

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini adalah:

1. Tingkat ekspektasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan dari segi distribusi barang adalah 4,0266. Sedangkan Tingkat ekspektasi pelanggan dari segi maintenance adalah 3,909. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan menilai atribut pelayanan yang diberikan perusahaan penting dan diharapkan pelayanan yang diberikan lebih berkualitas.
2. Tingkat persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan PT. X dari segi distribusi barang adalah 3,5334 dan tingkat persepsi pelanggan dari segi maintenance adalah 3,241. Hal ini berarti nilai atribut pelayanan masih di bawah skor 4, dimana pelanggan belum merasa puas atas pelayanan yang diberikan.
3. Tingkat kesenjangan dimana antara tingkat persepsi dikurangi dengan tingkat ekspektasi dari segi distribusi barang terhadap kualitas pelayanan yang diberikan adalah $-0,4932(3,5334 - 4,0266)$ dan segi maintenance terhadap kualitas yang diberikan adalah $-0,668(3,241 - 3,909)$. Ini berarti cara kerja pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan terhadap pelanggan selama ini belum merasa harapan

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dorothea Wahyu. "Manajemen Kualitas", Cetakan Pertama. Yogyakarta, 1999.
- Azwar, Saifuddin. "Reliabilitas Dan Validitas", Edisi ke Ketiga, Cetakan Pertama, Penerbit: Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 1997.
- Blackwell Roger D, Engel F, & Minard Paul W, "Perilaku Konsumen" , Edisi Keenam Jilid Pertama, Penerbit: Binarupa Aksara, Jakarta, 1994.
- Blackwell Roger D, Engel F, & Minard Paul W, "Perilaku Konsumen", Edisi Keenam Jilid Kedua, Penerbit: Binarupa Aksara, Jakarta, 1995.
- Cochran William, G. "Teknik Penarikan Sampel", Edisi Ketiga, Penerbit: Universitas Indonesia, 1991.
- Corder Antony, "Teknik Manajemen Pemeliharaan" Cetakan Ketiga, Penerbit Erlangga, 1996.
- Gaspersz, Vincent. "Statistical Process Controlli – Penerapan Teknik-Teknik Statistikal Dalam Manajemen Bisnis Total", Edisi Pertama, Penerbit: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1998.
- Gerson, Richard F. "Mengukur Kepuasan Pelanggan". Edisi Kedua, Penerbit: PPM, Jakarta, 2002.
- Ishikawa, Kaoru. "Teknik Penuntun Pengendalian Mutu", Edisi Pertama. Penerbit: PT. Mediyatama Sarana Perkasa, 1989.

Nasution, S. "Metode Research: Penelitian Ilmiah", Edisi Pertama, Cetakan Kedua, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta, 1996

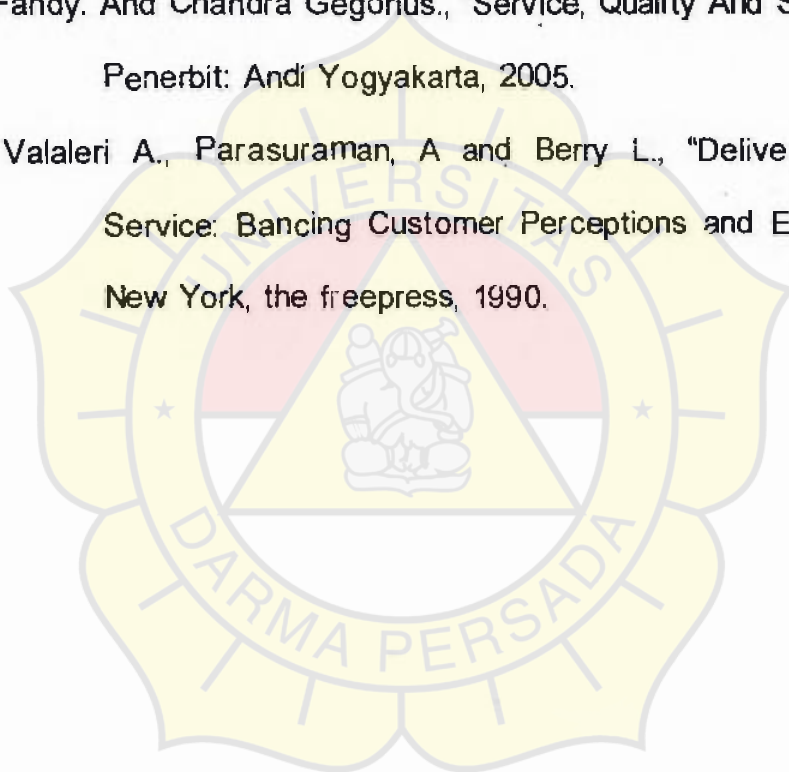
Riduwan. "Dasar-Dasar Statistika", Cetakan Ketiga, Penerbit: AlfaBeta, 2003.

Tjiptono, Fandy. "Prinsip-Prinsip Total Quality Service", Edisi Pertama, Penerbit: Andi Yogyakarta, 1997.

Tjiptono, Fandy. "Manajemen Jasa", Penerbit: Andi Yogyakarta, 2000

Tjiptono, Fandy. And Chandra Gegorius., "Service, Quality And Satisfaction". Penerbit: Andi Yogyakarta, 2005.

Zeithaml Valaleri A., Parasuraman, A and Berry L., "Delivering Quality Service: Bancing Customer Perceptions and Expectations, New York, the freepress, 1990.



LAMPIRAN – LAMPIRAN



Kepada Bapak/Ibu/ Saudara Yth.,

Pelanggan PT. Setra System Sentosa

Dalam rangka studi penelitian terhadap kepuasan pelayanan perusahaan. Kami membutuhkan masukan penilaian dari anda sebagai pelanggan kami. Kami sangat menghargai kesediaan anda untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini.

Untuk mendapat hasil dan tujuan tersebut, maka kami mohon anda untuk membaca setiap pertanyaan kuesioner dengan sebaik-baiknya dan diberikan sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu. Kami mengharapkan di masa mendatang, kami dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya kepada anda.

Untuk itu kami mengucapkan banyak terima kasih atas kesediaan waktunya dalam menjawab kuesioner ini.

Hormat kami

Peneliti

Jawaban Responden Bagian Ekspektasi Pada Maintenance

| Responden | Pertanyaan | | | | | | | | | | | | Total | | | | | | | | |
|-----------|-------------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|-------|---------|---|---|---|----------------|---|---|----|
| | RELIABILITY | | | | ASSURANCE | | | | TANGIBLES | | | | | EMPHATY | | | | RESPONSIVENESS | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 67 |
| 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 60 |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 68 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 56 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 68 |
| 6 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 58 |
| 7 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 72 |
| 8 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 64 |
| 9 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 60 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 66 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 55 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 68 |
| 13 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 65 |
| 14 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 70 |
| 15 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 63 |
| 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 68 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 71 |
| 18 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 70 |
| 19 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 69 |
| 20 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 73 |
| 21 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 58 |
| 22 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 61 |
| 23 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 73 |
| 24 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 67 |
| 25 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 74 |
| 26 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 74 |
| 27 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 79 |
| 28 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 68 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 74 |
| 30 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 72 |

Jawaban Responden Bagian Persepsi Pada Maintenance

| Responden | Pertanyaan | | | | | | | | | | | | Total | | | |
|-----------|-------------|---|---|-----------|---|---|-------------|---|---|---------|---|---|-------|----------------|---|----|
| | RELIABILITY | | | ASSURANCE | | | TANGGJALLES | | | EMPHATY | | | | RESPONSIVENESS | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | |
| 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 61 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 60 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 56 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 59 |
| 6 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 52 |
| 7 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 50 |
| 8 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 57 |
| 9 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 49 |
| 10 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 56 |
| 11 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 57 |
| 12 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 60 |
| 13 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 57 |
| 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 57 |
| 15 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 50 |
| 16 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 62 |
| 17 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 59 |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 50 |
| 19 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 65 |
| 20 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 54 |
| 21 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 60 |
| 22 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 54 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 67 |
| 24 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 52 |
| 25 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 58 |
| 26 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 54 |
| 27 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 54 |
| 28 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 50 |
| 29 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 64 |
| 30 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 44 |

