

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN ATAS JASA  
LAYANAN PT. BPR TRISURYA BUMINDO**

**SKRIPSI**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar

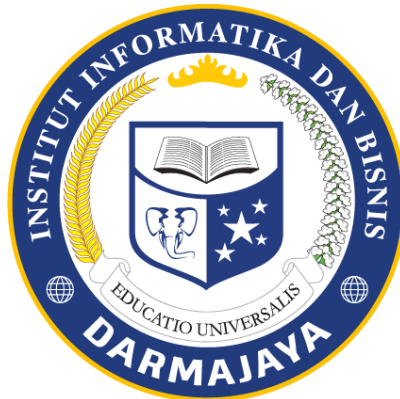
Sarjana Ekonomi

Pada Program Studi Manajemen

**Oleh :**

**BELLA ANDANI**

**1712110004**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA  
BANDAR LAMPUNG**

**2021**



### PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini, menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan ini adalah hasil karya sendiri, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis dibaca dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka. Karya ini milik saya dan pertanggungjawaban sepenuhnya berada dipundak saya.

Bandar Lampung, 06 April 2021



**Bella Andani**  
**1712110004**



## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN  
KONSUMEN ATAS JASA LAYANAN PT.  
BPR TRISURYA BUMINDO**

Nama Mahasiswa : **BELLA ANDANI**

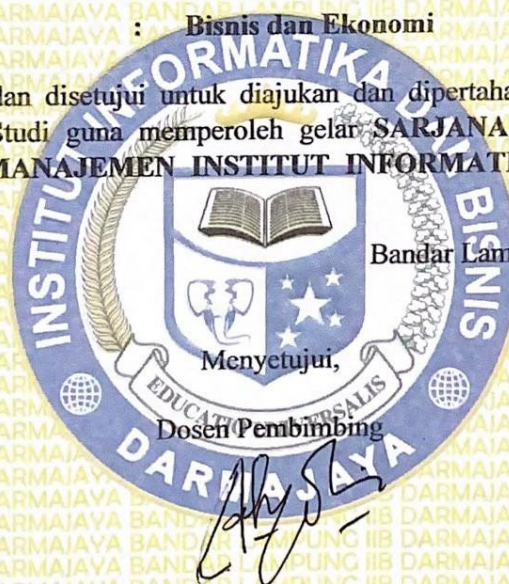
No. Pokok Mahasiswa : **1712110004**

Program Studi : **Manajemen**

Fakultas : **Bisnis dan Ekonomi**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang  
Tugas Penutup Studi guna memperoleh gelar **SARJANA EKONOMI**. Pada  
Program Studi **MANAJEMEN INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS  
DARMAJAYA**.

Bandar Lampung, 06 April 2021



**CAHYANI PRATISTI, S.Pi., MBA.**

**NIK. 14001016**

Menyetujui,

Ketua Program Studi

**Dr. Anggalia Wibasuri, S.Kom., M.M.**

**NIK. 11310809**



## HALAMAN PENGESAHAN

Pada tanggal 06 April 2021 ruang F.2.8 jam 14:30-16:00 WIB telah diselenggarakan Sidang SKRIPSI dengan judul: **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN ATAS JASA LAYANAN PT. BPR TRISURYA BUMINDO**

Untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar **SARJANA EKONOMI**, bagi mahasiswa :

Nama Mahasiswa : **BELLA ANDANI**

No. Pokok Mahasiswa : **1712110004**

Program Studi : **Manajemen**

Dan telah dinyatakan oleh Dewan Penguji yang terdiri dari :

Nama

Status

Tanda Tangan

1. Novita Sari, Sos., M.M.

Penguji I

2. Aswin, S.E., M.M.

Penguji II

Dekan Fakultas Ekonomi& Bisnis, IIB Darmajaya

**Dr. Faurani I Santi Singagerda, S.E., M.Se.**

**NIK. 30040419**



## **PERSEMBAHAN**

Segala Puji syukur hanya bagi–MU Tuhan Yesus Kristus , yang maha pengasih dan maha penyayang. Berkat kasih dan Karunianya lah penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. terimakasih atas penyertaan dan perlindungan Tuhan sehingga saya dapat memberikan yang terbaik hanya bagi–MU. Berkat anugrah Tuhan.

Kupersembahkan karya ini kepada orang yang tersayang dan berharga dalam hidupku :

1. Kedua orang tuaku tercinta Papa (David) dan Mama (Yenijah), terima kasih atas segala kasih sayang, dukungan baik moral atau material, serta doa yang selalu dipanjatkan setiap saat demi kesuksesanku.
2. Kakak dan Adik-adikku tercinta (Billy Sutanta, Johanes, Mega A Andani, Diana Andani, Alicia L Bohar), yang selalu memberi dukungan dan mendoakanku selama ini.
3. Sahabat terbaikku, Ulfah Febriani, Galih Jatmiko, Muhammad Riswan Makki, Renita Sari, Siska Indrayani, Putri yang selalu menjadi sahabat terbaik ku selama ini yang telah memberikan semangat dan doa dalam penyusunan skripsi ku.
4. Teman seperjuanganku Joshua, Samuel, Mute, Arinda, Sovi, Niko, Komang, Erick dan seluruh mahasiswa IIB Darmajaya angkatan 2017 yang selalu menjadi teman saat susah, senang dan selalu memberi motivasi serta semangat dalam penyusunan skripsi ku, semoga sukses untuk kita.
5. Almamater tercintaku IIB DARMAJAYA Bandar Lampung.

### **MOTTO**

*“Memulai dengan penuh keyakinan, menjalankan dengan penuh keikhlasan, dan menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan”*

*(Mario Teguh)*

*“Tidak penting seberapa lambat anda melaju, selagi anda tidak berhenti untuk berjuang”.*

*(Bella Andani)*

**ABSTRAK**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN ATAS JASA LAYANAN**

**PT. BPR TRISURYA BUMINDO**

**Oleh:**

**Bella Andani**

Penelitian ini dilakukan di PT. BPR Trisurya Bumindo. Tujuan penelitian ini adalah 1). Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen atas jasa layanan yang diberikan pada PT. BPR Trisurya Bumindo. 2). Untuk mengetahui cara meningkatkan kepuasan konsumen melalui jasa layanan di PT. BPR Trisurya Bumindo. Objek penelitian adalah konsumen PT. BPR Trisurya Bumindo dengan jumlah 80 responden. Analisis data menggunakan metode pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial tingkat kepuasan konsumen berpengaruh terhadap jasa layanan yang diberikan oleh PT. BPR Trisurya Bumindo. Namun, Tingkat kepuasan konsumen yang terlihat dari banyaknya nasabah PT. BPR Trisurya Bumindo yang merasa puas atas terpenuhinya indikator kepuasan seperti kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*empathy*), sedangkan untuk indikator bukti fisik (*tangible*) mayoritas nasabah memberikan tanggapan tidak puas atas layanan dan fasilitas yang diberikan oleh PT. BPR Trisurya Bumindo.

**Kata Kunci : *Kepuasan Konsumen, Jasa, Layanan***



## **ABSTRACT**

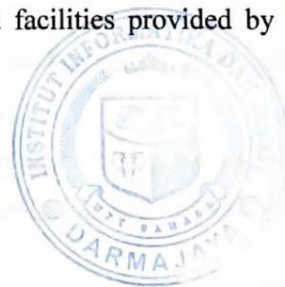
### **ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION LEVEL IN PT. BPR TRISURYA BUMINDO**

**By:**

**Bella Andani**

This study was conducted at PT. BPR Trisurya Bumindo. The purposes of this study were 1) to determine the level of customer satisfaction with the services provided by PT. BPR Trisurya Bumindo and 2) to find out how to increase customer satisfaction through services at PT. BPR Trisurya Bumindo. The object of this research was the customers of PT. BPR Trisurya Bumindo with 80 respondents. The determination of the sample in this study used the non-probability sampling method using the purposive sampling technique. The data collecting technique used questionnaires. The result of this study indicated that partially the level of consumer satisfaction affected the services provided by PT. BPR Trisurya Bumindo. However, the level of customer satisfaction was seen from the number of customers of PT. BPR Trisurya Bumindo who were satisfied with the fulfillment of satisfaction indicators such as reliability, responsiveness, assurance, empathy. Meanwhile, tangibles indicator on the majority of customers gave dissatisfied responses to the services and facilities provided by PT. BPR Trisurya Bumindo.

**Keywords: Customer Satisfaction, Services**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa. Berkat kasih dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang merupakan tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Program Studi Manajemen IIB Darmajaya Bandar Lampung

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan Skripsi ini dan penulis memperoleh bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Ir. Firmansyah YA, MBA., M.Sc, selaku Rektor IIB DARMAJAYA Bandar Lampung.
2. Bapak Dr. RZ. Abdul Aziz, ST.,MT, selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik IIB DARMAJAYA Bandar Lampung.
3. Bapak Ronny Nazar, SE,M.M, selaku Wakil Rektor II Bidang Administrasi Umum dan Keuangan IIB DARMAJAYA Bandar Lampung.
4. Bapak Muprihan Thaib, S.Sos.,MM., Selaku Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Sumber Daya IIB DARMAJAYA Bandar Lampung.
5. Bapak Dr. Faurani I Santi Singagerda, S.E.,M.Se., Selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomi IIB Darmajaya.
6. Ibu Dr. Anggalia Wibasuri, S.Kom., M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen IIB DARMAJAYA Bandar Lampung.
7. Ibu Cahyani Pratisti, S.Pi., MBA. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan koreksi bimbingan dan sarannya.
8. Ibu Novita Sari, S.Sos., MM. selaku dosen penguji sidang skripsi.
9. Para Dosen dan Staf Program Studi Manajemen IIB DARMAJAYA Bandar Lampung.
10. Kedua Orang Tuaku, Papa dan Mama (David dan Yenijah) yang selalu setia membimbing dan mendoakanku setiap saat.
11. Keluargaku tersayang yang menjadi motivasiku untuk mendapatkan hasil terbaik dalam menyelesaikan kuliahku.

12. Teman - teman di Kampus IIB DARMAJAYA : Ulfah Febriani, Arinda, Galih Jatmiko, Muhammad Riswan Makki, Niko, Joshua Alexander, Renita Sari yang selalu menemani, memberikan motivasi dan semangatnya. Serta teman-teman manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Almamater tercinta IIB DARMAJAYA Bandar Lampung.  
Semoga Tuhan yang Maha Pengasih dan Penyanyang selalu memberkati kehidupan kita semuanya dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya.

Bandar Lampung, 06 April 2021

Penulis,



**Bella Andani**  
**1712110004**



## DAFTAR ISI

|                                                |      |
|------------------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL DEPAN.....                       | i    |
| HALAMAN JUDUL BELAKANG .....                   | ii   |
| HALAMAN PERNYATAAN.....                        | iii  |
| HALAMAN PERSETUJUAN .....                      | iv   |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                       | v    |
| RIWAYAT HIDUP .....                            | vi   |
| PERSEMBAHAN .....                              | vii  |
| MOTTO.....                                     | viii |
| ABSTRAK .....                                  | ix   |
| KATA PENGANTAR.....                            | x    |
| DAFTAR ISI .....                               | xii  |
| DAFTAR TABEL .....                             | x    |
| DAFTAR GAMBAR .....                            | xvi  |
| BAB I PENDAHULUAN .....                        | 1    |
| 1.1 Latar Belakang.....                        | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                       | 7    |
| 1.3 Ruang Lingkup Penelitian .....             | 7    |
| 1.3.1 Ruang Lingkup Subjek .....               | 7    |
| 1.3.2 Ruang Lingkup Objek.....                 | 8    |
| 1.3.3 Ruang Lingkup Tempat .....               | 8    |
| 1.3.4 Ruang Lingkup Waktu .....                | 8    |
| 1.3.5 Ruang Lingkup Pada Ilmu Penelitian ..... | 8    |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                    | 8    |
| 1.5 Manfaat Peneltian .....                    | 8    |
| 1.5.1 Bagi Perusahaan.....                     | 8    |

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| 1.5.2 Bagi Institut.....                                      | 8  |
| 1.5.3 Bagi Peneliti.....                                      | 9  |
| 1.6 Sistematika Penulisan .....                               | 9  |
| BAB I : Pendahuluan .....                                     | 9  |
| BAB II : Landasan Teori.....                                  | 9  |
| BAB III : Metode Penelitian .....                             | 9  |
| BAB IV : Hasil dan Pembahasan.....                            | 9  |
| BAB V : Kesimpulan dan Saran .....                            | 9  |
| BAB II LANDASAN TEORI .....                                   | 10 |
| 2.1 Kualitas Layanan .....                                    | 10 |
| 2.1.1 Pengertian Kualitas Layanan .....                       | 10 |
| 2.1.2 Karakteristik Kualitas Pelayanan.....                   | 11 |
| 2.1.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan..... | 12 |
| 2.2 Kepuasan Konsumen .....                                   | 13 |
| 2.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....                      | 13 |
| 2.2.2 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen .....               | 14 |
| 2.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....        | 16 |
| 2.2.4 Manfaat Kepuasan Konsumen .....                         | 17 |
| 2.2.5 Indikator Kepuasan Konsumen.....                        | 18 |
| 2.3 Penelitian Terdahulu.....                                 | 19 |
| 2.4 Kerangka Pemikiran .....                                  | 22 |
| BAB III METODE PENELITIAN .....                               | 23 |
| 3.1 Jenis Penelitian .....                                    | 23 |
| 3.2 Sumber Data .....                                         | 23 |
| 3.3 Metode Pengumpulan Data.....                              | 23 |
| 3.4 Populasi dan Sampel.....                                  | 24 |
| 3.4.1 Populasi.....                                           | 24 |

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| 3.4.2 Sampel .....                            | 25 |
| 3.5 Varibel Penelitian .....                  | 26 |
| 3.6 Definisi Operasional Variabel .....       | 26 |
| 3.7 Uji Persyaratan Instrumen .....           | 27 |
| 3.7.1 Uji Validitas .....                     | 27 |
| 3.7.2 Uji Reliabilit                          |    |
| as .....                                      | 28 |
| 3.8 Analisis Data Dengan Teknik.....          | 28 |
| 3.8.1 Customer Satisfaction Index (CSI) ..... | 28 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....              | 31 |
| 4.1 Deskripsi Data .....                      | 31 |
| 4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....  | 31 |
| 4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....      | 34 |
| 4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen.....      | 41 |
| 4.2.1 Hasil Uji Validitas.....                | 41 |
| 4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas .....            | 43 |
| 4.3 Uji Persyaratan Analisis Data .....       | 44 |
| 4.4 Pembahasan .....                          | 46 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....              | 47 |
| 5.1 Kesimpulan .....                          | 47 |
| 5.2 Saran .....                               | 47 |
| Daftar Pustaka .....                          | 48 |
| LAMPIRAN .....                                | 49 |



## DAFTAR TABEL

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 PERBANKAN DI INDONESIA TAHUN 2020 .....                         | 2  |
| Tabel 1.2 DATA JUMLAH BPR DI BANDAR LAMPUNG .....                         | 4  |
| Tabel 1.3 HASIL PRA-SURVEY .....                                          | 6  |
| Tabel 2.1 PENELITIAN TERDAHULU .....                                      | 19 |
| Tabel 3.1 PERHITUNGAN MENGGUNAKAN TIPE INTERVAL .....                     | 24 |
| Tabel 3.2 DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL .....                             | 26 |
| Tabel 3.3 INTERPRESTASI NILAI R ALPHA INDEKS KORELASI .....               | 28 |
| Tabel 3.4 MENENTUKAN <i>CUSTOMER STATISFACTION INDEX (CSI)</i> .....      | 29 |
| Tabel 4.1 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS<br>KELAMIN.....       | 31 |
| Tabel 4.2 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN USIA .....                  | 32 |
| Tabel 4.3 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN TINGKAT<br>PENDIDIKAN ..... | 32 |
| Table 4.4 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN<br>PENGHASILAN BERSIH.....  | 33 |
| Table 4.5 KARAKTERISTIK RESPONDEN LAMA MENJADI NASABAH....                | 33 |
| Table 4.6 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN                   | 34 |
| Table 4.7 HASIL JAWABAN RESPONDEN TENTANG KOEFISIEN<br>KINERJA .....      | 35 |
| Table 4.8 HASIL JAWABAN RESPONDEN TENTANG KOEFISIEN<br>HARAPAN.....       | 38 |
| Table 4.9 HASIL PERHITUNGAN KOEFISIEN VALIDITAS<br>KEPENTINGAN.....       | 41 |
| Table 4.10 HASIL PERHITUNGAN KOEFISIEN VALIDITAS KINERJA .....            | 42 |
| Table 4.11 INTERPRESTASI NILAI R ALPHA INDEKS KOLERASI.....               | 43 |
| Tabel 4.12 HASIL UJI RELIABILITAS KOEFISIEN HARAPAN .....                 | 44 |
| Tabel 4.13 HASIL UJI RELIABILITAS KOEFISIEN KINERJA .....                 | 44 |
| Table 4.14 PENILAIAN TINGKAT HARAPAN DAN TINGKAT KINERJA....              | 45 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                               |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Tabel Gambar 1.1 Jumlah Dana Simpanan Nasabah BPR Trisurya Bumindo<br>Periode 2018-2019 ..... | 5 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---|

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas. Namun sebaliknya jika kinerja sesuai atau diatas ekspektasi, pelanggan akan sangat puas dan senang (Kotler & Keller, 2009). Saat ini keberagaman penawaran produk dan jasa yang menyasar segmen yang sama tak dapat dibendung. Kondisi tersebut semakin mendorong perusahaan untuk mampu memprioritaskan kepuasan konsumen sebagai alat guna memenangkan persaingan.

Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 pasal 1 tentang perbankan, Bank merupakan suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat ([www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id)). Pelayanan jasa bank merupakan aktivitas pendukung yang dapat diberikan oleh bank. Jasa-jasa ini diberikan untuk mendukung kelancaran kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana, baik yang berhubungan langsung dengan kegiatan simpanan dan kredit maupun tidak langsung. Pelayanan jasa yang ditawarkan ada berbagai macam, seperti penarikan tunai, transfer dan lain-lain. Menurut UU 10 tahun 1998 pasal 1 menyebutkan bahwa bank dapat dibagi menjadi 2, yaitu Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Selanjutnya, UU No. 7 Tahun 1992 Pasal 1 Ayat 2 menyatakan bahwa Bank umum adalah bank yang dapat memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Uang yang disimpan oleh masyarakat, oleh perbankan dipinjamkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkannya. Kegiatan-kegiatan yang dapat di lakukan bank umum menurut UU No. 10 Tahun 1998 antara lain: menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka,

sertifikat deposito, tabungan, memberikan kredit, obligasi, menyediakan tempat penyewaan untuk menyimpan barang dan surat berharga, melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku ([www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id)).

Menurut UU No. 10 Tahun 1998 Bank Perkreditan Rakyat (BPR) mempunyai peran yaitu melakukan penghimpunan dana dalam bentuk deposito berjangka, tabungan, dan atau bentuk lain yang dipersamakan dengan itu serta menyalurkan dana tersebut dalam bentuk kredit yang bertujuan meningkatkan perekonomian masyarakat kecil ([www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id)). Berdasarkan data yang di himpun dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Bank Perkeriditan Rakyat (BPR) dapat tumbuh berkembang sangat pesat di Indonesia yang saat ini dengan jumlah sebanyak 1.511 (Statistik Perbankan Indonesia, Oktober 2020).

BPR di Indonesia memiliki fungsi seperti lembaga perbankan lainnya yaitu sebagai lembaga *intermediary* tidak hanya sekedar menyalurkan kredit kepada para pengusaha mikro, kecil dan menengah dengan menggunakan prinsip 3T, yaitu Tepat Waktu, Tepat Jumlah, Tepat Sasaran, karena proses kreditnya yang relatif cepat, dan persyaratannya lebih sederhana dari pada bank umum pada biasanya tetapi juga menerima simpanan dari masyarakat. Jadi perbedaan Bank Umum dan BPR menurut UU No. 10 Tahun 1998 pasal 1 bahwa bank umum dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran seperti kliring dan jual beli valuta asing, sedangkan BPR tidak melayani pembayaran seperti kliring dan jual beli valuta asing.

