

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Terdapat 5 dimensi dalam kualitas pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang Trans Sarbagita, yang masing-masing terdiri dari 3 indikator, diantaranya sebagai berikut:

- 1) *Tangible*, indikatornya adalah
 - a. Fasilitas
 - b. Ukuran halte
 - c. Kerapian
- 2) *Reliability*, indikatornya adalah
 - a. Selang pemberangkatan
 - b. Ketepatan waktu
 - c. Kebersihan
- 3) *Responsiveness*, indikatornya adalah
 - a. Lokasi halte
 - b. Komunikasi/penyampaian informasi
 - c. Jam operasi
- 4) *Assurance*, indikatornya adalah
 - a. Kemampuan pengemudi
 - b. Keramahan
 - c. Keamanan

5) *Empathy*, indikatornya adalah

- a. Informasi jalur
- b. Tarif angkutan
- c. Pembelian tiket

6.1 **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1) Pada kuadran A terdapat indikator

- a. ukuran halte
- b. keamanan

Hal ini menunjukkan bahwa indikator tersebut menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan penumpang, sedangkan indikator kualitas pelayanannya masih belum memuaskan penumpang. Indikator-indikator ini perlu ditingkatkan lagi pelaksanaan kualitas pelayanannya.

2) Pada kuadran B terdapat indikator,

- a. fasilitas bus
- b. ketepatan waktu
- c. keramahan
- d. tarif
- e. pembelian tiket

Pada kuadran ini menunjukkan bahwa indikator tersebut penting dan indikator-indikator kualitas pelayanan yang terdapat didalam kuadran ini sudah memuaskan penumpang.

3) Pada kuadran C terdapat indikator

- a. selang pemberangkatan bus
- b. kebersihan
- c. lokasi halte
- d. jam operasi
- e. kemampuan pengemudi
- f. informasi jalur

Pada kuadran ini menunjukkan bahwa indikator tersebut kurang penting dan pengelola Trans Sarbagita melaksanakannya secara biasa saja sehingga indikator kualitas pelayanannya kurang memuaskan penumpang Trans Sarbagita. Indikator-indikator ini perlu ditingkatkan lagi pelaksanaan kualitas pelayanannya.

4) Pada kuadran D terdapat indikator,

- a. kerapian petugas
- b. penyampaian informasi

Pada kuadran ini indikator tersebut dikatakan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya oleh pengelola Trans Sarbagita dilakukan secara berlebihan. Indikator-indikator kualitas pelayanan tersebut memuaskan penumpang Trans Sarbagita.

6.2 Saran

Dari kesimpulan diatas, maka terdapat beberapa saran guna memperbaiki hal tersebut yaitu sebagai berikut:

- 1) Sebaiknya dilakukan perbaikan atas indikator-indikator yang dinilai belum memuaskan penumpang yaitu,
 - a. ukuran halte
 - b. keamanan
 - c. selang pemberangkatan bus
 - d. kebersihan
 - e. lokasi halte
 - f. jam operasi
 - g. kemampuan pengemudi
 - h. informasi jalur
- 2) Perlu diadakan pemantauan terhadap perkembangan kualitas pelayanan Trans Sarbagita untuk mengetahui indikator-indikator yang belum memuaskan penumpang sehingga bisa dilakukan perbaikan-perbaikan atas indikator tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2012, Angkutan Umum Trans Sarbagita. Dinas Perhubungan Informasi dan Komunikasi Pemerintah Provinsi Bali, diakses 2 Maret 2012, (www.dishubinkom.baliprov.go.id)
- Arikunto, Suharmini, 2006, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Rineka Cipta. Bandung.
- Chandra & Tjiptono, 2011, *Service, Quality, & Satisfaction*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam, 2005, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hadari, Nawawi, 1995, Metodologi Penelitian Bidang Sosial, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Irawan, Handi, 2002, 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Jasfar, Farida, 2012, 9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa SDM, Inovasi Dan Kepuasan Pelanggan, Salemba Empat, Jakarta.
- Khisty & Lall, 2005, Dasar-dasar Rekayasa Transportasi, Erlangga, Jakarta
- Nisfiannoor, Muhammad, 2009, Pendekatan Statistika Modern Untuk Ilmu Sosial, Salemba Humanika, Jakarta.
- A S Hornby, 2005. *Oxford Advanced Learner's Dictionary Of Current English*, Oxford University Press, Inggris.
- Pratisto, Arif, 2004, Cara Mudah Mengatasi Masalah Statistik dan Rancangan Percobaan Dengan SPSS 12, PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Purwanto, Suharyadi, 2004, Statistika Untuk Ekonomi & Keuangan Modern, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, 1995, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta.
- Sugiyono, 2011, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D, Alfabeta, Bandung.

