

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai tingkat kepuasan pengguna jasa konstruksi terhadap *service quality* kontraktor pada PT. RAHAYU PB Yogyakarta, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Indeks tingkat kepuasan pengguna jasa konstruksi terhadap *service quality* kontraktor di ukur berdasarkan masing-masing variabel yaitu:

1. Indeks Variabel Keandalan (*Reliability*) = 0,62 (Sedang)
2. Indeks Variabel Ketanggapan (*Responsiveness*) = 0,64 (Sedang)
3. Indeks Variabel Jaminan (*Assurance*) = 0,82 (Tinggi)
4. Indeks Variabel Kepedulian (*Emphaty*) = 0,56 (Sedang)
5. Indeks Variabel Bukti Terukur (*Tangibles*) = 0,57 (Sedang)

Secara umum tingkat kepuasan keseluruhan variabel yaitu:

$$(0,62 + 0,64 + 0,82 + 0,56 + 0,57) \div 5 = 0,64 \text{ (Sedang)}$$

PT. RAHAYU PB Yogyakarta dalam hal kepuasan pengguna jasa konstruksi masuk kategori sedang.

5.2. Saran

Dari hasil penelitian dan pengamatan Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Konstruksi Berdasarkan *Service Quality* Kontraktor dilapangan, tingkat kepuasan dan ketidakpuasan pengguna jasa sangat dipengaruhi oleh keahlian, kemampuan dan pengalaman kerja dari pelaksana proyek tersebut, untuk itu proses penunjukkan orang atau institusi sebagai pelaksana proyek harus cermat

dan tepat, bila perlu dilakukan audit eksternal dan evaluasi pengalaman kerja sebelumnya untuk mengetahui tingkat kemampuan personal tersebut, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa konstruksi khususnya pada PT. RAHAYU PB Yogyakarta.



DAFTAR PUSTAKA

[mrk.teknik.untan.ac.id/tugas dan wewenang kontraktor pelaksana](http://mrk.teknik.untan.ac.id/tugas%20dan%20wewenang%20kontraktor%20pelaksana)

[www.google.com/tugas dan wewenang kontraktor pelaksana](http://www.google.com/tugas%20dan%20wewenang%20kontraktor%20pelaksana)

[www.ilmusipil.com/tugas dan wewenang kontraktor pelaksana](http://www.ilmusipil.com/tugas%20dan%20wewenang%20kontraktor%20pelaksana)

[www.scribd/doc/75663342/19/tugas dan wewenang kontraktor pelaksana](http://www.scribd/doc/75663342/19/tugas%20dan%20wewenang%20kontraktor%20pelaksana)

Atmawati dan Wahyuddin., 2007, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Hal. 1 – 12, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta

Bryslan, A., dan Curry, A., 2001, *Service improvements in public services using SERVQUAL*, *Managing Service Quality*, Vol. 11 No. 6, pp. 389 – 401

Dharmesta, Basu Swasta dan Handoko, T. H., 2000, *Manajemen Pemasaran: Analisa Perilaku Konsumen*, Edisi Pertama, Cetakan Kedua, Yogyakarta, Liberty

Ervianto, W. I., 2002, *Manajemen Proyek Konstruksi*, Andi, Yogyakarta

Ferdinand, A., 2006, *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*, Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Rangkuti, F., 2002, *Measuring Customer Satisfaction* (cetakan ketiga), Jakarta, PT.Gramedia Pustaka Utama

Juwaheer, T.D., 2004, *Exploring international tourist's perceptions of hotel operations by using a modified SERVQUAL approach – a case study of Mauritius*, *Managing Service Quality*, Vol. 14 No. 5, pp. 350 – 364

Kotler, P. dan Armstrong, G., 2001, *Principle of Marketing*, (7th ed), New Jersey, Prentice Hall, Inc.

