



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN  
PELANGGAN PADA LABORATORIUM KALIBRASI PT MULTI  
INSTRUMENTASI MANDIRI**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk melengkapi persyaratan

Mencapai derajat Sarjana S-1 Psikologi

**Oleh :**

**Denny Mahendra**

**F.131.15.0051**

**FAKULTAS PSIKOLOGI**

**UNIVERSITAS SEMARANG**

**2019**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN  
PELANGGAN PADA LABORATORIUM KALIBRASI PT MULTI  
INSTRUMENTASI MANDIRI**

Denny Mahendra

F.131.15.0051

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Strata 1  
Fakultas Psikologi Universitas Semarang dan diterima untuk memenuhi sebagian  
dari syarat-syarat guna memperoleh derajat Sarjana Psikologi

Pada Tanggal 1 Maret 2019

Dewan penguji

1. Anna Dian Savitri, S.Psi., M.Si., Psikolog  
NIS: 06557000699016

  
(.....)

2. Agung Santoso Pribadi, S.Psi., M.Psi., Psikolog  
NIS: 06557000699026

  
(.....)

3. Purwaningtyastuti, S.Psi., M.Si., Psikolog  
NIS: 06557000699022

  
(.....)

**USM**

Mengesahkan

Fakultas Psikologi

Universitas Semarang

Dekan



Dr. L. Rini Sugiarti, S.Psi., M.Si., Psikolog

NIS. 06557000699013

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang telah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang tertulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.



Semarang, 14 Januari 2019



Penulis

# USM

## PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini penulis persembahkan untuk:

1. Bapak dan Ibu yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, motivasi, serta peringatan-peringatan keras untuk menyelesaikan karya sederhana ini. Semoga Allah selalu memberikan keberkahan umur, supaya bisa melihat anak-anak nya sukses kelak, Amin
2. Adikku satu-satunya “Dimas Surya Lesmana” terimakasih doanya selama ini, karya sederhana ini ku persembahkan untukmu, semoga kamu juga termotivasi dan terus semangat belajar, maaf kakak belum bisa jadi panutan seutuhnya, tapi kakak akan selalu menjadi yang terbaik untukmu.
3. Kekasihku “Aulia Rahma, S.Pd”, sebagai tanda cinta kasihku, Denny persembahkan karya sederhana ini buatmu. Perhatian, kasih sayang, kesabaranmu memberikan semangat dan motivasi tersendiri dalam menyelesaikan karya sederhana ini. Semoga Allah segera mendekatkan lahir dan batin kita, Amin..

## MOTTO

**“Orang besar bukan orang yang otaknya sempurna tetapi orang yang mengambil sebaik-baiknya dari otak yang tidak sempurna.”**

**(Rosulullah SAW)**

*“To day is hard. Tomorrow is harder, but the day after tomorrow will be beautiful. Most people die when it is tomorrow evening, and dont get a chance to see the sunrise.”*

**Hari ini berat. Esok lebih berat lagi. Akan tetapi esok lusa, akan ada hari yang indah. Kebanyakan orang mati saat “esok petang”, dan tidak mendapat kesempatan melihat matahari terbit.**

**(Jack Ma)**

**USM**  
**VINI, VIDI, VICI**

**“Maju Bertanding dan Menang”**

**(Penulis)**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya. Berkat izin dan pertolongan Tuhan Yang Maha Esa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN LABORATORIUM KALIBRASI PT MULTI INSTRUMENTASI MANDIRI”**.

Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak baik bantuan moril maupun materil sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. L. Rini Sugiarti, S.Psi, M.Si, Psikolog, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Semarang.
2. Purwaningtyastuti, S.Psi, M.Si, Psikolog selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing penulis selama proses penyelesaian skripsi ini.
3. A. Dian Savitri, S.Psi., M.Si., Psikolog dan Agung Santoso Pribadi, S.Psi., M.Psi., Psikolog yang selama ini mau mendengarkan keluh kesah dan selalu memberikan nasihat untuk terus semangat.
4. Semua Dosen Universitas Semarang khususnya Dosen Fakultas Psikologi yang membantu memberikan pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat hingga akhir perkuliahan.
5. Tata Usaha Fakultas Psikologi dan Petugas perpustakaan Fakultas Psikologi yang telah membantu dan memberi informasi selama perkuliahan.

6. Orang tua yang tak henti-hentinya mendoakan dan memberi semangat selama proses penyelesaian skripsi ini.
7. Adikku yang selalu mengingatkan untuk tidak malas dan untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
8. Kekasihku Aulia Rahma, S.Pd, yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman fakultas psikologi Universitas Semarang angkatan 2015 kelas A sore (Ayu Satia, Dyah, Mega, Oky, Nirmala, Sutrimo, Bagas Aji, Dewi Sekar, Widjanarko, Angga Dwi, dan lainnya) yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman pemuda Desa Ngemplak (Kang Imron, Kang Nadzir, Kang Nashrul, Kang Nur, Kang Syamsi, Kang Teguh), serta seluruh organisasi (Kurma 21, Ngehek Foundation, dan Gemma Persada) yang telah memberikan pengertian dan mendukung untuk menyelesaikan skrip ini.
11. Pelanggan PT Multi Instrumentasi Mandiri yang sudah bekerja sama menjadi subjek penelitian.

Penulis menyadari akan banyaknya kekurangan dari penulisan Skripsi ini, untuk itu saran dan kritik dari pembaca akan sangat membantu bagi kemajuan dan penambahan ilmu bagi penulis. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

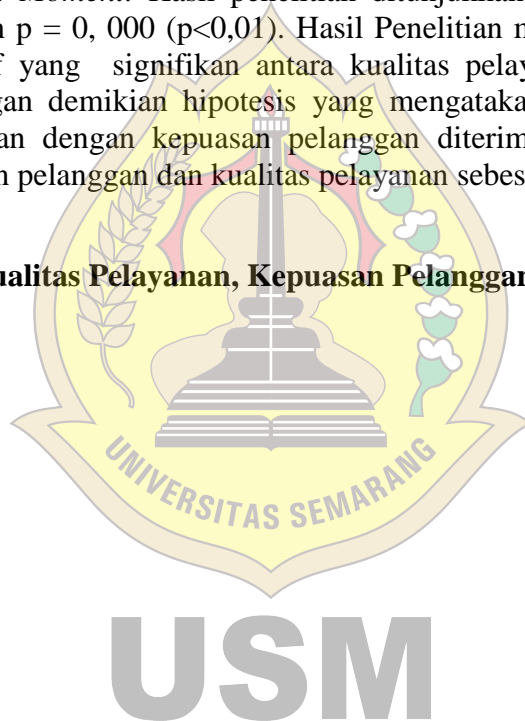
Semarang, 11 Januari 2019

  
Penulis

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara empiris hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada laboratorium kalibrasi PT Multi Instrumentasi Mandiri. Hipotesis penelitiannya adalah ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada laboratorium kalibrasi PT Multi Instrumentasi Mandiri. Subjek penelitian berjumlah 60 pelanggan. Teknik pengambilan data menggunakan *Sampling Purposive*. Data penelitian dikumpulkan dengan menggunakan 2 skala yaitu skala kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan. Analisis data dilakukan dengan menggunakan Teknik Analisis Korelasi *Product Moment*. Hasil penelitian ditunjukkan dengan korelasi angka  $R_{rho} = 0,417$  dan  $p = 0,000$  ( $p < 0,01$ ). Hasil Penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Dengan demikian hipotesis yang mengatakan ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan diterima. Sumbangan efektif variabel kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan sebesar 24,5%

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan**





## ABSTRACT

*This study aims to find out empirically the relationship between service quality and customer satisfaction in the calibration laboratory PT Multi Instrumentasi Mandiri. The research hypothesis is that there is a positive relationship between the quality of service and customer satisfaction in the calibration laboratory of PT Multi Instrumentasi Mandiri. The research subjects were 60 customers. Data collection techniques using Purposive Sampling. Research data was collected using 2 scales, namely customer satisfaction scale and service quality. Data analysis was carried out using the Product Moment Correlation Analysis Technique. The results of the study are shown by the correlation number  $R_{rho} = 0.417$  and  $p = 0.000$  ( $p < 0.01$ ). Research results show that there is a significant positive relationship between service quality and customer satisfaction. Thus the hypothesis that there is a relationship between the quality of service and customer satisfaction is accepted. Effective contribution of customer satisfaction variables and service quality by 24.5%*

*Key Word ; Service Quality, Customer Satisfaction*



# USM

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	11
A. Kepuasan Pelanggan .....	11
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	11
2. Dimensi – Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	12
3. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan .....	15

B. Kualitas Pelayanan .....	18
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
2. Dimensi – Dimensi Kualitas Pelayanan.....	20
C. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan .....	23
D. Hipotesis .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
A. Identifikasi Variabel Penelitian.....	25
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	25
1. Kepuasan Pelanggan .....	25
2. Kualitas Pelayanan.....	26
C. Subjek Penelitian .....	26
D. Metode Pengumpulan Data .....	27
1. Alat Pengumpul Data .....	27
2. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	30
E. Metode Analisis Data.....	32
<b>BAB IV PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
A. Orientasi Kacah Penelitian.....	34
B. Persiapan Penelitian .....	38
1. Penyusunan Alat Ukur.....	38
2. Permohonan Izin Penelitian.....	39
3. Uji Coba Alat Ukur Penelitian.....	40
4. Hasil Uji Coba Alat Ukur .....	40
5. Penyusunan Kembali Alat Ukur .....	43

C. Pelaksanaan Penelitian.....	44
D. Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	46
E. Pembahasan.....	47
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>50</b>
A. Simpulan.....	50
B. Saran.....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>51</b>

**LAMPIRAN**



**USM**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Blue Print Skala Kepuasan Pelanggan

Tabel 2 Blue Print Skala Kualitas Pelayanan

Tabel 3 Sebaran *Item* Skala Kepuasan Pelanggan

Tabel 4 Sebaran *Item* Skala Kualitas Pelayanan

Tabel 5 Sebaran Nomor *Item* Valid dan Gugur Skala Kepuasan Pelanggan

Tabel 6 Sebaran Nomor *Item* Valid dan Gugur Skala Kualitas Pelayanan

Tabel 7 Rincian Sebaran Nomor *Item* Valid Skala Kepuasan Pelanggan

Tabel 8 Rincian Sebaran Nomor *Item* Valid Skala Kualitas Pelayanan



# USM

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Data Wawancara Penelitian .....	54
Lampiran B Data Uji Coba Alat Ukur Try Out .....	118
Lampiran C Data Uji Coba Alat Ukur .....	124
C-1. Skala Kepuasan Pelanggan.....	125
C-2. Skala Kualitas Pelayanan .....	128
Lampiran D Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	131
D-1. Skala Kepuasan Pelanggan .....	132
D-2. Skala Kualitas Pelayanan .....	143
Lampiran E Alat Ukur Penelitian.....	152
Lampiran F Data Penelitian .....	157
F-1. Skala Kepuasan Pelanggan.....	158
F-2. Skala Kualitas Pelayanan.....	163
Lampiran G Hasil Uji Asumsi.....	168
G-1. Uji Normalitas.....	169
G-2. Uji Linieritas .....	179
Lampiran H Uji Hipotesis .....	183
Lampiran I Perhitungan Kategori Variabel.....	185
Lampiran J Surat Izin Penelitian .....	189
Lampiran K Dokumentasi .....	192

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Era globalisasi saat ini, menciptakan suatu lapangan bisnis di pasar domestik maupun di pasar Internasional semakin ketat. Pada hasilnya hanya perusahaan-perusahaan yang mampu menghasilkan produk (barang dan jasa) dengan yang berkualitas, harga yang bersaing, pendistribusian yang cepat, dan waktu serta pelayanan terbaik yang akan mampu bertahan. Selain itu juga perusahaan harus dapat memberikan produk dan jasa dengan nilai yang lebih tinggi, mutu yang lebih baik, harga yang lebih murah, fasilitas yang memadai dan kualitas yang lebih baik dari para pesaingnya.

Berkembangnya teknologi dan ilmu pengetahuan serta persaingan pasar International yang semakin ketat, menuntut perusahaan-perusahaan dan laboratorium-laboratorium baik laboratorium kimia dan laboratorium medis untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan demi mendapatkan kepuasan pelanggan. Laboratorium yang sudah berdiri lebih dulu, sudah mempunyai pelanggan yang cukup banyak dan tidak menutup kemungkinan pelanggan akan mencari ataupun berpindah pada jasa laboratorium kalibrasi yang lain karena pelayanan yang kurang berkualitas. Hal ini menyebabkan semua laboratorium kalibrasi harus mempertahankan kualitas pelayanan supaya pelanggan tetap menggunakan jasa yang ditawarkan dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Laboratorium kalibrasi PT Multi Instrumentasi Mandiri sudah berdiri sejak tahun 2000 dan mempunyai pelanggan lebih dari 500 perusahaan. Setiap bagian dalam laboratorium tersebut selalu meningkatkan kinerja dalam pelayanan misalnya dalam pengiriman dokumen, alat, dan semua hal yang menyangkut kalibrasi karena PT Multi Instrumentasi Mandiri memahami betul pelanggan mempunyai berbagai macam tipe dan ciri khas masing-masing yang harus dipuaskan. Ini yang pertama-tama harus disadari setiap bagian yang ada di sebuah instansi pelayanan. Kepuasan pelanggan merupakan target utama, apapun posisi dan pekerjaan yang diemban oleh karyawan perusahaan jasa berorientasi pada kepuasan pelanggan. Jadi kepuasan pelanggan bukan semata-mata urusan dan tanggungjawab divisi pemasaran dan pelayanan. (Ujang, 2011 : 78).

Salah satu tindakan untuk memuaskan pelanggan adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sebaik-baiknya. Kepuasan pelanggan adalah konsep penting dalam konsep pemasaran dan penelitian pelanggan (Peter dan Olson, 2000 : 157). Dengan demikian jika ingin mendapatkan kepuasan pelanggan, perusahaan jasa harus mempunyai konsep pemasaran yang matang dan akurat serta sumber daya manusia yang kompeten. Perusahaan yang berfokus pada jasa, keahlian dan kemampuan sumber daya manusia harus selalu diutamakan, karena perusahaan jasa bertemu langsung dengan pelanggan serta dituntut untuk memberikan kesan yang baik kepada pelanggan, sehingga diperlukan kualitas pelayanan yang prima untuk mengikat pelanggan supaya tetap memakai dan mempercayakan



pekerjaan kepada perusahaan. Kesan dan pengalaman yang baik cenderung akan membuat pelanggan terus menggunakan dan juga memberitahukan kepada orang lain tentang pengalaman yang menyenangkan dengan produk (jasa) yang diberikan. Pelanggan merasa puas kalau harapan terpenuhi dan merasa amat gembira kalau harapannya terlampaui. Kepuasan pelanggan menurut Kotler (dalam Waluyo, 2009 : 190) adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya. Salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan (Irawan, 2003 : 23).

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Reza Dimas Sigit (2014), Menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan akan terpenuhi dengan baik jika sesuai dengan persepsi dan keinginan pelanggan. Rasa nyaman dan aman yang dirasakan pelanggan akan membuat pelanggan tetap bertahan. Senada dengan Januar Effendi Panjaitan (2016), bahwa kepuasan pelanggan yang tinggi akan menunjukkan bahwa pelanggan akan selalu setia menggunakan jasa yang diberikan. Hal ini menunjukkan pentingnya kepuasan pelanggan bagi suatu perusahaan untuk tetap bertahan dan bersaing dengan perusahaan lainnya.

Perusahaan yang gagal memuaskan pelanggan akan menghadapi masalah yang lebih kompleks, mulai dari reputasi perusahaan dan pendapatan perusahaan. Ketidakpuasan muncul ketika harapan para pembeli atau pemakai ternyata tidak cocok secara negatif. Yaitu, kinerja suatu produk ternyata lebih buruk dari kinerja yang diharapkan. Pelanggan yang merasa tidak puas

terhadap suatu produk atau jasa cenderung tidak akan melakukan pembelian ulang dan bahkan dapat mengecam langsung kepada produsen, pengecer, serta menceritakan pada pelanggan lainnya (Peter dan Olson, 2000 : 157). Dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, produk dan jasa yang ditawarkan perusahaan harus berkualitas. Kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk dan jasa yang menghasilkan manfaat (*benefits*) bagi pelanggan (Waluyo, 2009 : 191).

Menurut Oliver (dalam Peter dan Olson, 2000 : 158) kepuasan adalah rangkuman kondisi psikologis yang dihasilkan ketika emosi yang mengelilingi harapan yang tidak cocok dilipatgandakan oleh perasaan-perasaan yang terbentuk dalam pelanggan tentang pengalaman pengonsumsi. Kepuasan adalah tujuan utama pemasaran, yaitu melalui kegiatan pertukaran yang mendapatkan keuntungan (*value exchange*) dan sekaligus memuaskan kedua pihak yang bertransaksi. Pihak penjual mendapatkan keuntungan finansial yang diterimanya (sebagai *value*) dan pihak pembeli mendapatkan barang atau jasa yang bernilai seperti kepuasan. Kepuasan pelanggan terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, atau harapan pelanggan terpenuhi serta rasa senang bahwa jasa yang diterima sesuai dengan harapan (Supriyanto dan Ernawaty, 2010 : 285).

Perusahaan yang menjual produk berbentuk jasa, pemberian kesan dan pengalaman sangat mudah dirasakan oleh pelanggan. Pelanggan akan memiliki harapan mengenai bagaimana produk tersebut seharusnya berfungsi, harapan tersebut adalah standar kualitas yang akan di bandingkan dengan

fungsi atau kualitas pelayanan yang sesungguhnya dirasakan pelanggan. Apabila kualitas pelayanan lebih kecil dari harapan yang diberikan, maka pelanggan tidak akan puas. Kemudian jika harapan pelanggan sama dengan kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan biasa saja. Lalu apabila kualitas pelayanan yang diberikan lebih besar dari harapan pelanggan, maka pelanggan akan puas (Herlambang, 2014 : 77).

Selain itu, faktor utama yang membedakan untuk perusahaan-perusahaan jasa adalah kualitas layanan pelanggan. Para pelanggan semakin piawai dalam permintaan kebutuhan dan semakin menuntut standar layanan yang lebih tinggi. Banyak perusahaan jasa besar telah terjaga dari kebutuhan untuk memperbaiki layanan pelanggan guna bersaing dalam lingkungan jasa yang sangat kompetitif saat ini. Perusahaan jasa harus berfokus secara khusus pada layanan pelanggan berdasarkan kajian berkesinambungan. Biasanya ada kebutuhan akan sistem keluhan atau komplain yang memungkinkan para pelanggan yang tidak puas teridentifikasi dan tindakan korektif diambil. Diatas hal-hal yang lain, perusahaan jasa harus tetap beradaptasi dengan kebutuhan pelanggan yang selalu berubah dalam hal layanan pelanggan (Payne, 2000 : 217).

Kualitas pelayanan merupakan pemenuhan harapan konsumen atau kebutuhan yang membandingkan antara hasil dengan harapan dan menentukan apakah konsumen sudah menerima layanan yang berkualitas atau tidak. Pelanggan tidak membeli produk atau jasa, melainkan membeli sebuah manfaat. Saat pelanggan puas terhadap manfaat pelayanan yang telah mereka

terima maka akan memberikan dampak yang baik (Sumarwan, 2011 : 79). Pelanggan yang puas dan memperoleh manfaat akan bercerita kepada orang-orang terdekat, dan secara tidak sadar ikut memasarkan pelayanan yang telah mereka terima atau mempromosikan kepada orang lain. Pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. (Irawan, 2003 : 22).

Sementara penelitian yang dilakukan oleh Nurusyshiyam Rahmawati (2014), menyatakan bahwa adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan dikarenakan kualitas pelayanan merupakan suatu ukuran penilaian dari pelanggan terkait pelayanan yang diterima apakah sesuai atau tidak. Kepuasan pelanggan dapat dibentuk dengan adanya kualitas layanan yang memuaskan. Hasil ini menunjukkan bahwa kedua hal tersebut terkait erat, yang berarti peningkatan pada salah satunya berkemungkinan mengarah pada peningkatan satunya lagi. Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Edison Gunadi (2018), menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Memberikan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi sangat penting, salah satu cara untuk membedakan layanan perusahaan dari pesaingnya adalah dengan menawarkan layanan berkualitas tinggi.

Untuk mendukung keterangan diatas, peneliti melakukan wawancara terhadap pelanggan lama maupun pelanggan baru PT Multi Instrumentasi Mandiri. Alasan memilih pelanggan lama dan pelanggan baru adalah karena perkembangan dan standarisasi Nasional yang menyeluruh ke semua

perusahaan tanpa terkecuali. Maka dengan demikian perusahaan lama akan lebih intensif melakukan kalibrasi terhadap alat-alatnya, dan tentunya akan bisa diketahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak laboratorium dengan intensitas yang tinggi. Kemudian untuk perusahaan baru akan banyak yang mengajukan untuk menjadi pelanggan karena mengetahui PT Multi Instrumentasi Mandiri adalah laboratorium kalibrasi yang sudah berpengalaman dan mempunyai ruang lingkup pengukuran yang cukup besar. Dari pelanggan baru ini akan diketahui bagaimana kesan pertama yang didapatkan dan bisa mengetahui bagaimana pelayanan terhadap perusahaan baru. Peneliti mengambil 6 pelanggan yang telah menggunakan jasa kalibrasi PT Multi Instrumentasi Mandiri, 3 merupakan pelanggan lama, dan 3 lagi merupakan pelanggan baru.

Laboratorium PT Multi Instrumentasi Mandiri selalu konsisten menerapkan *Standart Operasional Procedure* (SOP) pelayanan yang baik, serta selalu melakukan kajian mutu setiap tiga bulan sekali dan audit internal setiap enam bulan sekali setiap tahunnya. Perusahaan juga memberikan pelatihan kepada karyawan secara bergilir, namun perusahaan ini mengalami penurunan kepuasan pelanggan selama 4 tahun terakhir, dengan di tunjukkan pada daftar komplain yang semakin meningkat dan ada beberapa pelanggan perusahaan lama yang sering komplain terkait antar jemput barang (KB/S1/P1/B.25-30), sering salahnya penulisan nama alat maupun alamat perusahaan dalam serifikat (KB/S1/P1/B.95-110), memutuskan hubungan kontrak kerjasama (KB/S5/P1/B.140-145), serta ada juga yang komplain

terkait harga (KB/S5/P1/B.120-125) dan biaya (KB/S3/P1/B.150-160). Kemudian pelanggan perusahaan baru yang meminta perlakuan khusus (KB/S2/P1/B.55-60), ada juga yang langsung minta diskon (KB/S4/P1/B.80-85), juga hanya memakai jasa sekali tempo saja karena kelamaan menunggu hasil (KB/S6/P1/B.90-95). Kemudian perusahaan juga selalu melakukan evaluasi setiap sebulan sekali, untuk melihat permasalahan dan komplain yang ada secara keseluruhan dari berbagai divisi. Dengan demikian permasalahan akan cepat ditangani dan tidak sampai berlarut-larut. Keadaan dilapangan ternyata masih kurang memuaskan, beberapa perusahaan hanya sekali memakai jasa karena kurang cepat dalam pelayanan (KB/S6/P1/B.75-80), selain itu produk juga kurang memuaskan (KB/S6/P1/B.105-110). Perusahaan terus meningkatkan kualitas pelayanan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan secara maksimal, akan tetapi kondisi sekarang perusahaan masih ada komplain dari pelanggan dan menjadikan kepuasan pelanggan menurun. Inilah yang menjadi permasalahan perusahaan yang berimbas pada pencapaian hasil perusahaan yang cukup menjadi perhatian.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti ingin mengetahui apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada laboratorium kalibrasi PT Multi Instrumentasi Mandiri Semarang?

## **B. Perumusan Masalah**

Pelayanan yang prima dan fokus pada kepuasan pelanggan merupakan hal penting dalam sebuah perusahaan jasa. Tipe pelanggan yang berbeda-beda

serta permintaan antara pelanggan satu dengan yang lain cukup banyak, membuat pelayanan menjadi sorotan utama dan tolak ukur kepuasan bagi para pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah tanggapan atas terpenuhinya kebutuhan. Hal itu berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu pelayanan itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan. Pelanggan yang mendapatkan servis pelayanan yang memuaskan akan memakai kembali jasa perusahaan begitu juga sebaliknya. Kualitas pelayanan merupakan pemenuhan harapan konsumen atau kebutuhan yang membandingkan antara hasil dengan harapan dan menentukan apakah pelanggan sudah menerima layanan yang berkualitas atau tidak. Pelanggan akan merasa puas apabila sudah mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. PT Multi Instrumentasi Mandiri sudah memberikan pelayanan jasa yang maksimal, selain itu juga konsisten menerapkan SOP pelayanan sesuai ketentuan dan belum pernah mendapat teguran terkait pemberian pelayanan kepada pelanggan-pelanggannya, namun terdapat permasalahan yang cukup serius yaitu penurunan kepuasan pelanggan pada PT Multi Instrumentasi Mandiri sejak 4 tahun terakhir. diantaranya seperti terlalu lama menunggu hasil kalibrasi, ketidaksesuaian sertifikat, sulit komunikasi, lama dalam penanganan keluhan, permintaan perlakuan khusus, dan layanan antar jemput yang kurang cepat. Untuk itu peneliti ingin mengetahui apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan

dengan kepuasan pelanggan pada laboratorium kalibrasi PT Multi Instrumentasi Mandiri Semarang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empirik hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada laboratorium kalibrasi PT Multi Instrumentasi Mandiri Semarang.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmiah pada psikologi bidang Industri dan Organisasi, terutama psikologi konsumen pada khususnya.

#### 2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan untuk membantu mengevaluai perusahaan khususnya sebagai acuan bagi perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya, terutama dalam kaitannya dengan pelayanan yang di berikan.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kepuasan Pelanggan

##### 1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Supriyanto dan Ernawati (2010: 303) Kepuasan pelanggan terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, atau harapan pelanggan dapat dipenuhi. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau puas bahwa produk jasa yang diterima sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Kemudian menurut Irawan (2003: 37) *Satisfaction* adalah kata dari bahasa latin, yaitu *satis* yang berarti *enough* atau cukup dan *facere* yang berarti *to do* atau melakukan. Jadi, produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk dan jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen sampai pada tingkat cukup.

Kepuasan pelanggan adalah konsep penting dalam konsep pemasaran dan penelitian pelanggan. Kepuasan mungkin paling mudah dimengerti jika digambarkan sebagai suatu evaluasi terhadap *surprise* yang melekat pada suatu pengakuisisian produk dan atau pengalaman pengonsumsi. Intinya, kepuasan adalah rangkuman kondisi psikologis yang di hasilkan ketika emosi yang mengelilingi harapan yang tidak cocok dilipatgandakan oleh perasaan-perasaan yang terbentuk dalam pelanggan tentang pengalaman pengonsumsi (Peter & Paul, 2000 : 158). Sedangkan Swan, et al (dalam Waluyo, 2009 : 190-191) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja

produk relatif bagus atau jelek atau apakah produk bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan atau pemakaiannya.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang bahwa produk atau jasa yang diterima sesuai atau melebihi harapan pelanggan yang di evaluasi secara sadar apakah produk atau jasa tersebut relatif bagus atau tidak bagus dan atau apakah produk atau jasa tersebut cocok atau tidak cocok digunakan sebagai kebutuhan (evaluasi purnabeli).

## 2. Dimensi - Dimensi Kepuasan Pelanggan

Menurut Irawan (2003: 24) terdapat 3 dimensi kepuasan pelanggan, yaitu ;

- a. *Satisfaction Toward Quality*, yaitu kepuasan terhadap kualitas produk dan untuk servis industri, kualitas merujuk kepada kualitas pelayanan.
- b. *Staisfaction Toward Value*, yaitu kepuasan terhadap harga dengan tingkat kualitas yang diterima.
- c. *Perceived Best*, yaitu untuk mengetahui keyakinan apakah merek produk yang digunakan adalah yang terbaik kualitasnya dibandingkan dengan merek produk pesaing lainnya.

Tjiptono (2014: 355) mengemukakan pada umumnya program kepuasan pelanggan meliputi kombinasi dari tujuh dimensi utama, yaitu;

a. Barang dan jasa berkualitas

Perusahaan yang ingin menerapkan program kepuasan pelanggan harus memiliki produk berkualitas baik dan layanan prima. Paling tidak, standart harus menyamai para pesaing utama dalam industri.

b. *Relationship marketing*

Kunci pokok dalam setiap program promosi loyalitas adalah upaya menjalin relasi jangka panjang dengan para pelanggan. Asumsinya adalah bahwa relasi yang kokoh dan saling menguntungkan antara penyedia jasa dan pelanggan dapat membangun bisnis ulangan dan menciptakan loyalitas pelanggan.

c. Program layanan loyalitas

Program promosi loyalitas banyak diterapkan untuk menjamin relasi antara perusahaan dan pelanggan. Biasanya, program ini memberikan semacam penghargaan (*Reward*) khusus (seperti bonus, diskon, *voucher*, dan hadiah yang dikaitkan dengan frekuensi pembelian atau pemakaian produk/jasa perusahaan) kepada pelanggan agar tetap loyal pada perusahaan.

d. Fokus pada pelanggan terbaik (*best customers*)

Sekalipun program promosi loyalitas beraneka ragam bentuknya, namun semuanya memiliki kesamaan pokok dalam hal fokus pada pelanggan yang paling berharga.

e. Sistem penanganan secara efektif

Penanganan komplain terkait erat dengan kualitas produk. Perusahaan harus terlebih dahulu memastikan bahwa barang dan jasa yang dihasilkannya benar-benar berfungsi sebagaimana mestinya sejak awal.

f. *Unconditional guarantees*

*Unconditional guarantees* dibutuhkan untuk mendukung keberhasilan program kepuasan pelanggan. Garansi merupakan janji eksplisit yang di sampaikan kepada para pelanggan mengenai tingkat kinerjanya yang dapat diharapkan bakal diterima.

g. Program *pay-for-performance*

Program kepuasan pelanggan tidak akan terlaksana tanpa adanya dukungan sumber daya manusia organisasi. Sebagai ujung tombak perusahaan yang berinteraksi langsung dengan para pelanggan dan kewajiban memuaskan, karyawan juga harus dipuaskan kebutuhannya.

Menurut Hawkins dan Lonney dalam Jurnal Penelitian Kusumasitta (2014), ada empat dimensi kepuasan pelanggan ;

- a. Mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan.
- b. Meminta pelanggan menilai produk dan atau jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik seperti kecepatan layanan atau keramahan staf layanan pelanggan.
- c. Meminta pelanggan menilai produk atau jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama.

- d. Meminta para konsumen untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi kepuasan pelanggan meliputi *Satisfaction Toward Quality*, *Satisfaction Toward Value*, dan *Perceived Best*. Dimensi kepuasan pelanggan tersebut akan digunakan sebagai tolak ukur dalam pembuatan skala psikologis. Kemudian kepuasan pelanggan akan tercipta jika ada program-program kepuasan pelanggan yang meliputi tujuh dimensi utama, yaitu barang dan jasa berkualitas, *relationship marketing*, program promosi loyalitas, fokus pada pelanggan terbaik, sistem penanganan komplain secara efektif, *unconditioning guarantees*, dan program *pay-for-performance*.

### 3. Faktor-faktor kepuasan pelanggan

Irawan (2003: 22) juga mengemukakan terdapat 5 faktor penting mengenai kepuasan pelanggan, yaitu ;

- a. Kualitas produk

Konsumen atau pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang digunakan berkualitas. Beberapa dimensi yang berpengaruh dalam membentuk kualitas produk adalah *performance*, *reliability*, *conformance*, *durability*, *feature*, dan lain-lain.

- b. Kualitas pelayanan

Pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Dimensi kualitas

pelayanan ini sudah banyak dikenal seperti yang dikonsepsikan oleh *servQual* yang meliputi 5 dimensi yaitu *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, and *tangible*.

c. Faktor emosional

Konsumen yang merasa bangga dan mendapat keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan value yang lebih tinggi kepada pelanggan.

e. Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk.

