

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas kesimpulan dan saran dari seluruh hasil penelitian dan interpretasi data berdasarkan analisis yang telah dilakukan di Apotik Kranggan.

5.1. Kesimpulan

Setelah melakukan analisis data yang diperoleh dari 100 orang responden yaitu yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, dan uji SERVQUAL terhadap kualitas pelayanan di Apotik Kranggan Yogyakarta, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Berdasarkan analisa SERVQUAL – *The Unweighted SERVQUAL Score of Service Quality* didapatkan bahwa nilai rata – rata masing – masing dari 5 variabel kualitas pelayanan antara lain adalah sebagai berikut, *reliability* atau kehandalan dengan nilai rata – rata (-0,24), *responsiveness* atau respon dengan nilai rata – rata (-0.0933), *assurance* atau jaminan dengan nilai rata – rata (-0,034), *empathy* atau sikap dengan nilai rata – rata 0,0517 dan *tangibles* atau tampilan fisik dengan nilai rata – rata (-0,3) dan nilai rata – rata dari keseluruhan 5 variabel kualitas pelayanan adalah negatif yaitu (-0,1213), nilai – nilai ini berarti bahwa kualitas servis di Apotik Kranggan tidak memuaskan.
- b. Berdasarkan analisa SERVQUAL – *The Weighted SERVQUAL Score of Service Quality* kita dapat menyimpulkan bahwa urutan kepentingan dari

variabel – variabel kualitas servis (dimulai dari yang terpenting) adalah *Responsiveness* (dengan nilai 23,06), *Reliability* (21,66), *Assurance* (20,21), *Empathy* (17,96) dan akhirnya *Tangibles* (17,11) dan dengan nilai bobot kepentingan tersebut kita bisa menghitung nilai “*The Weighted SERVQUAL Score of Service Quality*” yaitu (-0,0245), setelah dihitung dengan menggunakan faktor kepentingan pun (dimana variabel yang penting akan mendapat nilai yang lebih tinggi) nilai rata – ratanya tetap minus, yang berarti bahwa kualitas servis di Apotik Kranggan tetap belum memuaskan.

5.2. Saran

Saran dalam penelitian ini bersifat suatu hal yang tidak mutlak dan tidak mengikat serta sebagai bahan pertimbangan kepada pihak pengelola Apotik Kranggan untuk mengambil suatu keputusan demi peningkatan dan pengembangan di masa yang akan datang. Adapun saran tersebut antara lain sebagai berikut :

- a. Kualitas pelayanan di Apotik Kranggan adalah *tidak baik* oleh karena itu Apotik Kranggan harus terus berusaha meningkatkan kinerjanya agar dapat bertahan hidup dari persaingan yang semakin berat.
- b. Meskipun kualitas pelayanan di Apotik Kranggan perlu diperbaiki dari segala aspek (dalam hal ini 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*), tetapi alangkah baiknya

bila diberikan urutan prioritas variabel mana yang harus segera diperbaiki. Seperti yang dapat kita lihat diatas bahwa nilai rata – rata kualitas pelayanan yang bernilai positif adalah variabel *empathy* (dengan nilai 0,517), bila dihubungkan dengan bobot kepentingan yang disimpulkan dari 100 orang responden, *empathy* berada di urutan keempat (dengan nilai 17,96), jadi Apotik Kranggan mempunyai nilai plus di sesuatu yang tidak dianggap terlalu penting oleh konsumen, sedangkan aspek – aspek yang penting seperti *responsiveness* (dengan bobot 23,06), *reliability* (dengan bobot 21,66) dan *assurance* (dengan bobot 20,21) malah mempunyai nilai – nilai rata – rata yang negatif (*reliability* atau kehandalan dengan nilai rata – rata (-0,24), *responsiveness* atau respon dengan nilai rata – rata (-0,0933), *assurance* atau jaminan dengan nilai rata – rata (-0,034), dan *tangibles* atau tampilan fisik dengan nilai rata – rata (-0,3)), bahkan nilai negatif terbesar ada pada 2 hal terpenting yaitu *responsiveness* dan *reliability* (hal ini pulalah yang menyebabkan nilai “*The Weighted SERVQUAL Score of Service Quality*” tetap minus meskipun telah memasukkan faktor kepentingan). Maka berdasarkan uraian diatas peneliti menyarankan agar hal – hal yang menyangkut *responsiveness* atau respon (yaitu menyangkut keinginan perusahaan untuk menolong dan menyediakan servis yang sesuai dengan keinginan pelanggan) dan *reliability* atau kehandalan (yaitu menyangkut kemampuan perusahaan untuk memenuhi janji – janjinya secara akurat) harus segera diambil langkah – langkah untuk meningkatkannya.