Statistic Indonesia mencatat setidaknya ada 1.784 jumlah bank di Indonesia pada 2020. Data tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.1 Jumlah Bank di Indonesia Tahun 2020**

| NO | Jenis Perbankan                                        | Jumlah |
|----|--------------------------------------------------------|--------|
| 1. | Badan Usaha Milik Negara (BUMN)                        | 4      |
| 2. | Bank Umum Swasta Nasional Devisa (BUSN Devisa)         | 42     |
| 3. | Bank Umum Swasta Nasional Non Devisa (BUSN Non Devisa) | 18     |



|              |                                         |              |
|--------------|-----------------------------------------|--------------|
| 4.           | Bank Pembangunan Daerah (BPD)           | 27           |
| 5.           | Bank Campuran                           | 11           |
| 6.           | Bank Asing                              | 8            |
| 7.           | Badan Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) | 163          |
| 8.           | Badan Perkreditan Rakyat (BPR)          | 1.511        |
| <b>TOTAL</b> |                                         | <b>1.784</b> |

Sumber : Statistika Perbankan Indonesia, Oktober 2020

Tabel 1.1 menjelaskan bahwa porsi BPR cukup besar yaitu berjumlah 1.674 (sebesar 93,9%). Presentase jumlah BPR yang sangat besar tersebut menjadi sebuah keunikan untuk meneliti mengenai BPR. Undang-Undang Perbankan No. 10 tahun 1998 pasal 1 menyebutkan bahwa BPR adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bank Perkreditan Rakyat atau BPR menasar pada segmen Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).

PT. BPR Trisurya Bumindo merupakan sebuah lembaga keuangan yang bergerak di bidang bisnis perbankan yang berlokasi di Provinsi Lampung tepatnya di Kota Bandar Lampung. PT. BPR Trisurya Bumindo, pada awalnya berkedudukan di Bekasi Timur, Propinsi Jawa Barat. Namun pada tanggal 06 September 2002 terjadi peralihan kepemilikan saham dari pemegang saham lama ke pemegang saham baru. Peralihan saham tersebut disertai dengan penambahan modal perseroan, kemudian perseroan dipindahkan tempat kedudukan / alamatnya ke Jl. Kartini No. 79 Tanjung Karang, Bandar Lampung sebagaimana izin pemindahan alamat yang dikeluarkan oleh Direktorat Pengawasan Bank. PT BPR Trisurya Bumindo dalam menjalankan operasional sebagai lembaga perbankan melakukan pengelolaan dana yang diperoleh dari simpanan para nasabah yang berupa pinjaman kepada pengusaha mikro kecil maupun menengah di Provinsi Lampung. Di Bandar Lampung sendiri, BPR Trisurya Bumindo saat ini bersaing dengan 13 BPR lainnya yang memiliki target yang sama yaitu dana simpanan dan penyaluran kredit perbankan.

Hasil wawancara tersebut menunjukkan data penurunan dan data kinerja perbankan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Trisurya Bumindo yang diduga mengindikasikan adanya ketidakpuasan nasabah. Sebelumnya Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Trisurya Bumindo belum pernah melakukan pengukuran tingkat kepuasan nasabah, sehingga hal ini menjadi sebuah urgensi kepentingan untuk dilakukan suatu penelitian. Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk memuaskan konsumen atau nasabah. Nasabah yang puas akan memberikan beberapa keuntungan salah satunya nasabah tersebut akan kembali menggunakan jasa BPR. Trisurya Bumindo. Penggunaan jasa yang berulang akan mendorong terciptanya loyalitas pelanggan yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan karena akan memberikan profitabilitas jangka panjang.

Rincian mengenai pesaing PT. BPR Trisurya Bumindo dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut:

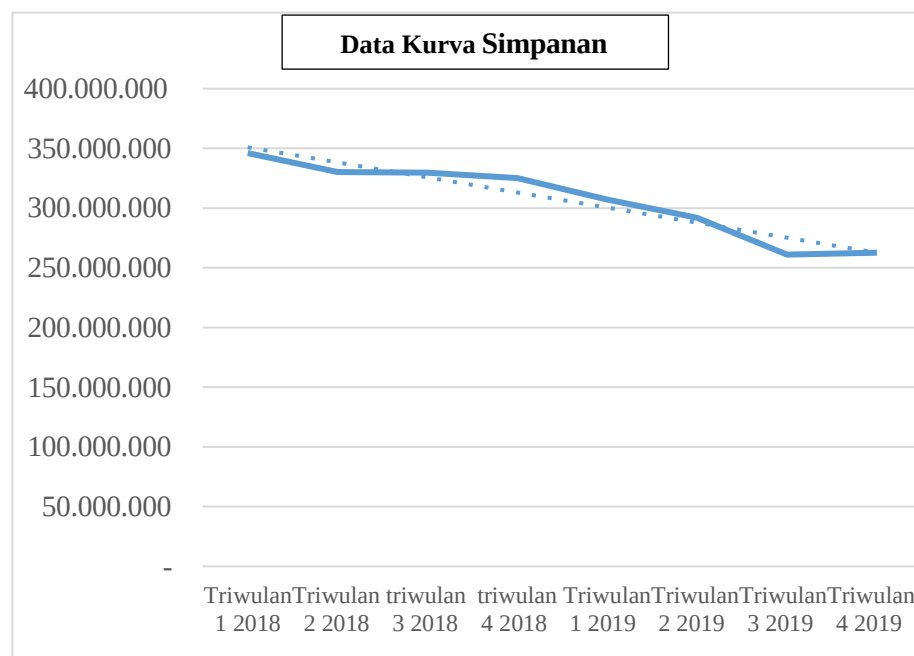
**Tabel 1.2 Daftar BPR di Bandar Lampung Tahun 2020**

| No | Nama BPR                         | Alamat                                                          |
|----|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| 1  | PT. BPR Tjandra Artha Lestari    | Jl. Patimura No. 49 D, Teluk Betung, Bandar Lampung             |
| 2  | PT. BPR Langgeng Lestari Bersama | Jl. Laksamana Malahayati No.7-7A Teluk Betung Bandar Lampung    |
| 3  | PT. BPR Trisurya Bumindo         | Jl Kartini No. 79, Tanjung Karang Pusat, Bandar Lampung         |
| 4  | PT. BPR Citra Dana Mandiri       | Jl. Pangeran Antasari, Bandar Lampung                           |
| 5  | PT. BPR Aji Caka                 | Jl. Laksamana Malahayati No. 1G/H, Teluk Betung, Bandar Lampung |
| 6  | PD BPR BP Kota Bandar Lampung    | Jl. Raden Intan No.6 Tanjung Karang, Bandar Lampung             |
| 7  | PT. BPR Swadaya Anugerah Utama   | Jl. Ikan Belida No. 46 Teluk Betung, Bandar Lampung             |
| 8  | PT. BPR Dhana Sewu               | Jl. Kartini No. 48C, Tanjung Karang Pusat, Bandar Lampung       |
| 9  | PT. BPR Lampung Bina Sejahtera   | Jl. Wolter Monginsidi No. 105 Pengajaran, Bandar Lampung        |
| 10 | PT. BPR Arta Kedaton Makmur      | Jl. Laksana Malahayati No.139 Teluk Betung, Bandar Lampung      |
| 11 | PT BPR Tunas Jaya Graha          | Jl.Wolter Monginsidi No.176 A, Pengajaran, Bandar Lampung       |

|    |                                                |                                                         |
|----|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| 12 | PT BPR Utomo<br>Manunggal Sejahtera<br>Lampung | Jl. Raden Intan No. 9 Tanjung Karang,<br>Bandar Lampung |
| 13 | PT BPR Dana Selaras<br>Sentosa                 | Jl Pangeran Antasari No 95 D , Bandar<br>Lampung        |

(Sumber : [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id), Desember 2020)

Kondisi ekonomi yang tidak menentu dan banyaknya pesaing diduga menjadi penyebab menurunnya jumlah simpanan di PT. BPR Trisurya Bumindo dari tahun 2018 ke tahun 2019. Berdasarkan data yang dihimpun dari BPR Trisurya Bumindo, jumlah simpanan mengalami penurunan sejak tahun 2018 – 2019. Disamping itu, jumlah nasabah yang tidak melanjutkan kerjasama di bidang perkreditan justru mengalami peningkatan.



**Gambar 1.1 Kurva Dana Simpanan Nasabah Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Trisurya Bumindo Periode 2018-2019**

Gambar 1.1 menjelaskan bahwa dari hasil laporan triwulan 2018-2019 terjadi peningkatan pada data simpanan yang diperoleh Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Trisurya Bumindo pada tahun 2018, kemudian pada tahun 2019 terjadi penurunan pada jumlah nasabah yang menabung di BPR Trisurya Bumindo.

Pada tahun 2020 merupakan tahun penyebaran corona virus (*Covid-19*), dimana pandemi ini mempengaruhi seluruh sektor termasuk sektor perbankan. Hal ini juga tidak terkecuali berdampak kepada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Trisurya Bumindo. Hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Heru Prammono selaku Direktur Bisnis pada tanggal 30 Desember 2020 terkait dengan kondisi PT. BPR Trisurya menyebutkan bahwa pandemi covid-19 saat ini sungguh-sungguh mempengaruhi perekonomian perusahaan. Hal ini diindikasikan dengan sedikitnya jumlah calon nasabah yang melakukan pencairan kredit dan juga meningkatnya jumlah nasabah yang menarik uangnya. Pandemi covid-19 ini menyebabkan penurunan kinerja yang signifikan baik disisi simpanan maupun pinjaman di Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Trisurya Bumindo.

Untuk melihat kepuasan konsumen PT. BPR Trisurya Bumindo, telah dilakukan prasurvei terhadap 30 orang nasabah pada bulan Januari 2021 dan menyatakan bahwa ke 30 responden menyatakan tidak puas (100%) dengan alasan sebagai berikut:

**Tabel 1.3 Hasil Pra-Survey**

| No. | Pernyataan                                                                             | Tidak Puas<br>(orang) | Presentase<br>(%) |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------|
| 1   | Ketersediaan brosur atau media promosi yang menarik dan memuat informasi yang lengkap. | 12                    | 40%               |
| 2   | Perusahaan memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial dan lainnya.             | 2                     | 6,7%              |
| 3   | Karyawan PT. BPR merespon keluhan konsumen dengan cepat.                               | 4                     | 13,3%             |
| 4   | Karyawan PT. BPR melayani transaksi dengan cepat.                                      | 5                     | 16,7%             |
| 5   | Karyawan menunjukkan rasa percaya diri dan bersikap siap melayani/ membantu nasabah.   | 7                     | 23,3%             |
|     | Jumlah                                                                                 | 30                    | 100%              |

(Sumber : Pra Survey, 2021)

Tabel di atas menunjukkan tingkat ketidakpuasan nasabah atas jasa layanan PT. BPR Trisurya Bumindo. Hasil pra-survei tersebut menjelaskan bahwa

tingkat ketidakpuasan nasabah tertinggi terindikasi dengan banyaknya jawaban responden terhadap butir pernyataan no.1 “Ketersediaan brosur atau media promosi yang menarik dan memuat informasi yang lengkap” sebesar 12 atau 30%. Tingkat ketidakpuasan tertinggi kedua pada butir pernyataan no. 5, “Karyawan menunjukkan rasa percaya diri dan bersikap siap melayani/membantu nasabah” sebesar 7 atau 23,3%. Kemudian, butir pernyataan no.4 “Karyawan PT. BPR melayani transaksi dengan cepat” mendapat jumlah jawaban sebanyak 5 jawaban atau 16,7%, butir pernyataan no. 3 “Karyawan PT. BPR merespon keluhan konsumen dengan cepat” sebanyak 4 jawaban atau 13,3%, dan butir pernyataan no. 2 “Perusahaan memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial dan lainnya” memperoleh jawaban sebanyak 2 jawaban atau 6,7% dari 30 responden.

Hasil pra-survei di atas diharapkan membantu PT. Badan Perkreditan Rakyat (BPR) Trisurya bumindo dalam menyusun strategi di perlukan guna meningkatkan kepuasan nasabahnya khususnya di tengah masa pandemi Covid-19 saat ini. PT. BPR Trisurya Bumindo dituntut mampu memperbaiki segala bentuk layanan yang diberikan kepada konsumen demi memenuhi dan meningkatkan kepuasan konsumen atas layanan jasa yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN ATAS JASA LAYANAN PT. BPR TRISURYA BUMINDO.”**

## **1.1 Perumusan Masalah**

Bagaimana tingkat kepuasan konsumen atas jasa layanan PT. BPR Trisurya Bumindo Bandar Lampung?

## **1.2 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.3.1 Ruang Lingkup Subjek**

Subjek dalam penelitian ini adalah nasabah atas jasa layanan PT. BPR Trisurya Bumindo.



### **1.3.2 Ruang Lingkup Objek**

Objek dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah PT. BPR Trisurya Bumindo.

### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat**

Ruang lingkup tempat pada penelitian ini adalah di PT. BPR Trisurya Bumindo Tanjung Karang, kota Bandar Lampung.

### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu**

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dilaksanakan yaitu dari bulan November 2020 sampai dengan bulan April 2021.

### **1.3.5 Ruang Lingkup Pada Ilmu Penelitian**

Ruang lingkup ilmu penelitian dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah atas jasa layanan yang diberikan pada PT. BPR Trisurya Bumindo.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1.5.1 Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pemikiran dan informasi seperti penerapan kepuasan konsumen dalam memberikan jasa layanan (*Service*) yang baik dalam pembuatan kebijakan untuk meningkatkan pengguna jasa layanan perbankan PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Trisurya Bumindo Kota Bandar Lampung.

### **1.5.2 Bagi Institut**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan pembelajaran mahasiswa untuk mencari materi tugas akhir khususnya pada Fakultas Ekonomi IIB Darmajaya.

### **1.5.3 Bagi Peneliti**

Peneliti dapat mengimplementasikan semua teori yang telah didapat selama menempuh ilmu dalam bentuk suatu penelitian.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Gambaran umum tentang penulisan penelitian ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

### **1.6.1 BAB I : Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah yang diangkat oleh peneliti, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan tentang analisis tingkat kepuasan konsumen atas jasa layanan PT. BPR Trisurya Bumindo.

### **1.6.2 BAB II : Landasan Teori**

Bab ini berisi tentang teori-teori yang berhubungan manajemen pemasaran, kualitas jasa, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, kerangka pikir, penelitian terdahulu.

### **1.6.3 BAB III : Metode Penelitian**

Bab ini berisi tentang jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional, uji persyaratan instrumen, uji normalitas sampel, metode analisis data CSI.

### **1.6.4 BAB IV : Hasil dan Pembahasan**

Bab ini berisi tentang hasil analisis tingkat kepuasan konsumen atas jasa layanan PT. BPR Trisurya Bumindo yang dianalisis dengan berpedoman pada teori-teori yang dikemukakan pada bab II.

### **1.6.5 BAB V : Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisi tentang kesimpulan analisis tingkat kepuasan konsumen atas jasa layanan PT. BPR Trisurya Bumindo yang merupakan rangkuman dari pembahasan dan saran yang merupakan implikasi hasil penelitian terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan penggunaan praktis.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Kualitas Layanan**

##### **2.1.1 Pengertian Kualitas Layanan**

Pengertian kualitas layanan atau kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan dalam Kualitas layanan juga di definisikan sebagai sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain di dalam suatu perusahaan dan salah satu strategi yang digunakan oleh perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah kualitas layanan yang baik agar nasabah lebih tertarik dalam produk yang diberikan serta layanan karena memiliki kualitas layanan baik. Berikut ini beberapa definisi dari kualitas layanan menurut beberapa ahli:

Menurut Aswad, *et.al* (2018 :79) kualitas pelayanan adalah perilaku yang mewujudkan perubahan yang diperlukan nasabah sehingga nasabah dapat melakukan evaluasi khusus terhadap pelayanan, kualitas pelayanan mampu disebut selaku takaran seberapa apakah tingkat layanan yang diaturkan mampu mencukupi cita nasabah.

Erpurin (2019:182) menyatakan bahwa kualitas pelayanan melambangkan suatu upaya pemenuhan permintaan dan kebutuhan nasabah diiringi dengan keseksamaan penyampainnya agar menyamai harapan nasabah. Menurut Tjiptono (2016:59) Menyatakan bahwa Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kotler (2000:25) menyebutkan bahwa kualitas layanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun

yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan. Selanjutnya, Guspul (2014:41) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai seberapa jauh perbedaan yang timbul antara kenyataan dan harapan dari para pelanggan atas layanan yang diterima oleh pelanggan. Hal tersebut diartikan bahwa kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar diterima dan diberikan oleh penyedia jasa.

### 2.1.1 Karakteristik Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2013: p,37) kualitas pelayanan atau jasa memiliki empat karakteristik utama yaitu:

#### 1. *Intangibility* (Tidak Berwujud).

Jasa atau layanan berbeda secara signifikan dengan barang fisik. Bila barang merupakan suatu objek, benda, material yang bisa dilihat, disentuh dan dirasa dengan panca indra, maka jasa atau layanan justru merupakan suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*) atau usaha yang sifatnya abstrak. Bila barang dapat dimiliki, maka jasa/layanan cenderung hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki (*non-ownership*). Jasa juga bersifat *intangible*, artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau dirasa sebelum dibeli dan dikonsumsi. Seorang konsumen jasa tidak dapat menilai hasil dari sebuah jasa sebelum ia mengalami atau mengkonsumsinya sendiri.

#### 2. *Inseparability* (Tidak Terpisahkan)

Barang biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual, baru dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa layanan bersangkutan. Keduanya mempengaruhi hasil (*outcome*) dari jasa/layanan bersangkutan. Hubungan antara penyedia jasa dan pelanggan ini, efektivitas staff layanan merupakan unsur kritis.

Implikasinya, sukses tidaknya jasa atau layanan bersangkutan ditunjang oleh kemampuan organisasi dalam melakukan proses rekrutmen dan seleksi, penilaian kinerja, system kompensansi, pelatihan, dan pengembangan karyawan secara efektif.

### 3. *Variability* (Variabilitas)

Layanan sangat bervariasi. Kualitas tergantung pada siapa yang menyediakan mereka dan kapan dan dimana kualitas layanan disediakan. Ada beberapa penyebab variabilitas layanan dimana jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersama-sama sehingga membatasi control kualitas. Permintaan yang tidak tetap membuat sulit untuk memberikan produk yang konsisten dan tetap selama permintaan tersebut berada dipuncak. Tingginya tingkat kontak antara penyedia layanan dan tamu, berarti bahwa konsistensi produk tergantung pada kemampuan penyedia layanan dan kinerja pada saat yang sama. Seorang tamu dapat menerima pelayanan yang sangat baik selama satu hari dan mendapat pelayanan dari orang yang sama keesokan harinya.

### 4. *Perishability* (tidak tahan lama).

*Perishability* berarti bahwa jasa atau layanan adalah komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu yang akan datang, dijual kembali, atau dikembalikan. Permintaan jasa juga bersifat fluktuasi dan berubah, dampaknya perusahaan jasa seringkali mengalami masalah sulit. Oleh karena itu perusahaan jasa merancang strategi agar lebih baik dalam menjalankan usahanya dengan menyesuaikan permintaan dan penawaran.

## 2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Hardiyansyah (2018) mengidentifikasikan lima faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan jasa, meliputi :

1. Reliabilitas (*Reliability*), keterkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. Seperti masalah yang diatasi dengan cepat dan selesai dengan waktu yang dijanjikan.

2. Daya tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Pelayanan yang responsif terhadap permintaan, tidak terlalu lama menunggu.
3. Jaminan (*Assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan (*Confidence*). Adanya jaminan pekerja/karyawan yang berpengalaman luas.
4. Empati (*Empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Mengingat nama dan masalah yang dihadapi pelanggan.
5. Bukti fisik (*Tangible*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan, atau perlengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi. Meliputi fasilitas fisik, seperti ruang tunggu, dan kelengkapan peralatan.

## **2.2 Kepuasan Konsumen**

### **2.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen**

Kepuasan konsumen sangat penting bagi perusahaan karena konsumen adalah bagian yang paling penting juga untuk mencapai tujuan utama dalam perusahaan. Kita harus melakukan yang terbaik pada saat melayani konsumen, karena dengan adanya konsumen telah memberikan kesempatan kepada perusahaan agar tetap berkembang menjadi perusahaan yang lebih baik. Menurut Kotler & Keller (2009), menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas atau senang.

Menurut Nugroho dalam Purnomo Edwin Setyo (2017), menjelaskan bahwa kepuasan konsumen merupakan salah satu elemen penting dalam peningkatan kinerja pemasaran dalam suatu perusahaan. Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dapat meningkatkan intensitas membeli barang/jasa dari konsumen tersebut.

Lupiyoadi (2013:228) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan.

Kesimpulan dari beberapa pengertian kepuasan adalah bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang telah muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) dari produk/jasa yang diberikan dengan apa yang diharapkan konsumen, dalam hal ini apakah konsumen sudah merasakan kepuasan terhadap konsumen.

### **2.2.2 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen**

Menurut Fandy Tjiptono (2016 : p.368) tidak ada satupun ukuran tunggal “terbaik” mengenai kepuasan konsumen yang disepakati secara universal. Meskipun demikian, cara mengukur kepuasan konsumen, terdapat kesamaan paling tidak dalam enam konsep inti mengenai objek pengukuran, yaitu:

1. Kepuasan konsumen keseluruhan

Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan konsumen adalah langsung menanyakan kepada konsumen seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu. Biasanya, ada dua bagian dalam proses pengukurannya.

2. Mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap produk atau jasa perusahaan bersangkutan.

3. Menilai dan membandingkannya dengan tingkat kepuasan konsumen keseluruhan terhadap produk atau jasa para pesaing.

4. Dimensi kepuasan konsumen

Berbagai penelitian memilah kepuasan konsumen atau pelanggan



kedalam komponen-komponennya. Proses semacam itu terdiri beberapa langkah, yaitu:

- a. Mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan konsumen.
- b. Meminta konsumen menilai produk atau jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik seperti kecepatan layanan.
- c. Meminta konsumen menilai produk atau jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama.
- d. Meminta para konsumen untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka penting dalam menilai kepuasan konsumen keseluruhan.

- e. Konfirmasi harapan

Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan konsumen dengan kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut penting.

- f. Minat beli ulang

Adalah kepuasan konsumen diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah konsumen akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.

- g. Pelayanan yang berkualitas dapat menciptakan kepuasan konsumen dimana mutu pelayanan tersebut akan masuk kebenak konsumen sehingga dipersepsikan baik. Apabila dikemudian hari ketika mengalami gangguan kesehatan, maka rumah sakit tersebut akan menjadi referensi yang muncul pertama kali dibenak konsumen.

- h. Ketersediaan untuk merekomendasi

Adalah ketersediaan untuk merekomendasi produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sehingga melalui kepuasan itu konsumen akan melakukan pembelian jasa atau

memputuskan untuk menggunakan jasa dan pada akhirnya akan merekomendasikan hal itu kepada orang lain.

i. Ketidakpuasan konsumen

Adalah aspek-aspek yang digunakan untuk mengetahui ketidakpuasan konsumen, meliputi; komplain, retur atau pengembalian produk, biaya garansi, *recall*, *word of mouth negative*, *defections*.

### 2.2.3 Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen :

Menurut Luptoadi (2008: p.77) dalam menentukan kepuasan konsumen ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan, antara lain :

1. Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosi, yaitu konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau self esteem yang membuat konsumen merasa puas terhadap merek tertentu.
4. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.
5. Biaya, yaitu konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Menurut Priansa (2017) lima elemen yang menyangkut kepuasan konsumen adalah sebagai berikut :

1. Harapan (*expectations*)

Harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa telah dibentuk

sebelum konsumen membeli barang atau jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, konsumen berharap bahwa barang atau jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan mereka. Barang atau jasa yang sesuai dengan harapan konsumen akan menyebabkan konsumen merasa puas.

2. Kinerja (*performance*)

Pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja aktual barang atau jasa berhasil maka konsumen akan merasa puas.

3. Perbandingan (*camparison*)

Hal ini dilakukan dengan mebandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum mebeli dengan persepsi kinerja aktual barang atau jasa tercsebut. Konsumen akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja aktual produk.

4. Pengalaman (*experience*)

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda dari orang lain.

5. Konfirmasi (*comfirmation*) dan dikonfirmasi (*disconfirmation*)

Konfirmasi atau terkonfirmasi terjadi jika harapan sesuai dengan kinerja aktual produk. Sebaliknya diskonfirmasi atau tidak terkonfirmasi terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk. Konsumen akan merasa puas ketika terjadi *confirmation* / *disconfirmation*.

#### 2.2.4 Manfaat Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler dan Keller (2017 : p.164) konsumen yang sangat puas biasanya akan tetap setia untuk waktu yang lebih lama, membeli lagi ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbaharui produk yang lama, membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain dan tidak terlalu sensitif terhadap harga. Namun sebaliknya apabila konsumen kecewa dapat membawa dampak

negatif bagi perusahaan yaitu menurunkan jumlah konsumen karena konsumen tidak tertarik lagi untuk menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan oleh suatu perusahaan sehingga akan berdampak pada penurunan laba.

Ada dua macam kepuasan yaitu:

- a. Kepuasan fungsional, merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi atau pemakaian produk.
- b. Kepuasan *psikological*, merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud atas penggunaan suatu produk. Misalnya saat kita pergi ke rumah makan, kita puas dengan diberikan pelayanan yang cepat ramah dan sopan.

### 2.2.5 Indikator Kepuasan Konsumen

Menurut Rondonuwu dan Komalig dalam jurnal Purnomo Edwin Setyo (2017), kepuasan konsumen diukur dari sebaik apa harapan konsumen atau pelanggan terpenuhi berdasarkan indikator kepuasan konsumen, yaitu:

- a. Terpenuhinya harapan konsumen  
Konsumen merasakan kepuasan akan terpenuhinya keinginan dan kebutuhan dari suatu produk barang atau jasa.
- b. Sikap atau keinginan menggunakan produk  
Sikap merupakan kecenderungan yang dipelajari, ini berarti bahwa sikap yang berkaitan dengan perilaku membeli terbentuk sebagai hasil dari pengalaman langsung mengenai produk, informasi secara lisan yang diperoleh dari orang lain atau terpapar oleh iklan di media masa, internet dan berbagai bentuk pemasaran langsung.
- c. Merekomendasikan kepada pihak lain  
Konsumen akan selalu merekomendasikan hasil pengalamannya kepada orang lain atas apa yang di peroleh dari suatu kualitas produk yang ditawarkan oleh suatu perusahaan.
- d. Kualitas layanan  
Kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan dan

keinginan konsumen serta ketepatan menyampaikan untuk mengimbangi harapan konsumen.

e. Loyal

Konsumen memiliki berbagai alasan untuk tidak mengembangkan loyalitas terhadap produk atau jasa tertentu, yang mampu memberikan manfaat atau harapan mereka terpenuhi.

f. Reputasi yang baik Upaya

Bagi suatu perusahaan dimana produk utama yang dihasilkan adalah suatu jasa, maka reputasi dan nama baik sangat menentukan adanya anggapan bahwa reputasi yang berupa citra merk (*brand image*), citra perusahaan (*company image*), reputasi merk (*brand reputation*), nama yang terbaik (*the best name*), pelayanan prima (*service excelent*) dan semua yang berhubungan dengan kepuasan konsumen mendapatkan prioritas.

g. Lokasi

Yang dimaksud dengan lokasi adalah tempat dimana perusahaan memperjual belikannya produk barang/jasa yang ditawarkan kepada konsumen.

## 2.3 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**

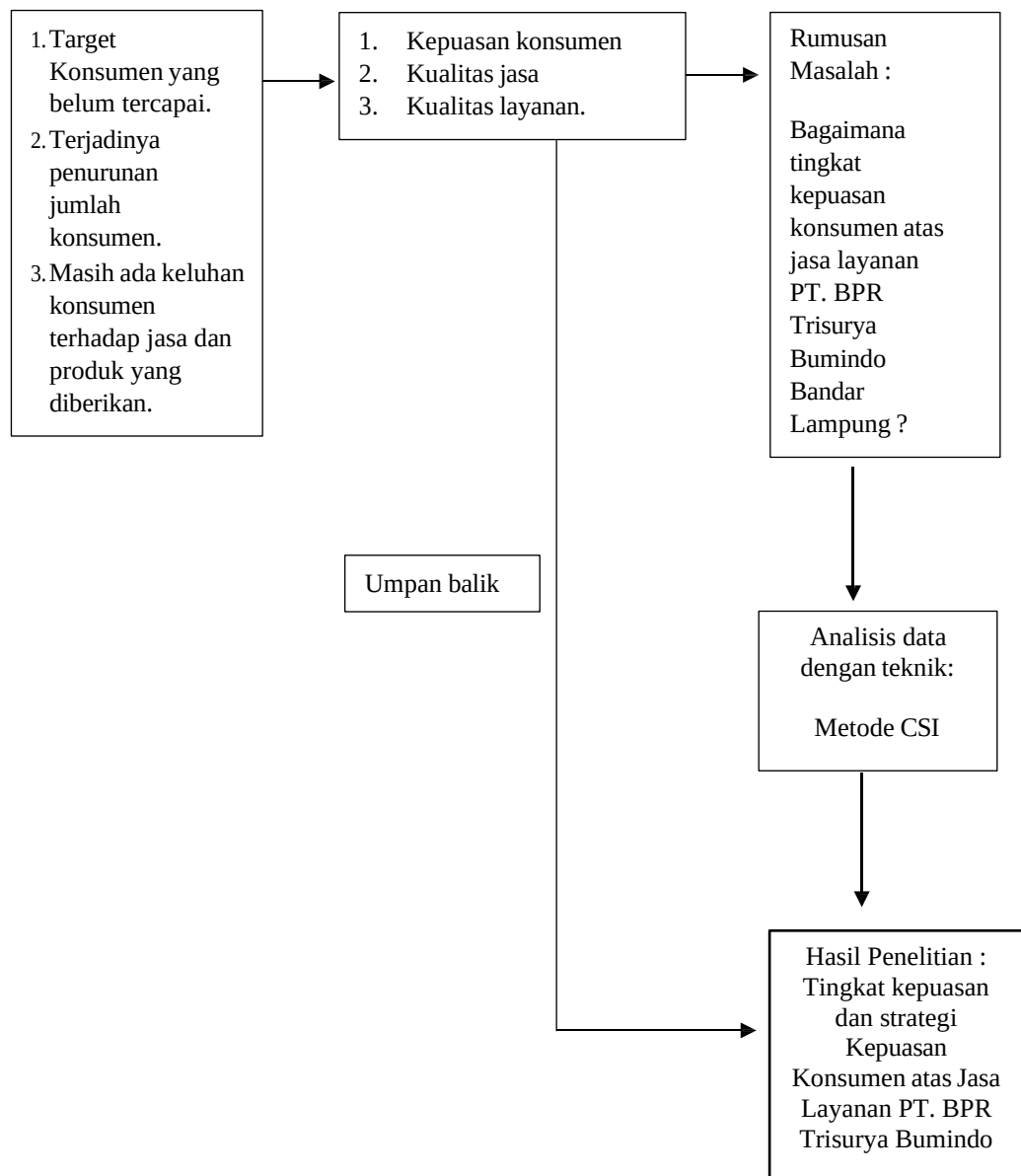
**Tabel Penelitian Terdahulu**

| No. | Nama Peneliti            | Judul Peneliti                                                                     | Tujuan                                                                                                                                         | Variabel                                                                             | Metode Analisis Data | Hasil                                                                      |
|-----|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Putri Dwi Cahyani (2016) | Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta | Mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, kriteria yang menonjol yang mempengaruhi kepuasan, dan | Tangible, compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, dan responsiveness. | SEM                  | Dimensi carter mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Syariah di Yogyakarta |

|    |                                |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                  |  |                                                |                                                                                                                                                                            |
|----|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                |                                                                                                                                                   | menganalisis tingkat kepuasan nasabah pada masing-masing bank syariah di Yogyakarta menggunakan dimensi Carter.                                                                                  |  |                                                |                                                                                                                                                                            |
| 2. | Devani & Rizky (2016)          | Analisis kepuasan pelanggan dengan menggunakan Metode <i>Customer satisfaction index</i> (CSI) dan <i>Potential gain in customer value</i> (PGCV) | Tujuan penelitian yang dilakukan adalah untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja perusahaan dan menentukan kriteria- kriteria yang menjadi prioritas perbaikan pelayanan     |  | <i>Potential Gain in Customer Value</i> (PGCV) | Nilai Customer Satisfaction Index (CSI) pada bengkel service resmi Yamaha “MG” adalah sebesar 70,44 % dan nilai ini menunjukkan pada kriteria puas.                        |
| 3. | Riki H, Susanti Febrsri (2016) | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pada PT. BPR JKT Pariamman                                                           | Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh <i>Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy</i> dan <i>Tangibles</i> terhadap kepuasan kredit nasabah pada PT. BPR JKT Pariaman. |  | Analisis Deskriptif                            | Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah kredit pada PT. BPR JKT Pariaman yang dapat dijelaskan oleh <i>Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy</i> dan |

|    |                                        |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                     |  |                                           |                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                        |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                     |  |                                           | Tangibles sebesar 93,7%, sedangkan 6,3%.                                                                                                                                                                                              |
| 4. | Andhas P K, Sagir J, Handri A E (2020) | Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan PT. BPR Segara Anak Kencana Aikmel Lombok Timur | Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui tingkat kepuasan nasabah dan juga untuk mengetahui unsur-unsur pelayanan yang harus ditingkatkan lagi kinerjanya oleh pihak PT. BPR Segara Anak Kencana Aikmel. |  | Analisis Deskriptif, <i>Sample Survey</i> | Berdasarkan IPK secara keseluruhan sesuai dengan tanggapan nasabah dinyatakan sangat baik atau sangat memuaskan. Dan unsur-unsur penting yang harus ditingkatkan lagi kinerjanya yaitu unsur-unsur pelayanan yang ada pada Kuadran I. |

## 2.4 Kerangka Pemikiran



**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan pada penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Menurut Resseffendi (2010:33), penelitian deskriptif merupakan penelitian yang menggunakan observasi, wawancara atau angket mengenai keadaan sekarang ini, mengenai subjek yang sedang diteliti. Penelitian ini difokuskan pada Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen atas Jasa Layanan PT. BPR Trisurya Bumindo.

#### **3.2 Sumber Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh penelitian untuk menjawab masalah suatu tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian eksploratif, deskriptif, maupun kausal dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa survei atau observasi (Hermawan, 2005 dalam Nia, 2020). Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara atau data berupa jawaban pada kuesioner yang diberikan kepada nasabah di PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Trisurya Bumindo.

#### **3.3 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan metode survei. Metodologi survei merupakan suatu hal yang mempelajari dalam proses pengambilan sampel unit individu dari suatu populasi dan teknik terkait pengumpulan data survei, seperti pembuatan kuesioner dan metode untuk meningkatkan jumlah dan akurasi tanggapan dalam survei. Metodologi survei mencakup instrumen atau prosedur yang mengajukan satu atau lebih pertanyaan yang mungkin atau mungkin tidak dijawab.

Instrumen atau alat yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner. Kuisisioner adalah instrumen penelitian yang terdiri dari serangkaian pertanyaan

untuk tujuan mengumpulkan informasi dari responden. Kuisisioner dapat dianggap sebagai semacam wawancara tertulis. Metode kuisisioner beragam: dapat dilakukan tatap muka, telepon, komputer, atau pun sosial media. Dalam penelitian ini kuisisioner dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pengumpulan data dengan cara memberi pertanyaan tertulis kepada konsumen di PT. BPR Trisurya Bumindo, Tanjung Karang, Bandar Lampung. Jenis kuisisioner tersebut adalah pertanyaan terstruktur dan pertanyaan tidak terstruktur. Pertanyaan terstruktur adalah pertanyaan yang jawabannya telah ditentukan sebelumnya, Sehingga responden cukup memilih jawaban yang telah disediakan pada pertanyaan tersebut. Sedangkan pertanyaan tidak terstruktur adalah daftar pertanyaan yang memberi kebebasan kepada responden untuk menjawab pertanyaan itu dengan cara yang bebas, menurut pengertiannya sendiri, menurut logikanya sendiri, dengan memakai istilah dan gaya bahasanya sendiri.

Skala pengukuran penelitian ini yang digunakan adalah skala interval. Jawaban pertanyaan yang diajukan yaitu:

**Tabel 3.1**  
**Perhitungan Menggunakan Tipe *Interval***

| <b>Skala Pengukuran Harapan</b> | <b>Skor</b> | <b>Skala Pengukuran Kinerja</b> | <b>Skor</b> | <b>Skala</b> |
|---------------------------------|-------------|---------------------------------|-------------|--------------|
| Sangat Setuju (SS)              | 5           | Sangat Puas (SP)                | 5           | Interval     |
| Setuju (S)                      | 4           | Puas (P)                        | 4           |              |
| Cukup Setuju (CS)               | 3           | Cukup Puas (CP)                 | 3           |              |
| Tidak Setuju (TS)               | 2           | Tidak Puas (TP)                 | 2           |              |
| Sangat Tidak Setuju (STS)       | 1           | Sangat Tidak Puas (STP)         | 1           |              |

### **3.1 Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013).

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah di PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Trisurya Bumindo, Tanjung Karang, Bandar Lampung, sebanyak 406 nasabah / konsumen yang masih aktif dengan fasilitas kredit yang masih berjalan.

### 3.4.2 Sampel

Menurut Sedarmayanti dan Hidayat (2011) sampel adalah kelompok kecil yang diamati dan merupakan bagian dari populasi sehingga sifat dan karakteristik populasi juga dimiliki oleh sampel. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Untuk itu, sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar mewakili.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non Probability sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, dimana sampel yang diambil atas dasar pertimbangan tertentu. Karakteristik sampel yang diinginkan adalah:

- a. Berusia lebih dari 17 Tahun.
- b. Telah menjadi nasabah PT. BPR Trisurya Bumindo minimal 3 bulan.
- c. Telah melakukan transaksi minimal 2 kali.

$$\text{Rumus : } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

N : ukuran populasi

E : *Margin of error* (nilai besaran kesalahan) (dengan nilai 10% setara dengan 0,1)

Penyelesaian :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{406}{1 + (406)(0,1)^2}$$

$$n = \frac{406}{1 + (406)(0,01)}$$

$$n : \frac{406}{5.06}$$

$$N : 80,23$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka jumlah sampel yang diperoleh adalah sebanyak 80,23 dan dibulatkan menjadi 80 responden.

### 3.2 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono dalam Ratih Hardiyati (2010) dikutip oleh Hendra (2018). variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel penelitian ini adalah variabel tunggal (*single variable*) yaitu variabel kepuasan konsumen.

### 3.3 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan variabel yang diungkapkan dalam definisi konsep tersebut, secara operasional, secara praktis, secara riil, secara nyata dalam lingkup objek penelitian atau objek yang diteliti sebagai berikut :

**Tabel 3.2**  
**Definisi Operasional Variabel**

| Variabel          | Konsep Variabel                                                                                                                                                        | Definisi Operasional                                                                                   | Indikator                              | Skala    |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------|
| Kepuasan Konsumen | kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja | Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang disebabkan oleh kinerja perusahaan | Keandalan ( <i>Reliability</i> )       | Interval |
|                   |                                                                                                                                                                        |                                                                                                        | Daya Tanggap ( <i>Resvonsiveness</i> ) |          |
|                   |                                                                                                                                                                        |                                                                                                        | Jaminan ( <i>Assurance</i> )           |          |

|  |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                        |                                                                      |  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--|
|  | (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas atau senang. (Kotler dan Keller,2009) | atau hasil dari tanggapan konsumen PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Trisurya Bumindo. | Kepedulian ( <i>Empathy</i> )<br><br>Bukti fisik ( <i>Tangible</i> ) |  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--|

### 3.4 Uji Persyaratan Instrumen

Langkah awal yang akan dilakukan dalam analisis ini adalah dengan pengolahan data. Pengolahan data dilakukan dengan mempergunakan kalkulator dan SPSS, serta melakukan analisis CSI, maka kuesioner yang akan digunakan harus terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya.

#### 3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar item pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan di uji validitasnya. Hasil  $r_{hitung}$  kita bandingkan dengan  $r_{tabel}$  dimana  $df=n-2$  dengan sig 5%. Jika  $r_{tabel} < r_{hitung}$  maka valid Wiratna Sujarweni (2015:p,108). Uji validitas menggunakan teknik kolerasi Product Moment. Responden dengan peneliti memiliki keseuaian dalam mendeskripsikan suatu fenomena, terutama dalam memaknai fenomena tersebut (Lupiyoadi dan Ikhsan, 2015). Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan dan diuji kevaliditasnya. Hasil  $r_{hitung}$  kita bandingkan dengan  $r_{tabel}$  dimana  $df=n-2$  dengan sig 5%. Jika  $r_{tabel} < r_{hitung}$  maka valid Wiratna Sujarweni (2015). Uji validitas menggunakan teknik *Kolerasi Product Moment*.

Kriteria pengujian untuk uji validitas ini adalah:

- 1) Apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,05) maka instrument valid

2) Apabila  $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$  maka (0,05) instrument tidak valid.

Uji validitas pada penelitian ini, menggunakan pengolahan data yang dilakukan dengan bantuan program SPSS (*Statistical Program for Social Science*) versi 20.0.

### 3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reabilitas adalah uji yang digunakan untuk mengukur ketepatan suatu ukuran atau alat pengukur kehandalan. Suatu ukuran atau alat ukur yang dapat dipercaya harus memiliki reliabilitas yang tinggi. Jika alat ukur tersebut digunakan berkali-kali, dan hasilnya juga akan serupa. Uji reliabilitas pada penelitian ini, menggunakan pengolahan data yang dilakukan dengan bantuan program SPSS (*Statistical Program for Social Science*) versi 20.0.