Jawaban Responden Bagian Tingkat Kepentingan Jenis Pelayanan Dari
 Segi Distribusi Barang

| Responden | Reliability | Assurance | Tangibles | Emphaty | Responsiveness |
|-----------|-------------|-----------|-----------|---------|----------------|
| 1 | 5 | 4 | 1 | 3 | 2 |
| 2 | 4 | 5 | 3 | 1 | 2 |
| 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 |
| 5 | 3 | 4 | 1 | 5 | 2 |
| 6 | 4 | 5 | 1 | 3 | 2 |
| 7 | 4 | 5 | 2 | 3 | 1 |
| 8 | 5 | 2 | 1 | 4 | 3 |
| 9 | 5 | 3 | 4 | 2 | 1 |
| 10 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 |
| 11 | 4 | 5 | 2 | 3 | 1 |
| 12 | 3 | 4 | 2 | 1 | 5 |
| 13 | 4 | 5 | 3 | 1 | 2 |
| 14 | 3 | 4 | 1 | 5 | 2 |
| 15 | 5 | 4 | 1 | 3 | 2 |
| 16 | 2 | 3 | 1 | 4 | 5 |
| 17 | 5 | 4 | 1 | 3 | 2 |
| 18 | 4 | 5 | 2 | 3 | 1 |
| 19 | 3 | 4 | 5 | 2 | 1 |
| 20 | 5 | 1 | 3 | 4 | 2 |
| 21 | 4 | 2 | 3 | 5 | 1 |
| 22 | 5 | 4 | 2 | 1 | 3 |
| 23 | 5 | 3 | 1 | 4 | 2 |
| 24 | 2 | 5 | 1 | 3 | 4 |
| 25 | 4 | 3 | 2 | 5 | 1 |
| 26 | 2 | 5 | 1 | 3 | 4 |
| 27 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 |
| 28 | 5 | 4 | 1 | 2 | 3 |
| 29 | 3 | 2 | 5 | 1 | 4 |
| 30 | 1 | 4 | 5 | 3 | 2 |
| 31 | 4 | 5 | 3 | 2 | 1 |
| 32 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 |
| 33 | 2 | 4 | 5 | 3 | 1 |
| 34 | 3 | 2 | 1 | 4 | 5 |
| 35 | 4 | 3 | 2 | 5 | 1 |

Jawaban Responden Bagian Tingkat Kepentingan Jenis Pelayanan Dari
 Segi Maintenance

| Responden | Reliability | Assurance | Tangibles | Emphaty | Responsiveness |
|-----------|-------------|-----------|-----------|---------|----------------|
| 1 | 3 | 5 | 2 | 1 | 4 |
| 2 | 5 | 4 | 1 | 2 | 3 |
| 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 1 |
| 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6 | 2 | 3 | 4 | 1 | 5 |
| 7 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 |
| 8 | 3 | 4 | 2 | 1 | 5 |
| 9 | 5 | 4 | 2 | 3 | 1 |
| 10 | 4 | 3 | 1 | 5 | 2 |
| 11 | 2 | 5 | 1 | 3 | 4 |
| 12 | 4 | 5 | 2 | 1 | 3 |
| 13 | 4 | 3 | 1 | 2 | 5 |
| 14 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 |
| 15 | 3 | 1 | 4 | 5 | 2 |
| 16 | 4 | 2 | 1 | 5 | 3 |
| 17 | 3 | 4 | 2 | 1 | 5 |
| 18 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 19 | 5 | 1 | 2 | 4 | 3 |
| 20 | 1 | 3 | 5 | 2 | 4 |
| 21 | 3 | 5 | 4 | 1 | 2 |
| 22 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 |
| 23 | 4 | 5 | 2 | 3 | 1 |
| 24 | 3 | 2 | 5 | 1 | 4 |
| 25 | 4 | 5 | 2 | 3 | 1 |
| 26 | 4 | 5 | 3 | 1 | 2 |
| 27 | 5 | 4 | 1 | 3 | 2 |
| 28 | 4 | 2 | 3 | 5 | 1 |
| 29 | 2 | 3 | 5 | 1 | 4 |
| 30 | 3 | 4 | 1 | 5 | 2 |

Uji Reliabilitas Ekspektasi Dari Distribusi Barang

| Ujut | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | Total | Belahan Ganjil (B1) | Belahan Genap (B2) | (B1) ² | (B2) ² | (Total) ² |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|---------------------|--------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
| S/1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 81 | 43 | 38 | 1849 | 1444 | 6551 |
| 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 69 | 35 | 34 | 1225 | 1156 | 4761 |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 71 | 40 | 31 | 1600 | 961 | 5041 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 74 | 40 | 34 | 1600 | 1156 | 5476 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 84 | 43 | 41 | 1849 | 1681 | 7056 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 72 | 39 | 33 | 1521 | 1089 | 5184 |
| 6 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 70 | 38 | 32 | 1444 | 1024 | 4900 |
| 7 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 81 | 43 | 38 | 1849 | 1444 | 6561 |
| 8 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 62 | 33 | 29 | 1089 | 841 | 3844 |
| 9 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 72 | 38 | 34 | 1444 | 1156 | 5184 |
| 10 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 76 | 39 | 37 | 1521 | 1369 | 5776 |
| 11 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 81 | 44 | 37 | 1936 | 1369 | 6561 |
| 12 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 72 | 36 | 36 | 1296 | 1296 | 5184 |
| 13 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 83 | 42 | 41 | 1764 | 1681 | 6889 |
| 14 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 78 | 45 | 33 | 2025 | 1089 | 6084 |
| 15 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 67 | 34 | 33 | 1156 | 1089 | 4489 |
| 16 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 82 | 45 | 37 | 2025 | 1369 | 6724 |
| 17 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 76 | 43 | 33 | 1849 | 1089 | 5776 |
| 18 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 80 | 40 | 40 | 1600 | 1600 | 6400 |
| 19 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 76 | 39 | 37 | 1521 | 1369 | 5776 |
| 20 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 77 | 44 | 33 | 1936 | 1089 | 5929 |
| 21 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 68 | 35 | 33 | 1225 | 1089 | 4624 |
| 22 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 79 | 42 | 37 | 1764 | 1369 | 6241 |
| 23 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 68 | 36 | 32 | 1296 | 1024 | 4624 |
| 24 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 79 | 42 | 37 | 1764 | 1369 | 6241 |
| 25 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 66 | 34 | 32 | 1156 | 1024 | 4356 |
| 26 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 83 | 43 | 40 | 1849 | 1600 | 6889 |
| 27 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 87 | 45 | 42 | 2025 | 1764 | 7569 |
| 28 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 82 | 43 | 39 | 1849 | 1521 | 6724 |
| 29 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 73 | 39 | 34 | 1521 | 1156 | 5329 |
| 30 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 81 | 43 | 38 | 1849 | 1444 | 6561 |
| 31 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 81 | 42 | 39 | 1764 | 1521 | 6561 |
| 32 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 85 | 42 | 43 | 1764 | 1849 | 7225 |
| 33 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 81 | 46 | 35 | 2116 | 1225 | 6561 |
| 34 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 81 | 46 | 38 | 1936 | 1444 | 6724 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 82 | 44 | 44 | 1936 | 1444 | 6724 |
| 36 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2679 | 1419 | 1260 | 57977 | 45760 | 206385 |