Menurut Herlambang (2014 : 79) faktor-faktor penunjang kepuasan pelanggan, antara lain ;

- a. Pemahaman tentang filosofi kepuasan pelanggan
- b. Mengenal kebutuhan atau harapan pelanggan
- c. Membuat standar dan pengukuran kepuasan pelanggan
- d. Orientasi karyawan dalam pelayanan
- e. Pelatihan
- f. Keterlibatan karyawan
- g. Pengakuan dan penghargaan

Tjiptono (2014 : 361) mengatakan ada beberapa teori / model konseptual yang digunakan untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, diantaranya ;

a. *Expectancy Disconfirmasi Model*

Pelanggan membentuk harapannya mengenai kinerja seharusnya

b. *Equity Theory*

Model tradisional *equity theory* berusaha mengoperasionalkan prinsip utama “pertukaran” (*exchange*). *Reward* yang didapatkan seseorang dari pertukarannya dengan orang lain harus proposional dengan investasinya.

c. *Attribution Theory*

*Attribution theory* mengidentifikasi proses yang dilakukan seseorang dalam menentukan penyebab aksi / tindakan dirinya, orang lain, dan obyek tertentu

d. *Experientially-Based Affective Feeling*

Pendekatan eksperiensial berpandangan bahwa tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi perasaan positif yang diasosiasikan pelanggan dengan barang atau jasa tertentu setelah pembeliannya.

e. *Assimilation-Contrast Theory*

Konsumen mungkin menerima penyimpangan dari ekspektasinya dalam batas tertentu. Apabila produk atau jasa yang dibeli dan di konsumsi tidak terlalu berbeda dengan apa yang di harapkan, maka kinerja tersebut akan diasimiliasi / diterima.

f. *Operant Process Theory*

Pandangan bahwa organisme akan beradaptasi dengan stimuli di lingkungannya, sehingga stimulasi berkurang intensitasnya sepanjang waktu.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa terdapat lima faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu faktor kualitas produk, faktor kualitas pelayanan, faktor emosional, faktor harga, dan faktor biaya. Walaupun terdapat faktor yang lain, namun kelima faktor diatas dirasa yang paling mempengaruhi karena total kepuasan pelanggan akan bergantung pada evaluasi pelanggan terhadap kelima faktor tersebut.

## **B. Kualitas Pelayanan**

### **1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Faktor utama yang membedakan untuk perusahaan-perusahaan jasa adalah kualitas layanan pelanggan. Para pelanggan semakin piawai dalam permintaan mereka dan semakin menuntut layanan standart yang lebih tinggi. Banyak perusahaan jasa besar telah terjaga dari kebutuhan untuk memperbaiki layanan pelanggan guna bersaing dalam lingkungan jasa yang sangat kompetitif seperti saat ini.

Menurut Tjiptono (2014 : 268) definisi kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Harapan pelanggan bisa berupa tingkat kinerja yang diprediksi atau diperkirakan berdasarkan



informasi yang didapatkan, kemudian harapan dimana tingkat kinerja sudah dianggap sesuai dan sepantasnya diterima, lalu yang terakhir adalah tingkat tingkat kinerja optimum dan terbaik. Sedangkan Wyckof (dalam Tjiptono, 2014), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellent*) yang di harapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Payne (2000 : 219) menyatakan bahwa pelayanan pelanggan adalah segala yang dibutuhkan untuk menerima, memproses, menyampaikan, dan memenuhi pesanan pelanggan dan untuk menindaklanjuti setiap kegiatan yang mengandung kekeliruan. Tjiptono (2005 : 56) juga menyatakan bahwa *Total Quality Service (TQS)* dapat didefinisikan sebagai sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan.

Kualitas dapat di pandang dari dua perspektif, yaitu perspektif internal dan eksternal. Kualitas internal didasarkan pada kesesuaian dengan spesifikasi. Kualitas eksternal didasarkan pada kualitas yang dipersepsikan pelanggan relatif. Point yang penting adalah bahwa kualitas harus dilihat dari sudut pandang pelanggan, bukan dari sudut pandang perusahaan (Payne, 2000 : 272). Dengan demikian jika pelanggan mendapatkan apa yang diminta dan sesuai harapan, maka pelanggan akan terus percaya dan memakai

pelayanan yang diberikan karena pelanggan merasa puas dengan apa yang didapatkan.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan menerima dan memproses secara optimal semua permintaan pelanggan dan untuk mendapatkan kepercayaan sehingga pelanggan akan memakai pelayanan yang diberikan serta merasa puas.

## 2. Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Gronroos (dalam Tjiptono, 2014 : 268), pada dasarnya kualitas pelayanan terhadap pelanggan terdiri atas dua dimensi utama, yaitu;

### a) *Technical Quality*

Berkaitan dengan kualitas output jasa yang dipersepsikan pelanggan dan komponen ini bisa dijabarkan lagi menjadi tiga jenis ;

1. *Search Quality*, adalah dapat dievaluasi sebelum di beli
2. *Experience Quality*, hanya bisa dievaluasi setelah dikonsumsi
3. *Credence Quality*, sukar dievaluasi pelanggan sekalipun telah mengkonsumsi jasa

### b) *Functional Quality*

Berkaitan dengan kualitas cara penyampaian atau menyangkut proses transfer kualitas teknik, output atau hasil akhir jasa dari penyedia jasa kepada pelanggan.

Waluyo (dalam Chandra, 2002: 191) menyatakan bahwa dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan, kualitas memiliki beberapa dimensi pokok, tergantung pada konteksnya. Dalam kasus pemasaran barang, ada delapan dimensi utama, yaitu ;

- a. Kinerja ; karakteristik operasi dasar dari suatu produk, misalnya kecepatan pengiriman barang serta jaminan keselamatan barang.
- b. Fitur ; karakteristik pelengkap khusus yang dapat menambah pengalaman pemakaian produk, contohnya minuman gratis pada saat penerbangan.
- c. Reliabilitas ; yaitu probabilitasterjadinya kegagalan atau kerusakan produk dalam periode waktu tertentu. Semakin kecil terjadinya kerusakan, semakin andal produk bersangkutan.
- d. Konformasi ; yaitu tingkat kesesuaian produk dengan standar yang telah ditetapkan, misalnya ketetapan waktu keberangkatan dan kedatangan kereta api..
- e. Daya Tahan ; yaitu jumlah pemakaian produk sebelum produk sebelum produk bersangkutan harus diganti. Semakin besar frekuensi pemakaian normal yang dimungkinkan, semakin besar pula daya tahan produk.
- f. Serviceability ; kecepatan dan kemudahan untuk direparasi, serta kompetensi dan keramahtamahan staf pelayanan.
- g. Estetika (*Aesthetic*) ; menyangkut penampilan produk yang bisa dinilai dengan panca indra(rasa, bau, suara, dst).

- h. Persepsi terhadap kualitas ; yaitu kualitas yang dinilai berdasarkan reputasi penjual. Misal BMW, SONY, dll.

Menurut Surpiyanto dan Ernawaty (2010 : 300) Klasifikasi pelayanan dapat diklasifikasikan berdasarkan orangnya (*people based*), teknologi atau peralatannya (*equipment based*), dan upaya yang harus dijalankan (*progammed based*), atau kombinasi.

Kemudian Irawan (2003 : 22) mengemukakan kualitas pelayanan meliputi lima dimensi yaitu :

- a. Keandalan ; yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
- b. Daya tanggap ; keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
- c. Jaminan ; mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf ; bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan
- d. Empati ; meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan
- e. Bukti langsung ; meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi pokok kualitas pelayanan, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung. Kelima dimensi tersebut perlu diperhitungkan sebagai tolak ukur dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

### C. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan

Pelanggan yang kurang puas dengan layanan jasa atau produk yang dirasakan, maka akan beralih untuk mencari pelayanan jasa atau produk yang dianggap lebih baik dari layanan jasa atau produk sebelumnya. Intensitas persaingan dan jumlah pesaing, membuat perusahaan harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan dan berusaha memenuhi harapan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan pelanggan yang lebih baik daripada yang lain. Memberikan pelayanan yang maksimal diharapkan dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen.

Menurut Irawan (2003 : 22) pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang di harapkan. Dimensi kualitas pelayanan ini sudah banyak dikenal seperti yang di kaonsepan oleh *servQual* yang meliputi 5 dimensi, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*. Dalam banyak hal kualitas pelayanan sering kali mempunyai daya deferensiasi yang lebih kuat dibandingkan dengan kualitas produk.

Tjiptono (2014: 358), mengemukakan bahwa perusahaan yang ingin menerapkan program kepuasan pelanggan harus memiliki produk berkualitas baik dan layanan prima. Biasanya perusahaan yang tingkat kepuasannya tinggi menyediakan tingkat layanan pelanggan yang tinggi pula. Penyampaian layanan harus tepat waktu, akurat, dan harus penuh keramahan. Semua ini penting demi kepuasan pelanggan. pelayanan yang berkualitas merupakan inti pemahaman dan penerapan suatu sistem dari pemberi layanan

untuk pencapaian kepuasan yang optimum. Kemudian perusahaan perlu melakukan evaluasi dan perbaikan pelayanan secara berkesinambungan. Hal ini dilakukan untuk menjaga kualitas dan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang berbeda antara satu pelanggan dengan pelanggan lainnya. Selain itu kualitas pelayanan adalah sebagai pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat dan pemenuhan harapan pelanggan, sehingga pelanggan akan puas dan tetap menjalin kerjasama dengan pemberi layanan (perusahaan).

Penelitian Edison dan Sherly (2018), mengemukakan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara masing-masing dimensi kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan. Mengingat persaingan yang semakin ketat di industri bisnis, memberikan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi sangat penting untuk mempertahankan bisnis. Salah satu cara untuk membedakan layanan perusahaan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian kusumasitta (2014) yang menyatakan bahwa seluruh kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

#### **D. Hipotesis**

Hipotesis yang akan diajukan dalam penelitian ini adalah ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Semakin positif kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pelanggan. Dan sebaliknya semakin negatif kualitas pelayanan maka semakin rendah pula kepuasan pelanggan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Identifikasi Variabel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2012 : 38) variabel penelitian adalah suatu atribut atau suatu sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Identifikasi variabel penelitian merupakan langkah penetapan rancangan penelitian. Dalam penelitian ini, variabel-variabel yang digunakan untuk pengujian hipotesa adalah :

Variabel Tergantung : Kepuasan pelanggan

Variabel Bebas : Kualitas pelayanan

#### **B. Definisi Operasional Variabel Penelitian**

Definisi operasional menurut Young (dalam Sarwono, 2006 : 67-68) definisi operasional adalah suatu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan atau mengubah konsep-konsep yang berupa konstruk dengan kata-kata yang dapat diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain. Adapun batas operasional dari variabel-variabel dalam penelitian adalah :

##### **1. Kepuasan pelanggan**

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang bahwa produk atau jasa yang diterima sesuai atau melebihi harapan pelanggan yang di evaluasi secara

sadar apakah produk atau jasa tersebut relatif bagus atau tidak bagus dan atau apakah produk atau jasa tersebut cocok atau tidak cocok digunakan sebagai kebutuhan (evaluasi purna beli).

Kepuasan pelanggan diukur menggunakan skala kepuasan pelanggan berdasarkan tiga dimensi kepuasan pelanggan, yaitu *Satisfaction Toward Quality*, *Satisfaction Toward Value*, dan *Perceived Best*. Semakin tinggi skor yang di peroleh, berarti semakin tinggi kepuasan pelanggan, demikian pula sebaliknya.

## **2. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah segala kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan menerima dan memproses secara optimal semua permintaan pelanggan dan untuk mendapatkan kepercayaan sehingga pelanggan akan memakai pelayanan yang diberikan serta merasa puas. Kualitas pelayanan akan diukur menggunakan skala kualitas pelayanan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung. Semakin tinggi skor yang diperoleh, berarti semakin tinggi kualitas pelayanan, demikian juga sebaliknya.

## **C. Subjek Penelitian**

### **1. Populasi**

Subjek penelitian merupakan faktor utama yang harus ditentukan sebelum kegiatan penelitian dilakukan. Tujuan dari penentuan subjek penelitian adalah mendapatkan suatu populasi ataupun sampel yang tepat



yang nantinya akan digeneralisasi. Menurut Sugiyono (2016 : 80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas, objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT Multi Instrumentasi Mandiri, yang terdiri dari pelanggan baru yaitu pelanggan yang baru bekerjasama dalam satu tahun dan pelanggan lama yaitu pelanggan yang telah bekerja sama lebih dari satu tahun.

## **2. Teknik pengambilan sampel**

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Sampling Purposive*. Menurut Sugiyono (2012 : 68) Teknik pengambilan sampel *Sampling Purposive* adalah Teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah berdasarkan kriteria pelanggan yang bekerjasama selama setahun terakhir dan pelanggan yang sudah bekerjasama lebih dari satu tahun.



**USM**

## **D. Metode Pengumpulan Data**

### **1. Alat pengumpulan data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan penskalaan respon. Menurut Spector (dalam Azwar, 2017 : 65) penskalaan respon adalah prosedur penempatan kelima jawaban termaksud di sepanjang suatu kontinum kuantitatif sehingga ditemukan titik letak masing - masing pilihan jawaban yang kemudian dijadikan sebagai

nilai atau skor. Skor yang paling kiri selalu adalah yang terkecil dan kanan semakin besar secara kumulatif. Metode ini populer dengan nama *method of summated ratings* yang mentransformasi jenjang pilihan jawaban ordinal menjadi kuantitas berskala interval. Penelitian ini menggunakan dua skala yaitu skala kepuasan pelanggan PT Multi Instrumentasi Mandiri dengan skala kualitas pelayanan.

#### **a. Skala Kepuasan pelanggan**

Skala ini dirancang berdasarkan dimensi kepuasan pelanggan antara lain dimensi kualitas pelayanan, dimensi harga produk, dan dimensi kualitas produk. Skala ini dibuat dengan 2 (dua) jenis item, yaitu item *favourable* dan item yang *unfavourable*. Cara skoring yang digunakan adalah dengan memberi skor untuk pernyataan *favourable* dengan kriteria, skor 4 jika menjawab sangat sesuai (SS), skor 3 jika menjawab sesuai (S), skor 2 jika menjawab tidak sesuai (TS), dan skor 1 jika menjawab sangat tidak sesuai (STS), skor tertinggi untuk item *favourable* terletak pada jawaban sangat sesuai (SS), sedangkan untuk item yang *unfavourable* skor tertinggi terletak pada jawaban sangat tidak sesuai (STS). Rancangan item skala kepuasan pelanggan PT Multi Instrumentasi Mandiri dapat dilihat pada table dibawah ini.

**Tabel 1**  
**Blue Print**  
**Skala Kepuasan Pelanggan**

No	Dimensi	Item		Total
		<i>Fav</i>	<i>Unfav</i>	
1	<i>Satisfaction Toward Quality</i>	5	5	10
2	<i>Satisfaction Toward Value</i>	5	5	10
3	<i>Perceived Best</i>	5	5	10
Total		15	15	30

Keterangan ;

Fav ; *Favourable*

Unfav ; *Unfavourable*

**b. Skala Kualitas Pelayanan**

Skala ini dirancang berdasarkan dimensi kualitas pelayanan, yaitu Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung. Skala ini dibuat dengan 2 (dua) jenis item, yaitu item *favourable* dan item yang *unfavourable*. Cara skoring yang digunakan adalah dengan memberi skor untuk pernyataan *favourable* dengan kriteria, skor 4 jika menjawab sangat sesuai (SS), skor 3 jika menjawab sesuai (S), skor 2 jika menjawab tidak sesuai (TS), dan skor 1 jika menjawab sangat tidak sesuai (STS), skor tertinggi untuk item *favourable* terletak pada jawaban sangat sesuai (SS), sedangkan untuk item yang *unfavourable* skor tertinggi terletak pada jawaban sangat tidak sesuai (STS). Rancangan item skala kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel 2 dibawah ini.

**Tabel 2**  
**Blue Print**  
**Skala kualitas pelayanan**

No	Dimensi	Item		Total
		<i>Fav</i>	<i>Unfav</i>	
1	<i>Keandalan</i>	3	3	6
2	<i>Daya Tanggap</i>	3	3	6
3	<i>Jaminan</i>	3	3	6
4	<i>Empati</i>	3	3	6
5	<i>Bukti Langsung</i>	3	3	6
Total		15	15	30

Keterangan ;

Fav ; *Favourable*

Unfav ; *Unfavourable*

## 2. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

### a. Validitas

Validitas mempunyai arti ketepatan dan kecermatan instrument dalam menjalankan fungsi ukurnya. Artinya, validitas menunjuk pada sejauh mana skala itu mampu mengungkap dengan akurat dan teliti data mengenai atribut yang dirancang untuk mengukurnya (Azwar, 2017 : 10). Suatu alat ukur memiliki validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya atau memberi hasil ukur yang sesuai dengan pengukuran yang dilakukan. Pengukuran ini menggunakan korelasi *Product Moment* Karl Person. (Hartono, 2015 : 84).

Rumus korelasi *Product Moment* (Hartono, 2015: 84) sebagai berikut

:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$	Koefisien korelasi antara kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan
$\sum XY$	Jumlah hasil perkalian antara kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan
$\sum X$	Jumlah skor kepuasan pelanggan
$\sum Y$	Jumlah skor kualitas pelayanan
$\sum X^2$	Jumlah skor aitem kuadrat kepuasan pelanggan
$\sum Y^2$	Jumlah skor total kuadrat kualitas pelayanan
$N$	Jumlah subjek

Perhitungan korelasi skor item dan skor total perlu dikoreksi dengan menggunakan Teknik korelasi *Part Whole*. Didalam mengkorelasi angka korelasi yang kelebihan bobot itu digunakan Teknik *Part Whole* dengan rumus sebagai berikut ;

$$r_{pq} = \frac{r_{xy}(SDy) - (SDx)}{\sqrt{(SDy)^2 + (SDx)^2 - 2(r_{xy})(SDx)(SDy)}}$$

Keterangan :

$r_{pq}$	= Koefisien korelasi skor aitem dan skor total setelah dikoreksi
$r_{xy}$	= Koefisien korelasi skor aitem dan skor total sebelum dikoreksi
$SD_x$	= Standar deviasi skor aitem
$SD_y$	= Standar deviasi skor total

## b. Reliabilitas Alat Ukur

Menurut Azwar (2017: 125-126) konsep reliabilitas menunjuk kepada taraf keterpercayaan atau taraf konsistensi hasil ukur. Seberapa tinggikah

suatu koefisien reliabilitas yang dapat dianggap mencerminkan tingkat keterpercayaan yang memuaskan, berapa besar koefisien yang dianggap mencerminkan kecermatan pengukuran. Pengujian terhadap item-item yang valid alat ukur dengan menggunakan Teknik uji reliabilitas *Alpha Cronbach*.

Adapun rumus koefisien Alpha (Azwar, 2017 : 68)

$$r_{xx'} \geq \alpha = 2 \left[ 1 - \frac{(S_{y1}^2 + S_{y2}^2)}{SX^2} \right]$$

Keterangan :

$\alpha$  : koefisien *alpha*

$S_{y1}^2$  : *varians* skor belahan 1

$S_{y2}^2$  : *varians* skor belahan 2

$SX^2$  : *varians* skor tes

### E. Metode Analisa Data

Metode yang digunakan dalam menganalisis data penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan metode statistik. Data yang diperoleh dari metode kuantitatif adalah berupa angka-angka yang di analisis menggunakan statistik. Teknik analisis yang digunakan untuk menguji hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan PT Multi Instrumentasi Mandiri. Kualitas pelayanan sebagai variable bebas dan kepuasan pelanggan PT Multi Instrumentasi Mandiri sebagai variable tergantung, dihitung dengan menggunakan Teknik korelasi *product Moment* dari Pearson.

Rumus korelasi Pearson *Product Moment Correlation* (Hartono, 2015 : 84) sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

- $r_{xy}$  Koefisien korelasi antara kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan
- $\sum XY$  Jumlah hasil perkalian antara kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan
- $\sum X$  Jumlah skor kepuasan pelanggan
- $\sum Y$  Jumlah skor kualitas pelayanan
- $\sum X^2$  Jumlah skor aitem kuadrat kepuasan pelanggan
- $\sum Y^2$  Jumlah skor total kuadrat kualitas pelayanan
- $N$  Jumlah subjek



# USM

## **BAB IV**

### **PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN**

#### **A. Orientasi Kancah Penelitian**

Orientasi kancah penelitian dilakukan sebelum penelitian dilaksanakan. Tujuan dilaksanakan orientasi kancah penelitian adalah untuk mengetahui kesesuaian karakteristik subjek penelitian dengan kondisi tempat penelitian. Tahap pertama yang harus dilalui sebelum penelitian dilaksanakan adalah mengetahui dengan jelas kancah atau tempat dimana penelitian akan dilaksanakan. Selanjutnya dilakukan persiapan mengenai segala sesuatu yang berkenaan dengan kelancaran penelitian.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan laboratorium kalibrasi PT Multi Instrumentasi Mandiri Semarang. Orientasi kancah penelitian dilakukan setelah peneliti melakukan penyebaran angket terlebih dahulu dengan pelanggan laboratorium kalibrasi PT Multi Instrumentasi Mandiri Semarang. Laboratorium kalibrasi PT Multi Instrumentasi Mandiri terletak di Jalan Perintis Kemerdekaan No.178D Srandol Wetan Banyumanik Semarang yang saat ini dipimpin oleh Daryono, ST. Laboratorium kalibrasi PT Multi Instrumentasi Mandiri memiliki dua ruko, satu ruko khusus untuk laboratorium kalibrasi dan satu ruko khusus untuk kantor. Laboratorium kalibrasi PT Multi Instrumentasi Mandiri Semarang mempunyai 500 lebih pelanggan, baik itu perusahaan makanan dan minuman, perusahaan tekstil, perusahaan farmasi, dan juga instansi-instansi pemerintahan, seperti PDAM, puskesmas, Dinas-dinas lingkungan hidup dan perguruan tinggi.



Laboratorium kalibrasi PT Multi Instrumentasi Mandiri Semarang tidak mempunyai cabang dan hanya satu-satunya di Semarang untuk melayani dan memenuhi kebutuhan pelanggan se-Indonesia.

PT. Multi Instrumentasi Mandiri saat ini telah mengembangkan pasar keseluruhan Indonesia dengan berbekal pengalaman, komitmen dan kepercayaan pelanggan terhadap jasa layanan yang diberikan. Perusahaan selalu memberikan kualitas pelayanan yang maksimal dan terus berusaha lebih baik lagi demi tercapainya kepuasan pelanggan. Adapun Visi dan Misi PT Multi Instrumentasi Mandiri :

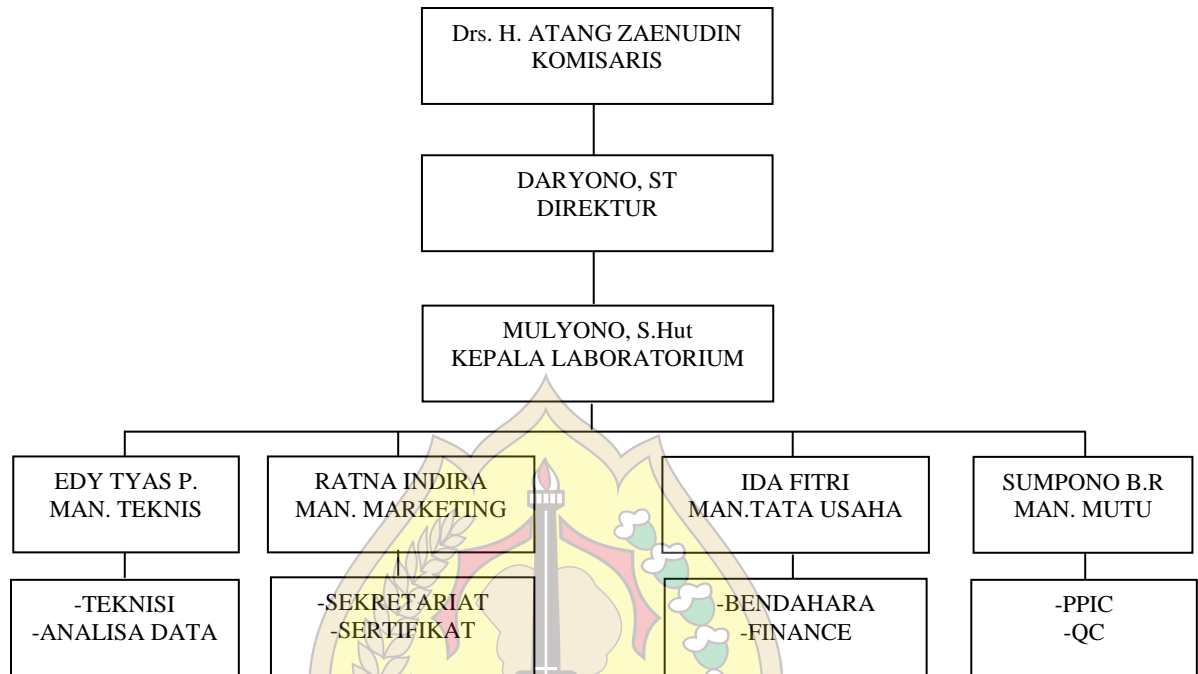
1) Visi

Menjadi perusahaan terkemuka dibidang laboratorium kalibrasi dan pengujian di Indonesia.

2) Misi

- a. Meningkatkan kemampuan teknologi dengan mengoptimalkan sumber daya manusia yang unggul dan dapat dipercaya
- b. Meningkatkan pengembangan teknologi dengan sistem yang handal (*reliable*), aman (*secure*), disertai jaminan kebenaran pengukuran dan menguntungkan
- c. Memberikan pelayanan terbaik demi tercapainya kepuasan pelanggan
- d. Menumbuhkan kerjasama dengan industry dalam pencapaian mutu produk nasional

Berikut struktur organisasi PT Multi Instrumentasi Mandiri :



Data karyawan PT Multi Instrumentasi Mandiri :

Nama Karyawan	Jabatan
Drs. H. Atang Z.	Komisaris
Daryono, ST	Direktur
Mulyono, S.Hut	Kepala Laboratorium
Edy Tyas Purwanto	Manajer Teknis
Ratna Indira	Manajer Pemasaran
Ida Fitriyaningsih	Manajer TU
Sumpono BR	PPIC & Manajer Mutu
Dimas Chandra A.	Kasubbag Teknis
Suratmin	Teknisi Senior
Agus Indriyanto	Teknisi
Pramudiyono	Teknisi
Rengga Sukmanderu	Teknisi
Leo Saputra	Teknisi
Rizky Erlangga	Teknisi
Ahmad Syahroni	Teknisi
Pangky Hermawan	Teknisi
Faris Khulafa	Teknisi
Anan Maulana	Teknisi

Salma Indah Pramesty	Administrasi Teknis
Arsad Febru	Teknisi Analisa Data
Angga Dwi F.	Teknisi Analisa Data
Citra Aulia	Teknisi Analisa Data
Nur Alimah	Teknisi Analisa Data
Cholid Fuadi	Taknisi Senior
Kartika Kusuma W.	Kepegawaian
Dian Ratna Satuti	Bendahara & Kas
Oni Indriyani	Perpajakan
Aridarto	Gudang
Hery Keswanto	Gudang
Denny Mahendra	Pemasaran
Wali Al-Fattah	Pemasaran
Puji Astuti	Pemasaran
Fitri Dyah Ayu	Pemasaran
Agung Widodo	Pemasaran
Debby Maulinda	Sekretariat
Mayang Yati	Sekretariat
Tri Susilo	Sekretariat
Novi Puspitasari	Sertifikat
Samidi	OB / Kebersihan
Marjito	Sopir Direktur

Pertimbangan yang mendasari peneliti untuk melakukan penelitian pada pelanggan di Laboratorium kalibrasi PT Multi Instrumentasi Mandiri Semarang adalah sebagai berikut ;

1. Laboratorium kalibrasi PT Multi Instrumentasi Mandiri Semarang belum pernah dilakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.
2. Laboratorium kalibrasi PT Multi Instrumentasi Mandiri Semarang sesuai dengan karakteristik penelitian.
3. Adanya izin dari Direktur PT Multi Instrumentasi Mandiri Semarang untuk melakukan penelitian.

## B. Persiapan Penelitian

### 1. Penyusunan alat ukur

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Kepuasan Pelanggan dan Skala Kualitas Pelayanan. Skala Kepuasan Pelanggan terdiri dari 30 item yang dirancang berdasarkan dimensi-dimensi kepuasan pelanggan, antara lain dimensi kualitas pelayanan (*Satisfaction Toward Quality*), dimensi harga produk (*Satisfaction Toward Value*), dan dimensi kualitas produk (*Perceived Best*). Sebaran item Skala Kepuasan Pelanggan dapat dilihat pada tabel 3.

**Tabel3**  
**SebaranItem SkalaKepuasanPelanggan**

No	Dimensi	Item		Total
		<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	
1	<i>Satisfaction Toward Quality</i>	1,7,13,19,25	6,12,18,24,30	10
2	<i>Satisfaction Toward Value</i>	5,11,17,23,29	2,8,14,20,26	10
3	<i>Perceived Best</i>	3,9,15,21,27	4,10,16,22,28	10
Total		15	15	30

**Keterangan :**

**F** : *Favorable*

**UF** : *Unfavorable*

Skala Kualitas Pelayanan terdiri dari 30 item yang dirancang berdasarkan dimensi kualitas pelayanan antara lain : keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung dan indikator berdasarkan karakteristik kualitas pelayanan. Sebaran item kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.

**Tabel 4**  
**Sebaran Item Skala Kualitas Pelayanan**

No	Dimensi	Item		Total
		<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	
1	<i>Keandalan</i>	1,11,21	10,20,30	6
2	<i>Daya Tanggap</i>	9,19,29	2,12,22	6
3	<i>Jaminan</i>	3,13,23	8,18,28	6
4	<i>Empati</i>	7,17,27	4,14,24	6
5	<i>Bukti Langsung</i>	5,15,25	6,16,26	6
Total		15	15	30

Keterangan :

F : *Favorable*

UF : *Unfavorable*

## 2. Permohonan izin penelitian

Sebelum melaksanakan penelitian, peneliti terlebih dahulu mengajukan surat permohonan ijin penelitian kepada Dekan Fakultas Psikologi universitas semarang yang menyatakan bahwa peneliti benar benar mahasiswa fakultas psikologi universitas Semarang yang akan melakukan penelitian untuk menyusun skripsi. Surat permohonan izin penelitian dari Dekan Fakultas Psikologi Universitas Semarang dengan nomor surat 121/USM.H4.F.Psi/I/2019 diberikan kepada Direktur PT Multi Instrumentasi Mandiri dan peneliti disetujui secara lisan oleh dan untuk selanjutnya peneliti melakukan pengambilan data penelitian. Surat keterangan telah melakukan penelitian dari PT Multi tanggal 17 November sampai 31 Januari 2018.

### 3. Uji coba alat ukur penelitian

Uji coba alat ukur dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat validitas dan realibilitas alat ukur yang akan digunakan dalam penelitian. Peneliti sebelumnya menemui Direktur PT Multi Instrumentasi Mandiri guna mendapatkan perizinan dan penjelasan yang diperlukan selama proses penelitian. Uji coba alat ukur ini dilakukan pada tanggal 17 – 18 Januari 2019 kepada 30 pelanggan yang terdiri dari 15 pelanggan yang hanya satu tahun dan 15 pelanggan yang diatas satu tahun.

Pelaksanaan uji coba alat ukur ini dilakukan pada saat pagi sampai sore hari. Pada saat peneliti melakukan pengambilan data, peneliti mendatangi perusahaan-perusahaan dan memberikan skala kepada pelanggan. Peneliti menjelaskan mengenai tata cara pengisian skala kepada subjek *try out*. Setelah skala terkumpul, peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas kedua skala tersebut.

### 4. Hasil Uji Coba Alat Ukur

Pengujian validitas dan reliabilitas item dilakukan dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Packages for Sosial Science*) for Windows versi 22. Berdasarkan proses analisis uji validitas dan reliabilitas diperoleh hasil sebagai berikut ;

#### a. Uji Validitas

Pengujian validitas *item* menggunakan Teknik *product moment* yang kemudian dikoreksi dengan menggunakan Teknik korelasi *Part Whole*. Uji

validitas dimaksudkan untuk mengetahui *item-item* mana saja yang valid dan nantinya akan digunakan dalam penyusunan alat ukur penelitian.

