

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Dalam bab terakhir ini berisi dua bagian yaitu kesimpulan dan saran . Berdasarkan hasil penelitian dalam analisis yang dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

##### **5.1.1. Profil responden**

1. Dilihat dari responden berdasar jenis kelamin diketahui responden pria 40 % dan responden wanita 60 %.
2. Dilihat dari responden berdasar usia diketahui responden golongan usia 12-26 tahun 57 %, usia 27-31 tahun 11 %, usia 32-46 tahun 19 %,usia 47-61 tahun 13 %.
3. Dilihat dari responden berdasar pekerjaan diketahui responden pegawai negeri 10 %, pegawai swasta 31 %, wiraswasta 25 %, pelajar atau mahasiswa 31 % dan lainnya 3 %.

##### **5.1.2. Diagram Kartesius**

Berdasarkan analisis diagram kartesius yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan:

1. Faktor-faktor yang terdapat dalam kuadran A , dianggap sangat penting tetapi pihak perusahaan belum melaksanakan sehingga mengecewakan. Faktor-faktor itu adalah :
  - a. Karyawan perusahaan roti cepat tanggap terhadap keluhan konsumen (=3)

2. Faktor-faktor yang terdapat dalam kuadran B dianggap penting dan pihak perusahaan telah melaksanakan sehingga memuaskan. Faktor-faktor itu adalah:
  - a. Pelayanan karyawan yang ramah tanpa memandang status sosial (=1).
  - b. Karyawan di perusahaan roti Prisma bersikap sopan terhadap konsumen (=5).
  - c. Kebersihan ruangan perusahaan roti Prisma (=9).
3. Faktor-faktor yang terdapat kuadran C dinilai kurang penting dan pelaksanaan perusahaan biasa saja sehingga kurang memuaskan. Faktor-faktor itu adalah:
  - a. Pelayanan karyawan perusahaan roti Prisma yang cepat (=2).
  - b. Kemampuan perusahaan roti cepat tanggap terhadap masalah yang timbul (=4).
  - c. Karyawan mampu memberikan informasi produk-produk yang dijual di perusahaan roti Prisma (=6).
  - d. Karyawan perusahaan roti melakukan hubungan komunikasi yang baik dengan konsumen (=7).
  - e. Karyawan memberikan perhatian yang baik terhadap kebutuhan konsumen (=8).
4. Faktor-faktor yang terdapat dalam kuadran D dinilai kurang penting tetapi pelaksanaan perusahaan berlebihan sehingga memuaskan. Faktor-faktor itu adalah:
  - a. Penampilan karyawan perusahaan roti yang rapi (=10).
  - b. Penataan ruang perusahaan roti Prisma yang rapi (=11).

## 5.2.Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi perusahaan yaitu:

1. Perusahaan perlu meningkatkan pelayanan karyawan perusahaan roti cepat tanggap terhadap keluhan konsumen.
2. Perusahaan perlu mempertahankan pelayanan karyawan supaya ramah terhadap konsumen tanpa memandang status sosial, karyawan harus bersikap sopan terhadap konsumen , dan kebersihan diperusahaan roti tetap terjaga.
3. Perusahaan perlu meningkatkan pelayanan perusahaan roti Prisma yang cepat , perusahaan cepat tanggap masalah yang timbul , karyawan mampu memberikan informasi produk-produk yang dijual, karyawan melakukan hubungan komunikasi yang baik dengan konsumen dan dapat memberikan perhatian yang baik terhadap kebutuhan konsumen.
4. Perusahaan perlu mempertahankan penampilan karyawannya supaya rapi dan penataan ruang perusahaan agar tetap rapi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hadi, Sutrisno, 2002, *Analisis Butir Untuk Instrumen Angket, Tes, dan Skala Dalam Basica*, Edisi 1, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Armstrong, 2001, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 8, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Armstrong, 1996, *Dasar-dasar Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Bahasa Indonesia, PT Prenhalindo, Jakarta.
- Lamb, Hair, Mc. Daniel, 2001, *Pemasaran*, Buku 1, Salemba Empat, Jakarta.
- Mowen, John C. dan Minor, Michael, 2002, *Perilaku Konsumen*, Jilid 1, Edisi 5, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Prawirosentono, Suyadi, 1999, *Manajemen Sumberdaya Manusia, Kebijakan Kinerja Karyawan*, Edisi I, BPFE, Yogyakarta.
- Saifuddin, Azwar, 2001, *Reliabilitas dan Validitas*, Edisi 3, Penerbit Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Supranto, J, M.A, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Edisi Baru, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Supranto, J, M.A, 1997, *Metode Riset Aplikasinya Dalam Pemasarannya*, Edisi Revisi, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Susilo, Y. Sri dan F. Wisnu Isdaryadi, 1999, *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian dan Skripsi Fakultas Ekonomi UAJY*, Cetakan Pertama, Edisi Pertama, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 1996, *Total Quality Management (TQM)*, Edisi 2, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.



