

Lampiran 1. Responden Uji Instrumen

Daftar Nama Responden Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan menyebar kuisisioner kepada responden yaitu pelanggan Laundry Maya dengan jumlah responden sebanyak 30 orang.

No	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Penghasilan
1	ISMAH	>46	Perempuan	Wiraswasta	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
2	SUPRIANI	>46	Perempuan	Lain-lain	<Rp.1.000.000
3	SURIYANI	>46	Perempuan	Lain-lain	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
4	DEVI ATUL AIN	26-35	Perempuan	Lain-lain	<Rp.1.000.000
5	MARIANA	36-45	Perempuan	Wiraswasta	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
6	RAFIAH	>46	Perempuan	Wiraswasta	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
7	NUR SANITA	26-35	Perempuan	Lain-lain	<Rp.1.000.000
8	SUSILAWATI	36-45	Perempuan	Wiraswasta	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
9	RIZKA AGISNA	26-35	Laki-laki	Pegawai Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
10	ALFIANA	26-35	Perempuan	Lain-lain	<Rp.1.000.000
11	NUR ELIYA	36-45	Perempuan	Lain-lain	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
12	SABARIAH	>46	Perempuan	Lain-lain	<Rp.1.000.000
13	SURYONO	>46	Laki-laki	Wiraswasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
14	LATIFAH	36-45	Perempuan	Wiraswasta	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
15	SITI AISYAH	>46	Perempuan	Wiraswasta	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
16	SUKMAWATI	36-45	Perempuan	Lain-lain	<Rp.1.000.000
17	FATMAWATI	>46	Perempuan	Wiraswasta	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
18	MULAIKA	36-45	Perempuan	Lain-lain	<Rp.1.000.000
19	SAWAL	>46	Laki-laki	Wiraswasta	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
20	HADIJAH	>46	Perempuan	Wiraswasta	<Rp.1.000.000
21	PUTRI GHINA JAUHARA	<25	Perempuan	Pegawai Swasta	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
22	BALQIS	<25	Perempuan	Wiraswasta	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
23	RINA	36-45	Perempuan	Lain-lain	<Rp.1.000.000
24	RAHMAT	<25	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000

25	SITI ZUBAIDAH	>46	Perempuan	Wiraswasta	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
26	ALIYUS	36-45	Laki-laki	Lain-lain	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
27	INDAH SUGIARTI	26-35	Perempuan	Lain-lain	<Rp.1.000.000
28	EDI	>46	Laki-laki	Lain-lain	<Rp.1.000.000
29	VERA	26-35	Perempuan	Lain-lain	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
30	JIBRAN	<25	Laki-laki	Wiraswasta	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000



Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

Kuesioner Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pada Usaha Aulia Laundry di Kota Singaraja

Kepada responden yang terhormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini adalah mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha.

Nama : Dinda Novi Fitriana

NIM : 19170101029

Fakultas : Ekonomi

Jurusan/Prodi : Ekonomi dan Akuntansi/Pendidikan Ekonomi

Dalam rangka pelaksanaan penelitian skripsi saya yang berjudul **"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA PADA USAHA AULIA LAUNDRY DI KOTA SINGARAJA"**. Saya bermaksud meminta kesediaan Saudara/i untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner berupa pertanyaan yang terlampir. Jawaban dari Saudara/i sangat membantu bagi penelitian yang dilaksanakan ini.

Seluruh data dan informasi yang Saudara/i berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan dipergunakan untuk kepentingan penelitian ini saja. Saya ucapkan terimakasih kepada Saudara/i yang telah bersedia meluangkan waktunya mengisi kuesioner ini secara benar dan objektif.

Hormat saya,

Dinda Novi Fitriana

KUESIONER

Identitas Responden

1. Umur :
2. Jenis Kelamin :
3. Pekerjaan :
4. Penghasilan/bulan :
 - a. <Rp. 1.000.000
 - b. Rp. 1.000.000 – Rp. 2.500.000
 - c. Rp. 2.500.000 – Rp. Rp. 5.000.000
 - d. >Rp. 5.000.000

Kualitas Pelayanan (Harapan)

Petunjuk Pengisian

- 1) Pilih salah satu jawaban yang paling sesuai dengan tanggapan anda
- 2) Berilah tanda (√) pada kolom yang tersedia sesuai pilihan anda
- 3) Keterangan:
 - SS = Sangat Setuju (4)
 - S = Setuju (3)
 - TS = Tidak Setuju (2)
 - STS = Sangat Tidak Setuju (1)

No	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
A. Tangibles (Bukti Langsung)					
1.	Perusahaan harus memiliki peralatan dan teknologi terbaru (mutakhir).				
2.	Fasilitas fisik Perusahaan harus menarik.				
3.	Karyawan Perusahaan berpakaian dan berpenampilan rapi.				
B. Empaty					
4.	Karyawan Perusahaan memberikan perhatian personal kepada para pelanggan.				