### 1. Skala Kepuasan Pelanggan

Penyusunan Skala Kepuasan Pelanggan yang semula berjumlah 30 *item*, terdapat 15 *item* gugur sehingga tersisa 15 *item* valid. Koefisien validitas *item* berkisar antara 0,327 sampai dengan 0,695 dengan taraf signifikan 0,05. Hasil perhitungan dapat dilihat pada lampiran D-1. Data *item* valid dan gugur dapat dilihat pada tabel

**Tabel 5**  
**Sebaran Nomor *Item* Valid dan Gugur**  
**Skala Kepuasan Pelanggan**

No	Dimensi	Item		Valid	Gugur	Total
		<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>			
1	<i>Satisfaction Toward Quality</i>	1*,7,13*,19,25*	6,12,18*,24*,30*	4	6	10
2	<i>Satisfaction Toward Value</i>	5*,11,17,23,29	2*,8,14,20,26*	7	3	10
3	<i>Perceived Best</i>	3*,9,15,21*,27	4*,10,16*,22*,28*	4	6	10
Total		15	15	15	15	30

**Keterangan :**

**F** : *Favorable*  
**UF** : *Unfavorable*  
 Ada tanda \* : nomor *item* gugur  
 Tanpa tanda \* : nomor *item* valid

### 2. Skala Kualitas Pelayanan

Penyusunan Skala Kualitas Pelayanan yang semula berjumlah 30 *item*, terdapat 9 *item* gugur sehingga tersisa 21 *item* valid. Koefisien validitas *item* berkisar antara 0,362 sampai dengan 0,830 dengan taraf signifikan 0,05. Hasil

perhitungan dapat dilihat pada lampiran D-2. Data *item* valid dan gugur dapat dilihat pada tabel

**Tabel 6**  
**Sebaran Nomor Item Valid dan Gugur**  
**Skala Kualitas Pelayanan**

No	Dimensi	Item		Valid	Gugur	Total
		<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>			
1	<i>Keandalan</i>	1*,11*,21	10*,20,30	3	3	6
2	<i>DayaTanggap</i>	9*,19,29	2,12,22	5	1	6
3	<i>Jaminan</i>	3*,13,23	8*,18,28	4	2	6
4	<i>Empati</i>	7*,17,27	4,14,24	5	1	6
5	<i>BuktiLangsung</i>	5*,15,25	6*,16,26	4	2	6
Total		15	15	21	9	30

**Keterangan :**

**F**

: *Favorable*

**UF**

: *Unfavorable*

Ada tanda \*

: nomor *item* gugur

Tanpa tanda \*

: nomor *item* valid

**b. Uji Reliabilitas**

**USM**

Uji Reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Teknik *Alpha Cronbach* perhitungan dilakukan dengan program SPSS (*Statistical Packages for Sosial Science*) for Windows versi 22.

Hasil uji reliabilitas item Skala Kepuasan Pelanggan diperoleh koefisien reliabilitas sebesar 0,850 dan pada Skala Kualitas Pelayanan diperoleh koefisien reliabilitas sebesar 0,910. Adapun hasil uji validitas dan reliabilitas



Skala Kepuasan Pelanggan dan Skala Kualitas Pelayanan selengkapnyanya dapat dilihat pada lampiran D.

## 5. Penyusunan Kembali Alat Ukur

Setelah melakukan *try out* penelitian dilakukan penyusunan kembali *item-item* alat ukur penelitian dengan menyusun nomor *item* pada tiap skala yang valid. Skala Kepuasan Pelanggan terjadi perubahan karena ada 15 nomor *item* yang gugur. *Item* yang gugur tidak dipakai untuk penelitian karena dianggap tidak dapat mengukur variabel penelitian. Nomor *item* yang valid pada Skala Kepuasan Pelanggan akan disusun menjadi alat ukur penelitian dan disebar kembali untuk digunakan sebagai penelitian. Sebaran *item* Skala Kepuasan Pelanggan dapat dilihat pada table 7.

**Tabel 7**  
**Rincian Sebaran Nomor *Item* Valid**  
**Skala Kepuasan Pelanggan**

No	Dimensi	Item		Total
		<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	
1	<i>Satisfaction Toward Quality</i>	(1)7, (7)19	(6)6, (11)12	4
2	<i>Satisfaction Toward Value</i>	(5)11, (10)17, (14)23, (15)29	(2)8, (8)14, (12)20	7
3	<i>Perceived Best</i>	(3)9, (9)15, (13)27	(4)10	4
Total		9	6	15

### Keterangan :

**F** : *Favorable*  
**UF** : *Unfavorable*  
 Dalam tanda() : nomor *item* baru  
 Tanpa tanda() : nomor *item* lama

Selanjutnya pada Skala Kualitas Pelayanan terjadi perubahan beberapa nomor *item* karena ada 20 *item* yang gugur. Sebaran *item* Skala Kualitas Pelayanan dapat dilihat pada table 8.

**Tabel 8**  
**Rincian Sebaran Nomor *Item* Valid**  
**Skala Kualitas Pelayanan**

No	Dimensi	Item		Total
		<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	
1	<i>Keandalan</i>	(1)21	(10)20, (19)30	3
2	<i>DayaTanggap</i>	(9)19, (18)29	(2)2, (11)12, (20)22	5
3	<i>Jaminan</i>	(3)13, (12)23	(8)18, (17)28	4
4	<i>Empati</i>	(7)17, (16)27	(4)4, (13)14, (21)24	5
5	<i>Bukti Langsung</i>	(5)15, (14)25	(6)16, (15)26	4
Total		9	12	21

**Keterangan :**

**F** : *Favorable*  
**UF** : *Unfavorable*  
 Dalam tanda ( ) : nomor *item* baru  
 Tanpa tanda ( ) : nomor *item* lama

### C. Pelaksanaan Penelitian

Penelitian ini menggunakan teknik *Sampling Purposive*. Peneliti menentukan kriteria terhadap pelanggan PT. Multi Instrumentasi Mandiri yang sudah bekerjasama dalam waktu satu tahun dan lebih dari satu tahun. Pelaksanaan penelitian dilaksanakan pada tanggal 21 Januari 2019 sampai dengan 23 Januari 2019. Pengisian skala dilakukan oleh karyawan atau *user* di

perusahaan masing-masing. Peneliti memberikan penjelasan secara singkat kepada karyawan atau *user* mengenai cara pengisian skala. Penjelasan mengenai cara pengisian skala dilakukan di depan karyawan dengan memberikan penjelasan secara lisan sambil memegang dan menunjukkan lembar petunjuk pengisian. Peneliti juga mempersilakan masing-masing karyawan untuk bertanya apabila terdapat pernyataan yang kurang dimengerti. Setelah semua karyawan memahami semua petunjuk pengisian skala, peneliti kemudian membagikan lembar skala kepada karyawan.

Peneliti memberikan skala kepada pelanggan yang sudah bekerjasama selama kurang dari satu tahun terlebih dahulu, kemudian dilanjutkan kepada pelanggan yang sudah bekerjasama lebih dari satu tahun pada hari berikutnya. Waktu pengisian skala mengikuti jam kerja dari karyawan. Pada saat pengambilan data, peneliti membagikan 30 skala kepada pelanggan yang kurang dari satu tahun, peneliti membacakan dan memberi penjelasan mengenai cara mengisi jawaban, setelah selesai mengerjakan peneliti mengambil lembar skala, kemudian peneliti membagikan 30 skala kepada pelanggan yang lebih dari satu tahun, peneliti juga membacakan dan memberi penjelasan. Selama pengisian skala, peneliti memastikan bahwa jawaban jawaban yang diberikan adalah benar-benar sudah terisi semua. Setelah subjek mengisi skala dan peneliti mendapatkan data, data yang diambil peneliti dimasukkan kedalam tabulasi skor, data inilah yang disebut data penelitian, yang selengkapnya dapat dilihat dalam lampiran.

## D. Analisis Data dan Hasil Penelitian

### 1. Uji Asumsi

Sebelum melakukan analisis data dengan teknik korelasi *Product Moment*, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi untuk mengetahui linieritas hubungan kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan. Uji asumsi ini dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS (*Statistical Packages for Sosial Science*) for Windows versi 17.

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan terhadap variabel kepuasan pelanggan dan variabel kualitas pelayanan dengan tujuan untuk mengetahui normal tidaknya skor variabel penelitian. Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa

1. Variabel kepuasan pelanggan berdistribusi tidak normal dengan nilai *Kolmogrov-Smirnov*  $Z = 0,128$   $p = 0,016$   $p < 0,05$
2. Variabel kualitas pelayanan berdistribusi normal dengan nilai *Kolmogrov-Smirnov*  $Z = 0,112$   $p = 0,057$   $p > 0,05$

Perhitungan uji normalitas selengkapnya dapat dilihat pada lampiran G-1.

#### b. Uji Linieritas

Hasil uji linieritas antara variabel kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan menunjukkan bahwa  $F_{Linier}$  sebesar 24,628 dengan  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ) menyatakan ada hubungan yang bersifat linier antara data variabel yaitu variabel kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan. Hasil uji linieritas selengkapnya dapat dilihat pada lampiran G-2.

## 2. Uji Hipotesis

Setelah dilakukan tahap uji asumsi, tahap selanjutnya adalah hipotesis dengan menggunakan teknik korelasi *Sperman Brown* untuk menguji apakah ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh  $R_{rho}$  sebesar 0,417 dengan  $p = 0,000$  ( $p < 0,01$ ). Sehingga hipotesis dalam penelitian ini diterima. Hasil menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Hasil analisis selengkapnya dapat dilihat pada lampiran H.

### E. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Semakin positif kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pelanggan, begitupun sebaliknya semakin negatif kualitas pelayanan maka semakin rendah kepuasan pelanggan, sehingga hipotesis diterima.

Salah satu tindakan untuk memuaskan pelanggan adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sebaik-baiknya. Kepuasan pelanggan adalah konsep penting dalam konsep pemasaran dan penelitian pelanggan (Peter dan Olson, 2000: 157). Dengan demikian jika ingin mendapatkan kepuasan pelanggan, perusahaan jasa harus mempunyai konsep pemasaran yang matang dan akurat serta sumber daya manusia yang kompeten. Perusahaan yang berfokus pada jasa, keahlian dan kemampuan sumber daya manusia harus selaludi utamakan, karena perusahaan jasa

bertemu langsung dengan pelanggan serta dituntut untuk memberikan kesan yang baik kepada pelanggan. Kesan dan pengalaman yang baik cenderung akan membuat pelanggan terus menggunakan dan juga memberitahukan kepada orang lain tentang pengalaman yang menyenangkan dengan produk (jasa) yang diberikan. Pelanggan merasa puas kalau harapannya terpenuhi dan merasa amat gembira kalau harapannya terlampaui. Kepuasan pelanggan menurut Kotler (dalam Waluyo, 2009 : 190) adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya. Salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan (Irawan, 2003 :23).

Kualitas pelayanan merupakan pemenuhan harapan konsumen atau kebutuhan yang membandingkan antara hasil dengan harapan dan menentukan apakah pelanggan sudah menerima layanan yang berkualitas tidak. Pelanggan tidak membeli produk atau jasa, melainkan membeli sebuah manfaat. Saat pelanggan puas terhadap manfaat pelayanan yang telah mereka terima maka akan memberikan dampak yang baik (Sumarwan, 2011 : 79). Pelanggan yang puas dan memperoleh manfaat akan bercerita kepada orang-orang terdekat, dan secara tidak sadar ikut memasarkan pelayanan yang telah mereka terima atau mempromosikan kepada orang lain. Pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. (Irawan, 2003 : 22). Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Edison Gunadi (2018), menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

Memberikan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi sangat penting, salah satu cara untuk membedakan layanan perusahaan dari pesaingnya adalah dengan menawarkan layanan berkualitas tinggi.

Berdasarkan hasil data penelitian, variabel kepuasan pelanggan diperoleh *Mean* empirik 42,42. *Mean* Hipotetiknya sebesar 37,5 dan Standar Deviasi Hipotetiknya sebesar 7,5 Dimana *Mean* Empirik variabel Kepuasan Pelanggan terletak pada area (+1) dan (+2) SD. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan pelanggan pada kategori tinggi. Variabel kualitas pelayanan diperoleh *Mean* Empirik sebesar 59,25 dan Standar Deviasi Hipotetiknya sebesar 10,5 dimana *Mean* Empirik kualitas pelayanan terletak pada area (+1) dan (+2) SD. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan tergolong pada kategori tinggi.

Sumbangan efektif variabel Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan sebesar 24,5%. Hal ini dapat diartikan bahwa Kualitas Pelayanan mempunyai peranan yang cukup tinggi pada Kepuasan Pelanggan. Kualitas Pelayanan menyumbang 24,5% sisanya dari variabel lain seperti faktor kualitas produk, faktor emosional, faktor harga dan faktor biaya.

Penelitian ini tidak terlepas dari beberapa kelemahan yang ada diantaranya yaitu pada saat pelaksanaan penelitian, ada beberapa subjek kemungkinan mengisi dengan cepat tanpa membaca, karena terkait dengan waktu jam kerja. Ada juga subjek yang mengisi skala penelitian dengan sekedarnya saja. Selain itu adalah *item-item* yang digunakan peneliti banyak yang gugur, karena jumlah *item* yang digunakan kurang banyak.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil simpulan adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Semakin positif kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pelanggan, demikian pula sebaliknya semakin negatif kualitas pelayanan maka semakin rendah kepuasan pelanggan, sehingga hipotesis dalam penelitian ini diterima.

#### **B. Saran**

Saran yang dapat diberikan setelah melihat hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan, yang telah dikemukakan adalah sebagai berikut ;

##### **1. Bagi seluruh karyawan PT Multi Instrumentasi Mandiri**

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan untuk semua karyawan untuk mempertahankan kualitas pelayanan agar dapat mempertahankan kepuasan pelanggan, baik itu pelanggan baru (dibawah satu tahun) maupun pelanggan yang sudah lama (diatas satu tahun).

##### **2. Bagi Peneliti Lain**

Peneliti lain yang tertarik untuk melanjutkan penelitian diharapkan dapat melihat faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti faktor kualitas produk, faktor emosional, faktor harga, dan faktor biaya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (2017). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dimas, Reza S.P & Farah Oktavani. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal*. Jurnal Ekonomi, Universitas Telkom.
- Effendi, Januar P. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*. Jurnal Manajemen, Universitas Telkom
- Gunadi, Edison dan Sherly. (2018). *Hubungan Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan M-Sport Futsal Center*. Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Petra.
- Hartono. (2015). *Statistik Untuk Penelitian*. Pekanbaru Riau: Pustaka Belajar
- Herlambang, Susatyo. (2014). *Basic Marketing (Dasar - Dasar Pemasaran): Cara Mudah Memahami Ilmu Pemasaran*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Irawan, Handi. (2003). *Indonesia Costomer Satisfaction : Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip & Kevin L. Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran jilid 1, edisi tiga belas, Terjemahan Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga.
- Kusumasitta. (2014). *Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Bagi Pengunjung Museum Di Taman Mini Indonesia Indah*. Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa, Universitas Trisakti.
- Mahendra, I. Komang Gede. (2014). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Griya Sunset Kuta*. Jurnal Mahasiswa Ekonomi dan Bisnis, Universitas Udayana.
- Payne. A. (2000). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Peter, J. Paul. (2000). *Consumer Behavior : Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Rahmawati, Nurushshiyam. (2014). *Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan pelanggan Pada Pasien Rawat Inap RSUD Bangkalan*. Jurnal Ilmiah Psikologi, Universitas Surabaya.
- Sarwono, Jonatan. (2006). *Penelitian Kuantitas dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: ALFABETA.

- Sumarwan, Ujang. (2011). *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dan Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Supriyanto, Ernawati. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Waluyo, Minto. (2009). *Psikologi Teknik Industri*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Widjoyo, Iksan Ongko, dkk. (2013). *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald's Basuki Rahmat di Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran, Universitas Kristen Petra.
- Yasa, Kadek A.S. dan I. Gusti Agung K.S. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Warnet Nadiputra di Denpasar*. Jurnal Mahasiswa Ekonomi dan Bisnis, Universitas Udayana.



# USM



**LAMPIRAN**

**USM**

**LAMPIRAN A**  
**DATA WAWANCARA**  
**PENELITIAN**



**USM**

Verbatim

Subjek 1

Subjek : AE (konsumen lama)  
Usia : 38 Tahun  
Pertemuan : 1  
Tanggal : 21 Mei 2018  
Waktu : 11.12 – 11.23 WIB  
Durasi : 11 Menit  
Tempat : Ruang Meeting PT Coca-Cola Amatil Indonesia

Baris	Wawancara	Keterangan
1	P : selamat siang pak Agus, gimana kabarnya pak? S : Kabar baik mas Denny, mas denny sendiri gimana ni kabarnya, hehe P : Alhamdulillah pak, saya juga baik, maaf lho ini pak saya siang siang ke sini, tadi sudah di info mbak Indy ya pak? Kalo saya mau kesini. S : hehe, iya mas. Mas denny sekalian bawa alatnya ga ya, yang flowmeter itu lho mas.. P : iya pak, ini saya bawa, tapi hanya satu itu pak, 10 kemarin total nya tiga ya pak? S : Iya mas, totalnya tiga, satu dulu ga papa mas denny, kan ini mumpung mesinnya off, jadi mau	

<p>15</p> <p>20</p> <p>25</p> <p>30</p> <p>35</p>	<p>saya pasang, hehe... mas denny puasa ga? Kalo ga saya ambil minum, hehe, mumpung ada nutriboost tu,mbak Indy kalo kesini seneng pasti, biasanya kalo ke sini itu adanya coca-cola... hehe P : Hehe... iya pak, kebetulan saya puasa pak Agus, hehe S : Emmm .. yowes, nnt di bawa aja ya ke kantor, hehe P : Ohh gitu, halah ga usah pak, nnt pada seneng,, S : Ya gapapa mas denny, mumpung ada kok, dari pada ke Indomaret atau Alfamart, heehe P : Ya udah pak, nanti saya bawa, S : Ok mas, oh iya .. kemarin kan gini mas, waktu setifikat dikirimkan ke saya, itu lewat kurir ya, kenapa ga langsung orang Multi yang ke sini mas, kan lebih enak, bisa ngobrol, karena kalo lewat kurir itu kadang yang nerima bukan saya, dan kalo saya pas butuh, saya kan saya bingung, saya tanya kantor e njenengan katanya sudah dikirim, bingung saya mas, yang nerima satpam, lha pas saya tanya satpam, udah ganti sift, kan repot mas denny, ya to.. hhehe P : Emmm.. padahal sudah di kasih tujuannya ya</p>	<p>KB/S1/P1/B.25- 30</p>
---	---	------------------------------

<p>40</p> <p>45</p> <p>50</p> <p>55</p>	<p>pak, di amplop nya, biasa nya dikasih sama temen-temen pak Agus, UP siapa gitu, ya kalo gitu besok saya sampaikan ke pimpinan pak, supaya tim marketing bisa kirim sendiri sekalian follow up ke pelanggan.. maf sebelumnya pak Agus,,,</p> <p>S : Iya mas denny gpp mas, ini masukan aja, karena biasa nya kan kalo ketemu langsung gini, bisa tanya-tanya progres kerjaan yang belum selesai, terus tagihan juga kan mas, mungkin ada yang belum di bayar kan bisa dibicarakan, kan lebih enak mas,</p> <p>P : njih pak, siap,, nanti denny aja yang kesini terus, hehehe</p> <p>S : Boleh mas denny, hehe .. malah gampang kan, sudah pernah kesini, langsung tau ruangan saya, jadi ga bingung.. lha kemarin itu yang ke sini marketing baru ya, mas siapa itu, mas Wali kayak e, itu siapa mas denny, marketing baru ya, nah itu dia bingung, telfon-telfon saya, sedangkan saya pas di dalam, jadi ga tau,, kan repot kan, kalo mas denny terus yang kesini malah cepet, saya juga komunikasinya enak,,,</p> <p>P : baik pak Agus, nanti saya sampaikan ke kantor</p>	<p>KB/S1/P1/B.40-45</p>
---	--	-------------------------

<p>60</p> <p>65</p> <p>70</p> <p>75</p> <p>80</p>	<p>ya pak,,, sekali lagi maaf pak Agus..</p> <p>S : Iya mas denny, oh iya mas, mbak novi itu udah berapa lama ya mas, dia posisi nya apa tho mas di Multi Instrument?</p> <p>P : Novi itu terbilang baru sih pak, emm.. sekitar 7-8 bulan pak, dia bagian sertifikat, cetak cover sertifikat, pokoknya ngurusi semua tentang sertifikat, ada apa ya pak Agus,? Hehe</p> <p>S : Enggak mas, saya mau tau aja, hehe ... setiap saya tanya mb indy tentang sertifikat kok di alihkan ke mbak novi, makanya saya tanya sampeyan,,, berarti dia posisi nya fokus ngurusi sertifikat ya,?</p> <p>P : Iya pak, fokus ke sertifikat..</p> <p>S : Mungkin saya perlu ketemu ya mas, hehe,,</p> <p>P : Kenapa ya pak Agus, maaf, hehe, kok tumben gitu mkst nya, jarang ada yang pengen bertemu mbk novi, hehe</p> <p>S : Gpp mas Denny, saya cuman mau bilangin aja, lebih teliti lagi kalau ngerjakan sertifikat, karena setiap saya terima sertifikat pasti ada yang salah, terus sudah berulang kali saya sampaikan juga, kalau ngirim sertifikat ke saya di urutkan sesuai</p>	
---	---	--



85	<p>nomor order, supaya saya ngecek nya gampang, saya disini kan sendiri ya mas, ngurusi semua alat di pabrik ini, makanya saya ga mau hal-hal kecil kayak gini menghambat saya, ini lagi-lagi salah lagi, hehe .. maka dari itu saya mau ketemu, apa gara-gara saya terlalu santai ya, ga galak, pada nyepelekan saya, hehe</p>	
90	<p>P : Oalah ,, masak salah lagi pak Agus? Iya iya pak, emm ,, saya saya sampaikan ke mbk indy selaku pimpinan marketing, supaya di benahi, yang mana pak, coba saya cek,</p>	
95	<p>S : lha itu mas, monggo di cek aja, itu sudah tak lingkari, yang salah, soalnya gini mas, karena saya pas sibuk, biasanya saya tinggal kan tinggal terima, langsung saya file di odner, lha pas</p>	KB/S1/P1/B.95-
100	<p>kebetulan bos saya minta data kalibrasi kan saya langsung ambil, pas saya cek sebelum ke bos, ealah,, masih ada kekeliruan tulisan nomor seri alat, dan saya dapet teguran bos saya, itu kalo masih bos saya, lha kalo pas Audit Perusahaan bagaimana jal, repot mas...</p>	100
	<p>P : iya pak, saya paham itu pak, saya malah ga enak sama pak Agus, maaf sekali pak,,,</p>	

105	<p>S : Iya mas, terus kan gini, bos saya itu kenalan nya banyak, apalagi laboratrium kalibrasi, banyak dia, saya cuman khawatir kalau nanti dia sudah kecewa, sudah ga puas dengan Multi, karena pelayanan yang buruk seperti ini, dia nanti cari rekanan lain, eman-eman lho mas, semua alat</p>	KB/S1/P1/B.105- 110
110	<p>disini pakai Multi lho mas kalibrasinya,, kan eman kalo sampai Putus kontrak. Ya kan.</p>	
115	<p>P : Iya pak, waduh,, ternyata cukup besar ya pak, masalahnya, hehe,, sebelumnya maaf pak, pak Agus sudah sampaikan ke mbak indy soal ini, masalah yang tadi bapak sampaikan ke saya mbk indy sudah tau belum ya pak?</p>	
120	<p>S : Saya sudah sering ke mbak indy, tapi dia ya sama, cuman iya iya aja, ya mungkin sibuk ya, Kabag kok ya.. makanya ini mumpung ketemu mas Denny, saya sampaikan aja semua, harapan saya mas denny juga ga iya iya tok, karena ini sudah sampai pimpinan mas, jadi ya monggo kita perbaiki, saya juga udh kenal dengan multi, saya juga ga mau ganti lab. Kalibrasi, saya sudah</p>	
125	<p>kerjasama lama, makanya saya bantu,, P : hehe,, baik pak, menurut saya ini bukan</p>	

<p>130</p> <p>135</p> <p>140</p> <p>145</p>	<p>masalah kecil, karena melihat Coca- cola begitu banyak alat, dan banyak pabrik di Indonesia, kami akan coba perbaiki ini ya pak, sekali lagi kami mohon maaf pak Agus, saya malah ga enak sama pak Agus, hehehe.. gini pak, kalo besok besok lagi, mungkin pak Agus ada kendala, baik teknis atau non teknis, pak Agus bisa langsung ke saya gpp pak, semisal ke mbak indy kok agak lama responnya, bisa ke saya pak nanti saya bantu,, lebih cepat pak Agus,,</p> <p>S : Iya mas, pikirnya saya kan saya komunikasi ke kepala nya, biar satu pintu gitu, nanti biar mbk indy transfer informasi ke anak buah nya.. eh,</p> <p>140 malah masih aja banyak kesalahan, lebih ke miss komunikasi ya mas, mungkin mbak indy cewek kali ya, jadi agak ribet,, hehe</p> <p>P : hehe, iya pak, saya akan sampaikan semuanya ini ke pimpinan, semoga segera ada perbaikan,</p> <p>145 sekali lagi saya mohon maaf pak Agus, saya jadi ga enak,,</p> <p>S : Gpp mas, saling komunikasi saja, biar sama-sama enak... hehe</p> <p>P : Ada lagi pak agus, gpp pak, sampaikan ke</p>	
---	--	--

150	<p>saya,,, hehe</p> <p>S : Sudah mas, sementara itu dulu, hehe..</p> <p>P : Baik pak, kalau memang sudah tidak ada lagi, ini alatnya di terima, sekalian sertifikatnya, mohon di cek dulu pak,,, tanda tangan disini..</p>	
155	<p>S : Ok mas, saya terima ya,, terimakasih mas Denny.. mas denny mau bawa minum ga, gpp ini bawa aja mas, buat temen- temen di kantor,,,</p> <p>P : hehe, makasih banyak pak Agus, jadi ngrepoti malahan, hehe,, saya pamit ya pak, jika perlu</p>	
160	<p>bantuan saya atau Multi, kontak saya langsung saja pak, saya siap membantu,,,</p> <p>S : ok mas Denny, saya terimakasih juga ya mas, siap pokoknya...</p> <p>P : mari pak Agus, Selamat siang pak,,</p>	
165		

USM

Pertemuan selanjutnya ;

Pertemuan : 2

Tanggal : 28 Mei 2018

Waktu : 13.20– 13.34 WIB

Durasi : 14 Menit

Tempat : Ruang Meeting PT Coca-Cola

Baris	Wawancara	Keteranga
1	<p>P : Selamat siang pak Agus,, sehat pak, hehe</p> <p>S : Iya mas, selamat siang, sehat mas denny, mas denny gimana mas?</p> <p>P : Iya pak, saya juga sehat, sibuk pak agus hari ini...</p>	
5	<p>S : Enggak sih mas, biasa mas, ada sedikit kerjaan di dalam, biasa mas, kontrol...</p>	
	<p>P : Ealah, iya pak, lha gimana ini, saya ganggu ga ini pak Agus..?</p>	
10	<p>S : Enggak lah mas, udah santai aja, gimana mas, ada kabar apa ini mas denny, dadakan aja main ke sini..</p>	
	<p>P : Iya pak, ini kebetulan ada kunjungan keluar saya, makanya saya mampir,, ya saya mau follow up aja pak, mungkin ada kerjaan buat saya,, hehe</p>	
15	<p>S : Emmm, iya mas,, sementara ini masih aman itu mas,, sertifikat juga udah semua kan, paling hanya beberapa, tapi gpp mas, kan yang penting alat alat yang vital sudah selesai di kalibrasi semua,, jadi aman,,</p>	

20	P : oh begitu, ya udah pak kalo gitu, lancar ya berarti pak, soal nya saya lihat di list pemasaran kok, sepertinya coca-cola ada beberapa alat yang belum di kalibrasi,, makanya saya mau tanyakan sekalian,	
25	S : emmmm,, oh iya mas, baru inget saya, karena mas denny ngomong alat, saya malah jadi inget,, itu kemarin ada alat flowmeter dan timbangan habis di kalibrasi kok eror ya mas, lha waktu itu pas pimpinan saya survey,, kenapa ya itu mas,,	
30	P : Terus gimana itu pak, alatnya eror atau mati pak,? S : Alat nya nyala sih mas, cuman setelah beberapa menit setelah nyala, kok tulisan di display nya eror, yang timbangan begitu mas, wah	KB/S1/P2/B.30-35
35	itu bos saya mulai mempertanyakan Multi itu mas,,biasa nya ga pernah gitu lho mas, kenapa ya, P : Kemarin pas waktu penyerahan alat ke pak Agus, setelah selesai di kalibrasi itu berfungsi norma ga pak?	KB/S1/P2/B.35-40
40	S : Kemarin pas waktu selesai normal, tapi sore setelah nya kok ga bisa ya, itu bos saya yang lihat itu, waduh saya sempet bingung mas,,	


<p>45</p> <p>50</p> <p>55</p> <p>60</p> <p>65</p>	<p>P : Emmm,, lha ini dimana timbangan nya pak,?</p> <p>S : itu di sana mas, masih sama, cuman ga bisa di pakai,,</p> <p>P : Gini aja pak, nanti saya jadwalkan teknisi untuk datang kesini, supaya di cek ulang ya pak,</p> <p>S : Iya mas, cuman kemarin bos saya sempet bilang ke saya kalo setelah di kalibrasi kok rusak,</p> <p>harusnya kan tambah bagus,, gitu mas, agak kecewa gitu,,</p> <p>P : Iya pak, harusnya ga papa ya pak,, nanti biar di cek ya pak,</p> <p>S : Iya mas, kemudian yang flowmeter setelah di kirim ke sini juga pas di pasang kok hasilnya berbeda ya,, kayak nya belum di set ulang itu,,</p> <p>P : Jelek ya pak, kemrin kan sudah dikalibrasi kan itu, kalo boleh saya bawa pak, lusa saya antar kesini lagi,</p> <p>S : Iya mas, boleh, sekarang multi kok banyak masalah di alat ya mas,</p> <p>P : Iya pak, saya coba komunikasikan dengan tim teknis pak, maaf lho ini pak sebelumnya,,</p> <p>S : malah kadang ada baut yang lupa ga di pasang,,</p> <p>kain lab juga tercecer, saya diem aja mas, karena</p>	<p>KB/S1/P2/B.50-55</p>
---	--	-------------------------

70	<p>masalah kecil, ya untung nya bos saya ga ngerti, lha ini kebetulan kemarin bos kontrol ke lapangan,, saya takut kecewa dia mas,</p> <p>P : Iya pak, saya mohon maaf sebelumnya, mungkin ini teguran buat kami pak, kami akan evaluasi,,</p> <p>S : Iya mas, makanya saya juga seneng kalo mas denny sering follow up ke sini, ga perlu janjiin mas, main main aja, malah saya nanti jadi inget,</p>	KB/S1/P2/B.65-70
75	<p>sebenarnya banyak masalah lho mas, ini saya jujur aja,, lebih banyak di alat sih, tapi kadang saya bantu, biar bos nya seneng,,</p> <p>P : Iya pak Agus, terimakasih saya pak,</p>	KB/S1/P2/B.75-80
80	<p>S : iya mas, Multi sudah bagus sekarang,, ada yang bertugas follow up, ingetin saya gitu,, saya terbantu,, sudah lebih baik pelayanan multi sekarang,, beda dengan lab yang lain, kalo sudah selesai ya selesai,, hehe</p>	KB/S1/P2/B.80-85
85	<p>P : Iya pak Agus,, ini memang bentuk pelayanan kami, supaya lebih enak konsumen jika mau komunikasi.. cuman saya lihat kok sepertinya coca-cola jarang order lagi,, menurun maksud saya gitu pak,, hehe</p>	



90	<p>S : Lha itu mas,, mungkin bosnya sering menerima laporan alat alat yang sudah dikalibrasi kok bermasalah,, makanya bos nya mencoba lab.kalibrasi lain,, ya begitu lah mas, bosnya,, baru tahu apa ya mas,, hehe,, karakternya gitu mas,</p>	
95	<p>P : Tapi kalo untuk pelayanan kami bagaimana pak,?</p>	
	<p>S : Untuk pelayanan sudah semakin baik sih mas, cuman dari teknis nya aja,, mungkin bisa lebih diperbaiki,, hehe</p>	
100	<p>P : Baik pak, saya terimakasih pak, saya sudah di ingatkan seperti ini, saya akan sampaikan ke manajer teknis supaya di perbaiki,,</p>	
	<p>S : Iya mas, ya ini lah fungsinya kalo mas denny sering main ke sini, jadi tahu masalah di luar</p>	
105	<p>pemasaran kan mas, hehe</p>	
	<p>P : Iya pak,, ini memang program marketing yang baru, hehe</p>	
	<p>S : Iya mas, mau minum mas, saya ambil kan,, santai aja mas,,</p>	
110	<p>P : Iya boleh pak, maaf lho ini pak, merepotkan,, S : Ga papa mas denny, kan ada nya air,, bisa nya</p>	

