

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengumpulan, pengolahan dan analisa data, maka dapat ditarik kesimpulan untuk menjawab tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Rencana perbaikan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan para user adalah (1) membeli perangkat teknologi tambahan terutama alat-alat transfer audio visual untuk mempercepat proses pelayanan, (2) memindahkan lokasi library ke tempat yang lebih strategis dekat dengan ruang kerja para user umumnya, (3) pelayanan selama 24 jam perlu dikembangkan untuk memberikan pelayanan terbaik setiap saat dan (4) kotak saran dan kritik perlu direalisasikan sebagai upaya merevaluasi diri secara rutin agar dapat meningkatkan fungsi pelayanan library.
2. Karakteristik dari user library Metro TV didominasi oleh laki-laki (65%), berusia antara 26-35 tahun (50%), Kebanyakan user library berpendidikan sarjana S1 (61%) dan sudah bekerja lebih dari tiga tahun di Metro TV (66%). Sedangkan dilihat dari jabatannya, umumnya adalah asisten produser (28%), produser (21%) dan reporter (14%). Jenis pelayanan yang paling banyak dimanfaatkan oleh para user library adalah permintaan transfer (82%). Secara umum, responden mempersepsikan pelayanan Library Metro TV memuaskan (positif).

3. Mayoritas menyatakan tidak pernah menemukan petugas tidak berada di front desk (58%), hanya sepertiga yang mengaku pernah menyaksikan tidak ada petugas di front desk pada satu kesempatan (33%). Permintaan copy tayang umumnya juga bisa diselesaikan tepat waktu. Sekitar separuh responden menjawab tidak pernah menemukan keterlambatan (46%), sementara sepertiga lainnya mengaku pernah mengalami hal tersebut hanya sekali (38%). Mayoritas juga mengaku amat jarang terjadi informasi yang disediakan katalog tidak akurat (63%).
4. Atribut yang memiliki tingkat *performance* dibawah rata-rata, tetapi tingkat kepentingannya tinggi sehingga perlu ditingkatkan lagi pelayanannya adalah lokasi library traffic, kelengkapan fasilitas library, dan waktu pelayanan 24 jam. Atribut yang menjadi kekuatan library Metro TV karena saat ini karena memiliki *performance* dan *importance* yang tinggi adalah Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu library, keramahamtaman petugas layanan, ketepatan dalam menemukan dokumen yang diminta, kelengkapan koleksi yang tersedia, ketepatan order selesai, kecepatan waktu pelayanan, katalog mudah dioperasikan user, kelengkapan jenis koleksi audio visual, katalog bisa diakses disemua komputer user. Semua atribut ini harus terus-menerus dipertahankan kualitasnya. Atribut yang memiliki *performance* dan *importance* relatif rendah, perlu diperhatikan dan dikelola dengan sangat serius, karena ketidakpuasan pelanggan kerap kali berawal dari variabel-

variabel ini. Variabel-variabel tersebut adalah tersedianya kotak saran/kritik, dan jumlah petugas di meja pelayanan. Sementara atribut yang memiliki performance (kepuasan) sangat baik, namun sebenarnya variabel ini memiliki tingkat kepentingan (*importance*) yang tidak begitu penting. Adalah kerapihan petugas pelayanan, menerapkan sistem pelayanan first come first served, dan mempersingkat proses copy tayang.

6.2 SARAN

Setelah melalui tahapan-tahapan pengolahan dan analisa data maka dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

Saran untuk Library Metro TV:

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Library Metro TV sebaiknya memperhatikan tingkat kepentingan dari tiap-tiap atribut kebutuhan yang dianggap penting oleh user, dan memperhatikan tingkat kepuasan dari masing-masing atribut pelayanan tersebut.
2. Memprioritaskan langkah-langkah yang memiliki tingkat kepentingan absolut dari tiap-tiap karakteristik teknis.
3. Untuk meningkatkan pelayanan Library Metro TV dan mempertahankan kinerja yang sudah baik, sebaiknya dilakukan penelitian mengenai kepuasan user secara berkala, sehingga setiap perubahan dan perkembangannya dapat diidentifikasi sejak dini sebagai evaluasi.