## Surat Kuesioner

Kepada Yth:

Bapak/Ibu/Saudara/I

Di Solo

Dengan hormat,

Saya mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta bermaksud mengadakan penelitian tentang “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pelayanan Roti Prisma Solo” dimana tujuan utama untuk mengetahui kinerja perusahaan roti Prisma dalam melayani konsumennya.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/I kiranya meluangkan waktu untuk membantu penelitian saya dengan mengisi angket yang telah disediakan.

Atas perhatiannya, saya ucapkan terima kasih

Hormat saya,

(M.Ch. Natalia Adam)

A. Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat anda

1. Jenis kelamin anda :

- a. Pria
- b. Wanita

2. Usia anda saat ini ..... tahun

3. Pekerjaan anda saat ini :

- a. Pegawai Negeri
- b. Pegawai Swasta
- c. Wiraswasta
- d. Pelajar / Mahasiswa
- e. Lain – lain (sebutkan).....

B. Jawablah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda silang (X) yang menyangkut kepentingan anda tentang kualitas pelayanan perusahaan roti Prisma pada kolom yang tersedia.

Keterangan :

SP : Sangat Penting

P : Penting

CP : Cukup Penting

KP : Kurang Penting

TP : Tidak Penting

NO.	PERNYATAAN	KEPENTINGAN				
		SP	P	CP	KP	TP
A.	RELIABILITY ( Keandalan )					
	1. Pelayanan karyawan yang ramah tanpa memandang status sosial.					
	2. Pelayanan karyawan perusahaan roti Prisma yang cepat.					
B.	RESPONSIVENESS ( Keresponsifan )					
	1. Karyawan perusahaan roti cepat tanggap terhadap keluhan konsumen.					
	2. Kemampuan perusahaan roti cepat tanggap terhadap masalah yang timbul.					
C.	CONFIDENCE ( Keyakinan / Assurance )					
	1. Karyawan di perusahaan roti Prisma bersikap sopan terhadap konsumen.					
	2. Karyawan mampu memberikan informasi produk-produk yang dijual di perusahaan roti Prisma.					
D.	EMPHATY ( Empati )					
	1. Karyawan perusahaan roti melakukan hubungan komunikasi yang baik dengan konsumen					
	2. Karyawan memberikan perhatian yang baik terhadap kebutuhan konsumen.					
E.	TANGIBLE ( Berwujud )					
	1. Kebersihan ruangan perusahaan roti Prisma.					
	2. Penampilan karyawan perusahaan roti yang rapi .					
	3. Penataan ruang perusahaan roti Prisma yang rapi.					



C. Jawablah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda silang (X) yang menyangkut kepuasan/kinerja terhadap kualitas pelayanan perusahaan roti Prisma pada kolom yang tersedia.

Keterangan :

SB : Sangat Baik

B : Baik

CB : Cukup Baik

KB : Kurang Baik

TB : Tidak Baik

NO.	PERNYATAAN	KINERJA / KEPUASAN				
		SB	B	CB	KB	TB
A.	RELIABILITY ( Keandalan )					
	1. Pelayanan karyawan yang ramah tanpa memandang status sosial.					
	2. Pelayanan karyawan perusahaan roti Prisma yang cepat.					
B.	RESPONSIVENESS ( Keresponsifan )					
	1. Karyawan perusahaan roti cepat tanggap terhadap keluhan konsumen.					
	2. Kemampuan perusahaan roti cepat tanggap terhadap masalah yang timbul.					
C.	CONFIDENCE ( Keyakinan / Assurance )					
	1. Karyawan di perusahaan roti Prisma bersikap sopan terhadap konsumen.					
	2. Karyawan mampu memberikan informasi produk-produk yang dijual di perusahaan roti Prisma.					

D.	EMPHATY ( Empati )					
	1. Karyawan perusahaan roti melakukan hubungan komunikasi yang baik dengan konsumen					
	2. Karyawan memberikan perhatian yang baik terhadap kebutuhan konsumen.					
E.	TANGIBLE ( Berwujud )					
	1. Kebersihan ruangan perusahaan roti Prisma..					
	2. Penampilan karyawan perusahaan roti yang rapi.					
	3. Penataan ruang perusahaan roti Prisma yang rapi.					



## Reliability

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	9.1000	.8517	.9229	2

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
IDEAL_1	4.4333	.3230	.5484	
IDEAL_2	4.6667	.2299	.5484	

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0                      N of Items = 2

Alpha = .7018

## Responsiveness

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	8.3667	1.6195	1.2726	2

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
IDEAL_3	4.1000	.4379	.7686	.
IDEAL_4	4.2667	.4782	.7686	.

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0                      N of Items = 2

Alpha = .8687

## Confidence

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	8.6333	.9299	.9643	2

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
IDEAL_5	4.2333	.2540	.6316	. .
IDEAL_6	4.4000	.3172	.6316	. .

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0                      N of Items = 2

Alpha = .7713

## Emphaty

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	8.0667	1.9954	1.4126	2

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
IDEAL_7	4.0667	.4782	.9399	.
IDEAL_8	4.0000	.5517	.9399	.