115	<p>kasih air, kalo pabrik roti ya saya kasih roti,, hehe</p> <p>P : Bisa aja pak Agus,, selain itu ada lagi ga pak, keluhan lain,, tentang pelayanan kami mungkin, atau yang lain,,</p> <p>S : Sementara itu dulu mas, kan nanti kalo ada lagi tak sampaikan,, kalo pelayanan sudah oke,, hehe</p> <p>P : Iya pak, semoga kami bisa perbaiki,, ordernya juga bisa nambah lagi,, hehe</p>	
120	<p>S : Pasti mas,, bosnya kalo udh seneng dengan sesuatu pasti di pakai terus mas,, ya semiga bisa saling memperbaiki,, heehe</p> <p>P : Iya pak, siap,,</p>	KB/S1/P2/B.120-125
125	<p>S : ini gini mas, tak bawakan minuman agak banyak,, nanti di bagi di kantor ya,, hehe..</p> <p>P : Pak Agus terimakasih lho pak, malah ngrepoti beneran tho ini,, hehe</p>	
130	<p>S : Ga papa mas,,</p> <p>P : Ya udah Pak Agus,, kapan kapan saya mampir sini lagi, ini sebenarnya mau ngobrol lama, tapi pak Agus malah di cari nanti,, hehe</p> <p>S : Iya mas,, halah gpp, santai aja mas,,</p> <p>P : Ya udah pak, saya mohon pamit, ini saya bawa ya pak, terimakasih banyak sekali lagi,, pokoknya</p>	

135	<p>kalo ada apa apa sampaikan saja ya pak, untuk perbaikan kami,,</p> <p>S : Siap ,, hehe</p> <p>P : Baik pak, saya pamit dulu, terimakasih banyak ya pak,,</p>	
140	<p>S : Salam ya buat temen-temen dikantor,,</p> <p>P : Baik pak,, mari pak Agus,, selamat siang...</p> <p>S : Iya mas, mari ,, selamat siang,,</p>	
145		

**USM**

Verbatim

Subjek : L (konsumen baru)

Usia : 34 Tahun

Pertemuan : 1

Tanggal : 23 Mei 2018

Waktu : 08.40 – 08.51 WIB

Durasi : 11 Menit

Tempat : Ruang Laborat



USM

Baris	Wawancara	Keteranga
1	S : Hallo Denny,, katanya sampai sini jam 9 ,,	

<p>5</p> <p>10</p> <p>15</p> <p>20</p>	<p>kok ini baru jam berapa ini, udah smpai sini aja..</p> <p>ga macet apa den?</p> <p>P : Iya Bu Mini, Selamat pagi bu (sambil jabat tangan), tadi lancar kok bu, makanya sampai sini lebih cepat,, hehe.. Bu Mini apa kabar bu,, sehat kan?</p> <p>S : Iya ta den, emmm.. makanya kok cepat sekali.. iya den, ya begini begini aja den, baik-baik aja .. (sambil senyum).. gimana den ada kabar apa ini kok main ke sini,, kalibrasi kan udah kan?</p> <p>P : Alhamdulillah bu kalo gitu,, iya bu.. ga ada apa-apa kok bu, saya cuman mau main aja, sekalian follow up Bu Mini, mungkin ada yang bisa saya kerjakan lagi bu, karena kan ini PT HWI ini kan baru, jadi saya mau ngerti aja, kira kira selain kalibrasi apa aja yang bisa saya kerjakan lagi,, hehe</p> <p>S : Emmm gitu,, ya kalo untuk laborat mungkin sementara hanya kemarin den, untuk alatnya,, tapi itu kok den, kmrn aku udah sampaikan ke manajer produksi katanya ada timbangan disana,, cukup banyak sih den, tapi mungkin akhir tahun den,, ya kamu pokoknya jangan putus komunikasi aja den,</p>	<p>KB/S2/P1/B.20-</p>
--	--	-----------------------

<p>25</p> <p>30</p> <p>35</p> <p>40</p> <p>45</p>	<p>karena kan saya sendiri juga urusannya banyak, jadi kadang lupa,,</p> <p>P : emm,, iya bu, siap.. karena kan saya juga mau tahu lebih banyak tentang kebutuhan teknis perusahaan ini, harapannya kan kita bisa jadi supplier untuk semua kebutuhan perusahaan bu</p> <p>Mini,, hehe</p> <p>S : Iya den, boleh,, kita terbuka kok, apalagi kok ada yang mendekat seperti PT MIM ini, jadi kan kita malah seneng, kemarin aja bos nya udah mulai tanya juga PT MIM itu seperti apa, ya saya coba bantu sampaikan ke pimpinan,, PT MIM itu ini itu,, karena saya baru pakai pertama kali kan kemarin kamu bantu saya,, sampai sering main ke sini, ya menurut saya PT MIM itu bagus untuk di ajak rekanan,, begitu den,,</p> <p>P : Iya bu Mini, Terimakasih bu.. terus pimpinan responnya gimana bu Mini,,?</p> <p>S : Ya.. begitu, okelah gitu,,</p> <p>P : emmm ,, menurut bu Mini PT MIM kurang di apanya bu, kami menerima kritik dan saran lho bu, hehe</p> <p>S : Kalo untuk PT MIM itu sudah oke, ruang</p>	<p>25</p> <p>KB/S2/P1/B.30-35</p> <p>KB/S2/P1/B.35-40</p>
---	---	---

50	<p>lingkup kerja nya juga sudah luas, sudah oke sih den,, sbenernya kami itu tidak begitu melihat tentang teknis ya, kalo untuk teknis kan kita bisa melihat dari profil kalian, itu bos udah cukup, yang penting sertifikat keluar, kan gitu kan den,, lha yang menjadi perhitungan bos nya, itu lebih ke komunikasi nyaman, bisa di ajak kerjasama, kalo butuh apa-apa tinggal bilang kalian</p>	KB/S2/P1/B.45-50
55	<p>langsung antar, kalian ada gitu lho,, nah, itu yang bikin bos nya seneng den, bos nya orang korea den, mereka suka di perlakukan khusus, intinya itu lah, pokoknya kalian pelayanan baik, ya bos nya puas pasti, suka gitu lho,, gitu den ...</p>	KB/S2/P1/B.55-60
60	<p>P : Emmm... begitu ya bu, berarti memang pelayanan yang berkualitas ya bu, yang di cari pimpinan,? Untuk secara teknis sudah oke ya bu..? S : Iya lah den, sementara ini, karena baru pertama pakai, jadi sudah oke kok, audit eksternal aja</p>	
65	<p>kemarin kita lolos kok den, siipp pokoknya.. P : hehe,, terimakasih bu Mini, ya semoga kita bisa terus kerjasama ya bu, jika memang Bu Mini ada keperluan tidak usah sungkan bu, langsung saja ke saya,, nanti saya bantu.. hehe.. emmm ..</p>	KB/S2/P1/B.60-65

70	<p>kalo untuk manajer produksinya siapa ya bu?</p> <p>Sekalian saya mau tawarkan kalibrasi alat, , ,</p> <p>S : Kalo untuk alat yang di produksi, sepertinya sudah awal tahun kemarin den, tapi ya tahu juga sih,, hehe... namanya pak Antok den, dia sibuk</p>	
75	<p>pasti, kamu mau ketemu?</p> <p>P : Ya,, jika memang bisa bertemu ya gapapa bu, tapi kalo memang sibuk ya ga usah bu Mini, lain waktu aja saya ke sini lagi,, hehe</p> <p>S : iya den, kalo hari ini mungkin ga bisa, kerana</p>	
80	<p>mereka sibuk banget pasti, emmm... mungkin nanti tak ature dulu ya, nnt kamu tak info .. gitu aja ya den..</p> <p>P : Baik Bu Mini.. saya ngikut aja bu, ini lagi ga sibuk apa bu mini, kok kayak e santai, , , hehe</p>	
85	<p>S : Ya kalo laborat ya gini gini aja den,, palingan nanti siang sama sore ngecek laporan anak anak, tanda tangan, ya gitu gitu aja,,</p> <p>P : Emmm,, Bu Mini pernah ga Bu di kontak atau di masuki sama kalibrator lain?</p>	
90	<p>S : Ooo,, banyak den, dari mulai Caltesys surabaya, Sucofindo, SGS, banyak lah pokoknya,, tapi kan mereka mahal dan sulit komunikasinya,</p>	KB/S2/P1/B.90-



95	<p>dikit dikit minta biaya, orang nya juga kaku, terlalu Procedural, jadi kan ga enak, sedangkan disini kadang butuh urgent cepet, butuh ini itu, nanti malah saya repot sendiri, ya saya milih multi lah, jauh den dari segi pelayanan nya, enak multi ,, jangan GR ya den, aku ngomng apa adanya ini..</p> <p>P : Hehehe,, iya bu Mini, terimakasih atas</p>	100
100	<p>apresiasinya.. mereka kan juga lab besar bu, alat nya mereka malah ada yang lebih canggih...?</p> <p>S : Halah den, udh tak bilang, aku ga butuh gituan, aku cuman butuh kamunikasi dan perlakuan yang baik, bisa di ajak kerjasama, pokok nya service</p>	
105	<p>quality kalo aku den,,yang lain mah aku ga begitu penting,,</p> <p>P : Bu Mini kok bisa bilang multi lebih baik dari yang lain, memang nya bu Mini pernah kerjasama sebelumnya?</p>	KB/S2/P1/B.100-
110	<p>S : Ya pernah lah den, orang nya ki kaku, aku minta bantuan malah bilang ga bisa, sampai pernah waktu itu aku bener bener butuh bantuan, buat kebutuhan audit, malah di biarin, ya aku marah den, langsung tak putus kontrak nya, pokok</p>	110
115	<p>nya ga enak, makanya kan dulu pas kamu kesini</p>	

120	<p>aku tekan kan dari awal kan, ga usah kaku kaku pada saat komunikasi dengan saya, karena ya gini den, aku ini terbuka, kalian mau bantu aku, ya aku bantu kalian promosi ke semua bagian di pabrik, kan kita sama sama enak kan,, pada saya kan ga di bayar ,, hehehe ( ketawa ) .. tapi saya tetep promosikan kalian, ya kan.. gitu den..</p>	KB/S2/P1/B.115-120
125	<p>P : Hehehe ,, (ikut ketawa) lha apa nanti saya sampaikan ke pimpinan bu, supaya ada fee buat bu Mini, ga papa kok bu,,</p>	
130	<p>S : hehe,, ga usah den, saya tulus bantu kalian kok,, kan kita kerjasama, kamu bantu aku, ya aku bantu kalian.. gtu aja den, santai mah sama saya,, hehehe</p>	
135	<p>P : Hehehe ,, siap Bu Mini saya malah ga enak,, nanti saya sampaikan bu, hehe</p> <p>S : Heehhh ,, jangann ,, nanti kamu di marahi lho,,</p> <p>P : Ga papa kok bu, kan bu Mini bantu kita,, hehe</p> <p>S : Iya,, tapi aku ga minta lho ya,, terus ini den,</p>	
	<p>satu lagi,, kalian tho kalo kesini, itu pakaiannya yang rapi, nanti pas kalian kerja itu di lihtanya enak, kan kalian kerja di antara kita tu, kadang bos nya juga survey ke lapangan, jadi nanti pas lihat</p>	KB/S2/P1/B.135-140

140	<p>kalian nanti bos nya biar tahu sekalian, karena orang korea itu suka keindahan lho den, suka kerapian, nanti bos nya senang,, gitu den,, pokoknya mengurangi komplain sekecil mungkin, nanti kalo kalian baik di mata bos nya, uangnya cepet, ordernya juga cepet,, gitu..</p>	
145	<p>P : siap Bu Mini,, nanti saya sampaikan ke bagian terkait, terimakasih banyak masukannya bu Mini,,</p>	
	<p>S : Iyaa .. pokok kalian tetap tak unggulke lah,, daripada yang lain..</p>	
150	<p>P : Siap siap,, ada lagi ga bu Mini,, saya dapat masukan yang membangun,, ini sangat kami perlukan bu,,</p>	
155	<p>S : Iya den, sudah itu dulu, ya semoga kita bisa terus kerjasama ya, nanti kalo kalian semakin baik,nanti tak promosikan ke perusahaan Adidas yang di Batang dan Bogor, tenang aja, apalagi</p>	KB/S2/P1/B.155-160
	<p>orng Jakarta sana, suka kalo di perlakukan gini, P : Baik bu Mini,, terimakasih bu, terimakasih sekali,, kalo memang sudah tidak ada lagi, ini ada catalog kami yang baru bu, semoga bisa</p>	
160	<p>bermanfaat, disitu juga ada bidang perusahaan kami yang lain, servis alat kita bisa, perdagangan</p>	

165	<p>umum juga bisa, jadi tidak hanya kalibrasi, silakan nanti di baca baca bu, jika kurang jelas, bisa ditanyakan ke saya, gitu bu Mini...</p> <p>S : Okay den, siap,, nanti ya saya baca nya,, hehe</p> <p>P : Iya bu,, ga papa kok bu, ya udah kalo begitu, saya mohon pamit dulu, maaf lho ini sudah mengganggu bu Mini, malah saya ajak ngobrol, hehe</p> <p>S : ga papa den, saya terimakasih juga, sudah mampir ke sini,, hehe,, hai hati ya den,, makasih lho..</p> <p>P : Siap Bu Mini, ya udah bu, saya pamit,, mari Bu Mini (sambil jabat tangan), Selamat siang....</p> <p>S : Iya den, hati hati ya,, selamat siang (tersenyum)...</p>	
-----	---	--

Pertemuan selanjutnya ;

Pertemuan : 2  
 Tanggal : 25 Mei 2018  
 Waktu : 11.35– 11.43 WIB  
 Durasi : 8 Menit  
 Tempat : Ruang Laborat

Baris	Wawancara	Keteranga
<p>1</p> <p>5</p> <p>10</p> <p>15</p>	<p>P : Siang Bu Mini,, gimana kabarnya bu Mini,,</p> <p>S : Iya den, Sehat kok,, mau antar alat ya,,</p> <p>P : Iya bu, ini saya bawa alatnya,, Bu Mini kelihatan capek hari ini ,,</p> <p>S : hehe,, tau aja kamu den, iya nih, tadi di <i>uyeng</i></p> <p><i>uyeng</i> bos nya,, haddeh,,</p> <p>P : Ini alatnya taruh mana ini bu,,</p> <p>S : Taruh situ aja den,, nanti biar di ambil anak anak,,</p> <p>P : Baik Bu, kalo boleh tahu ada masalah apa bu,</p> <p>apakah ada masalah terkait kalibrasi,,</p> <p>S : Emmm,, iya den, ada beberapa den, tapi ga masalah besar kok,, hanya tadi bosnya tanya,, bisa ga multi handle semua alat di pabrik ini,, Supaya kita tidak ke yang lain,, gitu...</p> <p>P : Ealah,, begitu ya bu,, Terus gimana bu,, hehe,,</p>	

<p>20</p> <p>25</p> <p>30</p> <p>35</p>	<p>kita kan bisa semua ya bu,,sampaikan saja kita bisa bu,, hehe</p> <p>S : Ya jangan den, wong kamu aja ada beberapa yang ga bisa gitu kok, soal nya bosnya kalo awalnya taunya beres, tapi kok nantinya ada masalah,, malah repot den,, gitu.. jangan main main kamu,,</p> <p>P : Iya bu,, hehe.. kan nanti di list dulu aja bu,, alatnya apa aja,, nanti kita bantu,, gitu ,,</p> <p>S : lha iya,, soal nya kan alat kita banyak, maksud manajemen biar ga ribet, biar lab eksternal yang urus, gitu,, pusing lho den, banyak alat sini,,</p> <p>P : Iya bu, nanti kami bantu,, kan kemarin kita udah pernah kalibrasi sini, kami juga banyak mengerjakan pabrik sepatu di tempat lain kok bu, lha ini gini bu Mini, dengan kapasitas dan kemampuan kami yang seperti ini, menurut bu mini bisa ga kita masuk dan menjadi rekanan tetap di sini bu?</p> <p>S : Ya bisa bisa aja den, asalkan bisa sesuai permintaan kami kan bisa bisa saja,</p> <p>P : emmm, menurut bu Mini yang bisa bikin puas bos nya itu apa sih bu,</p>	<p>KB/S2/P2/B.20-25</p>
---	---	-------------------------

40	<p>S : Waduh, kok kamu tanya kepuasan gitu an den, kamu itu ada ada aja,,</p> <p>P : Hehehe ,, ya kan nanti saya siapkan bu, biar ga malu maluin bu mini, masak saya udh di promosikan bu Mini kok malu maluin bu Mini,, hehe</p>	
45	<p>S : Halah,, kamu bisa aja den..</p> <p>P : Kira-kira apa bu Mini,,?</p> <p>S : hehe, apa ya den, kalo bos nya itu puas jika pelayanan baik, itu pasti, selain itu juga terkait harga ya den, biasanya bosnya minta diskon, hehe,</p>	KB/S2/P2/B.45-55
50	<p>orang korea mah gitu den,, kaya-kaya tapi minta murah.. hehe</p> <p>P : Hehehe,, selain itu apalagi bu,,?</p> <p>S : Ya ,, sudah den, selama pelayanan bagus, harga oke, ya udh, berjalan aja den,,</p>	
55	<p>P : Selama ini harga di Multi bagaimana bu?</p> <p>S : selama ini sih ga ada masalah, cuman biaya akomodasi den, kok mahal ya,</p> <p>P : Masak mahal bu, biaya itu kan tergantung jarak ya bu, hehe udah murah itu bu,,</p>	KB/S2/P2/B.55-60
60	<p>S : Waduhh .. Segitu itu mahal den, menurut bos nya, nah itu yang kadang kadang buat bos nya</p>	

<p>65</p> <p>70</p> <p>75</p> <p>80</p>	<p>mikir, yang bisa cepet ngasih keputusan, dan malah bos nya pernah bilang,, ini kalo udah mahal gini saya ga mau ada masalah, harus beres ya,, gitu den, sambil sedikit kecewa gitu..</p> <p>P : Emm, gitu ya bu,</p> <p>S : Iya den, gampang kecewa bos nya, kalo udh kecewa itu biasa nya bos nya ga mau make, karena ga puas dengan kinerja ga di bayar mahal,, gitu den</p> <p>P : Baik bu, saya mengerti, maka nya itu bu, saya kan lihat ini pabrik sangat besar, kok alatnya yang masuk sedikit, , gitu.. hehe</p> <p>S : Iya den, bos nya pasti cari yang murah, murah dan memuaskan.. hehe kualitas juga,,</p> <p>A : hehe. Siap Bu Mini,, pokoknya kami tunggu ya bu,,</p> <p>B : Iya den, saya akan kabarin kalo manajer manajer bagian lain setuju,</p> <p>A : Baik bu kalo begitu,, Terimakasih waktunya ya</p> <p>bu, saya mohon pamit,,</p> <p>B : Oke den, hati-hati ya,,</p> <p>A : Baik bu, mari Bu Mini..</p> <p>B : Iya den,,</p>	<p>KB/S2/P2/B.65-70</p>
---	---	-------------------------



85		
----	--	--



Verbatim

Subjek 3

Subjek : A (konsumen lama)

Usia : 49 Tahun

Pertemuan : 1  
 Tanggal : 30 Mei 2018  
 Waktu : 13.24 – 13.38 WIB  
 Durasi : 14 Menit  
 Tempat : Ruang Laboratorium Volumetrik

Baris	Wawancara	Keteranga
<p>1</p> <p>5</p> <p>10</p> <p>15</p>	<p>P : Selamat pagi pak Agus,,, gimana kabar nya pak Agus,, Sehat kan pak? ,, hehehe</p> <p>S : Eh iya mas Denny, Alhamdulillah mas ,, mas denny gimana mas,,,</p> <p>P : Iya pak, Alhamdulillah baik juga pak, Sehat, hehe,,, Pak Agus sepertinya akhir akhir ini sibuk sekali pak,sampai kapan waktu itu saya telfon ga di angkat,, hehehe</p> <p>S : Ohh .. iya mas, itu kebetulan saya di Batang, ada pengerjaan Timbangan mas, di dalam pabrik jadi ga ada sinyal, terus hari besok nya saya bablas ke pekalongan mas, hehe ,, cukup lumayan lah mas, saya sendiri kan soalnya,, heheh</p> <p>P : Iya pak, makanya dari kemarin saya kontak kok ga bisa, hehe,, yang di pekalongan ngerjakan apa ya pak, kalo boleh tahu,,</p>	

<p>20</p> <p>25</p> <p>30</p> <p>35</p>	<p>S : Di Pekalongan itu ngerjakan Meteran air mas, cukup banyak itu saya dua hari di situ mas, ada sekitar 15 meteran air yang cukup besar,,</p> <p>P : Emmm,, hehe,, iya pak, lancar kan pak ya,,</p> <p>S : Alhamdulillah lancar,, ini kok tumben ke sini mas denny ada apa ya mas,?</p> <p>P : Hehehe,, ga papa kok pak, saya hanya mau menanyakan masalah tanggungan alat yang masih di Metrologi sini, ada berapa ya pak,,</p> <p>S : Emmm,, soal itu ya mas, jadi yang masih disini itu ada 4 ya, tapi yang sudah selesai ada 2, itu mau di ambil apa gmn mas, tapi untuk sertifikat belum itu mas,</p> <p>P : Kalo memang di boleh saya bawa ya ga papa pak, sekalian saya bawa,,</p> <p>S : Iya udah mas, di bawa ga papa, ini sekalian ya mas, mumpung mas denny ke sini saya sampaikan, kemarin itu saya sempat bingung dengan yang di bilang mbak indy ke saya ya mas, mbak indy itu tanya ke saya apakah saya sibuk apa enggak, terus jika biaya percepatan pengerjaan alat berapa, jika di kerjakan di luar bagaimana,, katanya mau masukin alat, kan saya jadi aneh ya mas, kok bisa</p>	
---	---	--

40	bisa nya tanya ke saya seperti itu, padahal sebelumnya ga pernah seperti itu, maksud saya gini, saya itu kan instansi pemerintah ya, saya kerjasama dengan multi saya juga karena saya bantu Multi,, jadi kalo mau masukin alat ya tinggal	KB/S3/P1/B.40- 45
45	kontak saya, apakah saya dikantor apa enggak, kalo memang dikantor ya udh dikirim, gitu ya mas, lha pas saya dapet WA seperi itu malah saya bingung,, kok seprtinya saya bawahannya Mbak Indy ya,, ini juga jika saya main hitungan asli pemerintah, nanti mahal harganya,, jadi ga perlu	
50	tanya itu,, gitu mas, P : Emmm,, begitu ya pak, harus nya memang ga perlu ya pak, menanyakan kondisi pak Agus, mungkin maksud mbak Indy itu supaya tidak menunggu lama pak, jadi tanya dulu sama	
55	njenengan .. mungkin begitu pak, S : Ya saya sudah pernah bilang, ini saya itu membantu, jadi tidak perlu tanya banyak banyak, saya malah bingung, saya itu membantu lab kalian, jadi komunikasihnya ga usah formal	
60	formal, tanya biasa aja,, kalo aku ikutin biaya dinas, jatuhnya mahal nanti ,, kalian ga akan	

	<p>cukup (sedikit emosi),,,</p> <p>P : Baik pak, ini saya malah kaget,, biasa nya ga gitu ya pak,, nanti akan saya sampaikan ke mbak indy pak,,</p> <p>S : Iya mas ,, sebenarnya gampang kok mas, tinggal kabari saya nanti saya atur, setelah itu tinggal ngikut saya,, gitu aja mas, ya saya paham mungkin mbak indy lagi sibuk tapi kan ini kaitannya dengan pekerjaan saya jadi harusnya ngikut saya, gitu mas,,</p> <p>P : Iya pak, saya mohon maaf sebelumnya ya pak,,</p> <p>S : Kan sebenarnya gampang mas, dari dulu juga gampang gitu kok, ga tau kenapa mbak indy kok agak aneh sekarang.. ribet komunikasi nya,, agak sulit ,, udah tak bilangin dari kemarin juga tapi masih sama juga,,, agak kecewa saya mas ... hehehe</p> <p>P : Iya iya pak Agus,, emm ,, coba saya perbaiki ya pak, karena dari kemarin saya ga tahu pak, hehehe maaf sebelumnya sekali lagi pak,, setelah ini saya sampaikan ke pimpinan..</p> <p>S : Iya mas, nnt di sampaikan nya jangan telalu serius ya, karena ini kan saya hanya menjaga</p>	<p>KB/S3/P1/B.70-80</p>
--	--	-------------------------

85	keharmonisan, saya kenal baik dengan pimpinan multi, saya juga kenal baik dengan mbk indy juga,, di sampainya dengan santai aja ya mas, hehe,, P : Iya pak, tdak apa apa pak, ini juga saya terimakasih, semoga dengan adanya ini, kita juga	
90	semakin paham dan mengerti, hehe .. sudah tugas saya memberikan pelayanan yang terbaik pak, S : Iya mas, Multi itu sudah bagus, hanya perlu menjaga hubungan aja dengan konsumen sebaik mungkin.. maaf lho ini mas, saya hanya bingung	
95	aja kalo di tanya seperti tadi, pernah juga waktu itu mbk indy WA saya beberapa waktu yang lalu, saya sampai ga bales, karena saya bingung jawab nya,, P : Iya pak Agus, WA nya apa ya pak?	KB/S3/P1/B.95-105
100	S : Terus ini lagi mas, kadang waktu saya kontak ke kantor juga sulit, saya telfon mbak indy ga di angkat, telfon kantor juga ga di angkat,, makanya kadang saya sudah ga kontak ke kantor lagi, padahal ada perusahaan yang mau tanya tanya,,	
105	tapi pas telfon ke kantor ga ada yang angkat, kan mereka terus ga telfon lagi mas, ada lho yang laporan ke saya seperti itu, makanya saya juga	KB/S3/P1/B.105-110

110	<p>kecewa kan mas.. WA nya ya itu mas, menanyakan kembali harga dan biaya personil, saya kan langsung bingung,, kok tanya gini lagi ya,, ya udah ga tak bales,,</p> <p>P : Pak Agus sudah punya kontak WA saya belum pak, kalo sudah mungkin pas pak Agus butuh apa bisa ke saya aja pak,, nanti saya bantu pak Agus,,</p>	
115	<p>S : Iya mas, sudah kayak e tapi coba nanti saya cek, karena kan saya mikirnya ke mbk indy, yang biasa nangani gitu mas, kalo memang ke mas denny bisa ya ga papa, mb indy sekarang kepala kok ya,, sibuk sekarang .. hehe</p>	
120	<p>P : Iya pak, ya mungkin jika pak Agus sulit komunikasi dengan mbak indy, dengan saya juga bisa kok pak, nanti saya bantu, mbak indy agak sibuk pak Agus,, hehe,, terkait hal ini, saya menyampaikan maaf ya pak, atas kesalahan</p>	
125	<p>komunikasi dari kami ke pihak metrologi ini, sekali lagi moon maaf ya pak,,</p> <p>S : iya mas, gpp mas,, dengan mas denny ke sini juga saya bisa cerita, bertemu gini kan lebih enak mas, kalo lewat WA itu saya capek ngetik, hehe,,</p>	
130	<p>makanya tak biarin aja ,, hehe</p>	KB/S3/P1/B.130-140

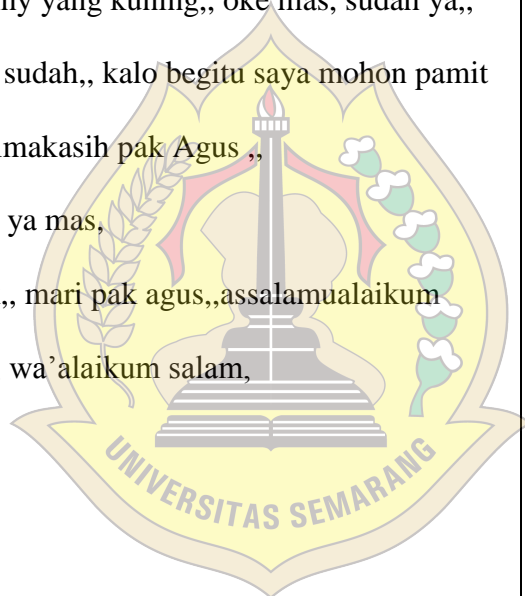
	<p>P : iya pak, hehe,, emmm,, tadi pak Agus sempet bilang ada konsumen yang kecewa ya pak, karena kontak kantor lama ga diangkat gitu ya pak, itu gimana pak?</p>	
135	<p>S : iya mas, ya itu mas, konsumen itu mas, maunya pelayanan cepet dan baik, salah satu bentuk pelayanan yang baik itu ya komunikasinya baik, terus sikap nya baik, tanggung jawab, dan lain lain, iya kan mas, nah, kalo semua itu tidak</p>	
140	<p>ada di pelayanan Multi, ya nanti konsumennya pada lari, karena pelayanan kurang baik, jadi ga puas,, kecewa itu kan karena ga puas mas, bener ga,, sedangkan kepuasan pelanggan juga karena pelayanan yang baik,, ya saling berhubungan gitu</p>	
145	<p>lah mas, saling berkaitan ,, jadi ya jangan sampai multi seperti itu,, multi harus bagus disemuanya,, eman mas, konsumennya wes banyak,,</p> <p>P : emm , begitu ya pak,, iya pak Agus,, tapi untuk saat ini pak,, apakah menurut pak agus multi sudah</p>	
150	<p>bagus pak, dari segi pelayanan?</p> <p>S : kalo dari segi pelayanan multi sudah bagus mas, saya sempet ketemu beberapa konsumen multi juga mereka menyampaikan Multi itu bagus,</p>	<p>KB/S3/P1/B.150-160</p>



155	<p>pelanggan sering di follow up, di ingatkan jadwal kalibrasi, diantarkan barang yang selesai dikalibrasi, dan lain-lain mas,, banyak yang sudah puas dengan pelayanan multi kok mas, cuman,, yang membuat mereka ga puas itu bukan di pelayanan,, tapi di harga dan biaya mas, Multi itu</p>	
160	<p>harga nya mahal, kalo banyak alat ga ada diskon, terkadang juga harus kerja dua kali, karena ada yang error kan mas, jadi harus balik lagi, kemudian kalo mau hanya minta bantuan nyeting alat harus tambah biaya,, nah, ini yang bikin</p>	
165	<p>beberapa konsumen memilih cari rekanan lain, ya karena ga kecewa dan kurang puas ya mas,, hehe  P : emmm,, pernah konsumen cerita seperti itu ya, ke pak Agus,,  S : oohh ,, banyak mas, kan saya juga mengerjakan</p>	
170	<p>Tera di sana,, ada yang tanya kalibrasi ke saya, saya pasti arahkan ke Multi, tapi ya ada yang ga mau, mahal gitu bilang nya,, hehe,, ya mungkin ini saya sampaikan ke mas denny, supaya bisa jadi bahan ke pimpinan mas, ke majanemen multi, biar</p>	
175	<p>lebih baik,, hehe  P : iya pak, saya terimakasih pak, saya jadi dapat</p>	

<p>180</p> <p>185</p> <p>190</p> <p>195</p>	<p>info banyak,, yang mungkin saya memang perlu kunjungan seperti ini terus, beberapa konsumen yang lain, supaya bisa terus menjaga kualitas dan tentunya menjaga konsumen juga kan pak,, hehehe</p> <p>S : iya mas, harus itu mas, mas denny habis ini mau ke mana,, langsung ke kantor?</p> <p>P : iya pak, saya ke kantor,, hehe ini yang terakhir kok pak, untung bisa ketemu pak Agus,, hehe,,</p> <p>S : iya mas, emm, untuk yang tadi sampaikan ke mbk indy keadaan santai aja ya mas, jangan sampai tersinggung,, kapan-kapan saya tak ketemu mbk indy,</p> <p>P : enggak pak, nanti biar mbk indy yang ke sini,, masak pak Agus yang ke kami,, ga pak, nanti saya atur dulu ya pak,, hehe</p> <p>S : emmm,, ya udah kalo begitu,,</p> <p>P : ada lagi ga pak Agus.? Yang mau di sampaikan?</p> <p>S : sudah mas, itu aja mas,, saya terimakasih , mas denny mau mapir,, oh iya alatnya mas,, itu di ruang volumetrik,, ambil aja mas, samping kursi itu lho mas, yang satu tak bantu bawa mas,</p> <p>P : eh iya pak, sampai mau lupa alatnya,, saya</p>	
---	---	--