Kotler, P., 2002, *Manajemen Pemasaran* (Edisi Milenium), Jakarta, PT Prenhalindo

Kotler, P., 2005, *Manajemen Pemasaran* (Edisi Kesebelas), Jilid 2, Jakarta, PT Indeks Kelompok Gramedia

Lupiyoadi, R. dan Hamdani., 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta

Mudrajad, K., 2003, *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*, Jakarta, Erlangga

Ni Nyoman Yuliarmita dan Putu Riyasa., 2007, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pdam Kota Denpasar*, Buletin Studi Ekonomi, Volume 12 Nomor 1, Hal. 9 – 28, Universitas Udayana Denpasar, Denpasar

Sugiyono., 1999, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung, CV Alfabeta

Tjiptono, F., 1996, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta, Andi

Tjiptono, F., 2006, *Manajemen Jasa*, Edisi Keempat, Andi, Yogyakarta

Undang-Undang Republik Indonesia, No.18, 1999, Jasa Konstruksi



LAMPIRAN



LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

ANGKET PENELITIAN
TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA KONSTRUKSI
BERDASARKAN *SERVICE QUALITY* KONTRAKTOR

Studi Kasus : PT. RAHAYU PB YOGYAKARTA

Sehubungan dengan penyusunan tugas akhir dengan judul yang telah disebutkan di atas, maka dengan hormat, saya :

Nama : Guntur Wijanarko

NIM : 07 02 12723

Alamat: Mundu, Jl. Manggis 158 RT04/RW02 Catur Tunggal Depok Sleman

Memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner (daftar pertanyaan) yang saya ajukan ini secara jujur dan terbuka.

Daftar pertanyaan ini saya ajukan semata-mata untuk keperluan penelitian sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang Strata Satu (S1), Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Daftar pertanyaan ini berisi tentang pengaruh *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (kepedulian) terhadap kepuasan pengguna jasa konstruksi dari PT. RAHAYU PB YOGYAKARTA.

Atas partisipasi Bapak/Ibu dalam mengisi daftar pertanyaan/kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

(Guntur Wijanarko)

ANGKET PENELITIAN
TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA KONSTRUKSI
BERDASARKAN *SERVICE QUALITY* KONTRAKTOR

Studi Kasus : PT. RAHAYU PB. YOGYAKARTA

I. Petunjuk Pengisian

1. Bagian A berisi identitas/data umum responden, Bapak/Ibu/Saudara cukup mengisi atau memberi tanda (\checkmark) pada kolom yang telah disediakan.
2. Bagian B berisi variabel kepuasan pengguna jasa konstruksi berdasarkan *service quality* kontraktor.
3. Untuk setiap variabel akan dinilai sesuai Skala Likert, yaitu:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Biasa Saja/ Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

II. Angket

A. IDENTIFIKASI PENGGUNA JASA/KONSUMEN

Berdasarkan No. Kontrak Kerja:

Pada tanggal:

Responden merupakan pihak yang telah melakukan kontrak kerja dengan PT.

RAHAYU PB. Yogyakarta/ikut serta dalam pelaksanaan proyek, yaitu:

Bapak/Ibu:

Selaku (jabatan):

Telah melakukan pemberian pekerjaan kepada PT. RAHAYU PB. Yogyakarta

Dengan nama proyek:

Lokasi:

Apakah data di atas benar?

Ya (dapat melanjutkan sebagian selanjutnya)

Tidak (berhenti sampai disini)

Kuesioner Penelitian

**B. ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA KONSTRUKSI
BERDASARKAN *SERVICE QUALITY* KONTRAKTOR**

Studi Kasus : PT. RAHAYU PB Yogyakarta

1. Pilihlah jawaban pertanyaan di bawah ini yang sesuai dengan sikap Bapak/Ibu dan sesuai dengan kondisi sebenarnya.
2. Bapak/Ibu dapat memberikan tanda (√) pada salah satu jawaban **STS**, **TS**, **N**, **S**, dan **SS** pada kolom yang telah disediakan.