DAFTAR PUSTAKA

1. Cohen, Lou. 1995. *Quality Function Deployment How to Make QFD Work For You*. First Printing. Addison-Wesley Publishing Company. Massachusetts.
2. Fandi Tjiptono. 2003. *Total Quality Managemant (TQM)*. Edisi Revisi. Andi. Yogyakarta.
3. Fandi Tjiptono & Gregorius Chandra. 2005. *Servise, Quality & Satisfaction*. Edisi Pertama. Andi. Yogyakarta.
4. Freddy Rangkuti. 1997. *Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
5. Freddy Rangkuti. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Edisi Kedua. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
6. Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri jasa*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
7. Husein Umar. 2003. *Metode Riset Bisnis*. Edisi Kedua. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
8. [Http://id.wikipedia.org/wiki/QFD](http://id.wikipedia.org/wiki/QFD)
9. Kotler, Philips. 1997. *manajemen Pemasaran*. Jilid 1. PT. Prenhallindo. Jakarta
10. Kotler, Philips. 1997. *manajemen Pemasaran*. Jilid 2. PT. Prenhallindo. Jakarta
11. Nasution, S. 2003. *Metode Research*. Edisi Pertama. Bumi Aksara. Jakarta.
12. Nazir, Mohammad. 1988. *Metodologi Penelitian*. Edisi Ketiga. Ghalia Indonesia. Jakarta.
13. Sulistiyo, Basuki. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
14. Sulistiyo, Basuki. 2003. *Manajemen Arsip Dinamis*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
15. Sumardji. 1993. *Perpustakaan : Organisasi dan Tata kerjanya*. Kanisius. Jakarta
16. Wallpole, Ronald E. 1995. *Pengantar Statistika*. Edisi Ketiga. Terjemahan Bambang Sumantri. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

LAMPIRAN A

Wawancara

Kuesioner Pendahuluan

Kuesioner Penelitian



WAWANCARA

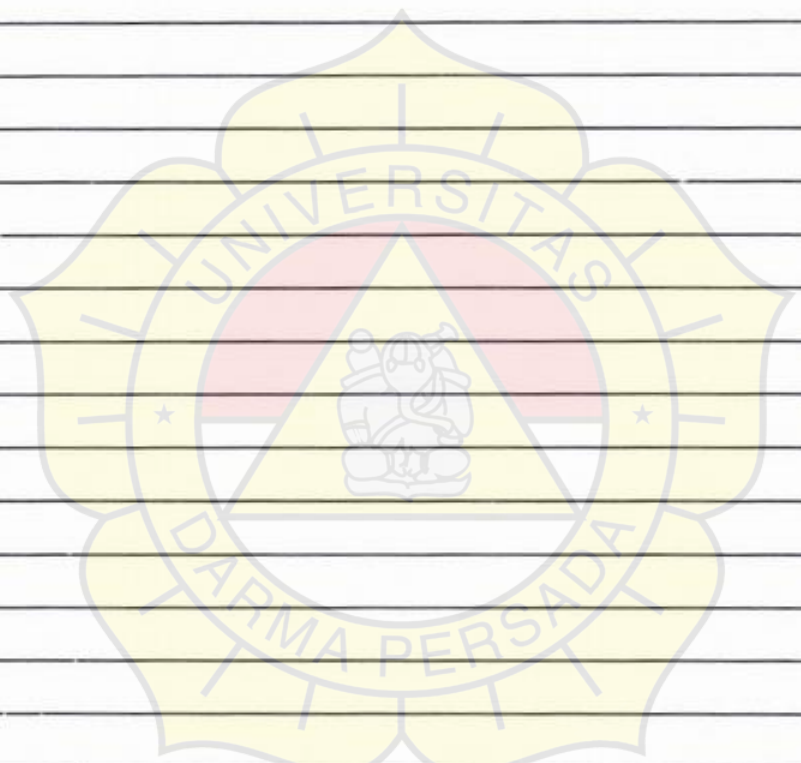
1. Apakah Anda pernah menggunakan jasa library?

[] Ya

[] Tidak (STOP)

2. Atribut-atribut apa saja yang anda anggap penting dalam memilih suatu jasa pelayanan Library Traffic?

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____



KUESIONER PENDAHULUAN

Responden Yang Terhormat

Nama saya Yuli Indriyanti, saya adalah mahasiswa Teknik Industri Universitas Darma Persada. Saat ini saya sedang melakukan penelitian Tugas Akhir mengenai tingkat pelayanan yang diberikan oleh pihak Library Traffic Metro TV untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Untuk itu, saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu serta Saudara/i untuk dapat mengisi kuesioner pendahuluan yang berisikan alasan-alasan utama yang menjadi pertimbangan Bapak/Ibu serta Saudara/i didalam memilih suatu jasa library. Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu serta Saudara/i, saya ucapkan terima kasih.