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0                      N of Items = 2  
Alpha = .9677

## Tangible

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	12.6667	3.6092	1.8998	3

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
IDEAL_9	8.1333	1.7057	.7182	.8005
IDEAL_10	8.6333	1.6885	.7523	.7679
IDEAL_11	8.5667	1.7713	.7024	.8151

#### Reliability Coefficients

N of Cases =	30.0	N of Items =	3
Alpha =	.8532		

## Reliability

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	7.9000	1.3345	1.1552	2

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
BELIE_1	3.8667	.3264	.5993	.
BELIE_2	4.0333	.5161	.5993	.

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0                      N of Items = 2  
Alpha = .7373



## Responsiveness

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	8.0333	1.4816	1.2172	2

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
BELIE_3	3.9667	.5851	.4980	.
BELIE_4	4.0667	.4092	.4980	.

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0                      N of Items = 2  
Alpha = .6579

## Confidence

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	8.2000	1.4069	1.1861	2

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
BELIE_5	3.9667	.3092	.5796	
BELIE_6	4.2333	.5989	.5796	

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0                      N of Items = 2  
Alpha = .7092

## Emphaty

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	7.8667	1.9126	1.3830	2

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
BELIE_7	3.9333	.6161	.7539	. .
BELIE_8	3.9333	.4782	.7539	. .

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0                      N of Items = 2

Alpha = .8558

## Tangible

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	12.7333	1.9954	1.4126	3

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
BELIE_9	8.3667	.8609	.7998	.4806
BELIE_10	8.5667	.9437	.6095	.7016
BELIE_11	8.5333	1.1540	.4545	.8566

#### Reliability Coefficients

N of Cases =	30.0	N of Items =	3
Alpha =	.7759		

## Frequency Table

### Jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	40	40.0	40.0	40.0
	Wanita	60	60.0	60.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12 - 26 tahun	57	57.0	57.0	57.0
	27 - 31 tahun	11	11.0	11.0	68.0
	32 - 46 tahun	19	19.0	19.0	87.0
	47 - 61 tahun	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pegawai Negeri	10	10.0	10.0	10.0
	Pegawai Swasta	31	31.0	31.0	41.0
	Wiraswasta	25	25.0	25.0	66.0
	Pelajar/Mahasiswa	31	31.0	31.0	97.0
	Lain-lain	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## Descriptives (Ideal)

### Descriptive Statistics

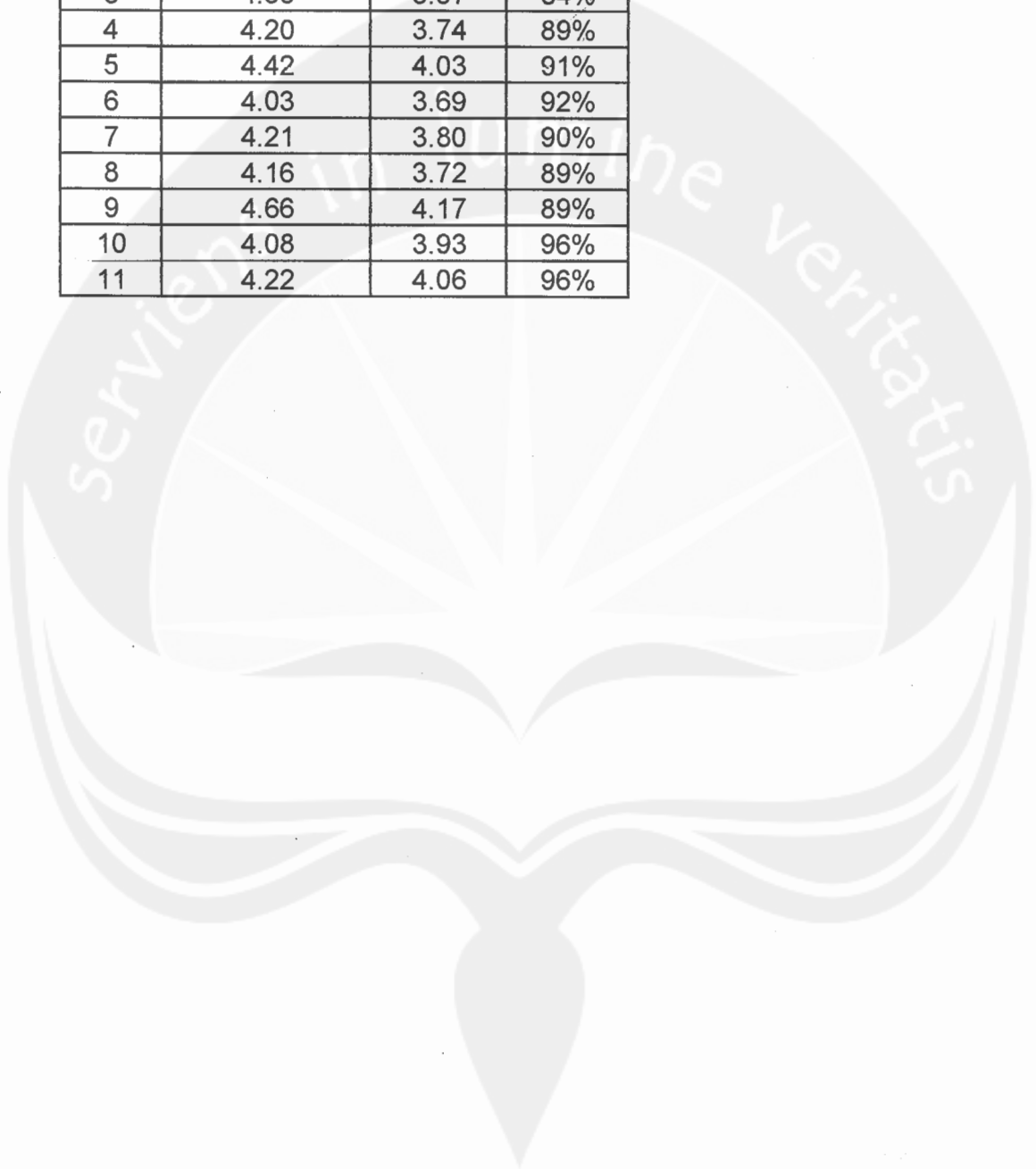
	N	Sum	Mean
Ideal_1	100	460	4.60
Ideal_2	100	406	4.06
Ideal_3	100	436	4.36
Ideal_4	100	420	4.20
Ideal_5	100	442	4.42
Ideal_6	100	403	4.03
Ideal_7	100	421	4.21
Ideal_8	100	416	4.16
Ideal_9	100	466	4.66
Ideal_10	100	408	4.08
Ideal_11	100	422	4.22
Valid N (listwise)	100		