Varian = 39,020

K = 2

Koefisien Reliabilitas = 0,724

13,137

11,764

Lampiran M : Uji Reliabilitas Bagian Persepsi
 Pada Distribusi Barang

M-1

Uji Reliabilitas Persepsi Dari Distribusi Barang

| Urut | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | Total | Belahan Ganjil (B1) | Belahan Genap (B2) | (B1) ² | (B2) ² | (Total) ² |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|------|-------|---------------------|--------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
| 3/1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 56 | 32 | 24 | 1024 | 576 | 3136 |
| 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 57 | 32 | 25 | 1024 | 625 | 3249 |
| 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 56 | 34 | 22 | 1156 | 484 | 3136 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 59 | 34 | 25 | 1156 | 625 | 3481 | |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 55 | 31 | 24 | 961 | 576 | 3025 | |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 56 | 33 | 25 | 1089 | 625 | 3364 | |
| 6 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 58 | 34 | 34 | 1156 | 576 | 3364 | |
| 7 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 49 | 29 | 20 | 841 | 400 | 2401 | |
| 8 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 52 | 30 | 22 | 900 | 484 | 2704 | |
| 9 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 56 | 31 | 25 | 961 | 625 | 3136 | |
| 10 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 59 | 35 | 24 | 1225 | 576 | 3481 | |
| 11 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 60 | 32 | 28 | 1024 | 784 | 3600 | |
| 12 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 57 | 32 | 25 | 1024 | 625 | 3249 | |
| 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 57 | 31 | 28 | 961 | 784 | 3481 | |
| 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 56 | 36 | 23 | 1256 | 529 | 3481 | |
| 15 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 50 | 28 | 22 | 784 | 484 | 2500 | |
| 16 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 55 | 31 | 24 | 961 | 576 | 3025 | |
| 17 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 55 | 31 | 24 | 961 | 576 | 3025 | |
| 18 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 63 | 35 | 22 | 1225 | 784 | 3969 | |
| 19 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 50 | 34 | 22 | 1156 | 484 | 3136 | |
| 20 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 53 | 33 | 20 | 1089 | 400 | 2809 | |
| 21 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 57 | 31 | 26 | 961 | 676 | 3249 | |
| 22 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 56 | 33 | 26 | 1089 | 676 | 3481 | |
| 23 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 53 | 31 | 22 | 961 | 484 | 2809 | |
| 24 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 52 | 30 | 22 | 900 | 484 | 2704 | |
| 25 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 50 | 27 | 23 | 729 | 529 | 2500 | |
| 26 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 67 | 37 | 30 | 1369 | 900 | 4489 | |
| 27 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 50 | 28 | 22 | 784 | 484 | 2500 | |
| 28 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 62 | 37 | 25 | 1369 | 625 | 3844 | |
| 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 49 | 27 | 22 | 729 | 484 | 2401 | |
| 30 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 64 | 37 | 27 | 1369 | 729 | 4096 | |
| 31 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 67 | 38 | 29 | 1444 | 841 | 4489 | |
| 32 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 55 | 31 | 24 | 961 | 576 | 3025 | |
| 33 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 52 | 30 | 22 | 900 | 484 | 2704 | |
| 34 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 65 | 37 | 28 | 1369 | 784 | 4225 | |
| 35 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1984 | 1132 | 852 | 36908 | 20954 | 113268 | |

Varian = 23,633 8,702 6,290

K = 2

Koefisien Reliabilitas = 0,732

Uji Reliabilitas Ekspektasi Dari Segi Maintenance

| Urut | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 19 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | Total | Belahan Ganjil (B1) | Belahan Genap (B2) | (B1) ² | (B2) ² | (Total) ² |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|---------------------|--------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
| S/1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 67 | 36 | 31 | 1296 | 961 | 4439 |
| 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 60 | 32 | 28 | 1024 | 784 | 3600 |
| 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 68 | 37 | 31 | 1369 | 961 | 4624 |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 68 | 29 | 27 | 841 | 729 | 3136 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 68 | 37 | 31 | 1369 | 961 | 4624 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 72 | 40 | 32 | 1600 | 1024 | 5184 |
| 6 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 64 | 33 | 31 | 1369 | 961 | 4096 |
| 7 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 60 | 31 | 29 | 961 | 841 | 3600 |
| 8 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 66 | 35 | 31 | 1225 | 961 | 4356 |
| 9 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 56 | 30 | 25 | 900 | 625 | 3025 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 68 | 36 | 32 | 1296 | 1024 | 4624 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 66 | 35 | 30 | 1225 | 900 | 4225 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 68 | 36 | 32 | 1296 | 1024 | 4624 |
| 13 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 70 | 37 | 33 | 1369 | 1089 | 4900 |
| 14 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 63 | 31 | 32 | 961 | 1024 | 3909 |
| 15 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 68 | 35 | 33 | 1225 | 1089 | 4624 |
| 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 73 | 41 | 32 | 1681 | 1024 | 5329 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 68 | 38 | 30 | 1444 | 900 | 4624 |
| 18 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 69 | 35 | 36 | 1089 | 1296 | 4761 |
| 19 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 73 | 39 | 34 | 1521 | 1156 | 5329 |
| 20 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 58 | 32 | 26 | 1024 | 676 | 3364 |
| 21 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 61 | 32 | 29 | 1024 | 841 | 3721 |
| 22 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 73 | 40 | 33 | 1600 | 1089 | 5329 |
| 23 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 67 | 34 | 33 | 1156 | 1089 | 4489 |
| 24 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 74 | 38 | 36 | 1444 | 1296 | 5476 |
| 25 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 74 | 41 | 33 | 1681 | 1089 | 5476 |
| 26 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 79 | 43 | 36 | 1849 | 1296 | 6241 |
| 27 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 68 | 36 | 32 | 1296 | 1024 | 4624 |
| 28 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 74 | 39 | 35 | 1521 | 1225 | 5476 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 72 | 37 | 35 | 1369 | 1225 | 5184 |
| 30 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2911 | 1068 | 943 | 38410 | 29889 | 135863 |

Varian = 36,516 13,420 8,529

K = 2

Koefisien Reliabilitas = 0,797

Uji Reliabilitas Persepsi Dari Segi Maintenance

| Urut | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | Total | Relaian Ganjil (B1) | Belahan Genap (B2) | (B1) ² | (B2) ² | (Total) ² |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|---------------------|--------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
| S/I | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 61 | 34 | 27 | 1156 | 729 | 3721 |
| 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 60 | 31 | 29 | 961 | 841 | 3600 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 56 | 28 | 28 | 784 | 784 | 3136 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 60 | 31 | 29 | 961 | 841 | 3600 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 59 | 32 | 27 | 1024 | 729 | 3481 |
| 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 52 | 27 | 25 | 729 | 625 | 2704 |
| 6 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 50 | 28 | 22 | 784 | 484 | 2500 |
| 7 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 57 | 31 | 26 | 961 | 676 | 3249 |
| 8 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 49 | 28 | 21 | 784 | 441 | 2401 |
| 9 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 56 | 29 | 27 | 841 | 729 | 3136 |
| 10 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 57 | 31 | 28 | 961 | 676 | 3249 |
| 11 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 57 | 33 | 27 | 1089 | 729 | 3600 |
| 12 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 60 | 30 | 26 | 961 | 676 | 3249 |
| 13 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 57 | 30 | 26 | 961 | 676 | 3249 |
| 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 57 | 36 | 27 | 900 | 729 | 3249 |
| 15 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 50 | 21 | 24 | 676 | 576 | 2500 |
| 16 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 62 | 6 | 26 | 1296 | 676 | 3844 |
| 17 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 59 | 34 | 29 | 961 | 784 | 3481 |
| 18 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 50 | 24 | 24 | 676 | 576 | 2500 |
| 19 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 65 | 25 | 31 | 1156 | 961 | 4225 |
| 20 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 54 | 2 | 25 | 841 | 625 | 2916 |
| 21 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 60 | 36 | 28 | 1024 | 784 | 3600 |
| 22 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 54 | 26 | 28 | 676 | 784 | 2916 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 67 | 39 | 31 | 1296 | 961 | 4489 |
| 24 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 52 | 32 | 23 | 841 | 529 | 2704 |
| 25 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 58 | 7 | 28 | 1024 | 676 | 3364 |
| 26 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 54 | 20 | 27 | 729 | 729 | 2916 |
| 27 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 54 | 2 | 25 | 841 | 625 | 2916 |
| 28 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 50 | 27 | 23 | 729 | 529 | 2500 |
| 29 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 64 | 30 | 29 | 1225 | 841 | 4096 |
| 30 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 44 | 25 | 19 | 625 | 361 | 1936 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1688 | 304 | 784 | 27512 | 20706 | 95778 |