1. Apakah Anda pernah menggunakan jasa library?
 - Ya
 - Tidak (STOP)

2. Dalam memilih suatu jasa library, atribut-atribut manakah yang anda anggap penting yang dapat mempengaruhi pilihan anda. Berikan tanda (X) pada tempat yang tersedia. Anda boleh memilih lebih dari satu jawaban.
 - Lokasi library yang mudah dijangkau
 - Kelengkapan fasilitas library
 - Kelengkapan koleksi yang tersedia
 - Ketepatan dalam menemukan dokumen yang diminta
 - Ketepatan waktu order selesai
 - Kecepatan waktu pelayanan
 - Kejelasan Standard Operating Procedure (SOP) library dan transfer
 - Katalog/data library dapat diandalkan
 - Menerapkan sistem pelayanan first come first served
 - Kebersihan dan kenyamanan ruangan library
 - Tersedianya kotak saran/kritik
 - Waktu pelayanan 24 jam
 - Keramahan petugas pelayanan
 - Kerapihan petugas pelayanan
 - Lain-lain.....(diisi jika ada)
 - Lain-lain.....(diisi jika ada)

KUESIONER PENELITIAN

No. kuesioner : _____

Responden yang terhormat,

Saya adalah mahasiswi Teknik Industri Universitas Darma Persada, yang saat ini sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Tugas Akhir mengenai kualitas pelayanan di library traffic Metro TV. Saya mengharapkan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner di bawah ini.

Kuesioner ini bertujuan untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penyusunan tugas akhir saya sekaligus membantu pihak perusahaan dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan library yang berorientasi kepada keinginan Bapak/Ibu/Saudara/I sebagai user. Atas bantuan dan kesediaannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

YULI INDRIYANTI

BAGIAN I**SCREENINGPELANGGAN**

Pada tahap ini saya ingin mengetahui apakah Bapak/Ibu/Saudara/i sesuai dengan karakteristik responden yang saya inginkan untuk mengisi kuesioner ini.

Petunjuk: Berilah tanda centang (√) pada jawaban yang anda pilih.

1. Apakah Anda pernah berurusan dengan library traffic?
 Ya (**LANJUTKAN KE PERTANYAAN BERIKUTNYA**)
 Tidak (**STOP**, pengisian kuesioner ini tidak dapat dilanjutkan, **TERIMA KASIH**)

2. Seberapa sering Anda berurusan dengan library traffic?
 5-7 kali seminggu
 3-4 kali seminggu
 1-2 kali seminggu
 Kadang-kadang

BAGIAN II

IDENTIFIKASI DATA RESPONDEN

Petunjuk:

Pada bagian ini, Anda diminta untuk memberi tanda silang (X) pada jawaban yang sesuai dengan kondisi Anda yang sebenarnya. Untuk nomor tertentu, jika memiliki jawaban lain, Anda dapat mengisi pada kolom yang disediakan.

1. Jenis kelamin Anda:

(1) Pria	(2) Wanita
----------	------------

2. Berapakah usia Anda:

(1) sampai dengan 25 tahun	(3) 36 – 45 tahun	(5) > 55 tahun
(2) 26 – 35 tahun	(4) 46 – 55 tahun	

3. Tingkat pendidikan terakhir Anda:

(1) SMU/ sederajat *	(3) Sarjana *
(2) Diploma/ sederajat	(4) Pasca Sarjana

4. Apa posisi Anda dalam pekerjaan saat ini?

(1) Produser Eksecutive/Produser	(5) AE
(2) Asisten Produser	(6) Reporter
(3) Camera person	(7) Lainnya, sebutkan: _____
(4) Karyawan magang	

5. Sudah berapa lama Anda bekerja di perusahaan ini?

(1) Kurang dari 1 tahun	(3) Lebih dari 3 tahun
(2) 1-3 tahun	

BAGIAN III

PERILAKU KONSUMEN

Petunjuk:

Pada bagian ini, Anda diminta untuk memberi tanda silang (X) pada jawaban yang sesuai dengan kondisi Anda yang sebenarnya. Untuk nomor tertentu, jika memiliki jawaban lain, Anda dapat mengisi titik-titik yang disediakan.

1. Seberapa sering anda menemukan petugas tidak berada di front desk (meja pelayanan)?

(1) Tidak pernah	(3) Kadang-kadang
(2) 1 kali	(4) Sering
2. Jenis pelayanan apa saja yang biasa anda perlukan? **(JAWABAN BOLEH LEBIH DARI SATU OPSI)**

(1) Transfer	(3) Permintaan copy tayang
(2) Permintaan kaset kosong	(4) Dokumentasi audio visual
3. Jika pernah meminta copy tayang, seberapa sering permintaan copy tayang terlambat?

(1) Tidak pernah	(3) Kadang-kadang
(2) 1 kali	(4) Sering
4. Jika pernah melakukan pencarian dokumentasi melalui katalog, seberapa sering informasi yang disediakan tidak akurat?

