

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas penutup yang dibagi menjadi dua bagian yaitu kesimpulan dan saran dari seluruh hasil proses penelitian dan interpretasi data berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada jasa Pos Besar Yogyakarta.

5.1. Kesimpulan

Setelah melakukan analisis data yang terdiri dari : uji validitas dan reliabilitas, analisis prosentase, Metode *Arithmetic Mean* dan *Chi-square* terhadap jasa Pos Besar Yogyakarta, maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan tujuan penelitian pada bab satu (1), sebagai berikut :

1. Dari karakteristik responden atau profil responden, maka berdasarkan hasil pengolahan data dari 100 orang responden yang paling dominan pengguna jasa Kantor Pos Besar Yogyakarta adalah Laki-laki yaitu sebanyak 66 orang (66%), tingkat Pendidikan Sarjana yaitu sebanyak 34 orang (34%) dan tingkat pendapatan >Rp.750.000-Rp.1.000.000 yaitu sebanyak 49 orang (49%).
2. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut dan skala penilaian terhadap atribut jasa di Kantor Pos Besar Yogyakarta dapat disimpulkan bahwa penilaian konsumen terhadap atribut adalah baik, artinya dimensi kualitas jasa pelayanan telah sesuai dengan keinginan konsumen.

3. Berdasarkan perhitungan Arithmetic Mean kepada kelima (5) atribut diperoleh hasil bahwa dimensi kualitas terbaik berdasarkan penilaian konsumen adalah dimensi kualitas *tangible* dengan skor sebesar 4,2175.
4. Dari hasil analisis chi-square disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan penilaian konsumen terhadap atribut jasa Pengiriman di kantor Pos Besar Yogyakarta dilihat dari profil responden jenis kelamin terhadap *Assurance*, *Emphaty* dan *tangible* tidak mempunyai perbedaan. Sedangkan untuk profil responden terhadap *reliability* dan *responsiveness* memiliki perbedaan terhadap penilaian bagi konsumen, hal ini karena hal ini penilaian konsumen kemampuan, keakuratan dan konsisten dalam mengerjakan atau mengelola jasa (pengiriman barang dan dokoumen) berbeda antara laki dan perempuan. Kemudian untuk profil responden berdasarkan tingkat pendidikan (*reliability*, *responsiveness*, *emphaty* dan *tangible*). Sedangkan untuk profil responden untuk atribut *assurance* memiliki perbedaan penilaian bagi konsumen serta untuk profil responden berdasarkan tingkat pendapatan untuk atribut *Assurance*, *emphaty* dan *tangible*. Sedangkan untuk atribut *reliability* dan *responsiveness* mempunyai perbedaan penilaian bagi konsumen, hal ini karena jaminan dalam hal keandalan dalam memberikan pelayanan jasa kepada konsumen, dapat dipercaya serta kejujuran dari pemberi jasa berbeda penilaian berdasarkan tingkat pendidikan dan biasanya semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka jaminan terhadap kualitas jasa atau barang akan semakin tinggi.

5.2. Saran Dari Hasil Penelitian

Saran dalam penelitian ini bersifat hal yang tidak mutlak dan tidak mengikat serta sebagai bahan pertimbangan kepada pihak pengelola kantor Pos Besar Yogyakarta untuk mengambil suatu keputusan demi peningkatan dan pengemabngan dimasa yang akan datang. Adapun saran tersebut antara lain :

- a. Penilaian konsumen terhadap atribut Kantor Pos Besar Yogyakarta yang ada secara umum adalah baik. Untuk itu kinerja selama ini harus dipertahankan agar kegiatan jasa Kantor Pos Besar Yogyakarta tetap berjalan optimal.
- b. Pihak pengelola Kantor Pos Besar Yogyakarta sebaiknya tetap mempertahankan citra yang telah ada agar penilaian konsumen yang telah ada ditingkatkan setiap tahun.
- c. Untuk profil responden terhadap *reliability* dan *responsiveness* memiliki perbedaan terhadap penilaian bagi konsumen, untuk perusahaan perlu memperbaiki penilaian konsumen dengan memaksimalkan kemampuan, keakuratan dan konsisten dalam mengerjakan atau mengelola jasa (pengiriman barang dan dokoumen
- d. Untuk profil responden untuk atribut assurance memiliki perbedaan penilaian bagi konsumen serta untuk profil responden berdasarkan tingkat pendapatan untuk atribut *Assurance*, *emphaty* dan *tangible*, hal ini karena semakin tinggi pendapatan seseorang maka cenderung ingin mendapatkan jasa atau barang diandalkan, akurat dan konsisten serta konsumen ingin