5.	Karyawan Perusahaan memahami kebutuhan para pelanggannya.				
6.	Perusahaan selalu memperhatikan kepentingan para pelanggannya.				
C. Reliability (Kehandalan)					
7.	Bila Perusahaan berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu yang disepakati, mereka wajib merealisasikannya.				
8.	Bila pelanggan mendapat masalah, Perusahaan harus dapat bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan.				
9.	Perusahaan harus menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang dijanjikan.				
D. Responsiviness (Daya Tanggap)					
10.	Perusahaan memberitahu pelanggannya kapan pastinya jasa akan disampaikan.				
11.	Pelanggan mengharapkan jasa yang cepat dari karyawan Perusahaan.				
12.	Karyawan Perusahaan harus selalu bersedia membantu para pelanggan.				
E. Assurance (Jaminan)					
13.	Pelanggan harus dapat mempercayai karyawan Perusahaan.				
14.	Pelanggan harus dapat merasa aman dalam melakukan transaksi dengan karyawan Perusahaan.				
15.	Karyawan Perusahaan harus bersikap sopan.				

Kualitas Pelayanan (Kinerja)

Petunjuk Pengisian

- i. Pilih salah satu jawaban yang paling sesuai dengan tanggapan anda
- ii. Berilah tanda (√) pada kolom yang tersedia sesuai pilihan anda
- iii. Keterangan:

SS = Sangat Setuju (4)

S = Setuju (3)

TS = Tidak Setuju (2)

STS = Sangat Tidak Setuju (1)

No	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
A. Tangibles (Bukti Langsung)					
1.	Perusahaan memiliki peralatan dan teknologi terbaru (mutakhir).				
2.	Fasilitas fisik Perusahaan berdaya tarik.				

3.	Karyawan Perusahaan berpakaian dan berpenampilan rapi.				
B. Empaty					
4.	Karyawan Perusahaan memberikan perhatian personal kepada anda.				
5.	Karyawan Perusahaan memahami kebutuhan anda.				
6.	Perusahaan bersungguh-sungguh memperhatikan kepentingan anda.				
C. Reliability (Kehandalan)					
7.	Sewaktu Perusahaan berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu yang disepakati, mereka menepatinya.				
8.	Sewaktu anda mendapat masalah, Perusahaan bersikap simpatik dan sanggup menenangkan anda.				
9.	Perusahaan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang dijanjikan.				
D. Responsiviness (Daya Tanggap)					
10.	Perusahaan memberitahu anda kapan pastinya jasa akan disampaikan.				
11.	Pelanggan menerima jasa yang segera/cepat dari karyawan Perusahaan.				
12.	Karyawan Perusahaan selalu bersedia membantu para pelanggan.				
E. Assurance (Jaminan)					
13.	Pelanggan mempercayai karyawan Perusahaan.				
14.	Pelanggan merasa aman bertransaksi dengan karyawan Perusahaan.				
15.	Karyawan Perusahaan bersikap sopan anda.				

Lampiran 3. Data Uji Instrumen

1. Kualitas Pelayanan (Harapan)

No	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Total
1.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
2.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
3.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
4.	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	55
5.	3	3	4	3	4	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	47
6.	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	43
7.	2	4	4	3	1	4	2	2	3	4	3	4	4	3	3	46
8.	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	51
9.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
10.	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	55
11.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
12.	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
13.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
14.	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	40
15.	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	2	4	2	3	3	49
16.	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	42
17.	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	47
18.	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	48
19.	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	4	2	3	3	3	41
20.	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	39
21.	4	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	54
22.	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	51
23.	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	4	3	2	2	40
24.	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	45
25.	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	44