(1) Tidak pernah	(3) Kadang-kadang
(2) 1 kali	(4) Sering
5. Seberapa puaskah anda terhadap pelayanan library traffic? Beri tanda lingkaran pada salah satu pilihan anda, antara 1 hingga 10. Angka 1 berarti sangat tidak memuaskan, angka 10 berarti sangat memuaskan
 Sangat tidak memuaskan << 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 >> sangat memuaskan

BAGIAN IV

TINGKAT KEPENTINGAN

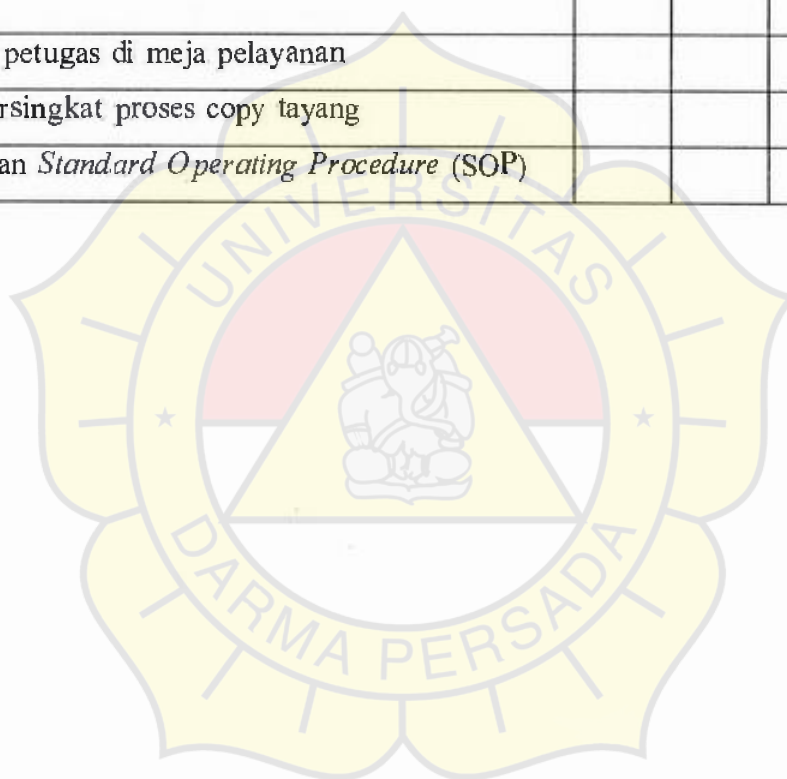
Petunjuk:

Pada bagian ini Anda diminta untuk menentukan tingkat kepentingan dari setiap atribut pelayanan library yang anda inginkan. Berilah tanda centang (✓) pada tempat yang tersedia sesuai dengan pendapat Anda. Tingkat kepentingan tersebut dinyatakan dengan skala 1 sampai 5, dimana:

1. Sangat Penting
2. Penting
3. Cukup Penting
4. Tidak Penting
5. Sangat Tidak Penting

No.	Atribut	1	2	3	4	5
Suasana Library						
1	Lokasi library yang mudah dijangkau					
2	Kebersihan dan kenyamanan ruangan tunggu library					
3	Kerapihan petugas pelayanan					
4	Keramahan petugas pelayanan					
Pelayanan						
5	Ketepatan dalam menemukan dokumen yang diminta					
6	Kelengkapan fasilitas library					
7	Kelengkapan koleksi yang tersedia					
8	Ketepatan waktu order selesai					
9	Kecepatan waktu pelayanan					
10	Waktu pelayanan 24 jam					

11	Menerapkan sistem pelayanan first come first served					
12	Tersedianya kotak saran/kritik					
13	Katalog mudah dioperasikan user					
14	Katalog bisa diakses disemua komputer user					
15	Kelengkapan lima jenis koleksi audio visual (Betacam, VHS, Mini DV, DVCPRO, Optical Disc)					
16	Jumlah petugas di meja pelayanan					
17	Mempersingkat proses copy tayang					
18	Kejelasan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP)					



BAGIAN V

TINGKAT KEPUASAN

Petunjuk:

