	4	3	5	3	5	5	4	3	4
Responden 33	5	3	4	4	4	5	5	5	5
Responden 34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 35	4	2	3	3	4	4	3	3	3
Responden 36	4	3	4	4	5	4	4	4	4
Responden 37	4	4	5	4	5	5	4	5	4

Responden 38	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 39	4	4	4	3	4	5	5	5	5
Responden 40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 41	4	4	4	3	4	4	4	4	3
Responden 42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 43	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Responden 44	5	4	5	4	5	5	5	4	4
Responden 45	4	2	3	4	4	4	4	4	4
Responden 46	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 47	4	3	2	3	4	2	3	4	4
Responden 48	5	4	5	3	5	4	5	5	4
Responden 49	3	4	3	3	3	5	3	3	3
Responden 50	3	3	4	3	3	4	4	4	5
Responden 51	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Responden 52	3	3	3	2	3	3	3	4	3
Responden 53	3	3	3	3	3	3	4	4	4
Responden 54	4	3	4	3	3	4	3	3	4
Responden 55	3	3	2	2	3	3	3	3	4
Responden 56	4	5	5	4	4	4	4	4	4
Responden 57	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 58	4	3	4	4	4	4	3	4	4
Responden 59	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 60	4	3	4	3	4	5	5	4	4
Responden 61	3	3	3	3	3	3	2	3	2
Responden 62	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Responden 63	4	4	4	4	4	4	5	4	4
Responden 64	5	4	4	2	5	5	5	4	5
Responden 65	5	2	4	3	5	5	5	5	5
Responden 66	5	4	4	3	5	5	4	4	4
Responden 67	3	2	4	3	4	4	4	4	3
Responden 68	4	2	4	4	5	5	5	5	4
Responden 69	4	2	4	3	3	3	4	3	4
Responden 70	4	2	5	3	4	5	5	5	4
Responden 71	3	2	3	3	3	3	4	3	3
Responden 72	3	2	4	3	3	3	3	3	3
Responden 73	3	2	4	3	3	2	3	3	3
Responden 74	4	2	5	2	5	5	5	5	4
Responden 75	2	2	3	3	3	3	3	4	3

Responden 76	3	2	2	3	2	3	3	3	3
Responden 77	4	4	4	3	4	5	4	5	5
Responden 78	4	2	4	3	4	3	3	3	3
Responden 79	4	2	4	2	5	5	4	5	5
Responden 80	3	2	3	3	3	3	3	3	3
Responden 81	4	2	5	3	5	5	5	5	4
Responden 82	4	2	5	4	4	4	4	4	3
Responden 83	4	2	3	4	2	3	4	4	4
Responden 84	5	5	5	5	5	5	5	4	4
Responden 85	3	4	3	3	3	4	4	4	4
Responden 86	4	3	5	3	5	5	5	5	5
Responden 87	4	4	4	3	5	5	4	5	5
Responden 88	4	2	3	3	4	4	4	4	4
Responden 89	5	3	5	5	5	5	5	5	4
Responden 90	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Responden 91	3	4	4	3	5	4	5	5	4
Responden 92	5	5	5	3	5	4	4	5	5
Responden 93	5	4	5	5	5	5	5	5	4
Responden 94	4	4	4	4	5	5	5	5	5
Responden 95	4	4	5	5	4	4	3	4	4
Responden 96	5	2	5	5	5	5	5	5	5
Responden 97	3	3	3	2	3	2	3	3	2
Responden 98	4	4	4	5	4	4	4	4	5
Responden 99	3	3	4	3	3	4	4	4	3
Responden 100	3	3	3	4	4	4	4	4	4

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

2. Rekapitulasi kuisisioner harapan pelanggan

Responden	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
Responden 1	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5
Responden 2	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5
Responden 3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	3	5
Responden 4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
Responden 5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
Responden 6	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5
Responden 7	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
Responden 8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
Responden 9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 12	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
Responden 13	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
Responden 14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 15	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5
Responden 16	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
Responden 17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 18	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
Responden 19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
Responden 20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 22	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5
Responden 23	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
Responden 24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Responden 25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 26	4	5	4	4	3	4	3	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5
Responden 27	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5
Responden 28	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
Responden 29	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
Responden 30	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Responden 31	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4
Responden 32	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 33	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 35	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
Responden 36	5	4	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5
Responden 37	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
Responden 38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 39	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
Responden 40	3	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
Responden 41	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 44	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4
Responden 45	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
Responden 46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 49	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3
Responden 50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5

Responden 52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
Responden 54	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	3	4
Responden 55	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
Responden 56	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
Responden 57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
Responden 61	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
Responden 62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 63	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 65	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 67	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 68	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
Responden 69	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
Responden 70	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4
Responden 71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 72	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
Responden 73	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
Responden 74	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
Responden 75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
Responden 76	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
Responden 77	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
Responden 78	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4

Responden 79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4
Responden 80	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
Responden 81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5
Responden 82	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4
Responden 83	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
Responden 84	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
Responden 85	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
Responden 86	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
Responden 87	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
Responden 88	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
Responden 89	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 90	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5
Responden 91	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
Responden 92	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
Responden 93	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
Responden 94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 95	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
Responden 96	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3
Responden 97	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
Responden 98	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
Responden 99	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
Responden 100	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4

Responden	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39
Responden 1	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4

Responden 3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4
Responden 4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 6	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4
Responden 7	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 8	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 10	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5
Responden 11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 12	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
Responden 13	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 14	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 15	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
Responden 16	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4
Responden 17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
Responden 19	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
Responden 20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 22	5	5	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
Responden 23	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
Responden 24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 25	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
Responden 26	5	5	3	4	5	3	5	3	5	4	3	3	5	5	3	5	4	4	2
Responden 27	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
Responden 28	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
Responden 29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4

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

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

Responden 84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 85	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
Responden 86	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
Responden 87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
Responden 88	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 89	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
Responden 90	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 92	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
Responden 93	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5
Responden 94	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5
Responden 95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
Responden 96	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3
Responden 97	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 99	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
Responden 100	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Responden	p40	p41	p42	p43	p44	p45	p46	p47	p48	p49
Responden 1	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5
Responden 2	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
Responden 3	4	4	3	4	3	5	5	3	4	5
Responden 4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5
Responden 5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 6	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5
Responden 7	5	4	5	3	3	5	5	4	5	4
Responden 8	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 9	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
Responden 10	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
Responden 11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 12	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
Responden 13	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
Responden 14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 15	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4
Responden 16	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5
Responden 17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 18	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
Responden 19	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
Responden 20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 22	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4
Responden 23	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4
Responden 24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 25	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
Responden 26	4	3	3	3	4	3	5	5	5	4
Responden 27	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4
Responden 28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 29	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4
Responden 30	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
Responden 31	4	5	4	5	3	5	5	4	4	5
Responden 32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 33	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
Responden 34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 35	5	5	3	4	4	5	5	4	3	4
Responden 36	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4
Responden 37	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5

Responden 38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 39	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
Responden 40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 44	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
Responden 45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 48	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 49	5	3	4	3	3	4	5	3	3	3
Responden 50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 54	4	4	3	5	3	4	5	3	4	4
Responden 55	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
Responden 56	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
Responden 57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 60	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
Responden 61	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3
Responden 62	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Responden 63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 65	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
Responden 66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 67	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4
Responden 68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 69	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4
Responden 70	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 71	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4
Responden 72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 73	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 74	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
Responden 75	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4