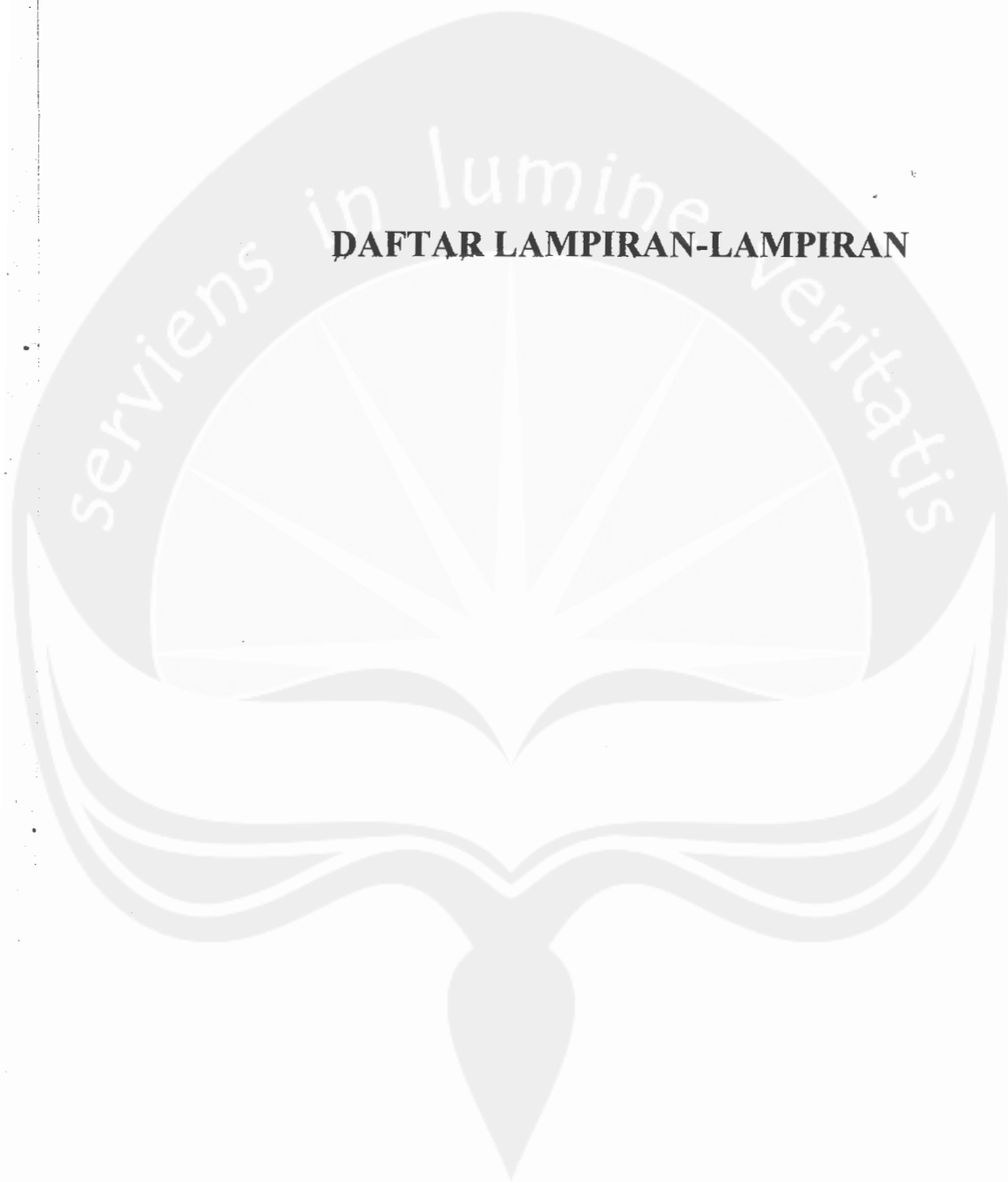
ditanggapi atau mendapat pelayanan yang maksimal, dengan demikian perusahaan perlu memaksimalkan kinerja agar diperoleh hasil yang optimal.

Saran di atas merupakan hasil dari penelitian dan masih perlu dikaji ulang dengan cara menambah atribut yang lain agar dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik.



DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip, 1994, *Manajemen Pemasaran : analisis perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Edisi Keenam, Jilid kesatu, Cetakan Keempat, Erlangga, Jakarta.
- Swastha, Basu, 1996, *Azas-azas Marketing*, Edisi Ketiga, Cetakan Kedua, Liberty, Yogyakarta
- Swastha, Basu dan Handoko, Hani, 1987. *Manajemem Pemasaran : Analisa Perilaku Konsumen*. Cetakan 2, Liberty, Yogyakarta.
- Swastha, Baru dan Sukotjo, Ibnu W, 2000. *Pengantar Bisnis Modern : Pengantar Ekonomi Perusahaan*. Edisi Ketiga, Cetakan Kedelapan, Liberty, Yogyakarta
- Stanton, 1999, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Pertama, Erlangga, Jakarta.
- Sugiyono, 2003, *Statistik Untuk Penelitian*, Edisi Kelima. Alpa Beta, Bandung
- Tjiptono, Fandy, 1994. *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Cetakan Pertama, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 1995. *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Cetakan Kedua, Edisi Pertama, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 1997. *Strategi Pemasaran*, Cetakan Pertama, Andi Offset, Yogyakarta.
- Umar, Husein, 2002, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Gramedia, Jakarta
- Usman, Husaini dan Akbar, Purnomo Setiady, 2000, *Metodologi Penelitian Sosial*, Edisi Keempat, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Yazid, 2001, *Pemasaran Jasa : Konsep dan Implementasi*, Edisi Kedua, Cetakan Pertama, Ekonisia, Yogyakarta.



DAFTAR LAMPIRAN-LAMPIRAN

KUESIONER

PENGANTAR :

Kepada Yth :

Konsumen PT. Kantor Pos Besar Yogyakarta.

Bersama ini, saya Andy Wijaya dengan NIM 01. 03. 13090, Mahasiswa skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Memohon kesediaan dan bantuan saudara untuk mengisi lembar kuesioner ini. Saya menjamin kerahasiaan dari data yang saudara berikan.

Atas bantuan saudara saya ucapkan banyak terima kasih semoga kesuksesan selalu menyertai saudara.

Teriring salam dan hormat

Andy Wijaya

A. DATA RESPONDEN

Petunjuk : berilah tanda silang (x) pada jawaban yang anda anggap sesuai.