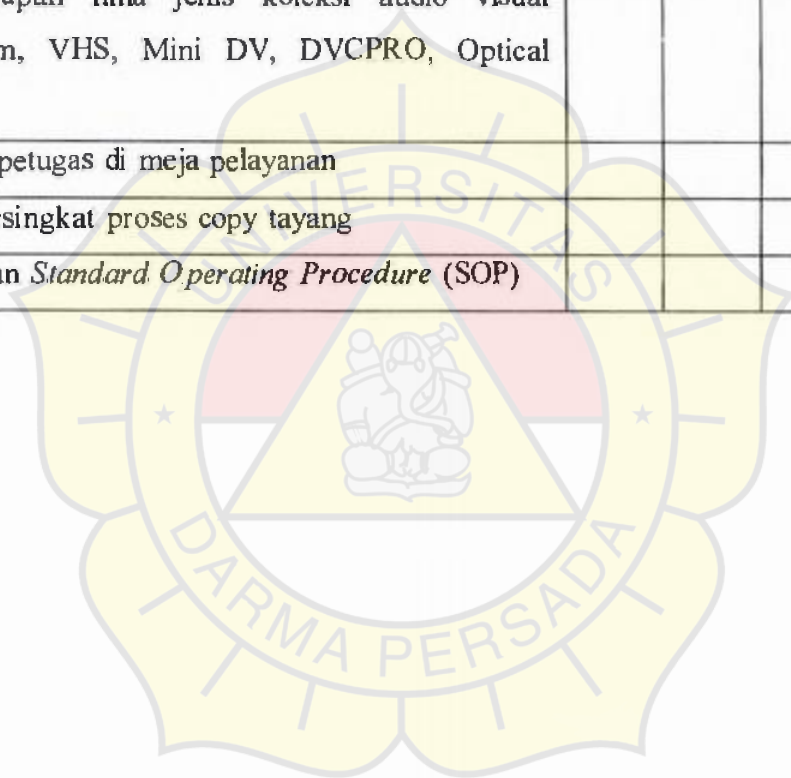
Pada bagian ini Anda diminta untuk menentukan tingkat kepuasan dari setiap atribut pelayanan library yang anda inginkan. Berilah tanda centang (✓) pada tempat yang tersedia sesuai dengan pendapat Anda. Tingkat kepuasan tersebut dinyatakan dengan skala 1 sampai 5, dimana:

1. Sangat Puas
2. Puas
3. Cukup Puas
4. Tidak Puas
5. Sangat Tidak Puas

LIBRARY TRAFFIC

No.	Atribut	1	2	3	4	5
Suasana Library						
1	Lokasi library yang mudah dijangkau					
2	Kebersihan dan kenyamanan ruangan tunggu library					
3	Kerapihan petugas pelayanan					
4	Keramahan petugas pelayanan					
Pelayanan						
5	Ketepatan dalam menemukan dokumen yang diminta					
6	Kelengkapan fasilitas library					
7	Kelengkapan koleksi yang tersedia					
8	Ketepatan waktu order selesai					

9	Kecepatan waktu pelayanan					
10	Waktu pelayanan 24 jam					
11	Menerapkan sistem pelayanan first come first served					
12	Tersedianya kotak saran/kritik					
13	Katalog mudah dioperasikan user					
14	Katalog bisa diakses disemua komputer user					
15	Kelengkapan lima jenis koleksi audio visual (Betacam, VHS, Mini DV, DVCPRO, Optical Disc)					
16	Jumlah petugas di meja pelayanan					
17	Mempersingkat proses copy tayang					
18	Kejelasan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP)					



LAMPIRAN B

Data Mentah Hasil Kuesioner Pendahuluan

Data Mentah Kuesioner Penelitian

Data Mentah Hasil Kuesioner Penelitian Bagian IV

Tahap 1 (Tingkat Kepentingan)

Data Mentah Hasil Kuesioner Penelitian Bagian V

Tahap 1 (Tingkat Kepuasan Library Metro TV)

Data Mentah Hasil Kuesioner Penelitian Bagian V

Tahap 1 (Tingkat Kepuasan Library RCTI)

Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1				1				1				1		
2		1			1	1	1	1		1		1	1	1
3	1	1	1	1	1	1		1		1		1	1	
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1
5				1	1	1								
6	1						1						1	1
7	1	1	1	1	1	1		1		1	1	1	1	1
8		1	1	1	1	1		1						
9		1	1	1	1	1		1	1			1		
10			1			1								
11		1	1				1	1				1		
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1				1		1	1	1
16	1				1			1				1		
17		1	1	1	1	1			1	1			1	1
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1	1	1				1	1	
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21		1	1	1	1	1	1	1		1		1		
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			1	1
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1			1	1	
25					1									
26	1	1	1	1								1		
27				1			1	1				1		
28	1	1	1	1	1	1	1					1		
29	1				1	1	1		1			1		
30		1		1	1	1		1		1		1	1	1
Jumlah	18	22	21	21	23	22	15	21	12	15	8	22	17	13