200	<p>bawa ya pak,,</p> <p>S : sertifikat mungkin dua hari lagi ya mas, saya usahakan lebih cepet lah, nanti biar ga lama-lama disini,, tak buatkan tanda terima dulu ya,, bentar</p> <p>P : baik pak,</p> <p>S : ini ya mas, ttd disini,,</p> <p>P : baik pak, sudah pak, saya yang kuning ya,,</p>	
205	<p>S : mas denny yang kuning,, oke mas, sudah ya,,</p> <p>P : iya pak, sudah,, kalo begitu saya mohon pamit ya pak,, terimakasih pak Agus ,,</p> <p>S : hati hati ya mas,</p> <p>P : siap pak,, mari pak agus,,assalamualaikum</p>	
210	<p>S : iya mas, wa'alaikum salam,</p>	

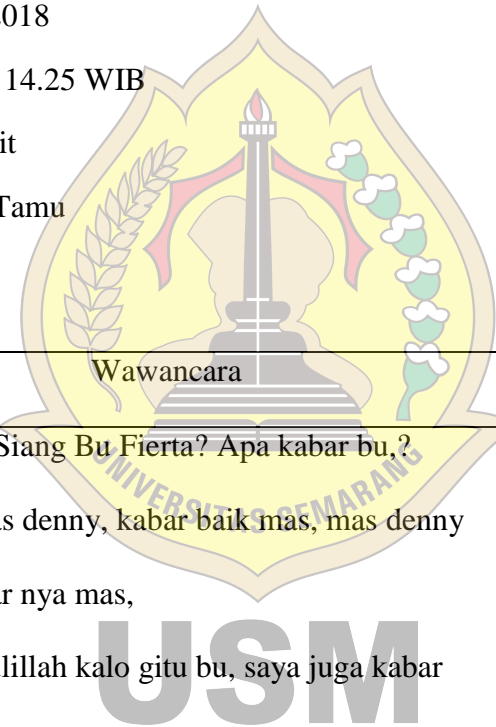


USM

Verbatim

Subjek 4

Subjek : F (konsumen baru)  
Usia : 41 Tahun  
Pertemuan : 1  
Tanggal : 4 Juni 2018  
Waktu : 14.15 – 14.25 WIB  
Durasi : 10 Menit  
Tempat : Ruang Tamu



Baris	Wawancara	Keterangan
1	<p>P : Selamat Siang Bu Fierta? Apa kabar bu,?</p> <p>S : Siang mas denny, kabar baik mas, mas denny gimana kabar nya mas,</p> <p>P : Alhamdulillah kalo gitu bu, saya juga kabar baik bu, alhamdulillah, hehe</p>	
5	<p>S : Emmm,, iya mas, alhamduillah kalo gitu,,</p> <p>P : Bu Fiert sibuk bu, hehe,, itu bagian Receptionis baru ya bu, gedungnya di rubah gitu,</p> <p>S : Hehehe,, iya mas,, baru itu, ya biar lebih bagus</p>	
10	<p>aja,, hehe</p>	

<p>15</p> <p>20</p> <p>25</p> <p>30</p>	<p>P : Udah lama ya saya ga ke sini, hampir satu tahun, udah berubah aja ya bu,,</p> <p>S : hehe, iya mas,, baru aja dibangun itu mas, ngomong-ngomong ada apa ini mas, kok temben ya, main ,,kesini.. apa ada tagihan atau ada apa ini ,, hehe</p> <p>P : Iya bu, gapapa kok bu, saya mau follow up aja, kebetulan kan saya ke daerah kawasan sini, makanya saya sekalian mampir, gapapa kan bu, apa lagi sibuk ini,, hehe</p> <p>S : Oooh ,, iya mas, gapapa mas Denny, santai aja mas,, ini juga lagi senggang kok,,</p> <p>P : iya bu, emm, saya cek di database kami, itu kok sudah setahun lebih bu Fierta ga order ke kami, kalo boleh tahu kenapa ya bu?</p> <p>S : Ealah,, iya mas, pimpinan kami memutuskan untuk memakai laboratorium lain,,</p> <p>P : Kalo boleh tahu, karena apa ya bu, hehe</p> <p>S : Emm,, sebenarnya hanya di harga mas, selain itu juga karena kurang begitu suka dengan sikap teknisi multi yang menurut kami kok kurang meguasai ya, hehe</p> <p>P : emmm,, begitu ya bu, berarti karena harga ya,,</p>	<p>KB/S4/P1/B.25-30</p>
---	--	-------------------------

<p>35</p> <p>40</p> <p>45</p> <p>50</p> <p>55</p>	<p>kalo boleh tahu,, apakah harga kami terlalu tinggi atau bagaimana bu?</p> <p>S : sebenarnya hanya beda sedikit sih mas, dengan lab kalibrasi lain, cuman ketika kami minta harga diturunkan sedikit kok masih ga bisa gitu, padahal kami masukkan alatnya juga banyak, dan komunikasinya lambat, jadi kami udh tanya email, tapi balas nya lama, kan kami menunggu mas, gitu..</p> <p>P : begitu ya bu, jadi ibu minta diskon begitu ya, sama respon kami juga yang lambat begitu ya bu,</p> <p>S : iya mas, kan kami banyak alat, kok masih ga boleh, padahal kami juga udah sering order, masak masih ga boleh,, lama juga infonya,, hehe</p> <p>P : iya bu, ibu sudah coba sampaikan via telfon gitu ke kantor?</p> <p>S : sudah mas, jawabannya iya iya tok, makanya pimpinan juga marah, kok lama, langsung cari lab lain itu mas, yang lebih cepet,,</p> <p>P : baik, kalo untuk yang teknisi itu gimana tadi bu. Sikap nya bagaimana ya bu,,</p> <p>S : Iya mas, teknisi saat itu yang mengerjakan alat disini, itu kok kami lihat masih kaku, di ajak</p>	<p>KB/S4/P1/B.35-40</p>
---	--	-------------------------

<p>60</p> <p>65</p> <p>70</p> <p>75</p>	<p>komunikasi sulit, terus dua kali pas saya cek, pasti ada peralatan yang tertinggal, kan saya agak aneh gitu ya mas, kok bisa gitu,, hehe</p> <p>P : emm,, gitu ya bu,, ibuk sudah sampaikan ke kantor bu, soal teknisi ini?</p> <p>S : ya belum ya, saya mikirnya halah ga usah, yang penting alat saya selesai,, gitu aja sih mas,,</p> <p>P : baik, ada lagi ga bu, saya malah baru tahu ini,, hehe</p> <p>S : itu aja sih mas, kalo untuk saya, kalo untuk secara umum itu karena harga mas,, itu aja sih mas</p> <p>P : iya bu, berarti karena harga itu ibu jadi putus rekanan dengan kami ya bu,?</p> <p>S : Emmm, bisa jadi mas,, karena saya juga diminta cari lab lain, gitu mas, tapi memang bos nya bilang kalo multi mahal, teknisi nya juga kurang pengalaman, komunikasi sulit, gitu sih mas, makanya saya juga menyayangkan sebenarnya mas, tapi pimpinan, bos nya itu lho mas, ga mau,, hehe</p> <p>P : iya iya bu, maka dari itu kan saya datang ke sini, saya mau follow up itu, kok ga muncul lagi di data base kami,, kenapa ... hehe, terus menurut Bu</p>	<p>KB/S4/P1/B.55-60</p> <p>KB/S4/P1/B.70-75</p>
---	--	---

<p>80</p> <p>85</p> <p>90</p> <p>95</p> <p>100</p>	<p>Fierta, supaya bos nya mau makai lagi itu apa ya bu, supaya puas dengan pelayanan kami juga,?</p> <p>S : Yaaa,, kalo mau masuk lagi, ya mungkin di evaluasi harga nya mas, minimal ada lah diskon, semisal diatas nominal berpaa gitu, kan nanti kami sebagai pelanggan juga bisa atur, kan gitu mas, terus komunikasinya dan teknisinya itu, diperbaiki lagi, minimal kelihatan profesional gitu mas, jangan kaku, gitu sih mas, kalo kepuasan pimpinan kami itu ya meliputi harga, pelayanan, terus hasil kalibrasi, itu itu lah mas, kalo itu semua oke ya pasti kita terus kerjasama mas,</p> <p>P : Emm,, baik bu, ini penting buat kami, untuk evaluasi kami juga,, sebelumnya saya sampaikan maaf ya bu, mungkin beberapa waktu lalu kami ada kekurangan baik pelayanan maupun hal lain, harga juga, saya akan komunikasi dengan internal kantor kami,,</p> <p>S : iya mas, gpp, saya juga minta maf, saya ga komunikasi lagi dengan Multi, karena pimpinan kami yang minta seperti itu mas, hehe</p> <p>P : iya bu, ga papa, menurut bu Fierta nih, sebenarnya pelayanan kami gimana sih bu,?</p>	<p>KB/S4/P1/B.80-85</p>
--	--	-------------------------



<p>105</p> <p>110</p> <p>115</p> <p>120</p>	<p>S : Ya itu mas, kalo hubungan saya dengan mbak indy ya, sama mbak puji itu, saya baik mas, WA nan juga lancar, wong saya juga sudah enjoy sama Multi, saya minta dikirim ya dikirim, saya tanya tanya juga boleh, cepet kan, tapi pas waktu itu bos atau pimpinan kami itu melihat harga kok mahal, awalnya dari itu mas, harga mahal terus bos nya minta penawaran laboratorium lain, ya udh deh, akhirnya ga pakai multi,, gitu mas,,</p> <p>P : emm ,, baik bu, sudah ketemu masalahnya,, hehe</p> <p>S : iya mas, karena itu kok, lha gimana ini mas, mbk indy mbk puji kabarnya gimana mas, hehe</p> <p>P : hehe, baik semua kok bu, hehe</p> <p>S : emm, ya udah,, hehe</p> <p>P : ya ini gini bu, mungkin jika ibu ada pekerjaan kalibrasi, boleh lah kami di info, nanti kami perbaiki semuanya bu, ya harapannya dengan setelah bertemu ini kan, kita bisa menjalin kerjasama kembali, hehe</p> <p>S : hehe, boleh mas, gapapa, ini kan nanti bulan agustus kita ada kalibrasi mas, nanti mas denny saya info wes, nanti saya kasih tahu, email apa</p>	
---	---	--

125	<p>WA gitu ya,,</p> <p>P : Boleh bu, Ini saya kasih kartu nama, ada nomor WA saya dan email, nanti info kesitu aja ya bu,</p> <p>S : hehe, oke mas denny, nanti saya info ya,</p>	
130	<p>P : iya bu, kami tunggu ya bu,, hehe, biar saya bisa main ke sini lagi,, hehe</p> <p>S : iya mas, harusnya kayak gini itu dari kemarin, kan kita enak ngobrolnya, hehe, Multi itu orang orang nya enak kok mas, saya aja dulu terbantu,</p>	KB/S4/P1/B.130-135
135	<p>sekarang saya kan harus bangun relasi lagi dengan rekanan baru, makanya saya kadang pengen lagi ke Multi, tapi pimpinan yang ga setuju, udah kecewa mungkin ya, hehe</p> <p>P : iya bu, siap,, saya akan komunikasi dengan</p>	
140	<p>kantor terkait hal ini,, terimakasih banyak ya bu, sudah mau menemui saya, maaf mengganggu ini ,, hehehe,, sekali lagi terimakasih ya bu Fierta,,</p> <p>S : iya mas, saya juga terimakasih,, maaf ini di anggurke,, hehe</p>	
145	<p>P : ga papa bu, ya udah saya mohon pamit ya bu, terimakasih bu fierta,</p> <p>S : Iya mas, hati hati ya mas,,</p>	

	<p>P : iya bu, selamat siang bu Fierta,, mari ,,</p> <p>S : iya mas, selamat siang,, mari ,, hati-hati mas denny</p> <p>P : siap ,, mari bu ,,</p> <p>S : iya ,, marii..</p>	
--	--	--



# USM

Subjek 5

## Verbatim

Subjek : A (konsumen lama)  
Usia : 32 Tahun  
Pertemuan : 1  
Tanggal : 6 Juni 2018  
Waktu : 13.18 – 13.27 WIB

Durasi : 9 Menit

Tempat : Ruang Rapat

Baris	Wawancara	Keteranga
1	<p>P : Selamat Siang pak Atok,</p> <p>S : iya mas denny selamat siang mas, makin seger aja mas denny,, rame ya mas,</p> <p>P : hehe, iya pak Atok, gimana kabarnya pak atok, sehat pak?</p>	
5	<p>S : alhamdulillah mas, sehat,, sampeyan gimana mas? Sehat juga kan,, kelihatan seger ,, status WA nya juga sering luar kota,, hehe</p> <p>P : iya pak, alhamdulillah pak, kebetulan ada</p>	
10	<p>tugas luar kota itu,, hehe</p> <p>S : wah, sekarang luar kotanan terus ya,, sudh sampai mana aja mas denny, Multi instrumen,,</p> <p>P : hehe,, kemarin saya ke Tangerang pak, terus ke Bandung itu,,</p>	
15	<p>S : walah, keliling Jawa ya, sampai ke luar Jawa ga sih mas den, kalo kunjungan gitu,,</p> <p>P : iya pak, sampai ke kalimantan, Sulawesi juga,,</p> <p>S : enak ya,, kerja sambil jalan-jalan,, hehe</p>	

<p>20</p> <p>25</p> <p>30</p> <p>35</p> <p>40</p>	<p>P : ya begitulah pak, capek juga pak,, hehe,, pak</p> <p>Atok kok sepertinya untuk tahun ini ga masuk order pak? Ada apa ya pak, hehe</p> <p>S : emmm.. saya kan bagian order ya mas,, itu juga kalo bos nya nyuruh,, kalo ga ya saya ga order mas, hehe</p> <p>P : emm, begitu ya pak, kalau boleh tahu kenapa itu pak,?</p> <p>S : hehe,, mas denny maksa aja ini,, saya malah ga enak mas, saya ini sebenarnya hanya bagian order ya mas den, jadi ngikut instruksi aja,, hehe</p> <p>P : iya pak, gpp kok pak Atok, saya kan memang pengen tahu,, ada masalah apa begitu,, hehe</p> <p>S : jadi gini mas, multi itu salah satu lab.</p> <p>Kalibrasi yang cukup besar di Semarang, bahkan Jawa Tengah, setahu saya lho ya,, hehe,, tapi kenapa kok harga nya kaku ya, tidak pernah ada promo, selain itu juga diminta survey ada biaya,, masak segitu nya mas, padahal ini juga di</p> <p>Ungaran sini aja kan,, hehe , ya ini maaf lho mas, memang itu yang buat bos nya mulai berpaling dari multi..</p>	<p>KB/S5/P1/B.35-40</p>
---	---	-------------------------

45	<p>P : emm ,, karena harga dan biaya ya pak, tapi kan semua laborat seperti itu pak, apalagi Jakarta,?</p>	
50	<p>S : nah, itu mas,, kemarin bos nya tenya ke rekan nya di Jakarta, kalo sekitaran Jakarta tidak ada biaya, malah pihak laborat yang pengen datang, gitu kan seneng mas den, kita di bantu, di perhatiin, makanya sekarang bos nya melirik ke yang lain mas den,</p>	KB/S5/P1/B.50-
55	<p>P : emm ,, begitu ya pak,, kalo untuk pelayanan sendiri, Multi kualitas nya gimana pak Atok,?</p> <p>S : yaa, kalo Multi ya, itu komunikasi nya baik, lancar, cepet, enak gitu lho mas, saya kontak siapapun di balas pasti,, makanya kapan waktu itu saya ketika di kirimi surat <i>remaind</i> untuk kalibrasi, saya ajukan ke pimpinan, hanya berhenti, tidak disetujui, katanya mau Makai yang lain dulu, gitu mas, intinya pelayanan sih</p>	55
60	<p>sudah baik, lebih dari cukup lah,, cuman segi harga dan biaya kok bener bener ga bisa di senggol.. hehe</p> <p>P : oohh,, iya pak, jadi begitu ya pak, ..</p> <p>S : iya mas, kayak gitu masalahnya,, pelayanan</p>	KB/S5/P1/B.60-
		65

65	sudah baik kok, nyaman juga, tapi ga tahu juga,, bos nya masih nyari yang lain, kalau begitu kan belum puas dengan Multi mas,, ketika saya Tanya ya gitu jawabnya,, cari yang lain dulu,, gitu..	KB/S5/P1/B.65-75
70	P : iya pak,, kalo untuk sikap kami pak, dari teknisi dan yang lainnya, menurut pak Atok bagaimana?  S : Nah, itu juga dulu pas ke sini saya komplain sertifikat, terus dibawa pulang ke lab bapak kan,	
75	lha itu ngembalikan ke saya lama, terus setelah sampai ke saya, masih salah lagi, saya mau marah-marah juga ga enak, ya udah saya diem aja, terus saya sampaikan ke bos saya,, gitu	KB/S5/P1/B.75-80
80	P : emm, bapak sudah kasih koreksi ke bagian sertifikat pak, salah nya yang mana,?  S : sudah mas, kurang satu angka nomor serinya, dulu juga pernah, salah nomor inventaris,, hal-hal kecil kayak gitu yang bikin bosnya kecewa mas, hehe	
85	P : emm, seperti itu ya pak, sebelumnya saya mohon maaf ya pak, saya malah baru tahu, karena sebelum ada program kunjungan follow	KB/S5/P1/B.85-90

90	<p>up seperti ini saya tidak pernah menerima komplain seperti ini,</p> <p>S : ya pasti lah mas, kita juga ga mungkin menyampaikan langsung,, tapi kalo yang galak, pasti langsung marah-marah ya mas, tapi kalo saya ga gitu, saya pakai kok bagus, pelayanan bagus, harga oke, produk oke, jaminan juga oke,</p>	KB/S5/P1/B.90-95
95	<p>ya udh saya pakai terus, dalam hal ini ya kerjasama terus, ga ke yang lain, gitu mas denny</p> <p>P : iya pak, berarti pelayanan itu penting ya pak,?</p>	
100	<p>S : iyalah mas, penting, antara pelayanan sama istilahnya kepuasan ya, hasil nya itu penting mas, kan kita beli jasa nya njenengan, njenengan berikan pelayanan baik, kita juga seneng, hasilnya bagus, ya udh kita ga ke yang lain, ngapain ke yang lain wong ini sudah oke,, hehe,</p>	
105	<p>jadi berkaitan gitu,</p> <p>P : emm, begitu ya pak, terus untuk kualitas pelayanan sendiri menurut bapak yang seperti apa pak,?</p>	KB/S5/P1/B.105-110
110	<p>S : untuk pelayanan gimana maksudnya ini?</p> <p>P : ya untuk kualitas pelayanan yang menurut</p>	



115	<p>bapak yang baik itu gimana?</p> <p>S : ya kalo pelayanan yang berkualitas ya seperti komunikasi gampang, ya kan mas, terus ada kecepatan dalam merespon permintaan kami, etika nya baik dan sopan, ya begitu-gitu lah mas,,</p> <p>P : begitu ya pak, emm,, selama ini dengan multi bagaimana pak?</p>	KB/S5/P1/B.110-115
120	<p>S : seperti yang saya sampaikan tadi mas, Multi pelayanan sudah bagus, sudah oke menurut saya, tapi ya itu tadi, terkadang kerja harus balik dua kali, kemudian harus ada tambahan biaya, terus terkadang kita mau order banyak sekalian</p>	KB/S5/P1/B.120-125
125	<p>harga ga ada diskon,, kan itu yang menjadi pertimbangan pimpinan nya mas,,</p> <p>P : begitu ya pak,</p> <p>S : iya mas, harusnya diperhatikan selain pelayanan aja, ada yang lain nya, dan seperti saya ini orang yang tidak mau meminta-minta,</p> <p>130 saya ketika minta harga diturunkan kok ternyata ga bisa, ya udah saya cari yang lain,, gitu mas,</p> <p>P : iya pak, kan memang setiap individu berbeda pak, makanya ini saya juga ke sini untuk</p>	

135	<p>mengetahui apa sebenarnya yang menjadi tolak ukur kepuasan pelanggan, serta untuk follow up, hehe, kira-kira untuk tahun ini mau kalibrasi ga pak,, hehe mungkin ada alat yang belum di kalibrasi pak,?</p>	
140	<p>S : iya mas, wah kebetulan alat sudah selesai di kalibrasi semua, ya itu tadi mas, yang bisa saya korek dari pimpinan kami, kalo saya sih hanya laporan beres mas, kalo ada masalah y abos nya juga pasti meragukan rekanan kami, kan begitu mas,</p>	
145	<p>P : iya pak, ini saya terimakasih banyak pak, sudah di ajak ngobrol cukup panjang siang ini, malah mengganggu waktu kerja pak Atok, hehe</p>	
150	<p>S : gpp mas denny, saya yang malah jadi ga enak, udah ga order sama Multi, tapi saya masih berharap bisa kerjasama lagi, mbak Puji masih di situ kan, mbak Indy juga,, ketambahan mas denny, dulu ga ada kunjungan seperti ini lho mas, tapi sekarang ada,, ya malah terbantu dan jadi tahu kan,, hehe</p>	
155	<p>P : iya pak, dulu memang belum ada, hehe , ya udah pak Atok, sekali lagi saya terimakasih</p>	

160	<p>banyak,, saya akan perbaiki internal kami pak,          besar harpan saya bisa kerjasama lagi dengan          pak Atok, hehe</p> <p>S : siap,, pokok nya tetap di kasih info aja terus,          menowo ne bisa tertarik lagi bos nya,, hehe</p> <p>P : amiin, ya udah pak Atok, saya mohon pamit,          sekali lagi terimakasih pak,</p> <p>S : oh iya mas, waduh malah di anggurin, ga ada          minum, hehe, maaf ya mas, jadi lupa ambilin          minum,</p> <p>P : gpp pak,, hehe,, mari pak Atok. Sukses ya          pak,, selamat siang..</p> <p>S : oke mas denny, hati-hati ya mas denny,          salam buat temen-temen di kantor,,</p> <p>P : baik, (tersenyum pergi)..</p>	
-----	--	--

Verbatim



### Subjek 6

Subjek : K (konsumen baru)  
 Usia : 27 Tahun  
 Pertemuan : 1  
 Tanggal : 7 Juni 2018  
 Waktu : 14.24 – 14.33 WIB

Durasi : 8 Menit

Tempat : Ruang Tamu

Baris	Wawancara	Keteranga
1	<p>P : selamat siang pak Kuncoro..</p> <p>S : siang pak denny,, kabarnya gimana pak denny,, sehat? Hehe</p> <p>P : alhamdulillah pak Kun, saya sehat, pak Kuncoro sendiri gimana nih?</p>	
5	<p>S : saya juga sehat, hehe, wah sekarang pak denny jalan-jalan terus ya, sampai ke karimun jawa ya kemarin, saya lihat story WA itu kok selamat datang karimun jawa, hehe,, jalan jalan</p>	
10	<p>terus sekarang..</p> <p>P : hehe, iya pak, kebetulan aja itu pak, ada pengerjaan kalibrasi pak, di sana,, pas sampai di sana saya di ajak foto pak Edy,, hehe</p>	
15	<p>S : emm, sama pak edy ya,, kabarnya gimana ini</p> <p>Multi,, tambah rame ya,, hehe buktinya jalan jalan terus, hehe</p> <p>P : Tugas pak, kami itu ,, hehe bukan jalan-jalan pak Kun, hehe</p> <p>S : Ya kan tugas + jalan-jalan.. hehe</p>	

20	<p>P : iya pak, Pak Kuncoro kok ga pernah order lagi kenapa pak? Hehe</p> <p>S : saya order lho pak denny, itu alat itu tak kalibrasikan ke multi, dua minggu yang lalu yak e,,</p>	
25	<p>P : iya pak, maksud saya kok berkurang gitu pak, apa gara-gara ada masalah gitu,, hehe</p> <p>S : enggak lah pak, ga papa pak, kan memang waktunya kalibrasi alat itu,</p> <p>P : emm, saya kira kurang puas dengan</p>	
30	<p>pelayanan kami, atau mungkin apa gitu, saya lihat di data base bulan mei itu banyak lho pak Kun, kok ini hanya sedikit,, hehe,, ga papa pak, sampaikan ke saya, tujuan saya ke sini kan mau cari tahu itu juga pak, hehe</p>	
35	<p>S : emm, kalo pelayanan dari multi menurut kami sudah baik pak denny, komunikasi nya juga baik, cepet gitu, mungkin karena banyak sales nya ya,, nomor WA nya banyak,, jadi enak, satu ga bisa, bisa WA yang lain, hehe</p>	KB/S6/P1/B.35-40
40	<p>P : terimakasih pak, dulu ga seperti itu pak, tapi memang kami tambah di sekretariat,, hehe</p> <p>S : iya pak, bagus, kami cukup puas lah,,</p>	

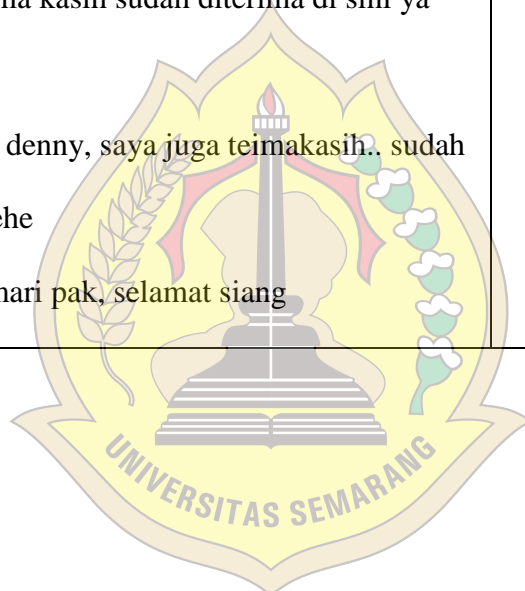
<p>45</p> <p>50</p> <p>55</p> <p>60</p>	<p>gampang juga,,</p> <p>P : terus selain pelayanan menurut pak Kun, apalagi pak, yang menunjang kepuasan pak,?</p> <p>S : waduh,, aku di wawancara po iki, hehe</p> <p>P : hehe,,</p> <p>S : kalo kepuasan ya pak, menurut saya, itu dari pelayanan wes pasti itu, selama ga mengecewakan dalam artian disini berkualitas ya kami puas, dalam arti puas disini kita tetep kerjasama, nah, kalo selain itu menurut saya itu antara harga dengan hasil pak, istilaha produk pak, kan Multi jasa, jadi ya hasil setelah di kalibrasi, baik itu dari alatnya dan sertifikatnya,</p> <p>gitu sih pak menurut saya</p> <p>P : emm,, begitu ya pak,, kalo untuk pak Kuncoro saat ini, sudah puas belum dengan PT MIM.?</p> <p>S : ya kalo saat ini untuk pelayanan nya PT MIM sudah bagus pak, sudah baik, tapi untuk harga ya pak, multi itu cukup mahal ya,, apalagi pemerintahan seperti kami ini, kan kita menyesuaikan anggaran, dan kadang juga multi ada yang tidak bisa, jadi ya membuat kami cari</p>	<p>KB/S6/P1/B.45-50</p> <p>KB/S6/P1/B.55-60</p>
---	--	---

65	rekanan lain, begitu	KB/S6/P1/B.65-
	P : selain itu pak Kun, ada lagi ga pak,,?	70
	S : dulu kan kita pernah kerjasama dengan PT	
	MIM, dengan harga begitu tinggi, tapi setelah di	
	kalibrasi hasil atau sertifikat nya lama jadinya,	
70	itu yang bikin kami juga menunggu kan pak,	
	sedangkan alat lab kami juga sering di pakai,	
	jadi kami butuh hasil kalibrasi nya, kalo	
	menunggu lama kan juga riskan, takut nilai	
	alatnya berubah,, gitu pak denny, maka dari itu	
75	juga kami hanya sedikit alat yang ke MIM, yang	
	lain kita cari rekanan lain, gitu	KB/S6/P1/B.75-
	P : emm, jadi karena itu ya pak,,	80
	S : iya pak, kurang cepet pak, mungkin kalo	
	cepat ya kami pakai multi, toh juga multi sudah	
80	rekanan baik, pelayanan nya juga bagus, cuman	
	perihal tadi yang saya sampaikan itu aja yang	
	membuat kami berpikir dua kali jika mau pakai	
	MIM,,	
	P : baik pak, saya sudah paham, saya akan	
85	koordinasikan dengan pimpinan kami ya pak,	
	sebelumnya saya sampaikan maaf ya pak,	
	karena sering menunggu..	

90	<p>S : iya pak denny, ya ini kan salah satu bentuk komunikasi anda dengan pelanggan anda,</p> <p>semoga kita bisa tetep kerjasama, dengan sama-sama mengingatkan,, kan gitu ya pak,, hehehe</p> <p>P : siap pak, maaf ini pak, berarti bisa dikatakan kurang puas ini pak, dengan PT MIM..??</p>	KB/S6/P1/B.90-95
95	<p>S : hehe,, ya begitulah pak, tim kami ga bisa menunggu lama-lama,, karena terkait analisis laborat ya pak, kami setiap hari kontrol itu soalnya..</p> <p>P : njih pak, apakah ada lagi pak,,?</p>	
100	<p>S : sementara itu dulu pak denny,, semoga di terima keluhan yang saya sampaikan barusan,, hehe,,</p> <p>P : baik lah kalo begitu, saya terimakasih ya pak, sudah di temenin ngobrol,, maaf lagi ini, sudah mengganggu waktunya pak Kun, hehe</p>	
105	<p>S : ga papa pak den, kebetulan lagi agak santai, makanya bisa ngobrol gini, kalo pas sibuk ya ga bisa juga di temui, biasanya gitu sih pak.. hehe.</p> <p>Jelas beda lah sama mas denny, yang jalan-jalan terus,, hehe</p>	KB/S6/P1/B.105-110
110	<p>P : ya enggak lah pak, pak Kuncoro bisa aja,,</p>	



115	<p>hehe</p> <p>S : hehe,, oke pak, sementara itu dulu pak, pelayanan sudah bagus,, tinggal harga dan produk nya MIM dievaluasi aja,,</p> <p>P : baik Pak Kuncoro,,saya akan sampaikan ke manajemen kami, hehe ya udah pak, kalo memang tidak ada lagi, saya mohon pamit dulu ya pak, terima kasih sudah diterima di sini ya pak,</p> <p>S : siap pak denny, saya juga teimakasih.. sudah mampir,, hehe</p> <p>P : hehe .. mari pak, selamat siang</p>	
-----	---	--



**USM**

**LAMPIRAN B**

# DATA UJI COBA ALAT UKUR TRY OUT



Nama :

Jenis Kelamin :

Perusahaan :

Usia :

## PETUNJUK MENGERJAKAN

1. Bacalah pernyataan – pernyataan pada skala ini dengan seksama.
2. Pilihlah salah satu dari kalimat alternatif jawaban yang tersedia yang paling sesuai dengan diri anda sendiri, dengan memberi tanda (x).

SS : bila Anda **Sangat Sesuai** dengan pernyataan tersebut.

S : bila Anda **Sesuai** dengan pernyataan tersebut.

TS : bila Anda **Tidak Sesuai** dengan pernyataan tersebut.

STS : bila Anda **Sangat Tidak Sesuai** dengan pernyataan tersebut.

Contoh:

SS	S	<del>TS</del>	STS
----	---	---------------	-----

3. Apabila ingin merubah jawaban Anda, berilah tanda (=) pada tanda silang yang telah anda pilih kemudian buatlah tanda (x) baru yang Anda kehendaki.

Contoh:

SS	<del>S</del>	<del>TS</del>	STS
----	--------------	---------------	-----

4. Jawablah secara jujur dan serius, tidak ada jawaban yang salah dan semua jawaban benar asal sesuai dengan diri Anda.
5. Kerahasiaan Anda dijamin sepenuhnya.
6. Jika sudah selesai periksa kembali jawaban Anda, jangan sampai ada pernyataan yang terlewatkan.
7. Atas partisipasi Anda saya ucapkan terima kasih.