Varian = 27,582 9,361 7,499

K = 2

Koefisien Reliabilitas = 0,778

Perhitungan Bagian Tingkat Kepentingan Jenis Pelayanan Dari Segi
 Distribusi Barang

| Responden | Reliability | Assurance | Tangibles | Emphaty | Responsiveness |
|-----------|-------------|-----------|------------|-----------|----------------|
| 1 | 5 | 4 | 1 | 3 | 2 |
| 2 | 4 | 5 | 3 | 1 | 2 |
| 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 |
| 5 | 3 | 4 | 1 | 5 | 2 |
| 6 | 4 | 5 | 1 | 3 | 2 |
| 7 | 4 | 5 | 2 | 3 | 1 |
| 8 | 5 | 2 | 1 | 4 | 3 |
| 9 | 5 | 3 | 4 | 2 | 1 |
| 10 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 |
| 11 | 4 | 5 | 2 | 3 | 1 |
| 12 | 3 | 4 | 2 | 1 | 5 |
| 13 | 4 | 5 | 3 | 1 | 2 |
| 14 | 3 | 4 | 1 | 5 | 2 |
| 15 | 5 | 4 | 1 | 3 | 2 |
| 16 | 2 | 3 | 1 | 4 | 5 |
| 17 | 5 | 4 | 1 | 3 | 2 |
| 18 | 4 | 5 | 2 | 3 | 1 |
| 19 | 3 | 4 | 5 | 2 | 1 |
| 20 | 5 | 1 | 3 | 4 | 2 |
| 21 | 4 | 2 | 3 | 5 | 1 |
| 22 | 5 | 4 | 2 | 1 | 3 |
| 23 | 5 | 3 | 1 | 4 | 2 |
| 24 | 2 | 5 | 1 | 3 | 4 |
| 25 | 4 | 3 | 2 | 5 | 1 |
| 26 | 2 | 5 | 1 | 3 | 4 |
| 27 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 |
| 28 | 5 | 4 | 1 | 2 | 3 |
| 29 | 3 | 2 | 5 | 1 | 4 |
| 30 | 1 | 4 | 5 | 3 | 2 |
| 31 | 4 | 5 | 3 | 2 | 1 |
| 32 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 |
| 33 | 2 | 4 | 5 | 3 | 1 |
| 34 | 3 | 2 | 1 | 4 | 5 |
| 35 | 4 | 3 | 2 | 5 | 1 |
| Total | 132 | 132 | 74 | 103 | 84 |
| Mean | 3,7714286 | 3,7714286 | 2,11428571 | 2,9428571 | 2,4 |

Perhitungan Bagian Tingkat Kepentingan Jenis Pelayanan Dari Segi
 Maintenance

| Responden | Reliability | Assurance | Tangibles | Emphaty | Responsiveness |
|--------------|-------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 1 | 3 | 5 | 2 | 1 | 4 |
| 2 | 5 | 4 | 1 | 2 | 3 |
| 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 1 |
| 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6 | 2 | 3 | 4 | 1 | 5 |
| 7 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 |
| 8 | 3 | 4 | 2 | 1 | 5 |
| 9 | 5 | 4 | 2 | 3 | 1 |
| 10 | 4 | 3 | 1 | 5 | 2 |
| 11 | 2 | 5 | 1 | 3 | 4 |
| 12 | 4 | 5 | 2 | 1 | 3 |
| 13 | 4 | 3 | 1 | 2 | 5 |
| 14 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 |
| 15 | 3 | 1 | 4 | 5 | 2 |
| 16 | 4 | 2 | 1 | 5 | 3 |
| 17 | 3 | 4 | 2 | 1 | 5 |
| 18 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 19 | 5 | 1 | 2 | 4 | 3 |
| 20 | 1 | 3 | 5 | 2 | 4 |
| 21 | 3 | 5 | 4 | 1 | 2 |
| 22 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 |
| 23 | 4 | 5 | 2 | 3 | 1 |
| 24 | 3 | 2 | 5 | 1 | 4 |
| 25 | 4 | 5 | 2 | 3 | 1 |
| 26 | 4 | 5 | 3 | 1 | 2 |
| 27 | 5 | 4 | 1 | 3 | 2 |
| 28 | 4 | 2 | 3 | 5 | 1 |
| 29 | 2 | 3 | 5 | 1 | 4 |
| 30 | 3 | 4 | 1 | 5 | 2 |
| Total | 108 | 109 | 68 | 79 | 86 |
| Mean | 3,6 | 3,63333333 | 2,26666667 | 2,63333333 | 2,86666667 |

Perhitungan Nilai Ekspektasi Responden Terhadap Distribusi Barang Terhadap Kualitas Pelayanan PT.X

| No. | Keterangan | Sangat Tidak Penting | Tidak Penting | Biasa Saja | Penting | Sangat Penting | Jumlah Bobot | Jumlah | Nilai Ekspektasi |
|-----|---|----------------------|---------------|------------|---------|----------------|--------------|--------|------------------|
| | RELIABILITY | | | | | | | | |
| 1 | Pelayanan pendistribusian barang sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati. | 0 | 0 | 5 | 14 | 16 | 151 | 35 | 4,31 |
| 2 | Pemberian harga yang sesuai dengan hasil negosiasi. | 0 | 0 | 13 | 13 | 9 | 136 | 35 | 3,88 |
| 3 | Keakuratan data dalam sistem pencatatan terhadap barang pesanan. | 0 | 0 | 6 | 14 | 13 | 147 | 35 | 4,20 |
| 4 | Pengiriman barang yang tepat waktu. | 0 | 0 | 7 | 19 | 9 | 142 | 35 | 4,05 |
| 5 | Barang pesanan yang dikirim memiliki kualitas. | 0 | 0 | 9 | 19 | 7 | 139 | 35 | 3,97 |
| | ASSURANCE | | | | | | | | |
| 1 | Kemampuan dalam menangani permintaan pelanggan. | 0 | 0 | 7 | 17 | 11 | 145 | 35 | 4,14 |
| 2 | Pekerja sopan dalam melayani pelanggan. | 0 | 2 | 9 | 19 | 5 | 132 | 35 | 3,77 |
| 3 | Keprofesionalisme pekerja dalam bekerja. | 0 | 1 | 14 | 15 | 5 | 129 | 35 | 3,68 |
| 4 | Jaminan kualitas barang yang dipesan. | 0 | 0 | 7 | 13 | 14 | 150 | 35 | 4,28 |
| 5 | Pesanan yang dikirim sesuai dengan permintaan. | 0 | 0 | 8 | 14 | 12 | 142 | 35 | 4,05 |