26.	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	50
27.	2	4	3	4	3	2	3	1	2	3	3	4	3	2	2	41
28.	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	50
29.	3	4	3	2	3	3	2	4	3	4	3	4	3	2	2	45
30.	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	2	2	46

2. Kualitas Pelayanan (Kinerja)

No	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Total
1.	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	56
2.	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	52
3.	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	54
4.	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	49
5.	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	45
6.	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	43
7.	2	4	4	3	1	4	2	2	3	4	3	4	4	3	3	46
8.	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	51
9.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
10.	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	55
11.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
12.	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
13.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
14.	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	40
15.	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	2	4	2	3	3	49
16.	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	42
17.	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	47
18.	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	48
19.	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	4	2	3	3	3	41
20.	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	39

21.	4	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	52
22.	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	51
23.	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	4	3	2	2	40
24.	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	45
25.	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	44
26.	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	50
27.	2	4	3	4	3	2	3	1	2	3	3	4	3	2	2	41
28.	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	47
29.	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	41
30.	3	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	2	2	45



	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q5	Pearson Correlation	.595**	.373*	.291	.416*	1	.277	.544**	.482**	.195	.155	.492**	.069	.404*	.501**	.501**	.649**
	Sig. (2-tailed)	.001	.042	.118	.022		.138	.002	.007	.302	.412	.006	.718	.027	.005	.005	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q6	Pearson Correlation	.669**	.345	.641**	.337	.277	1	.256	.542**	.552**	.617**	.378*	.310	.345	.358	.358	.710**
	Sig. (2-tailed)	.000	.062	.000	.069	.138		.172	.002	.002	.000	.039	.095	.062	.052	.052	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q7	Pearson Correlation	.442*	.278	.301	.528**	.544**	.256	1	.420*	.432*	.266	.451*	.120	.346	.524**	.524**	.658**
	Sig. (2-tailed)	.014	.137	.106	.003	.002	.172		.021	.017	.155	.012	.527	.061	.003	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q8	Pearson Correlation	.595**	.301	.410*	.343	.482**	.542**	.420*	1	.539**	.484**	.187	.211	.267	.430*	.430*	.683**
	Sig. (2-tailed)	.001	.106	.024	.064	.007	.002	.021		.002	.007	.322	.263	.154	.018	.018	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q9	Pearson Correlation	.581**	.257	.391*	.380*	.195	.552**	.432*	.539**	1	.457*	.316	.241	.204	.367*	.367*	.635**
	Sig. (2-tailed)	.001	.170	.033	.038	.302	.002	.017	.002		.011	.089	.200	.279	.046	.046	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q10	Pearson Correlation	.435*	.588**	.603**	.307	.155	.617**	.266	.484**	.457*	1	.283	.809**	.460*	.328	.328	.717**
	Sig. (2-tailed)	.016	.001	.000	.099	.412	.000	.155	.007	.011		.130	.000	.011	.076	.076	.000

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q11	Pearson Correlation	.533**	.486**	.050	.441*	.492**	.378*	.451*	.187	.316	.283	1	.096	.566**	.561**	.561**	.646**
	Sig. (2-tailed)	.002	.006	.791	.015	.006	.039	.012	.322	.089	.130		.616	.001	.001	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q12	Pearson Correlation	.261	.514**	.448*	.242	.069	.310	.120	.211	.241	.809**	.096	1	.347	.111	.111	.487**
	Sig. (2-tailed)	.164	.004	.013	.197	.718	.095	.527	.263	.200	.000	.616		.060	.559	.559	.006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q13	Pearson Correlation	.330	.716**	.233	.175	.404*	.345	.346	.267	.204	.460*	.566**	.347	1	.488**	.488**	.641**
	Sig. (2-tailed)	.075	.000	.215	.356	.027	.062	.061	.154	.279	.011	.001	.060		.006	.006	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q14	Pearson Correlation	.444*	.300	.205	.422*	.501**	.358	.524**	.430*	.367*	.328	.561**	.111	.488**	1	1.000**	.709**
	Sig. (2-tailed)	.014	.107	.278	.020	.005	.052	.003	.018	.046	.076	.001	.559	.006		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Q15	Pearson Correlation	.444*	.300	.205	.422*	.501**	.358	.524**	.430*	.367*	.328	.561**	.111	.488**	1.000**	1	.709**
	Sig. (2-tailed)	.014	.107	.278	.020	.005	.052	.003	.018	.046	.076	.001	.559	.006	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.745**	.646**	.612**	.614**	.649**	.710**	.658**	.683**	.635**	.717**	.646**	.487**	.641**	.709**	.709**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.006	.000	.000	.000	

N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).																		
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).																		