Keterangan :

- a. STS = Sangat Tidak Setuju
- b. TS = Tidak Setuju
- c. N = Netral/Biasa Saja
- d. S = Setuju
- e. SS = Sangat Setuju

No.	Variabel	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
	Keandalan (<i>Reliability</i>)					
1	Keberadaan kontraktor siap setiap saat diperlukan pada waktu kegiatan proyek dilaksanakan					
2	Kecepatan dan Ketepatan pelayanan jasa dari awal hingga akhir proyek					
3	Apakah menurut anda PT. RAHAYU PB merupakan kontraktor yang dapat dipercaya dan diandalkan?					
4	Kontraktor melaksanakan pekerjaan sesuai gambar rencana, peraturan dan syarat-syarat yang telah ditetapkan oleh pengguna jasa					
5	Kontraktor menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan selesai 100% setelah SPK dikeluarkan					

Kuesioner Penelitian

No.	Variabel	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)					
6	Apakah menurut anda PT. RAHAYU PB memiliki strategi bersaing dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa?					
7	Kontraktor cepat tanggap atas keluhan dan masalah dari pengguna jasa					
8	Kontraktor melakukan perbaikan atas kerusakan-kerusakan akibat kelalaian selama pelaksanaan proyek dan menanggung semua biayanya					
9	Kontraktor membuat laporan hasil pekerjaan berupa laporan harian, mingguan, dan bulanan					
10	Kontraktor membuat <i>as build drawing</i> setelah pekerjaan selesai seluruhnya dan sebelum dilakukan penyerahan pekerjaan					

No.	Variabel	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
	Keyakinan/Jaminan (<i>Assurance</i>)					
11	Kontraktor memiliki pengetahuan yang luas untuk memberikan penjelasan/jawaban yang tepat atas pertanyaan pengguna jasa					
12	Keyakinan terhadap kemampuan dan kejujuran kontraktor dalam melaksanakan proyek					
13	Tanggung jawab kontraktor atas pelaksanaan proyek yang diberikan pengguna jasa					
14	Kontraktor menyediakan alat keselamatan kerja (K3) seperti yang diwajibkan dalam peraturan untuk menjaga keselamatan pekerja dan masyarakat					
15	Kontraktor menyerahkan seluruh atau sebagian pekerjaan yang telah diselesaikannya sesuai ketentuan yang berlaku					
16	Kontraktor melaksanakan pemeliharaan bangunan setelah selesai dibangun selama masa pemeliharaan berlangsung					

Kuesioner Penelitian

No.	Variabel	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
	Empati (<i>Emphaty</i>)					
17	Kesabaran kontraktor dalam menerima keluhan pengguna jasa					
18	Kontraktor mengindahkan petunjuk, teguran dan perintah tertulis dari Konsultan Manajemen Konstruksi					
19	Kemudahan pengguna jasa meminta bantuan kepada kontraktor					
20	Kontraktor mempelajari terlebih dahulu gambar-gambar sebelum melaksanakan pekerjaan dan apabila terdapat kesalahan/kekeliruan dan kekurangan harus memberitahu kepada Perencana Proyek dan Owner					
21	Kontraktor meneliti keadaan setempat di lokasi pekerjaan yang akan dilaksanakan sehingga sudah memperhitungkan semua konsekuensinya sehubungan dengan pekerjaan konstruksi					

No.	Variabel	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
	Bukti Terukur (<i>Tangibles</i>)					
22	Ruang pelayanan memadai dan nyaman bagi pengguna jasa					
23	Peralatan dan perlengkapan pelaksanaan proyek memadai dan baik					
24	Jumlah tenaga kerja yang memadai dalam pelaksanaan proyek					
25	Kontraktor menyiapkan kantor sementara (<i>direksi keet</i>) di lokasi proyek					

Yogyakarta, 2011

Responden,

()



