



LAMPIRAN

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Saya adalah mahasiswa Fakultas Teknik, Program Studi Teknik Industri Universitas Mercubuana semester 8 yang sedang melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi, penelitian ini berkaitan tentang pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan, **anda diminta untuk mengisi kuesioner yang terdiri dari 2 bagian diharapkan anda memperhatikan petunjuk pengisian.** Didalam kuesioner ini tidak ada jawaban yang salah, jawaban benar adalah yang benar-benar menggambarkan keadaan koperasi saat ini, peneliti akan menjaga kerahasiaan dari setiap jawaban yang anda berikan,.Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini. Atas perhatian dan bantuannya diucapkan Terimakasih.



Bekasi,

Peneliti

(Yahya Wisnu Murti)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Petunjuk pengisian

Berikut ini terdapat pertanyaan yang berkaitan dengan keadaan koperasi dan dan harapan anda, anda diminta untuk menilai sejauh mana pertanyaan tersebut, *sangat tidak setuju* (STS), *tidak setuju* (TS), *setuju* (S), *Sangat setuju* (SS). Dengan keadaan koperasi sekarang dan harapan anda anda dapat menandai pilihan jawaban dengan memberikan tanda ceklis (√) pada kolom pilihan jawaban yang sesuai.

Contoh :

No	Pertanyaan	Presepsi				Harapan			
		STS	TS	S	SS	STS	TS	S	SS
1	Penataan dan pengaturan ruang koperasi selalu diperhatikan			√					√

**jika anda telah memahami petunjuk pengisian silahkan anda kerjakan dengan teliti dan benar*

Identitas responden

Inisial :

Jenis kelamin (L/P) :

No	Pertanyaan	Presepsi				Harapan			
		STS	TS	S	SS	STS	TS	S	ST
1	Penataan dan pengaturan ruang koperasi selalu diperhatikan								
2	Peralatan yang dimikii sesuai dengan jasa yang diberikan								
3	Adanya ruang tunggu yang nyaman dan memadai								
4	Karyawan atau petugas teller rapih								
5	Pihak koperasi mengadakan perjanjian untuk melayani nasabah, pihak koperasi selalu menepatinya								
6	Pihak koperasi selalu siap menolong nasabah apabila nasabah memiliki masalah								
7	Pihak koperasi dapat diandalkan dan dipercaya dalam melayani nasabah								
8	Catatan yang dibuat koperasi sudah benar dan akurat								
9	Pihak koperasi memberitahukan kepada pelanggan kapan permintaanya akan dilayani								
10	Pelayanan yang diberikan koperasi cepat								
11	Pihak koperasi bersedia untuk selalu membantu nasabah								
12	Pihak koperasi menyediakan waktu untuk melayani nasabahnya secara cepat dan tepat								
13	Karyawan atau petugas teller memiliki pengetahuan dan kemampuan yang cukup dalam bidang pekerjaanya								
14	Nasabah merasa senang,aman dan nyaman ketika dilayani oleh karyawan atau petugas teller								
15	Karyawan atau petugas teller bersikap sopan terhadap nasabahnya								
16	Karyawan koperasi mampu menanamkan rasa percaya kepada nasabah								
17	Pihak koperasi dapat memenuhi kebutuhan nasabahnya								
18	Pihak koperasi dapat memuaskan nasabahnya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabahnya								
19	Pihak koperasi menyediakan jam kerja sesuai dengan kebutuhan pelanggan								
20	Pihak koperasi membutuhkan perhatian individual kepada nasabahnya								

x2	Pearson Correlation Sig. tailed) N	(2-.259* .030 70	1 70	.355** .003 70	.124 .308 70	.153 .207 70	.180 .137 70	.046 .706 70	.209 .083 70	.308** .009 70	.210 .081 70	.005 .965 70	.278* .020 70	.090 .457 70	.098 .421 70	.170 .159 70	.226 .060 70	.183 .129 70	.084 .490 70	.293* .014 70	.081 .506 70	.040 .740 70
x7	Pearson Correlation Sig. tailed) N	.453** .000 70	.046 .706 70	-.035 .772 70	.019 .879 70	-.023 .852 70	.215 .073 70	1 70	.243* .043 70	.269* .024 70	.199 .099 70	.002 .989 70	.039 .746 70	.117 .333 70	.129 .287 70	.176 .144 70	.381** .001 70	-.020 .868 70	.271* .023 70	-.107 .380 70	.111 .361 70	.209 .083 70
x8	Pearson Correlation Sig. tailed) N	-.110 .365 70	.209 .083 70	-.386** .001 70	.194 .108 70	.439** .000 70	.334** .005 70	-.243* .043 70	1 70	-.211 .080 70	.200 .096 70	.187 .121 70	.015 .901 70	-.102 .400 70	.118 .332 70	.502** .000 70	.147 .224 70	.129 .288 70	-.160 .186 70	.303* .011 70	.111 .361 70	.190 .115 70