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.905	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TANGIBLES	45.4667	38.602	.698	.895
TANGIBLES	45.3000	39.459	.587	.899
TANGIBLES	45.4000	38.869	.534	.901
EMPATHY	45.3667	39.826	.553	.900
EMPATHY	45.4667	38.326	.574	.900
EMPATHY	45.3000	38.493	.654	.897
RELIABILITY	45.6667	38.644	.589	.899

Q15	Pearson Correlation	.305	.295	.111	.409*	.375*	.344	.603**	.494**	.194	.307	.454*	.164	.316	1.000**	1	.705**
	Sig. (2-tailed)	.101	.113	.558	.025	.041	.063	.000	.006	.304	.099	.012	.385	.089	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.609**	.598**	.486**	.575**	.551**	.707**	.622**	.622**	.501**	.744**	.551**	.549**	.510**	.705**	.705**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.006	.001	.002	.000	.000	.000	.005	.000	.002	.002	.004	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).																	
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).																	

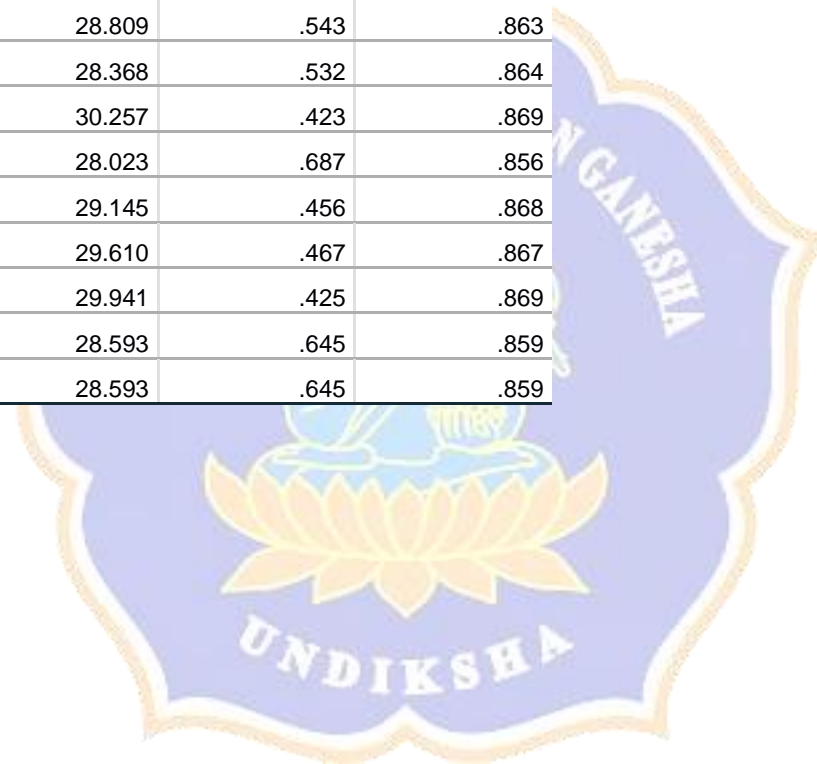
Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.872	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TANGIBLES	44.4333	29.771	.548	.864
TANGIBLES	44.2000	29.407	.525	.864

TANGIBLES	44.3000	29.666	.383	.872
EMPATHY	44.2333	29.633	.501	.866
EMPATHY	44.4000	29.145	.456	.868
EMPATHY	44.1667	28.213	.642	.859
RELIABILITY	44.5333	28.809	.543	.863
RELIABILITY	44.3333	28.368	.532	.864
RELIABILITY	44.4667	30.257	.423	.869
RESPONSIVINESS	44.3333	28.023	.687	.856
RESPONSIVINESS	44.4000	29.145	.456	.868
RESPONSIVINESS	44.1000	29.610	.467	.867
ASSURANCE	44.3000	29.941	.425	.869
ASSURANCE	44.4000	28.593	.645	.859
ASSURANCE	44.4000	28.593	.645	.859