c. Disarankan pula pada Apotik Kranggan agar setelah dilakukan langkah-langkah yang diperlukan untuk meningkatkan kinerjanya, dalam jangka waktu tertentu (misalnya setahun) diadakan analisa kualitas pelayanan lagi, dengan melakukan hal ini pihak pengelola dapat melihat adanya tidaknya kemajuan dari usaha-usaha yang telah dilakukan sebelumnya, diharapkan hasil analisa berikutnya mengalami peningkatan bila dibandingkan keadaan sekarang.

5.3. Kelemahan Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini tidak luput dari berbagai kekurangan yang disebabkan oleh berbagai macam hal seperti waktu, biaya, dsb, diharapkan dengan mencantumkan kelemahan-kelemahan dari penelitian ini dapat memberikan masukan bagi orang-orang yang ingin memanfaatkan penelitian ini dan terutama untuk peneliti selanjutnya.

Kelemahan dari penelitian ini sekaligus saran untuk peneliti selanjutnya antara lain :

- a. Dalam pemilihan responden akan lebih baik bila dibagi dan atau dipilih karakteristiknya, misalnya dibagi menurut umur, pendidikan, seberapa sering datang ke Apotik Kranggan, dsb. Dengan pembagian karakteristik responden ini diharapkan hasil yang diperoleh akan lebih akurat.
- b. Penelitian ini hanya ditujukan pada Apotik Kranggan saja sehingga tidak dapat membandingkan hasil yang diperoleh dengan apotik-apotik yang lain, maka dengan kata lain penelitian akan lebih “berhasil” bila peneliti

mempunyai data kinerja industri apotik pada umumnya. Dengan adanya data tersebut peneliti dapat membandingkan kinerja Apotik Kranggan dengan kinerja apotik-apotik lain pada umumnya, bertujuan agar peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa apakah kinerja Apotik Kranggan sudah berada diatas, sesuai atau malah berada dibawah kinerja apotik pada umumnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Schifman Leon G., Kanuk Leslie Lazar., 2004, Consumer Behavior, International Edition, Eight Edition, Pearson Education, Inc., Upper Saddle River, New Jersey, 07458.
- Kotler Philip., 2003, Marketing Management, International Edition, Eleventh Edition, Pearson Education, Inc., Upper Saddle River, New Jersey, 07458.
- Kotler Philip., 1997, Manajemen Pemasaran, Edisi Bahasa Indonesia, Jilid 2, Prentice Hall Inc.
- Chase Richard B., Jacobs F. Robert., Aquilano Nicholas J., 2004, Operations Management for Competitive Advantage, International Edition, Tenth Edition,, The McGraw-Hill Companies, Inc., 1221 Avenue of The America, New York, NY, 10020.
- Gaspers Vincent., 1997, Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa, Edisi Bahasa Indonesia, PT Gramedia Pustaka Utama., Jl. Palmerah Selatan 24-26, Lt.6, Jakarta, 10270.
- Gale Bradley T., Woods Robert Chapman., Managing Customer Value, The Free Press, A Division of Maximilian, Inc., 866 Third Avenue, New York, NY, 10022.
- Robbins Stephen P., Organizational Behavior, International Edition, Tenth Edition, Pearson Education, Inc., Upper Saddle River, New Jersey, 07458.
- Wheelen Thomas L., Hunger J. David, Strategic Management and Bussines Policy, International Edition, Ninth Edition, Pearson Education, Inc., Upper Saddle River, New Jersey, 07458.
- Brigham Eugene F., Daves Philip R., Intermediate Financial Management, International Student Edition, 8th Edition, South Western, part of the Thomson Corporation, 5191 Natorp Boulevard, Mason, Ohio, 45040.
- Hansen Don R., Mowen Maryanne M., Management Accounting, 6th Edition, South Western, part of the Thomson Corporation, 5191 Natorp Boulevard, Mason, Ohio, 45040.
- Berry Leonard L., Parasuraman A., Marketing Services : Competing Through Quality, The Free Press, A Division of Maximilian, Inc., 866 Third Avenue, New York, NY, 10022.