**Tabel 3.3 Interpretasi Nilai r Alpha Indeks Korelasi**

| Koefisien r     | Reliabilitas  |
|-----------------|---------------|
| 0.8000 – 1.0000 | Sangat Tinggi |
| 0.6000 – 0.7999 | Tinggi        |
| 0.4000 – 0.5999 | Sedang/Cukup  |
| 0.2000 – 0.3999 | Rendah        |
| 0.0000 – 0.1999 | Sangat Rendah |

Sumber: Sugiyono (2009)

## 3.5 Analisis Data Dengan Teknik

### 3.8.1 Customer Satisfaction Index (CSI)

*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut kualitas jasa yang diukur. Metode pengukuran *Customer Satisfaction Index* (CSI) menurut Stratford dalam M Mudzakir (2016), meliputi tahap-tahap sebagai berikut:

#### 1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS)

Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) MIS merupakan nilai rata – rata tingkat harapan responden dari tiap variabel atau atribut yang dapat dihitung menggunakan rumus.

Rumus :  $MIS : \sum_{i=1}^n Y_i$

Keterangan :

n : Jumlah responden (100)

$Y_i$  : Harapan atribut ke i

## 2. Menentukan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

*Mean Satisfaction Score* merupakan nilai rata-rata tingkat kinerja yang dirasakan Responden tiap variabel atau atribut.

Rumus :  $MIS : \sum_{i=1}^n X_i$

n : Jumlah Responden (100)

$X_i$  : Nilai Kinerja Atribut Ke-I

## 3. Menentukan *Wiegth Factor* (WF)

Menentukan *Wiegth Factor* (WF), skor ini merupakan presentase nilai MIS peratribut terhadap total MIS seluruh atribut dengan menggunakan rumus.

Rumus : (1)  $\sum_i^n = 1$   $MIS_i = MIS_1 + MIS_2 + MIS_3 + \dots + MIS_{25}$

(2)  $WF = \frac{MIS}{\sum_{i=1}^p MIS_i}$

Keterangan :

P : Jumlah Atribut Kepentingan

i : Atribut Pelayanan Ke-I

## 4. Menentukan *Weight Score* (WS)

Menentukan *Weight Score* (WS), skor ini merupakan perkalian antara *Weight Factor* (WF) dengan rata – rata tingkat kenyataan pelayanan yang dirasakan rersponden sebagai *Mean satisfaction score* (MSS) dengan menggunakan rumus.

Rumus :  $WS_i = WFi \times MSS_i$

Keterangan :

i : Atribut Pelayanan

## 5. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Skala kepuasan konsumen yang umum dipakai dalam interprestasi indeks adalah skala nol (0) sampai satu (1) atau nol (0) sampai seratus (100).

$$\text{Rumus : CSI} = \frac{\sum_{i=1}^n \text{WSi}}{\text{HS}} \times 100\%$$

Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi menjadi lima (5) kategori mulai dari tidak puas sampai dengan sangat puas. Skala kepuasan konsumen yang biasa di pakai sebagai berikut:

**Tabel 3.4 Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)**

| Skala       | Kriteria          |
|-------------|-------------------|
| 0,81 - 1,00 | Sangat Puas       |
| 0,66 – 0,80 | Puas              |
| 0,51 – 0,65 | Cukup Puas        |
| 0,35 – 0,50 | Tidak Puas        |
| 0,00 – 0,34 | Sangat Tidak Puas |



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Deskripsi Data

Deskripsi data merupakan gambaran data yang akan digunakan untuk proses pengujian hipotesis. Deskripsi data tersebut dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan kondisi responden sebagai objek dalam penelitian ini dilihat dari karakteristik responden antara lain jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan lama kerja.

##### 4.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Pembuktian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dilakukan terhadap 80 orang nasabah BPR Trisurya. Data mengenai karakteristik responden dijelaskan pada tabel-tabel berikut:

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| No    | Jenis Kelamin | Nasabah BPR Trisurya Bumindo Banda Lampung |                |
|-------|---------------|--------------------------------------------|----------------|
|       |               | Jumlah (Orang)                             | Persentase (%) |
| 1     | Laki-laki     | 47                                         | 58,7           |
| 2     | Perempuan     | 33                                         | 41,3           |
| Total |               | 80                                         | 100            |

*Sumber: Hasil data diolah tahun 2021*

Tabel 4.1 menerangkan bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 47 orang atau 58,7% lebih banyak dari responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 33 orang atau senilai 41,3%.

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

| No           | Usia (tahun) | Nasabah BPR Trisurya Bumindo Banda Lampung |                |
|--------------|--------------|--------------------------------------------|----------------|
|              |              | Jumlah (Orang)                             | Persentase (%) |
| 1            | < 30         | 17                                         | 21,25          |
| 2            | 30 – 40      | 29                                         | 36,25          |
| 4            | >40          | 34                                         | 42,50          |
| <b>Total</b> |              | <b>80</b>                                  | <b>100</b>     |

*Sumber: Hasil data diolah tahun 2021*

Tabel 4.2 menjelaskan bahwa karakteristik responden berdasarkan usia didominasi oleh responden dengan usia >40 sebanyak 34 orang, sedangkan jumlah responden dengan usia 30-40 sebanyak 29 orang, dan responden dengan usia <30 sebanyak 17 orang nasabah merupakan jumlah responden yang paling sedikit.

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

| No           | Tingkat Pendidikan | Nasabah BPR Trisurya Bumindo Banda Lampung |                |
|--------------|--------------------|--------------------------------------------|----------------|
|              |                    | Jumlah (Orang)                             | Persentase (%) |
| 1            | SMA                | 64                                         | 80             |
| 2            | D3                 | 3                                          | 3,75           |
| 3            | S1                 | 12                                         | 15             |
| 4            | S2                 | 1                                          | 1,25           |
| <b>Total</b> |                    | <b>80</b>                                  | <b>100</b>     |

*Sumber: Hasil data diolah tahun 2020*

Tabel 4.3 menjelaskan bahwa karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dengan tingkat pendidikan SMA menempati tingkat tertinggi dengan jumlah 64 orang, diikuti dengan tingkat pendidikan Sarjana (S1) sejumlah 12 orang, D3 sejumlah 3 orang dan yang terakhir S2 dengan jumlah 1 orang. Hal ini berarti nasabah BPR Trisurya Bumindo

didominasi oleh nasabah dengan latar belakang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA).

**Tabel 4.4**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Bersih**

| No           | Penghasilan bersih per bulan | Nasabah BPR Trisurya Bumindo Banda Lampung |                |
|--------------|------------------------------|--------------------------------------------|----------------|
|              |                              | Jumlah (Orang)                             | Persentase (%) |
| 1            | < 3 juta                     | 3                                          | 3,75           |
| 2            | 3 – 5 juta                   | 65                                         | 81,25          |
| 3            | >5 juta                      | 12                                         | 15             |
| <b>Total</b> |                              | <b>80</b>                                  | <b>100</b>     |

*Sumber : Hasil data diolah tahun 2020*

Tabel 4.4 di atas menjelaskan bahwa karakteristik responden berdasarkan penghasilan bersih 3 – 5 juta per bulan menempati tingkat tertinggi dengan jumlah 65 orang atau 81,25%, kemudian diikuti dengan responden dengan penghasilan bersih > 5 juta per bulan. Responden dengan penghasilan bersih <3 juta per bulan menempati tingkat terakhir dengan jumlah 3 orang nasabah atau senilai 15%. Hal ini dapat diartikan bahwa sebagian besar nasabah BPR Trisurya Bumindo memiliki penghasilan bersih 3 – 5 juta per bulan.

**Tabel 4.5**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah**

| No           | Lama Menjadi Nasabah | Nasabah BPR Trisurya Bumindo Banda Lampung |                |
|--------------|----------------------|--------------------------------------------|----------------|
|              |                      | Jumlah (Orang)                             | Persentase (%) |
| 1            | <1 tahun             | 6                                          | 7,5            |
| 2            | 2 - 3 tahun          | 62                                         | 77,5           |
| 3            | > 4 tahun            | 12                                         | 15             |
| <b>Total</b> |                      | <b>30</b>                                  | <b>100</b>     |

*Sumber: Hasil data diolah tahun 2021*

Tabel 4.5 di atas menjelaskan bahwa karakteristik responden berdasarkan lama menjadi nasabah 2 – 3 tahun menempati tingkat tertinggi dengan

jumlah 62 orang atau senilai dengan 77,5%, kemudian diikuti dengan responden dengan lama menjadi nasabah >4 tahun. Responden dengan karakteristik lama menjadi nasabah <1 tahun menempati tingkat terakhir dengan jumlah 6 orang nasabah atau senilai 7,5%. Hal ini berarti bahwa sebagian besar nasabah BPR Trisurya Bumindo sudah menjadi nasabah BPR Trisurya Bumindo selama 2 – 3 tahun.

**Tabel 4.6**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

| No           | Pekerjaan      | Nasabah BPR Trisurya Bumindo Banda Lampung |                |
|--------------|----------------|--------------------------------------------|----------------|
|              |                | Jumlah (Orang)                             | Persentase (%) |
| 1            | PNS            | 4                                          | 5              |
| 2            | Pegawai swasta | 19                                         | 23,75          |
| 3            | Wirausaha      | 48                                         | 60             |
| 4            | Guru           | 4                                          | 2,5            |
| 5            | Petani         | 2                                          | 2,5            |
| 6            | Dll.           | 3                                          | 5              |
| <b>Total</b> |                | <b>80</b>                                  | <b>100</b>     |

*Sumber: Hasil data diolah tahun 2021*

Tabel 4.5 di atas menjelaskan bahwa karakteristik responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan responden dengan pekerjaan wirausaha menempati tingkat tertinggi dengan jumlah responden sebanyak 48 orang nasabah, kemudian diikuti dengan responden dengan pekerjaan pegawai swasta sebanyak 19 orang, responden dengan pekerjaan guru sebanyak 4 orang dan responden dengan jenis pekerjaan lainnya sebanyak 3 orang.

#### 4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Hasil jawaban terhadap kuesioner yang disebar kepada 80 responden yang merupakan nasabah BPR Trisurya Bumindo adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.7**  
**Hasil Jawaban Responden tentang Variabel Kinerja**

| No | Pernyataan                                                                                         | Jawaban |        |       |        |        |        |        |        |         |   |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---|
|    |                                                                                                    | SS (5)  |        | S (4) |        | KS (3) |        | TS (2) |        | STS (1) |   |
|    |                                                                                                    | F       | %      | F     | %      | F      | %      | F      | %      | F       | % |
|    | Kehandalan (Reliability)                                                                           |         |        |       |        |        |        |        |        |         |   |
| 1  | Karyawan dapat menangani masalah dengan tepat.                                                     | 14      | 17,5%  | 32    | 40%    | 34     | 42,5%  | -      | -      | -       | - |
| 2  | Karyawan dengan tepat dalam memberikan informasi seputar layanan yang ada di BPR Trisurya Bumindo. | 15      | 18%    | 43    | 53,75% | 21     | 26,25% | 1      | 1,25%  | -       | - |
| 3  | Karyawan melayani transaksi dengan cepat.                                                          | 6       | 7,5%   | 42    | 52,5%  | 29     | 36,25% | 3      | 3,75%  | -       | - |
| 4  | Karyawan terampil dalam menyesuaikan dengan kebutuhan yang diperlukan konsumen.                    | 24      | 30%    | 22    | 27,5%  | 22     | 27,5%  | 12     | 15%    | -       | - |
|    | Daya Tanggap (Responsiveness)                                                                      |         |        |       |        |        |        |        |        |         |   |
| 1  | Karyawan dapat merespon keluhan konsumen dengan cepat.                                             | 25      | 31,25% | 25    | 31,25% | 21     | 26,25% | 9      | 11,25% | -       | - |
| 2  | Karyawan bertindak cepat pada saat konsumen berkunjung.                                            | -       | -      | 53    | 66,25% | 25     | 31,25% | 2      | 2,5%   | -       | - |
| 3  | Karyawan menguasai informasi seputar Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Trisurya Bumindo                | 10      | 12,5%  | 27    | 33,75% | 40     | 50%    | 3      | 3,75%  | -       | - |

|                             |                                                                                                                                              |    |        |    |        |    |       |    |        |   |   |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------|----|--------|----|-------|----|--------|---|---|
| 4                           | Karyawan membantu kesulitan konsumen dalam penggunaan layanan.                                                                               | -  | -      | 50 | 62,5%  | 29 | 6,25% | 1  | 1,25%  | - | - |
| <b>Jaminan (Assuarance)</b> |                                                                                                                                              |    |        |    |        |    |       |    |        |   |   |
| 1                           | Karyawan PT. BPR bersikap jujur dan dapat dipercaya.                                                                                         | 5  | 6,25%  | 43 | 53,75% | 28 | 35%   | 4  | 5%     | - | - |
| 2                           | Karyawan menguasai seputar macam-macam fasilitas yang diberikan oleh Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Trisurya Bumindo kepada konsumen/nasabah. | 26 | 32,5%  | 22 | 27,5%  | 21 | 6,25% | 11 | 13,75% | - | - |
| 3                           | Karyawan terampil dalam menangani nasabah.                                                                                                   | 1  | 1,25%  | 47 | 58,75% | 30 | 37,5% | 2  | 2,5%   | - | - |
| 4                           | Karyawan PT. BPR Trisurya Bumindo sopan dalam menangani pengaduan dalam pelayanan.                                                           | 6  | 7,5%   | 41 | 51,25% | 29 | 6,25% | 4  | 5%     | - | - |
| <b>Kepedulian (Empathy)</b> |                                                                                                                                              |    |        |    |        |    |       |    |        |   |   |
| 1                           | Bank memiliki jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.                                                                            | 21 | 26,25% | 32 | 40%    | 25 | 1,25% | 2  | 2,5%   | - | - |
| 2                           | Petugas peka menerima keluhan maupun pengaduan terhadap kebutuhan informasi.                                                                 | 2  | 5%     | 30 | 35%    | 37 | 6,25% | 11 | 13,75% | - | - |
| 3                           | Petugas bersikap baik terhadap pelanggan dalam melaksanakan tugasnya.                                                                        | 1  | 1,25%  | 47 | 58,75% | 31 | 8,75% | 1  | 1,25%  | - | - |

|                               |                                                                                                 |    |         |    |        |    |       |    |        |    |     |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------|----|--------|----|-------|----|--------|----|-----|
| 4                             | Perusahaan memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial dan lainnya.                      | 11 | 13,75 % | 25 | 31,25% | 40 | 50%   | 4  | 5%     | -  | -   |
| <b>Bukti Fisik (Tangible)</b> |                                                                                                 |    |         |    |        |    |       |    |        |    |     |
| 1                             | PT. BPR Trisurya Bumindo selalu bersih dan rapih.                                               | 6  | 7,5%    | 23 | 28,75% | 39 | 8,75% | 12 | 15%    |    |     |
| 2                             | PT. BPR Trisurya Bumindo memiliki penataan yang rapi baik interior maupun eksterior perusahaan. | 1  | 1,25%   | 29 | 36,25% | 42 | 52,5% | 8  | 10%    | -  | -   |
| 3                             | Kerapihan dan kebersihan karyawan PT. BPR Trisurya Bumindo.                                     | 2  | 2,5%    | 30 | 37,5 % | 36 | 45%   | 12 | 15%    | -  | -   |
| 4                             | BPR Trisurya memiliki fasilitas ruang tunggu yang nyaman                                        | -  | -       | 7  | 8,75%  | 24 | 30%   | 33 | 41,25% | 16 | 20% |

Sumber: Hasil data diolah tahun 2021

Tabel 4.7 di atas menjelaskan bahwa dari 20 pertanyaan yang diajukan kepada 80 responden mengenai tingkat kepuasan konsumen diperoleh hasil bahwa pernyataan no. 2 pada dimensi Keandalan (*Reliability*) “Karyawan dengan tepat dalam memberikan informasi seputar layanan yang ada di BPR Trisurya Bumindo.” memperoleh akumulasi jawaban Puas (P) dan Sangat Puas (SP) terbanyak dengan berjumlah 58 (72,5%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden (nasabah BPR Trisurya Bumindo) merasa puas dengan layanan karyawan yang bertindak tepat dalam memberikan informasi seputar layanan yang ada di BPR Trisurya Bumindo. Pernyataan no. 4 pada dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) “BPR Trisurya memiliki fasilitas ruang tunggu yang nyaman.” memperoleh akumulasi jawaban Puas (P) dan Sangat Puas (SP) paling sedikit dengan nilai 7 (8,75%). Hal tersebut berarti bahwa sebagian besar nasabah BPR Trisurya Bumindo tidak puas dengan fasilitas ruang tunggu BPR Trisurya Bumindo.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Jawaban Responden tentang Variabel Harapan**

| No | Pernyataan                                                                                        | Jawaban |        |       |        |        |        |        |       |         |   |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|-------|---------|---|
|    |                                                                                                   | SB (5)  |        | B (4) |        | CB (3) |        | TB (2) |       | STB (1) |   |
|    |                                                                                                   | F       | %      | F     | %      | F      | %      | F      | %     | F       | % |
|    | Kehandalan (Reliability)                                                                          |         |        |       |        |        |        |        |       |         |   |
| 1  | Karyawan dapat menangani masalah dengan tepat.                                                    | 25      | 31,25% | 33    | 41,25% | 22     | 27,5%  | -      | -     | -       | - |
| 2  | Karyawan dengan tepat dalam memberikan informasi seputar layanan yang ada di BPR Trisurya Bumindo | 27      | 33,75% | 43    | 53,75% | 10     | 12,5%  | -      | -     | -       | - |
| 3  | Karyawan melayani transaksi dengan cepat                                                          | 40      | 50%    | 31    | 38,75% | 9      | 11,25% | -      | -     | -       | - |
| 4  | Karyawan terampil dalam menyesuaikan dengan kebutuhan yang diperlukan konsumen                    | 40      | 50%    | 27    | 33,75% | 13     | 16,25% | -      | -     | -       | - |
|    | Daya Tanggap (Responsiveness)                                                                     |         |        |       |        |        |        |        |       |         |   |
| 1  | Karyawan dapat merespon keluhan konsumen dengan cepat.                                            | 45      | 56,25% | 23    | 28,75% | 11     | 13,75% | 1      | 1,25% | -       | - |
| 2  | Karyawan bertindak cepat pada saat konsumen berkunjung.                                           | 32      | 40%    | 37    | 58,75% | 11     | 13,75% | -      | -     | -       | - |



|                             |                                                                                                                                              |    |        |    |         |    |         |   |   |   |   |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------|----|---------|----|---------|---|---|---|---|
| 3                           | Karyawan menguasai informasi seputar Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Trisurya Bumindo.                                                         | 49 | 61,25% | 27 | 33,75 % | 4  | 5%      | - | - | - | - |
| 4                           | Karyawan membantu kesulitan konsumen dalam penggunaan layanan.                                                                               | 18 | 22,5%  | 47 | 58,75 % | 15 | 8,75 %  | - | - | - | - |
| <b>Jaminan (Assuarance)</b> |                                                                                                                                              |    |        |    |         |    |         |   |   |   |   |
| 1                           | Karyawan PT. BPR Trisurya Bumindo bersikap jujur dan dapat dipercaya.                                                                        | 56 | 70%    | 24 | 30%     | -  | -       | - | - | - | - |
| 2                           | Karyawan menguasai seputar macam-macam fasilitas yang diberikan oleh Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Trisurya Bumindo kepada konsumen/nasabah. | 55 | 68,75% | 23 | 28,75 % | 2  | 26,25 % | - | - | - | - |
| 3                           | Karyawan terampil dalam menangani nasabah.                                                                                                   | 47 | 58,75% | 22 | 27,5 %  | 11 | 13,75 % | - | - | - | - |
| 4                           | Karyawan PT. BPR Trisurya Bumindo sopan dalam menangani pengaduan dalam pelayanan.                                                           | 47 | 58,75% | 25 | 31,25 % | 8  | 10%     | - | - | - | - |
| <b>Kepedulian (Empathy)</b> |                                                                                                                                              |    |        |    |         |    |         |   |   |   |   |
| 1                           | Bank memiliki jam pelayanan yang sesuai                                                                                                      | 34 | 42,5%  | 39 | 48,75 % | 7  | 8,75%   | - | - | - | - |

|                               |                                                                                                 |    |        |    |         |    |         |   |       |   |   |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------|----|---------|----|---------|---|-------|---|---|
|                               | dengan kebutuhan nasabah.                                                                       |    |        |    |         |    |         |   |       |   |   |
| 2                             | Petugas peka menerima keluhan maupun pengaduan terhadap kebutuhan informasi.                    | 44 | 55%    | 26 | 32,5 %  | 9  | 11,25 % | 1 | 1,25% | - | - |
| 3                             | Petugas bersikap baik terhadap pelanggan dalam melaksanakan tugasnya.                           | 44 | 55%    | 28 | 35%     | 8  | 10%     | - | -     | - | - |
| 4                             | Perusahaan memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial dan lainnya.                      | 6  | 7,5%   | 41 | 51,25 % | 29 | 36,25 % | 4 | 5%    | - | - |
| <b>Bukti Fisik (Tangible)</b> |                                                                                                 |    |        |    |         |    |         |   |       |   |   |
| 1                             | PT. BPR Trisurya Bumindo selalu bersih dan rapih.                                               | 21 | 26,25% | 32 | 40%     | 25 | 31,25 % | 1 | 1,25% |   |   |
| 2                             | PT. BPR Trisurya Bumindo memiliki penataan yang rapi baik interior maupun eksterior perusahaan. | 39 | 48,75% | 33 | 41,25 % | 8  | 10%     | - | -     | - | - |
| 3                             | Kerapihan dan kebersihan karyawan PT. BPR Trisurya Bumindo.                                     | 32 | 40%    | 33 | 41,25 % | 15 | 18,75 % | - | -     | - | - |
| 4                             | BPR Trisurya memiliki fasilitas ruang tunggu yang nyaman                                        | 44 | 55%    | 31 | 38,75 % | 5  | 33,75 % | - | -     | - | - |

Sumber: Hasil data diolah tahun 2021

Tabel 4.8 di atas menjelaskan bahwa dari 20 pertanyaan yang diajukan kepada 80 responden mengenai tingkat kepuasan konsumen diperoleh hasil bahwa pernyataan no. 1 pada dimensi Jaminan (*Assurance*) “Karyawan PT. BPR Trisurya Bumindo bersikap jujur dan dapat dipercaya.” memperoleh akumulasi jawaban Puas (P) dan Sangat Puas (SP) terbanyak dengan berjumlah 80. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden (nasabah BPR Trisurya Bumindo) merasa puas dengan layanan karyawan yang bersikap jujur dan dapat diandalkan. Pernyataan no. 4 pada dimensi Kepedulian (*Empathy*) “Perusahaan memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial dan lainnya.” memperoleh akumulasi jawaban Puas (P) dan Sangat Puas (SP) paling sedikit dengan nilai 47 (58,75%). Hal tersebut berarti bahwa sebagian besar nasabah BPR Trisurya Bumindo merasa BPR Trisurya Bumindo masih memperlakukan mereka berdasarkan status sosial atau faktor-faktor tertentu.