Lampiran 5. Rekapitulasi Uji Instrumen

Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen

1) Hasil Uji Validitas Instrumen

a. Kualitas Pelayanan (Harapan)

Item Pernyataa	rhitung	rtabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,745	0,361	Valid
Pernyataan 2	0,646	0,361	Valid
Pernyataan 3	0,612	0,361	Valid
Pernyataan 4	0,614	0,361	Valid
Pernyataan 5	0,649	0,361	Valid
Pernyataan 6	0,710	0,361	Valid
Pernyataan 7	0,658	0,361	Valid
Pernyataan 8	0,683	0,361	Valid
Pernyataan 9	0,635	0,361	Valid
Pernyataan 10	0,717	0,361	Valid
Pernyataan 11	0,646	0,361	Valid
Pernyataan 12	0,487	0,361	Valid
Pernyataan 13	0,641	0,361	Valid
Pernyataan 14	0,709	0,361	Valid
Pernyataan 15	0,709	0,361	Valid

b. Kualitas Pelayanan (Kinerja)

Item Pernyataa	rhitung	rtabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,609	0,361	Valid
Pernyataan 2	0,598	0,361	Valid
Pernyataan 3	0,488	0,361	Valid
Pernyataan 4	0,575	0,361	Valid
Pernyataan 5	0,551	0,361	Valid
Pernyataan 6	0,707	0,361	Valid
Pernyataan 7	0,622	0,361	Valid
Pernyataan 8	0,622	0,361	Valid
Pernyataan 9	0,501	0,361	Valid
Pernyataan 10	0,744	0,361	Valid
Pernyataan 11	0,551	0,361	Valid
Pernyataan 12	0,549	0,361	Valid
Pernyataan 13	0,510	0,361	Valid
Pernyataan 14	0,705	0,361	Valid
Pernyataan 15	0,705	0,361	Valid

2) Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

a. Kualitas Pelayanan (Harapan)

No	Dimensi	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Kritis	Keterangan
Kualitas Pelayanan		0,905	0,60	Reliabel
1.	<i>Tangibles</i>	0,898	0,60	Reliabel
2.	<i>Empathy</i>	0,899	0,60	Reliabel
3.	<i>Reliability</i>	0,899	0,60	Reliabel
4.	<i>Responsiviness</i>	0,900	0,60	Reliabel
5.	<i>Assurance</i>	0,897	0,60	Reliabel

b. Kualitas Pelayanan (Kinerja)

No	Dimensi	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Kritis	Keterangan
Kualitas Pelayanan		0,872	0,60	Reliabel
1.	<i>Tangibles</i>	0,866	0,60	Reliabel
2.	<i>Empathy</i>	0,864	0,60	Reliabel
3.	<i>Reliability</i>	0,865	0,60	Reliabel
4.	<i>Responsiviness</i>	0,863	0,60	Reliabel
5.	<i>Assurance</i>	0,862	0,60	Reliabel

Lampiran 6. Interpretasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Untuk mengetahui valid tidaknya butir pernyataan dari kualitas pelayanan untuk harapan dan kualitas pelayanan untuk kinerja, maka dapat dibandingkan dengan r hitung dan r tabel sebagai berikut.

- 1) Nilai r tabel pada α 0,05 dengan jumlah responden 30 orang adalah 0,361.
- 2) Nilai r hitung dapat dilihat pada kolom nilai koefisien korelasi.

Pengambilan keputusan sebagai berikut.

- a. Jika r hitung positif dan r hitung $>$ r tabel, maka butir pernyataan tersebut dinyatakan valid.
- b. Jika r hitung negative dan r hitung $<$ r tabel, maka butir pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

Berdasarkan nilai koefisien korelasi butir pernyataan dari kualitas pelayanan untuk harapan dan kualitas pelayanan untuk kinerja tidak ada yang tidak valid karena nilai r hitung $>$ r tabel.

2. Uji Reliabilitas

Untuk mengetahui reliable tidaknya butir pernyataan dari kualitas pelayanan untuk harapan dan kualitas pelayanan untuk kinerja, maka dapat dilihat sebagai berikut.

- 1) Jika *Cronbach's Alpha* $>$ 0,60, maka butir pernyataan tersebut reliabel.
- 2) Jika *Cronbach's Alpha* $<$ 0,60, maka butir pernyataan tersebut tidak reliabel.