Responden 76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 77	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
Responden 78	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4
Responden 79	5	4	3	4	3	5	4	3	4	5
Responden 80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 81	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5
Responden 82	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
Responden 83	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5
Responden 84	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
Responden 85	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
Responden 86	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
Responden 87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 91	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
Responden 92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 95	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 96	5	3	4	3	3	4	5	3	3	3
Responden 97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Lampiran 5: Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Kepuasan Karyawan

1. Rekapitulasi kuisisioner kenyataan karyawan

NAMA	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
Responden 1	3	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4
Responden 2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3
Responden 3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
Responden 4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4
Responden 6	4	5	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
Responden 7	4	5	4	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	2	2	4	2	2	3	3
Responden 8	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
Responden 9	3	3	4	3	4	4	4	2	3	2	2	4	4	3	3	4	3	2	3	3
Responden 10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden 11	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
Responden 12	4	4	4	4	4	5	5	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
Responden 13	3	3	4	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 14	3	3	4	5	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
Responden 15	3	3	3	4	3	5	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3
Responden 16	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
Responden 17	3	4	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
Responden 18	4	4	4	4	4	5	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3
Responden 19	3	4	3	3	3	5	3	2	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3
Responden 20	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	5	5	4	4	5	3	3	3	3
Responden 21	4	4	3	4	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3

Responden 22	4	3	2	4	4	4	4	4	3	8	4	3	5	5	5	2	4	3	3	3
Responden 23	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	5	3	4	3	4	3	3	4	3
Responden 24	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 25	4	5	3	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	2	4	4	2	3	2
Responden 26	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3
Responden 27	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	4	3	5	3	3	3	3
Responden 28	4	5	4	3	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	3	4	3	3	3	3
Responden 29	4	5	4	3	3	5	4	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
Responden 30	5	4	4	3	3	5	4	1	2	1	2	3	3	3	2	3	3	1	2	2
Responden 31	3	3	4	3	3	3	3	2	1	2	1	2	3	3	2	3	2	2	3	2
Responden 32	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4	4	3	3	4	3	3	3
Responden 33	3	3	4	4	3	5	4	2	2	2	3	4	4	5	2	4	3	3	5	4
Responden 34	3	3	4	5	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	1	4	3	4	3
Responden 35	3	3	3	4	3	5	4	2	2	2	3	5	4	4	4	2	5	3	4	4
Responden 36	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	5	4	4	3	3	5	3	4	4
Responden 37	3	4	3	4	4	5	4	3	3	3	3	5	4	4	3	4	4	4	5	4
Responden 38	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5
Responden 39	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4
Responden 40	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	5	1	4	3	4	4
Responden 41	4	4	3	4	3	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
Responden 42	4	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	5	5	5	4	3	4	3	3	3
Responden 43	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	2	5	5	5	3	1	4	3	4	4
Responden 44	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4
Responden 45	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3
Responden 46	3	4	2	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4
Responden 47	3	4	4	4	4	4	4	2	1	3	3	5	5	4	4	5	3	3	3	3
Responden 48	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3

Responden 49	4	5	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	5	5	5	2	4	3	3	3
Responden 50	5	4	4	3	3	5	4	3	3	2	3	5	3	4	3	4	3	3	4	3
Responden 51	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3

2. Rekapitulasi kuisisioner harapan kenyataan

NAMA	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
Responden 1	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
Responden 2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	3
Responden 3	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4
Responden 4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 5	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4
Responden 6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Responden 7	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
Responden 9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4
Responden 10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Responden 11	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
Responden 12	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
Responden 13	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 14	3	4	3	3	3	3	4	3	5	5	2	5	5	5	2	5	5	5	4	3
Responden 15	3	4	3	3	3	3	4	4	5	5	2	5	5	5	5	4	3	3	4	3
Responden 16	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3
Responden 17	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	2	2	3	3	4	4
Responden 18	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 19	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4

Responden 20	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5	5	4	4	5	3	4	3	4
Responden 21	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 22	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	3
Responden 23	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
Responden 24	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
Responden 25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 26	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 27	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3
Responden 28	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	5	5	3	4	3	3	3	3
Responden 29	3	3	3	3	2	4	5	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3
Responden 30	3	3	3	2	2	2	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 31	2	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 32	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4
Responden 33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4
Responden 34	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 35	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 36	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4
Responden 37	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 38	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 39	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	4	4
Responden 40	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4
Responden 41	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5
Responden 42	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5
Responden 43	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5
Responden 44	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5
Responden 45	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5
Responden 46	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4

Responden 47	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3
Responden 48	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3
Responden 49	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
Responden 50	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 51	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4



Lampiran 6: Uji Validitas Kuisiner Kepuasan Pelanggan

1. Uji validitas kenyataan Pelanggan

1) Dimensi *Reliability*

		Correlations							
		Skor p1	Skor p2	Skor p3	Skor p4	Skor p5	Skor p6	Skor p7	Skor Total
Skor p1	Pearson Correlation	1	.424*	.336	.470**	.162	.361*	.330	.603**
	Sig. (2-tailed)		.014	.056	.006	.366	.039	.060	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p2	Pearson Correlation	.424*	1	.711**	.532**	.454**	.443**	.433*	.784**
	Sig. (2-tailed)	.014		.000	.001	.008	.010	.012	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p3	Pearson Correlation	.336	.711**	1	.532**	.501**	.572**	.375*	.728**
	Sig. (2-tailed)	.056	.000		.001	.003	.001	.031	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p4	Pearson Correlation	.470**	.532**	.532**	1	.501**	.428*	.567**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.006	.001	.001		.003	.013	.001	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p5	Pearson Correlation	.162	.454**	.501**	.501**	1	.419*	.547**	.710**
	Sig. (2-tailed)	.366	.008	.003	.003		.015	.001	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p6	Pearson Correlation	.361*	.443**	.572**	.428*	.419*	1	.679**	.695**
	Sig. (2-tailed)	.039	.010	.001	.013	.015		.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p7	Pearson Correlation	.330	.433*	.375*	.567**	.547**	.679**	1	.717**
	Sig. (2-tailed)	.060	.012	.031	.001	.001	.000		.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor Total	Pearson Correlation	.603**	.784**	.728**	.786**	.710**	.695**	.717**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	33	33	33	33	33	33	33	33

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2) Dimensi Responsiveness

		Skor p8	Skor p9	Skor p10	Skor p11	Skor p12	Skor p13	Skor p14	Skor p15	Skor p16	Skor p17	Skor p18	Skor p19	Total Skor
Skor p8	Pearson Correlation	1	.494**	.531**	.623**	.657**	.579**	.547**	.319	.447**	.367*	.449**	.501**	.773**
	Sig. (2-tailed)		.004	.001	.000	.000	.000	.001	.070	.009	.035	.009	.003	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p9	Pearson Correlation	.494*	1	.377*	.519**	.626**	.643**	.494**	.469**	.643**	.445**	.285	.317	.745**
	Sig. (2-tailed)	.004		.031	.002	.000	.000	.003	.006	.000	.009	.108	.072	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p10	Pearson Correlation	.531*	.377*	1	.462**	.411*	.472**	.154	.299	.282	.159	.084	.219	.521**
	Sig. (2-tailed)	.001	.031		.007	.017	.006	.393	.091	.112	.378	.642	.222	.002
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p11	Pearson Correlation	.623*	.519**	.462**	1	.658**	.613**	.554**	.448**	.350*	.429*	.432*	.414*	.778**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.007		.000	.000	.001	.009	.046	.013	.012	.017	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p12	Pearson Correlation	.657*	.626**	.411*	.658**	1	.757**	.425*	.404*	.475**	.313	.280	.298	.750**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.017	.000		.000	.014	.020	.005	.076	.114	.092	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33