Atribut	Presepsi	Harapan
1 Penataan dan pengaturan ruang koperasi selalu diperhatikan	222	229
2 Peralatan dan fasilitas fisik yang memadai	226	226
3 Peralatan yang dimikii sesuai dengan jasa yang diberikan	251	217
4 Karyawan atau petugas teller rapih	240	248
5 Pihak koperasi mengadakan perjanjian untuk melayani nasabah, pihak koperasi selalu menepatinya	221	270
6 Pihak koperasi selalu siap menolong nasabah apabila nasabah memiliki masalah	240	229
7 Pihak koperasi dapat diandalkan dan dipercaya dalam melayani nasabah	248	221
8 Catatan yang dibuat koperasi sudah benar dan akurat	255	240
9 Pihak koperasi memberitahukan kepada pelanggan kapan permintaanya akan dilayani	270	222
10 Pelayanan yang diberikan koperasi cepat	222	230
11 Pihak koperasi bersedia untuk selalu membantu nasabah	230	226
12 Pihak koperasi menyediakan waktu untuk melayani nasabahnya secara cepat dan tepat	262	230
13 Perilaku karyawan atau petugas teller bersikap sopan terhadap nasabahnya	251	221
14 Nasabah merasa senang,aman dan nyaman ketika dilayani oleh karyawan atau petugas teller	226	226
15 Karyawan atau petugas teller bersikap sopan terhadap nasabahnya	229	230
16 Karyawan atau petugas teller memiliki pengetahuan dan kemampuan yang cukup dalam bidang pekerjaanya	240	240
17 Pihak koperasi dapat memenuhi kebutuhan nasabahnya	221	270
18 Pihak koperasi dapat memuaskan nasabahnya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabahnya	248	222
19 Pihak koperasi menyediakan jam kerja sesuai dengan kebutuhan pelanggan	217	241
20 Pihak koperasi membutuhkan perhatian individual kepada nasabahnya	241	251

Hasil uji reliabilitas persepsi

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	70	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.882	20

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Q1	3.17	.380	70
Q2	3.23	.487	70
Q3	3.10	.455	70
Q4	3.43	.498	70
Q5	3.16	.367	70
Q6	3.43	.498	70
Q7	3.54	.557	70
Q8	3.16	.367	70
Q9	3.17	.380	70
Q10	3.17	.380	70
Q11	3.23	.423	70
Q12	3.44	.500	70
Q13	3.16	.367	70
Q14	3.23	.487	70
Q15	3.27	.448	70
Q16	3.43	.498	70
Q17	3.16	.367	70
Q18	3.17	.380	70
Q19	3.06	.289	70
Q20	3.44	.500	70

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	61.97	20.956	.712	.871
Q2	61.91	20.137	.732	.868
Q3	62.04	22.071	.303	.883
Q4	61.71	20.468	.634	.872
Q5	61.99	21.058	.708	.871
Q6	61.71	21.280	.445	.879
Q7	61.60	21.374	.367	.883
Q8	61.99	21.058	.708	.871
Q9	61.97	20.956	.712	.871
Q10	61.97	20.695	.792	.868
Q11	61.91	20.920	.640	.872
Q12	61.70	24.996	-.334	.905
Q13	61.99	21.058	.708	.871
Q14	61.91	20.137	.732	.868
Q15	61.87	21.012	.575	.874
Q16	61.71	20.468	.634	.872
Q17	61.99	21.058	.708	.871
Q18	61.97	20.956	.712	.871
Q19	62.09	22.485	.366	.880
Q20	61.70	24.996	-.334	.905

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
65.14	23.573	4.855	20

Hasil uji reliabilitas Harapan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	70	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.921	20

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1	3.27	.448	70
Y2	3.23	.487	70
Y3	3.86	.352	70
Y4	3.54	.502	70
Y5	3.86	.352	70
Y6	3.86	.352	70
Y7	3.86	.352	70
Y8	3.43	.498	70
Y9	3.86	.352	70
Y10	3.54	.557	70
Y11	3.86	.352	70
Y12	3.74	.440	70
Y13	3.59	.496	70
Y14	3.23	.487	70
Y15	3.29	.455	70
Y16	3.43	.498	70
Y17	3.86	.352	70
Y18	3.54	.502	70
Y19	3.44	.500	70
Y20	3.59	.496	70