#### 4.1 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

##### 4.2.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel untuk *degree of freedom* ( $df$ )= $n-2$ , dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sample. Pada penelitian ini jumlah sampel ( $n$ )=80 dan besarnya  $df$  dapat dihitung  $80-2=78$  dengan  $df=78$  dan  $\alpha=0,05$ , maka didapat  $r$  tabel=0,220. Jika  $r$ -hitung lebih besar dari  $r$ -tabel dan nilai positif, maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya (Imam Ghazali,2006:45). Hasil uji validitas kepentingan dan kinerja ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 4.9**

##### **Hasil Perhitungan Koefisien Validitas Kepentingan**

| Butir Pernyataan | r-hitung | r-tabel | Keterangan |
|------------------|----------|---------|------------|
| Pernyataan 1     | 0.598    | 0,220   | Valid      |

|               |       |       |       |
|---------------|-------|-------|-------|
| Pernyataan 2  | 0.314 | 0,220 | Valid |
| Pernyataan 3  | 0.299 | 0,220 | Valid |
| Pernyataan 4  | 0.304 | 0,220 | Valid |
| Pernyataan 5  | 0.423 | 0,220 | Valid |
| Pernyataan 6  | 0.302 | 0,220 | Valid |
| Pernyataan 7  | 0.296 | 0,220 | Valid |
| Pernyataan 8  | 0.617 | 0,220 | Valid |
| Pernyataan 9  | 0.532 | 0,220 | Valid |
| Pernyataan 10 | 0.321 | 0,220 | Valid |
| Pernyataan11  | 0.292 | 0,220 | Valid |
| Pernyataan 12 | 0.267 | 0,220 | Valid |
| Pernyataan 13 | 0.444 | 0,220 | Valid |
| Pernyataan 14 | 0.421 | 0,220 | Valid |
| Pernyataan 15 | 0.329 | 0,220 | Valid |
| Pernyataan 16 | 0.407 | 0,220 | Valid |
| Pernyataan 17 | 0.631 | 0,220 | Valid |
| Pernyataan 18 | 0.322 | 0,220 | Valid |
| Pernyataan 19 | 0.525 | 0,220 | Valid |
| Pernyataan 20 | 0.382 | 0,220 | Valid |

*Sumber: Hasil data diolah tahun 2021*

Tabel 4.9 menjelaskan bahwa hasil uji validitas kuesioner untuk koefisien validitas kinerja dengan 20 pernyataan diperoleh hasil yaitu nilai r-hitung dari seluruh butir pernyataan lebih besar dari nilai r-tabel (0,220), sehingga hal tersebut dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan pada variabel kinerja dinyatakan valid.

**Tabel 4.10**

**Hasil Perhitungan Koefisien Validitas Kinerja**

| <b>Butir Pernyataan</b> | <b>r-hitung</b> | <b>r-tabel</b> | <b>Keterangan</b> |
|-------------------------|-----------------|----------------|-------------------|
| Pernyataan 1            | 0.521           | 0,220          | Valid             |
| Pernyataan 2            | 0.452           | 0,220          | Valid             |
| Pernyataan 3            | 0.654           | 0,220          | Valid             |
| Pernyataan 4            | 0.627           | 0,220          | Valid             |
| Pernyataan 5            | 0.589           | 0,220          | Valid             |
| Pernyataan 6            | 0.547           | 0,220          | Valid             |
| Pernyataan 7            | 0.776           | 0,220          | Valid             |

|               |       |       |       |
|---------------|-------|-------|-------|
| Pernyataan 8  | 0.640 | 0,220 | Valid |
| Pernyataan 9  | 0.683 | 0,220 | Valid |
| Pernyataan 10 | 0.660 | 0,220 | Valid |
| Pernyataan 11 | 0.575 | 0,220 | Valid |
| Pernyataan 12 | 0.644 | 0,220 | Valid |
| Pernyataan 13 | 0.322 | 0,220 | Valid |
| Pernyataan 14 | 0.567 | 0,220 | Valid |
| Pernyataan 15 | 0.467 | 0,220 | Valid |
| Pernyataan 16 | 0.751 | 0,220 | Valid |
| Pernyataan 17 | 0.594 | 0,220 | Valid |
| Pernyataan 18 | 0.454 | 0,220 | Valid |
| Pernyataan 19 | 0.520 | 0,220 | Valid |
| Pernyataan 20 | 0.231 | 0,220 | Valid |

Sumber: Hasil data diolah tahun 2020

Tabel 4.10 menjelaskan bahwa hasil uji validitas kuesioner untuk koefisien validitas kinerja dengan 20 pernyataan diperoleh hasil yaitu nilai  $r$ -hitung dari seluruh butir pernyataan lebih besar dari nilai  $r$ -tabel (0,220), sehingga hal tersebut dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan pada variabel kinerja dinyatakan valid.

#### 4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 20.0 diperoleh hasil pengujian reliabilitas kuesioner digunakan dengan menggunakan *Alpha cronbach*. Hasil uji reliabilitas dikonsultasikan dengan daftar nilai  $r$  alpha indeks korelasi:

**Tabel 4.11**  
**Interprestasi Nilai  $r$  Alpha Indeks Kolerasi**

| Interval Koefisien | Tingkat Hubungan |
|--------------------|------------------|
| 0,000 – 0,199      | Sangat Rendah    |
| 0,200 – 0,399      | Rendah           |
| 0,400 – 0,599      | Sedang           |
| 0,600 – 0,799      | Tinggi           |
| 0,800 – 1,000      | Sangat Tinggi    |

Sumber: Sugiyono (2011, 184)

Tabel 4.11 ketentuan reliabelitas diatas digunakan dalam pengujian. Hasil uji reliabilitas yang dilakukan adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Reliabilitas Koefisien Harapan**

| <b>Variabel</b>   | <b>Nilai Alpha Cronbach</b> | <b>Tingkat Hubungan</b> | <b>Kriteria</b> |
|-------------------|-----------------------------|-------------------------|-----------------|
| Kepuasan konsumen | 0,726                       | Tinggi                  | Reliabel        |

*Sumber: Hasil data diolah tahun 2021*

Tabel 4.12 di atas menjelaskan bahwa hasil uji reliabilitas variabel Kepuasan Konsumen adalah sebesar 0,726 yang berarti variabel ini reliabel dan memiliki tingkat hubungan sangat tinggi. Hal ini dapat disimpulkan bahwa reliabilitas variabel yang diujikan memiliki tingkat hubungan sangat tinggi dan dinyatakan reliabel atau memenuhi persyaratan.

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Reliabilitas Koefisien Kinerja**

| <b>Variabel</b>   | <b>Nilai Alpha Cronbach</b> | <b>Tingkat Hubungan</b> | <b>Kriteria</b> |
|-------------------|-----------------------------|-------------------------|-----------------|
| Kepuasan konsumen | 0,880                       | Sangat Tinggi           | Reliabel        |

*Sumber: Hasil data diolah tahun 2021*

Tabel 4.13 di atas menjelaskan bahwa hasil uji reliabilitas variabel Kepuasan Konsumen adalah sebesar 0,880 yang berarti variabel ini reliabel dan memiliki tingkat hubungan sangat tinggi. Hal ini dapat disimpulkan bahwa reliabilitas variabel yang diujikan memiliki tingkat hubungan sangat tinggi dan dinyatakan reliabel atau memenuhi persyaratan.

## **4.2 Hasil Uji Persyaratan Analisis Data**

Penilaian Tingkat Harapan dan Tingkat Kinerja atribut disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 4.14**  
**Penilaian Tingkat Harapan dan Tingkat Kinerja**

| No           | Atribut | Tingkat Harapan (MIS) | Tingkat Kinerja (MSS) | WF            | WS            |
|--------------|---------|-----------------------|-----------------------|---------------|---------------|
| 1            | RLB01   | 4,04                  | 3,75                  | 4,76          | 17,86         |
| 2            | RLB02   | 4,61                  | 3,90                  | 5,44          | 21,22         |
| 3            | RLB03   | 4,39                  | 3,64                  | 5,17          | 18,82         |
| 4            | RLB04   | 4,43                  | 3,73                  | 5,22          | 19,44         |
| 5            | RSP01   | 4,40                  | 3,83                  | 5,19          | 19,85         |
| 6            | RSP02   | 4,26                  | 3,64                  | 5,03          | 18,29         |
| 7            | RSP03   | 4,23                  | 3,55                  | 4,98          | 17,69         |
| 8            | RSP04   | 3,64                  | 3,61                  | 4,29          | 15,50         |
| 9            | AS01    | 3,74                  | 3,61                  | 4,41          | 15,92         |
| 10           | AS02    | 4,49                  | 3,79                  | 5,29          | 20,05         |
| 11           | AS03    | 4,30                  | 3,59                  | 5,07          | 18,19         |
| 12           | AS04    | 4,40                  | 3,61                  | 5,19          | 18,75         |
| 13           | E01     | 4,34                  | 3,90                  | 5,12          | 19,95         |
| 14           | E02     | 4,41                  | 3,29                  | 5,20          | 17,11         |
| 15           | E03     | 4,45                  | 3,60                  | 5,25          | 18,89         |
| 16           | E04     | 3,61                  | 3,54                  | 4,26          | 15,07         |
| 17           | T01     | 3,90                  | 3,29                  | 4,60          | 15,12         |
| 18           | T02     | 4,39                  | 3,29                  | 5,17          | 17,01         |
| 19           | T03     | 4,21                  | 3,28                  | 4,97          | 16,27         |
| 20           | T04     | 4,56                  | 2,58                  | 5,38          | 13,86         |
| <b>TOTAL</b> |         | <b>84,79</b>          |                       | <b>100,00</b> | <b>354,86</b> |

Diketahui:

MIS = Rata-rata Skor Harapan

MSS = Rata-rata Skor Kinerja

WF (Weight Factor) =  $MIS : \sum MIS$

WS (Weight Score) =  $WF \times MIS$

WT (Weight Total) =  $\sum WS$

CSI (*Customer Satisfaction Index*) =  $\frac{WT (Weight Total)}{\text{Skala likert}}$

maka nilai CSI yang diperoleh adalah:

$$= \frac{354,86}{5} \times 100\%$$

$$= 70,97\%$$

Hasil perhitungan koefisien kepentingan dan kinerja pada variabel kepuasan konsumen di atas adalah 70,97%. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan konsumen atas jasa layanan pada PT. BPR Trisurya Bumindo berdasar tabel *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah puas karena terletak pada nilai 66% - 80.99%.

#### **4.3 Pembahasan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen atas jasa layanan PT. BPR Trisurya Bumindo. Penelitian ini menunjukkan adanya perbedaan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa layanan PT. BPR Trisurya Bumindo berdasarkan beberapa karakteristik nasabah seperti jenis kelamin, usia, pendidikan, penghasilan bersih per bulan, berapa lama menjadi nasabah, dan pekerjaan. Berdasarkan uji persyaratan analisis data diperoleh nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 70,97, yang berarti nilai tersebut dalam kategori puas. Hal ini dapat disimpulkan bahwa dari 80 orang nasabah PT. Bank Trisurya Bumindo mayoritas merasa puas dengan jasa layanan yang diberikan oleh perusahaan ini. Lupiyoadi (2013) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan. Hal tersebut didukung dengan pernyataan Kasmir (2017) bahwa kepuasan pelanggan adalah harapan atau perasaan seseorang atas pembelian suatu barang ataupun jasa. Hal ini berarti bahwa apa yang diharapkan dapat dicapai oleh pelanggan sesuai dengan kenyataannya. Harapan dan kenyataan ini lah yang akan menentukan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini menjelaskan tingkat kepuasan nasabah PT. BPR Trisurya Bumindo atas jasa layanan yang diberikan. Ningsih (2015)



menyatakan bahwa salah satu faktor yang menentukan kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Kepuasan yang dirasakan oleh nasabah BPR Trisurya Bumindo terlihat pada tabel koefisien kinerja tentang banyaknya nasabah yang beranggapan bahwa karyawan BPR Trisurya Bumindo memberikan informasi seputar layanan dengan tepat dan baik. Selain itu, banyak nasabah merasa puas dengan sikap karyawan BPR Trisurya Bumindo yang terampil dalam memberikan layanan kepada nasabahnya. Rasa ketidakpuasan nasabah dapat dilihat pada tanggapan nasabah pada tabel koefisien kinerja (tabel 4.7) yang menunjukkan bahwa banyak nasabah yang merasa tidak puas dengan fasilitas ruang tunggu yang disediakan oleh BPR Trisurya Bumindo.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) didapatkan nilai CSI pada jasa layanan PT. Trisurya Bumindo sebesar 70,97% dengan kriteria  $60\% < \text{CSI} \leq 80\%$  “Puas”. Tingkat kepuasan konsumen yang tinggi terlihat dari banyaknya nasabah PT. BPR Trisurya Bumindo yang merasa puas atas terpenuhinya indikator kepuasan seperti kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*ssurance*), dan kepedulian (*empathy*), sedangkan untuk indikator bukti fisik (*tangible*) mayoritas nasabah memberikan tanggapan tidak puas atas layanan dan fasilitas yang diberikan oleh PT. BPR Trisurya Bumindo.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut:

- a. PT. BPR Trisurya Bumindo diharapkan untuk segera memperbaiki fasilitas ruang tunggu demi kenyamanan nasabah.
- b. PT. BPR Trisurya Bumindo harus lebih memperhatikan dan memperbaiki keadaan bangunan fisik perusahaan dari aspek kebersihan dan estetika.

## Daftar Pustaka

- Ascarintya, P., & Yoestini, Y. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Debitur Pt. Bpr Satria Pertiwi Semarang) (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro).
- Aswad, *et.al.* 2018. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center. JIM UPB Vol 6 No.2 2018. Universitas Putera Batam.
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jeany, J., & Siagian, M. S. (2020).
- Hardiansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyati, Ratih. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran.
- Irma Mardiana. 2017. Analisis Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi Servqual Menggunakan Metode Importance Performance Analysis.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. 2009. Manajemen Pemasaran (*Marketing Management*) (Jilid 1, Edisi 12). Indonesia: Erlangga.
- Ningsih, Armini. 2015. Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI) 1946 Kantor Kas Pasar Segiri 2 Samarinda.
- Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPR Artha Prima Perkasa. *Jambi UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*., 7(3).
- Priansa, Donni Junni. 2017. Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer. Bandung: Alfabeta
- Priansa, Donni Junni. 2017. Manajemen Pelayanan Prima. Bandung: Alfabeta
- Putra, D. N. W. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Serta Pengaruhnya Pada Loyalitas Nasabah (Studi pada PT. BPR Berkah Pakto Kediri). REVITALISASI, 7(2), 186-192.
- Riki Handika, Febsri Susanti (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pada PT. BPR JKT Pariamman

Sedarmayanti. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Rizko, Rizki Azwar. 2016, Analisis kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode *customer satisfaction index* (CSI) dan *potential gain in customer value* (PGCV) pada bengkel service resmi Yamaha “MG” Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sultan Syarif Kasim Riau Vol.2, No 2, Agustus 2016.

Sartika Moha (2016) Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada hotel yuta di kota manado Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado Vol.4 No.1 Maret 2016.

Tjiptono, Fandy. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi Keempat. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Yusendra, Ariza Eka .M, *et.al*. 2016. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bengkel Pt. Sumber Trada Motor Bandar Lampung Institut Informatika & Bisnis Darmajaya Jalan Zainal Abidin Pagar Alam No.93 Bandar Lampung, Vol. 02. No.02, Juli 2016.

Mengatur, mengawasi, melindungi, untuk Industri Keuangan yang sehat. Pengertian Bank Umum. Diakses pada website: [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id) (Tanggal 23 Desember 2020)

Jumlah BPR Di Indonesia pada Statistika Perbankan Indonesia (*Indonesia Banking Statistics*) Vol. 18 No. 11 Oktober 2020. Diakses pada website: [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id) (Tanggal 25 Desember 2020)

Jumlah Bank Umum Di Indonesia pada Statistika Perbankan Indonesia (*Indonesia Banking Statistics*) Vol. 18 No. 11 Oktober 2020. Diakses pada website: [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id) (Tanggal 25 Desember 2020)

Laporan Triwulan 2018-2019 PT. BPR Trisurya Bumindo. Diakses pada website:  
[www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id) (Tanggal 20 November 2020)

# LAMPIRAN



Nomor : 103.A/DIR/TSB/1220  
Lampiran : -  
Perihal : Balasan Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya  
Di Tempat

Menanggapi surat saudara No. Penelitian.046/DMJ/DEKAN/BAAK/XII-20  
tanggal 21 Desember 2020 perihal "Permohonan Izin Penelitian". Pada mahasiswi:

| Nama         | NPM        | Jurusan      | Judul Skripsi                                                                          |
|--------------|------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Bella Andani | 1712110004 | S1 Manajemen | ANALISIS TINGKAT<br>KEPUASAN KONSUMEN<br>ATAS JASA LAYANAN PT.<br>BPR TRISURYA BUMINDO |

Dengan ini diberitahukan pada judul yang akan diteliti tersebut telah kami setuju  
dan diperbolehkan untuk melaksanakan penelitian pada perusahaan kami.

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Bandar Lampung, 22 Desember 2020

PT. BPR Trisurya Bumindo



Heru Pramono  
Direktur



**INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

---

Jalan Zainal Abidin Pagar Alam No.93 Bandar Lampung 35142

**KUESIONER PENELITIAN**

Kepada Yth. Responden

Ditempat.

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penelitian Judul Sskripsi/tugas akhir yang saya buat dengan judul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN ATAS JASA LAYANAN PT. BPR TRISURYA BUMINDO”. Maka dengan kerendahan hati, saya memohon kesediaan saudara untuk mengisi kuesioner ini. Kejujuran anda dalam menjawab pernyataan merupakan kebutuhan untuk kualitas penelitian.

Hormat Saya,

Peneliti

Bella Andani

NPM. 1712110004



## Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

### ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN ATAS JASA LAYANAN PT. BPR TRISURYA BUMINDO

Responden Yth,

Perkenalkan Saya,

Nama : Bella Andani

NPM : 1712110004

Prodi : Manajemen IIB Darmajaya

Saat ini sedang melakukan penelitian skripsi saya yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Kosumen Atas Jasa Layanan PT. BPR Trisurya Bumindo. Dalam rangka menyelesaikan skripsi saya pada program Strata-1 Fakultas Ekonomi & Bisnis Program Studi Manajemen, Institut Informatika & Bisnis Darmajaya tersebut, maka saya memerlukan bantuan Bapak/ Ibu/ Saudara(i) untuk mengisi kuesioner ini sebagai sumber data penelitian.

Saya mengharapkan kerja sama Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban pada kuesioner ini secara jujur dan apa adanya karena identitas dan informasi dari Bapak/Ibu akan di rahasiakan oleh peneliti dan hanya digunakan untuk penelitian ini. Selain untuk kepentingan akademis, hasil penelitian ini akan dapat di ajukan kembali kepada PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Trisurya Bumindo agar dapat digunakan sebagai masukan dan saran perbaikan.