LAMPIRAN 2

DAFTAR RESPONDEN

Daftar Responden

**DAFTAR PENGALAMAN KERJA TENAGA AHLI KONSTRUKSI
TUGAS PENUH PERUSAHAAN
PT. RAHAYU PB. YOGYAKARTA**

No.	Tahun	Proyek		Pemberian Pekerjaan	No.Kontrak Kerja
		Nama	Lokasi		
1	2005	Pelaks. Kegiatan Program Fasil. Pemb. Rehabilitasi Gedung-Gedung Unit III	Kepatihan, Yogyakarta	Ir. M. Natsir Basuki, MM.	603.13/10/10.C/CK/2005
2	2006	Pemb. Gedung Khusus & Gedung Remodeling PPPG Matematika Yogyakarta	Yogyakarta	Drs. Jumari	13/F8/LK.21/2006
3	2006	Pembangunan Gedung Kantor, Rumah Jabatan Eselon III type A 3 unit, Eselon IV type A 10 unit	Yogyakarta	Sigit Hermawan, S.H.	215/XIV.YK.I.3/5/2006
4	2007	Pembangunan Rumah Negara, Kejaksaan Tinggi Bantul	Bantul, Yogyakarta	Erlin Ninis, P., S.H.	31/PKLP2H/08/2007
5	2007	Pelaks. Pekerjaan Paket 3, Peningkatan Jl. Trowono-Kanigoro, Terbah-Sampan, Siraman-Wiyoko	Gunung Kidul	Munawar Achsin, S.T.	03/KPBJ/PJ/ABT/XI/2007
6	2007	Pelaks. Pekerjaan Paket 2, Peningkatan Jl. Pranjan, Mendok-wareng, Duwet	Gunung Kidul	Munawar Achsin, S.T.	02/KPBJ/PJ/ABT/XI/2007
7	2009	Uji coba Bangunan Sabo dengan Metode SPAM berupa Pembuatan Prototype Skala 1:1	Yogyakarta	Dra. Satriyatni	KU.03.01/SPK/La.03/2009-01
8	2009	Pembangunan Gedung Kantor KPPD Kab. Sleman Tahap 1	Maguwoharjo, Yogyakarta	R. Agus Supriyanto, S.H., M. Hum.	027.13/2256/E/VII/2009

Daftar Responden

No.	Tahun	Proyek		Pemberian Pekerjaan	No.Kontrak Kerja
		Nama	Lokasi		
9	2010	Pembangunan Gedung Kantor KPPD Kab. Sleman Tahap 2	Maguwoharjo, Yogyakarta	R. Agus Supriyanto, S.H., M. Hum.	027/4027/E/VI/2010





LAMPIRAN 3

INPUT DATA KUESIONER

Input Data Kuesioner

**TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI VARIABEL
KEANDALAN (*RELIABILITY*)**

Responden	Item Pertanyaan				
	1	2	3	4	5
1	5.00	4.00	3.00	3.00	3.00
2	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00
3	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00
4	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00
5	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
6	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
7	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00
8	2.00	2.00	3.00	4.00	2.00
9	2.00	2.00	3.00	4.00	2.00
10	2.00	2.00	3.00	4.00	2.00
11	5.00	4.00	3.00	3.00	3.00
12	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00
13	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00
14	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00
15	2.00	2.00	3.00	4.00	2.00
16	2.00	2.00	3.00	4.00	2.00
17	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
18	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00
19	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
20	2.00	2.00	3.00	4.00	2.00
21	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00
22	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00
23	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
24	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00
25	5.00	4.00	3.00	3.00	3.00
26	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00
27	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
28	2.00	2.00	3.00	4.00	2.00
29	2.00	2.00	3.00	4.00	2.00
30	2.00	2.00	3.00	4.00	2.00
<i>Mean</i>	3.6000	3.6000	3.4000	3.8000	3.1000
<i>SD</i>	1.13529	1.13529	0.49827	0.61026	0.84486
<i>Indeks</i>	0,65	0,65	0,60	0,70	0,52