## Descriptives (Belief)

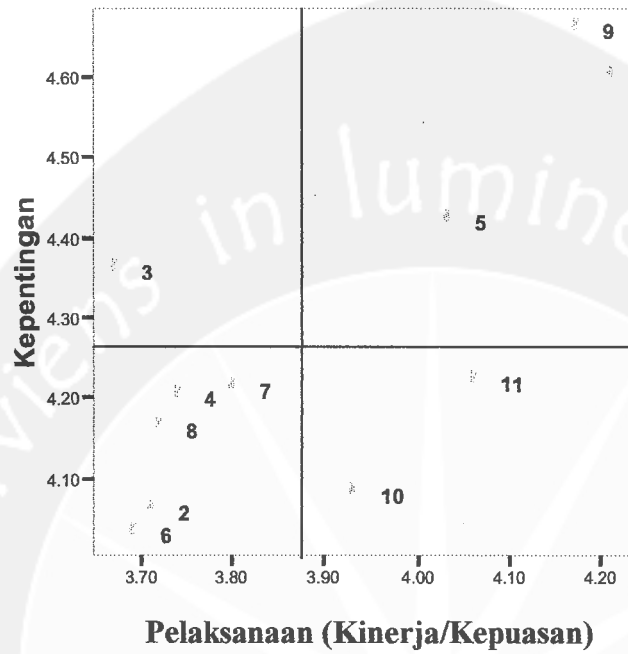
### Descriptive Statistics

	N	Sum	Mean
Belief_1	100	421	4.21
Belief_2	100	371	3.71
Belief_3	100	367	3.67
Belief_4	100	374	3.74
Belief_5	100	403	4.03
Belief_6	100	369	3.69
Belief_7	100	380	3.80
Belief_8	100	372	3.72
Belief_9	100	417	4.17
Belief_10	100	393	3.93
Belief_11	100	406	4.06
Valid N (listwise)	100		

<b>Tingkat Kesesuaian</b>			
<b>Butir</b>	<b>Kepentingan</b>	<b>Kinerja</b>	<b>%</b>
1	4.60	4.21	92%
2	4.06	3.71	91%
3	4.36	3.67	84%
4	4.20	3.74	89%
5	4.42	4.03	91%
6	4.03	3.69	92%
7	4.21	3.80	90%
8	4.16	3.72	89%
9	4.66	4.17	89%
10	4.08	3.93	96%
11	4.22	4.06	96%



## DIAGRAM KARTESIUS





## Frequency Table

**Ideal\_1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting	3	3.0	3.0	3.0
	Penting	34	34.0	34.0	37.0
	Sangat Penting	63	63.0	63.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Ideal\_2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Penting	3	3.0	3.0	3.0
	Cukup Penting	18	18.0	18.0	21.0
	Penting	49	49.0	49.0	70.0
	Sangat Penting	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Ideal\_3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting	13	13.0	13.0	13.0
	Penting	38	38.0	38.0	51.0
	Sangat Penting	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Ideal\_4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Penting	2	2.0	2.0	2.0
	Cukup Penting	17	17.0	17.0	19.0
	Penting	40	40.0	40.0	59.0
	Sangat Penting	41	41.0	41.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Ideal\_5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting	7	7.0	7.0	7.0
	Penting	44	44.0	44.0	51.0
	Sangat Penting	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Ideal\_6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Penting	2	2.0	2.0	2.0
	Cukup Penting	23	23.0	23.0	25.0
	Penting	45	45.0	45.0	70.0
	Sangat Penting	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Ideal\_7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Penting	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup Penting	14	14.0	14.0	15.0
	Penting	48	48.0	48.0	63.0
	Sangat Penting	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Ideal\_8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Penting	2	2.0	2.0	2.0
	Cukup Penting	14	14.0	14.0	16.0
	Penting	50	50.0	50.0	66.0
	Sangat Penting	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Ideal\_9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting	8	8.0	8.0	8.0
	Penting	18	18.0	18.0	26.0
	Sangat Penting	74	74.0	74.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Ideal\_10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Penting	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup Penting	18	18.0	18.0	19.0
	Penting	53	53.0	53.0	72.0
	Sangat Penting	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Ideal\_11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting	12	12.0	12.0	12.0
	Penting	54	54.0	54.0	66.0
	Sangat Penting	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