1. Jenis kelamin :

- a. Laki-laki
- b. Perempuan

2. Tingkat Pendidikan anda :

- a. Sampai dengan SMP/Sederajat
- b. Sampai dengan SMU/ sederajat
- c. Diploma (D1, D2, D3 dan D4)
- d. Sarjana (S1, S2 dan S3)

3. Pendapatan anda per bulan :

- a. < Rp 500.000
- b. Rp.500.000 – Rp.750.000
- c. >Rp.750.000 – Rp.1.000.000
- d. Rp.1.000.000-Rp.1.250.000
- e. > Rp.1.250.000

- 5) *Tangible* yaitu berupa penampilan atau pemberian fasilitas yang dibutuhkan oleh konsumen baik itu berupa peralatan, personnel dan material-material komunikasi

No	Keterangan	SS	S	N	TS	STS
19	Fasilitas parkir yang disediakan aman					
20	Fasilitas parkir yang disediakan luas dan tersusun rapi					
21	Fasilitas penunjang (misalnya : komputer untuk mencari nomor kode pos daerah pengiriman)					
22	Tata letak peralatan pendukung kantor pos (misal : lem, meja, dan tempat duduk) memadai					

"Saya menghaturkan terima kasih atas kerjasama dan waktunya dalam mengisi kuesioner ini"

alamat yang kurang jelas pada dokumen atau barang yang akan dikirim					
---	--	--	--	--	--

- 3) *Assurance* (jaminan) yang dimaksud dengan jaminan dalam hal ini adalah keandalan dalam memberikan pelayanan jasa kepada konsumen, dapat dipercaya serta kejujuran dari pemberi jasa

No	Keterangan	SS	S	N	TS	STS
11	Melayani konsumen dengan professional					
12	Barang dijamin dengan baik oleh perusahaan tidak akan hilang atau rusak					
13	Penggantian kerugian akibat barang atau dokumen hilang dari kantor pos sangat memuaskan					
14	Konfirmasi kepada konsumen tentang dokumen atau barang yang telah sampai kepada tujuan pengiriman dilakukan dengan baik					

- 4) *Empathy*, yang dimaksud dari *emphaty* adalah melakukan upaya untuk mengenali kebutuhan konsumen

No	Keterangan	SS	S	N	TS	STS
15	Penjemputan barang dilakukan langsung ke perusahaan sebagai salah satu cara untuk memberikan pelayanan terbaik bagi konsumen					
16	Penawaran jasa pengiriman melalui iklan media cetak baik dan jelas					
17	Pengambilan barang/dokumen dan pemberian diskon khusus pada pelanggan toko memuaskan					
18	Penawaran jasa pengiriman melalui iklan media elektronik baik dan jelas					

B. DAFTAR PERTANYAAN

Sebagai konsumen pengguna jasa pengiriman Kantor Pos Besar di Yogyakarta bagaimana penilaian saudara terhadap kualitas pelayanan jasa pengiriman Kantor Pos di Yogyakarta.

Dengan alternative jawaban sebagai berikut :

Sangat Tidak Setuju	: (STS)	1
Tidak Setuju	: (TS)	2
Netral	: (N)	3
Setuju	: (S)	4
Sangat Setuju	: (SS)	5

- 1) *Reliability* adalah kemampuan yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten dalam mengerjakan jasa yang sesuai dengan yang diinginkan konsumen.

No	Keterangan	SS	S	N	TS	STS
1	Pengiriman paket atau surat tepat waktu					
2	Karyawan ramah dalam melayani konsumen					
3	Pengiriman barang atau surat tepat di tempat tujuan sesuai dengan kesepakatan dengan konsumen					
4	Jenis paket yang disediakan sangat bervariasi					
5	Keamanan barang atau dokumen sampai ketempat tujuan dijamin dengan baik oleh perusahaan					

- 2) *Responsiveness* (daya tanggap) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan dan membantu konsumen dengan segera

No	Keterangan	SS	S	N	TS	STS
6	Petugas pos membantu konsumen yang kebingungan ketika mau mengirimkan barang atau dokumen dengan baik					
7	Petugas pos profesional melayani konsumen sesuai dengan standar pelayanan pos ketika melakukan pekerjaannya					
8	Petugas secara profesional menanggapi keluhan konsumen					
9	Pimpinan perusahaan mengawasi dan memantau petugas pos ketika melayani konsumen					
10	Petugas membetulkan atau melengkapi					

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



RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

	Mean	Std Dev	Cases	
RELIA1	3,5333	,9732	30,0	
RELIA2	3,5667	1,1043	30,0	
RELIA3	3,7000	,7497	30,0	
RELIA4	3,7000	,8769	30,0	
RELIA5	3,7333	,8683	30,0	
RESPON1	3,6333	1,1592	30,0	
RESPON2	3,5667	,9714	30,0	
RESPON3	3,5667	1,0726	30,0	
RESPON4	3,3000	1,0554	30,0	
RESPON5	3,1333	,8193	30,0	
ASUR1	3,7667	,8976	30,0	
ASUR2	3,5000	,8610	30,0	
ASUR3	4,5667	,5683	30,0	
ASUR4	4,4000	,7701	30,0	
EMP1	4,5667	,5683	30,0	
EMP2	4,4667	,6288	30,0	
EMP3	3,5000	,8610	30,0	
EMP4	4,5667	,5683	30,0	
TANGI1	3,5000	,8610	30,0	
TANGI2	3,1333	,8193	30,0	
TANGI3	4,4667	,6288	30,0	
TANGI4	4,5667	,5683	30,0	
Statistics for SCALE	Mean 84,4333	Variance 144,2540	Std Dev 12,0106	N of Variables 22