Supranto,J., 2001, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, PT. Rineka Cipta, Jakarta.

Tamin, Ofyar Z., 2000, Perencanaan dan Pemodelan Transportasi, ITB, Bandung.

Uyanto, Stanislaus, 2009, Pedoman Analisis Data Dengan SPSS, Graha Ilmu, Yogyakarta.







UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
Fakultas Teknik

Nomor : 1058a/XI/U/2012
Hal : Permohonan Data dan Ijin Penelitian

21 Mei 2012

Kepada
Yth. Gubernur Provinsi Bali
di Bali

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan pendidikan Program Strata 1 pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta setiap mahasiswa diwajibkan menempuh Mata Kuliah Transportasi, dimana tugas tersebut sangat membutuhkan data pendukung secara nyata dan lengkap.

Untuk itu kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan Data tentang "Ijin Penelitian di Bus Trans Sarbagita" kepada mahasiswa:

Nama : Made Diah Lisnawati Robed
NPM : 080213087
Program Studi : Teknik Sipil
Semester : Genap
Tahun Akademik : 2011/2012
Alamat : Kost Putri Asem Bagoes, CT 19. D 79, Kledokan, Yogyakarta

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.



Dr. Ir. AM. Ade Lisantono, M. Eng.



PEMERINTAH PROVINSI BALI
DINAS PERHUBUNGAN, INFORMASI DAN KOMUNIKASI
UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT)
TRANS SARBAGITA

Jl. D.I. Panjaitan I Tlp. (0361) 239763 Fax. (0361) 239763
Denpasar (Bali), 80235

Denpasar, 29 Mei 2012

Nomor : 045 / 47 /DPIK /SBGT
Lampiran : -
Perihal : Ijin Penelitian
Permohonan Data

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Teknik
Universitas Atma Jaya Yogyakarta
di-
Yogyakarta

Menunjuk Surat tanggal 21 Mei 2012 Nomor 1058b/XI/U/2012, perihal Permohonan Data dan Ijin Penelitian dengan ini kami sampaikan bahwa, pada prinsipnya kami menyetujui permohonan saudara untuk Menyebarkan Kuisioner pada penumpang bus Trans SARBAGITA yang dilakukan oleh mahasiswa atas nama :

Nama : Made Diah Lisnawati Robed
NPM : 080213087
Program Studi : Teknik Sipil
Semester : Genap
Tahun Akademik : 2011/2012
Alamat : Kost Putri Asem Bagoes, CT 19. D 79, Kledokan,
Yogyakarta

dalam rangka menyelesaikan pendidikan Program Strata 1 pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta untuk menempuh Mata Kuliah Transportasi.

Demikian kami sampaikan untuk mendapat perhatian sebagaimana mestinya.

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIK
TRANS SARBAGITA

Drs. I GEDE GUNAWAN. M.Si

* NIP.19631127 198703 1 012



FORMULIR KUESIONER

Analisi Kepuasan Penumpang

Tanggal Pengambilan Data:

1. IDENTITAS

Petunjuk: Pada bagian ini anda diminta untuk menuliskan data diri dengan benar

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis kelamin : Laki/Perempuan
4. Pekerjaan :

2. DAFTAR PERYATAAN

Petunjuk: lingkarilah salah satu angka pada kolom **KENYATAAN** dan **HARAPAN**, sesuai dengan tingkat kesetujuan anda atas pernyataan yang disediakan.