Skor p13	Pearson Correlation	.579*	.643**	.472**	.613**	.757**	1	.379*	.510**	.641**	.349*	.203	.242	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.006	.000	.000		.029	.002	.000	.046	.256	.176	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p14	Pearson Correlation	.547*	.494**	.154	.554**	.425*	.379*	1	.611**	.686**	.471**	.533**	.611**	.766**
	Sig. (2-tailed)	.001	.003	.393	.001	.014	.029		.000	.000	.006	.001	.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p15	Pearson Correlation	.319	.469**	.299	.448**	.404*	.510**	.611**	1	.658**	.546**	.353*	.282	.685**
	Sig. (2-tailed)	.070	.006	.091	.009	.020	.002	.000		.000	.001	.044	.112	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33

Skor p16	Pearson Correlation	.447*	.643**	.282	.350*	.475**	.641**	.686**	.658**	1	.471**	.367*	.463**	.761**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.112	.046	.005	.000	.000	.000		.006	.036	.007	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p17	Pearson Correlation	.367*	.445**	.159	.429*	.313	.349*	.471**	.546**	.471**	1	.560**	.228	.629**
	Sig. (2-tailed)	.035	.009	.378	.013	.076	.046	.006	.001	.006		.001	.203	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p18	Pearson Correlation	.449*	.285	.084	.432*	.280	.203	.533**	.353*	.367*	.560**	1	.709**	.635**
	Sig. (2-tailed)	.009	.108	.642	.012	.114	.256	.001	.044	.036	.001		.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p19	Pearson Correlation	.501*	.317	.219	.414*	.298	.242	.611**	.282	.463**	.228	.709**	1	.638**
	Sig. (2-tailed)	.003	.072	.222	.017	.092	.176	.000	.112	.007	.203	.000		.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Total Skor	Pearson Correlation	.773*	.745**	.521**	.778**	.750**	.754**	.766**	.685**	.761**	.629**	.635**	.638**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3) Dimensi Assurance

		Skor p20	Skor p21	Skor p22	Skor p23	Skor p24	Skor p25	Skor p26	Skor p27	Skor p28	Total Skor
Skor p20	Pearson Correlation	1	.534**	.502**	.334	.388*	.534**	.523**	.478**	.338	.720**
	Sig. (2-tailed)		.001	.003	.057	.026	.001	.002	.005	.054	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p21	Pearson Correlation	.534**	1	.571**	.519**	.338	.108	.284	.601**	.379*	.696**
	Sig. (2-tailed)	.001		.001	.002	.054	.548	.109	.000	.030	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33

Skor p22	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.502**	.571**	1	.406*	.128	.459**	.416*	.450**	.245	.669**
		.003	.001		.019	.479	.007	.016	.009	.169	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p23	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.334	.519**	.406*	1	.687**	.416*	.396*	.437*	.571**	.743**
		.057	.002	.019		.000	.016	.022	.011	.001	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p24	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.388*	.338	.128	.687**	1	.473**	.446**	.485**	.734**	.719**
		.026	.054	.479	.000		.005	.009	.004	.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p25	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.534**	.108	.459**	.416*	.473**	1	.513**	.250	.393*	.633**
		.001	.548	.007	.016	.005		.002	.161	.024	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p26	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.523**	.284	.416*	.396*	.446**	.513**	1	.590**	.621**	.727**
		.002	.109	.016	.022	.009	.002		.000	.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p27	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.478**	.601**	.450**	.437*	.485**	.250	.590**	1	.597**	.767**
		.005	.000	.009	.011	.004	.161	.000		.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p28	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.338	.379*	.245	.571**	.734**	.393*	.621**	.597**	1	.746**
		.054	.030	.169	.001	.000	.024	.000	.000		.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Total Skor	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.720**	.696**	.669**	.743**	.719**	.633**	.727**	.767**	.746**	1
		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

4) Dimensi *Empaty*

Correlations

		Skor p29	Skor p30	Skor p31	Skor p32	Skor p33	Skor p34	Total Skor
Skor p29	Pearson Correlation	1	.486**	.282	.548**	.264	.400*	.742**
	Sig. (2-tailed)		.004	.112	.001	.138	.021	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33
Skor p30	Pearson Correlation	.486**	1	.134	.422*	-.145	.112	.446**
	Sig. (2-tailed)	.004		.456	.014	.422	.535	.009
	N	33	33	33	33	33	33	33
Skor p31	Pearson Correlation	.282	.134	1	.318	.239	.201	.582**
	Sig. (2-tailed)	.112	.456		.071	.180	.262	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33
Skor p32	Pearson Correlation	.548**	.422*	.318	1	.363*	.295	.738**
	Sig. (2-tailed)	.001	.014	.071		.038	.096	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33
Skor p33	Pearson Correlation	.264	-.145	.239	.363*	1	.726**	.674**
	Sig. (2-tailed)	.138	.422	.180	.038		.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33
Skor p34	Pearson Correlation	.400*	.112	.201	.295	.726**	1	.715**
	Sig. (2-tailed)	.021	.535	.262	.096	.000		.000
	N	33	33	33	33	33	33	33
Total Skor	Pearson Correlation	.742**	.446**	.582**	.738**	.674**	.715**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.009	.000	.000	.000	.000	
	N	33	33	33	33	33	33	33

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

5) Dimensi Tangibles

		Skor p35	Skor p36	Skor p37	Skor p38	Skor p39	Skor p40	Skor p41	Skor p42	Skor p43	Skor p44	Skor p45	Skor p46	Skor p47	Skor p48	Skor p49	Skor Total
Skor p35	Pearson Correlation	1	.773*	.477*	.575*	.512*	.360*	.453*	.476*	.177	.481*	.235	.353*	.598*	.505*	.348*	.676**
	Sig. (2-tailed)		.000	.005	.000	.002	.040	.008	.005	.324	.005	.187	.044	.000	.003	.047	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p36	Pearson Correlation	.773*	1	.707*	.415*	.400*	.491*	.664*	.536*	.302	.417*	.314	.396*	.429*	.517*	.433*	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.016	.021	.004	.000	.001	.087	.016	.075	.022	.013	.002	.012	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p37	Pearson Correlation	.477*	.707*	1	.420*	.353*	.696*	.724*	.530*	.431*	.269	.492*	.610*	.357*	.685*	.656*	.764**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000		.015	.044	.000	.000	.002	.012	.130	.004	.000	.041	.000	.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p38	Pearson Correlation	.575*	.415*	.420*	1	.731*	.305	.570*	.381*	.540*	.478*	.548*	.610*	.769*	.526*	.422*	.759**
	Sig. (2-tailed)	.000	.016	.015		.000	.084	.001	.029	.001	.005	.001	.000	.000	.002	.014	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p39	Pearson Correlation	.512*	.400*	.353*	.731*	1	.267	.542*	.290	.510*	.583*	.595*	.625*	.730*	.430*	.411*	.740**
	Sig. (2-tailed)	.002	.021	.044	.000		.133	.001	.101	.002	.000	.000	.000	.000	.012	.018	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33