#### Cara Pengisian Kuesioner :

Isilah kolom pertanyaan dengan memberikan tanda silang (X) pada kolom pilihan jawaban yang paling tepat sesuai dengan kondisi Bapak/Ibu/Saudara dalam lembar kuesioner yang telah disediakan.

Jawaban yang disediakan antara lain:

| Skala Pengukuran Harapan  | Skor | Skala Pengukuran Kinerja | Skor |
|---------------------------|------|--------------------------|------|
| Sangat Setuju (SS)        | 5    | Sangat Puas (SP)         | 5    |
| Setuju (S)                | 4    | Puas (P)                 | 4    |
| Cukup Setuju (CS)         | 3    | Cukup Puas (CP)          | 3    |
| Tidak Setuju (TS)         | 2    | Tidak Puas (TP)          | 2    |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 1    | Sangat Tidak Puas (STP)  | 1    |

Atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu, saya mengucapkan terima kasih.

Bella Andani

## KUESIONER

### IDENTITAS RESPONDEN

#### **Petunjuk Pengisian :**

Beri tanda silang (X) pada huruf alternative jawaban yang tersedia, yang sesuai dengan kondisi riil Anda.

1. Jenis Kelamin :
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
2. Usia :
  - a. < 30 Tahun
  - b. 30-40 Tahun
  - c. > 40 Tahun
3. Pendidikan :
  - a. SLTA
  - b. D3
  - c. S1
  - d. S2
4. Penghasilan Bersih /bulan :
  - a. < Rp. 3 Juta
  - b. Rp. 3 Juta – Rp. 5 Juta
  - c. Rp. 5 Juta
5. Berapa lama menjadi nasabah di PT. BPR Trisurya Bumindo?
  - a. < 1 Tahun
  - b. 2 - 3 Tahun
  - c. > 4 Tahun
6. Pekerjaan
  - a. PNS
  - b. Pegawai swasta
  - c. Wirausaha
  - d. Guru
  - e. Petani
  - f. Lainnya.....

Berikan tanda checklist (✓) pada kolom huruf alternatif jawaban yang tersedia, yang sesuai dengan persepsi dan kondisi Anda.

[illegible]

## LAMPIRAN 2

### DATA RESPONDEN

| Jenis-Kelamin |           |               |         |                  |                       |
|---------------|-----------|---------------|---------|------------------|-----------------------|
|               |           | Frequenc<br>y | Percent | Valid<br>Percent | Cumulative<br>Percent |
| Valid         | Laki-laki | 41            | 51.2    | 51.2             | 51.2                  |
|               | Perempuan | 39            | 48.8    | 48.8             | 100.0                 |
|               | Total     | 80            | 100.0   | 100.0            |                       |

| Usia  |         |               |         |                  |                       |
|-------|---------|---------------|---------|------------------|-----------------------|
|       |         | Frequenc<br>y | Percent | Valid<br>Percent | Cumulative<br>Percent |
| Valid | <30     | 17            | 21,25   | 21,25            | 21,25                 |
|       | 30 - 40 | 29            | 36,25   | 36,25            | 36,25                 |
|       | >40     | 34            | 42,50   | 42,50            | 42,50                 |
|       | Total   | 80            | 100.0   | 100.0            |                       |

| Tingkat Pendidikan |       |           |         |               |                       |
|--------------------|-------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
|                    |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative<br>Percent |
| Valid              | SMA   | 64        | 80      | 80            | 80                    |
|                    | D3    | 12        | 3,75    | 3,75          | 3,75                  |
|                    | S1    | 12        | 15      | 15            | 15                    |
|                    | S2    | 1         | 1,25    | 1,25          | 1,25                  |
|                    | Total | 80        | 100.0   | 100.0         |                       |

| Penghasilan Bersih |        |           |         |                  |                       |
|--------------------|--------|-----------|---------|------------------|-----------------------|
|                    |        | Frequency | Percent | Valid<br>Percent | Cumulative<br>Percent |
| Valid              | <30jt  | 3         | 3.75    | 3.75             | 6.3                   |
|                    | 3-5 jt | 65        | 81.25   | 81.25            | 83.8                  |
|                    | >5jt   | 12        | 15.0    | 15.0             | 98.8                  |
|                    | 4      | 1         | 1.3     | 1.3              | 100.0                 |
|                    | Total  | 80        | 100.0   | 100.0            |                       |

| Lama menjadi nasabah |         |           |         |               |                    |
|----------------------|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                      |         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid                | < 1thn  | 6         | 7,5     | 7,5           | 7,5                |
|                      | 2-3 thn | 62        | 77,5    | 77,5          | 77,5               |
|                      | >4 thn  | 12        | 15      | 15            | 15                 |
|                      | Total   | 80        | 100.0   | 100.0         |                    |

| Pekerjaan |                |           |         |               |                    |
|-----------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|           |                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid     | PNS            | 4         | 5       |               |                    |
|           | Pegawai swasta | 19        | 23,75   | 23,75         | 23,75              |
|           | Wirausaha      | 48        | 60      | 60            | 60                 |
|           | Guru           | 4         | 5       | 5             | 5                  |
|           | Petani         | 2         | 2,5     | 2,5           | 2,5                |
|           | Dll.           | 3         | 3,75    | 3,75          | 3,75               |
|           | Total          | 80        | 100.0   | 100.0         |                    |

## LAMPIRAN 3

### TABULAS DATA

#### TABULASI DATA KEPENTINGAN

| N<br>O | RELIABILITY |         |         |         | RESPONSIVENESS |          |          |          | ASSURANCE |          |          |          | EMPATHY |         |         |         | TANGIBLE |         |         |         |
|--------|-------------|---------|---------|---------|----------------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|---------|---------|---------|---------|----------|---------|---------|---------|
|        | R0<br>1     | RO<br>2 | R0<br>3 | R0<br>4 | RV<br>01       | RV<br>02 | RV<br>03 | RV<br>04 | AS<br>01  | AS<br>02 | AS<br>03 | AS<br>04 | E0<br>1 | E0<br>2 | E0<br>3 | E0<br>4 | T0<br>1  | T0<br>2 | T0<br>3 | T0<br>4 |
| 1      | 5           | 5       | 5       | 5       | 4              | 4        | 5        | 5        | 5         | 5        | 4        | 5        | 5       | 5       | 5       | 3       | 5        | 5       | 4       | 4       |
| 2      | 5           | 4       | 5       | 5       | 5              | 4        | 4        | 4        | 5         | 5        | 5        | 5        | 5       | 4       | 5       | 4       | 5        | 4       | 4       | 5       |
| 3      | 4           | 5       | 5       | 5       | 5              | 5        | 5        | 4        | 5         | 5        | 5        | 5        | 4       | 4       | 5       | 4       | 4        | 4       | 3       | 4       |
| 4      | 5           | 4       | 4       | 5       | 5              | 5        | 4        | 4        | 4         | 5        | 5        | 5        | 5       | 4       | 4       | 4       | 5        | 5       | 4       | 4       |
| 5      | 4           | 5       | 3       | 5       | 4              | 5        | 5        | 5        | 5         | 5        | 4        | 5        | 4       | 5       | 5       | 3       | 4        | 5       | 5       | 4       |
| 6      | 5           | 5       | 5       | 5       | 5              | 4        | 5        | 4        | 5         | 5        | 5        | 5        | 5       | 4       | 4       | 4       | 5        | 4       | 5       | 5       |
| 7      | 4           | 4       | 5       | 5       | 5              | 5        | 5        | 5        | 5         | 5        | 5        | 5        | 4       | 5       | 4       | 3       | 4        | 4       | 4       | 5       |
| 8      | 5           | 5       | 5       | 4       | 5              | 5        | 5        | 4        | 5         | 4        | 5        | 4        | 5       | 5       | 5       | 4       | 5        | 4       | 4       | 5       |
| 9      | 4           | 4       | 5       | 3       | 4              | 4        | 5        | 5        | 5         | 5        | 4        | 3        | 4       | 4       | 5       | 5       | 4        | 4       | 3       | 5       |
| 10     | 4           | 4       | 5       | 4       | 5              | 5        | 5        | 4        | 5         | 5        | 5        | 4        | 4       | 5       | 5       | 4       | 4        | 5       | 5       | 5       |
| 11     | 5           | 5       | 5       | 4       | 3              | 4        | 4        | 4        | 5         | 5        | 3        | 4        | 5       | 3       | 4       | 4       | 5        | 5       | 4       | 5       |
| 12     | 5           | 4       | 5       | 4       | 5              | 5        | 5        | 5        | 5         | 5        | 5        | 4        | 5       | 5       | 5       | 5       | 5        | 4       | 5       | 4       |
| 13     | 4           | 4       | 5       | 4       | 3              | 4        | 4        | 4        | 4         | 4        | 3        | 4        | 4       | 5       | 5       | 3       | 4        | 4       | 4       | 4       |
| 14     | 5           | 5       | 4       | 5       | 4              | 5        | 5        | 5        | 5         | 5        | 4        | 5        | 5       | 4       | 3       | 3       | 5        | 5       | 5       | 5       |
| 15     | 4           | 4       | 4       | 5       | 5              | 3        | 5        | 5        | 5         | 5        | 5        | 5        | 4       | 5       | 4       | 4       | 4        | 5       | 5       | 5       |
| 16     | 5           | 5       | 5       | 5       | 5              | 5        | 5        | 4        | 5         | 5        | 5        | 5        | 5       | 5       | 5       | 3       | 5        | 4       | 5       | 5       |
| 17     | 5           | 5       | 5       | 4       | 5              | 5        | 4        | 4        | 5         | 4        | 5        | 4        | 5       | 5       | 5       | 4       | 5        | 3       | 4       | 4       |
| 18     | 5           | 5       | 5       | 4       | 4              | 5        | 5        | 4        | 5         | 4        | 4        | 4        | 5       | 5       | 5       | 4       | 5        | 5       | 5       | 5       |
| 19     | 4           | 4       | 5       | 4       | 4              | 4        | 4        | 4        | 4         | 4        | 4        | 4        | 4       | 4       | 4       | 4       | 4        | 4       | 5       | 5       |
| 20     | 4           | 4       | 5       | 5       | 5              | 4        | 5        | 5        | 5         | 5        | 5        | 5        | 4       | 5       | 5       | 3       | 4        | 5       | 4       | 4       |
| 21     | 5           | 4       | 4       | 5       | 5              | 5        | 4        | 4        | 5         | 5        | 5        | 5        | 5       | 5       | 4       | 4       | 5        | 4       | 4       | 4       |
| 22     | 5           | 4       | 3       | 4       | 5              | 4        | 4        | 5        | 5         | 4        | 5        | 4        | 5       | 5       | 4       | 3       | 5        | 4       | 5       | 5       |
| 23     | 4           | 5       | 4       | 5       | 5              | 5        | 5        | 4        | 5         | 5        | 5        | 5        | 4       | 4       | 5       | 4       | 4        | 4       | 5       | 5       |
| 24     | 4           | 5       | 5       | 5       | 3              | 4        | 5        | 5        | 5         | 5        | 3        | 5        | 4       | 5       | 4       | 5       | 4        | 5       | 5       | 5       |
| 25     | 4           | 4       | 4       | 5       | 5              | 4        | 5        | 4        | 5         | 5        | 5        | 5        | 5       | 4       | 5       | 4       | 4        | 5       | 4       | 4       |
| 26     | 5           | 5       | 5       | 4       | 4              | 5        | 5        | 5        | 5         | 4        | 4        | 4        | 4       | 5       | 5       | 3       | 5        | 5       | 5       | 5       |
| 27     | 5           | 4       | 5       | 5       | 4              | 4        | 4        | 4        | 4         | 5        | 4        | 5        | 4       | 5       | 5       | 4       | 3        | 5       | 4       | 4       |
| 28     | 5           | 4       | 5       | 4       | 5              | 3        | 4        | 4        | 4         | 4        | 5        | 4        | 3       | 4       | 5       | 2       | 3        | 4       | 4       | 4       |
| 29     | 4           | 3       | 5       | 4       | 5              | 5        | 5        | 4        | 5         | 5        | 5        | 4        | 5       | 5       | 4       | 2       | 4        | 4       | 4       | 4       |
| 30     | 4           | 3       | 4       | 4       | 5              | 5        | 5        | 4        | 4         | 4        | 5        | 3        | 5       | 5       | 4       | 3       | 4        | 4       | 5       | 5       |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 31 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 32 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 33 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 34 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 35 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 36 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 37 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| 38 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 39 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 40 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 41 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 42 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 44 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 47 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 49 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 50 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 52 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 54 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 55 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 56 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 57 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 58 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 60 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 61 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 62 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| 63 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 |
| 64 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| 65 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 |
| 66 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 67 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 |
| 68 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |

|           |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 69        | 5    | 5    | 5    | 3    | 3    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 3    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 2    | 5    | 4    | 5    |
| 70        | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 3    | 5    |
| 71        | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 5    | 3    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 3    | 5    | 3    | 3    | 5    | 5    | 5    |
| 72        | 3    | 3    | 3    | 5    | 5    | 5    | 5    | 3    | 4    | 5    | 5    | 5    | 3    | 5    | 5    | 3    | 3    | 3    | 4    | 5    |
| 73        | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 74        | 3    | 4    | 3    | 3    | 2    | 5    | 3    | 3    | 5    | 5    | 5    | 3    | 4    | 5    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    |
| 75        | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 76        | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 5    | 5    | 5    |
| 77        | 3    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 3    | 5    | 3    | 5    | 5    | 4    | 3    | 5    | 4    | 4    |
| 78        | 3    | 4    | 4    | 3    | 5    | 3    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 3    | 5    | 5    | 5    |
| 79        | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 80        | 3    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 3    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    |
| Jumlah    | 323  | 337  | 351  | 347  | 352  | 341  | 365  | 323  | 376  | 373  | 356  | 359  | 347  | 353  | 356  | 289  | 312  | 351  | 337  | 359  |
| Rata-rata | 4,04 | 4,21 | 4,39 | 4,34 | 4,40 | 4,26 | 4,56 | 4,04 | 4,70 | 4,66 | 4,45 | 4,49 | 4,34 | 4,41 | 4,45 | 3,61 | 3,90 | 4,39 | 4,21 | 4,49 |



## LAMPIRAN 4

### TABULASI DATA KINERJA

| RELIABILITY |         |         |         | RESPONSIVENESS |          |          |          | ASSURANCE |          |          |          | EMPATHY |         |         |         | TANGIBLE |         |         |         |
|-------------|---------|---------|---------|----------------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|---------|---------|---------|---------|----------|---------|---------|---------|
| R0<br>1     | RO<br>2 | R0<br>3 | R0<br>4 | RV0<br>1       | RV0<br>2 | RV0<br>3 | RV0<br>4 | AS0<br>1  | AS0<br>2 | AS0<br>3 | AS0<br>4 | E0<br>1 | E0<br>2 | E0<br>3 | E0<br>4 | T0<br>1  | T0<br>2 | T0<br>3 | T0<br>4 |
| 3           | 4       | 3       | 4       | 4              | 4        | 4        | 4        | 4         | 4        | 4        | 3        | 5       | 2       | 4       | 4       | 2        | 3       | 2       | 2       |
| 4           | 4       | 4       | 5       | 5              | 4        | 4        | 3        | 4         | 5        | 3        | 4        | 5       | 4       | 3       | 4       | 3        | 3       | 4       | 2       |
| 3           | 5       | 4       | 2       | 2              | 3        | 3        | 3        | 4         | 2        | 3        | 4        | 4       | 3       | 3       | 3       | 3        | 3       | 3       | 1       |
| 3           | 4       | 4       | 4       | 4              | 4        | 4        | 4        | 4         | 4        | 4        | 4        | 5       | 4       | 4       | 4       | 3        | 3       | 4       | 2       |
| 4           | 3       | 3       | 4       | 4              | 4        | 3        | 3        | 3         | 4        | 5        | 3        | 4       | 3       | 3       | 3       | 4        | 3       | 3       | 1       |
| 4           | 5       | 4       | 5       | 5              | 4        | 3        | 4        | 4         | 5        | 4        | 4        | 5       | 2       | 4       | 4       | 4        | 3       | 2       | 4       |
| 4           | 4       | 3       | 5       | 4              | 4        | 3        | 4        | 3         | 4        | 4        | 3        | 4       | 3       | 4       | 3       | 2        | 2       | 3       | 3       |
| 4           | 5       | 3       | 5       | 5              | 4        | 4        | 4        | 4         | 5        | 4        | 4        | 5       | 3       | 4       | 3       | 3        | 3       | 4       | 1       |
| 5           | 5       | 5       | 3       | 4              | 4        | 4        | 4        | 5         | 5        | 4        | 5        | 4       | 4       | 4       | 4       | 3        | 2       | 3       | 3       |
| 4           | 5       | 4       | 5       | 5              | 4        | 5        | 4        | 4         | 5        | 4        | 4        | 4       | 4       | 3       | 5       | 4        | 4       | 4       | 4       |
| 4           | 3       | 4       | 3       | 3              | 4        | 2        | 3        | 3         | 3        | 3        | 4        | 5       | 3       | 4       | 3       | 4        | 4       | 4       | 1       |
| 3           | 3       | 3       | 4       | 3              | 3        | 3        | 4        | 3         | 3        | 3        | 5        | 5       | 3       | 3       | 5       | 5        | 4       | 3       | 3       |
| 4           | 5       | 4       | 3       | 3              | 4        | 5        | 4        | 4         | 3        | 4        | 3        | 4       | 3       | 4       | 5       | 5        | 4       | 4       | 1       |
| 3           | 4       | 3       | 2       | 4              | 3        | 3        | 3        | 3         | 2        | 3        | 3        | 5       | 3       | 5       | 3       | 4        | 2       | 3       | 2       |
| 4           | 4       | 4       | 4       | 5              | 3        | 4        | 4        | 4         | 5        | 4        | 4        | 4       | 4       | 4       | 5       | 4        | 4       | 4       | 1       |
| 5           | 4       | 4       | 3       | 3              | 4        | 4        | 4        | 4         | 3        | 4        | 3        | 5       | 3       | 4       | 4       | 4        | 4       | 3       | 2       |
| 3           | 4       | 4       | 5       | 5              | 4        | 4        | 4        | 4         | 5        | 3        | 4        | 5       | 4       | 3       | 4       | 4        | 3       | 4       | 3       |
| 5           | 3       | 4       | 2       | 2              | 3        | 3        | 4        | 4         | 2        | 3        | 4        | 5       | 4       | 3       | 3       | 3        | 3       | 4       | 2       |
| 4           | 4       | 4       | 4       | 4              | 4        | 4        | 4        | 4         | 4        | 4        | 4        | 4       | 4       | 4       | 4       | 4        | 4       | 4       | 3       |
| 3           | 3       | 3       | 4       | 4              | 4        | 3        | 3        | 3         | 4        | 3        | 3        | 4       | 3       | 3       | 3       | 3        | 3       | 3       | 3       |
| 4           | 4       | 4       | 5       | 5              | 4        | 4        | 4        | 4         | 5        | 4        | 4        | 5       | 4       | 4       | 3       | 3        | 4       | 4       | 3       |
| 3           | 4       | 3       | 3       | 3              | 4        | 3        | 4        | 3         | 3        | 4        | 3        | 5       | 3       | 4       | 3       | 3        | 4       | 3       | 2       |
| 4           | 4       | 4       | 5       | 5              | 3        | 5        | 4        | 4         | 5        | 4        | 4        | 4       | 4       | 4       | 3       | 3        | 4       | 3       | 2       |
| 5           | 4       | 5       | 3       | 3              | 4        | 4        | 4        | 5         | 5        | 4        | 5        | 4       | 5       | 4       | 4       | 4        | 4       | 5       | 2       |
| 4           | 5       | 4       | 5       | 5              | 4        | 5        | 4        | 4         | 5        | 4        | 4        | 4       | 4       | 4       | 5       | 5        | 4       | 4       | 3       |
| 5           | 5       | 3       | 4       | 4              | 3        | 3        | 3        | 3         | 4        | 3        | 3        | 5       | 3       | 2       | 3       | 3        | 3       | 3       | 4       |
| 4           | 3       | 4       | 2       | 5              | 4        | 3        | 3        | 4         | 2        | 3        | 4        | 3       | 4       | 3       | 3       | 3        | 3       | 4       | 3       |
| 3           | 4       | 4       | 4       | 4              | 3        | 3        | 3        | 2         | 4        | 3        | 2        | 3       | 2       | 3       | 3       | 3        | 3       | 2       | 2       |
| 3           | 4       | 2       | 3       | 3              | 2        | 3        | 4        | 2         | 3        | 4        | 2        | 4       | 2       | 4       | 3       | 3        | 4       | 2       | 3       |
| 3           | 4       | 3       | 3       | 3              | 3        | 3        | 4        | 3         | 3        | 4        | 3        | 4       | 3       | 4       | 3       | 3        | 4       | 3       | 3       |
| 5           | 4       | 3       | 4       | 4              | 4        | 4        | 4        | 3         | 4        | 4        | 3        | 3       | 2       | 4       | 4       | 2        | 3       | 2       | 2       |
| 3           | 3       | 4       | 5       | 5              | 4        | 4        | 3        | 4         | 5        | 3        | 4        | 3       | 4       | 3       | 4       | 3        | 3       | 4       | 4       |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 |
| 3 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 |
| 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 |
| 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 3 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 |

|            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |
|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 2          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 2          | 2          | 3          | 3          | 2          |
| 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 2          | 1          |
| 4          | 4          | 4          | 3          | 3          | 4          | 5          | 4          | 4          | 3          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 5          | 5          | 4          | 4          | 2          |
| 3          | 5          | 3          | 2          | 2          | 3          | 3          | 3          | 3          | 2          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 2          | 3          | 3          | 3          | 2          |
| 4          | 4          | 4          | 5          | 5          | 4          | 4          | 4          | 4          | 5          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 2          |
| 3          | 4          | 3          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 3          | 4          | 4          | 3          | 4          | 3          | 4          | 4          | 4          | 4          | 3          | 2          |
| 5          | 5          | 4          | 5          | 5          | 4          | 4          | 3          | 4          | 5          | 3          | 4          | 3          | 4          | 3          | 4          | 4          | 3          | 4          | 3          |
| 5          | 5          | 4          | 2          | 2          | 3          | 3          | 3          | 4          | 2          | 2          | 4          | 3          | 4          | 3          | 3          | 3          | 3          | 4          | 2          |
| 5          | 5          | 5          | 4          | 4          | 4          | 5          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 5          | 4          | 4          | 5          | 4          | 5          | 4          | 2          |
| 3          | 2          | 3          | 2          | 4          | 4          | 3          | 2          | 3          | 4          | 2          | 3          | 3          | 2          | 3          | 3          | 2          | 3          | 3          | 1          |
| <b>300</b> | <b>312</b> | <b>291</b> | <b>298</b> | <b>306</b> | <b>291</b> | <b>284</b> | <b>289</b> | <b>289</b> | <b>303</b> | <b>287</b> | <b>289</b> | <b>312</b> | <b>263</b> | <b>288</b> | <b>283</b> | <b>263</b> | <b>263</b> | <b>262</b> | <b>182</b> |
| 3,75       | 3,90       | 3,64       | 3,73       | 3,83       | 3,64       | 3,55       | 3,61       | 3,61       | 3,79       | 3,59       | 3,61       | 3,90       | 3,29       | 3,60       | 3,54       | 3,29       | 3,29       | 3,28       | 2,28       |