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1	80,9000	128,0931	,6906	,9278
2	80,8667	123,7747	,7838	,9259
3	80,7333	132,3402	,6581	,9287
4	80,7333	131,1678	,6132	,9293
5	80,7000	128,2172	,7772	,9264
N1	80,8000	124,3034	,7199	,9274
N2	80,8667	127,6368	,7141	,9274
N3	80,8667	123,1540	,8380	,9247
N4	81,1333	127,4299	,6594	,9286
N5	81,3000	131,9414	,6185	,9292
	80,6667	127,5402	,7846	,9261
	80,9333	128,6851	,7590	,9267
	79,8667	140,6023	,2470	,9340
	80,0333	136,6540	,3892	,9328
	79,8667	140,6023	,2470	,9340
	79,9667	139,1368	,3183	,9334
	80,9333	128,6851	,7590	,9267
	79,8667	140,6023	,2470	,9340
1	80,9333	128,6851	,7590	,9267
2	81,3000	131,9414	,6185	,9292
3	79,9667	139,1368	,3183	,9334
4	79,8667	140,6023	,2470	,9340

Reliability Coefficients

Cases = 30,0

N of Items = 22

= ,9325

Statistics

	GENDER	PENDIDIK	INCOME
Valid	100	100	100
Missing	0	0	0
Percentiles			
25	1,000	2,000	2,000
50	1,000	3,000	3,000
75	2,000	4,000	3,000

ency Table

GENDER

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pria	66	66,0	66,0	66,0
Wanita	34	34,0	34,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

PENDIDIK

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
sampai SMP/ sederajat	2	2,0	2,0	2,0
sampai SMU/ sederajat	26	26,0	26,0	28,0
Diploma (D1, D2, D3 dan D4)	38	38,0	38,0	66,0
Sarjana (S1)	34	34,0	34,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

INCOME

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<Rp.500.000	4	4,0	4,0	4,0
Rp.500.000-Rp.750.000	31	31,0	31,0	35,0
>Rp.750.000-Rp.1.000.000	49	49,0	49,0	84,0
Rp.1.000.000-Rp.1.250.000	16	16,0	16,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

No	Relia1	Relia2	Relia3	Relia4	Relia5	AVG	Respon1	Respon2	Respon3
1	5	5	4	4	4	4.4	5	5	5
2	5	4	5	5	4	4.6	5	4	5
3	4	5	4	5	5	4.6	5	4	4
4	3	3	4	4	3	3.4	2	2	2
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	2	3	3	3	2.8	4	3	4
7	5	4	3	3	4	3.8	4	4	4
8	4	5	5	5	5	4.8	5	5	5
9	4	4	4	5	4	4.2	4	4	4
10	3	3	4	4	4	3.6	3	3	3
11	5	5	5	5	5	5	4	5	5
12	3	3	3	4	4	3.4	2	3	2
13	5	5	5	4	4	4.6	4	4	4
14	4	3	3	3	3	3.2	4	4	4
15	4	5	4	4	4	4.2	4	4	5
16	4	4	4	4	4	4	4	5	5
17	4	4	4	4	4	4	5	3	4
18	4	4	4	5	5	4.4	5	5	5
19	2	2	3	3	3	2.6	3	3	2
20	2	2	3	2	2	2.2	3	3	2
21	2	2	2	3	2	2.2	2	1	2
22	2	2	4	3	3	2.8	1	4	3
23	2	2	3	3	3	2.6	2	3	2
24	3	5	4	4	4	4	5	4	3
25	4	4	4	4	5	4.2	5	4	4
26	4	3	3	3	3	3.2	2	3	3
27	3	3	3	3	3	3	4	3	3
28	3	3	3	2	3	2.8	3	2	3
29	4	5	4	3	5	4.2	4	4	4
30	3	3	4	4	4	3.6	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	5	3	4	5	4.2	5	4	4
33	4	4	4	3	3	3.6	4	3	4
34	5	5	3	3	3	3.8	3	4	4
35	4	5	5	4	3	4.2	4	5	5
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	5	5	5	5	4	4.8	5	4	5
38	5	5	3	3	3	3.8	3	4	4
39	4	4	4	4	4	4	3	3	4

espon4	Respon5	AVG	Asur1	Asur2	Asur3	Asur4	AVG	Emp1	Emp2	Emp3
4	2	4.2	4	3	5	5	4.25	5	4	5
4	2	4	4	3	5	5	4.25	5	5	5
4	4	4.2	5	5	5	5	5	5	5	5
3	2	2.2	3	3	5	3	3.5	5	5	5
3	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5
4	2	3.4	4	3	5	3	3.75	4	5	4
3	3	3.6	3	3	3	3	3	4	4	4
5	5	5	5	5	2	5	4.25	5	5	4
1	3	3.2	5	4	4	4	4.25	4	5	4
3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5
3	4	4.2	5	3	5	5	4.5	5	5	5
3	3	2.6	2	2	5	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	4.5	4	4	5
4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5
4	4	4.2	4	3	5	5	4.25	5	5	5
4	4	4.4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3.8	4	5	4	4	4.25	5	3	3
5	3	4.6	5	5	5	4	4.75	5	5	5
3	2	2.6	3	3	5	5	4	5	5	5
2	2	2.4	2	2	5	4	3.25	5	4	5
1	2	1.6	3	3	5	5	4	5	5	5
2	3	2.6	3	3	5	4	3.75	5	5	5
2	3	2.4	3	3	5	5	4	5	5	5
4	4	4	4	3	3	3	3.25	3	3	4
4	4	4.2	4	4	2	5	3.75	4	4	4
3	3	2.8	3	3	4	5	3.75	4	5	5
2	3	3	3	3	4	5	3.75	4	4	5
3	3	2.8	5	4	5	4	4.5	4	4	4
5	4	4.2	4	4	5	5	4.5	5	5	5
3	3	3	3	3	5	4	3.75	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4.6	5	5	5	4	4.75	4	4	5
4	4	3.8	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4.2	3	5	5	5	4.5	5	4	5
4	5	4.6	4	4	5	4	4.25	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4.8	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	3	5	5	5	4.5	5	4	5
4	4	3.6	3	4	4	4	3.75	4	4	4