LAMPIRAN



Kuisiener ; Ekspektasi

Nama Perusahaan :
Alamat : Jl. Kranggan no 26 , Yogyakarta
Nama Responden :
Nomer Telepon :
Nomer Handphone :

EKSPEKTASI

Survey ini menyangkut harapan anda tentang Apotik pada umumnya.

Berikanlah dengan menjawab pertanyaan sebagai berikut :

1 : Sangat Tidak Setuju
2 : Tidak Setuju
3 : Kurang Setuju
4 : Netral
5 : Mendekati Setuju
6 : Setuju
7 : Sangat Setuju

1. Reliability (Kehandalan)

No	Pernyataan	1 Sangat Tidak Setuju	2 Tidak Setuju	3 Kurang Setuju	4 Netral	5 Mendekati Setuju	6 Setuju	7 Sangat Setuju
1	Ketika berjanji melakukan sesuatu, Apotik melaksanakan tepat waktu.							
2	Ketika pelanggan menemui masalah, Apotik yang baik akan menunjukkan sikap tulus dalam membantu pelanggan.							

3	Apotik yang baik akan melakukan pelayanan yang benar sejak pertama kali.							
4	Berusaha sungguh – sungguh untuk tidak melakukan kesalahan.							

2. Responsiveness (Daya Tanggap)

No	Pernyataan	1 Sangat Tidak Setuju	2 Tidak Setuju	3 Kurang Setuju	4 Netral	5 Mendekati Setuju	6 Setuju	7 Sangat Setuju
5	Apotik selalu memberi informasi secara proaktif kepada pelanggan.							
6	Apotik selalu memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan.							
7	Apotik memberikan pelayanan teknis yang cepat kepada pelanggan.							
8	Apotik selalu berkeinginan untuk membantu pelanggan.							

9	Apotik tidak akan pernah terlalu sibuk melayani permintaan pelanggan.							
10	Ketika ada perubahan layanan, Apotik memberitahukannya pada pelanggan.							

3. Assurance (Jaminan)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Netral	Mendekati Setuju	Setuju	Sangat Setuju
11	Perilaku manajer dapat memberikan kepercayaan pada pelanggan.							
12	Perilaku petugas dapat memberikan kepercayaan pada pelanggan.							
13	Pelanggan merasa aman dalam menggunakan jasa telekomunikasinya.							

14	Apotik mempunyai kemampuan yang baik dalam menjawab pertanyaan pelanggan							
15	Apotik mampu memberikan alternatif solusi kepada pelanggan.							

4. Empathy (Sikap)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Netral	Mendekati Setuju	Setuju	Sangat Setuju
16	Apotik selalu memberikan perhatian dan pelayanan kepada pelanggan secara individu.							

17	Memiliki jam kerja atau waktu pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.							
18	Apotik memberikan perhatian pribadi yang baik kepada pelanggan.							
19	Apotik mudah dihubungi oleh pelanggan.							
20	Apotik mempunyai perhatian sungguh – sungguh terhadap minat atau ketertarikan pelanggan.							
21	Apotik							

mengerti dan memahami kebutuhan spesifik pelanggan.								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

5. Tangibles (Tampilan Fisik)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Netral	Mendekati Setuju	Setuju	Sangat Setuju
22	Memiliki peralatan yang tampak modern dan canggih.							
23	Fasilitas – fasilitas yang dimiliki secara visual menarik.							
24	Para pekerja selalu berpenampilan rapi dan berkesan profesional.							