## LAMPIRAN 5

### DATA FREKWENSI VARIABEL KEPENTINGAN

| RLB01 |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 3     | 22        | 27.5    | 27.5          | 27.5               |
|       | 4     | 33        | 41.3    | 41.3          | 68.8               |
|       | 5     | 25        | 31.3    | 31.3          | 100.0              |
|       | Total | 80        | 100.0   | 100.0         |                    |

| RLB02 |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 3     | 10        | 12.5    | 12.5          | 12.5               |
|       | 4     | 43        | 53.8    | 53.8          | 66.3               |
|       | 5     | 27        | 33.8    | 33.8          | 100.0              |
|       | Total | 80        | 100.0   | 100.0         |                    |

| RLB03 |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 3     | 9         | 11.3    | 11.3          | 11.3               |
|       | 4     | 31        | 38.8    | 38.8          | 50.0               |
|       | 5     | 40        | 50.0    | 50.0          | 100.0              |
|       | Total | 80        | 100.0   | 100.0         |                    |

| RLB04 |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 3     | 13        | 16.3    | 16.3          | 16.3               |
|       | 4     | 27        | 33.8    | 33.8          | 50.0               |
|       | 5     | 40        | 50.0    | 50.0          | 100.0              |
|       | Total | 80        | 100.0   | 100.0         |                    |

| RSP01 |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 2     | 1         | 1.3     | 1.3           | 1.3                |
|       | 3     | 11        | 13.8    | 13.8          | 15.0               |
|       | 4     | 23        | 28.7    | 28.7          | 43.8               |
|       | 5     | 45        | 56.3    | 56.3          | 100.0              |
|       | Total | 80        | 100.0   | 100.0         |                    |

| RSP02 |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 3     | 11        | 13.8    | 13.8          | 13.8               |
|       | 4     | 37        | 46.3    | 46.3          | 60.0               |
|       | 5     | 32        | 40.0    | 40.0          | 100.0              |
|       | Total | 80        | 100.0   | 100.0         |                    |

| RSP03 |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 3     | 4         | 5.0     | 5.0           | 5.0                |
|       | 4     | 27        | 33.8    | 33.8          | 38.8               |
|       | 5     | 49        | 61.3    | 61.3          | 100.0              |
|       | Total | 80        | 100.0   | 100.0         |                    |

| RSP04 |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 3     | 15        | 18.8    | 18.8          | 18.8               |
|       | 4     | 47        | 58.8    | 58.8          | 77.5               |
|       | 5     | 18        | 22.5    | 22.5          | 100.0              |
|       | Total | 80        | 100.0   | 100.0         |                    |

| AS01  |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 4     | 24        | 30.0    | 30.0          | 30.0               |
|       | 5     | 56        | 70.0    | 70.0          | 100.0              |
|       | Total | 80        | 100.0   | 100.0         |                    |

| AS02  |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 3     | 2         | 2.5     | 2.5           | 2.5                |
|       | 4     | 23        | 28.7    | 28.7          | 31.3               |
|       | 5     | 55        | 68.8    | 68.8          | 100.0              |
|       | Total | 80        | 100.0   | 100.0         |                    |

| AS03  |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 3     | 11        | 13.8    | 13.8          | 13.8               |
|       | 4     | 22        | 27.5    | 27.5          | 41.3               |
|       | 5     | 47        | 58.8    | 58.8          | 100.0              |
|       | Total | 80        | 100.0   | 100.0         |                    |

| AS04  |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 3     | 8         | 10.0    | 10.0          | 10.0               |
|       | 4     | 25        | 31.3    | 31.3          | 41.3               |
|       | 5     | 47        | 58.8    | 58.8          | 100.0              |
|       | Total | 80        | 100.0   | 100.0         |                    |

| E01   |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 3     | 7         | 8.8     | 8.8           | 8.8                |
|       | 4     | 39        | 48.8    | 48.8          | 57.5               |
|       | 5     | 34        | 42.5    | 42.5          | 100.0              |
|       | Total | 80        | 100.0   | 100.0         |                    |

| E02   |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 2     | 1         | 1.3     | 1.3           | 1.3                |
|       | 3     | 9         | 11.3    | 11.3          | 12.5               |
|       | 4     | 26        | 32.5    | 32.5          | 45.0               |
|       | 5     | 44        | 55.0    | 55.0          | 100.0              |
|       | Total | 80        | 100.0   | 100.0         |                    |

| E03   |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 3     | 8         | 10.0    | 10.0          | 10.0               |
|       | 4     | 28        | 35.0    | 35.0          | 45.0               |
|       | 5     | 44        | 55.0    | 55.0          | 100.0              |
|       | Total | 80        | 100.0   | 100.0         |                    |

| E04   |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 2     | 4         | 5.0     | 5.0           | 5.0                |
|       | 3     | 29        | 36.3    | 36.3          | 41.3               |
|       | 4     | 41        | 51.2    | 51.2          | 92.5               |
|       | 5     | 6         | 7.5     | 7.5           | 100.0              |
|       | Total | 80        | 100.0   | 100.0         |                    |

| T01   |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 2     | 2         | 2.5     | 2.5           | 2.5                |
|       | 3     | 25        | 31.3    | 31.3          | 33.8               |
|       | 4     | 32        | 40.0    | 40.0          | 73.8               |
|       | 5     | 21        | 26.3    | 26.3          | 100.0              |
|       | Total | 80        | 100.0   | 100.0         |                    |

| T02   |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 3     | 8         | 10.0    | 10.0          | 10.0               |
|       | 4     | 33        | 41.3    | 41.3          | 51.2               |
|       | 5     | 39        | 48.8    | 48.8          | 100.0              |
|       | Total | 80        | 100.0   | 100.0         |                    |

| T03   |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 3     | 15        | 18.8    | 18.8          | 18.8               |
|       | 4     | 33        | 41.3    | 41.3          | 60.0               |
|       | 5     | 32        | 40.0    | 40.0          | 100.0              |
|       | Total | 80        | 100.0   | 100.0         |                    |

| T04   |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 3     | 5         | 6.3     | 6.3           | 6.3                |
|       | 4     | 31        | 38.8    | 38.8          | 45.0               |
|       | 5     | 44        | 55.0    | 55.0          | 100.0              |
|       | Total | 80        | 100.0   | 100.0         |                    |



## LAMPIRAN 6

### DATA FREKWENSI VARIABEL KINERJA

| RLB01 |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 3     | 34        | 42.5    | 42.5          | 42.5               |
|       | 4     | 32        | 40.0    | 40.0          | 82.5               |
|       | 5     | 14        | 17.5    | 17.5          | 100.0              |
|       | Total | 80        | 100.0   | 100.0         |                    |

| RLB02 |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 2     | 1         | 1.3     | 1.3           | 1.3                |
|       | 3     | 21        | 26.3    | 26.3          | 27.5               |
|       | 4     | 43        | 53.8    | 53.8          | 81.3               |
|       | 5     | 15        | 18.8    | 18.8          | 100.0              |
|       | Total | 80        | 100.0   | 100.0         |                    |

| RLB03 |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 2     | 3         | 3.8     | 3.8           | 3.8                |
|       | 3     | 29        | 36.3    | 36.3          | 40.0               |
|       | 4     | 42        | 52.5    | 52.5          | 92.5               |
|       | 5     | 6         | 7.5     | 7.5           | 100.0              |
|       | Total | 80        | 100.0   | 100.0         |                    |

| RLB04 |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 2     | 12        | 15.0    | 15.0          | 15.0               |
|       | 3     | 22        | 27.5    | 27.5          | 42.5               |
|       | 4     | 22        | 27.5    | 27.5          | 70.0               |
|       | 5     | 24        | 30.0    | 30.0          | 100.0              |
|       | Total | 80        | 100.0   | 100.0         |                    |

| RSP01 |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 2     | 9         | 11.3    | 11.3          | 11.3               |
|       | 3     | 21        | 26.3    | 26.3          | 37.5               |
|       | 4     | 25        | 31.3    | 31.3          | 68.8               |
|       | 5     | 25        | 31.3    | 31.3          | 100.0              |
|       | Total | 80        | 100.0   | 100.0         |                    |

| RSP02 |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 2     | 2         | 2.5     | 2.5           | 2.5                |
|       | 3     | 25        | 31.3    | 31.3          | 33.8               |
|       | 4     | 53        | 66.3    | 66.3          | 100.0              |
|       | Total | 80        | 100.0   | 100.0         |                    |

| RSP03 |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 2     | 3         | 3.8     | 3.8           | 3.8                |
|       | 3     | 40        | 50.0    | 50.0          | 53.8               |
|       | 4     | 27        | 33.8    | 33.8          | 87.5               |
|       | 5     | 10        | 12.5    | 12.5          | 100.0              |
|       | Total | 80        | 100.0   | 100.0         |                    |

| RSP04 |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 2     | 1         | 1.3     | 1.3           | 1.3                |
|       | 3     | 29        | 36.3    | 36.3          | 37.5               |
|       | 4     | 50        | 62.5    | 62.5          | 100.0              |
|       | Total | 80        | 100.0   | 100.0         |                    |

| AS01  |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 2     | 4         | 5.0     | 5.0           | 5.0                |
|       | 3     | 28        | 35.0    | 35.0          | 40.0               |
|       | 4     | 43        | 53.8    | 53.8          | 93.8               |
|       | 5     | 5         | 6.3     | 6.3           | 100.0              |
|       | Total | 80        | 100.0   | 100.0         |                    |

| AS02  |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 2     | 11        | 13.8    | 13.8          | 13.8               |
|       | 3     | 21        | 26.3    | 26.3          | 40.0               |
|       | 4     | 22        | 27.5    | 27.5          | 67.5               |
|       | 5     | 26        | 32.5    | 32.5          | 100.0              |
|       | Total | 80        | 100.0   | 100.0         |                    |

| AS03  |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 2     | 2         | 2.5     | 2.5           | 2.5                |
|       | 3     | 30        | 37.5    | 37.5          | 40.0               |
|       | 4     | 47        | 58.8    | 58.8          | 98.8               |
|       | 5     | 1         | 1.3     | 1.3           | 100.0              |
|       | Total | 80        | 100.0   | 100.0         |                    |

| AS04  |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 2     | 4         | 5.0     | 5.0           | 5.0                |
|       | 3     | 29        | 36.3    | 36.3          | 41.3               |
|       | 4     | 41        | 51.2    | 51.2          | 92.5               |
|       | 5     | 6         | 7.5     | 7.5           | 100.0              |
|       | Total | 80        | 100.0   | 100.0         |                    |

| E01   |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 2     | 2         | 2.5     | 2.5           | 2.5                |
|       | 3     | 25        | 31.3    | 31.3          | 33.8               |
|       | 4     | 32        | 40.0    | 40.0          | 73.8               |
|       | 5     | 21        | 26.3    | 26.3          | 100.0              |
|       | Total | 80        | 100.0   | 100.0         |                    |

| E02   |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 2     | 11        | 13.8    | 13.8          | 13.8               |
|       | 3     | 37        | 46.3    | 46.3          | 60.0               |
|       | 4     | 30        | 37.5    | 37.5          | 97.5               |
|       | 5     | 2         | 2.5     | 2.5           | 100.0              |
|       | Total | 80        | 100.0   | 100.0         |                    |

| E03   |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 2     | 1         | 1.3     | 1.3           | 1.3                |
|       | 3     | 31        | 38.8    | 38.8          | 40.0               |
|       | 4     | 47        | 58.8    | 58.8          | 98.8               |
|       | 5     | 1         | 1.3     | 1.3           | 100.0              |
|       | Total | 80        | 100.0   | 100.0         |                    |

| E04   |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 2     | 4         | 5.0     | 5.0           | 5.0                |
|       | 3     | 40        | 50.0    | 50.0          | 55.0               |
|       | 4     | 25        | 31.3    | 31.3          | 86.3               |
|       | 5     | 11        | 13.8    | 13.8          | 100.0              |
|       | Total | 80        | 100.0   | 100.0         |                    |

| T01   |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 2     | 12        | 15.0    | 15.0          | 15.0               |
|       | 3     | 39        | 48.8    | 48.8          | 63.7               |
|       | 4     | 23        | 28.7    | 28.7          | 92.5               |
|       | 5     | 6         | 7.5     | 7.5           | 100.0              |
|       | Total | 80        | 100.0   | 100.0         |                    |

| T02   |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 2     | 8         | 10.0    | 10.0          | 10.0               |
|       | 3     | 42        | 52.5    | 52.5          | 62.5               |
|       | 4     | 29        | 36.3    | 36.3          | 98.8               |
|       | 5     | 1         | 1.3     | 1.3           | 100.0              |
|       | Total | 80        | 100.0   | 100.0         |                    |

| T03   |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 2     | 12        | 15.0    | 15.0          | 15.0               |
|       | 3     | 36        | 45.0    | 45.0          | 60.0               |
|       | 4     | 30        | 37.5    | 37.5          | 97.5               |
|       | 5     | 2         | 2.5     | 2.5           | 100.0              |
|       | Total | 80        | 100.0   | 100.0         |                    |

| T04   |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 16        | 20.0    | 20.0          | 20.0               |
|       | 2     | 33        | 41.3    | 41.3          | 61.3               |
|       | 3     | 24        | 30.0    | 30.0          | 91.3               |
|       | 4     | 7         | 8.8     | 8.8           | 100.0              |
|       | Total | 80        | 100.0   | 100.0         |                    |

### OUTPUT HASIL UJI VALIDITAS (KEPENTINGAN)

|        |                     | Correlations |        |        |        |        |        |        |        |        |       |       |        |        |        |       |        |        |       |       |       |        |
|--------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|-------|-------|-------|--------|
|        |                     | RLB 01       | RLB 02 | RLB 03 | RLB 04 | RSP0 1 | RSP0 2 | RSP0 3 | RSP0 4 | AS01   | AS02  | AS03  | AS04   | E01    | E02    | E03   | E04    | T01    | T02   | T03   | T04   | Total  |
| RLB0 1 | Pearson Correlation | 1            | .180   | .188   | -.120  | .060   | .244*  | -.141  | .099   | .044   | -.112 | .024  | -.027  | .362** | .061   | .187  | .074   | .767** | .095  | .274* | .038  | .502** |
|        | Sig. (2-tailed)     |              | .110   | .095   | .291   | .600   | .029   | .213   | .383   | .698   | .324  | .833  | .814   | .001   | .589   | .097  | .514   | .000   | .403  | .014  | .739  | .000   |
|        | N                   | 80           | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80    | 80    | 80     | 80     | 80     | 80    | 80     | 80     | 80    | 80    | 80    | 80     |
| RLB0 2 | Pearson Correlation | .180         | 1      | -.164  | .005   | -.105  | .266*  | .057   | -.107  | -.025  | -.133 | .039  | -.079  | .123   | .297** | -.069 | -.097  | .162   | -.135 | .079  | -.180 | .146   |
|        | Sig. (2-tailed)     | .110         |        | .146   | .962   | .355   | .017   | .615   | .344   | .828   | .238  | .732  | .485   | .278   | .007   | .546  | .394   | .152   | .233  | .488  | .110  | .195   |
|        | N                   | 80           | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80    | 80    | 80     | 80     | 80     | 80    | 80     | 80     | 80    | 80    | 80    | 80     |
| RLB0 3 | Pearson Correlation | .188         | -.164  | 1      | -.183  | .158   | -.031  | -.189  | .251*  | .056   | -.031 | .017  | .040   | .161   | .105   | .084  | .211   | .070   | .055  | .035  | .051  | .278*  |
|        | Sig. (2-tailed)     | .095         | .146   |        | .104   | .162   | .788   | .092   | .024   | .623   | .782  | .880  | .724   | .153   | .353   | .460  | .060   | .538   | .626  | .756  | .655  | .012   |
|        | N                   | 80           | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80    | 80    | 80     | 80     | 80     | 80    | 80     | 80     | 80    | 80    | 80    | 80     |
| RLB0 4 | Pearson Correlation | -.120        | .005   | -.183  | 1      | .145   | .078   | .030   | -.017  | .200   | .011  | -.051 | -.132  | -.095  | .023   | .018  | -.045  | .051   | .100  | .065  | -.004 | .178   |
|        | Sig. (2-tailed)     | .291         | .962   | .104   |        | .201   | .492   | .790   | .879   | .075   | .921  | .653  | .242   | .400   | .840   | .873  | .690   | .653   | .376  | .565  | .973  | .114   |
|        | N                   | 80           | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80    | 80    | 80     | 80     | 80     | 80    | 80     | 80     | 80    | 80    | 80    | 80     |
| RSP01  | Pearson Correlation | .060         | -.105  | .158   | .145   | 1      | .014   | -.088  | .207   | .400** | .235* | -.122 | -.084  | .108   | .150   | .039  | .219   | .124   | -.084 | .071  | .000  | .400** |
|        | Sig. (2-tailed)     | .600         | .355   | .162   | .201   |        | .900   | .436   | .065   | .000   | .036  | .282  | .458   | .339   | .183   | .732  | .051   | .274   | .461  | .533  | 1.000 | .000   |
|        | N                   | 80           | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80    | 80    | 80     | 80     | 80     | 80    | 80     | 80     | 80    | 80    | 80    | 80     |
| RSP02  | Pearson Correlation | .244*        | .266*  | -.031  | .078   | .014   | 1      | -.111  | -.146  | .115   | -.147 | .066  | -.109  | .171   | .182   | .015  | -.049  | .293** | -.004 | .013  | -.220 | .253*  |
|        | Sig. (2-tailed)     | .029         | .017   | .788   | .492   | .900   |        | .325   | .197   | .310   | .194  | .561  | .334   | .129   | .106   | .895  | .668   | .008   | .973  | .907  | .050  | .024   |
|        | N                   | 80           | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80    | 80    | 80     | 80     | 80     | 80    | 80     | 80     | 80    | 80    | 80    | 80     |
| RSP03  | Pearson Correlation | -.141        | .057   | -.189  | .030   | -.088  | -.111  | 1      | .084   | .168   | .129  | .056  | .347** | -.130  | -.053  | .046  | .046   | -.083  | .098  | -.018 | -.089 | .195   |
|        | Sig. (2-tailed)     | .213         | .615   | .092   | .790   | .436   | .325   |        | .457   | .137   | .253  | .621  | .002   | .251   | .640   | .686  | .687   | .463   | .386  | .873  | .432  | .084   |
|        | N                   | 80           | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80    | 80    | 80     | 80     | 80     | 80    | 80     | 80     | 80    | 80    | 80    | 80     |
| RSP04  | Pearson Correlation | .099         | -.107  | .251*  | -.017  | .207   | -.146  | .084   | 1      | .132   | .032  | -.205 | .141   | .082   | .125   | .057  | .842** | .025   | .147  | .079  | .174  | .443** |
|        | Sig. (2-tailed)     | .383         | .344   | .024   | .879   | .065   | .197   | .457   |        | .242   | .776  | .068  | .212   | .471   | .270   | .617  | .000   | .826   | .194  | .483  | .124  | .000   |
|        | N                   | 80           | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80    | 80    | 80     | 80     | 80     | 80    | 80     | 80     | 80    | 80    | 80    | 80     |