Emp4	AVG	Tangi1	Tangi2	Tangi3	Tangi4	AVG
5	4.75	5	5	4	2	4
4	4.75	5	4	4	2	3.75
5	5	5	5	5	5	5
4	4.75	5	5	4	3	4.25
5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	3	4	3	3.5
4	4	5	5	5	5	5
5	4.75	5	5	4	3	4.25
5	4.5	5	5	5	1	4
4	4.5	5	5	4	3	4.25
4	4.75	5	5	4	1	3.75
5	4.25	5	4	3	3	3.75
5	4.5	5	5	5	3	4.5
5	4.75	5	4	4	4	4.25
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
4	3.75	4	3	5	4	4
5	5	5	5	5	3	4.5
5	5	5	5	5	5	5
5	4.75	5	5	4	5	4.75
5	5	5	4	5	4	4.5
5	5	5	5	3	1	3.5
5	5	5	4	4	4	4.25
3	3.25	3	4	4	3	3.5
4	4	5	5	5	3	4.5
4	4.5	5	5	5	5	5
5	4.5	4	4	5	5	4.5
4	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
4	4.5	5	5	4	3	4.25
4	4	4	4	4	4	4
4	4.25	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4.5	5	5	5	4	4.75
4	4.25	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4.75	4	5	5	4	4.5
4	4.5	4	5	5	4	4.5
4	4	4	4	4	3	3.75

40	4	5	3	3	3	3.6	3	5	5
41	4	4	3	5	3	3.8	3	3	3
42	4	4	5	3	3	3.8	4	3	3
43	3	4	4	3	4	3.6	4	4	4
44	4	5	4	4	3	4	4	5	5
45	3	3	3	4	4	3.4	4	3	3
46	4	4	5	5	4	4.4	4	4	4
47	5	4	5	5	4	4.6	4	5	4
48	3	3	3	3	3	3	3	4	3
49	3	3	5	4	4	3.8	3	4	3
50	4	4	3	3	4	3.6	3	4	4
51	4	4	2	2	3	3	3	4	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	5	3	2	3	3.4	3	4	4
54	4	4	4	5	4	4.2	4	4	5
55	4	4	4	4	2	3.6	2	3	4
56	4	4	3	3	3	3.4	4	5	5
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	5	5	3	4	4.2	3	4	4
59	4	4	4	3	3	3.6	3	4	4
60	5	5	4	3	3	4	3	3	3
61	3	3	3	4	4	3.4	4	4	4
62	3	3	3	4	4	3.4	4	4	4
63	4	4	4	4	5	4.2	5	5	5
64	4	4	4	4	4	4	4	5	4
65	3	4	4	4	4	3.8	4	5	4
66	4	4	4	5	4	4.2	4	5	4
67	4	4	4	4	5	4.2	5	5	5
68	4	5	4	5	4	4.4	4	5	4
69	4	4	5	5	4	4.4	4	5	4
70	4	4	4	4	4	4	4	5	4
71	4	4	4	5	5	4.4	5	5	5
72	3	4	4	4	5	4	5	5	5
73	4	4	4	4	5	4.2	5	5	5
74	4	4	4	4	4	4	4	5	4
75	4	4	4	5	5	4.4	5	5	5
76	4	4	4	4	5	4.2	5	5	5
77	4	4	5	5	5	4.6	5	5	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	5	4.2	5	5	5

5	5	4.6	3	5	5	5	4.5	4	3	5
3	3	3	3	3	3	4	3.25	4	4	4
3	4	3.4	3	3	4	4	3.5	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	3.5	3	4	4
5	5	4.8	5	5	5	4	4.75	4	4	5
3	3	3.2	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	5	5	5	4	4.75	4	4	4
5	4	4.4	5	5	4	4	4.5	5	4	4
3	5	3.6	4	3	4	3	3.5	3	4	3
3	3	3.2	4	3	3	4	3.5	3	3	3
3	3	3.4	3	3	3	4	3.25	4	4	4
4	4	3.6	3	4	4	4	3.75	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3.8	3	4	4	4	3.75	4	3	5
3	5	4.2	4	5	4	4	4.25	4	4	4
4	4	3.4	3	4	4	3	3.5	4	4	4
4	4	4.4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4.25	4	4	4
4	4	3.8	3	4	4	4	3.75	4	4	5
4	4	3.8	3	4	4	4	3.75	4	4	4
5	5	3.8	3	5	5	5	4.5	5	5	5
3	3	3.6	4	3	2	2	2.75	3	3	2
3	3	3.6	4	3	2	2	2.75	3	3	2
5	4	4.8	4	3	3	3	3.25	4	4	4
4	4	4.2	4	3	4	4	3.75	4	4	3
4	4	4.2	4	4	3	4	3.75	4	4	4
4	4	4.2	4	4	3	4	3.75	4	4	4
5	4	4.8	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4.2	4	3	4	4	3.75	4	5	4
4	4	4.2	4	3	4	3	3.5	4	4	4
4	4	4.2	4	4	3	3	3.5	3	5	4
5	4	4.8	4	4	4	3	3.75	4	4	4
5	4	4.8	4	4	4	3	3.75	4	5	5
4	4	4.6	4	3	3	3	3.25	4	4	4
4	4	4.2	3	3	3	3	3	4	4	3
5	4	4.8	3	3	3	3	3	4	4	4
5	3	4.6	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4.4	4	3	4	4	3.75	4	4	4
4	4	4	4	3	3	3	3.25	3	3	3
4	4	4.6	4	3	4	4	3.75	4	5	4