Skor p40	Pearson Correlation	.360	.491*	.696*	.305	.267	1	.598*	.492*	.327	.490*	.334	.350*	.214	.528*	.435*	.631**
	Sig. (2-tailed)	.040	.004	.000	.084	.133		.000	.004	.064	.004	.057	.046	.231	.002	.011	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p41	Pearson Correlation	.453**	.664*	.724*	.570*	.542*	.598*	1	.421*	.696*	.497*	.620*	.705*	.509*	.631*	.687*	.851**
	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.000	.001	.001	.000		.015	.000	.003	.000	.000	.002	.000	.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p42	Pearson Correlation	.476**	.536*	.530*	.381*	.290	.492*	.421*	1	.375*	.263	.316	.253	.210	.400*	.354*	.574**
	Sig. (2-tailed)	.005	.001	.002	.029	.101	.004	.015		.031	.139	.073	.155	.240	.021	.044	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p43	Pearson Correlation	.177	.302	.431*	.540*	.510*	.327	.696*	.375*	1	.425*	.727*	.622*	.471*	.537*	.531*	.696**
	Sig. (2-tailed)	.324	.087	.012	.001	.002	.064	.000	.031		.014	.000	.000	.006	.001	.001	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p44	Pearson Correlation	.481**	.417*	.269	.478*	.583*	.490*	.497*	.263	.425*	1	.335	.365*	.485*	.349*	.298	.631**
	Sig. (2-tailed)	.005	.016	.130	.005	.000	.004	.003	.139	.014		.057	.037	.004	.047	.092	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p45	Pearson Correlation	.235	.314	.492*	.548*	.595*	.334	.620*	.316	.727*	.335	1	.716*	.635*	.700*	.695*	.749**
	Sig. (2-tailed)	.187	.075	.004	.001	.000	.057	.000	.073	.000	.057		.000	.000	.000	.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p46	Pearson Correlation	.353*	.396*	.610*	.610*	.625*	.350*	.705*	.253	.622*	.365*	.716*	1	.729*	.697*	.800*	.806**
	Sig. (2-tailed)	.044	.022	.000	.000	.000	.046	.000	.155	.000	.037	.000		.000	.000	.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p47	Pearson Correlation	.598**	.429*	.357*	.769*	.730*	.214	.509*	.210	.471*	.485*	.635*	.729*	1	.664*	.504*	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000	.013	.041	.000	.000	.231	.002	.240	.006	.004	.000	.000		.000	.003	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p48	Pearson Correlation	.505**	.517*	.685*	.526*	.430*	.528*	.631*	.400*	.537*	.349*	.700*	.697*	.664*	1	.755*	.810**
	Sig. (2-tailed)	.003	.002	.000	.002	.012	.002	.000	.021	.001	.047	.000	.000	.000		.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p49	Pearson Correlation	.348*	.433*	.656*	.422*	.411*	.435*	.687*	.354*	.531*	.298	.695*	.800*	.504*	.755*	1	.758**
	Sig. (2-tailed)	.047	.012	.000	.014	.018	.011	.000	.044	.001	.092	.000	.000	.003	.000		.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33

Skor Total	Pearson Correlation	.676**	.715*	.764*	.759*	.740*	.631*	.851*	.574*	.696*	.631*	.749*	.806*	.762*	.810*	.758*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



2. Uji validitas harapan Pelanggan

1) Dimensi *Reliability*

Correlations

		Skor p1	Skor p2	Skor p3	Skor p4	Skor p5	Skor p6	Skor p7	Skor Total
Skor p1	Pearson Correlation	1	.455**	.355*	.470**	.647**	.446**	.442*	.681**
	Sig. (2-tailed)		.008	.042	.006	.000	.009	.010	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p2	Pearson Correlation	.455**	1	.699**	.645**	.663**	.718**	.400*	.795**
	Sig. (2-tailed)	.008		.000	.000	.000	.000	.021	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p3	Pearson Correlation	.355*	.699**	1	.678**	.684**	.743**	.497**	.813**
	Sig. (2-tailed)	.042	.000		.000	.000	.000	.003	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p4	Pearson Correlation	.470**	.645**	.678**	1	.732**	.829**	.638**	.870**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p5	Pearson Correlation	.647**	.663**	.684**	.732**	1	.713**	.646**	.896**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p6	Pearson Correlation	.446**	.718**	.743**	.829**	.713**	1	.605**	.880**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p7	Pearson Correlation	.442*	.400*	.497**	.638**	.646**	.605**	1	.755**
	Sig. (2-tailed)	.010	.021	.003	.000	.000	.000		.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor Total	Pearson Correlation	.681**	.795**	.813**	.870**	.896**	.880**	.755**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	33	33	33	33	33	33	33	33

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2) Dimensi Responsiveness

		Skor p8	Skor p9	Skor p10	Skor p11	Skor p12	Skor p13	Skor p14	Skor p15	Skor p16	Skor p17	Skor p18	Skor p19	Total Skor
Skor p8	Pearson Correlation	1	.656**	.685**	.765**	.779**	.577**	.808**	.608**	.531**	.753**	.673**	.585**	.852**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p9	Pearson Correlation	.656**	1	.773**	.722**	.658**	.737**	.752**	.690**	.690**	.686**	.475**	.660**	.854**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.005	.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p10	Pearson Correlation	.685**	.773**	1	.685**	.730**	.595**	.710**	.672**	.507**	.813**	.557**	.653**	.845**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.001	.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p11	Pearson Correlation	.765**	.722**	.685**	1	.890**	.708**	.789**	.613**	.613**	.681**	.474**	.522**	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.005	.002	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p12	Pearson Correlation	.779**	.658**	.730**	.890**	1	.773**	.813**	.730**	.588**	.648**	.477**	.567**	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.005	.001	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p13	Pearson Correlation	.577**	.737**	.595**	.708**	.773**	1	.743**	.823**	.595**	.592**	.276	.452**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.120	.008	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p14	Pearson Correlation	.808**	.752**	.710**	.789**	.813**	.743**	1	.794**	.542**	.711**	.696**	.605**	.904**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p15	Pearson Correlation	.608**	.690**	.672**	.613**	.730**	.823**	.794**	1	.672**	.660**	.557**	.653**	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.001	.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33

Correlations

Skor p16	Pearson Correlation	.531**	.690**	.507**	.613**	.588**	.595**	.542**	.672**	1	.583**	.414*	.653**	.744**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.003	.000	.000	.000	.001	.000		.000	.017	.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p17	Pearson Correlation	.753**	.686**	.813**	.681**	.648**	.592**	.711**	.660**	.583**	1	.687**	.638**	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p18	Pearson Correlation	.673**	.475**	.557**	.474**	.477**	.276	.696**	.557**	.414*	.687**	1	.656**	.706**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.001	.005	.005	.120	.000	.001	.017	.000		.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p19	Pearson Correlation	.585**	.660**	.653**	.522**	.567**	.452**	.605**	.653**	.653**	.638**	.656**	1	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002	.001	.008	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Total Skor	Pearson Correlation	.852**	.854**	.845**	.855**	.875**	.790**	.904**	.852**	.744**	.853**	.706**	.777**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3) Dimensi Assurance

		Skor p20	Skor p21	Skor p22	Skor p23	Skor p24	Skor p25	Skor p26	Skor p27	Skor p28	Total Skor
Skor p20	Pearson Correlation	1	.769**	.508**	.388*	.549**	.544**	.405*	.478**	.341	.694**
	Sig. (2-tailed)		.000	.003	.026	.001	.001	.019	.005	.052	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p21	Pearson Correlation	.769**	1	.732**	.601**	.680**	.676**	.533**	.549**	.313	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.001	.001	.076	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33