| TANGIBLES | | | | | | | | | | |
|-----------------------|---|---|---|----|----|----|-----|----|------|--|
| 1 | Perusahaan memiliki fasilitas ruang kerja yang baik. | 0 | 1 | 8 | 15 | 12 | 142 | 35 | 4,05 | |
| 2 | Pekerja memiliki identitas yang jelas. | 0 | 1 | 11 | 13 | 10 | 137 | 35 | 3,91 | |
| EMPHATY | | | | | | | | | | |
| 1 | Waktu beroperasi cocok/nyaman sesuai dengan kebutuhan pelanggan. | 0 | 0 | 14 | 17 | 4 | 130 | 35 | 3,71 | |
| 2 | Kecepatan akses komunikasi dalam pemesanan barang. | 0 | 0 | 11 | 14 | 10 | 139 | 35 | 3,97 | |
| 3 | Pengiriman barang dilakukan secara cepat untuk pemesanan yang mendesak (<i>urgent</i>). | 0 | 0 | 8 | 13 | 14 | 146 | 35 | 4,17 | |
| 4 | Memberikan laporan mengenai penerimaan / pengiriman terhadap pesanan pelanggan. | 0 | 0 | 10 | 14 | 11 | 139 | 35 | 3,97 | |
| 5 | Pemberian tenggang waktu terhadap pembayaran atas pesanan yang telah dikirimkan. | 0 | 0 | 9 | 18 | 8 | 140 | 35 | 4,00 | |
| RESPONSIVENESS | | | | | | | | | | |
| 1 | Ketepatan waktu pengiriman barang. | 0 | 0 | 8 | 13 | 14 | 146 | 35 | 4,17 | |
| 2 | Kecekatan dalam menanggapi permintaan pelanggan. | 0 | 0 | 9 | 15 | 11 | 142 | 35 | 4,05 | |
| 3 | Penyampaian informasi (mengenai negosiasi harga dan biaya pengiriman). | 0 | 0 | 8 | 12 | 15 | 147 | 35 | 4,20 | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|----|----|---|-----|----|------|
| 1 | Perusahaan memiliki fasilitas ruang kerja yang baik. | 0 | 2 | 17 | 13 | 3 | 122 | 35 | 3,48 |
| 2 | Pekerja memiliki identitas yang jelas. | 0 | 2 | 14 | 17 | 2 | 124 | 35 | 3,54 |
| | EMPATHY | | | | | | | | |
| 1 | Waktu beroperasi cocok/nyaman sesuai dengan kebutuhan pelanggan. | 0 | 2 | 18 | 14 | 1 | 119 | 35 | 3,40 |
| 2 | Kecepatan akses komunikasi dalam pemesanan barang. | 0 | 1 | 20 | 13 | 1 | 119 | 35 | 3,40 |
| 3 | Pengiriman barang dilakukan secara cepat untuk pemesanan yang mendesak (<i>urgent</i>). | 0 | 1 | 19 | 11 | 4 | 122 | 35 | 3,48 |
| 4 | Memberikan laporan mengenai penerimaan / pengiriman terhadap pesanan pelanggan. | 0 | 0 | 20 | 12 | 3 | 125 | 35 | 3,57 |
| 5 | Pemberian tenggang waktu terhadap pembayaran atas pesanan yang telah dikirimkan. | 0 | 2 | 18 | 13 | 2 | 118 | 35 | 3,37 |
| | RESPONSIVENESS | | | | | | | | |
| 1 | Ketepatan waktu pengiriman barang. | 0 | 3 | 17 | 12 | 3 | 120 | 35 | 3,42 |
| 2 | Kecekatan dalam menanggapi permintaan pelanggan. | 0 | 2 | 15 | 14 | 4 | 125 | 35 | 3,57 |
| 3 | Penyampaian informasi (mengenai negosiasi harga dan biaya pengiriman). | 0 | 2 | 14 | 17 | 2 | 124 | 35 | 3,54 |

Perhitungan Nilai Ekspektasi Responden Dari Segi Maintenance Terhadap Kualitas Pelayanan PT. X

| No. | Keterangan | Sangat Tidak Penting | Tidak Penting | Biasa Saja | Penting | Sangat Penting | Jumlah Bobot | Jumlah | Nilai Ekspektasi |
|--------------------|---|----------------------|---------------|------------|---------|----------------|--------------|--------|------------------|
| RELIABILITY | | | | | | | | | |
| 1 | Ketersediaan spare part (stock) dimiliki perusahaan. | 0 | 0 | 4 | 19 | 7 | 123 | 30 | 4,10 |
| 2 | Ketersediaan tenaga ahli dimiliki perusahaan. | 0 | 0 | 7 | 15 | 8 | 121 | 30 | 4,03 |
| 3 | Perjanjian kerja sesuai dengan kesepakatan. | 0 | 0 | 9 | 12 | 9 | 120 | 30 | 4,00 |
| 4 | Ketersediaan peralatan pekerja sangat memadai. | 0 | 0 | 10 | 15 | 5 | 115 | 30 | 3,83 |
| ASSURANCE | | | | | | | | | |
| 1 | Pekerja memiliki kemampuan dan keterampilan sesuai dengan pekerjaannya. | 0 | 0 | 7 | 16 | 7 | 121 | 30 | 4,03 |
| 2 | Ketepatan waktu dalam pengerjaan dari mulai sampai pengerjaan selesai. | 0 | 0 | 6 | 11 | 13 | 127 | 30 | 4,24 |
| 3 | Pekerja memiliki tanggung jawab dalam bekerja. | 0 | 0 | 10 | 17 | 3 | 113 | 30 | 3,76 |
| 4 | Terjalinya hubungan baik antara pekerja perusahaan dengan pekerja anda. | 0 | 0 | 12 | 13 | 5 | 113 | 30 | 3,76 |
| TANGIBLES | | | | | | | | | |
| 1 | Ketersediaan peralatan yang dimiliki perusahaan. | 0 | 2 | 9 | 15 | 4 | 111 | 30 | 3,70 |

| | | | | | | | | | |
|-----------------------|--|---|---|----|----|----|-----|----|------|
| 2 | Kelengkapan identitas pekerja yang jelas. | 0 | 1 | 13 | 13 | 3 | 108 | 30 | 3,60 |
| EMPHATY | | | | | | | | | |
| 1 | Waktu penyelesaian pekerjaan yang sesuai dengan kesepakatan. | 0 | 0 | 9 | 11 | 10 | 121 | 30 | 4,03 |
| 2 | Pemberian laporan mengenai penyelesaian pekerjaan kepada pelanggan. | 0 | 0 | 7 | 14 | 9 | 122 | 30 | 4,07 |
| 3 | Permintaan instruksi pelaksanaan dalam bekerja kepada pelanggan. | 0 | 0 | 9 | 11 | 10 | 121 | 30 | 4,03 |
| 4 | Menginformasikan kembali mengenai spare part atau tenaga kerja yang dipakai/dipesan. | 0 | 0 | 7 | 10 | 13 | 126 | 30 | 4,20 |
| RESPONSIVENESS | | | | | | | | | |
| 1 | Kecepatan waktu dalam pengiriman spare part/ tenaga kerja. | 0 | 0 | 6 | 17 | 7 | 121 | 30 | 4,03 |
| 2 | Perusahaan memiliki waktu proses yang cepat dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. | 0 | 0 | 13 | 13 | 4 | 111 | 30 | 3,70 |
| 3 | Kecekatan pekerja dalam bekerja/ menyelesaikan suatu pekerjaan. | 0 | 0 | 10 | 13 | 7 | 117 | 30 | 3,90 |

Perhitungan Nilai Persepsi Responden Dari Segi Maintenance Terhadap Kualitas Pelayanan PT.X

| No. | Keterangan | Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Biasa Saja | Puas | Sangat Puas | Jumlah Bobot | Jumlah | Nilai Persepsi |
|-----|--|-------------------|------------|------------|------|-------------|--------------|--------|----------------|
| | RELIABILITY | | | | | | | | |
| 1 | Ketersediaan spare part (stock) dimiliki perusahaan. | 0 | 1 | 13 | 14 | 2 | 107 | 30 | 3,57 |
| 2 | Ketersediaan tenaga ahli dimiliki perusahaan. | 0 | 2 | 12 | 14 | 2 | 105 | 30 | 3,50 |
| 3 | Perjanjian kerja sesuai dengan kesepakatan. | 0 | 3 | 17 | 9 | 1 | 98 | 30 | 3,26 |
| 4 | Ketersediaan peralatan pekerja sangat memadai. | 0 | 3 | 16 | 9 | 2 | 100 | 30 | 3,33 |
| | ASSURANCE | | | | | | | | |
| 1 | Pekerja memiliki kemampuan dan keterampilan sesuai dengan pekerjaannya. | 0 | 3 | 17 | 8 | 2 | 99 | 30 | 3,30 |
| 2 | Ketepatan waktu dalam pengerjaan dari mulai sampai pengerjaan selesai. | 0 | 3 | 18 | 7 | 2 | 98 | 30 | 3,26 |
| 3 | Pekerja memiliki tanggung jawab dalam bekerja. | 0 | 5 | 16 | 7 | 2 | 96 | 30 | 3,20 |
| 4 | Terjalannya hubungan baik antara pekerja perusahaan dengan pekerja anda. | 0 | 5 | 20 | 5 | 0 | 88 | 30 | 2,93 |
| | TANGIBLES | | | | | | | | |
| 1 | Ketersediaan peralatan yang dimiliki perusahaan. | 0 | 5 | 17 | 7 | 1 | 94 | 30 | 3,13 |
| 2 | Kelengkapan identitas pekerja yang jelas. | 0 | 3 | 18 | 8 | 1 | 97 | 30 | 3,23 |