4	4	4	5	5	4	4.5
4	4	4	3	5	5	4.25
4	4	4	4	3	3	3.5
4	3.75	4	3	4	3	3.5
5	4.5	4	5	4	4	4.25
3	3	3	3	4	4	3.5
4	4	4	4	5	5	4.5
4	4.25	4	4	4	4	4
3	3.25	3	4	4	3	3.5
3	3	3	3	4	4	3.5
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	4	4.5
5	4.25	4	5	4	4	4.25
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4.25	4	5	4	4	4.25
4	4	3	4	4	3	3.5
5	5	5	5	5	5	5
2	2.5	2	2	2	2	2
2	2.5	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	3	3.75
3	3.5	4	3	3	3	3.25
3	3.75	4	4	3	3	3.5
4	4	4	4	4	3	3.75
4	4	4	4	4	4	4
4	4.25	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3.75
4	4	4	3	3	3	3.25
4	4	4	4	3	4	3.75
5	4.75	5	4	4	4	4.25
4	4	4	4	4	3	3.75
3	3.5	4	4	4	3	3.75
4	4	4	4	4	3	3.75
5	4.5	5	5	5	4	4.75
4	4	5	4	4	4	4.25
3	3	3	3	3	3	3
5	4.5	5	4	4	4	4.25

80	4	4	5	4	5	4.4	5	5	4
81	4	4	4	4	4	4	4	5	4
82	4	4	4	5	5	4.4	5	5	5
83	3	4	4	4	5	4	5	5	5
84	4	4	4	4	5	4.2	5	5	5
85	4	4	4	4	4	4	4	5	4
86	4	4	4	5	5	4.4	5	5	5
87	4	4	4	4	5	4.2	5	5	5
88	4	4	5	5	5	4.6	5	5	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	5	4.2	5	5	5
91	4	4	5	4	5	4.4	5	5	4
92	2	2	2	3	2	2.2	2	1	2
93	2	2	4	3	3	2.8	1	4	3
94	2	2	3	3	3	2.6	2	3	2
95	3	5	4	4	4	4	5	4	3
96	4	4	4	4	5	4.2	5	4	4
97	4	3	3	3	3	3.2	2	3	3
98	3	3	3	3	3	3	4	3	3
99	3	3	3	2	3	2.8	3	2	3
100	4	5	4	3	5	4.2	4	4	4

Total
AVG

382.6
3.826

7

4	4	4.4	4	4	4	4	4	4	5	5	
4	4	4.2	4	4	3	3	3.5	3	5	4	
5	4	4.8	4	4	4	3	3.75	4	4	4	
5	4	4.8	4	4	4	3	3.75	4	5	5	
4	4	4.6	4	3	3	3	3.25	4	4	4	
4	4	4.2	3	3	3	3	3	4	4	3	
5	4	4.8	3	3	3	3	3	4	4	4	
5	3	4.6	4	4	4	4	4	4	4	5	
4	4	4.4	4	3	4	4	3.75	4	4	4	
4	4	4	4	3	3	3	3.25	3	3	3	
4	4	4.6	4	3	4	4	3.75	4	5	4	
4	4	4.4	4	4	4	4	4	4	5	5	
1	2	1.6	3	3	5	5	4	5	5	5	
2	3	2.6	3	3	5	4	3.75	5	5	5	
2	3	2.4	3	3	5	5	4	5	5	5	
4	4	4	4	3	3	3	3.25	3	3	4	
4	4	4.2	4	4	2	5	3.75	4	4	4	
3	3	2.8	3	3	4	5	3.75	4	5	5	
2	3	3	3	3	4	5	3.75	4	4	5	
3	3	2.8	5	4	5	4	4.5	4	4	4	
5	4	4.2	4	4	5	5	4.5	5	5	5	
		385.4					385.5				
		3.854					3.855				

8

5	4.75	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3	3.25
4	4	4	4	3	4	3.75
5	4.75	5	4	4	4	4.25
4	4	4	4	4	3	3.75
3	3.5	4	4	4	3	3.75
4	4	4	4	4	3	3.75
5	4.5	5	5	5	4	4.75
4	4	5	4	4	4	4.25
3	3	3	3	3	3	3
5	4.5	5	4	4	4	4.25
5	4.75	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	4	4.5
5	5	5	5	3	1	3.5
5	5	5	4	4	4	4.25
3	3.25	3	4	4	3	3.5
4	4	5	5	5	3	4.5
4	4.5	5	5	5	5	5
5	4.5	4	4	5	5	4.5
4	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
421.75						408.75
4.2175						4.0875

9.

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
NDER * AVGRELIA	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%
NDER * AVGRES	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%
NDER * AVGASURR	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%
NDER * AVGEMP	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%
NDER * AVGTANGI	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%
DIDIK * AVGRELIA	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%
DIDIK * AVGRES	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%
DIDIK * ASURR	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%
DIDIK * AVGEMP	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%
DIDIK * AVGTANGI	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%
OME * AVGRELIA	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%
OME * AVGRES	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%
OME * AVGASURR	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%
OME * AVGEMP	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%
OME * AVGTANGI	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%

NDER * AVGRELIA

Crosstab

		AVGRELIA				Total
		Tidak Baik	Netral	Baik	Sangat Tidak Baik	
DER	Laki-laki	8	12	45	1	66
	Perempuan	3	16	15		34
		11	28	60	1	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
son Chi-Square	9.586 ^a	3	.022
likelihood Ratio	9.593	3	.022
ear-by-Linear Association	2.568	1	.109
Valid Cases	100		

cells (37.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .34.