25	Team-work bekerja secara profesional.							
----	---	--	--	--	--	--	--	--





Kuisisioner ; Persepsi

Nama Perusahaan :
Alamat : Jl. Kranggan no 26 , Yogyakarta
Nama Responden :
Nomer Telepon :
Nomer Handphone :

PERSEPSI

Pernyataan – pernyataan dibawah ini menyangkut persepsi anda terhadap Apotik Kranggan. Berikanlah pendapat anda seberapa sesuai pernyataan berikut dengan kenyataan yang anda rasakan tentang Apotik Kranggan :

1 : Sangat Tidak Baik
2 : Tidak Baik
3 : Kurang Baik
4 : Netral
5 : Mendekati Baik
6 : Baik
7 : Sangat Baik

1. Reliability (Kehandalan)

No	Pernyataan	1 Sangat Tidak Baik	2 Tidak Baik	3 Kurang Baik	4 Netral	5 Mendekati Baik	6 Baik	7 Sangat Baik
1	Ketika berjanji melakukan sesuatu, melaksanakan tepat waktu.							
2	Ketika pelanggan menemui masalah, menunjukkan sikap tulus dalam membantu pelanggan.							
3	Apotik Kranggan melakukan pelayanan yang benar sejak pertama kali.							

4	Berusaha sungguh – sungguh untuk tidak melakukan kesalahan.								
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

2. Responsiveness (Daya Tanggap)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7
		Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Kurang Baik	Netral	Mendekati Baik	Baik	Sangat Baik
5	Apotik selalu memberi informasi secara proaktif kepada pelanggan.							
6	Apotik selalu memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan.							
7	Para pekerja memberikan pelayanan teknis yang cepat kepada pelanggan.							

8	Apotik selalu berkeinginan untuk membantu pelanggan.							
9	Apotik tidak akan pernah terlalu sibuk melayani permintaan pelanggan.							
10	Ketika ada perubahan layanan, apotik memberitahukannya pada pelanggan.							

3. Assurance (Jaminan)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7
		Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Kurang Baik	Netral	Mendekati Baik	Baik	Sangat Baik
11	Perilaku manajer dapat memberikan kepercayaan pada pelanggan.							
12	Perilaku para pekerja dapat memberikan kepercayaan pada pelanggan.							

13	Pelanggan merasa aman dalam menggunakan jasa telekomunikasinya.							
14	Apotik mempunyai kemampuan yang baik dalam menjawab pertanyaan pelanggan							
15	Apotik mampu memberikan alternatif solusi kepada pelanggan.							

4. Empathy (Sikap)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7
		Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Kurang Baik	Netral	Mendekati Baik	Baik	Sangat Baik
16	Apotik selalu memberikan perhatian dan pelayanan kepada pelanggan secara individu.							

17	Apotik Kranggan memiliki jam kerja atau waktu pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.							
18	Apotik memberikan perhatian pribadi yang baik kepada pelanggan.							
19	Apotik mudah dihubungi oleh pelanggan.							
20	Apotik mempunyai perhatian sungguh – sungguh terhadap minat atau ketertarikan pelanggan.							

21	Apotik mengerti dan memahami kebutuhan spesifik pelanggan.							
----	--	--	--	--	--	--	--	--

5. Tangibles (Tampilan Fisik)

No	Pernyataan	1 Sangat Tidak Baik	2 Tidak Baik	3 Kurang Baik	4 Netral	5 Mendekati Baik	6 Baik	7 Sangat Baik
22	Apotik memiliki peralatan yang tampak modern dan canggih.							
23	Fasilitas – fasilitas Apotik yang dimiliki secara visual menarik.							
24	Para pekerja selalu rapi dan berkesan profesional.							

25	Team-work Apotik bekerja secara profesional.								
----	--	--	--	--	--	--	--	--	--



serviens in lumine veritatis

**Kuesioner Bobot Kepentingan
Variabel – Variabel Kualitas
Pelayanan**

Dibawah ini adalah 5 macam servis yang diberikan oleh Apotik. Kami ingin mengetahui seberapa penting kelima hal ini untuk pelanggan. Bagikanlah 100 point nilai kepada kelima hal dibawah ini sesuai dengan seberapa pentingnya masing-masing pernyataan menurut anda. Pastikanlah jumlah dari point yang anda berikan adalah 100.