| EMPHATY | | | | | | | | | | |
|-----------------------|--|---|---|----|----|---|-----|----|------|--|
| 1 | Waktu penyelesaian pekerjaan yang sesuai dengan kesepakatan. | 0 | 1 | 15 | 13 | 1 | 104 | 30 | 3,47 | |
| 2 | Pemberian laporan mengenai penyelesaian pekerjaan kepada pelanggan. | 0 | 4 | 18 | 6 | 2 | 97 | 30 | 3,23 | |
| 3 | Permintaan instruksi pelaksanaan dalam bekerja kepada pelanggan. | 0 | 0 | 15 | 13 | 2 | 107 | 30 | 3,57 | |
| 4 | Menginformasikan kembali mengenai spare part atau tenaga kerja yang dipakai/dipesan. | 0 | 2 | 19 | 8 | 1 | 98 | 30 | 3,26 | |
| RESPONSIVENESS | | | | | | | | | | |
| 1 | Kecepatan waktu dalam pengiriman spare part/ tenaga kerja. | 0 | 2 | 17 | 8 | 3 | 102 | 30 | 3,40 | |
| 2 | Perusahaan memiliki waktu proses yang cepat dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. | 0 | 1 | 19 | 8 | 2 | 101 | 30 | 3,37 | |
| 3 | Kecekatan pekerja dalam bekerja/ menyelesaikan suatu pekerjaan. | 0 | 3 | 19 | 7 | 1 | 97 | 30 | 3,23 | |

Perhitungan Nilai SERVQUAL Tiap Atribut Pelayanan Terhadap Distribusi Barang

| No. | Keterangan | Nilai Persepsi | Nilai Ekspektasi | Nilai Servqual |
|-----|---|----------------|------------------|----------------|
| | RELIABILITY | | | |
| 1 | Pelayanan pendistribusian barang sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati. | 4,00 | 4,32 | -0,32 |
| 2 | Pemberian harga yang sesuai dengan hasil negosiasi. | 3,51 | 3,89 | -0,38 |
| 3 | Keakuratan data dalam sistem pencatatan terhadap barang pesanan. | 3,40 | 4,18 | -0,78 |
| 4 | Pengiriman barang yang tepat waktu. | 3,37 | 4,05 | -0,68 |
| 5 | Barang pesanan yang dikirim memiliki kualitas. | 3,67 | 3,97 | -0,30 |
| | ASSURANCE | | | |
| 1 | Kemampuan dalam menanggapi permintaan pelanggan. | - | 4,16 | -4,16 |
| 2 | Pekerja sopan dalam melayani pelanggan. | 3,48 | 3,78 | -0,30 |
| 3 | Keprofesionalisme pekerja dalam bekerja. | 3,29 | 3,70 | -0,41 |
| 4 | Jaminan kualitas barang yang dipesan. | 3,75 | 4,27 | -0,52 |
| 5 | Pesanan yang dikirim sesuai dengan permintaan. | - | - | - |
| | TANGIBLES | | | |
| 1 | Perusahaan memiliki fasilitas ruang kerja yang baik. | 3,48 | 4,02 | -0,54 |
| 2 | Pekerja memiliki identitas yang jelas. | 3,51 | 3,91 | -0,40 |

| EMPHATY | | | | |
|-----------------------|---|------|------|-------|
| 1 | Waktu beroperasi sesuai/nyaman sesuai dengan kebutuhan pelanggan. | 3,35 | 3,70 | -0,35 |
| 2 | Kecepatan akses komunikasi dalam pemesanan barang. | 3,37 | 3,94 | -0,57 |
| 3 | Pengiriman barang dilakukan secara cepat untuk pemesanan yang mendesak (<i>urgent</i>). | 3,45 | 4,16 | -0,71 |
| 4 | Memberikan laporan mengenai penerimaan / pengiriman terhadap pesanan pelanggan. | 3,54 | 3,94 | -0,40 |
| 5 | Pemberian tenggang waktu terhadap pembayaran atas pesanan yang telah dikirimkan. | - | 3,91 | -3,91 |
| RESPONSIVENESS | | | | |
| 1 | Ketepatan waktu pengiriman barang. | - | 4,13 | -4,13 |
| 2 | Kecekatan dalam menanggapi permintaan pelanggan. | 3,56 | 4,08 | -0,52 |
| 3 | Penyampaian informasi (mengenai negosiasi harga dan biaya pengiriman). | 3,51 | 4,21 | -0,70 |

Perhitungan Nilai SERVQUAL Tiap Atribut Pelayanan Dari Segi Maintenance

| No. | Keterangan | Nilai Persepsi | Nilai Ekspektasi | Nilai Servqual |
|-----|--|----------------|------------------|----------------|
| | RELIABILITY | | | |
| 1 | Ketersediaan spare part (stock) dimiliki perusahaan. | 3,57 | 4,10 | -0,53 |
| 2 | Ketersediaan tenaga ahli dimiliki perusahaan. | 3,50 | 4,03 | -0,53 |
| 3 | Perjanjian kerja sesuai dengan kesepakatan. | 3,26 | 4,00 | -0,74 |
| 4 | Ketersediaan peralatan pekerja sangat memadai. | 3,33 | 3,83 | -0,50 |
| | ASSURANCE | | | |
| 1 | Pekerja memiliki kemampuan dan keterampilan sesuai dengan pekerjaannya | 3,30 | 4,03 | -0,73 |
| 2 | Ketepatan waktu dalam pengerjaan dari mulai sampai pengerjaan selesai. | 3,26 | 4,24 | -0,97 |
| 3 | Pekerja memiliki tanggung jawab dalam bekerja. | 3,20 | 3,76 | -0,56 |
| 4 | Terjalannya hubungan baik antara pekerja perusahaan dengan pekerja anda. | 2,93 | 3,76 | -0,83 |
| | TANGIBLES | | | |
| 1 | Ketersediaan peralatan yang dimiliki perusahaan. | 3,13 | 3,70 | -0,57 |
| 2 | Kelengkapan identitas pekerja yang jelas. | 3,23 | 3,60 | -0,37 |
| | EMPHATY | | | |
| 1 | Waktu penyelesaian pekerjaan yang sesuai dengan kesepakatan. | 3,47 | 4,03 | -0,56 |

| | | | | |
|---|--|------|------|-------|
| 2 | Pemberian laporan mengenai penyelesaian pekerjaan kepada pelanggan. | 3,23 | 4,07 | -0,84 |
| 3 | Permintaan instruksi pelaksanaan dalam bekerja kepada pelanggan. | 3,57 | 4,03 | -0,46 |
| 4 | Menginformasikan kembali mengenai spare part atau tenaga kerja yang dipakai/dipesan. | 3,26 | 4,20 | -0,94 |
| | RESPONSIVENESS | | | |
| 1 | Kecepatan waktu dalam pengiriman spare part/ tenaga kerja. | 3,40 | 4,03 | -0,63 |
| 2 | Perusahaan memiliki waktu proses yang cepat dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. | 3,37 | 3,70 | -0,33 |
| 3 | Kecekatan pekerja dalam bekerja/ menyelesaikan suatu pekerjaan. | 3,23 | 3,90 | -0,67 |