NDER * AVGRES

		AVGRESP				Total
		Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Netral	Baik	
VDER	Laki-laki	2	9	8	47	66
	Perempuan		3	17	13	34
Total		2	12	25	60	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	20.351 ^a	4	.000
Likelihood Ratio	20.649	4	.000
Linear-by-Linear Association	.930	1	.335
Valid Cases	100		

5 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .34.

DER * AVGASURR

Crosstab

		AVGASURR			Total	
		Tidak Baik	Netral	Baik		Sangat Baik
DER	Laki-laki	1	39	24	2	66
	Perempuan	1	14	18	1	34
Total		2	53	42	3	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.056 ^a	3	.383
Likelihood Ratio	3.052	3	.384
Linear-by-Linear Association	1.430	1	.232
Valid Cases	100		

5 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .68.

DER * AVGEMP

		AVGEMP				Total
		Tidak Baik	Netral	Baik	Sangat Tidak Baik	
NDER	Laki-laki	1	9	45	11	66
	Perempuan	1	4	25	4	34
Total		2	13	70	15	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Person Chi-Square	.740 ^a	3	.864
Likelihood Ratio	.743	3	.863
Near-by-Linear Association	.214	1	.644
Valid Cases	100		

3 cells (37.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .68.

NDER * AVGTANGI

Crosstab

		AVGTANGI				Total
		Tidak Baik	Netral	Baik	Sangat Tidak Baik	
NDER	Laki-laki	1	23	32	10	66
	Perempuan	1	9	21	3	34
Total		2	32	53	13	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Person Chi-Square	2.158 ^a	3	.540
Likelihood Ratio	2.191	3	.534
Near-by-Linear Association	.003	1	.956
Valid Cases	100		

1 cells (37.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .68.

DIDIK * AVGRELIA

		AVGRELIA				Total
		Tidak Baik	Netral	Baik	Sangat Tidak Baik	
DIDIK	sampai SMP/ sederajat	1		1		2
	sampai SMU/ sederajat	2	8	16		26
	Diploma (D1, D2, D3 dan D4)	4	16	17	1	38
	Sarjana (S1)	4	4	26		34
		11	28	60	1	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Person Chi-Square	14.270 ^a	9	.113
Likelihood Ratio	14.424	9	.108
Near-by-Linear Association	1.058	1	.304
Valid Cases	100		

10 cells (62.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .02.

DIDIK * AVGRES P

Crosstab

		AVGRES P				Total	
		Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Netral	Baik		Sangat Tidak Baik
DIDIK	sampai SMP/ sederajat		1	1		2	
	sampai SMU/ sederajat		3	8	14	26	
	Diploma (D1, D2, D3 dan D4)	1	4	14	19	38	
	Sarjana (S1)	1	4	2	27	34	
		2	12	25	60	1	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Person Chi-Square	18.195 ^a	12	.110
Likelihood Ratio	20.383	12	.060
Near-by-Linear Association	1.546	1	.214
Valid Cases	100		

14 cells (70.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .02.

DIDIK * AV GASURR

		AVGASURR				Total
		Tidak Baik	Netral	Baik	Sangat Tidak Baik	
DIDIK	sampai SMP/ sederajat		2			2
	sampai SMU/ sederajat		11	15		26
	Diploma (D1, D2, D3 dan D4)	2	13	20	3	38
	Sarjana (S1)		27	7		34
		2	53	42	3	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	23.657 ^a	9	.005
Likelihood Ratio	26.280	9	.002
Near-by-Linear Association	4.056	1	.044
Valid Cases	100		

0 cells (62.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .04.

DIDIK * AVGEMP

Crosstab

		AVGEMP				Total
		Tidak Baik	Netral	Baik	Sangat Tidak Baik	
DIDIK	sampai SMP/ sederajat			2		2
	sampai SMU/ sederajat		2	20	4	26
	Diploma (D1, D2, D3 dan D4)	2	4	25	7	38
	Sarjana (S1)		7	23	4	34
		2	13	70	15	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.166 ^a	9	.620
Likelihood Ratio	8.179	9	.516
Near-by-Linear Association	.982	1	.322
Valid Cases	100		

1 cells (68.8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .04.

DIDIK * AVGTANGI

		AVGTANGI				Total
		Tidak Baik	Netral	Baik	Sangat Tidak Baik	
PENDIDIK	sampai SMP/ sederajat		1	1		2
	sampai SMU/ sederajat		6	17	3	26
	Diploma (D1, D2, D3 dan D4)	2	9	20	7	38
	Sarjana (S1)		16	15	3	34
		2	32	53	13	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10.224 ^a	9	.333
Likelihood Ratio	10.845	9	.286
Near-by-Linear Association	1.533	1	.216
Valid Cases	100		

10 cells (62.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .04.

DOME * AVGRELIA

Crosstab

		AVGRELIA				Total
		Tidak Baik	Netral	Baik	Sangat Tidak Baik	
DOME	<Rp.500.000	2		2		4
	Rp.500.000-Rp.750.000	4	2	25		31
	>Rp.750.000-Rp.1.000.000	4	19	25	1	49
	Rp.1.000.000-Rp.1.250.000	1	7	8		16
		11	28	60	1	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	20.265 ^a	9	.016
Likelihood Ratio	21.025	9	.013
Near-by-Linear Association	.180	1	.671
Valid Cases	100		

0 cells (62.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .04.

DOME * AVGRES

		AVGRESP				Total
		Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Netral	Baik	
OME	<Rp.500.000	1		1	2	4
	Rp.500.000-Rp.750.000	1	4	2	24	31
	>Rp.750.000-Rp.1.000.000		6	18	25	49
	Rp.1.000.000-Rp.1.250.000		2	4	9	16
al		2	12	25	60	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	27.165 ^a	12	.007
Likelihood Ratio	21.333	12	.046
Linear-by-Linear Association	.068	1	.794
Valid Cases	100		

14 cells (70.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .04.