## Frequency Table

**Belief\_1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	14	14.0	14.0	14.0
	Baik	51	51.0	51.0	65.0
	Sangat Baik	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Belief\_2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	3	3.0	3.0	3.0
	Cukup Baik	35	35.0	35.0	38.0
	Baik	50	50.0	50.0	88.0
	Sangat Baik	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Belief\_3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	8	8.0	8.0	8.0
	Cukup Baik	37	37.0	37.0	45.0
	Baik	35	35.0	35.0	80.0
	Sangat Baik	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Belief\_4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	2	2.0	2.0	2.0
	Cukup Baik	41	41.0	41.0	43.0
	Baik	38	38.0	38.0	81.0
	Sangat Baik	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Belief\_5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	28	28.0	28.0	28.0
	Baik	41	41.0	41.0	69.0
	Sangat Baik	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Belief\_6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	6	6.0	6.0	6.0
	Cukup Baik	29	29.0	29.0	35.0
	Baik	55	55.0	55.0	90.0
	Sangat Baik	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Belief\_7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	3	3.0	3.0	3.0
	Cukup Baik	35	35.0	35.0	38.0
	Baik	41	41.0	41.0	79.0
	Sangat Baik	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Belief\_8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	4	4.0	4.0	4.0
	Cukup Baik	38	38.0	38.0	42.0
	Baik	40	40.0	40.0	82.0
	Sangat Baik	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Belief\_9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup Baik	11	11.0	11.0	12.0
	Baik	58	58.0	58.0	70.0
	Sangat Baik	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Belief\_10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	25	25.0	25.0	25.0
	Baik	57	57.0	57.0	82.0
	Sangat Baik	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Belief\_11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	18	18.0	18.0	18.0
	Baik	58	58.0	58.0	76.0
	Sangat Baik	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Case Summaries

	Jenis kelamin	Usia	Pekerjaan
1	2	1	2
2	2	1	2
3	2	4	5
4	2	1	3
5	1	3	3
6	2	3	4
7	2	1	1
8	1	4	2
9	2	1	4
10	2	1	1
11	1	3	2
12	1	3	2
13	1	4	3
14	1	4	3
15	2	1	3
16	2	1	3
17	2	1	5
18	1	3	2
19	1	3	2
20	1	4	2
21	2	1	1
22	2	1	4
23	2	4	2
24	1	3	1
25	1	3	1
26	1	1	4
27	1	1	4
28	1	4	3
29	1	3	3
30	2	1	4
31	2	1	1
32	2	2	1
33	1	1	4
34	2	1	2
35	2	1	2
36	1	1	4
37	2	1	4
38	2	3	4
39	1	1	2
40	2	3	3
41	1	2	3
42	2	3	2
43	1	4	2
44	2	2	2
45	2	3	3
46	1	2	3
47	2	1	2
48	2	2	3
49	1	2	2
50	2	4	3
51	1	4	3
52	1	1	3
53	1	1	2
54	2	2	2
55	1	1	2
56	1	1	1
57	1	1	2
58	1	1	2

### Case Summaries

	Jenis kelamin	Usia	Pekerjaan
59	1	1	1
60	1	1	4
61	1	4	3
62	2	1	4
63	2	1	4
64	2	1	4
65	2	1	3
66	2	1	3
67	2	1	4
68	2	1	4
69	2	1	4
70	1	1	4
71	2	1	4
72	2	4	5
73	1	4	3
74	1	1	4
75	1	1	4
76	2	3	3
77	1	3	3
78	2	2	2
79	2	3	3
80	2	2	2
81	1	2	2
82	2	3	1
83	1	1	2
84	2	1	3
85	2	2	2
86	2	3	2
87	1	3	2
88	2	1	2
89	2	1	3
90	2	1	2
91	2	1	4
92	2	1	4
93	2	1	4
94	2	1	4
95	2	1	4
96	2	1	4
97	2	1	4
98	2	1	4
99	2	1	4
100	2	1	4