Pengambilan keputusan sebagai berikut.

- a. Kualitas Pelayanan (Harapan)

Nilai *Cronbach's Alpha* dapat dilihat pada tabel hasil uji reliabilitas instrumen.

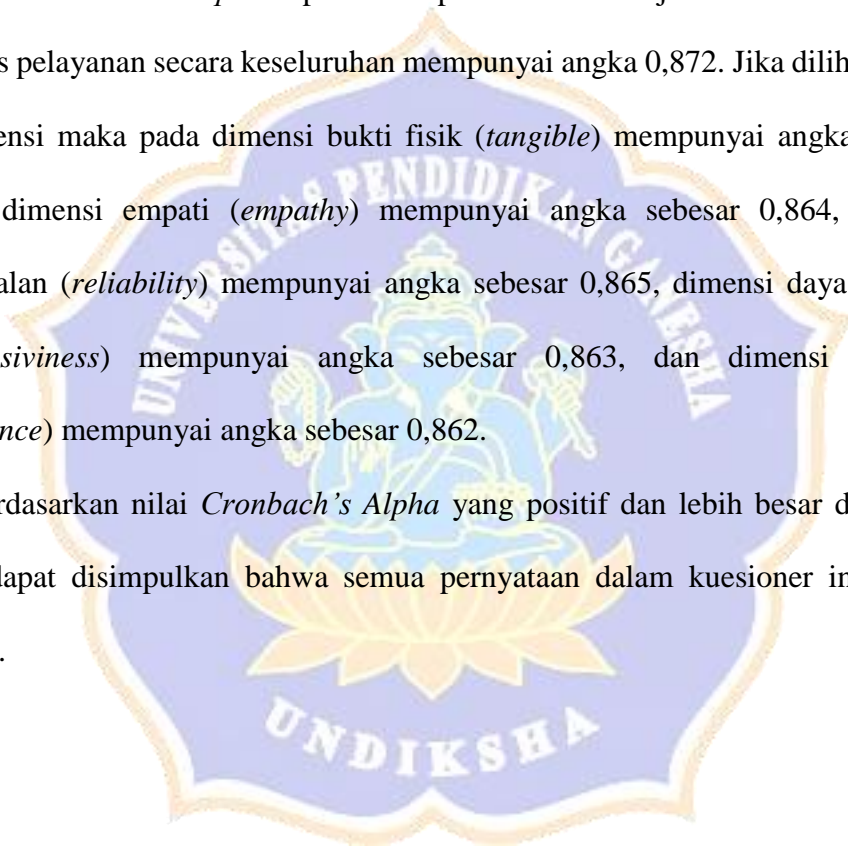
Kualitas pelayanan secara keseluruhan mempunyai angka 0,905. Jika dilihat secara

perdimensi maka pada dimensi bukti fisik (*tangible*) mempunyai angka sebesar 0,898, dimensi empati (*empathy*) mempunyai angka sebesar 0,899, dimensi kehandalan (*reliability*) mempunyai angka sebesar 0,899, dimensi daya tanggap (*responsiviness*) mempunyai angka sebesar 0,900, dan dimensi jaminan (*assurance*) mempunyai angka sebesar 0,897.

b. Kualitas Pelayanan (Kinerja)

Nilai *Cronbach's Alpha* dapat dilihat pada tabel hasil uji reliabilitas instrumen. Kualitas pelayanan secara keseluruhan mempunyai angka 0,872. Jika dilihat secara perdimensi maka pada dimensi bukti fisik (*tangible*) mempunyai angka sebesar 0,866, dimensi empati (*empathy*) mempunyai angka sebesar 0,864, dimensi kehandalan (*reliability*) mempunyai angka sebesar 0,865, dimensi daya tanggap (*responsiviness*) mempunyai angka sebesar 0,863, dan dimensi jaminan (*assurance*) mempunyai angka sebesar 0,862.

Berdasarkan nilai *Cronbach's Alpha* yang positif dan lebih besar dari 0,60, maka dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner ini adalah reliabel.