😊 SELAMAT MENGERJAKAN 😊  
UNIVERSITAS SEMARANG  
SKALA I

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN			
		STS	TS	S	SS
1.	Petugas bersedia datang jika saya meminta cek alat ditempat	STS	TS	S	SS
2.	Saya harus membeli beberapa barang sekaligus untuk mendapatkan diskon	STS	TS	S	SS
3.	Barang yang dijual kepada saya memiliki sertifikat dan berstandart SNI	STS	TS	S	SS
4.	Barang yang saya dapatkan merupakan barang baru dari luar negeri	STS	TS	S	SS
5.	Saya membeli barang dengan harga pas	STS	TS	S	SS

6.	Saya memerlukan waktu cukup lama untuk memesan barang	STS	TS	S	SS
7.	Saya mendapat jaminan atas barang yang saya beli	STS	TS	S	SS
8.	Saya perlu menunggu sebulan untuk mengetahui stok barang	STS	TS	S	SS
9.	Barang yang saya terima berfungsi normal dan cara pemakaiannya mudah	STS	TS	S	SS
10.	Perlu penanganan orang khusus terhadap barang yang saya beli untuk mengurangi kesalahan pemakaian	STS	TS	S	SS
11.	Biaya yang saya keluarkan untuk membeli alat sudah termasuk biaya operasional dan pelatihan cara pemakaian	STS	TS	S	SS
12.	Saya hanya mendapatkan pelayanan sales pada saat datang ke toko	STS	TS	S	SS
13.	Saya membeli produk yang bertahan sampai 5 tahun lebih	STS	TS	S	SS
14.	Saya harus kembali ke kantor penjualan untuk melakukan pembayaran	STS	TS	S	SS
15.	Saya membeli barang dengan harga terjangkau dan mendapatkan alat dengan spesifikasi cukup tinggi	STS	TS	S	SS
16.	Saya membeli barang kualitas rendah dengan harga tinggi	STS	TS	S	SS
17.	Berbagai macam jenis barang berstatus siap kirim setiap hari	STS	TS	S	SS
18.	Terdapat goresan kecil pada fisik barang	STS	TS	S	SS
19.	Barang yang saya dapatkan sesuai dengan standar mutu barang	STS	TS	S	SS
20.	Saya dikenakan biaya pengiriman jika saya mengirim barang ke luar pulau	STS	TS	S	SS
21.	Barang yang saya beli mampu bertahan hingga sepuluh tahun lebih	STS	TS	S	SS
22.	Barang yang saya terima merupakan merek baru dari china	STS	TS	S	SS
23.	Saya bisa melakukan pembayaran tempo saat membeli barang mahal	STS	TS	S	SS
24.	Barang yang saya pesan datang terlambat dari waktu pengiriman	STS	TS	S	SS
25.	Saya mendapatkan informasi dengan cepat terkait kerusakan barang	STS	TS	S	SS
26.	Saya dikenakan biaya untuk pengecekan alat dan pelatihan pemakaian alat	STS	TS	S	SS

27.	Saya membeli barang yang kuat diberbagai kondisi lingkungan	STS	TS	S	SS
28.	Saya harus melakukan perawatan terhadap barang seminggu sekali	STS	TS	S	SS
29.	Berbagai macam jenis barang berstatus siap kirim setiap hari	STS	TS	S	SS
30.	Saya kesulitan mencari informasi spare part jika alat saya rusak	STS	TS	S	SS



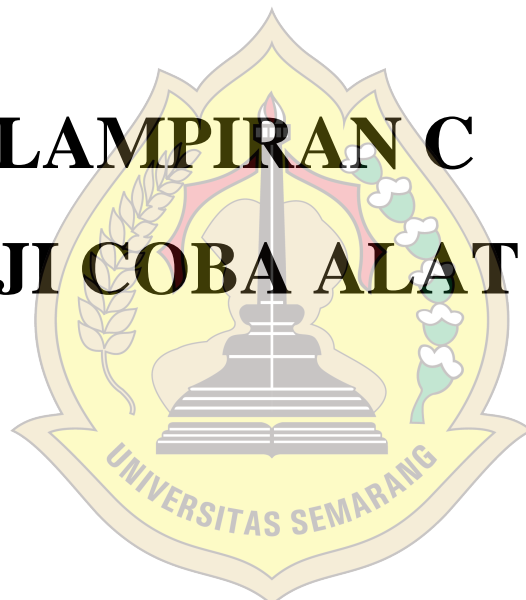
**USM**

## SKALA 2

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN			
		STS	TS	S	SS
1.	Saya menyelesaikan transaksi pembayaran dalam waktu singkat dan langsung ditempat	STS	TS	S	SS
2.	Saya menyampaikan informasi hanya diterima dan dicatat saja	STS	TS	S	SS
3.	Menjawab pertanyaan saya dengan rinci dan detail	STS	TS	S	SS
4.	Melayani saat dekat dengan <i>gadget</i> dan laptop saja	STS	TS	S	SS
5.	Tersedianya armada khusus untuk memenuhi kebutuhan pelanggan	STS	TS	S	SS
6.	Mempunyai armada terbatas dan saling menunggu untuk keperluan pelanggan	STS	TS	S	SS
7.	Melayani pelanggan via <i>email, Whatsapp, SMS, telepon</i> , dan surat baik dikantor maupun dirumah	STS	TS	S	SS
8.	Penjelasan yang diberikan kepada saya dilakukan secara luas dan panjang	STS	TS	S	SS
9.	Masalah yang saya sampaikan didengarkan dengan seksama dan cermat	STS	TS	S	SS
10.	Saya memerlukan waktu beberapa hari kemudian untuk menyelesaikan transaksi pembayaran	STS	TS	S	SS
11.	Saya mendapatkan pelayanan sesuai urutan daftar tunggu	STS	TS	S	SS
12.	Pertanyaan saya dilemparkan ke bagian lain	STS	TS	S	SS
13.	Mengarahkan saya secara langsung dan lengkap saat mengalami kesulitan	STS	TS	S	SS
14.	Membiarkan pelanggan kesulitan mengoperasikan alat	STS	TS	S	SS
15.	Tersedianya alat bantu / <i>Toolkit</i> lengkap untuk membantu pelanggan	STS	TS	S	SS
16.	Hanya bisa membantu untuk alat tertentu saja dan alat khusus saja	STS	TS	S	SS

17.	Mengulang pemberian informasi kepada pelanggan secara jelas dan pelan-pelan	STS	TS	S	SS
18.	Memakai pakaian seadanya dan diam saat menerima pelanggan	STS	TS	S	SS
19.	Saya diberi nomor telepon khusus bagi pelanggan untuk bertanya, mengadukan masalah, dan memberi saran	STS	TS	S	SS
20.	Penanganan keluhan yang saya sampaikan diproses hari esok	STS	TS	S	SS
21.	Saya mendapatkan informasi disertai solusi saat mengalami kesulitan	STS	TS	S	SS
22.	Saya harus ke kantor untuk menunjukkan masalah yang saya alami	STS	TS	S	SS
23.	Memberikan penjelasan kepada saya disertai praktek langsung	STS	TS	S	SS
24.	Menerima informasi pelanggan sekali saja dan menanyakan kemudian hari	STS	TS	S	SS
25.	Mengerjakan pekerjaan di berbagai medan dan kondisi apapun	STS	TS	S	SS
26.	Saya dikenakan biaya untuk pengecekan alat dan pelatihan pemakaian alat	STS	TS	S	SS
27.	Memberikan layanan pengiriman barang kepada pelanggan jauh	STS	TS	S	SS
28.	Membatalkan pekerjaan tanpa pemberitahuan kepada pelanggan	STS	TS	S	SS
29.	Melakukan kunjungan langsung atas keluhan yang saya sampaikan	STS	TS	S	SS
30.	Saya hanya mendapatkan informasi secara umum saat mengalami kesulitan	STS	TS	S	SS

**LAMPIRAN C**  
**DATA UJI COBA ALAT UKUR**



**USM**





**C-1**

**SKALA KEPUASAN  
PELANGGAN**

**USM**

No	No Item																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
	F	UF	F	UF	F	UF	F	UF	F	UF	F	UF	F	UF	F	UF	F
1	S	S	S	S	S	TS	S	TS	S	S	S	TS	S	TS	S	TS	S
2	SS	SS	SS	TS	S	TS	SS	STS	SS	SS	SS	STS	STS	S	SS	STS	SS
3	S	S	S	TS	S	S	S	S	TS	S	TS	S	TS	TS	S	S	S
4	S	STS	S	S	S	S	S	TS	S	TS	STS	STS	S	STS	S	STS	TS
5	S	TS	SS	S	S	TS	S	TS	SS	S	S	TS	S	TS	S	TS	S
6	S	S	SS	S	TS	S	S	TS	SS	S	SS	TS	S	TS	S	STS	S
7	S	S	S	TS	S	TS	S	TS	S	S	S	S	S	S	S	TS	TS
8	SS	TS	S	S	TS	STS	SS	TS	S	TS	SS	TS	S	TS	SS	STS	S
9	S	S	S	TS	S	TS	SS	S	SS	S	SS	TS	S	S	SS	STS	S
10	S	TS	S	TS	TS	TS	S	TS	S	TS	S	STS	S	TS	S	TS	TS
11	S	S	SS	TS	S	TS	S	S	S	S	S	TS	S	S	TS	TS	S
12	TS	S	SS	TS	TS	TS	SS	STS	SS	STS	SS	STS	SS	TS	S	STS	S
13	SS	TS	S	STS	S	TS	S	TS	SS	STS	S	STS	SS	TS	SS	STS	SS
14	SS	TS	SS	TS	S	TS	S	TS	SS	TS	S	TS	S	TS	SS	TS	S
15	SS	STS	S	TS	S	TS	S	TS	SS	TS	S	STS	S	TS	S	TS	S
16	S	TS	S	TS	S	STS	S	TS	SS	TS	S	TS	S	STS	S	TS	S
17	SS	TS	S	TS	SS	TS	S	TS	S	TS	S	TS	SS	TS	S	TS	S
18	S	TS	SS	TS	S	TS	S	TS	S	TS	SS	TS	S	TS	SS	TS	S
19	S	TS	SS	TS	S	TS	SS	TS	S	TS	SS	TS	S	TS	SS	TS	S
20	S	TS	S	TS	S	TS	S	TS	S	TS	S	TS	S	TS	S	TS	S
21	S	TS	S	TS	S	TS	S	TS	S	TS	S	TS	S	TS	S	TS	S
22	S	TS	S	TS	S	TS	S	TS	S	TS	SS	STS	S	TS	SS	STS	SS
23	S	TS	S	TS	S	STS	S	TS	S	TS	SS	TS	S	TS	S	TS	SS
24	S	S	S	TS	TS	TS	S	TS	SS	TS	S	TS	SS	TS	S	STS	S
25	SS	TS	S	TS	TS	TS	S	TS	S	TS	SS	TS	SS	TS	S	STS	S
26	S	TS	SS	TS	TS	TS	S	TS	S	STS	S	S	SS	TS	S	TS	SS
27	S	STS	S	TS	TS	STS	SS	TS	S	TS	SS	TS	S	TS	S	TS	SS
28	SS	TS	S	TS	TS	SS	TS	SS	TS	S	STS	S	TS	SS	TS	STS	S
29	SS	TS	SS	STS	TS	TS	S	STS	S	TS	S	TS	S	TS	SS	STS	S
30	SS	S	SS	S	TS	STS	SS	STS	S	TS	SS	TS	S	STS	S	TS	SS

No	No Item																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	F	UF	F	UF	F	UF	F	UF	F	UF	F	UF	F	UF	F	UF	F	UF	F	UF
1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2	4	1	4	3	3	3	4	4	4	1	4	4	1	2	4	4	4	4	4	2
3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3
4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	1	4	3	4	3	4	2	4	3	2
5	3	3	4	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
6	3	2	4	2	2	2	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2
7	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2
8	4	3	3	2	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3
9	3	2	3	3	3	3	4	2	4	2	4	3	3	2	4	4	3	3	4	2
10	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
11	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2
12	2	2	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3
13	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
14	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
16	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
17	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
23	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
24	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
25	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
26	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4
27	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4
28	4	3	3	3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	4	3	4	2	3
29	4	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
30	4	2	4	2	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4



**C-2**

**SKALA KUALITAS  
PELAYANAN**

**USM**

NO	No Item																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
	F	UF	F	UF	F	UF	F	UF	F	UF	F	UF	F	UF	F	UF	F
1	S	TS	S	S	S	TS	S	S	S	S	S	TS	S	TS	S	S	S
2	S	TS	SS	TS	SS	SS	SS	SS	SS	S	S	TS	S	STS	SS	TS	SS
3	TS	S	TS	S	SS	S	S	SS	S	TS	S	SS	S	S	SS	S	TS
4	TS	STS	S	STS	S	S	S	S	STS	STS	S	STS	STS	STS	S	STS	STS
5	S	TS	S	S	SS	SS	S	TS	SS	S	S	TS	S	TS	TS	S	S
6	TS	STS	S	STS	S	STS	TS	TS	S	S	S	STS	S	STS	SS	TS	S
7	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	TS	S	TS
8	SS	TS	S	TS	SS	TS	S	TS	SS	STS	S	TS	S	STS	SS	TS	S
9	S	TS	S	TS	S	STS	S	S	S	TS	S	TS	S	TS	S	TS	S
10	TS	TS	S	TS	S	TS	S	TS	S	TS	S	S	S	TS	S	TS	S
11	S	S	S	TS	S	TS	S	S	S	TS	S	TS	S	TS	S	S	S
12	SS	STS	SS	S	TS	STS	S	TS	SS	TS	TS	STS	S	TS	S	S	S
13	S	TS	SS	STS	SS	TS	S	TS	SS	STS	S	TS	S	TS	SS	STS	SS
14	SS	TS	SS	TS	TS	STS	S	TS	S	STS	SS	TS	STS	S	TS	S	STS
15	S	TS	S	TS	S	STS	S	STS	S	TS	SS	TS	S	TS	S	TS	S
16	SS	TS	S	TS	S	TS	S	STS	S	TS	S	TS	SS	TS	S	STS	S
17	SS	TS	S	TS	S	TS	SS	TS	S	TS	S	STS	S	TS	S	STS	S
18	S	TS	S	TS	S	STS	S	TS	SS	TS	S	TS	S	TS	SS	TS	S
19	S	TS	S	TS	S	STS	S	TS	S	TS	S	TS	S	TS	S	TS	SS
20	SS	TS	S	TS	SS	TS	S	TS	SS	TS	S	S	S	TS	S	TS	S
21	S	TS	S	TS	S	STS	S	TS	S	TS	S	TS	S	TS	S	TS	S
22	S	TS	S	TS	SS	TS	S	TS	S	S	S	TS	S	TS	SS	TS	S
23	S	TS	S	S	S	TS	SS	TS	S	TS	S	TS	S	TS	S	TS	S
24	S	STS	S	TS	S	TS	SS	STS	S	TS	S	TS	SS	TS	S	STS	S
25	S	STS	S	TS	SS	STS	S	TS	SS	TS	TS	TS	S	TS	SS	S	S
26	S	S	SS	TS	TS	STS	S	TS	S	STS	S	TS	S	STS	S	TS	S
27	SS	TS	S	S	SS	TS	S	TS	SS	TS	S	STS	S	STS	TS	TS	TS
28	S	TS	SS	TS	TS	STS	S	TS	S	TS	SS	TS	SS	TS	S	TS	SS
29	S	TS	SS	TS	S	TS	SS	TS	SS	TS	SS	STS	SS	TS	SS	TS	S
30	S	STS	S	TS	S	TS	SS	TS	S	STS	S	TS	S	STS	SS	TS	TS

NO	No Item																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	F	UF	F	UF	F	UF	F	UF	F	UF	F	UF	F	UF	F	UF	F	UF	F	UF
1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
2	3	3	4	3	4	1	4	1	4	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
3	2	2	2	2	4	2	3	1	3	3	3	1	3	2	4	2	2	2	2	3
4	2	4	3	4	3	2	3	2	1	4	3	4	1	4	3	4	1	4	4	3
5	3	3	3	2	4	1	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3
6	2	4	3	4	3	4	2	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3
7	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2
8	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
12	4	4	4	2	2	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	4	3	4
13	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
14	4	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	1	2	2	2	1	1	2	3
15	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
17	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
20	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
24	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
25	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	4
26	3	2	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
27	4	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	2	4	3	3
28	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	4
29	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3
30	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4

**LAMPIRAN D**  
**UJI VALIDITAS DAN**  
**RELIABILITAS**



**USM**



**D-1**

**SKALA KEPUASAN  
PELANGGAN**

**USM**



```

NEW FILE.
DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.

SAVE OUTFILE='D:\DATA MENTAH KEPUASAN PELANGGAN.sav'
/COMPRESSED.
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006
VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013
VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020
VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027
VAR00028 VAR00029 VAR00030
/SCALE('PUTARAN 1 KEPUASAN PELANGGAN') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

```

## Reliability

Notes	
Output Created	19-JAN-2019 11:19:16
Comments	
Input	Data D:\DATA MENTAH KEPUASAN PELANGGAN.sav
	Active Dataset DataSet1
	Filter <none>
	Weight <none>
	Split File <none>
	N of Rows in Working Data 30
	File
	Matrix Input
Missing Value Handling	Definition of Missing User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax

RELIABILITY

```
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002  
VAR00003 VAR00004 VAR00005  
VAR00006 VAR00007 VAR00008  
VAR00009 VAR00010 VAR00011  
VAR00012 VAR00013 VAR00014  
VAR00015 VAR00016 VAR00017  
VAR00018 VAR00019 VAR00020  
VAR00021 VAR00022 VAR00023  
VAR00024 VAR00025 VAR00026  
VAR00027 VAR00028 VAR00029  
VAR00030  
/SCALE('PUTARAN 1 KEPUASAN  
PELANGGAN') ALL  
/MODEL=ALPHA  
/SUMMARY=TOTAL.
```

Resources

Processor Time

00:00:00,03

Elapsed Time

00:00:00,06

[DataSet1] D:\DATA MENTAH KEPUASAN PELANGGAN.sav

### Scale: PUTARAN 1 KEPUASAN PELANGGAN

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.819	30

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	89.5000	47.017	.155	.820
VAR00002	90.0667	46.754	.128	.823
VAR00003	89.4333	47.426	.115	.821
VAR00004	89.9333	47.168	.146	.820
VAR00005	90.1333	49.844	-.220	.833
VAR00006	89.8000	44.097	.460	.809
VAR00007	89.6000	45.352	.438	.811
VAR00008	89.8333	43.247	.595	.803
VAR00009	89.5333	44.878	.412	.811
VAR00010	90.0333	42.999	.559	.804
VAR00011	89.5667	42.668	.478	.807
VAR00012	89.7000	44.424	.451	.809
VAR00013	89.7333	45.168	.333	.814
VAR00014	89.9000	44.921	.387	.812
VAR00015	89.5667	44.392	.492	.808
VAR00016	89.4333	45.633	.333	.814
VAR00017	89.6667	44.713	.445	.810
VAR00018	89.5000	47.224	.156	.819
VAR00019	89.6667	45.678	.439	.812
VAR00020	89.9000	43.748	.444	.809
VAR00021	89.6333	46.240	.266	.816
VAR00022	89.7667	46.944	.187	.819
VAR00023	89.7000	46.079	.403	.813
VAR00024	89.5667	46.461	.214	.818
VAR00025	89.5000	46.603	.255	.817
VAR00026	89.6667	46.161	.293	.815
VAR00027	89.6333	45.895	.373	.813
VAR00028	89.8667	44.257	.403	.811
VAR00029	89.7333	45.444	.338	.814
VAR00030	89.6333	44.999	.315	.815

RELIABILITY

/VARIABLES=VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011  
 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00019  
 VAR00020 VAR00023 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030

```

/SCALE('PUTARAN 2 KEPUASAN PELANGGAN') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

```

RELIABILITY

```

/VARIABLES=VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011
VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00017 VAR00019 VAR00020
VAR00023 VAR00027 VAR00028 VAR00029
/SCALE('PUTARAN 3 KEPUASAN PELANGGAN') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

```

## Reliability

### Notes

Output Created		19-JAN-2019 11:21:24
Comments		
Input	Data	D:\DATA MENTAH KEPUASAN PELANGGAN.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	30
	File	
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00017 VAR00019 VAR00020 VAR00023 VAR00027 VAR00028 VAR00029 /SCALE('PUTARAN 3 KEPUASAN PELANGGAN') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,02

## Scale: PUTARAN 3 KEPUASAN PELANGGAN

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.847	17

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00006	49.1667	25.868	.643	.829
VAR00007	48.9667	27.413	.560	.835
VAR00008	49.2000	25.959	.663	.828
VAR00009	48.9000	27.541	.426	.840
VAR00010	49.4000	26.455	.512	.836
VAR00011	48.9333	24.754	.623	.829
VAR00012	49.0667	27.582	.398	.842
VAR00013	49.1000	27.748	.346	.845
VAR00014	49.2667	27.375	.432	.840
VAR00015	48.9333	27.375	.469	.838
VAR00017	49.0333	27.551	.435	.840

VAR00019	49.0333	28.033	.493	.839
VAR00020	49.2667	26.961	.409	.842
VAR00023	49.0667	28.685	.381	.843
VAR00027	49.0000	28.138	.437	.840
VAR00028	49.2333	27.840	.297	.848
VAR00029	49.1000	28.231	.309	.846

```

RELIABILITY
  /VARIABLES=VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011
VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00017 VAR00019 VAR00020
VAR00023 VAR00027 VAR00029
  /SCALE('PUTARAN 4 KEPUASAN PELANGGAN') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /SUMMARY=TOTAL.

```

## Reliability

Output Created		19-JAN-2019 11:21:51
Comments		
Input	Data	D:\DATA MENTAH KEPUASAN PELANGGAN.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	30
	File	
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00017 VAR00019 VAR00020 VAR00023 VAR00027 VAR00029 /SCALE('PUTARAN 4 KEPUASAN PELANGGAN') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.		
Resources	Processor Time	00:00:00,00	
	Elapsed Time	00:00:00,01	

**Scale: PUTARAN 4 KEPUASAN PELANGGAN**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.



**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.848	16

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00006	46.2333	23.289	.666	.828

VAR00007	46.0333	24.792	.584	.835
VAR00008	46.2667	23.375	.687	.827
VAR00009	45.9667	24.930	.441	.841
VAR00010	46.4667	24.464	.434	.842
VAR00011	46.0000	22.276	.635	.829
VAR00012	46.1333	25.085	.392	.844
VAR00013	46.1667	25.592	.284	.850
VAR00014	46.3333	24.989	.409	.843
VAR00015	46.0000	24.759	.488	.839
VAR00017	46.1000	24.921	.455	.840
VAR00019	46.1000	25.334	.530	.838
VAR00020	46.3333	24.713	.370	.846
VAR00023	46.1333	25.982	.413	.843
VAR00027	46.0667	25.306	.500	.839
VAR00029	46.1667	25.661	.311	.848

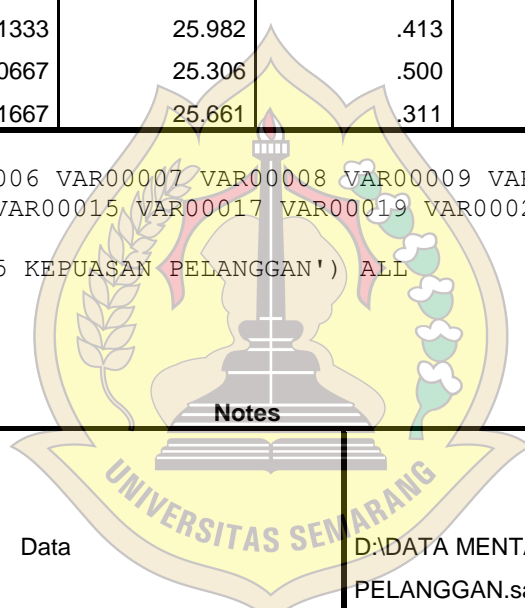
RELIABILITY

```

/VARIABLES=VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011
VAR00012 VAR00014 VAR00015 VAR00017 VAR00019 VAR00020 VAR00023
VAR00027 VAR00029
/SCALE('PUTARAN 5 KEPUASAN PELANGGAN') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

```

**Reliability**



Output Created		19-JAN-2019 11:22:23
Comments		
Input	Data	D:\DATA MENTAH KEPUASAN PELANGGAN.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	30
	File	
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.



Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00014 VAR00015 VAR00017 VAR00019 VAR00020 VAR00023 VAR00027 VAR00029 /SCALE('PUTARAN 5 KEPUASAN PELANGGAN') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.	
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,01

### Scale: PUTARAN 5 KEPUASAN PELANGGAN

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.850	15

USM

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00006	43.1667	21.247	.663	.830
VAR00007	42.9667	22.516	.618	.835
VAR00008	43.2000	21.269	.695	.828

VAR00009	42.9000	22.852	.430	.844
VAR00010	43.4000	22.869	.348	.849
VAR00011	42.9333	20.202	.643	.830
VAR00012	43.0667	22.892	.401	.845
VAR00014	43.2667	23.030	.376	.847
VAR00015	42.9333	22.478	.518	.839
VAR00017	43.0333	22.654	.480	.841
VAR00019	43.0333	23.137	.543	.839
VAR00020	43.2667	22.754	.343	.850
VAR00023	43.0667	23.651	.454	.843
VAR00027	43.0000	23.034	.530	.839
VAR00029	43.1000	23.403	.327	.849



**USM**



**D-2**

**SKALA KUALITAS**

**PELAYANAN**

**USM**

```

NEW FILE.
DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.

SAVE OUTFILE='D:\SKRIPSI\DATA MENTAH KUALITAS PELAYANAN.sav'
/COMPRESSED.
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006
VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013
VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020
VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027
VAR00028 VAR00029 VAR00030
/SCALE('PUTARAN 1 KUALITAS PELAYANAN') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

```

## Reliability

Notes		19-JAN-2019 11:26:43
Output Created		
Comments		
Input	Data D:\SKRIPSI\DATA MENTAH KUALITAS PELAYANAN.sav	
	Active Dataset DataSet1	
	Filter <none>	
	Weight <none>	
	Split File <none>	
	N of Rows in Working Data File	30
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax

RELIABILITY

```
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002  
VAR00003 VAR00004 VAR00005  
VAR00006 VAR00007 VAR00008  
VAR00009 VAR00010 VAR00011  
VAR00012 VAR00013 VAR00014  
VAR00015 VAR00016 VAR00017  
VAR00018 VAR00019 VAR00020  
VAR00021 VAR00022 VAR00023  
VAR00024 VAR00025 VAR00026  
VAR00027 VAR00028 VAR00029  
VAR00030  
/SCALE('PUTARAN 1 KUALITAS  
PELAYANAN') ALL  
/MODEL=ALPHA  
/SUMMARY=TOTAL.
```

Resources

Processor Time

00:00:00,02

Elapsed Time

00:00:00,02

[DataSet1] D:\SKRIPSI\DATA MENTAH KUALITAS PELAYANAN.sav

### Scale: PUTARAN 1 KUALITAS PELAYANAN

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.881	30

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	88.7000	81.252	.088	.884
VAR00002	88.7333	78.133	.398	.878
VAR00003	88.6000	79.972	.274	.880
VAR00004	88.9333	77.995	.422	.877
VAR00005	88.6333	82.102	.005	.886
VAR00006	88.6667	78.575	.214	.884
VAR00007	88.6333	81.206	.140	.882
VAR00008	89.0000	77.517	.362	.879
VAR00009	88.5333	79.568	.228	.881
VAR00010	88.8000	80.717	.125	.884
VAR00011	88.7333	83.444	-.130	.886
VAR00012	88.7667	76.461	.485	.876
VAR00013	88.8000	77.821	.383	.878
VAR00014	88.6667	76.092	.618	.873
VAR00015	88.6000	76.524	.483	.876
VAR00016	88.9000	75.679	.561	.874
VAR00017	88.9333	75.651	.503	.875
VAR00018	88.7000	72.838	.760	.868
VAR00019	88.8667	78.464	.417	.877
VAR00020	88.8333	74.971	.570	.873
VAR00021	88.7333	78.409	.423	.877
VAR00022	88.8000	74.303	.564	.873
VAR00023	88.7000	76.424	.611	.873
VAR00024	88.7333	76.961	.585	.874
VAR00025	88.7333	74.616	.542	.874
VAR00026	88.7667	76.116	.634	.873
VAR00027	88.7000	78.631	.332	.879
VAR00028	88.4333	73.702	.678	.871
VAR00029	88.8333	75.799	.598	.873
VAR00030	88.7333	74.547	.586	.873

RELIABILITY

/VARIABLES=VAR00002 VAR00004 VAR00008 VAR00012 VAR00013 VAR00014  
VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021

```

VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028
VAR00029 VAR00030
  /SCALE('PUTARAN 2 KUALITAS PELAYANAN') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /SUMMARY=TOTAL.

```

## Reliability

### Notes

Output Created		19-JAN-2019 11:27:54
Comments		
Input	Data	D:\SKRIPSI\DATA MENTAH KUALITAS PELAYANAN.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=VAR00002 VAR00004 VAR00008 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030 /SCALE('PUTARAN 2 KUALITAS PELAYANAN') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,01

## Scale: PUTARAN 2 KUALITAS PELAYANAN

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.908	22

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00002	63.6333	65.206	.423	.906
VAR00004	63.8333	65.178	.436	.906
VAR00008	63.9000	65.679	.288	.910
VAR00012	63.6667	64.023	.473	.905
VAR00013	63.7000	65.183	.378	.907
VAR00014	63.5667	63.220	.658	.901
VAR00015	63.5000	63.776	.500	.905
VAR00016	63.8000	63.062	.573	.903
VAR00017	63.8333	63.247	.495	.905
VAR00018	63.6000	60.110	.807	.897
VAR00019	63.7667	65.633	.429	.906
VAR00020	63.7333	63.651	.468	.906
VAR00021	63.6333	65.689	.423	.906
VAR00022	63.7000	61.183	.627	.902
VAR00023	63.6000	63.559	.649	.902
VAR00024	63.6333	64.309	.592	.903
VAR00025	63.6333	62.654	.504	.905
VAR00026	63.6667	63.264	.673	.901



VAR00027	63.6000	65.421	.380	.907
VAR00028	63.3333	60.989	.715	.899
VAR00029	63.7333	62.685	.664	.901
VAR00030	63.6333	62.102	.590	.903

RELIABILITY

```

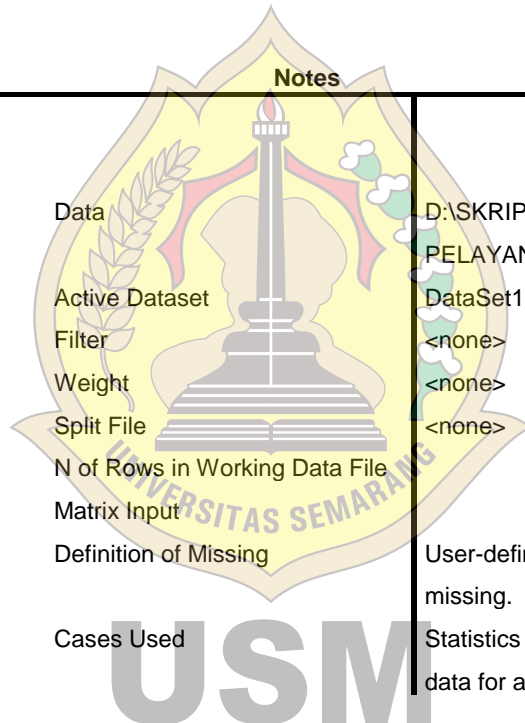
/VARIABLES=VAR00002 VAR00004 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015
VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022
VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029
VAR00030
/SCALE('PUTARAN 3 KUALITAS PELAYANAN') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

```

**Reliability**

**Notes**

Output Created			19-JAN-2019 11:28:19
Comments			
Input	Data	D:\SKRIPSI\DATA MENTAH KUALITAS PELAYANAN.sav	
	Active Dataset	DataSet1	
	Filter	<none>	
	Weight	<none>	
	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data File	30	
	Matrix Input		
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.	



Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=VAR00002 VAR00004 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030 /SCALE('PUTARAN 3 KUALITAS PELAYANAN') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.		
Resources	Processor Time		00:00:00,02
	Elapsed Time		00:00:00,02

**Scale: PUTARAN 3 KUALITAS PELAYANAN**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.



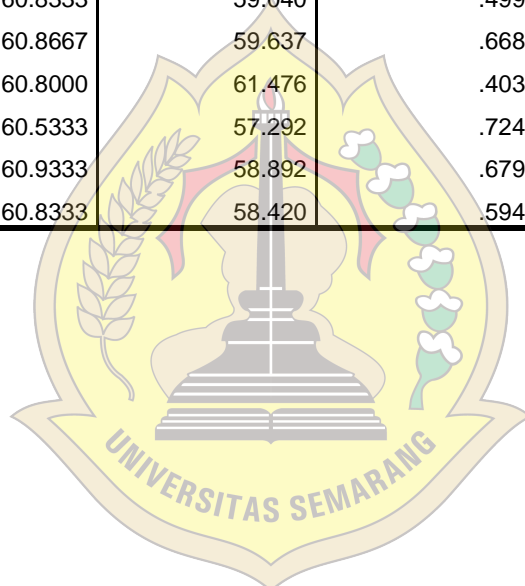
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	21

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00002	60.8333	61.661	.402	.909
VAR00004	61.0333	61.482	.432	.908
VAR00012	60.8667	60.464	.458	.908

VAR00013	60.9000	61.610	.362	.910
VAR00014	60.7667	59.426	.673	.903
VAR00015	60.7000	59.803	.529	.906
VAR00016	61.0000	59.586	.554	.906
VAR00017	61.0333	59.551	.496	.907
VAR00018	60.8000	56.303	.830	.898
VAR00019	60.9667	61.689	.455	.908
VAR00020	60.9333	60.340	.432	.909
VAR00021	60.8333	61.661	.458	.908
VAR00022	60.9000	57.817	.604	.904
VAR00023	60.8000	59.890	.648	.904
VAR00024	60.8333	60.626	.590	.905
VAR00025	60.8333	59.040	.499	.907
VAR00026	60.8667	59.637	.668	.903
VAR00027	60.8000	61.476	.403	.909
VAR00028	60.5333	57.292	.724	.901
VAR00029	60.9333	58.892	.679	.903
VAR00030	60.8333	58.420	.594	.905



**USM**

**LAMPIRAN E**  
**ALAT UKUR PENELITIAN**



**USM**

Nama :

Jenis Kelamin :

Perusahaan :

Usia :

#### PETUNJUK Mengerjakan

- Bacalah pernyataan – pernyataan pada skala ini dengan seksama.
- Pilihlah salah satu dari kalimat alternatif jawaban yang tersedia yang paling sesuai dengan diri anda sendiri, dengan memberi tanda (x).

SS : bila Anda **Sangat Sesuai** dengan pernyataan tersebut.

S : bila Anda **Sesuai** dengan pernyataan tersebut.

TS : bila Anda **Tidak Sesuai** dengan pernyataan tersebut.

STS : bila Anda **Sangat Tidak Sesuai** dengan pernyataan tersebut.

Contoh:

SS	S	<del>TS</del>	STS
----	---	---------------	-----

- Apabila ingin merubah jawaban Anda, berilah tanda (=) pada tanda silang yang telah anda pilih kemudian buatlah tanda (x) baru yang Anda kehendaki.

Contoh:

SS	<del>S</del>	<del>TS</del>	STS
----	--------------	---------------	-----

- Jawablah secara jujur dan serius, tidak ada jawaban yang salah dan semua jawaban benar asal sesuai dengan diri Anda.
- Kerahasiaan Anda dijamin sepenuhnya.
- Jika sudah selesai periksa kembali jawaban Anda, jangan sampai ada pernyataan yang terlewatkan.
- Atas partisipasi Anda saya ucapkan terima kasih.

😊 SELAMAT Mengerjakan 😊

SKALA 1

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN			
		STS	TS	S	SS
1.	Saya mendapat jaminan atas barang yang saya beli	STS	TS	S	SS
2.	Saya perlu menunggu sebulan untuk mengetahui stok barang	STS	TS	S	SS
3.	Barang yang saya terima berfungsi normal dan cara pemakaiannya mudah	STS	TS	S	SS
4.	Perlu penanganan orang khusus terhadap barang yang saya beli untuk mengurangi kesalahan pemakaian	STS	TS	S	SS
5.	Biaya yang saya keluarkan untuk membeli alat sudah termasuk biaya operasional dan pelatihan cara pemakaian	STS	TS	S	SS
6.	Saya memerlukan waktu cukup lama untuk memesan barang	STS	TS	S	SS
7.	Barang yang saya dapatkan sesuai dengan standar mutu barang	STS	TS	S	SS
8.	Saya harus kembali ke kantor penjualan untuk melakukan pembayaran	STS	TS	S	SS
9.	Saya membeli barang dengan harga terjangkau dan mendapatkan alat dengan spesifikasi cukup tinggi	STS	TS	S	SS
10.	Berbagai macam jenis barang berstatus siap kirim setiap hari	STS	TS	S	SS
11.	Saya hanya mendapatkan pelayanan sales pada saat datang ke toko	STS	TS	S	SS
12.	Saya dikenakan biaya pengiriman jika saya mengirim barang ke luar pulau	STS	TS	S	SS
13.	Saya membeli barang yang kuat diberbagai kondisi lingkungan	STS	TS	S	SS
14.	Saya bisa melakukan pembayaran tempo saat membeli barang mahal	STS	TS	S	SS
15.	Berbagai macam jenis barang berstatus siap kirim setiap hari	STS	TS	S	SS

SKALA 2

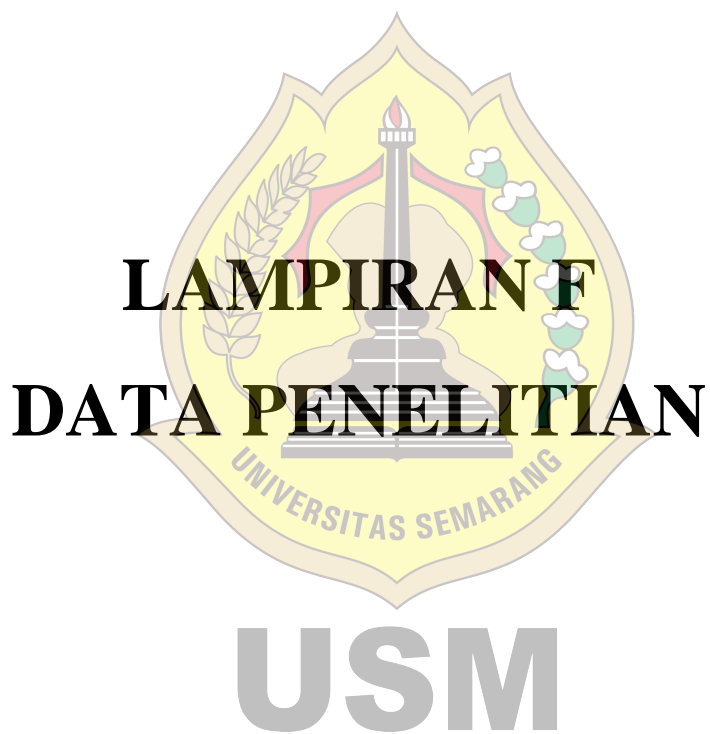
NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN			
		STS	TS	S	SS
1.	Saya mendapatkan informasi disertai solusi saat mengalami kesulitan	STS	TS	S	SS
2.	Saya menyampaikan informasi hanya diterima dan dicatat saja	STS	TS	S	SS
3.	Mengarahkan saya secara langsung dan lengkap saat mengalami kesulitan	STS	TS	S	SS
4.	Melayani saat dekat dengan gadget dan laptop saja	STS	TS	S	SS
5.	Tersedianya alat bantu / Toolkit lengkap untuk membantu pelanggan	STS	TS	S	SS
6.	Hanya bisa membantu untuk alat tertentu saja dan alat khusus saja	STS	TS	S	SS
7.	Mengulang pemberian informasi kepada pelanggan secara jelas dan pelan-pelan	STS	TS	S	SS
8.	Memakai pakaian seadanya dan diam saat menerima pelanggan	STS	TS	S	SS
9.	Saya diberi nomor telepon khusus bagi pelanggan untuk bertanya, mengadukan masalah, dan memberi saran	STS	TS	S	SS
10.	Penanganan keluhan yang saya sampaikan diproses hari esok	STS	TS	S	SS
11.	Pertanyaan saya dilemparkan ke bagian lain	STS	TS	S	SS
12.	Memberikan penjelasan kepada saya disertai praktek langsung	STS	TS	S	SS
13.	Membiarkan pelanggan kesulitan mengoperasikan alat	STS	TS	S	SS
14.	Mengerjakan pekerjaan di berbagai medan dan kondisi apapun	STS	TS	S	SS
15.	Saya dikenakan biaya untuk pengecekan alat dan pelatihan pemakaian alat	STS	TS	S	SS

16.	Memberikan layanan pengiriman barang kepada pelanggan jauh	STS	TS	S	SS
17.	Membatalkan pekerjaan tanpa pemberitahuan kepada pelanggan	STS	TS	S	SS
18.	Melakukan kunjungan langsung atas keluhan yang saya sampaikan	STS	TS	S	SS
19.	Saya hanya mendapatkan informasi secara umum saat mengalami kesulitan	STS	TS	S	SS
20.	Saya harus ke kantor untuk menunjukkan masalah yang saya alami	STS	TS	S	SS
21.	Menerima informasi pelanggan sekali saja dan menanyakan kemudian hari	STS	TS	S	SS



# USM





**LAMPIRAN**

**DATA PENELITIAN**

**USM**



**F-1**

**SKALA KEPUASAN  
PELANGGAN**

**USM**

No	No Item														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
	F	UF	F	UF	F	UF	F	UF	F	UF	UF	UF	F	F	F
1	SS	TS	S	TS	S	TS	S	TS	S	TS	TS	TS	S	SS	S
2	S	TS	S	TS	S	TS	SS	TS	S	TS	TS	TS	TS	S	SS
3	S	TS	S	TS	S	TS	S	STS	S	S	S	S	S	SS	SS
4	S	TS	S	STS	SS	TS	SS	TS	SS	S	TS	S	S	S	SS
5	SS	S	S	S	SS	TS	S	S	S	TS	S	TS	S	TS	SS
6	SS	TS	S	TS	S	TS	SS	STS	S	TS	TS	TS	S	S	S
7	S	TS	SS	S	S	TS	SS	TS	S	S	S	TS	SS	TS	S
8	S	TS	S	TS	S	TS	S	S	SS	TS	TS	TS	S	SS	SS
9	S	TS	S	TS	S	TS	S	TS	S	S	TS	S	S	S	S
10	S	TS	S	TS	S	TS	STS	S	SS	STS	TS	TS	S	SS	S
11	S	TS	S	TS	S	TS	S	TS	S	S	TS	S	S	S	S
12	S	TS	S	TS	S	TS	SS	TS	S	SS	S	S	S	S	SS
13	S	S	SS	TS	S	STS	SS	TS	SS	TS	TS	S	S	SS	TS
14	SS	TS	S	TS	SS	STS	S	TS	SS	S	STS	TS	SS	S	S
15	SS	S	S	TS	S	TS	S	STS	S	TS	TS	TS	S	S	S
16	SS	STS	S	TS	S	S	S	TS	SS	S	TS	S	S	S	S
17	SS	STS	S	TS	SS	TS	SS	S	SS	S	TS	S	S	SS	TS
18	TS	S	S	S	SS	TS	S	SS	SS	S	TS	S	SS	S	S
19	S	TS	S	TS	S	TS	S	SS	S	STS	TS	TS	S	S	S
20	S	TS	SS	TS	SS	STS	S	SS	SS	S	TS	TS	S	S	TS
21	S	TS	S	TS	SS	TS	TS	TS	SS	S	TS	TS	S	S	S
22	STS	STS	S	TS	SS	TS	S	TS	S	S	TS	S	S	S	TS
23	TS	STS	S	S	SS	TS	STS	TS	SS	STS	S	S	S	S	S
24	S	STS	TS	S	SS	TS	S	S	SS	TS	S	TS	S	S	STS
25	TS	TS	TS	S	S	TS	S	STS	S	S	S	S	S	STS	S
26	TS	TS	TS	TS	S	TS	S	STS	SS	S	TS	TS	S	S	S
27	S	TS	S	SS	SS	STS	SS	TS	TS	STS	TS	TS	S	S	S
28	S	STS	TS	STS	SS	TS	S	TS	S	STS	TS	TS	S	TS	S
29	TS	S	TS	S	S	TS	SS	TS	S	S	S	TS	S	TS	S
30	S	SS	S	S	S	TS	S	TS	SS	S	TS	S	S	S	S
31	S	TS	TS	S	S	TS	S	STS	SS	S	TS	S	S	STS	S
32	STS	SS	TS	TS	STS	TS	S	S	S	STS	TS	TS	S	S	TS
33	S	TS	TS	TS	STS	S	STS	TS	S	STS	TS	TS	S	S	TS
34	STS	SS	STS	SS	TS	TS	STS	S	SS	SS	TS	TS	S	S	S
35	S	TS	S	S	SS	TS	STS	TS	S	S	S	S	S	S	S
36	S	TS	S	TS	S	SS	S	TS	STS	S	S	TS	S	S	S
37	SS	TS	S	TS	SS	SS	S	TS	STS	S	S	TS	S	S	S
38	SS	STS	S	S	SS	SS	STS	TS	S	STS	S	TS	S	S	S
39	S	STS	STS	SS	S	TS	S	TS	S	STS	S	S	TS	S	S
40	S	TS	STS	TS	S	TS	S	S	SS	S	S	S	S	S	S
41	SS	S	S	STS	TS	TS	SS	TS	S	S	TS	TS	STS	S	SS
42	S	STS	S	STS	STS	S	SS	TS	S	TS	TS	TS	TS	S	TS
43	S	STS	S	TS	S	TS	S	STS	S	TS	SS	S	S	S	S
44	SS	TS	S	STS	S	TS	S	STS	SS	TS	TS	S	S	SS	STS

45	SS	S	TS	S	STS	TS	S	S	S	S	SS	TS	TS	TS	S
46	SS	S	S	S	SS	TS	SS	STS	TS	TS	TS	TS	TS	S	S
47	S	S	SS	SS	STS	TS	SS	TS	S	TS	S	TS	SS	TS	TS
48	SS	SS	S	SS	TS	TS	TS	S	SS	SS	TS	TS	TS	SS	STS
49	S	SS	SS	TS	TS	TS	TS	SS	S	TS	TS	S	S	S	S
50	S	TS	SS	STS	S	TS	SS	S	SS	TS	TS	TS	STS	STS	S
51	TS	SS	SS	TS	SS	TS	S	TS	S	S	STS	SS	S	S	TS
52	TS	SS	SS	TS	SS	TS	S	TS	STS	SS	S	S	STS	S	SS
53	STS	S	TS	TS	TS	STS	SS	TS	SS	S	TS	S	S	SS	TS
54	SS	TS	TS	TS	STS	STS	S	TS	SS	S	STS	STS	SS	STS	S
55	SS	S	S	TS	STS	TS	S	STS	TS	SS	TS	SS	S	STS	SS
56	S	SS	S	SS	S	SS	S	TS	SS	STS	TS	S	STS	SS	STS
57	SS	STS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	STS	TS	S	S	SS	S
58	STS	S	S	S	STS	SS	SS	SS	STS	STS	STS	S	SS	S	STS
59	STS	TS	STS	TS	S	STS	SS	TS	S	STS	TS	TS	STS	STS	S
60	STS	TS	STS	TS	SS	STS	SS	TS	SS	SS	TS	TS	S	S	S



**USM**

No	No Item															Jumlah
	1 F	2 UF	3 F	4 UF	5 F	6 UF	7 F	8 UF	9 F	10 UF	11 UF	12 UF	13 F	14 F	15 F	
1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	47
2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	46
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	4	4	45
4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	2	3	2	3	3	4	48
5	4	2	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	43
6	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	48
7	3	3	4	2	3	3	4	3	3	2	2	3	4	2	3	44
8	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	47
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	43
10	3	3	3	3	3	3	1	2	4	4	3	3	3	4	3	45
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	43
12	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	2	2	3	3	4	43
13	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4	2	47
14	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	50
15	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	46
16	4	4	3	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	3	3	45
17	4	4	3	3	4	3	4	2	4	2	3	2	3	4	2	47
18	2	2	3	2	4	3	3	1	4	2	3	2	4	3	3	41
19	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	44
20	3	3	4	3	4	4	3	1	4	2	3	3	3	3	2	45
21	3	3	3	3	4	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	45
22	1	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	42
23	2	4	3	2	4	3	1	3	4	4	2	2	3	3	3	43
24	3	4	2	2	4	3	3	2	4	3	2	3	3	3	1	42
25	2	3	2	2	3	3	3	4	3	2	2	2	3	1	3	38
26	2	3	2	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	44
27	3	3	3	1	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	46
28	3	4	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	47
29	2	2	2	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	39
30	3	1	3	2	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	41
31	3	3	2	2	3	3	3	4	4	2	3	2	3	1	3	41
32	1	1	2	3	1	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	37
33	3	3	2	3	1	2	1	3	3	4	3	3	3	3	2	39
34	1	1	1	1	2	3	1	2	4	1	3	3	3	3	3	32
35	3	3	3	2	4	3	1	3	3	2	2	2	3	3	3	40
36	3	3	3	3	3	1	3	3	1	2	2	3	3	3	3	39
37	4	3	3	3	4	1	3	3	1	2	2	3	3	3	3	41
38	4	4	3	2	4	1	1	3	3	4	2	3	3	3	3	43
39	3	4	1	1	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	40
40	3	3	1	3	3	3	3	2	4	2	2	2	3	3	3	40
41	4	2	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	1	3	4	44

42	3	4	3	4	1	2	4	3	3	3	3	3	2	3	2	43
43	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	1	2	3	3	3	44
44	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	1	47
45	4	2	2	2	1	3	3	2	3	2	1	3	2	2	3	35
46	4	2	3	2	4	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	45
47	3	2	4	1	1	3	4	3	3	3	2	3	4	2	2	40
48	4	1	3	1	2	3	2	2	4	1	3	3	2	4	1	36
49	3	1	4	3	2	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	39
50	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	3	3	1	1	3	44
51	2	1	4	3	4	3	3	3	3	2	4	1	3	3	2	41
52	2	1	4	3	4	3	3	3	1	1	2	2	1	3	4	37
53	1	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	2	3	4	2	41
54	4	3	2	3	1	4	3	3	4	2	4	4	4	1	3	45
55	4	2	3	3	1	3	3	4	2	1	3	1	3	1	4	38
56	3	1	3	1	3	1	3	3	4	4	3	2	1	4	1	37
57	4	4	4	1	4	1	4	1	4	4	3	2	3	4	3	46
58	1	2	3	2	1	1	4	1	1	4	4	2	4	3	1	34
59	1	3	1	3	3	4	4	3	3	4	3	3	1	1	3	40
60	1	3	1	3	4	4	4	3	4	1	3	3	3	3	3	43



**USM**



NO	No Item															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
	F	UF	F	UF	F	UF	F	UF	F	UF	UF	F	UF	F	UF	F
1	S	S	S	S	S	TS	TS	TS	S	S	TS	S	S	S	S	SS
2	S	S	S	STS	TS	TS	S	TS	S	TS	S	TS	TS	S	TS	SS
3	TS	STS	S	S	S	S	SS	TS	S	TS	TS	S	TS	S	TS	SS
4	SS	S	S	TS	S	S	S	TS	S	STS	STS	SS	TS	S	TS	STS
5	TS	STS	S	TS	S	TS	S	TS	S	TS	TS	S	TS	S	TS	TS
6	TS	STS	S	TS	SS	TS	S	TS	SS	STS	TS	S	TS	S	S	S
7	SS	TS	SS	S	S	STS	S	TS	S	TS	TS	S	S	S	TS	TS
8	STS	TS	S	SS	S	TS	S	STS	S	TS	TS	S	TS	S	TS	S
9	S	STS	S	TS	STS	TS	S	TS	S	STS	STS	S	TS	S	S	S
10	STS	TS	S	TS	S	TS	S	TS	SS	STS	TS	S	TS	S	TS	TS
11	SS	STS	S	TS	SS	TS	S	TS	SS	TS	TS	S	TS	S	TS	S
12	S	TS	S	SS	S	TS	S	TS	S	STS	STS	S	TS	S	TS	S
13	STS	STS	S	SS	SS	TS	S	TS	S	TS	TS	SS	TS	S	S	TS
14	SS	SS	S	TS	STS	TS	SS	TS	S	TS	STS	S	TS	S	S	S
15	SS	TS	SS	STS	S	TS	SS	STS	S	TS	TS	S	STS	SS	TS	S
16	TS	TS	S	STS	S	TS	SS	S	S	TS	TS	TS	STS	S	TS	S
17	S	SS	SS	SS	SS	TS	S	STS	S	TS	TS	STS	TS	S	TS	SS
18	TS	SS	TS	TS	S	S	TS	SS	TS	S	STS	TS	S	TS	S	TS
19	S	TS	SS	S	S	S	SS	S	S	TS	TS	SS	TS	S	TS	STS
20	S	SS	TS	S	SS	TS	SS	TS	S	STS	STS	SS	TS	S	STS	S
21	S	SS	SS	TS	S	TS	S	TS	S	STS	TS	S	TS	S	TS	S
22	S	SS	STS	S	S	TS	S	TS	S	TS	TS	SS	TS	S	TS	S
23	S	TS	TS	S	SS	TS	S	TS	S	TS	TS	SS	TS	S	TS	TS
24	STS	STS	STS	TS	SS	TS	SS	TS	S	STS	TS	S	TS	S	TS	S
25	STS	TS	TS	S	S	TS	S	TS	S	STS	TS	SS	TS	STS	TS	S
26	S	TS	TS	STS	S	S	SS	TS	S	STS	TS	S	TS	S	STS	S
27	TS	TS	TS	STS	S	STS	S	TS	S	STS	TS	SS	STS	S	SS	STS
28	STS	TS	S	TS	S	SS	SS	TS	SS	TS	S	SS	TS	TS	TS	S
29	TS	S	SS	S	SS	TS	S	TS	SS	TS	S	SS	TS	S	TS	S
30	S	TS	S	STS	SS	S	SS	TS	S	STS	STS	S	TS	S	TS	STS
31	STS	STS	S	TS	SS	SS	SS	STS	S	TS	TS	SS	TS	S	STS	S
32	TS	STS	TS	STS	S	TS	S	TS	S	TS	S	S	TS	TS	TS	S
33	STS	STS	TS	STS	S	TS	SS	TS	S	STS	TS	S	TS	TS	TS	STS
34	TS	STS	TS	TS	STS	TS	S	STS	SS	TS	SS	TS	TS	TS	TS	S
35	S	TS	S	TS	STS	STS	S	STS	SS	STS	S	S	TS	S	TS	S
36	TS	S	S	S	S	STS	SS	TS	SS	STS	SS	TS	TS	TS	SS	S
37	S	STS	STS	STS	TS	STS	S	SS	SS	TS	TS	S	STS	S	SS	SS
38	SS	TS	STS	TS	S	SS	S	SS	S	S	TS	TS	TS	S	TS	SS
39	TS	STS	STS	TS	STS	SS	S	TS	SS	TS	TS	TS	TS	TS	TS	S
40	S	TS	S	S	S	SS	SS	S	STS	S	TS	S	TS	TS	TS	S
41	STS	S	S	S	S	STS	TS	TS	TS	S	STS	S	S	S	S	SS
42	S	S	SS	TS	TS	TS	S	STS	S	TS	S	TS	SS	S	TS	S
43	STS	STS	S	STS	STS	STS	SS	SS	STS	S	SS	S	SS	TS	TS	S
44	SS	S	TS	STS	SS	SS	S	STS	S	STS	SS	SS	TS	S	TS	SS



45	TS	STS	TS	STS	SS	SS	S	SS	TS	S	SS	STS	TS	SS	TS	TS
46	TS	TS	TS	STS	SS	TS	S	STS	S	STS	SS	STS	TS	TS	S	S
47	SS	STS	SS	S	SS	STS	TS	TS	STS	S	TS	S	S	S	TS	TS
48	S	STS	TS	SS	S	SS	S	STS	STS	TS	TS	TS	SS	TS	TS	STS
49	S	TS	STS	SS	SS	S	S	STS	S	STS	S	TS	SS	S	S	S
50	STS	STS	SS	SS	S	TS	S	SS	SS	STS	SS	S	TS	STS	TS	S
51	SS	TS	STS	SS	TS	STS	S	TS	SS	S	TS	S	TS	STS	TS	TS
52	SS	TS	SS	TS	S	STS	S	SS	STS	S	STS	S	STS	STS	TS	S
53	S	TS	S	TS	SS	S	STS	SS	TS	SS	TS	SS	SS	TS	S	STS
54	SS	S	STS	TS	STS	STS	SS	TS	S	SS	STS	STS	TS	TS	SS	STS
55	STS	STS	SS	S	STS	STS	SS	STS	STS	SS	SS	STS	S	SS	TS	S
56	S	STS	TS	STS	S	STS	S	S	STS	SS	S	STS	STS	S	TS	S
57	STS	STS	SS	S	TS	TS	S	STS	S	SS	S	S	SS	S	TS	SS
58	SS	STS	STS	TS	SS	S	TS	SS	TS	S	STS	TS	S	STS	SS	S
59	S	S	SS	S	SS	S	SS	S	STS	SS	SS	S	STS	S	TS	STS
60	TS	TS	STS	S	S	STS	SS	S	STS	STS	STS	S	TS	S	STS	S



**USM**

NO	No Item																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
	F	UF	F	UF	F	UF	F	UF	F	UF	UF	F	UF	F	UF	F	UF	F	UF
1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	3	3
2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3
3	2	4	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	1	3	3	2
5	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
6	2	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3
7	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
8	1	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
9	3	4	3	3	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3
10	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3
11	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
12	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
13	1	4	3	1	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	4	3	4
14	4	1	3	3	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3
15	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3
16	2	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3
17	3	1	4	1	4	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	4	4	3	4
18	2	1	2	3	3	2	2	1	2	2	4	2	2	2	2	2	4	3	4
19	3	3	4	2	3	2	4	2	3	3	3	4	3	3	3	1	4	3	4
20	3	1	2	2	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
21	3	1	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4
24	1	4	1	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
25	1	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	1	3	3	3	3	1
26	3	3	2	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3
27	2	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	1	1	3	3	1
28	1	3	3	3	3	1	4	3	4	3	2	4	3	2	3	3	3	3	2
29	2	2	4	2	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	2
30	3	3	3	4	4	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	1	3	2	2
31	1	4	3	3	4	1	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
32	2	4	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2	2
33	1	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	1	3	3	2
34	2	4	2	3	1	3	3	4	4	3	1	2	3	2	3	3	3	1	3
35	3	3	3	3	1	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2
36	2	2	3	2	3	4	4	3	4	4	1	2	3	2	1	3	3	4	3
37	3	4	1	4	2	4	3	1	4	3	3	3	4	3	1	4	3	3	3
38	4	3	1	3	3	1	3	1	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3
39	2	4	1	3	1	1	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
40	3	3	3	2	3	1	4	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	1	3
41	1	2	3	2	3	4	2	3	2	2	4	3	2	3	2	4	3	3	4
42	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3	2	2	1	3	3	3	3	4	2
43	1	4	3	4	1	4	4	1	1	2	1	3	1	2	3	3	4	3	3
44	4	2	2	4	4	1	3	4	3	4	1	4	3	3	3	4	1	2	2

45	2	4	2	4	4	1	3	1	2	2	1	1	3	4	3	2	3	3	4
46	2	3	2	4	4	3	3	4	3	4	1	1	3	2	2	3	1	3	1
47	4	4	4	2	4	4	2	3	1	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3
48	3	4	2	1	3	1	3	4	1	3	3	2	1	2	3	1	1	2	2
49	3	3	1	1	4	2	3	4	3	4	2	2	1	3	2	3	1	3	4
50	1	4	4	1	3	3	3	1	4	4	1	3	3	1	3	3	3	4	4
51	4	3	1	1	2	4	3	3	4	2	3	3	3	1	3	2	3	2	3
52	4	3	4	3	3	4	3	1	1	2	4	3	4	1	3	3	1	3	4
53	3	3	3	3	4	2	1	1	2	1	3	4	1	2	2	1	4	3	2
54	4	2	1	3	1	4	4	3	3	1	4	1	3	2	1	1	3	3	1
55	1	4	4	2	1	4	4	4	1	1	1	1	2	4	3	3	4	4	1
56	3	4	2	4	3	4	3	2	1	1	2	1	4	3	3	3	2	2	1
57	1	4	4	2	2	3	3	4	3	1	2	3	1	3	3	4	4	3	3
58	4	4	1	3	4	2	2	1	2	2	4	2	2	1	1	3	1	1	4
59	3	2	4	2	4	2	4	2	1	1	1	3	4	3	3	1	4	1	3
60	2	3	1	2	3	4	4	2	1	4	4	3	3	3	4	3	4	1	4



**USM**

**LAMPIRAN G**  
**UJI ASUMSI**



**USM**



**G-1**

**UJI NORMALITAS**

**USM**

```

EXAMINE VARIABLES=KEPUASANPELANGGAN
KUALITASPELAYANAN
/PLOT BOXPLOT STEMLEAF HISTOGRAM NPLOT
/COMPARE GROUPS
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/CINTERVAL 95
/MISSING LISTWISE
/NOTOTAL.