Skor p22	Pearson Correlation	.508**	.732**	1	.735**	.637**	.688**	.566**	.676**	.369*	.831**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.000	.000	.000	.001	.000	.034	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p23	Pearson Correlation	.388*	.601**	.735**	1	.706**	.548**	.579**	.525**	.443**	.791**
	Sig. (2-tailed)	.026	.000	.000		.000	.001	.000	.002	.010	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p24	Pearson Correlation	.549**	.680**	.637**	.706**	1	.621**	.660**	.707**	.565**	.879**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.001	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p25	Pearson Correlation	.544**	.676**	.688**	.548**	.621**	1	.621**	.478**	.491**	.800**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.001	.000		.000	.005	.004	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p26	Pearson Correlation	.405*	.533**	.566**	.579**	.660**	.621**	1	.566**	.565**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.019	.001	.001	.000	.000	.000		.001	.001	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p27	Pearson Correlation	.478**	.549**	.676**	.525**	.707**	.478**	.566**	1	.369*	.758**
	Sig. (2-tailed)	.005	.001	.000	.002	.000	.005	.001		.034	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p28	Pearson Correlation	.341	.313	.369*	.443**	.565**	.491**	.565**	.369*	1	.652**
	Sig. (2-tailed)	.052	.076	.034	.010	.001	.004	.001	.034		.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Total Skor	Pearson Correlation	.694**	.819**	.831**	.791**	.879**	.800**	.796**	.758**	.652**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

4) Dimensi *Empaty*

Correlations

		Skor p29	Skor p30	Skor p31	Skor p32	Skor p33	Skor p34	Total Skor
Skor p29	Pearson Correlation	1	.736**	.476**	.562**	.680**	.676**	.851**
	Sig. (2-tailed)		.000	.005	.001	.000	.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33
Skor p30	Pearson Correlation	.736**	1	.586**	.800**	.721**	.651**	.926**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33
Skor p31	Pearson Correlation	.476**	.586**	1	.376*	.358*	.273	.656**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000		.031	.041	.124	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33
Skor p32	Pearson Correlation	.562**	.800**	.376*	1	.614**	.544**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.031		.000	.001	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33
Skor p33	Pearson Correlation	.680**	.721**	.358*	.614**	1	.747**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.041	.000		.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33
Skor p34	Pearson Correlation	.676**	.651**	.273	.544**	.747**	1	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.124	.001	.000		.000
	N	33	33	33	33	33	33	33
Total Skor	Pearson Correlation	.851**	.926**	.656**	.803**	.835**	.784**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	33	33	33	33	33	33	33

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

5) Dimensi Tangibles

	Skor p35	Skor p36	Skor p37	Skor p38	Skor p39	Skor p40	Skor p41	Skor p42	Skor p43	Skor p44	Skor p45	Skor p46	Skor p47	Skor p48	Skor p49	Total Skor
Skor p35	1	.811*	.766*	.697*	.699*	.689*	.701*	.728*	.540*	.294	.797*	.524*	.418*	.482*	.550*	.835**
Pearson Correlation																
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.097	.000	.002	.015	.004	.001	.000
N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p36	.811**	1	.721*	.688*	.506*	.591*	.548*	.521*	.438*	.318	.602*	.620*	.492*	.619*	.472*	.760**
Pearson Correlation																
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.003	.000	.001	.002	.011	.071	.000	.000	.004	.000	.006	.000
N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p37	.766**	.721*	1	.874*	.747*	.710*	.742*	.696*	.616*	.307	.691*	.607*	.511*	.535*	.575*	.862**
Pearson Correlation																
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.082	.000	.000	.002	.001	.000	.000
N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p38	.697**	.688*	.874*	1	.811*	.792*	.656*	.594*	.688*	.325	.724*	.755*	.367*	.575*	.596*	.863**
Pearson Correlation																
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.065	.000	.000	.035	.000	.000	.000
N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p39	.699**	.506*	.747*	.811*	1	.720*	.729*	.695*	.741*	.354*	.772*	.505*	.263	.387*	.451*	.813**
Pearson Correlation																
Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.043	.000	.003	.139	.026	.008	.000
N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p40	.689**	.591*	.710*	.792*	.720*	1	.548*	.749*	.585*	.381*	.605*	.594*	.436*	.523*	.432*	.805**
Pearson Correlation																
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.001	.000	.000	.029	.000	.000	.011	.002	.012	.000
N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p41	.701**	.548*	.742*	.656*	.729*	.548*	1	.805*	.673*	.527*	.776*	.401*	.545*	.408*	.552*	.837**
Pearson Correlation																
Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.001		.000	.000	.002	.000	.021	.001	.019	.001	.000
N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p42	.728**	.521*	.696*	.594*	.695*	.749*	.805*	1	.497*	.453*	.673*	.351*	.567*	.501*	.475*	.813**
Pearson Correlation																
Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000		.003	.008	.000	.045	.001	.003	.005	.000
N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33

Skor p43	Pearson Correlation	.540**	.438*	.616*	.688*	.741*	.585*	.673*	.497*	1	.602*	.660*	.516*	.444*	.382*	.517*	.773*
	Sig. (2-tailed)	.001	.011	.000	.000	.000	.000	.000	.003		.000	.000	.002	.010	.028	.002	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p44	Pearson Correlation	.294	.318	.307	.325	.354*	.381*	.527*	.453*	.602*	1	.366*	.286	.690*	.467*	.422*	.600*
	Sig. (2-tailed)	.097	.071	.082	.065	.043	.029	.002	.008	.000		.036	.106	.000	.006	.015	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p45	Pearson Correlation	.797**	.602*	.691*	.724*	.772*	.605*	.776*	.673*	.660*	.366*	1	.667*	.300	.493*	.663*	.844*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.036		.000	.090	.004	.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p46	Pearson Correlation	.524**	.620*	.607*	.755*	.505*	.594*	.401*	.351*	.516*	.286	.667*	1	.272	.611*	.640*	.703*
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.003	.000	.021	.045	.002	.106	.000		.126	.000	.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p47	Pearson Correlation	.418*	.492*	.511*	.367*	.263	.436*	.545*	.567*	.444*	.690*	.300	.272	1	.669*	.511*	.649*
	Sig. (2-tailed)	.015	.004	.002	.035	.139	.011	.001	.001	.010	.000	.090	.126		.000	.002	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p48	Pearson Correlation	.482**	.619*	.535*	.575*	.387*	.523*	.408*	.501*	.382*	.467*	.493*	.611*	.669*	1	.756*	.714*
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.001	.000	.026	.002	.019	.003	.028	.006	.004	.000	.000		.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Skor p49	Pearson Correlation	.550**	.472*	.575*	.596*	.451*	.432*	.552*	.475*	.517*	.422*	.663*	.640*	.511*	.756*	1	.733*
	Sig. (2-tailed)	.001	.006	.000	.000	.008	.012	.001	.005	.002	.015	.000	.000	.002	.000		.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Total Skor	Pearson Correlation	.835**	.760*	.862*	.863*	.813*	.805*	.837*	.813*	.773*	.600*	.844*	.703*	.649*	.714*	.733*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 7: Uji Validitas Kuisisioner Kepuasan Karyawan