No	Pernyataan	Point
1	Tampilan fasilitas, peralatan, pekerja dan alat-alat komunikasi dari apotik.	
2	Kemampuan apotik untuk memenuhi servis dan janji yang dikatakannya.	
3	Kemampuan apotik dalam membantu para konsumen dan memberikan servis yang baik.	
4	Pengetahuan dan kemampuan para pekerja apotik untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan.	
5	Kepedulian, perhatian secara individual dari apotik kepada para konsumennya.	
	Total	100



serviens in lumine veritatis

**Hitungan Uji Validitas dan
Reliabilitas ; Ekspektasi**

Reliability

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	E_REL1	6.0400	.9203	100.0
2.	E_REL2	6.2200	1.0691	100.0
3.	E_REL3	6.1300	1.0411	100.0
4.	E_REL4	6.3000	.9587	100.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	24.6900	12.0342	3.4690	4

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
E_REL1	18.6500	7.6641	.6915	.8842
E_REL2	18.4700	6.6961	.7582	.8616
E_REL3	18.5600	6.7943	.7657	.8578
E_REL4	18.3900	6.9070	.8350	.8324

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 4

Alpha = .8909

Reliability

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	E_RES5	5.7300	1.2859	100.0
2.	E_RES6	5.8500	1.2663	100.0
3.	E_RES7	5.9900	1.2018	100.0
4.	E_RES8	5.9300	1.3124	100.0
5.	E_RES9	5.0800	1.5484	100.0
6.	E_RES10	5.8100	1.3831	100.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	34.3900	45.4322	6.7403	6

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
E_RES5	28.6600	33.3580	.7015	.9097
E_RES6	28.5400	31.9277	.8316	.8925
E_RES7	28.4000	32.2020	.8641	.8894
E_RES8	28.4600	32.3721	.7592	.9020
E_RES9	29.3100	31.5696	.6589	.9199
E_RES10	28.5800	31.0339	.8102	.8947

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0 N of Items = 6
Alpha = .9165

Reliability

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	E_ASS11	5.6100	1.3401	100.0
2.	E_ASS12	6.0600	.9726	100.0
3.	E_ASS13	5.7700	1.1708	100.0
4.	E_ASS14	5.9800	1.0823	100.0
5.	E_ASS15	6.0000	1.0918	100.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	29.4200	21.9430	4.6843	5

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
E_ASS11	23.8100	13.5898	.6637	.8742
E_ASS12	23.3600	15.5055	.7170	.8578
E_ASS13	23.6500	14.6338	.6629	.8682
E_ASS14	23.4400	14.4711	.7652	.8446
E_ASS15	23.4200	14.1046	.8105	.8338

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0 N of Items = 5

Alpha = .8811

Reliability

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	E_EMP16	5.5500	1.4026	100.0
2.	E_EMP17	5.5200	1.2184	100.0
3.	E_EMP18	5.6000	1.2949	100.0
4.	E_EMP19	6.1100	1.0434	100.0
5.	E_EMP20	5.9800	1.0634	100.0
6.	E_EMP21	5.6900	1.3536	100.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	34.4500	38.2904	6.1879	6

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
E_EMP16	28.9000	27.1212	.6299	.9176
E_EMP17	28.9300	26.8132	.7919	.8912
E_EMP18	28.8500	25.1995	.8780	.8778
E_EMP19	28.3400	29.1156	.7181	.9026
E_EMP20	28.4700	28.1708	.7963	.8928
E_EMP21	28.7600	25.9216	.7644	.8957

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0 N of Items = 6

Alpha = .9123

Reliability

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	E_TANG22	5.5300	1.3959	100.0
2.	E_TANG23	5.4900	1.3596	100.0
3.	E_TANG24	6.0100	1.2018	100.0
4.	E_TANG25	6.1200	1.1217	100.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	23.1500	17.8864	4.2292	4

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
E_TANG22	17.6200	10.1370	.6526	.8266
E_TANG23	17.6600	9.6610	.7545	.7779
E_TANG24	17.1400	10.6469	.7389	.7878
E_TANG25	17.0300	11.8274	.6223	.8353