Keterangan:

- 1 = Tidak Puas 2 = Kurang Puas 3 = Cukup Puas
4 = Puas 5 = Sangat Puas

No	Pernyataan	Kenyataan	Harapan
1	Terdapat fasilitas didalam bus yang membuat saya nyaman berada dalam bus Trans Sarbagita Contoh: tersedia alat keselamatan, musik diputar sepanjang perjalanan, dan lain-lain	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
2	Ukuran halte yang tersedia saat ini sudah memadai untuk menampung penumpang Trans Sarbagita	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
3	Petugas berpakaian dengan rapi saat bertugas	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
4	Selang pemberangkatan antar bus Trans Sarbagita tidak terlalu lama (± 15 menit)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

5	Bus Trans Sarbagita tepat waktu	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
6	Bus Trans Sarbagita selalu dalam keadaan bersih	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
7	Halte tersedia pada lokasi yang strategis/mudah dijangkau	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
8	Petugas menyampaikan informasi kepada penumpang dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
9	Jam operasi yang disediakan oleh Trans Sarbagita memudahkan saya untuk bepergian dari pagi sampai malam (jam operasi dari 5.00-21.00 WITA)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
10	Supir bus mengemudikan bus dengan baik (tidak kebut-kebutan/ugal-ugalan)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
11	Petugas bersikap ramah kepada penumpang	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
12	Bus Trans Sarbagita aman terhadap tindak pencurian/pencopetan	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
13	Informasi jalur bus Trans Sarbagita tidak membingungkan	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
14	Tarif angkutan sesuai dengan kemampuan penumpang	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
15	Pembelian tiket bus Trans Sarbagita sangat mudah	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

Tabel Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Pada Tingkat Kenyataan

Tingkat Kenyataan															
No	Pernyataan														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
R1	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
R2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5
R3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4
R4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4
R5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5
R6	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4
R7	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4
R8	3	3	5	5	3	5	3	5	5	4	4	5	4	5	5
R9	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4
R10	4	5	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
R11	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	5
R12	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
R13	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4
R14	5	3	5	4	2	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5
R15	3	2	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	4
R16	4	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
R17	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	4	4	2	4	5
R18	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3
R19	4	4	5	2	5	4	2	5	5	4	5	5	3	5	5
R20	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
R21	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	3	5	5
R22	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
R23	3	3	5	5	4	2	2	5	2	2	4	4	5	5	5
R24	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5
R25	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
R26	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5
R27	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
R28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R29	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4
R30	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
R31	5	4	5	3	5	3	3	4	5	4	4	3	4	4	5
R32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R33	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
R34	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5
R35	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
R36	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
R37	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4

R38	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
R39	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
R40	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5

Tingkat Kenyataan															
No	Pernyataan														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
R41	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5
R42	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
R43	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
R44	5	5	5	3	5	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5
R45	5	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
R46	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
R47	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
R48	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
R49	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
R50	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
R51	5	5	5	3	5	5	4	5	5	3	4	3	5	5	5
R52	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
R53	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4
R54	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
R55	5	3	5	5	5	5	2	4	4	2	4	2	5	2	5
R56	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5
R57	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
R58	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
R59	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
R60	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	5
R61	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5
R62	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
R63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R64	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4
R65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R66	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
R67	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
R68	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5
R69	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5
R70	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	3	5	5	5
R71	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
R72	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
R73	5	5	5	3	5	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5
R74	5	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
R75	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
R76	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
R77	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
R78	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
R79	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4

R80	4	4	4	3	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Tingkat Kenyataan															
No	Pernyataan														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
R81	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5
R82	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4
R83	4	4	4	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
R84	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R85	4	4	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5
R86	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4
R87	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
R88	4	3	5	4	5	5	4	4	3	3	5	3	5	5	5
R89	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4
R90	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4
R91	4	3	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5
R92	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
R93	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
R94	4	2	5	4	5	3	3	5	2	5	5	4	5	5	5
R95	4	2	3	3	3	3	4	2	3	4	3	2	3	3	4
R96	5	3	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4
R97	4	4	4	2	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5
R98	4	3	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4	3
R99	3	4	5	3	5	2	4	5	5	3	5	2	5	5	5
R100	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3
Total	411	374	417	373	431	377	358	405	395	392	414	369	383	423	437