Lampiran 7. Daftar Nama Responden Penelitian

Responden Penelitian

No	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Penghasilan
1	Nengah Serinten	36-45	Perempuan	Lain-lain	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
2	Semara Wijaya	>46	Perempuan	Wiraswasta	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
3	Sella	26-35	Perempuan	Pegawai Swasta	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
4	Angkat Sebawan	<25	Laki-laki	Wiraswasta	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
5	Sariani	26-35	Perempuan	Lain-lain	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
6	Ni Luh Sri	<25	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
7	Arya Putra	<25	Laki-laki	Wiraswasta	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
8	Widana	<25	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
9	Win Herlina	<25	Perempuan	Pegawai Swasta	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
10	Shinta	<25	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
11	Sri Cahaya	<25	Perempuan	Lain-lain	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
12	Andi	<25	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
13	Hawanah	<25	Perempuan	Pegawai Swasta	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
14	Komang Agus Ariyana	<25	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
15	Kajeng Eka	36-45	Laki-laki	Lain-lain	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
16	I Gede Agus	<25	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
17	I Nyoman Agus Triarnawa	36-45	Laki-laki	Pegawai Swasta	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
18	Achmad Irfanda	<25	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
19	Lina	>46	Perempuan	Wiraswasta	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
20	Suryantini	<25	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
21	I Komang Suarjaya	<25	Laki-laki	Wiraswasta	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
22	Manika	<25	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
23	Nyoman Ngasti	36-45	Perempuan	PNS	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
24	Ajeng Pratiwi	<25	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
25	Luh Gita	36-45	Perempuan	PNS	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
26	Ratyudhi	<25	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	<Rp.1.000.000
27	Ferdi	<25	Laki-laki	Pegawai Swasta	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
28	Tutur	<25	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	<Rp.1.000.000
29	Ketut Artha	36-45	Laki-laki	Pegawai Swasta	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
30	Arya	<25	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	<Rp.1.000.000
31	Ernayanto	26-35	Laki-laki	Wiraswasta	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
32	Artha	<25	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	<Rp.1.000.000
33	Kedik	36-45	Laki-laki	Wiraswasta	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
34	Dedy	<25	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	<Rp.1.000.000
35	I Nyoman Yasa	36-45	Laki-laki	PNS	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000

36	Muhammad Fehan	<25	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	<Rp.1.000.000
37	Gede Merta	>46	Laki-laki	Wiraswasta	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
38	Safira Karin	<25	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	<Rp.1.000.000
39	Ayu	<25	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	<Rp.1.000.000
40	Ni Mae Sriadi	26-35	Perempuan	Lain-lain	<Rp.1.000.000
41	Luh Bakti	36-45	Perempuan	Lain-lain	<Rp.1.000.000
42	Kartika	<25	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	<Rp.1.000.000
43	Peni Ariani	<25	Perempuan	Lain-lain	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
44	Vina	<25	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	<Rp.1.000.000
45	Ida Ayu	<25	Perempuan	Lain-lain	<Rp.1.000.000
46	Desi	<25	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	<Rp.1.000.000
47	I Nyoman Renes	36-45	Laki-laki	PNS	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
48	Dicky Kurniawan	<25	Laki-laki	Lain-lain	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
49	Putu Candra	26-35	Perempuan	Pegawai Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
50	Gede Widiana	>46	Laki-laki	Wiraswasta	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
51	Sriyusmini	>46	Perempuan	Wiraswasta	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
52	Agung Sukarno	>46	Laki-laki	Pegawai Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
53	Bella	26-35	Perempuan	PNS	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
54	Danar	26-35	Laki-laki	Pegawai Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
55	Authar Gery Syahputra	<25	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	<Rp.1.000.000
56	Komang Yunia Christiana	<25	Perempuan	Lain-lain	<Rp.1.000.000
57	Putu Ayu Desy Ratna Dewi	<25	Perempuan	Wiraswasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
58	Novi Yanti	26-35	Perempuan	Wiraswasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
59	Zaedar Ruhni	<25	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
60	Dayuantari	<25	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	<Rp.1.000.000
61	Melani Indah Kuniawati	26-35	Perempuan	PNS	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
62	Rosalia Anjelina	<25	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	<Rp.1.000.000
63	Nyoman Widi	<25	Laki-laki	Wiraswasta	<Rp.1.000.000
64	Leoni	<25	Perempuan	Lain-lain	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
65	Ekarini	<25	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	<Rp.1.000.000
66	Indah Melati	<25	Perempuan	Pegawai Swasta	<Rp.1.000.000
67	Anisa Rahmawati	<25	Perempuan	Pegawai Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
68	Ahmad Baihaki	<25	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	>Rp. 5.000.000
69	Putra Adi Yanto	26-35	Laki-laki	Pegawai Swasta	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
70	Aristya Dewi	26-35	Perempuan	Lain-lain	<Rp.1.000.000
71	Komang Dewi	<25	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	<Rp.1.000.000
72	Ariska	<25	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	<Rp.1.000.000
73	Ketut Dian	26-35	Perempuan	Pegawai Swasta	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
74	Fitria Rumaisah	<25	Perempuan	Wiraswasta	<Rp.1.000.000