1. Uji validitas kenyataan Pelanggan

1) Dimensi Psikologi

		Correlations			
		P1	P2	P3	total1
P1	Pearson Correlation	1	.482**	.363*	.808**
	Sig. (2-tailed)		.006	.045	.000
	Sum of Squares and Cross-products	11.742	6.065	4.258	22.065
	Covariance	.391	.202	.142	.735
	N	31	31	31	31
P2	Pearson Correlation	.482**	1	.233	.768**
	Sig. (2-tailed)	.006		.207	.000
	Sum of Squares and Cross-products	6.065	13.484	2.935	22.484
	Covariance	.202	.449	.098	.749
	N	31	31	31	31
P3	Pearson Correlation	.363*	.233	1	.694**
	Sig. (2-tailed)	.045	.207		.000
	Sum of Squares and Cross-products	4.258	2.935	11.742	18.935
	Covariance	.142	.098	.391	.631
	N	31	31	31	31
total1	Pearson Correlation	.808**	.768**	.694**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	Sum of Squares and Cross-products	22.065	22.484	18.935	63.484
	Covariance	.735	.749	.631	2.116
	N	31	31	31	31

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2) Dimesi Sosial

Correlations

		P4	P5	P6	P7	total2
P4	Pearson Correlation	1	.525**	.190	.576**	.755**
	Sig. (2-tailed)		.002	.306	.001	.000
	Sum of Squares and Cross-products	11.097	4.742	2.484	6.871	25.194
	Covariance	.370	.158	.083	.229	.840
	N	31	31	31	31	31
P5	Pearson Correlation	.525**	1	.067	.378*	.607**
	Sig. (2-tailed)	.002		.722	.036	.000
	Sum of Squares and Cross-products	4.742	7.355	.710	3.677	16.484
	Covariance	.158	.245	.024	.123	.549
	N	31	31	31	31	31
P6	Pearson Correlation	.190	.067	1	.594**	.685**
	Sig. (2-tailed)	.306	.722		.000	.000
	Sum of Squares and Cross-products	2.484	.710	15.419	8.355	26.968
	Covariance	.083	.024	.514	.278	.899
	N	31	31	31	31	31
P7	Pearson Correlation	.576**	.378*	.594**	1	.884**
	Sig. (2-tailed)	.001	.036	.000		.000
	Sum of Squares and Cross-products	6.871	3.677	8.355	12.839	31.742
	Covariance	.229	.123	.278	.428	1.058
	N	31	31	31	31	31
total2	Pearson Correlation	.755**	.607**	.685**	.884**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	Sum of Squares and Cross-products	25.194	16.484	26.968	31.742	100.387
	Covariance	.840	.549	.899	1.058	3.346
	N	31	31	31	31	31

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3) Dimensi Finansial

		P8	P9	P10	P11	total3
P8	Pearson Correlation	1	.480**	.629**	.308	.784**
	Sig. (2-tailed)		.006	.000	.092	.000
	N	31	31	31	31	31
P9	Pearson Correlation	.480**	1	.383*	.520**	.742**
	Sig. (2-tailed)	.006		.033	.003	.000
	N	31	31	31	31	31
P10	Pearson Correlation	.629**	.383*	1	.503**	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000	.033		.004	.000
	N	31	31	31	31	31
P11	Pearson Correlation	.308	.520**	.503**	1	.715**
	Sig. (2-tailed)	.092	.003	.004		.000
	N	31	31	31	31	31
total3	Pearson Correlation	.784**	.742**	.853**	.715**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	31	31	31	31	31

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

4) Dimensi Fisik

		P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	total4
P12	Pearson Correlation	1	.594**	.478**	.332	.571**	.226	.233	.221	.147	.681**
	Sig. (2-tailed)		.000	.007	.068	.001	.221	.207	.233	.429	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
P13	Pearson Correlation	.594**	1	.641**	.509**	.417*	.227	.277	.178	.240	.725**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.003	.020	.219	.132	.339	.193	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31

P14	Pearson Correlation	.478**	.641**	1	.527**	.220	.457**	.426*	.259	.195	.737**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000		.002	.235	.010	.017	.160	.292	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
P15	Pearson Correlation	.332	.509**	.527**	1	.128	.303	.379*	.312	.428*	.688**
	Sig. (2-tailed)	.068	.003	.002		.494	.097	.035	.087	.016	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
P16	Pearson Correlation	.571**	.417*	.220	.128	1	-.013	.135	.121	.112	.486**
	Sig. (2-tailed)	.001	.020	.235	.494		.946	.469	.517	.550	.006
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
P17	Pearson Correlation	.226	.227	.457**	.303	-.013	1	.470**	.373*	.306	.554**
	Sig. (2-tailed)	.221	.219	.010	.097	.946		.008	.039	.094	.001
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
P18	Pearson Correlation	.233	.277	.426*	.379*	.135	.470**	1	.690**	.714**	.716**
	Sig. (2-tailed)	.207	.132	.017	.035	.469	.008		.000	.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
P19	Pearson Correlation	.221	.178	.259	.312	.121	.373*	.690**	1	.726**	.618**
	Sig. (2-tailed)	.233	.339	.160	.087	.517	.039	.000		.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
P20	Pearson Correlation	.147	.240	.195	.428*	.112	.306	.714**	.726**	1	.621**
	Sig. (2-tailed)	.429	.193	.292	.016	.550	.094	.000	.000		.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
total4	Pearson Correlation	.681**	.725**	.737**	.688**	.486**	.554**	.716**	.618**	.621**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.006	.001	.000	.000	.000	
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Uji validitas harapan Pelanggan

1) Dimensi Psikologi

Correlations

		P1	P2	P3	total1
P1	Pearson Correlation	1	.546**	.619**	.892**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000
	N	31	31	31	31
P2	Pearson Correlation	.546**	1	.404*	.727**
	Sig. (2-tailed)	.001		.024	.000
	N	31	31	31	31
P3	Pearson Correlation	.619**	.404*	1	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000	.024		.000
	N	31	31	31	31
total1	Pearson Correlation	.892**	.727**	.848**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	31	31	31	31

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2) Dimesi Sosial

		P4	P5	P6	P7	total2
P4	Pearson Correlation	1	.930**	.742**	.611**	.931**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	31	31	31	31	31
P5	Pearson Correlation	.930**	1	.690**	.520**	.894**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.003	.000
	N	31	31	31	31	31
P6	Pearson Correlation	.742**	.690**	1	.748**	.898**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	31	31	31	31	31

P7	Pearson Correlation	.611**	.520**	.748**	1	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000		.000
	N	31	31	31	31	31
total2	Pearson Correlation	.931**	.894**	.898**	.810**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	31	31	31	31	31

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3) Dimensi Finansial

Correlations

		P8	P9	P10	P11	total3
P8	Pearson Correlation	1	.751**	.702**	.258	.874**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.161	.000
	N	31	31	31	31	31
P9	Pearson Correlation	.751**	1	.897**	.124	.886**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.507	.000
	N	31	31	31	31	31
P10	Pearson Correlation	.702**	.897**	1	.077	.854**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.681	.000
	N	31	31	31	31	31
P11	Pearson Correlation	.258	.124	.077	1	.486**
	Sig. (2-tailed)	.161	.507	.681		.006
	N	31	31	31	31	31
total3	Pearson Correlation	.874**	.886**	.854**	.486**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.006	
	N	31	31	31	31	31