Keterangan : Nilai 1 : Atribut dianggap penting

Responden	bagian 1			Bagian 2					Bagian 3							
	1	2		1	2	3	4	5	1	21	22	23	24	3	4	5
1	1	4	2	2	2	6	2	4	0	1	1	1	3	3	9	8
2	1	3	1	1	3	3	1	1	0	1	1	1	9	4	3	8
3	1	2	2	1	3	2	1	1	1	1	0	1	1	1	7	7
4	1	2	1	1	3	8	3	1	1	1	1	1	0	3	3	8
5	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	0	1	2	10
6	1	1	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	0	3	3	7
7	1	1	2	1	3	4	2	1	1	1	1	0	0	1	1	10
8	1	2	2	1	1	4	1	1	0	1	0	1	1	1	5	7
9	1	2	2	3	3	2	3	3	1	1	1	1	1	3	3	7
10	1	1	1	2	1	8	3	3	1	0	1	0	4	3	5	5
11	1	1	1	2	3	8	3	1	1	1	1	1	1	3	7	7
12	1	3	1	3	3	6	3	3	0	1	0	0	1	3	5	5
13	1	1	1	2	2	8	1	1	1	0	0	0	1	1	1	8
14	1	2	1	3	3	2	3	3	1	1	1	0	1	1	3	8
15	1	1	2	2	2	6	2	1	1	1	0	0	1	1	3	8
16	1	1	1	1	2	8	1	1	1	1	1	1	1	1	3	8
17	1	3	2	2	3	8	3	1	1	1	1	1	1	4	1	8
18	1	3	2	2	3	6	3	3	1	0	1	1	1	3	3	7
19	1	2	1	2	2	2	3	1	0	1	0	0	1	1	1	6
20	1	1	1	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	8
21	1	3	1	2	3	8	3	3	1	1	0	0	1	3	8	8
22	1	3	1	2	3	8	3	1	0	0	1	1	1	3	3	8
23	1	1	1	4	3	1	3	4	1	1	1	0	3	3	8	8
24	1	1	1	1	1	3	6	2	3	1	1	1	1	4	4	7
25	1	1	1	1	2	6	6	3	2	1	1	0	1	3	1	8
26	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	0	2	3	9
27	1	1	2	2	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	10
28	1	1	1	1	2	1	8	3	1	1	1	0	0	3	3	7
29	1	1	1	1	2	2	8	3	3	1	1	1	0	3	3	9
30	1	1	1	1	1	2	8	2	3	1	1	1	1	3	3	6
31	1	1	1	1	2	2	2	1	3	1	1	1	1	3	3	6
32	1	2	2	1	3	6	2	1	1	1	1	1	9	1	3	9
33	1	1	1	1	2	8	1	3	1	1	0	0	3	3	8	8
34	1	2	1	2	2	3	3	1	1	1	1	1	0	1	1	8
35	1	3	2	2	2	8	3	1	1	1	1	1	9	1	3	10
36	1	1	1	1	1	1	4	3	1	0	0	1	0	3	1	5
37	1	3	1	3	3	1	3	1	1	0	0	1	4	1	9	9
38	1	1	2	3	1	3	3	3	1	1	1	1	0	3	3	7
39	1	3	1	2	3	2	2	3	1	1	1	1	0	4	3	9
40	1	3	2	3	3	6	3	3	1	0	1	1	3	1	8	8
41	1	2	2	2	3	1	3	3	1	1	0	0	3	3	7	7
42	1	3	3	1	2	6	3	1	1	1	1	1	0	1	1	9
43	1	3	1	2	3	8	3	3	1	1	0	0	1	3	8	8
44	1	3	1	2	3	8	3	1	0	0	1	1	3	3	8	8
45	1	3	2	1	2	8	3	1	1	1	1	0	1	1	1	9
46	1	4	2	2	2	8	2	4	0	1	1	1	1	3	3	9
47	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	0	1	2	10
48	1	2	2	3	3	2	3	1	1	1	1	1	1	3	3	7
49	1	1	2	2	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	10
50	1	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	0	1	1	1	7

Responden	Bagian 1					Bagian 2					Bagian 3							
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	21	22	23	24	3	4	5
90	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	3
91	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	3
92	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	3
93	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	3
94	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	3
95	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	3
96	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	3
97	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	3
98	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	3
99	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	3
100	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	3

Responden	Bab 4																	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1
3	2	3	2	2	1	2	1	1	2	2	1	3	1	1	1	2	2	2
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
7	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	4	2	1	1	2	1
8	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	2	1	1
9	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3
11	1	3	1	1	1	1	1	2	3	3	1	1	1	1	1	2	2	1
12	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	2	1	2	2	2	4	1	5	2	1	1	2	1	1
14	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1
17	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1
18	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1
20	2	2	2	3	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3
21	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	2	1
22	1	3	2	1	1	3	1	1	2	3	2	4	1	1	1	2	2	1
23	2	3	3	3	2	4	4	2	2	1	4	1	2	4	5	2	2	3
24	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2
25	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1
26	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1	1	1	2	1	1
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2
28	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5
30	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	2	2
31	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2
32	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1
33	1	2	2	1	1	1	2	2	3	2	3	3	3	1	1	2	3	1
34	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
36	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	2	1	3	1	1	1	1	2
37	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	3	1	1	2
38	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2	2	2	1	2
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
42	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	5	2	2	2	1	2	1
43	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	2	1
44	1	3	2	1	1	3	1	1	2	3	2	4	1	1	1	2	2	1
45	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	5	2	2	2	1	2	1
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
47	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2
48	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2
50	1	2	3	2	1	2	1	1	2	2	1	3	1	1	1	2	1	2