```

**Explore**

**Notes**

Output Created		24-JAN-2019 22:34:34
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet3
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	60
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values for dependent variables are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any dependent variable or factor used.
Syntax		<pre> EXAMINE VARIABLES=KEPUASANPELANGGAN KUALITASPELAYANAN /PLOT BOXPLOT STEMLEAF HISTOGRAM NPLOT /COMPARE GROUPS /STATISTICS DESCRIPTIVES /CINTERVAL 95 /MISSING LISTWISE /NOTOTAL. </pre>
Resources	Processor Time	00:00:01,20
	Elapsed Time	00:00:01,41

[DataSet3]

**Case Processing Summary**

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
KEPUASAN PELANGGAN	60	100.0%	0	0.0%	60	100.0%
KUALITAS PELAYANAN	60	100.0%	0	0.0%	60	100.0%

**Descriptives**

		Statistic	Std. Error	
KEPUASAN PELANGGAN	Mean	42.4167	.49076	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	41.4347	
		Upper Bound	43.3987	
		5% Trimmed Mean	42.5556	
	Median	43.0000		
	Variance	14.451		
	Std. Deviation	3.80139		
	Minimum	32.00		
	Maximum	50.00		
	Range	18.00		
	Interquartile Range	5.00		
	Skewness	-.512	.309	
	Kurtosis	-.058	.608	
	KUALITAS	Mean	59.2500	.61370

PELAYANAN	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	58.0220	
		Upper Bound	60.4780	
	5% Trimmed Mean		59.2222	
	Median		60.0000	
	Variance		22.597	
	Std. Deviation		4.75368	
	Minimum		48.00	
	Maximum		71.00	
	Range		23.00	
	Interquartile Range		7.75	
	Skewness		-.155	.309
	Kurtosis		-.323	.608

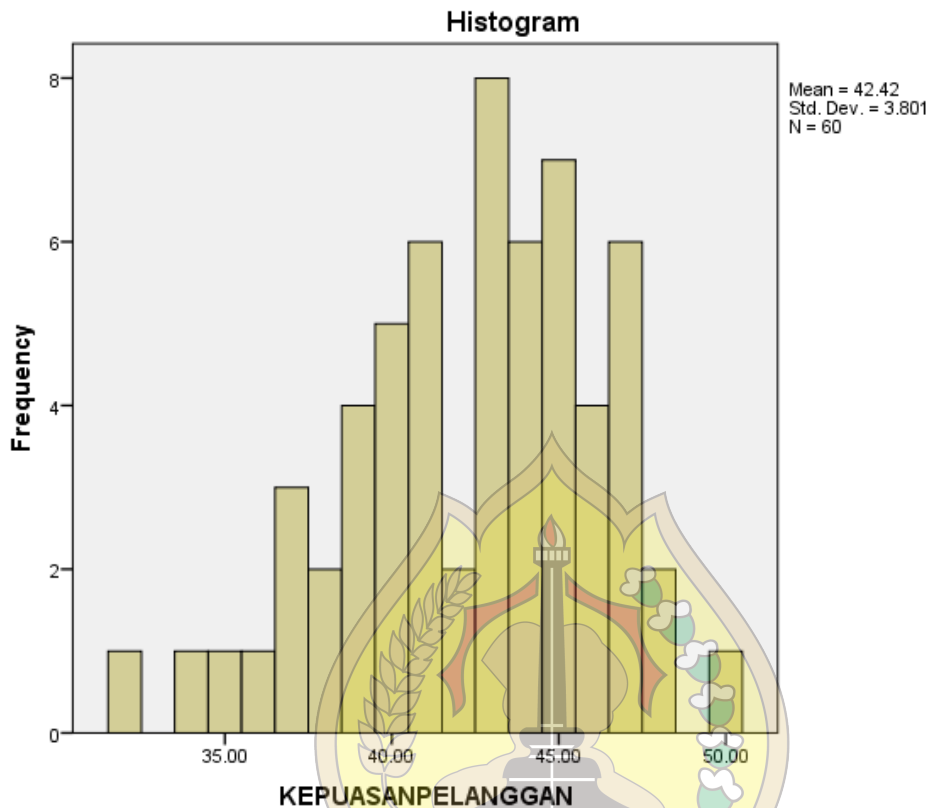
### Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
KEPUASAN PELANGGAN	.128	60	.016	.972	60	.184
KUALITAS PELAYANAN	.112	60	.057	.971	60	.163

a. Lilliefors Significance Correction



# KEPUASAN PELANGGAN



## KEPUASANPELANGGAN Stem-and-Leaf Plot

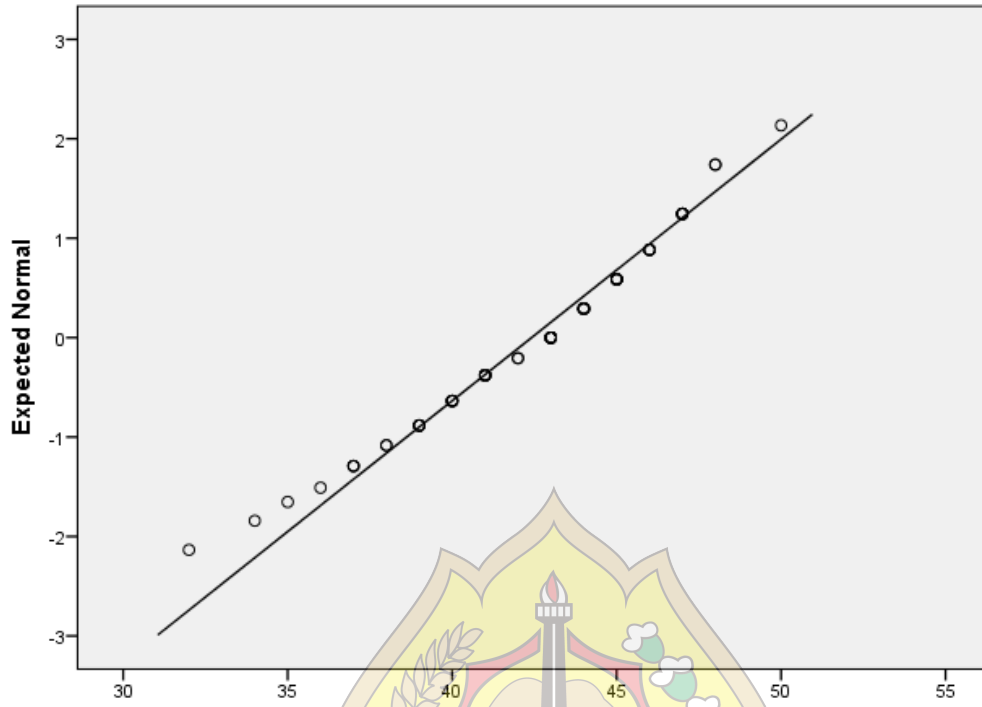
Frequency Stem & Leaf

1,00 Extremes (= < 32)  
 1,00 3 . 4  
 11,00 3 . 56777889999  
 27,00 4 . 000001111112233333333444444  
 19,00 4 . 5555555666677777788  
 1,00 5 . 0

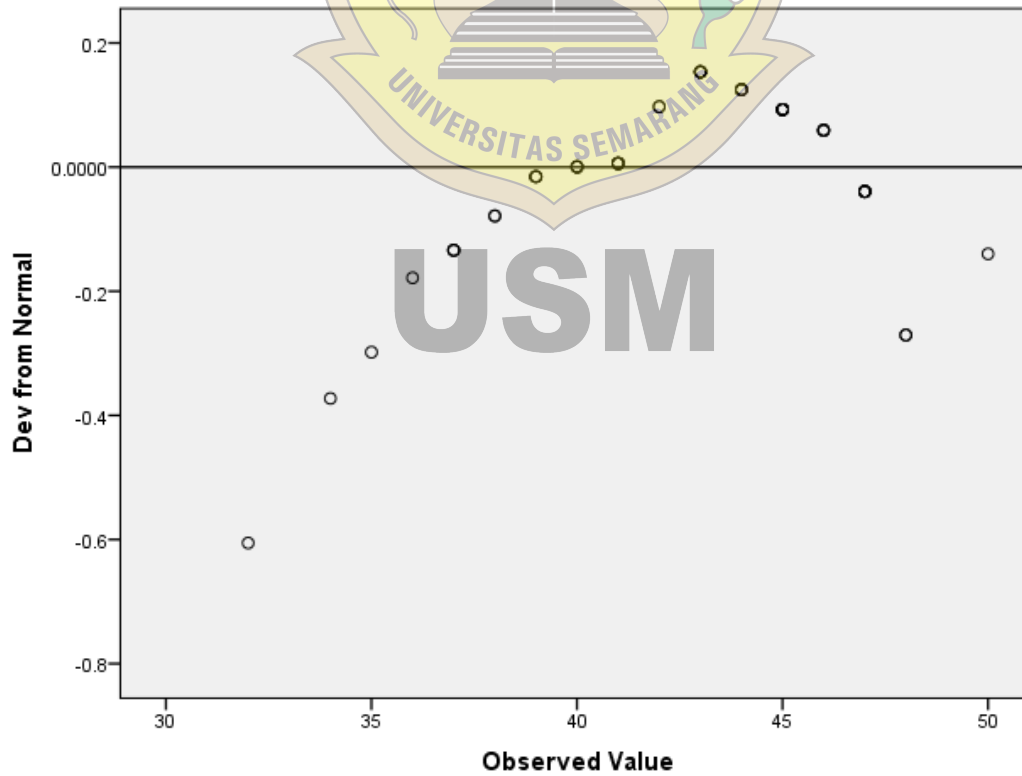
**USM**

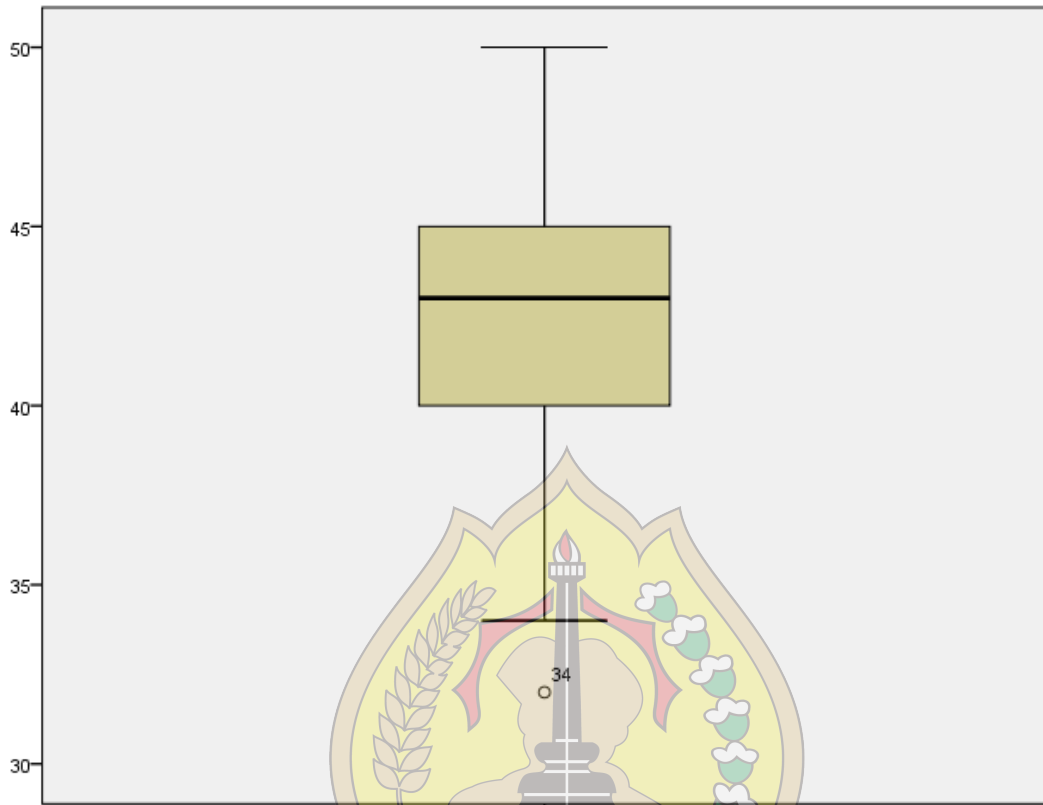
Stem width: 10,00  
 Each leaf: 1 case(s)

Normal Q-Q Plot of KEPUASANPELANGGAN



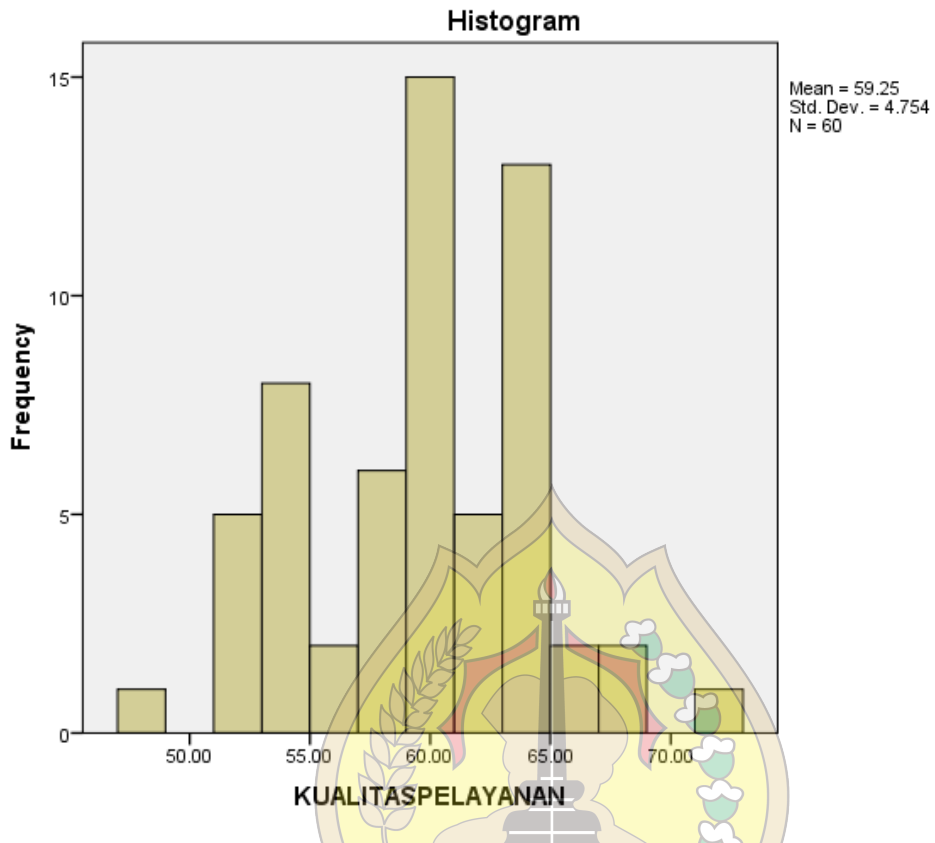
Detrended Normal Q-Q Plot of KEPUASANPELANGGAN





**USM**

## KUALITAS PELAYANAN



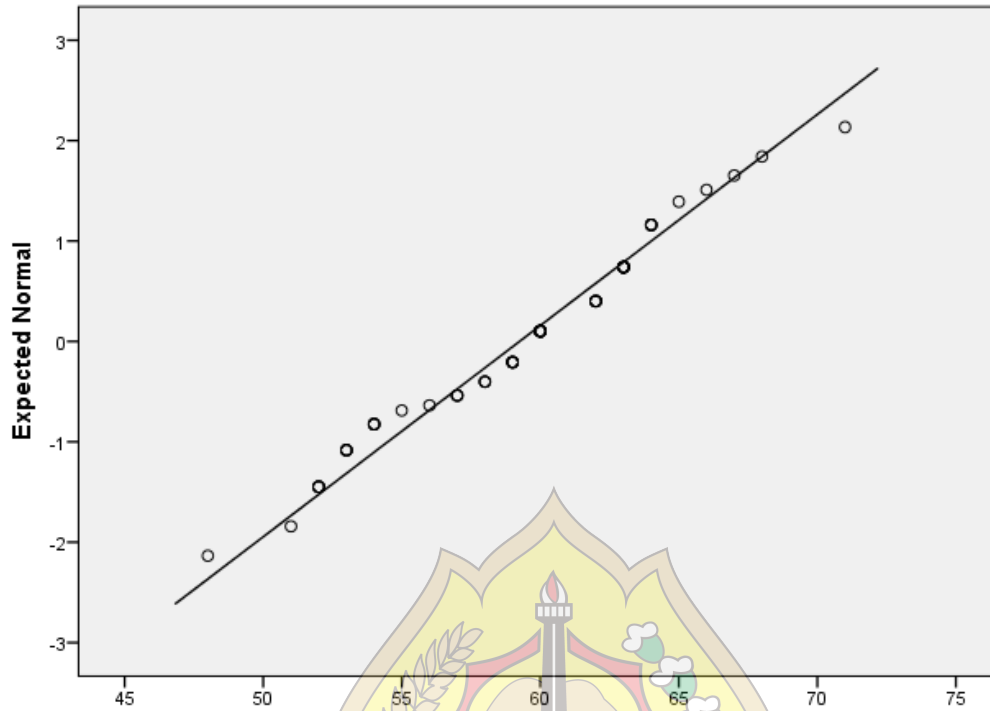
## KUALITAS PELAYANAN Stem-and-Leaf Plot

Frequency Stem & Leaf

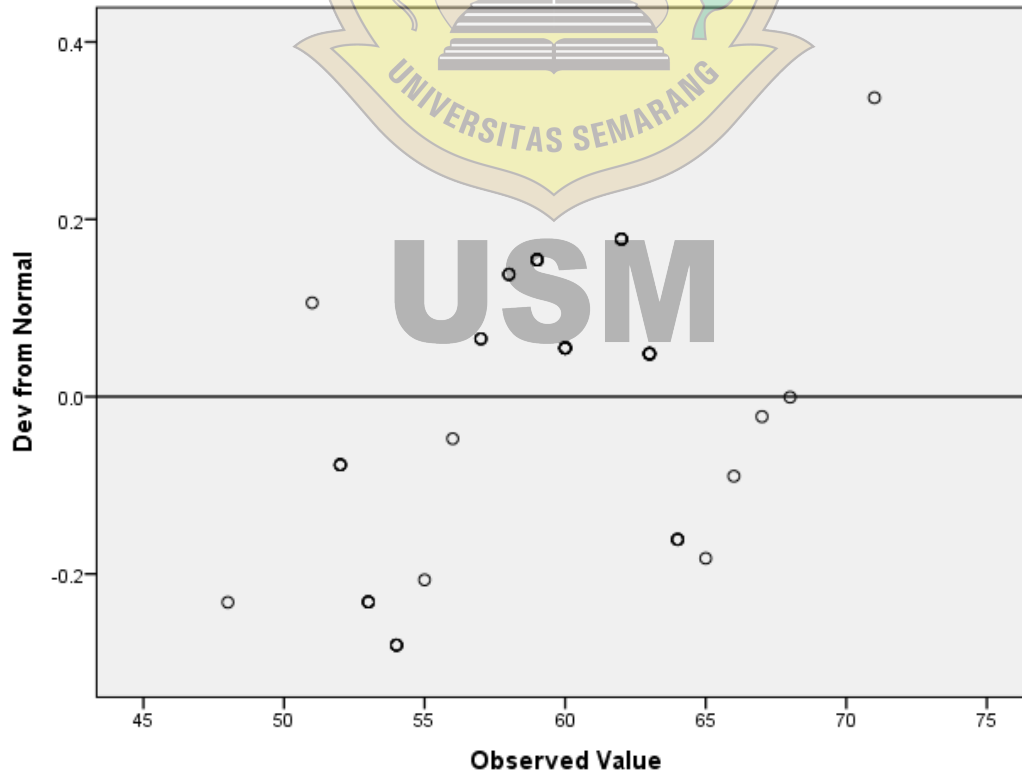
1,00	4 . 8
13,00	5 . 1222233334444
14,00	5 . 56777888999999
27,00	6 . 000000000222223333333334444
4,00	6 . 5678
1,00	7 . 1

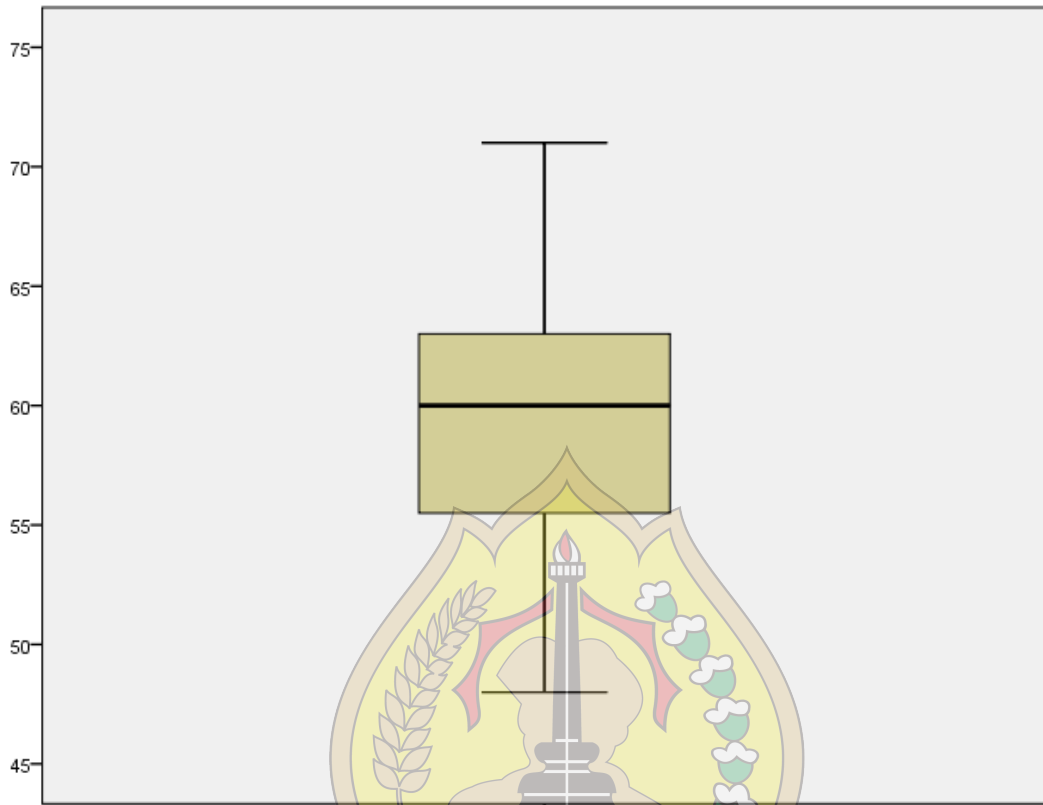
Stem width: 10,00  
Each leaf: 1 case(s)

Normal Q-Q Plot of KUALITASPELAYANAN



Detrended Normal Q-Q Plot of KUALITASPELAYANAN





**USM**



MEANS TABLES=KEPUASANPELANGGAN BY KUALITASPELAYANAN  
 /CELLS=MEAN COUNT STDDEV  
 /STATISTICS LINEARITY.

**Means**

Notes	
Output Created	24-JAN-2019 22:35:31
Comments	
Input	Active Dataset DataSet3 Filter <none> Weight <none> Split File <none> N of Rows in Working Data File 60 Data File
Missing Value Handling	Definition of Missing For each dependent variable in a table, user-defined missing values for the dependent and all grouping variables are treated as missing.
Cases Used	Cases used for each table have no missing values in any independent variable, and not all dependent variables have missing values.
Syntax	MEANS TABLES=KEPUASANPELANGGAN BY KUALITASPELAYANAN /CELLS=MEAN COUNT STDDEV /STATISTICS LINEARITY.
Resources	Processor Time 00:00:00,02 Elapsed Time 00:00:00,02



### Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
KEPUASANPELANGGAN * KUALITASPELAYANAN	60	100.0%	0	0.0%	60	100.0%

### Report

#### KEPUASANPELANGGAN

KUALITASPELAYANAN	Mean	N	Std. Deviation
48.00	36.0000	1	.
51.00	34.0000	1	.
52.00	41.7500	4	2.21736
53.00	41.2500	4	3.86221
54.00	36.5000	4	3.87298
55.00	40.0000	1	.
56.00	38.0000	1	.
57.00	41.0000	3	2.64575
58.00	45.6667	3	2.30940
59.00	44.8333	6	2.13698
60.00	41.0000	9	3.39116
62.00	46.2000	5	2.77489
63.00	43.5556	9	2.60342
64.00	44.7500	4	2.50000
65.00	41.0000	1	.
66.00	44.0000	1	.
67.00	45.0000	1	.
68.00	43.0000	1	.
71.00	46.0000	1	.
Total	42.4167	60	3.80139

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASANPELANGGAN * KUALITASPELAYANAN	Between Groups	(Combined)	504.811	18	28.045	3.306	.001
		Linearity	208.903	1	208.903	24.628	.000
		Deviation from Linearity	295.908	17	17.406	2.052	.030
Within Groups			347.772	41	8.482		
Total			852.583	59			

**Measures of Association**

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
KEPUASANPELANGGAN * KUALITASPELAYANAN	.495	.245	.769	.592

**LAMPIRAN H**  
**UJI HIPOTESIS**



**USM**

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=KEPUASANPELANGGAN KUALITASPELAYANAN
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

## Nonparametric Correlations

### Notes

Output Created	24-JAN-2019 22:35:57	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet3
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	60
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax	NONPAR CORR /VARIABLES=KEPUASANPELANGGAN KUALITASPELAYANAN /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.	
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,01
	Number of Cases Allowed	157286 cases <sup>a</sup>

a. Based on availability of workspace memory

### Correlations

			KEPUASANPELANGGAN	KUALITASPELAYANAN
Spearman's rho	KEPUASANPELANGGAN	Correlation Coefficient	1.000	.417**
		Sig. (2-tailed)	.	.001
		N	60	60
	KUALITASPELAYANAN	Correlation Coefficient	.417**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.001	.
		N	60	60

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**LAMPIRAN I**  
**PERHITUNGAN KATEGORI**  
**VARIABEL**



**USM**

## PERHITUNGAN KATEGORI VARIABEL

### A. Kepuasan Pelanggan

$$\text{Mean empirik} = 42,42$$

$$\text{Skor Tertinggi} = 4$$

$$\text{Skor Terendah} = 1$$

### Mean Hipotetik

$$= \frac{(\text{skor tertinggi} + \text{skor terendah})}{2} \times \text{jumlah aitem valid}$$

$$= \frac{(4+1)}{2} \times 15$$

$$= \frac{(5)}{2} \times 15$$

$$= 37,5$$

### Standar Deviasi Hipotetiknya

$$= \frac{(\text{skor tertinggi} \times \text{jumlah aitem valid}) - (\text{skor terendah} \times \text{jumlah aitem valid})}{6}$$

$$= \frac{(4 \times 15) - (1 \times 15)}{6}$$

$$= \frac{(60) - (15)}{6}$$

$$= 7,5$$

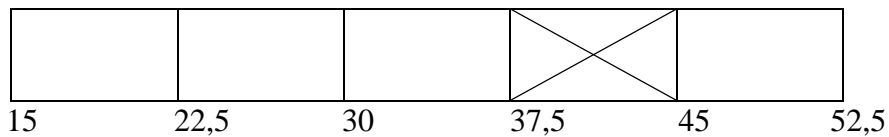
SR

R

SD

T

ST



Mean Empirik Kepuasan Pelanggan pada area (+1) hingga (+2) SD

## B. Kualitas Pelayanan

$$\text{Mean empirik} = 59,25$$

$$\text{Skor Tertinggi} = 4$$

$$\text{Skor Terendah} = 1$$

### Mean Hipotetik

$$= \frac{(\text{skor tertinggi} + \text{skor terendah})}{2} \times \text{jumlah aitem valid}$$

$$= \frac{(4 + 1)}{2} \times 21$$

$$= \frac{(5)}{2} \times 21$$

$$= 52,5$$

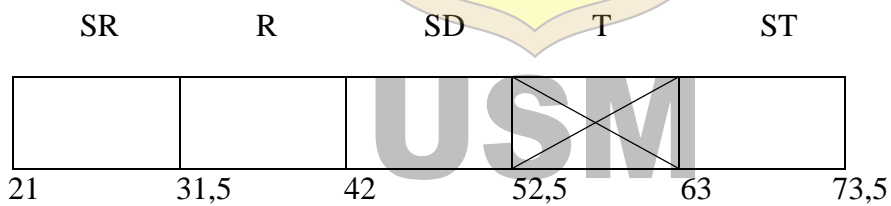
### Standar Deviasi Hipotetiknya

$$= \frac{(\text{skor tertinggi} \times \text{jumlah aitem valid}) - (\text{skor terendah} \times \text{jumlah aitem valid})}{6}$$

$$= \frac{(4 \times 21) - (1 \times 21)}{6}$$

$$= \frac{(84) - (21)}{6}$$

$$= 10,5$$



Mean Empirik Kualitas Pelayanan pada area (+1) hingga (+2) SD

## PERHITUNGNAN SUMBANGAN EFEKTIF

### **Kepuasan Pelanggan dengan Kualitas Pelayanan**

$$= r^2 \times 100\%$$

$$= 0,495^2 \times 100\%$$

$$= 0,245 \times 100\%$$

$$= 24,5 \%$$

Sisa

$$= 100\% - 24,5 \%$$

$$= 75,5 \%$$



# USM



**LAMPIRAN J**  
**SURAT IZIN PENELITIAN**



**USM**

SDGFHDG



**USM**

DGFJTYG



**USM**

**LAMPIRAN K**  
**DOKUMENTASI**



**USM**













BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI  
Judul Skripsi

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN

DENGAN KEPuasan PELANGGAN

PADA LABORATORIUM KALIBRASI

PT. AULI INSTRUMENTASI MAHOPI

GERAKAN



No Konsultasi	Tgl Konsultasi	Uraian Hasil Konsultasi	Paraf Pembimbing
10/10		terlalu banyak menjelaskan th lab kalibrasinya stg variabel penelitian psikologinya kurang terlihat. Perbaiki lagi dg memperbanyak bahasan th vt dan vb nya serta fenomena masalah yg ditanyakan di lapangan	


USM


No	Tgl. Konsultasi	Uraian Hasil Konsultasi	Paraf Pembimbing
		<p>⊕kan data hasil wawancara yg menunjukkan masalahnya thd kepuasan pelanggan.</p> <p>Sau kualitas pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pd paragraf akhir di L.B. tsd tuliskan kesuksesannya atau terisi di faktanya lgmu?</li> <li>- Ditutupi dg kalimat pertanyaan penelitian</li> <li>- Jurnal + penelitian ⊕kan</li> <li>- tenses diareka pertadi lag spt corot<sup>2</sup> di Berlin.</li> <li>- Dibul. beradit baru Daftar Pertala</li> </ul>	

No	Tgl. Konsultasi	Uraian Hasil Konsultasi	Paraf Pembimbing
	23/11	<p>Bab 1</p> <p>L.B. tsd - Jurnal beless ada</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kesuksesannya belum diketahui di paragraf akhir.</li> </ul> <p>Penyusunan Mendaat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- terinya di corotkan spt di jurnal yg corotkan di Berlin lama</li> </ul> <p>Bab 2 ushi sama corotkan</p> <p>Buat item yg menunjukkan subpd sda mengalami pelayanan di PT tsd.</p>	



USM

No	Tgl. Konsultasi	Uraian Hasil Konsultasi	Paraf Pembimbing
	15/1	lanjut ambil sat palm Romas (-keterangan) 1 opus	
	6/2	hal. 39 nomor surat ijin belum dituliskan - ijin lupa lampiran (kelaman) dituliskan ya (hal. 38)  hal 42  Silakan lanjut ke pelayanan yg valid untuk 21 kenapa tabel octraan nomor valid nya masih 30 ?	

No	Tgl. Konsultasi	Uraian Hasil Konsultasi	Paraf Pembimbing
		Cel. Lg: Daftar Pustaka leak sedikit ya	
		lanjutnya singkai berbas / kelengkapan Daftar daftar slippi	



USM

Kepada Yth.  
Ketua Panitia Ujian Skripsi  
Fakultas Psikologi Universitas Semarang

Dengan hormat,  
Kami beritahukan bahwa skripsi mahasiswa :

Nama : Demy manendra  
NIM : F 121 15 0051  
Tempat, Tgl.lahir : Demak : 27 November 1993  
Alamat : Ngemplak Rt 02 / 4  
Kec. Trangsan  
Kab. Demak  
Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan  
Kemauan Pelanggan Pada Laboratorium  
Kandungan 11 MUKSI INSTITUSI MANDIRI

Telah selesai dan siap diujikan  
Pembimbing Pendamping

Semarang, 11 Februari 2019  
Pembimbing Utama

Mengetahui,  
Ketua Program Studi S1-Psikologi



# USM



**YAYASAN ALUMNI UNIVERSITAS DIPONEGORO  
UNIVERSITAS SEMARANG**

Sekretariat : Jl. Soekarno Hatta Tlogosari Semarang 50196 Telp. (024) 6702757 Fax. (024) 6702272

**SURAT KETERANGAN  
HASIL UJIAN SKRIPSI/TA  
PROGRAM STUDI SI PSIKOLOGI  
FAKULTAS PSIKOLOGI**

Yang bertanda tangan dibawah ini Ketua Program Studi SI Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Semarang, menerangkan bahwa mahasiswa :

Nama Mahasiswa : DENNY MAHENDRA  
NTM : F.131.15.0051

Telah melaksanakan ujian SKRIPSI/TA pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 14 Februari 2019  
Pukul : 12.30 - 13.30 WIB  
Tempat : Fakultas Psikologi Universitas Semarang

Dan Dinyatakan LULUS / ~~TIDAK LULUS~~ dengan ~~REVISI~~ / ~~TIDAK REVISI~~ \*)

No.	Nama Penguji	Keterangan *)
1.	Purwaningtyastuti, S.Psi., M.Si	Revisi / Tidak Revisi
2.	A.Dian Savitri, S.Psi., M.Si, psi	Revisi / Tidak Revisi
3.	Agung Santoso Pribadi, S.Psi., M.Psi., Psikolog	Revisi / Tidak Revisi

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

**USM**

Semarang, 14 Februari 2019

Ka. Prodi SI Psikologi

Anna Dian Savitri, S.Psi., M.Si.  
NIS. 06557000699016

\*) Coret yang tidak perlu



**YAYASAN ALUMNI UNIVERSITAS DIPONEGORO  
UNIVERSITAS SEMARANG  
UPT PERPUSTAKAAN**

Sekretarian : Jl. Soekarno-Hatta, Tlogosari, Semarang 50196 Telp. (024) 6702757 Fax (024) 6702272  
Website : <http://eskripsi.usm.ac.id> e\_mail : [perpustakaan@usm.ac.id](mailto:perpustakaan@usm.ac.id)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLISH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Denny Mahendra

NIM : F.131.15.0051 Email : \_\_\_\_\_

Fakultas : Psikologi Program Studi : \_\_\_\_\_

Judul SKRIPSI/TA : Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan pelanggan pada Laboratorium Kalibrasi PT Multi Instrumentasi Mandiri

Dengan ini saya menyerahkan hak *non-eksklusif*\* kepada UPT Perpustakaan Universitas Semarang untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses SKRIPSI/TA elektronik sebagai berikut (beri tanda (✓) pada kotak yang sesuai):

Kategori Upload (✓)	Jaringan Lokal USM	Jaringan Internet
( ) Publish	<b>Full Document</b> (Judul, Halaman Persetujuan, Surat Keaslian (Orisinalitas), Abstrak (Indonesia-Inggris), Daftar Isi, Bab I, Bab II, Bab III, Bab IV, Bab V, Bab Penutup, Daftar Pustaka, Lembar Konsultasi, dan Lembar Publish)	<b>Full Document</b> (Judul, Halaman Persetujuan, Surat Keaslian (Orisinalitas), Abstrak (Indonesia-Inggris), Daftar Isi, Bab I, Bab II, Bab III, Bab IV, Bab V, Bab Penutup, Daftar Pustaka, Lembar Konsultasi, dan Lembar Publish)
(✓) Approve	<b>Full Document</b> (Judul, Halaman Persetujuan, Surat Keaslian (Orisinalitas), Abstrak (Indonesia-Inggris), Daftar Isi, Bab I, Bab II, Bab III, Bab IV, Bab V, Bab Penutup, Daftar Pustaka, Lembar Konsultasi, dan Lembar Publish)	<b>Half Document</b> (Judul, Abstrak (Indonesia-Inggris), Halaman Persetujuan, Surat Keaslian (Orisinalitas), Daftar Isi, Bab Penutup, Daftar Pustaka)

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 08 Maret 2019

Denny Mahendra

Tanda tangan & nama terang mahasiswa

Mengetahui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Purwaningtyastuti S.Psi., M.Si., Psikolog  
Tanda tangan & nama terang pembimbing I

Tanda tangan & nama terang pembimbing II