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4) Dimensi Fisik

		P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	total4
P12	Pearson	1	.743**	.731**	.430 ⁺	.822**	.354	.586**	.249	.130	.824**
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.016	.000	.051	.001	.177	.485	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
P13	Pearson	.743**	1	.617**	.298	.714**	.238	.476**	.254	.107	.716**
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.104	.000	.198	.007	.169	.569	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
P14	Pearson	.731**	.617**	1	.216	.601**	.467**	.492**	.438 ⁺	.283	.766**
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.243	.000	.008	.005	.014	.123	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
P15	Pearson	.430 ⁺	.298	.216	1	.385 ⁺	.158	.335	.120	.096	.510**
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)	.016	.104	.243		.032	.397	.066	.519	.608	.003
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
P16	Pearson	.822**	.714**	.601**	.385 ⁺	1	.533**	.623**	.318	.301	.853**
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.032		.002	.000	.081	.099	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
P17	Pearson	.354	.238	.467**	.158	.533**	1	.669**	.627**	.519**	.701**
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)	.051	.198	.008	.397	.002		.000	.000	.003	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
P18	Pearson	.586**	.476**	.492**	.335	.623**	.669**	1	.609**	.365 ⁺	.814**
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)	.001	.007	.005	.066	.000	.000		.000	.044	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31

P19	Pearson Correlation	.249	.254	.438*	.120	.318	.627**	.609**	1	.610**	.632**
	Sig. (2-tailed)	.177	.169	.014	.519	.081	.000	.000		.000	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
P20	Pearson Correlation	.130	.107	.283	.096	.301	.519**	.365*	.610**	1	.498**
	Sig. (2-tailed)	.485	.569	.123	.608	.099	.003	.044	.000		.004
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
total4	Pearson Correlation	.824**	.716**	.766**	.510**	.853**	.701**	.814**	.632**	.498**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.004	
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 8: Kuisiener Kepuasan Pelanggan

KUISIONER KEPUASAN PELANGGAN “PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN MENGGUNAKAN METODE BALANCED SCORECARD (BSC) DENGAN PEMBOBOTAN AHP” (Studi Kasus di Rumah Sakit X, Yogyakarta)

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir skripsi, saat ini saya Anita Asyrafunnisa, Mahasiswa Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, sedang melakukan survey kepuasan pelanggan di Rumah Sakit X, Yogyakarta. Dengan segala kerendahan hati, saya memohon saudara/i mengisi kuisiener, dalam mengisi kuisiener diharapkan informasi yang anda berikan adalah sesuai dengan keadaan dan fakta yang ada. Setiap jawaban yang anda pilih bersifat rahasia dan hanya digunakan dalam kepentingan penelitian. Atas kerjasama dan partisipasinya, saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Anita Asyrafunnisa

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Responden :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :
4. Pekerjaan :
5. Usia :
6. Pendidikan Terakhir :

Keterangan cara pengisian :

Berilah tanda (√) untuk setiap jawaban yang sesuai dengan “KENYATAAN” yang diterima selama anda berobat di Rumah Sakit X.

1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Cukup Puas 4. Puas 5. Sangat Puas

Berilah tanda (√) untuk setiap jawaban yang sesuai dengan “HARAPAN” terhadap RUMAH SAKIT X

1. Sangat Tidak Penting 2. Tidak Penting 3. Cukup Penting 4. Penting 5. Sangat Penting

NO	PERNYATAAN	KENYATAAN						HARAPAN				
		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
RELIABILITY/KEANDALAN												
1.	Prosedur administrasi di Rumah Sakit X mudah dipahami.											
2.	Tenaga medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan											
3.	Penanganan medis terhadap pasien dilakukan dengan cepat											
4.	Penanganan medis terhadap pasien dilakukan dengan tepat											
5.	Dokter memiliki ketrampilan dan dapat diandalkan.											
6.	Perawat memiliki ketrampilan dan dapat diandalkan.											
7.	Staf memiliki ketrampilan dan dapat diandalkan.											
RESPONSIVENESS/DAYA TANGGAP												
8.	Kesiagaan petugas kesehatan untuk membantu pasien											
9.	Petugas memberikan informasi secara jelas dan mudah di mengerti											
10.	Prosedur pelayanan jelas											
11.	Dokter menyediakan layanan cepat ketika diperlukan.											
12.	Perawat menyediakan layanan cepat ketika diperlukan.											
13.	Staf menyediakan layanan cepat ketika diperlukan.											
14.	Dokter memberikan jawaban yang memuaskan untuk setiap pertanyaan pasien.											

15.	Perawat memberikan jawaban yang memuaskan untuk setiap pertanyaan pasien.																		
16.	Staff memberikan jawaban yang memuaskan untuk setiap pertanyaan pasien.																		
17.	Pasien diberi layanan sesuai nomer antrian.																		
18.	Waktu menunggu untuk mendapatkan pelayanan adalah wajar																		
19.	Layanan yang diberikan adalah bebas dari birokrasi atau prioritas kepada pihak-pihak tertentu.																		
ASSURANCE/JAMINAN																			
20.	Pihak RUMAH SAKIT X memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan																		
21.	Pasien dihormati saat menerima perawatan																		
22.	Dokter memiliki keahlian dalam memberikan pelayanan.																		
23.	Perawat memiliki ketrampilan dalam memberikan pelayanan.																		
24.	Staff memiliki ketrampilan dalam memberikan pelayanan.																		
25.	Dokter memiliki pengetahuan yang memadai serta dapat meyakinkan pasien yang menerima layanan.																		
26.	Perawat memiliki pengetahuan yang memadai serta dapat meyakinkan pasien yang menerima layanan.																		
27.	Staff memiliki pengetahuan yang memadai serta dapat meyakinkan pasien yang menerima layanan.																		
28.	Informasi medis pasien terjamin kerahasiaannya.																		
EMPATHY/EMPATI																			
29.	Tersedianya pelayanan kesehatan 24 jam.																		
30.	Pengobatan yang diberikan bersifat pribadi (<i>Privacy</i>)																		
31.	Pasien diberi pilihan untuk memilih dokter yang merawat berdasarkan gender																		
32.	Tenaga medis selalu meluangkan waktu untuk pelanggan apabila diperlukan.																		

33.	Biaya perawatan adalah wajar													
34.	Pelayanan pengobatan pengguna BPJS													
TANGIBLES/BERWUJUD														
35.	Perlengkapan rumah sakit canggih													
36.	Peralatan medis lengkap													
37.	Peralatan medis yang dipakai bersih													
38.	Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan													
39.	Toilet berada dalam kondisi nyaman													
40.	Mushola keadaan baik													
41.	Tempat menunggu dalam kondisi baik													
42.	Kondisi kantin nyaman													
43.	Parkir kendaraan aman													
44.	Form keluhan disediakan secukupnya													
45.	Lingkungan rumah sakit bersih													
46.	Tanda/arah petunjuk lengkap disediakan untuk memandu pasien/pengunjung pergi ke suatu ruangan													
47.	Pamflet kesehatan disediakan untuk pengetahuan pasien.													
48.	Kerapihan dan kebersihan panampilan petugas RS													
49.	Sistem antrian rumah sakit													

Saran anda terhadap pelayanan rumah sakit:

.....

.....

Sumber: Permana, N. (2014)

Lampiran 9: Kuisisioner Kepuasan dan Kinerja Karyawan

KUISISIONER KEPUASAN DAN KINERJA KARYAWAN “PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN MENGGUNAKAN METODE BALANCED SCORECARD (BSC) DENGAN PEMBOBOTAN AHP” (Studi Kasus di Rumah Sakit X, Yogyakarta)

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir skripsi, saat ini saya Anita Asyrafunnisa, Mahasiswa Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, sedang melakukan survey kepuasan dan kinerja karyawan di Rumah Sakit X, Yogyakarta. Dengan segala kerendahan hati, saya memohon kesediaan saudara/i untuk mengisi kuisisioner, dalam mengisi kuisisioner diharapkan informasi yang anda berikan adalah sesuai dengan keadaan dan fakta yang ada. Setiap jawaban yang anda pilih bersifat rahasia dan hanya digunakan dalam kepentingan penelitian. Atas kerjasamanya, saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya

Anita Asyrafunnisa

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Responden :
2. Jenis Kelamin :
3. Jabatan :
4. Lama Bekerja :
5. Usia :
6. Pendidikan Terakhir :

Keterangan cara pengisian :

Berilah tanda (√) untuk setiap jawaban yang sesuai dengan “KENYATAAN” yang diterima selama anda bekerja di Rumah Sakit X.