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0 N of Items = 4
Alpha = .8488

serviens in lumine veritatis

**Hitungan Uji Validitas dan
Reliabilitas ; Persepsi**

Reliability

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	P_REL1	5.8700	.9604	100.0
2.	P_REL2	5.7700	1.0333	100.0
3.	P_REL3	5.8200	1.0385	100.0
4.	P_REL4	6.1300	.9604	100.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	23.5900	12.0423	3.4702	4

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
P_REL1	17.7200	6.8905	.8389	.8320
P_REL2	17.8200	7.1188	.6993	.8841
P_REL3	17.7700	6.7243	.7872	.8503
P_REL4	17.4600	7.3418	.7260	.8731

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 4

Alpha = .8915

Reliability

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	P_RES5	5.7200	1.1641	100.0
2.	P_RES6	5.8200	.9680	100.0
3.	P_RES7	5.7800	1.0404	100.0
4.	P_RES8	5.9300	1.0755	100.0
5.	P_RES9	5.3000	1.3371	100.0
6.	P_RES10	5.5100	1.3142	100.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	34.0600	33.6327	5.7994	6

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
P_RES5	28.3400	23.4994	.7778	.8941
P_RES6	28.2400	25.7196	.7105	.9045
P_RES7	28.2800	23.7188	.8715	.8830
P_RES8	28.1300	24.0334	.8006	.8917
P_RES9	28.7600	22.9519	.6941	.9092
P_RES10	28.5500	22.6540	.7395	.9013

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0 N of Items = 6
Alpha = .9129

Reliability

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	P_ASS11	6.0300	.7447	100.0
2.	P_ASS12	6.0700	.6073	100.0
3.	P_ASS13	5.8400	.8005	100.0
4.	P_ASS14	5.8400	.8375	100.0
5.	P_ASS15	5.8600	.9537	100.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	29.6400	9.2226	3.0369	5

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
P_ASS11	23.6100	6.3413	.6203	.7823
P_ASS12	23.5700	6.6112	.7181	.7674
P_ASS13	23.8000	6.6263	.4745	.8234
P_ASS14	23.8000	5.6970	.7064	.7544
P_ASS15	23.7800	5.5673	.6101	.7907

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 5

Alpha = .8197

Reliability

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	P_EMP16	5.7500	.9031	100.0
2.	P_EMP17	5.7800	.9275	100.0
3.	P_EMP18	5.8100	.9067	100.0
4.	P_EMP19	6.2200	.6754	100.0
5.	P_EMP20	5.8600	.8290	100.0
6.	P_EMP21	5.7700	.9519	100.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	35.1900	14.9837	3.8709	6

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
P_EMP16	29.4400	10.6933	.5883	.8138
P_EMP17	29.4100	11.0524	.4980	.8330
P_EMP18	29.3800	9.6925	.7916	.7695
P_EMP19	28.9700	12.0698	.5237	.8263
P_EMP20	29.3300	10.5870	.6876	.7942
P_EMP21	29.4200	10.3875	.6014	.8118

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 6

Alpha = .8358

Reliability

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	P_TANG22	5.2100	1.1660	100.0
2.	P_TANG23	5.2000	1.1371	100.0
3.	P_TANG24	5.7300	1.0811	100.0
4.	P_TANG25	5.7800	.8942	100.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	21.9200	13.2259	3.6367	4

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
P_TANG22	16.7100	6.8544	.8209	.7863
P_TANG23	16.7200	6.9915	.8218	.7860
P_TANG24	16.1900	7.8322	.6982	.8389
P_TANG25	16.1400	9.3943	.5531	.8899