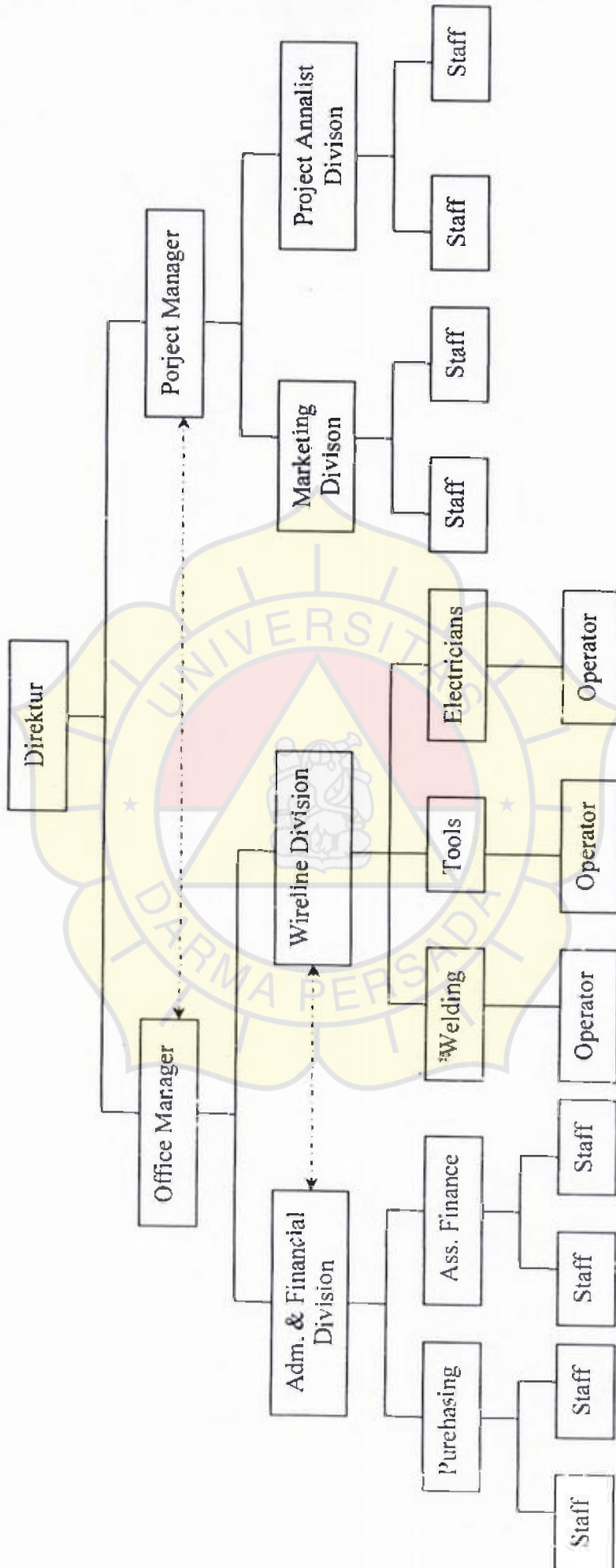
TABEL III
NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT

| N | Taraf Signif | | N | Taraf Signif | | N | Taraf Signif | |
|----|--------------|-------|----|--------------|-------|------|--------------|-------|
| | 5% | 1% | | 5% | 1% | | 5% | 1% |
| 3 | 0,997 | 0,999 | 27 | 0,381 | 0,487 | 55 | 0,266 | 0,345 |
| 4 | 0,950 | 0,990 | 28 | 0,374 | 0,478 | 60 | 0,254 | 0,330 |
| 5 | 0,878 | 0,959 | 29 | 0,367 | 0,470 | 65 | 0,244 | 0,317 |
| 6 | 0,811 | 0,917 | 30 | 0,361 | 0,463 | 70 | 0,235 | 0,306 |
| 7 | 0,754 | 0,874 | 31 | 0,355 | 0,456 | 75 | 0,227 | 0,296 |
| 8 | 0,707 | 0,834 | 32 | 0,349 | 0,449 | 80 | 0,220 | 0,286 |
| 9 | 0,666 | 0,798 | 33 | 0,344 | 0,442 | 85 | 0,213 | 0,278 |
| 10 | 0,632 | 0,765 | 34 | 0,339 | 0,436 | 90 | 0,207 | 0,270 |
| 11 | 0,602 | 0,735 | 35 | 0,334 | 0,430 | 95 | 0,202 | 0,263 |
| 12 | 0,576 | 0,708 | 36 | 0,329 | 0,424 | 100 | 0,195 | 0,256 |
| 13 | 0,553 | 0,684 | 37 | 0,325 | 0,418 | 125 | 0,176 | 0,230 |
| 14 | 0,532 | 0,661 | 38 | 0,320 | 0,413 | 150 | 0,159 | 0,210 |
| 15 | 0,514 | 0,641 | 39 | 0,316 | 0,408 | 175 | 0,148 | 0,194 |
| 16 | 0,497 | 0,623 | 40 | 0,312 | 0,403 | 200 | 0,138 | 0,181 |
| 17 | 0,482 | 0,606 | 41 | 0,308 | 0,398 | 300 | 0,113 | 0,143 |
| 18 | 0,468 | 0,590 | 42 | 0,304 | 0,393 | 400 | 0,098 | 0,128 |
| 19 | 0,456 | 0,575 | 43 | 0,301 | 0,389 | 500 | 0,088 | 0,115 |
| 20 | 0,444 | 0,561 | 44 | 0,297 | 0,384 | 600 | 0,080 | 0,105 |
| 21 | 0,433 | 0,549 | 45 | 0,294 | 0,380 | 700 | 0,074 | 0,097 |
| 22 | 0,423 | 0,537 | 46 | 0,291 | 0,376 | 800 | 0,070 | 0,091 |
| 23 | 0,413 | 0,526 | 47 | 0,288 | 0,372 | 900 | 0,065 | 0,086 |
| 24 | 0,404 | 0,515 | 48 | 0,284 | 0,368 | 1000 | 0,062 | 0,081 |
| 25 | 0,396 | 0,505 | 49 | 0,281 | 0,364 | | | |
| 26 | 0,388 | 0,496 | 50 | 0,279 | 0,361 | | | |