### Case Summaries

	Ideal 1	Ideal 2	Ideal 3	Ideal 4	Ideal 5	Ideal 6
1	5	3	5	4	5	5
2	5	4	5	5	5	4
3	5	3	5	5	4	4
4	4	4	4	5	5	4
5	5	3	3	3	5	3
6	5	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4
11	5	4	4	4	4	3
12	5	2	4	5	5	5
13	5	3	5	3	4	2
14	5	5	4	4	4	4
15	5	5	5	5	5	3
16	5	5	5	5	5	4
17	5	4	5	3	4	2
18	5	4	5	3	5	4
19	4	4	5	3	4	4
20	5	3	5	5	5	5
21	5	5	4	4	5	5
22	4	3	4	4	5	4
23	5	4	5	4	4	5
24	5	5	5	4	4	4
25	5	4	4	3	5	4
26	4	4	4	4	4	3
27	5	5	4	5	4	3
28	5	4	4	3	5	3
29	4	4	4	3	4	4
30	4	4	3	3	3	3
31	3	2	4	4	4	3
32	5	2	5	3	3	3
33	5	3	5	5	5	3
34	5	5	4	4	4	4
35	5	4	5	5	5	4
36	5	5	5	5	5	5
37	4	4	5	5	5	5
38	4	4	5	5	5	5
39	4	4	5	5	4	4
40	4	4	5	5	4	4
41	4	4	5	5	5	4
42	4	4	5	5	4	4
43	4	4	5	5	5	5
44	4	4	5	5	4	5
45	4	3	4	4	3	3
46	4	4	3	4	3	4
47	5	5	4	5	5	5
48	5	5	5	4	4	4
49	5	5	5	5	5	5
50	5	5	4	5	4	4
51	4	3	3	4	5	5
52	4	3	3	4	3	4
53	5	5	5	4	4	5
54	5	4	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	4	5	5
58	5	5	5	5	5	5

### Case Summaries

	Ideal 1	Ideal 2	Ideal 3	Ideal 4	Ideal 5	Ideal 6
59	5	4	5	5	4	4
60	5	3	5	3	5	3
61	4	4	5	5	4	4
62	5	4	4	4	4	4
63	4	5	5	4	5	5
64	5	4	4	4	5	5
65	4	4	3	4	3	5
66	5	4	5	5	4	4
67	5	4	4	4	5	4
68	5	4	5	4	5	4
69	5	5	5	4	5	5
70	5	5	5	5	5	5
71	5	4	5	3	5	5
72	5	3	4	5	4	5
73	5	4	3	3	4	3
74	5	3	3	3	4	5
75	4	4	3	4	4	4
76	4	4	3	5	4	3
77	3	4	4	4	4	3
78	4	3	3	4	5	3
79	5	4	4	4	5	3
80	5	4	4	5	5	4
81	5	5	4	4	5	4
82	5	4	5	4	4	5
83	4	5	4	3	4	3
84	5	4	4	4	5	3
85	4	5	4	3	4	4
86	3	3	3	3	3	3
87	4	4	4	4	4	4
88	5	4	5	5	5	4
89	5	5	5	5	5	5
90	5	4	4	4	5	3
91	4	3	3	2	4	3
92	5	5	5	5	4	4
93	5	5	5	5	5	4
94	5	5	4	5	5	4
95	5	5	4	4	4	4
96	5	3	4	5	5	3
97	4	4	5	5	4	4
98	4	3	5	2	4	4
99	5	5	5	5	5	5
100	5	5	4	4	5	4

### Case Summaries

	Ideal 7	Ideal 8	Ideal 9	Ideal 10	Ideal 11
1	4	4	5	5	4
2	4	3	5	5	5
3	4	4	4	4	3
4	4	4	5	4	4
5	5	4	5	5	5
6	5	5	5	4	4
7	4	4	5	4	4
8	4	4	5	4	4
9	4	4	5	4	4
10	4	4	4	4	4
11	3	3	3	3	4
12	5	5	5	5	5
13	3	3	3	3	3
14	3	3	4	4	4
15	4	4	5	5	4
16	4	5	5	5	5
17	3	3	3	3	3
18	2	4	5	4	4
19	4	4	5	4	5
20	4	4	5	4	4
21	5	4	5	4	5
22	5	4	4	3	3
23	5	4	5	4	5
24	5	5	5	5	5
25	4	4	3	3	3
26	4	5	5	3	3
27	4	4	5	4	5
28	4	4	4	3	4
29	3	4	4	4	4
30	4	4	5	5	4
31	3	2	4	3	4
32	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	3
34	3	3	5	3	4
35	5	4	5	4	5
36	4	4	4	4	4
37	5	5	5	5	5
38	4	5	5	4	4
39	5	5	5	5	5
40	4	4	4	3	4
41	5	5	5	4	4
42	5	5	5	4	4
43	4	4	5	4	5
44	4	4	5	4	4
45	4	4	5	4	3
46	4	4	5	4	4
47	4	4	5	4	4
48	5	4	5	4	5
49	4	4	5	4	4
50	4	4	5	4	4
51	5	4	5	5	5
52	5	4	3	3	3
53	4	4	4	3	4
54	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	5
58	5	5	5	5	5