|      |                     |        |        |       |       |        |        |        |        |        |        |        |       |        |       |       |       |        |        |        |       |        |
|------|---------------------|--------|--------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|-------|--------|
| AS01 | Pearson Correlation | .044   | -.025  | .056  | .200  | .400** | .115   | .168   | .132   | 1      | .320** | .037   | .039  | -.017  | .044  | -.046 | .171  | .132   | .057   | -.009  | .060  | .498** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .698   | .828   | .623  | .075  | .000   | .310   | .137   | .242   |        | .004   | .743   | .728  | .878   | .700  | .685  | .130  | .243   | .613   | .938   | .597  | .000   |
|      | N                   | 80     | 80     | 80    | 80    | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80    | 80     | 80    | 80    | 80    | 80     | 80     | 80     | 80    | 80     |
| AS02 | Pearson Correlation | -.112  | -.133  | -.031 | .011  | .235*  | -.147  | .129   | .032   | .320** | 1      | -.044  | .037  | -.096  | -.159 | -.044 | .086  | -.049  | .026   | .123   | .104  | .205   |
|      | Sig. (2-tailed)     | .324   | .238   | .782  | .921  | .036   | .194   | .253   | .776   | .004   |        | .701   | .748  | .397   | .160  | .696  | .451  | .664   | .821   | .278   | .360  | .068   |
|      | N                   | 80     | 80     | 80    | 80    | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80    | 80     | 80    | 80    | 80    | 80     | 80     | 80     | 80    | 80     |
| AS03 | Pearson Correlation | .024   | .039   | .017  | -.051 | -.122  | .066   | .056   | -.205  | .037   | -.044  | 1      | .077  | .156   | .002  | -.095 | -.065 | -.053  | .296** | .157   | -.103 | .185   |
|      | Sig. (2-tailed)     | .833   | .732   | .880  | .653  | .282   | .561   | .621   | .068   | .743   | .701   |        | .496  | .167   | .984  | .402  | .569  | .639   | .008   | .166   | .362  | .101   |
|      | N                   | 80     | 80     | 80    | 80    | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80    | 80     | 80    | 80    | 80    | 80     | 80     | 80     | 80    | 80     |
| AS04 | Pearson Correlation | -.027  | -.079  | .040  | -.132 | -.084  | -.109  | .347** | .141   | .039   | .037   | .077   | 1     | -.022  | .065  | .092  | .156  | -.038  | .015   | .097   | -.090 | .240*  |
|      | Sig. (2-tailed)     | .814   | .485   | .724  | .242  | .458   | .334   | .002   | .212   | .728   | .748   | .496   |       | .849   | .569  | .419  | .167  | .741   | .892   | .392   | .427  | .032   |
|      | N                   | 80     | 80     | 80    | 80    | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80    | 80     | 80    | 80    | 80    | 80     | 80     | 80     | 80    | 80     |
| E01  | Pearson Correlation | .362** | .123   | .161  | -.095 | .108   | .171   | -.130  | .082   | -.017  | -.096  | .156   | -.022 | 1      | .238* | -.004 | .183  | .527** | -.104  | .195   | -.076 | .407** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .001   | .278   | .153  | .400  | .339   | .129   | .251   | .471   | .878   | .397   | .167   | .849  |        | .033  | .969  | .104  | .000   | .360   | .083   | .500  | .000   |
|      | N                   | 80     | 80     | 80    | 80    | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80    | 80     | 80    | 80    | 80    | 80     | 80     | 80     | 80    | 80     |
| E02  | Pearson Correlation | .061   | .297** | .105  | .023  | .150   | .182   | -.053  | .125   | .044   | -.159  | .002   | .065  | .238*  | 1     | .232* | .165  | .006   | .031   | .161   | -.107 | .379** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .589   | .007   | .353  | .840  | .183   | .106   | .640   | .270   | .700   | .160   | .984   | .569  | .033   |       | .038  | .143  | .956   | .784   | .154   | .346  | .001   |
|      | N                   | 80     | 80     | 80    | 80    | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80    | 80     | 80    | 80    | 80    | 80     | 80     | 80     | 80    | 80     |
| E03  | Pearson Correlation | .187   | -.069  | .084  | .018  | .039   | .015   | .046   | .057   | -.046  | -.044  | -.095  | .092  | -.004  | .232* | 1     | .052  | .082   | .086   | .186   | .058  | .287** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .097   | .546   | .460  | .873  | .732   | .895   | .686   | .617   | .685   | .696   | .402   | .419  | .969   | .038  |       | .646  | .467   | .447   | .098   | .611  | .010   |
|      | N                   | 80     | 80     | 80    | 80    | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80    | 80     | 80    | 80    | 80    | 80     | 80     | 80     | 80    | 80     |
| E04  | Pearson Correlation | .074   | -.097  | .211  | -.045 | .219   | -.049  | .046   | .842** | .171   | .086   | -.065  | .156  | .183   | .165  | .052  | 1     | .086   | .136   | .087   | .077  | .498** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .514   | .394   | .060  | .690  | .051   | .668   | .687   | .000   | .130   | .451   | .569   | .167  | .104   | .143  | .646  |       | .450   | .230   | .442   | .497  | .000   |
|      | N                   | 80     | 80     | 80    | 80    | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80    | 80     | 80    | 80    | 80    | 80     | 80     | 80     | 80    | 80     |
| T01  | Pearson Correlation | .767** | .162   | .070  | .051  | .124   | .293** | -.083  | .025   | .132   | -.049  | -.053  | -.038 | .527** | .006  | .082  | .086  | 1      | .025   | .348** | .014  | .541** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   | .152   | .538  | .653  | .274   | .008   | .463   | .826   | .243   | .664   | .639   | .741  | .000   | .956  | .467  | .450  |        | .822   | .002   | .905  | .000   |
|      | N                   | 80     | 80     | 80    | 80    | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80    | 80     | 80    | 80    | 80    | 80     | 80     | 80     | 80    | 80     |
| T02  | Pearson Correlation | .095   | -.135  | .055  | .100  | -.084  | -.004  | .098   | .147   | .057   | .026   | .296** | .015  | -.104  | .031  | .086  | .136  | .025   | 1      | .293** | -.048 | .314** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .403   | .233   | .626  | .376  | .461   | .973   | .386   | .194   | .613   | .821   | .008   | .892  | .360   | .784  | .447  | .230  | .822   |        | .008   | .673  | .005   |

|                                                              |                     |        |       |       |       |        |       |       |        |        |      |       |       |        |        |        |        |        |        |        |       |        |
|--------------------------------------------------------------|---------------------|--------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|--------|--------|------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|
|                                                              | N                   | 80     | 80    | 80    | 80    | 80     | 80    | 80    | 80     | 80     | 80   | 80    | 80    | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80    | 80     |
| T03                                                          | Pearson Correlation | .274*  | .079  | .035  | .065  | .071   | .013  | -.018 | .079   | -.009  | .123 | .157  | .097  | .195   | .161   | .186   | .087   | .348** | .293** | 1      | -.017 | .483** |
|                                                              | Sig. (2-tailed)     | .014   | .488  | .756  | .565  | .533   | .907  | .873  | .483   | .938   | .278 | .166  | .392  | .083   | .154   | .098   | .442   | .002   | .008   |        | .882  | .000   |
|                                                              | N                   | 80     | 80    | 80    | 80    | 80     | 80    | 80    | 80     | 80     | 80   | 80    | 80    | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80    | 80     |
| T04                                                          | Pearson Correlation | .038   | -.180 | .051  | -.004 | .000   | -.220 | -.089 | .174   | .060   | .104 | -.103 | -.090 | -.076  | -.107  | .058   | .077   | .014   | -.048  | -.017  | 1     | .072   |
|                                                              | Sig. (2-tailed)     | .739   | .110  | .655  | .973  | 1.000  | .050  | .432  | .124   | .597   | .360 | .362  | .427  | .500   | .346   | .611   | .497   | .905   | .673   | .882   |       | .528   |
|                                                              | N                   | 80     | 80    | 80    | 80    | 80     | 80    | 80    | 80     | 80     | 80   | 80    | 80    | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80    | 80     |
| Total                                                        | Pearson Correlation | .502** | .146  | .278* | .178  | .400** | .253* | .195  | .443** | .498** | .205 | .185  | .240* | .407** | .379** | .287** | .498** | .541** | .314** | .483** | .072  | 1      |
|                                                              | Sig. (2-tailed)     | .000   | .195  | .012  | .114  | .000   | .024  | .084  | .000   | .000   | .068 | .101  | .032  | .000   | .001   | .010   | .000   | .000   | .005   | .000   | .528  |        |
|                                                              | N                   | 80     | 80    | 80    | 80    | 80     | 80    | 80    | 80     | 80     | 80   | 80    | 80    | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80     | 80    | 80     |
| *. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).  |                     |        |       |       |       |        |       |       |        |        |      |       |       |        |        |        |        |        |        |        |       |        |
| **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). |                     |        |       |       |       |        |       |       |        |        |      |       |       |        |        |        |        |        |        |        |       |        |



## LAMPIRAN 8

### OUTPUT HASIL UJI VALIDITAS (KINERJA)

| Correlations |       |       |       |       |       |       |       |      |      |      |      |     |     |     |     |     |     |     |     |       |
|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| RLB01        | RLB02 | RLB03 | RLB04 | RSP01 | RSP02 | RSP03 | RSP04 | AS01 | AS02 | AS03 | AS04 | E01 | E02 | E03 | E04 | T01 | T02 | T03 | T04 | Total |
| 3            | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4    | 4    | 4    | 3    | 5   | 2   | 4   | 4   | 2   | 3   | 2   | 2   | 69    |
| 4            | 4     | 4     | 5     | 5     | 4     | 4     | 3     | 4    | 5    | 3    | 4    | 5   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 2   | 77    |
| 3            | 5     | 4     | 2     | 2     | 3     | 3     | 3     | 4    | 2    | 3    | 4    | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   | 61    |
| 3            | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4    | 4    | 4    | 4    | 5   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 2   | 76    |
| 4            | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3    | 4    | 5    | 3    | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 1   | 67    |
| 4            | 5     | 4     | 5     | 5     | 4     | 3     | 4     | 4    | 5    | 4    | 4    | 5   | 2   | 4   | 4   | 4   | 3   | 2   | 4   | 79    |
| 4            | 4     | 3     | 5     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3    | 4    | 4    | 3    | 4   | 3   | 4   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 69    |
| 4            | 5     | 3     | 5     | 5     | 4     | 4     | 4     | 4    | 5    | 4    | 4    | 5   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 1   | 77    |
| 5            | 5     | 5     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 5    | 5    | 4    | 5    | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   | 80    |
| 4            | 5     | 4     | 5     | 5     | 4     | 5     | 4     | 4    | 5    | 4    | 4    | 4   | 4   | 3   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 85    |
| 4            | 3     | 4     | 3     | 3     | 4     | 2     | 3     | 3    | 3    | 3    | 4    | 5   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 1   | 67    |
| 3            | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3    | 3    | 3    | 5    | 5   | 3   | 3   | 5   | 5   | 4   | 3   | 3   | 71    |
| 4            | 5     | 4     | 3     | 3     | 4     | 5     | 4     | 4    | 3    | 4    | 3    | 4   | 3   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 1   | 76    |
| 3            | 4     | 3     | 2     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3    | 2    | 3    | 3    | 5   | 3   | 5   | 3   | 4   | 2   | 3   | 2   | 63    |
| 4            | 4     | 4     | 4     | 5     | 3     | 4     | 4     | 4    | 5    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 1   | 79    |
| 5            | 4     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4    | 3    | 4    | 3    | 5   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 2   | 74    |
| 3            | 4     | 4     | 5     | 5     | 4     | 4     | 4     | 4    | 5    | 3    | 4    | 5   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 79    |
| 5            | 3     | 4     | 2     | 2     | 3     | 3     | 4     | 4    | 2    | 3    | 4    | 5   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 2   | 66    |
| 4            | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 79    |
| 3            | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3    | 4    | 3    | 3    | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 65    |
| 4            | 4     | 4     | 5     | 5     | 4     | 4     | 4     | 4    | 5    | 4    | 4    | 5   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 81    |
| 3            | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3    | 3    | 4    | 3    | 5   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   | 67    |
| 4            | 4     | 4     | 5     | 5     | 3     | 5     | 4     | 4    | 5    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   | 78    |
| 5            | 4     | 5     | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 5    | 5    | 4    | 5    | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 2   | 83    |
| 4            | 5     | 4     | 5     | 5     | 4     | 5     | 4     | 4    | 5    | 4    | 4    | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 3   | 86    |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 69 |
| 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 67 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 60 |
| 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 60 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 66 |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 68 |
| 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 75 |
| 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 61 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 76 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 62 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 74 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 64 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 75 |
| 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 75 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 82 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 57 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 60 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 78 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 56 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 80 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 73 |
| 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 74 |
| 3 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 63 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 81 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 63 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 76 |
| 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 70 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 77 |
| 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 80 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 85 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 62 |
| 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 65 |
| 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 59 |
| 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 60 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 64 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 68 |
| 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 74 |
| 3 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 60 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 77 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 61 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 72 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 62 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 74 |
| 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 72 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 1 | 80 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 56 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 57 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 78 |
| 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 57 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 81 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 72 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 79 |
| 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 64 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 85 |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 55 |

## LAMPIRAN 9

### Output Hasil Perhitungan Koefisien Validitas Kepentingan

**Tabel 4.8**

**Hasil Perhitungan Koefisien Validitas kepentingan**

| <b>Butir Pernyataan</b> | <b>r-hitung</b> | <b>r-tabel</b> | <b>Keterangan</b> |
|-------------------------|-----------------|----------------|-------------------|
| Pernyataan 1            | 0.598           | 0,220          | Valid             |
| Pernyataan 2            | 0.314           | 0,220          | Valid             |
| Pernyataan 3            | 0.299           | 0,220          | Valid             |
| Pernyataan 4            | 0.304           | 0,220          | Valid             |
| Pernyataan 5            | 0.423           | 0,220          | Valid             |
| Pernyataan 6            | 0.302           | 0,220          | Valid             |
| Pernyataan 7            | 0.296           | 0,220          | Valid             |
| Pernyataan 8            | 0.617           | 0,220          | Valid             |
| Pernyataan 9            | 0.532           | 0,220          | Valid             |
| Pernyataan 10           | 0.321           | 0,220          | Valid             |
| Pernyataan11            | 0.292           | 0,220          | Valid             |
| Pernyataan 12           | 0.267           | 0,220          | Valid             |
| Pernyataan 13           | 0.444           | 0,220          | Valid             |
| Pernyataan 14           | 0.421           | 0,220          | Valid             |
| Pernyataan 15           | 0.329           | 0,220          | Valid             |
| Pernyataan 16           | 0.407           | 0,220          | Valid             |
| Pernyataan 17           | 0.631           | 0,220          | Valid             |
| Pernyataan 18           | 0.322           | 0,220          | Valid             |
| Pernyataan 19           | 0.525           | 0,220          | Valid             |
| Pernyataan 20           | 0.382           | 0,220          | Valid             |

## LAMPIRAN 10

### Output Hasil Perhitungan Koefisien Validitas Kinerja

**Tabel 4.9**

#### **Hasil Perhitungan Koefisien Validitas Kinerja**

| <b>Butir Pernyataan</b> | <b>r-hitung</b> | <b>r-tabel</b> | <b>Keterangan</b> |
|-------------------------|-----------------|----------------|-------------------|
| Pernyataan 1            | 0.521           | 0,220          | Valid             |
| Pernyataan 2            | 0.452           | 0,220          | Valid             |
| Pernyataan 3            | 0.654           | 0,220          | Valid             |
| Pernyataan 4            | 0.627           | 0,220          | Valid             |
| Pernyataan 5            | 0.589           | 0,220          | Valid             |
| Pernyataan 6            | 0.547           | 0,220          | Valid             |
| Pernyataan 7            | 0.776           | 0,220          | Valid             |
| Pernyataan 8            | 0.640           | 0,220          | Valid             |
| Pernyataan 9            | 0.683           | 0,220          | Valid             |
| Pernyataan 10           | 0.660           | 0,220          | Valid             |
| Pernyataan11            | 0.575           | 0,220          | Valid             |
| Pernyataan 12           | 0.644           | 0,220          | Valid             |
| Pernyataan 13           | 0.322           | 0,220          | Valid             |
| Pernyataan14            | 0.567           | 0,220          | Valid             |
| Pernyataan15            | 0.467           | 0,220          | Valid             |
| Pernyataan16            | 0.751           | 0,220          | Valid             |
| Pernyataan17            | 0.594           | 0,220          | Valid             |
| Pernyataan18            | 0.454           | 0,220          | Valid             |
| Pernyataan19            | 0.520           | 0,220          | Valid             |
| Pernyataan20            | 0.231           | 0,220          | Valid             |

## LAMPIRAN 11

### OUTPUT HASIL UJI RELIABILITAS (HARAPAN DAN KINERJA)

#### HARAPAN

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| ,726                   | 20         |

#### KINERJA

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| ,880                   | 20         |

## LAMPIRAN 12

### R TABLE

**Distribusi Nilai rtabel  
Signifikansi 5% dan 1%**

| N  | The Level of Significance |       | N    | The Level of Significance |       |
|----|---------------------------|-------|------|---------------------------|-------|
|    | 5%                        | 1%    |      | 5%                        | 1%    |
| 3  | 0.997                     | 0.999 | 38   | 0.320                     | 0.413 |
| 4  | 0.950                     | 0.990 | 39   | 0.316                     | 0.408 |
| 5  | 0.878                     | 0.959 | 40   | 0.312                     | 0.403 |
| 6  | 0.811                     | 0.917 | 41   | 0.308                     | 0.398 |
| 7  | 0.754                     | 0.874 | 42   | 0.304                     | 0.393 |
| 8  | 0.707                     | 0.834 | 43   | 0.301                     | 0.389 |
| 9  | 0.666                     | 0.798 | 44   | 0.297                     | 0.384 |
| 10 | 0.632                     | 0.765 | 45   | 0.294                     | 0.380 |
| 11 | 0.602                     | 0.735 | 46   | 0.291                     | 0.376 |
| 12 | 0.576                     | 0.708 | 47   | 0.288                     | 0.372 |
| 13 | 0.553                     | 0.684 | 48   | 0.284                     | 0.368 |
| 14 | 0.532                     | 0.661 | 49   | 0.281                     | 0.364 |
| 15 | 0.514                     | 0.641 | 50   | 0.279                     | 0.361 |
| 16 | 0.497                     | 0.623 | 55   | 0.266                     | 0.345 |
| 17 | 0.482                     | 0.606 | 60   | 0.254                     | 0.330 |
| 18 | 0.468                     | 0.590 | 65   | 0.244                     | 0.317 |
| 19 | 0.456                     | 0.575 | 70   | 0.235                     | 0.306 |
| 20 | 0.444                     | 0.561 | 75   | 0.227                     | 0.296 |
| 21 | 0.433                     | 0.549 | 80   | 0.220                     | 0.286 |
| 22 | 0.432                     | 0.537 | 85   | 0.213                     | 0.278 |
| 23 | 0.413                     | 0.526 | 90   | 0.207                     | 0.267 |
| 24 | 0.404                     | 0.515 | 95   | 0.202                     | 0.263 |
| 25 | 0.396                     | 0.505 | 100  | 0.195                     | 0.256 |
| 26 | 0.388                     | 0.496 | 125  | 0.176                     | 0.230 |
| 27 | 0.381                     | 0.487 | 150  | 0.159                     | 0.210 |
| 28 | 0.374                     | 0.478 | 175  | 0.148                     | 0.194 |
| 29 | 0.367                     | 0.470 | 200  | 0.138                     | 0.181 |
| 30 | 0.361                     | 0.463 | 300  | 0.113                     | 0.148 |
| 31 | 0.355                     | 0.456 | 400  | 0.098                     | 0.128 |
| 32 | 0.349                     | 0.449 | 500  | 0.088                     | 0.115 |
| 33 | 0.344                     | 0.442 | 600  | 0.080                     | 0.105 |
| 34 | 0.339                     | 0.436 | 700  | 0.074                     | 0.097 |
| 35 | 0.334                     | 0.430 | 800  | 0.070                     | 0.091 |
| 36 | 0.329                     | 0.424 | 900  | 0.065                     | 0.086 |
| 37 | 0.325                     | 0.418 | 1000 | 0.062                     | 0.081 |