[illegible][illegible]

R75	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
R76	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
R77	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4
R78	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R79	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
R80	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4

Lanjutan

Tingkat Harapan															
No	Pernyataan														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
R81	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
R82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
R84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R85	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
R86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R87	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4
R88	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5
R89	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
R90	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4
R91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R94	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5
R95	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
R96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R97	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5
R98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R99	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
R100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Total	473	477	468	470	484	468	469	468	470	472	475	475	472	474	479

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan Pada Tingkat Kenyataan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.884	15

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1	4.00	.643	30
X2	3.77	.728	30
X3	4.23	.679	30
X4	3.87	.776	30
X5	3.93	.785	30
X6	4.10	.803	30
X7	3.47	.860	30
X8	4.07	.828	30
X9	4.10	.759	30
X10	3.73	.828	30
X11	4.17	.747	30
X12	4.17	.648	30
X13	3.60	.770	30
X14	4.57	.568	30
X15	4.43	.626	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	56.20	41.890	.571	.876
X2	56.43	43.013	.369	.884
X3	55.97	40.447	.713	.870
X4	56.33	42.368	.405	.883
X5	56.27	41.789	.459	.880
X6	56.10	42.162	.408	.883
X7	56.73	42.202	.369	.886
X8	56.13	39.016	.712	.868
X9	56.10	40.369	.634	.872
X10	56.47	39.982	.611	.873
X11	56.03	39.137	.789	.866
X12	56.03	40.792	.707	.870
X13	56.60	42.662	.378	.884
X14	55.63	41.620	.698	.872
X15	55.77	42.599	.498	.879

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
60.20	47.062	6.860	15

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan Tingkat Harapan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.875	15

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1	4.80	.407	30
X2	4.70	.535	30
X3	4.60	.498	30
X4	4.70	.466	30
X5	4.87	.346	30
X6	4.90	.305	30
X7	4.77	.430	30
X8	4.63	.490	30
X9	4.63	.490	30
X10	4.77	.430	30
X11	4.60	.563	30
X12	4.97	.183	30
X13	4.70	.466	30
X14	4.90	.305	30
X15	4.83	.379	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	66.57	13.909	.373	.874
X2	66.67	12.161	.739	.856
X3	66.77	13.220	.480	.870
X4	66.67	12.782	.662	.861
X5	66.50	14.121	.372	.874
X6	66.47	14.189	.402	.873
X7	66.60	13.214	.578	.865
X8	66.73	12.892	.589	.864
X9	66.73	12.961	.568	.865
X10	66.60	13.628	.439	.871
X11	66.77	12.461	.610	.864
X12	66.40	14.455	.517	.872
X13	66.67	12.782	.662	.861
X14	66.47	13.706	.623	.865
X15	66.53	13.982	.381	.873

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
71.37	15.206	3.899	15

Tabel r (Koefisien Korelasi Sederhana)

df = (N-2)	Taraf signifikan untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Taraf signifikan untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541

Sumber: Junaidi (<http://junaidichaniago.wordpress.com>). 2010

INTERPRETASI

- 1) Bagian *Item Statistic* merupakan deskripsi statistik
- 2) Pada kelompok *Item-Total Statistic, Scale Mean If Item Deleted* menerangkan nilai rata-rata total variabel tersebut dihapus, maka akan diketahui nilai rata-rata totalnya.
- 3) *Scale Variance If Item Deleted* menerangkan besarnya varian total jika variabel (butir) tersebut dihapuskan.
- 4) *Corrected Item-Total Correlation* merupakan korelasi antara skor item dengan skor total item yang dapat digunakan untuk menguji validitas instrumen. Selanjutnya untuk mengetahui validitas butir pernyataan tersebut harus dibandingkan dengan r tabel
- 5) *Alpha If Item Deleted* merupakan besarnya reliabilitas alpha jika satu item dihapuskan