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 4

Alpha = .8675

serviens in lumine veritatis

**Tabel Hitungan The Unweighted
SERVQUAL Score of Service
Quality**



serviens in lumine veritatis

**Tabel Hitungan Urutan Bobot
Kepentingan Variabel – Variabel
Kualitas Pelayanan**

Tabel Hitungan The Weighted SERVQUAL Score of Service Quality						
No	Nama	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
1	Novi	20	30	30	10	10
2	Karmi	15	25	30	15	15
3	Kuspryo	15	20	20	20	25
4	Hardi	10	25	30	20	15
5	Baharuddin	20	20	20	20	20
6	Tatang	16	21	21	21	21
7	Budi	20	20	20	20	20
8	Luk. Y	15	25	35	10	15
9	Dwi	15	20	20	20	25
10	Bambang	20	20	20	20	20
11	Ida	10	20	30	30	10
12	Agung	10	30	20	30	10
13	Weny	10	30	30	20	10
14	Indah	20	20	20	20	20
15	Ibrahim	15	10	45	25	5
16	Fiiri	10	50	10	20	10
17	Adityo	20	20	20	20	20
18	Andre	10	40	15	10	25
19	Yohan	10	30	30	10	20
20	Djoko	10	20	20	40	10
21	Rita	20	20	20	20	20
22	Nda. T	20	20	20	20	20
23	Wayan	25	30	30	10	5
24	Rudy	15	20	25	20	20
25	Kus	10	20	10	30	30
26	Tida. T	20	20	20	20	20
27	Ga. T	15	25	20	20	20
28	Nda. N	20	20	20	20	20
29	Tida. N	10	20	20	30	20
30	Endah	20	20	20	20	20
31	Ga. N	20	30	20	10	20
32	Noldu	15	30	20	20	15
33	Fantoni	15	25	25	15	20
34	Kos	10	50	20	10	10
35	So	10	10	20	40	20
36	Stanley	5	5	40	30	20
37	Wahyu	15	15	20	30	20
38	Agus. S	15	20	20	25	20
39	Natalia	20	20	20	20	20
40	Rina	10	30	20	20	20
41	Enggal	30	20	15	15	20
42	Ridwan	20	20	20	20	20
43	Nurthan	15	25	25	20	15
44	Wari	20	15	25	20	20
45	Andre	10	20	30	10	30
46	Liem Na Na	20	20	20	20	20
47	Yeanne	20	20	20	20	20
48	Andreas	20	15	25	30	10
49	Tabitha	10	25	25	20	20
50	Budi. S	20	20	20	20	20
51	Reynold	30	20	30	10	10
52	Haryono	10	50	20	10	10
53	Eko	20	20	20	20	20
54	Indri	25	15	25	15	20
55	Yenny	20	20	20	20	20
56	Endang	10	20	25	20	25
57	Slamet	10	10	30	30	20

58	Sari Diah	25	20	20	15	20
59	Zulafni	15	20	30	15	20
60	Trusti	20	20	20	20	20
61	Lilik	20	20	20	30	10
62	Heri	10	10	30	20	30
63	Yusuf. M	20	20	20	20	20
64	Santo	10	25	30	30	5
65	Joko	20	20	20	20	20
66	Erna	20	20	20	20	20
67	Sipiq	20	20	20	20	20
68	Lia	20	20	20	20	20
69	Eko	20	20	20	20	20
70	Eric	10	10	10	50	20
71	Stefanus	10	15	50	10	15
72	Prayitno	20	20	20	20	20
73	Deden	30	20	20	20	10
74	Wahyu	20	20	20	20	20
75	Sri	20	20	20	20	20
76	Ragil	15	15	30	30	10
77	Saifuddin	20	30	20	10	20
78	Soegiyanto	15	25	25	20	15
79	Adi	20	10	20	30	20
80	Shirley	10	20	50	10	10
81	Haryono	10	45	10	25	10
82	M. Yamin	30	20	30	10	10
83	Tika	20	20	20	20	20
84	Melly	20	20	20	20	20
85	Tunning	20	20	20	20	20
86	Lung	10	20	20	20	30
87	Setko Budi	10	10	50	10	20
88	P. Soempono	20	20	20	20	20
89	Angeline	10	20	30	20	20
90	Maksum	10	25	25	20	20
91	Budi	20	20	20	20	20
92	Bowo	20	30	20	20	10
93	Retno	20	20	20	20	20
94	Henny	20	20	20	20	20
95	Lina	20	20	20	20	20
96	Lisa	20	20	20	20	20
97	Linda	20	20	20	20	20
98	Silvia	15	20	20	20	25
99	Ipah	15	25	25	25	10
100	Eni	60	10	10	10	10
	Total	1711	2166	2306	2021	1796
	Bobot	17.11	21.66	23.06	20.21	17.96