Bagian 5																		
Respondan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
51	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	2	1	2	1	1	3	2	2
52	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2
53	1	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	2	1	3	3	1
54	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2
56	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
57	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
58	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	4	2	1	1	2	1	1
59	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
60	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
61	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
62	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
63	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
64	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
65	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
67	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
68	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
69	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
70	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
71	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
72	5	2	1	1	2	1	2	1	3	3	1	3	1	2	1	2	1	1
73	4	2	1	2	1	2	1	2	2	1	5	3	5	5	5	2	3	2
74	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
75	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
76	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
77	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
78	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
79	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
80	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
81	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
82	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
83	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
84	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
85	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
86	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
87	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
88	4	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
89	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
90	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
91	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
92	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
93	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
94	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
94	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
95	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
95	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
98	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
99	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
100	1	1	1	1	1	1	1	2	1	5	2	1	1	3	1	0	1	1

DATA MENTAH KUESIONER PENELITIAN - RCTI

RESPONDEN	Bagian 5																	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	1	3	4	5	1	5	5	4	5	3	5	5	3	3	5	1	5	5
2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	3	1	2	4	2	2	2	2	1
3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	1	3	1	2	2	2
4	2	2	3	3	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	2	2	1	2	1	2	2	1	1	0	2	3	2	2	3	2	1	2
6	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	4	3	3	4	3	4	3
8	1	2	3	5	2	5	4	2	2	3	5	5	3	3	5	2	5	5
9	3	2	1	2	1	2	1	2	2	3	1	5	5	5	5	2	3	2
10	1	3	2	1	1	3	1	1	2	3	2	4	1	4	1	2	2	3
11	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	3	3	1	2	1	2
12	3	2	1	1	1	2	2	1	3	3	1	3	2	2	1	2	3	1
13	1	4	2	2	1	1	1	1	1	1	2	4	4	1	1	1	2	2
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4
15	1	1	3	2	2	1	3	1	1	1	1	4	2	1	1	2	1	4
16	1	3	3	1	1	3	1	1	2	3	2	4	1	1	1	2	3	3
17	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
18	1	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	4	1	1	1	2	2	3
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3
20	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	4	2	3	1	2	1	2
21	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	2	2
22	1	1	1	1	1	1	2	2	1	4	2	2	1	2	1	1	1	1
23	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
24	3	2	2	2	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3
25	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	3
26	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	1	3	3	3
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
28	3	2	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3	2	2	3	2	3	2
29	2	2	3	3	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
31	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
32	2	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
33	1	3	3	1	1	3	1	1	2	3	2	4	1	1	1	2	1	1
34	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2
35	2	1	1	2	1	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2
36	2	1	2	1	1	3	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
37	3	2	1	2	1	2	1	2	2	3	1	5	5	3	5	2	3	2
38	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	3	3	4	3	4	3
39	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2
40	1	1	1	1	1	2	2	1	1	3	1	3	4	1	1	1	1	2
41	1	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	4	3	3	1	2	3	1
42	2	1	1	3	1	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2
43	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2
44	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	1
45	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	3
46	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2
47	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2
48	2	3	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1
49	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3
50	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
51	1	4	3	3	1	4	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	2	2
52	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	1	1	3
53	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	3	3
54	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	2
55	1	1	2	3	2	1	2	2	1	2	2	1	3	3	1	2	1	3
56	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3
57	2	2	2	3	1	3	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1
58	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
59	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3
60	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2
61	1	1	2	3	1	3	3	1	1	2	1	5	1	3	1	1	2	2
62	2	1	1	3	1	2	2	1	1	3	2	1	3	2	2	2	1	2
63	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2
64	2	4	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	2
65	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2
66	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3
67	1	1	2	2	1	1	4	1	1	1	3	3	2	4	1	1	1	2
68	3	2	1	1	1	2	2	1	3	3	1	3	1	5	1	2	1	3
69	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	4	2	2	3	2	2	2
70	3	2	2	2	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3
71	1	3	2	1	1	3	1	1	2	3	2	4	3	1	1	2	2	1
72	1	2	3	3	4	5	5	3	2	3	5	5	3	3	3	3	2	4
73	2	4	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3
74	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
75	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	5	1	2	1	1	1	2
76	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	3	3	2	2	2	3	2	2
77	3	3	3	1	2	4	4	1	3	2	5	5	3	3	1	3	3	3
78	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	3	3	2	1	1
79	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1	5	5	5	5	2	3	2