Input Data Kuesioner

**TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI VARIABEL
KETANGGAPAN (*RESPONSIVENESS*)**

Responden	Item Pertanyaan				
	1	2	3	4	5
1	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00
2	3.00	5.00	5.00	4.00	4.00
3	3.00	5.00	4.00	5.00	5.00
4	3.00	5.00	5.00	4.00	4.00
5	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00
6	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00
7	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00
8	3.00	1.00	4.00	2.00	4.00
9	3.00	1.00	4.00	2.00	4.00
10	3.00	1.00	4.00	2.00	4.00
11	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00
12	3.00	5.00	4.00	5.00	5.00
13	3.00	5.00	5.00	4.00	4.00
14	3.00	5.00	5.00	4.00	4.00
15	3.00	1.00	4.00	2.00	4.00
16	3.00	1.00	4.00	2.00	4.00
17	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00
18	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00
19	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00
20	3.00	1.00	4.00	2.00	4.00
21	3.00	5.00	5.00	4.00	4.00
22	3.00	5.00	5.00	4.00	4.00
23	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00
24	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00
25	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00
26	3.00	5.00	4.00	5.00	5.00
27	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00
28	3.00	1.00	4.00	2.00	4.00
29	3.00	1.00	4.00	2.00	4.00
30	3.00	1.00	4.00	2.00	4.00
<i>Mean</i>	3.2000	3.2000	4.1000	3.3000	4.1000
<i>SD</i>	0.61026	1.68973	0.54772	1.18880	0.54772
<i>Indeks</i>	0,55	0,55	0,77	0,57	0,77

Input Data Kuesioner

**TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI VARIABEL
JAMINAN (ASSURANCE)**

Responden	Item Pertanyaan					
	1	2	3	4	5	6
1	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
2	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00
3	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00
4	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00
5	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
6	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
7	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00
8	2.00	1.00	3.00	4.00	1.00	4.00
9	2.00	1.00	3.00	4.00	1.00	4.00
10	2.00	1.00	3.00	4.00	1.00	4.00
11	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
12	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00
13	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00
14	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00
15	2.00	1.00	3.00	4.00	1.00	4.00
16	2.00	1.00	3.00	4.00	1.00	4.00
17	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
18	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00
19	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
20	2.00	1.00	3.00	4.00	1.00	4.00
21	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00
22	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00
23	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
24	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00
25	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
26	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00
27	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
28	2.00	1.00	3.00	4.00	1.00	4.00
29	2.00	1.00	3.00	4.00	1.00	4.00
30	2.00	1.00	3.00	4.00	1.00	4.00
<i>Mean</i>	3.3000	2.9000	4.0000	4.0000	3.3000	4.0000
<i>SD</i>	1.11880	1.39827	0.90972	0.45486	1.64317	0.45486
<i>Indeks</i>	0,57	0,47	0,75	0,75	0,57	0,75