### Case Summaries

	Ideal 7	Ideal 8	Ideal 9	Ideal 10	Ideal 11
59	5	5	5	4	4
60	5	5	5	5	5
61	4	4	4	4	4
62	4	5	5	4	4
63	5	4	5	4	4
64	5	5	5	4	4
65	4	4	5	4	4
66	4	4	5	5	5
67	4	4	5	4	5
68	4	5	5	4	4
69	5	4	5	4	4
70	5	5	5	5	4
71	5	5	4	3	4
72	4	3	3	3	4
73	3	3	4	4	5
74	5	5	4	4	5
75	5	5	4	4	4
76	3	3	4	4	4
77	3	3	5	4	5
78	4	5	5	4	5
79	4	4	5	5	4
80	5	4	5	4	5
81	5	5	5	4	4
82	5	4	5	5	4
83	4	5	5	5	4
84	3	3	5	4	4
85	4	5	5	4	5
86	3	3	3	3	3
87	4	4	4	4	4
88	5	5	5	4	3
89	5	5	5	5	5
90	3	3	5	4	4
91	4	2	3	2	4
92	4	4	5	4	5
93	4	4	5	3	4
94	4	5	5	4	5
95	4	4	4	4	4
96	4	5	5	5	4
97	4	4	5	3	4
98	3	3	5	5	4
99	5	4	5	5	5
100	4	4	5	3	3

### Case Summaries

	Belief 1	Belief 2	Belief 3	Belief 4	Belief 5	Belief 6
1	5	4	4	4	5	5
2	5	3	5	4	5	4
3	5	4	4	4	4	3
4	5	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	5	5
6	5	4	4	5	5	4
7	4	5	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4
11	4	4	3	3	3	3
12	5	4	5	5	5	5
13	5	3	5	3	3	3
14	4	4	3	3	4	3
15	4	4	4	4	3	4
16	5	5	5	5	5	4
17	5	3	5	3	3	3
18	3	4	3	3	5	4
19	5	4	4	4	3	4
20	5	4	4	5	5	4
21	5	4	4	5	5	5
22	4	4	4	4	4	4
23	3	4	5	5	5	4
24	5	4	5	5	5	4
25	4	3	4	4	4	4
26	4	3	4	3	5	4
27	4	4	3	3	5	4
28	5	4	4	3	4	4
29	4	3	3	3	4	4
30	4	3	4	4	3	4
31	3	2	3	4	3	4
32	5	5	3	5	5	3
33	5	3	5	5	5	3
34	4	4	3	2	3	3
35	4	3	3	2	4	4
36	4	3	3	4	3	3
37	4	4	3	3	3	4
38	4	4	3	4	4	4
39	5	5	4	5	4	4
40	4	3	3	3	3	3
41	4	3	3	4	4	4
42	4	3	3	4	3	3
43	4	3	2	3	3	4
44	3	2	2	3	3	3
45	4	3	3	4	3	3
46	4	3	2	4	3	3
47	4	4	3	4	4	4
48	3	4	3	3	4	4
49	4	4	3	3	4	4
50	4	4	3	4	3	3
51	4	3	2	3	3	3
52	4	3	2	4	4	3
53	4	4	3	3	3	4
54	5	4	5	5	5	4
55	3	4	3	3	3	3
56	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	5	5
58	5	4	5	4	5	4

### Case Summaries

	Belief 1	Belief 2	Belief 3	Belief 4	Belief 5	Belief 6
59	5	3	5	3	5	3
60	5	5	5	3	5	3
61	4	4	3	3	3	3
62	5	4	4	4	4	4
63	4	3	4	4	4	4
64	4	3	3	3	3	4
65	4	4	4	4	3	5
66	5	5	2	3	5	4
67	5	4	5	5	4	4
68	5	4	3	3	4	5
69	5	4	5	5	4	4
70	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	3	3	2
72	3	2	3	3	4	2
73	4	3	3	3	4	2
74	3	3	2	3	4	3
75	3	3	3	3	3	2
76	3	3	2	3	4	2
77	4	3	3	3	4	2
78	4	3	3	3	4	4
79	4	3	4	3	4	4
80	5	4	5	5	5	5
81	5	5	4	5	5	4
82	4	5	5	4	5	4
83	4	5	5	4	5	4
84	4	4	3	3	4	3
85	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	3	3	3
87	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	3	4	4
89	4	4	4	4	4	4
90	4	4	3	3	4	3
91	4	3	4	3	4	4
92	4	4	4	4	5	5
93	5	4	4	4	4	4
94	4	3	4	4	5	4
95	4	4	4	4	4	4
96	5	4	3	4	5	3
97	5	4	5	5	5	4
98	4	3	4	3	4	3
99	4	4	4	3	3	3
100	5	4	4	4	5	4