TABELI
LUAS DI BAWAH LENGKUNGAN KURVA NORMAL
DARI 0 S.D. Z

| z | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 0,0 | 0000 | 0040 | 0080 | 0120 | 0160 | 0199 | 0239 | 0279 | 0319 | 0359 |
| 0,1 | 0398 | 0438 | 0478 | 0517 | 0557 | 0596 | 0636 | 0675 | 0714 | 0753 |
| 0,2 | 0793 | 0832 | 0871 | 0910 | 0948 | 0987 | 1026 | 1064 | 1103 | 1141 |
| 0,3 | 1179 | 1217 | 1255 | 1293 | 1331 | 1368 | 1406 | 1443 | 1480 | 1517 |
| 0,4 | 1554 | 1591 | 1628 | 1664 | 1700 | 1736 | 1772 | 1808 | 1844 | 1879 |
| 0,5 | 1915 | 1950 | 1985 | 2019 | 2054 | 2088 | 2123 | 2157 | 2190 | 2224 |
| 0,6 | 2259 | 2291 | 2324 | 2357 | 2389 | 2422 | 2454 | 2486 | 2517 | 2549 |
| 0,7 | 2580 | 2612 | 2642 | 2673 | 2703 | 2734 | 2764 | 2794 | 2823 | 2852 |
| 0,8 | 2881 | 2910 | 2939 | 2967 | 2995 | 3023 | 3051 | 3078 | 3106 | 3133 |
| 0,9 | 3159 | 3186 | 3212 | 3238 | 3264 | 3289 | 3315 | 3340 | 3365 | 3389 |
| 1,0 | 3413 | 3438 | 3461 | 3485 | 3508 | 3531 | 3554 | 3577 | 3599 | 3621 |
| 1,1 | 3643 | 3665 | 3686 | 3708 | 3729 | 3749 | 3770 | 3790 | 3810 | 3830 |
| 1,2 | 3849 | 3869 | 3888 | 3907 | 3925 | 3944 | 3962 | 3980 | 3997 | 4015 |
| 1,3 | 4032 | 4049 | 4066 | 4082 | 4099 | 4115 | 4131 | 4147 | 4162 | 4177 |
| 1,4 | 4192 | 4207 | 4222 | 4236 | 4251 | 4265 | 4279 | 4292 | 4306 | 4319 |
| 1,5 | 4332 | 4345 | 4357 | 4370 | 4382 | 4394 | 4406 | 4419 | 4429 | 4441 |
| 1,6 | 4452 | 4463 | 4474 | 4484 | 4495 | 4505 | 4515 | 4525 | 4535 | 4545 |
| 1,7 | 4554 | 4564 | 4573 | 4582 | 4591 | 4599 | 4608 | 4616 | 4625 | 4633 |
| 1,8 | 4641 | 4649 | 4656 | 4664 | 4671 | 4678 | 4686 | 4693 | 4699 | 4706 |
| 1,9 | 4713 | 4719 | 4726 | 4732 | 4738 | 4744 | 4750 | 4756 | 4761 | 4767 |
| 2,0 | 4772 | 4778 | 4783 | 4788 | 4793 | 4798 | 4803 | 4808 | 4812 | 4817 |
| 2,1 | 4821 | 4826 | 4830 | 4834 | 4838 | 4842 | 4846 | 4850 | 4854 | 4857 |
| 2,2 | 4861 | 4864 | 4868 | 4871 | 4875 | 4878 | 4881 | 4884 | 4887 | 4890 |
| 2,3 | 4898 | 4896 | 4898 | 4901 | 4904 | 4906 | 4909 | 4911 | 4913 | 4916 |
| 2,4 | 4918 | 4920 | 4922 | 4925 | 4927 | 4929 | 4931 | 4932 | 4934 | 4936 |
| 2,5 | 4938 | 4940 | 4941 | 4943 | 4945 | 4946 | 4948 | 4949 | 4951 | 4952 |
| 2,6 | 4953 | 4955 | 4956 | 4957 | 4959 | 4960 | 4961 | 4962 | 4963 | 4964 |
| 2,7 | 4965 | 4966 | 4967 | 4968 | 4969 | 4970 | 4971 | 4972 | 4973 | 4974 |
| 2,8 | 4974 | 4975 | 4975 | 4977 | 4977 | 4978 | 4979 | 4979 | 4980 | 4981 |
| 2,9 | 4981 | 4982 | 4982 | 4983 | 4984 | 4984 | 4985 | 4985 | 4986 | 4986 |
| 3,0 | 4987 | 4987 | 4987 | 4988 | 4988 | 4989 | 4989 | 4989 | 4990 | 4990 |
| 3,1 | 4990 | 4991 | 4991 | 4991 | 4992 | 4992 | 4992 | 4992 | 4993 | 4993 |
| 3,2 | 4993 | 4993 | 4994 | 4994 | 4994 | 4994 | 4994 | 4994 | 4995 | 4995 |
| 3,3 | 4995 | 4995 | 4995 | 4996 | 4996 | 4996 | 4996 | 4996 | 4997 | 4997 |
| 3,4 | 4997 | 4997 | 4997 | 4997 | 4997 | 4997 | 4997 | 4997 | 4997 | 4998 |
| 3,5 | 4998 | 4998 | 4998 | 4998 | 4998 | 4998 | 4998 | 4998 | 4998 | 4998 |
| 3,6 | 4998 | 4998 | 4999 | 4999 | 4999 | 4999 | 4999 | 4999 | 4999 | 4999 |
| 3,7 | 4999 | 4999 | 4999 | 4999 | 4999 | 4999 | 4999 | 4999 | 4999 | 4999 |
| 3,8 | 4999 | 4999 | 4999 | 4999 | 4999 | 4999 | 4999 | 4999 | 4999 | 4999 |
| 3,9 | 5000 | 5000 | 5000 | 5000 | 5000 | 5000 | 5000 | 5000 | 5000 | 5000 |

**STRUKTUR ORGANISASI
PT. SETRA SYSTEM SENTOSA**



Menentukan jumlah sampel minimum pada distribusi barang

Untuk mendapatkan jumlah data sampel minimum, maka dilakukan perhitungan dengan menggunakan formulasi sebagai berikut:

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 p q}{d^2}$$

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan 37 dilakukan, serta ditentukan bahwa tingkat kepercayaan 90% sehingga $\alpha=10\%$ atau 0,1. Dengan demikian $\alpha/2 =5\%$ atau 0,05. Dari tabel normal diketahui bahwa $Z_{0,05} = 1,65$.

Maka diketahui $p = 35/37 = 0,95$

$$q = 2/37 = 0,05$$

$$d = 10\% \text{ atau } 0,1$$

Dengan demikian dapat dicari nilai n yaitu

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 p q}{d^2}$$

$$n = \frac{(1,65)^2 (0,95) (0,05)}{(0,1)^2}$$

$$n = 12,9$$

$$n = 13 \text{ responden}$$

Dari hasil formulasi diatas maka diketahui jumlah responden adalah 13 responden. Untuk memperoleh hasil penelitian yang baik maka ditentukan responden dalam penelitian ini adalah 35 responden.

Menentukan jumlah sampel minimum pada *maintenance*

Untuk mendapatkan jumlah data sampel minimum, maka dilakukan perhitungan dengan menggunakan formulasi sebagai berikut:

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 p q}{d^2}$$

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan 35 dilakukan, serta ditentukan bahwa tingkat kepercayaan 90% sehingga $\alpha=10\%$ atau 0,1. Dengan demikian $\alpha/2 =5\%$ atau 0,05. Dari tabel normal diketahui bahwa $Z_{0,05} =1,65$.

Maka diketahui $p = 31/35 = 0,89$

$$q = 2/35 = 0,11$$

$$d = 10\% \text{ atau } 0,1$$

Dengan demikian dapat dicari nilai n yaitu

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 p q}{d^2}$$

$$n = \frac{(1,65)^2 (0,89) (0,11)}{(0,1)^2}$$

$$n = 26,6$$

$$n = 27 \text{ responden}$$

Dari hasil formulasi diatas maka diketahui jumlah responden adalah 27 responden. Untuk memperoleh hasil penelitian yang baik maka ditentukan responden dalam penelitian ini adalah 30 responden.

yang diinginkan pelanggan tercapai dan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan masih berada dibawah harapan pelanggan.

4. Dari hasil nilai Servqual dengan bobot untuk dimensi dari segi distribusi barang yang harus perlu diprioritas pertama untuk perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan adalah dimensi *reliability* adalah – 1,778. Tindakan yang perlu diperbaiki bahwa pencatatan dokumen yang dikerjakan pekerja perlu diteliti lagi untuk menghindari kesalahan mencatat walaupun kecil tetapi besar dampaknya kepada pelanggan. Sedangkan nilai servqual dengan bobot untuk dimensi dari segi *maintenance*, yang harus perlu diprioritas pertama untuk perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan adalah dimensi *reliability* adalah – 2,070. Tindakan yang perlu diperbaiki bahwa pekerja harus meningkatkan lagi dalam memenuhi perjanjian sesuai dengan kesepakatan. Dengan peningkatan kualitas atribut pelayanan ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Tindakan yang sama dapat juga dilanjutkan dengan atribut pelayanan yang lainnya pada waktu berikutnya.

6.2 Saran

Dari hasil penelitian ini dalam tugas akhir, maka penulis bermaksud untuk memberikan kepada perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan dalam kondisi saat ini untuk memberikan pelayanan terhadap pelanggan sebaiknya ditingkatkan lagi, sehingga pelanggan merasa terpuaskan.
2. Untuk yang akan datang sebaiknya perusahaan melakukan penelitian tentang kepuasan pelanggan dilihat dari pelayanan yang diberikan dari jasa konstruksi terhadap pelanggan.
3. Untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan sebaiknya dimulai dari dimensi *reliability* yaitu segi distribusi barang dan *maintenance*. Dengan demikian pada atribut pelayanan keakuratan data dalam sistem pencatatan terhadap barang pesanan serta perjanjian kerja sesuai dengan kesepakatan, dikarenakan kesenjangan persepsi dengan ekspektasi adalah yang terbesar pada dimensi *reliability*. Untuk itu peningkatan kualitas atribut pelayanan diharapkan dapat ditingkatkan terhadap kepuasan pelanggan dan diikuti dengan perbaikan pada atribut lainnya.