Input Data Kuesioner

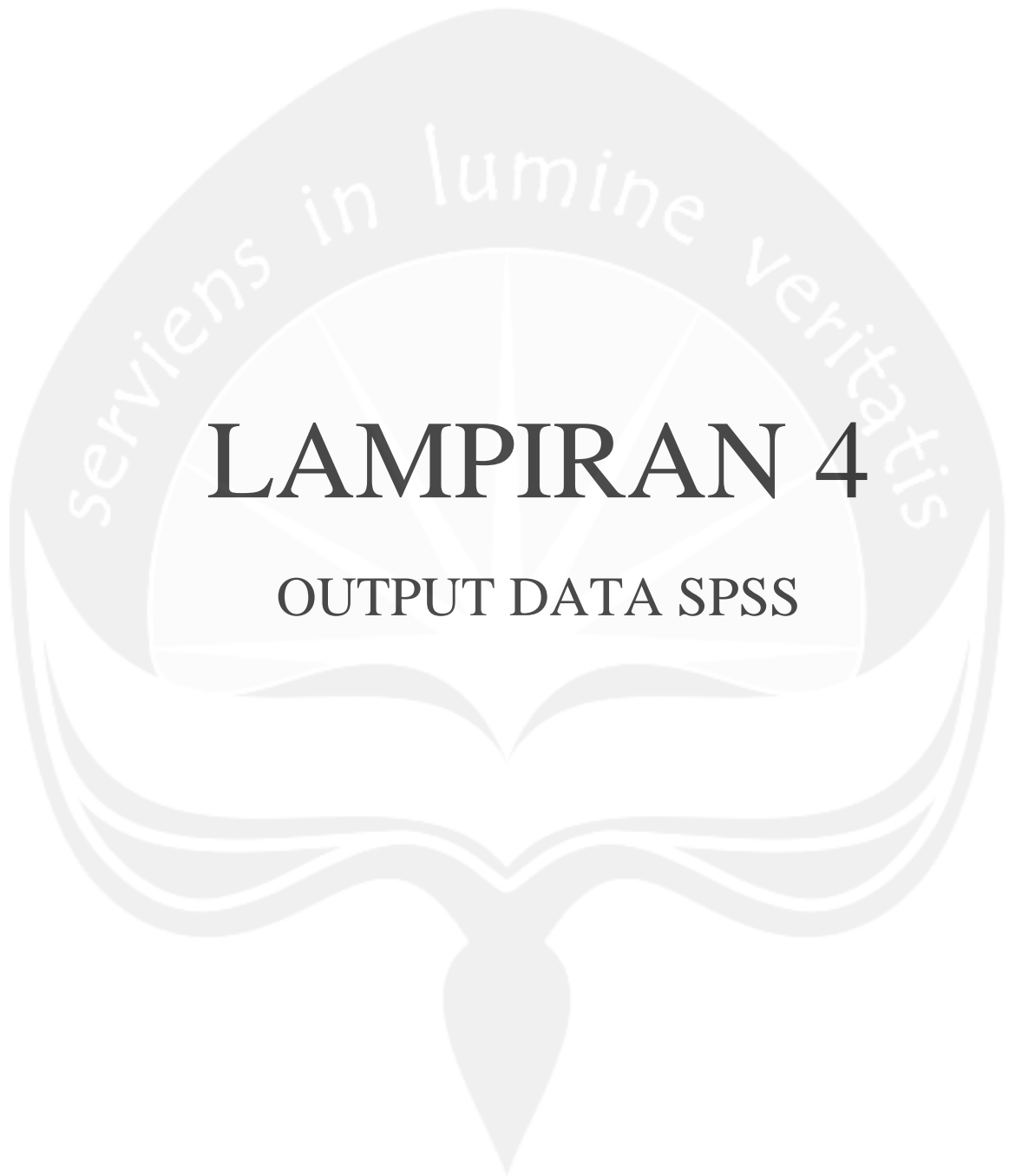
**TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI VARIABEL
KEPEDULIAN (*EMPHATY*)**

Responden	Item Pertanyaan				
	1	2	3	4	5
1	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00
2	3.00	4.00	3.00	4.00	5.00
3	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
4	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00
5	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00
6	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00
7	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00
8	1.00	1.00	4.00	4.00	2.00
9	1.00	1.00	4.00	4.00	2.00
10	1.00	1.00	4.00	4.00	2.00
11	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00
12	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
13	3.00	4.00	3.00	4.00	5.00
14	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00
15	1.00	1.00	4.00	4.00	2.00
16	1.00	1.00	4.00	4.00	2.00
17	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00
18	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00
19	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00
20	1.00	1.00	4.00	4.00	2.00
21	3.00	4.00	3.00	4.00	5.00
22	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00
23	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00
24	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00
25	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00
26	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
27	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00
28	1.00	1.00	4.00	4.00	2.00
29	1.00	1.00	4.00	4.00	2.00
30	1.00	1.00	4.00	4.00	2.00
<i>Mean</i>	2.4000	2.9000	3.5000	3.9000	3.5000
<i>SD</i>	1.03724	1.39827	0.50855	0.30513	1.13517
<i>Indeks</i>	0,35	0,47	0,62	0,72	0,62