OME * AVGASURR

Crosstab

		AVGASURR			Total
		Tidak Baik	Netral	Baik	
OME	<Rp.500.000		2	2	4
	Rp.500.000-Rp.750.000		22	8	31
	>Rp.750.000-Rp.1.000.000	2	23	22	49
	Rp.1.000.000-Rp.1.250.000		6	10	16
al		2	53	42	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.533 ^a	9	.390
Likelihood Ratio	10.894	9	.283
Linear-by-Linear Association	2.132	1	.144
Valid Cases	100		

10 cells (62.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .08.

OME * AVGEMP

		AVGEMP				Total
		Tidak Baik	Netral	Baik	Sangat Tidak Baik	
OME	<Rp.500.000		1	1	2	4
	Rp.500.000-Rp.750.000		4	23	4	31
	>Rp.750.000-Rp.1.000.000	2	5	34	8	49
	Rp.1.000.000-Rp.1.250.000		3	12	1	16
al		2	13	70	15	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
irson Chi-Square	8.753 ^a	9	.460
elihood Ratio	8.769	9	.459
ear-by-Linear Association	.949	1	.330
f Valid Cases	100		

11 cells (68.8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .08.

OME * AVGTANGI

Crosstab

		AVGTANGI				Total
		Tidak Baik	Netral	Baik	Sangat Tidak Baik	
OME	<Rp.500.000		2	1	1	4
	Rp.500.000-Rp.750.000		13	15	3	31
	>Rp.750.000-Rp.1.000.000	2	12	27	8	49
	Rp.1.000.000-Rp.1.250.000		5	10	1	16
al		2	32	53	13	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
irson Chi-Square	7.023 ^a	9	.635
elihood Ratio	7.893	9	.545
ear-by-Linear Association	.264	1	.607
f Valid Cases	100		

9 cells (56.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .08.

2

TABEL r SATU-EKOR

db	Taraf Signifkansi				db	Taraf Signifkansi			
	1%	5%	15%	30%		1%	5%	15%	30%
1	0.985	0.929	0.814	0.649	21	0.327	0.275	0.219	0.157
2	0.881	0.770	0.640	0.486	22	0.320	0.269	0.214	0.154
3	0.776	0.663	0.542	0.404	23	0.313	0.263	0.210	0.150
4	0.695	0.590	0.479	0.353	24	0.307	0.258	0.206	0.147
5	0.634	0.536	0.433	0.317	25	0.301	0.253	0.201	0.144
6	0.586	0.495	0.399	0.290	26	0.295	0.248	0.198	0.141
7	0.548	0.462	0.371	0.270	27	0.290	0.244	0.194	0.139
8	0.516	0.434	0.349	0.253	28	0.285	0.239	0.191	0.136
9	0.489	0.411	0.330	0.237	29	0.280	0.235	0.187	0.134
10	0.465	0.392	0.314	0.227	30	0.275	0.231	0.184	0.132
11	0.445	0.375	0.300	0.216	40	0.239	0.201	0.160	0.114
12	0.427	0.360	0.288	0.207	60	0.196	0.165	0.131	0.093
13	0.411	0.346	0.277	0.199	120	0.139	0.117	0.093	0.066
14	0.397	0.334	0.267	0.192	tth	0.048	0.041	0.032	0.023
15	0.384	0.323	0.258	0.186					
16	0.373	0.310	0.250	0.180					
17	0.362	0.305	0.243	0.175					
18	0.352	0.296	0.237	0.170					
19	0.343	0.289	0.230	0.165					
20	0.335	0.282	0.225	0.161					

tth = tak terhitung.

TABEL
NILAI-NILAI CHI KUADRAT

dk	Taraf signifikansi					
	50%	30%	20%	10%	5%	1%
1	0,455	1,074	1,642	2,705	3,481	6,535
2	0,139	2,408	3,219	3,605	5,591	9,210
3	2,366	3,665	4,642	6,251	7,815	11,341
4	3,357	4,978	5,989	7,779	9,488	13,277
5	4,351	6,064	7,289	9,236	11,070	15,086
6	5,348	7,231	8,558	10,645	12,592	16,812
7	6,346	8,383	9,803	12,017	14,017	18,475
8	7,344	9,524	11,030	13,362	15,507	20,090
9	8,343	10,656	12,242	14,684	16,919	21,666
10	9,342	11,781	13,442	15,987	18,307	23,209
11	10,341	12,899	14,631	17,275	19,675	24,725
12	11,340	14,011	15,812	18,549	21,026	26,217
13	12,340	15,19	16,985	19,812	22,368	27,688
14	13,332	16,222	18,151	21,064	23,685	29,141
15	14,339	17,322	19,311	22,307	24,996	30,578
16	15,338	18,418	20,465	23,542	26,296	32,000
17	16,337	19,511	21,615	24,785	27,587	33,409
18	17,338	20,601	22,760	26,028	28,869	34,805
19	18,338	21,689	23,900	27,271	30,144	35,191
20	19,337	22,775	25,038	28,514	31,410	37,566
21	20,337	23,858	26,171	29,615	32,671	38,932
22	21,337	24,939	27,301	30,813	33,924	40,289
23	22,337	26,018	28,429	32,007	35,172	41,638
24	23,337	27,096	29,553	33,194	35,415	42,980
25	24,337	28,172	30,675	34,382	37,652	44,314
26	25,336	29,246	31,795	35,563	38,885	45,642
27	26,336	30,319	32,912	36,741	40,113	46,963
28	27,336	31,391	34,027	37,916	41,337	48,278
29	28,336	32,461	35,139	39,087	42,557	49,538
30	29,336	33,530	36,250	40,256	43,775	50,892