LAMPIRAN C

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas



Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan Metro TV

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR1	28.8333	176.3506	.8844	.9483
VAR2	28.3000	177.2517	.7024	.9503
VAR3	28.2333	174.4609	.5147	.9444
VAR4	28.6000	176.5931	.7195	.9500
VAR5	28.7000	175.8034	.7926	.9490
VAR6	28.5667	173.3575	.7642	.9492
VAR7	28.6000	172.7310	.8168	.9484
VAR8	28.7667	177.0816	.8279	.9489
VAR9	28.5333	177.0161	.7361	.9499
VAR10	28.5000	177.9138	.5932	.9520
VAR11	28.1667	173.3851	.6883	.9506
VAR12	28.6000	176.4586	.4092	.9498
VAR13	28.4667	171.0161	.8338	.9480
VAR14	28.5667	168.2540	.8521	.9475
VAR15	28.3667	168.1023	.7700	.9492
VAR16	28.1667	173.1782	.7935	.9487
VAR17	28.2000	171.2690	.8012	.9485
VAR18	28.4333	170.8057	.7939	.9486

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 18

Alpha = .9528

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Metro TV

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR1	36.8667	130.2575	.4735	.9247
VAR2	37.1667	137.1092	.4059	.9244
VAR3	37.2000	137.2690	.4612	.9337
VAR4	37.2667	126.7540	.8072	.9270
VAR5	37.2333	130.2540	.6376	.9304
VAR6	36.9667	127.4816	.7567	.9279
VAR7	37.0667	127.2368	.7746	.9276
VAR8	36.9667	123.6885	.8456	.9256
VAR9	37.0333	124.3092	.8732	.9253
VAR10	36.1667	132.7644	.3854	.9279
VAR11	37.0333	130.9989	.5990	.9312
VAR12	36.2000	130.6483	.4180	.9267
VAR13	37.0667	130.6851	.5713	.9317
VAR14	37.1000	129.9552	.5687	.9319
VAR15	37.0667	121.1678	.8053	.9263
VAR16	36.8333	128.4195	.7409	.9284
VAR17	36.9667	123.3437	.8620	.9252
VAR18	37.0667	127.2368	.7746	.9276

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 18

Alpha = .9339

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan RCTI

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

-

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR1	38.6667	70.5057	.3714	.8704
VAR2	38.6333	66.5851	.5819	.8701
VAR3	38.7000	71.5276	.4196	.8764
VAR4	38.5333	69.6368	.3875	.8785
VAR5	39.1333	71.3609	.4703	.8755
VAR6	38.3000	65.9414	.5986	.8693
VAR7	38.2000	68.0966	.4991	.8732
VAR8	38.6333	65.4816	.6660	.8668
VAR9	38.7000	65.7345	.7185	.8656
VAR10	38.4333	71.3575	.3782	.8705
VAR11	38.5000	64.1207	.6365	.8675
VAR12	37.6000	65.2138	.4533	.8777
VAR13	38.5667	67.9092	.5586	.8713
VAR14	38.1667	73.1092	.4362	.8751
VAR15	38.6333	63.3437	.6208	.8683
VAR16	38.5667	68.5989	.5866	.8711
VAR17	38.6667	64.1609	.7090	.8647
VAR18	38.4000	68.0414	.5854	.8707

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 18

Alpha = .8793

Angka Kritik Nilai r

derajat bebas (df)	5%	1%	derajat bebas (df)	5%	1%
1	0.997	1.000	24	0.338	0.495
2	0.950	0.990	25	0.331	0.485
3	0.878	0.959	26	0.374	0.478
4	0.811	0.917	27	0.467	0.463
5	0.754	0.874	28	0.361	0.463
6	0.707	0.834	29	0.355	0.456
7	0.666	0.798	30	0.349	0.449
8	0.632	0.765	31	0.325	0.418
9	0.602	0.735	32	0.304	0.393
10	0.576	0.708	33	0.288	0.372
11	0.553	0.684	34	0.273	0.354
12	0.532	0.661	35	0.260	0.325
13	0.497	0.623	36	0.232	0.302
14	0.497	0.623	37	0.217	0.283
15	0.482	0.606	38	0.205	0.267
16	0.468	0.590	39	0.195	0.254
17	0.456	0.575	40	0.174	0.228
18	0.444	0.561	41	0.159	0.208
19	0.433	0.549	42	0.138	0.181
20	0.423	0.537	43	0.113	0.148
21	0.413	0.526	44	0.098	0.128
22	0.404	0.515	45	0.083	0.115
23	0.396	0.505	46	0.062	0.081