Input Data Kuesioner

TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI VARIABEL**BUKTI TERUKUR (*TANGIBLES*)**

Responden	Item Pertanyaan			
	1	2	3	4
1	2.00	3.00	3.00	4.00
2	3.00	5.00	5.00	4.00
3	4.00	4.00	5.00	4.00
4	4.00	5.00	4.00	5.00
5	3.00	4.00	4.00	4.00
6	3.00	4.00	4.00	4.00
7	4.00	4.00	4.00	5.00
8	1.00	4.00	1.00	1.00
9	1.00	4.00	1.00	1.00
10	1.00	4.00	1.00	1.00
11	2.00	3.00	3.00	4.00
12	4.00	4.00	5.00	4.00
13	3.00	5.00	5.00	4.00
14	4.00	5.00	4.00	5.00
15	1.00	4.00	1.00	1.00
16	1.00	4.00	1.00	1.00
17	3.00	4.00	4.00	4.00
18	4.00	4.00	4.00	5.00
19	3.00	4.00	4.00	4.00
20	1.00	4.00	1.00	1.00
21	3.00	5.00	5.00	4.00
22	4.00	5.00	4.00	5.00
23	3.00	4.00	4.00	4.00
24	4.00	4.00	4.00	5.00
25	2.00	3.00	3.00	4.00
26	4.00	4.00	5.00	4.00
27	3.00	4.00	4.00	4.00
28	1.00	4.00	1.00	1.00
29	1.00	4.00	1.00	1.00
30	1.00	4.00	1.00	1.00
<i>Mean</i>	2.6000	4.1000	3.2000	3.3000
<i>SD</i>	1.22051	0.54772	1.56249	1.57896
<i>Indeks</i>	0,40	0,77	0,55	0,57



LAMPIRAN 4

OUTPUT DATA SPSS

Output Data SPSS

Descriptives

[DataSet1] C:\Users\TOSHIBA\Desktop\Hasil SPSS.sav

Descriptive Statistics

	<i>N</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Mean</i>	<i>Std. Deviation</i>
<i>variabel1</i>	30	2.00	5.00	3.6000	1.13259
<i>variabel2</i>	30	2.00	5.00	3.6000	1.13259
<i>variabel3</i>	30	3.00	4.00	3.4000	.49827
<i>variabel4</i>	30	3.00	5.00	3.8000	.61026
<i>variabel5</i>	30	2.00	4.00	3.1000	.84486
<i>variabel6</i>	30	2.00	4.00	3.2000	.61026
<i>variabel7</i>	30	1.00	5.00	3.2000	1.68973
<i>variabel8</i>	30	3.00	5.00	4.1000	.54772
<i>variabel9</i>	30	2.00	5.00	3.3000	1.11880
<i>variabel10</i>	30	3.00	5.00	4.1000	.54772
<i>variabel11</i>	30	2.00	5.00	3.3000	1.11880
<i>variabel12</i>	30	1.00	5.00	2.9000	1.39827
<i>variabel13</i>	30	3.00	5.00	4.0000	.90972
<i>variabel14</i>	30	3.00	5.00	4.0000	.45486
<i>variabel15</i>	30	1.00	5.00	3.3000	1.64317
<i>variabel16</i>	30	3.00	5.00	4.0000	.45486
<i>variabel17</i>	30	1.00	4.00	2.4000	1.03724
<i>variabel18</i>	30	1.00	4.00	2.9000	1.39827
<i>variabel19</i>	30	3.00	4.00	3.5000	.50855
<i>variabel20</i>	30	3.00	4.00	3.9000	.30513
<i>variabel21</i>	30	2.00	5.00	3.5000	1.13715
<i>variabel22</i>	30	1.00	4.00	2.6000	1.22051
<i>variabel23</i>	30	3.00	5.00	4.1000	.54772
<i>variabel24</i>	30	1.00	5.00	3.2000	1.56249
<i>variabel25</i>	30	1.00	5.00	3.3000	1.57896
<i>Valid N (listwise)</i>	30				