### Case Summaries

	Belief 7	Belief 8	Belief 9	Belief 10	Belief 11
1	4	4	4	3	4
2	4	5	5	5	5
3	4	3	3	3	3
4	3	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5
6	4	5	5	5	4
7	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4
12	5	5	5	5	5
13	3	3	4	4	4
14	3	3	4	4	4
15	5	5	4	4	4
16	4	5	5	5	5
17	3	3	4	4	4
18	3	3	4	4	4
19	4	4	5	4	5
20	4	4	5	4	4
21	5	4	5	5	4
22	3	3	4	4	4
23	5	5	5	4	5
24	5	5	5	5	5
25	4	3	4	4	4
26	4	4	4	3	5
27	4	3	5	4	4
28	3	3	4	4	4
29	3	4	4	4	4
30	4	4	5	5	3
31	3	4	4	3	3
32	5	5	5	5	5
33	3	4	4	4	4
34	3	3	4	4	4
35	4	4	4	4	4
36	3	4	4	4	4
37	3	3	4	4	4
38	4	4	4	4	4
39	3	3	4	4	4
40	3	4	4	3	4
41	3	3	4	3	3
42	3	3	4	4	4
43	2	3	4	4	4
44	3	3	4	3	4
45	2	3	4	3	4
46	2	3	4	3	4
47	3	3	4	4	3
48	4	3	4	4	4
49	4	3	4	4	4
50	3	4	5	4	4
51	3	2	3	3	3
52	3	2	3	3	3
53	4	3	4	3	3
54	5	5	5	4	5
55	3	3	3	3	3
56	5	5	5	5	5
57	4	4	4	4	4
58	5	5	5	5	5

### Case Summaries

	Belief 7	Belief 8	Belief 9	Belief 10	Belief 11
59	5	4	4	5	5
60	5	5	3	3	3
61	4	4	4	3	3
62	4	4	4	4	4
63	4	3	4	4	3
64	3	3	4	4	4
65	4	4	4	4	4
66	5	3	4	4	4
67	5	5	4	5	4
68	4	4	4	4	3
69	4	5	5	4	5
70	4	4	4	4	4
71	3	3	3	3	3
72	3	2	3	3	4
73	3	2	4	4	4
74	3	3	3	3	4
75	4	3	3	3	4
76	3	3	4	3	4
77	3	3	4	3	5
78	4	3	4	3	5
79	4	4	5	4	5
80	4	5	5	4	5
81	5	4	5	5	4
82	5	4	5	5	5
83	5	4	5	5	5
84	4	4	5	4	4
85	4	4	4	4	4
86	3	3	3	3	3
87	3	3	3	3	3
88	3	3	4	4	4
89	4	4	4	4	4
90	4	4	5	4	4
91	3	3	5	4	5
92	5	5	5	5	5
93	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4
96	5	4	5	4	5
97	5	5	5	4	5
98	3	4	2	5	3
99	5	3	4	4	4
100	4	4	5	3	3



**TABEL R 5%**

N	R tabel	N	R tabel	N	R tabel	N	R tabel
1	,997	51	,271	101	,194	151	,159
2	,950	52	,268	102	,193	152	,158
3	,878	53	,266	103	,192	153	,158
4	,811	54	,263	104	,191	154	,157
5	,754	55	,261	105	,190	155	,157
6	,707	56	,259	106	,189	156	,156
7	,666	57	,256	107	,188	157	,156
8	,632	58	,254	108	,187	158	,155
9	,602	59	,252	109	,187	159	,155
10	,576	60	,250	110	,186	160	,154
11	,553	61	,248	111	,185	161	,154
12	,532	62	,246	112	,184	162	,153
13	,514	63	,244	113	,183	163	,153
14	,497	64	,242	114	,182	164	,152
15	,482	65	,240	115	,182	165	,152
16	,468	66	,239	116	,181	166	,151
17	,456	67	,237	117	,180	167	,151
18	,444	68	,235	118	,179	168	,151
19	,433	69	,234	119	,179	169	,150
20	,423	70	,232	120	,178	170	,150
21	,413	71	,230	121	,177	171	,149
22	,404	72	,229	122	,176	172	,149
23	,396	73	,227	123	,176	173	,148
24	,388	74	,226	124	,175	174	,148
25	,381	75	,224	125	,174	175	,148
26	,374	76	,223	126	,174	176	,147
27	,367	77	,221	127	,173	177	,147
28	,361	78	,220	128	,172	178	,146
29	,355	79	,219	129	,172	179	,146
30	,349	80	,217	130	,171	180	,146
31	,344	81	,216	131	,170	181	,145
32	,337	82	,215	132	,170	182	,145
33	,334	83	,213	133	,169	183	,144
34	,329	84	,212	134	,168	184	,144
35	,325	85	,211	135	,168	185	,144
36	,320	86	,210	136	,167	186	,143
37	,316	87	,208	137	,167	187	,143
38	,312	88	,207	138	,166	188	,142
39	,308	89	,206	139	,165	189	,142
40	,304	90	,205	140	,165	190	,142
41	,301	91	,204	141	,164	191	,141
42	,297	92	,203	142	,164	192	,141
43	,294	93	,202	143	,163	193	,141
44	,291	94	,201	144	,163	194	,140
45	,288	95	,200	145	,162	195	,140
46	,285	96	,199	146	,161	196	,139
47	,282	97	,198	147	,161	197	,139
48	,279	98	,197	148	,160	198	,139
49	,276	99	,196	149	,160	199	,138
50	,273	100	,195	150	,159	200	,138