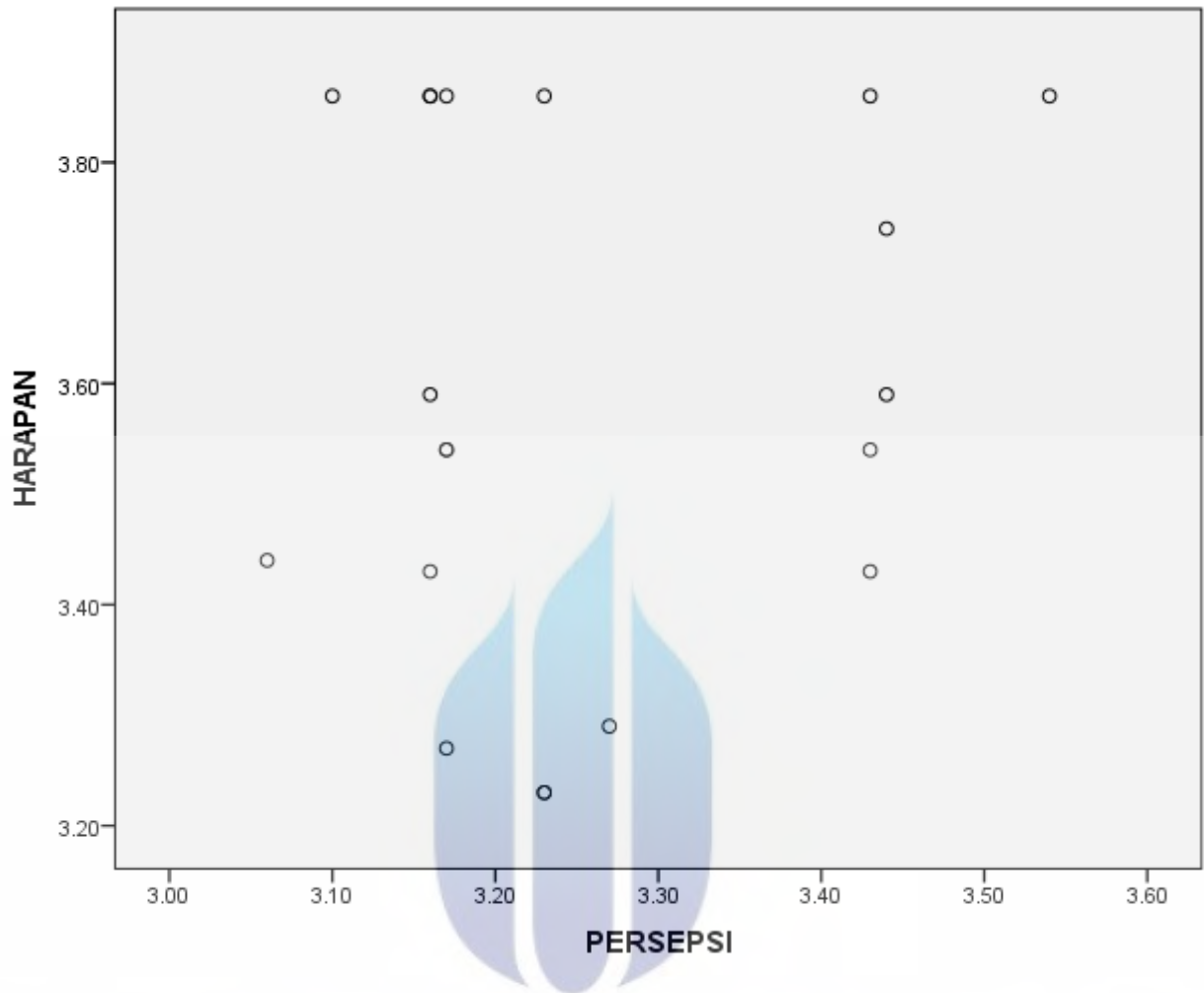
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	68.59	29.058	.545	.918
Y2	68.63	28.208	.667	.915
Y3	68.00	28.754	.798	.913
Y4	68.31	27.900	.706	.914
Y5	68.00	28.754	.798	.913
Y6	68.00	28.754	.798	.913
Y7	68.00	28.754	.798	.913
Y8	68.43	29.698	.358	.922
Y9	68.00	28.754	.798	.913
Y10	68.31	28.393	.538	.918
Y11	68.00	28.754	.798	.913
Y12	68.11	28.422	.698	.914
Y13	68.27	28.461	.602	.916
Y14	68.63	28.208	.667	.915
Y15	68.57	28.683	.616	.916
Y16	68.43	28.190	.652	.915
Y17	68.00	28.754	.798	.913
Y18	68.31	27.900	.706	.914
Y19	68.41	35.203	-.600	.943
Y20	68.27	28.461	.602	.916

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
71.86	31.892	5.647	20

Hasil uji coba Kartesius



UNIVERSITAS
MERCU BUANA