1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Cukup Puas 4. Puas 5. Sangat Puas

Berilah tanda (√) untuk setiap jawaban yang sesuai dengan “HARAPAN” anda terhadap Rumah Sakit X.

1. Sangat Tidak Penting 2. Tidak Penting 3. Cukup Penting 4. Penting 5. Sangat Penting

NO	PERNYATAAN	KENYATAAN						HARAPAN				
		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
FAKTOR PSIKOLOGI												
1.	Pekerjaan di Rumah Sakit X sesuai dengan minat saya											
2.	Pekerjaan yang saya terima sesuai dengan kemampuan dan ketrampilan yang dimiliki											
3.	Saya menyukai bekerja di Rumah Sakit X											
FAKTOR SOSIAL												
4.	Hubungan kerja dengan atasan selama bekerja di Rumah Sakit X. (misalnya dalam pengambilan keputusan)											
5.	Pendelegasian yang diberikan oleh Rumah Sakit X kepada anda dalam mengerjakan tugas											
6.	Hubungan kerja dengan rekan kerja sesama bidang selama bekerja di Rumah Sakit X											
7.	Hubungan kerja dengan rekan kerja bidang lain di Rumah Sakit X											
FAKTOR FINANSIAL												
8.	Sistem besar gaji/upah yang diterima dari Rumah Sakit X											
9.	Jaminan sosial yang didapat dari Rumah Sakit X.											
10.	Tunjangan Yang diterima dari Rumah Sakit X.											
11.	Adanya kesempatan promosi jabatan.											
FAKTOR FISIK												
12.	Kondisi kebersihan lingkungan kerja di Rumah Sakit X.											

13.	Kondisi keamanan lingkungan kerja di Rumah Sakit X													
14.	Kondisi penerangan lingkungan kerja di Rumah Sakit X.													
15.	Konsisi kelengkapan fasilitas penunjang kerja (Mushola, kantin, dapur, kamar mandi)													
16.	Kondisi kebisingan lingkungan kerja													
17.	Penataan lingkungan kerja													
18.	Program pelatihan karyawan yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit X													
19.	Atasan memberikan motivasi kepada karyawan untuk bekerja lebih baik.													
20.	Pengawasan dari atasan yang dilakukan selama ini.													

Sumber: Permana, N. (2014)



Berikan tanggapan terhadap sejumlah pernyataan yang dapat dijadikan ukuran untuk menentukan kinerja anda diperusahaan tempat anda bekerja.

Petunjuk pengisian:

Berilah tanda pilihan (√) pada kolom yang tersedia sesuai dengan pendapat anda, dengan alternatif jawaban sebagai berikut:

TP : Tidak Pernah

SR : Sering (7-9 kali)

P : Penah

S : Selalu (>9 kali)

K : Kadang-kadang (4-6 kali)

NO	PERTANYAAN	TP	P	K	SR	S
1.	Anda selalu mengikuti standar aturan dan prosedur kerja.					
2.	Anda selalu memahami tugas dan tanggung jawab anda.					
3.	Anda memiliki inisiatif yang tinggi untuk menyelesaikan pekerjaan anda dengan baik.					
4.	Dalam 1 bulan intensitas anda tidak menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu.					
5.	Dalam 1 bulan intensitas anda melakukan kesalahan pada saat melaksanakan pekerjaan.					
6.	Dalam 1 bulan intensitas anda mendapat komplain atas hasil kerja anda.					
7.	Dalam melakukan pekerjaan, apakah anda bergantung pada orang lain.					
8.	Dalam 1 bulan intensitas bekerjasama dengan rekan sekerja, tim, bawahan, ataupun atasan anda.					
9.	Dalam melaksanakan pekerjaan, apakah anda membutuhkan pengawasan.					
10.	Dalam 1 bulan intensitas keterlambatan yang anda lakukan.					
11.	Dalam 1 bulan intensitas anda mangkir/bolos kerja					

Sumber : Syukri, S.H., & Setyaningsih, I. (2010)

Lampiran 11: Kuisisioner Pembobotan Perspektif dan Parameter BSC

Kriteria	Tingkat Kepentingan																Kriteria	
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
Perspektif Keuangan																		Perspektif Pelanggan
Perspektif Keuangan																		Perspektif Bisnis Internal
Perspektif Keuangan																		Perspektif Pertumbuhan & Pembelajaran
Perspektif Pelanggan																		Perspektif Bisnis Internal
Perspektif Pelanggan																		Perspektif Pertumbuhan & Pembelajaran
Perspektif Bisnis Internal																		Perspektif Pertumbuhan & Pembelajaran

Perspektif Keuangan

Kriteria	Tingkat Kepentingan																Kriteria	
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
Pertumbuhan Pendapatan																		Pertumbuhan Biaya
Pertumbuhan Pendapatan																		Selisih Pendapatan dan Pengeluaran
Pertumbuhan Biaya																		Selisih Pendapatan dan Pengeluaran

Perspektif Pelanggan

Kriteria	Tingkat Kepentingan																Kriteria	
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
Pertumbuhan Rawat Jalan																		Pertumbuhan Rawat Inap
Pertumbuhan Rawat Jalan																		Kepuasan Pelanggan
Pertumbuhan Rawat Inap																		Kepuasan Pelanggan

Perspektif Bisnis Internal

Kriteria	Tingkat Kepentingan																Kriteria	
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
BOR																		ALOS
BOR																		TOI
BOR																		BTO
ALOS																		TOI
ALOS																		BTO
TOI																		BTO

Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Kriteria	Tingkat Kepentingan																Kriteria	
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
Retensi Karyawan																		Meningkatkan Kinerja Karyawan
Retensi Karyawan																		Kepuasan Kinerja Karyawan
Meningkatkan Kinerja Karyawan																		Kepuasan Kinerja Karyawan

CURRICULUM VITAE

A. Biodata Pribadi

Nama Lengkap : Anita Asyrafunnisa
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Yogyakarta, 20 April 1996
Alamat Asal : Manisrejo, NO 40 RT 03 RW 39 Maguwoharjo, Depok
Sleman Yogyakarta
Alamat Tinggal : Manisrejo, NO 40 RT 03 RW 39 Maguwoharjo, Depok
Sleman Yogyakarta
Email : asyrnisa@gmail.com
No. Hp : 085743011333



B. Latar Belakang Pendidikan Formal

Jenjang	Nama Sekolah	Tahun
SD	SD N Perumnas Condong Catur	2002 - 2008
SMP	SMP N 2 Depok	2008 - 2011
SMU	SMA N 1 Depok Sleman	2011 - 2014
S1	Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga	2014 - 2019

C. Pengalaman Organisasi

Organisasi	Jabatan	Tahun
Tonti Primordia	Anggota	2011 - 2014
Purna Paskibraka	Anggota	2012

Indonesia Kab Sleman		
HM-PS Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga	Sekretaris II	2016 - 2017
Karang Taruna Manisrejo	Ketua Pemuda	Periode 2017 - 2019