75	Silvia Megawati	26-35	Perempuan	Pegawai Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
76	Nurul Fazriyah	<25	Perempuan	Pegawai Swasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
77	Pande Mita	<25	Perempuan	Lain-lain	<Rp.1.000.000
78	Amara purnama	<25	Perempuan	Lain-lain	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
79	Kd Erawati	26-35	Perempuan	Lain-lain	<Rp.1.000.000
80	Yesi	26-35	Perempuan	Wiraswasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
81	Fadilla	<25	Perempuan	Pegawai Swasta	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
82	Nur Okviningtyas	<25	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	<Rp.1.000.000
83	Hanif Tahfizul Azizi	<25	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	<Rp.1.000.000
84	Rizka Azizah	<25	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	<Rp.1.000.000
85	Pane Luh Putu	<25	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
86	Dika	<25	Laki-laki	Wiraswasta	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
87	Ichsan Syahputro	<25	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	<Rp.1.000.000
88	Nyoman Wiparma	<25	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	<Rp.1.000.000
89	Nasrin	<25	Perempuan	Lain-lain	<Rp.1.000.000
90	Putri Nadia	<25	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000
91	Kadek Yudhi	<25	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	<Rp.1.000.000
92	Nabilla	<25	Perempuan	Lain-lain	<Rp.1.000.000
93	Dwi Askiyatul	<25	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	<Rp.1.000.000
94	Soraya	26-35	Perempuan	Wiraswasta	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000
95	Firly Koesdarawati	26-35	Perempuan	Lain-lain	<Rp.1.000.000
96	Maria Ulva	26-35	Perempuan	PNS	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000



Lampiran 8. Data Ordinal Penelitian

Data Penelitian

1) Kualitas Pelayanan (Harapan)

No	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Total
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	55
5	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	47
6	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	43
7	3	4	4	3	1	4	2	2	3	4	3	4	4	3	3	46
8	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	51
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	55
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
12	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
13	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
14	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	40
15	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	2	4	2	3	3	49
16	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	42
17	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	47
18	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	48
19	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	3	3	3	41
20	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	39
21	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	54
22	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	51
23	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	4	3	2	2	40
24	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	45
25	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	44
26	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	50
27	2	4	3	4	3	2	3	1	2	3	3	4	3	2	2	41
28	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	50
29	3	4	3	2	3	3	2	4	3	4	3	4	3	2	2	45
30	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	2	2	46
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
34	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	55
35	3	3	4	3	4	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	47
36	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	43
37	2	4	4	3	1	4	2	2	3	4	3	4	4	3	3	46
38	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	51
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
40	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	55
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
42	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
44	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	40
45	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	2	4	2	3	3	49
46	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	42
47	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	47

48	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	48
49	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	4	2	3	3	3	41
50	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	39
51	4	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	54
52	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	51
53	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	4	3	2	2	40
54	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	45
55	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	44
56	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	50
57	2	4	3	4	3	2	3	1	2	3	3	4	3	2	2	41
58	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	50
59	3	4	3	2	3	3	2	4	3	4	3	4	3	2	2	45
60	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	2	2	46
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
64	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	55
65	3	3	4	3	4	4	3	4	2	3	2	4	3	3	3	47
66	3	3	3	4	3	3	2	3	4	2	3	4	2	3	3	43
67	2	4	4	3	1	4	2	3	4	4	3	4	4	3	3	46
68	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	51
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
70	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	55
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
72	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	47
73	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	45
74	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	40
75	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	2	4	3	4	3	49
76	3	3	2	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	3	42
77	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	47
78	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
79	3	2	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	41
80	2	3	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	39
81	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	54
82	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
83	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	40
84	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	45
85	3	3	2	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	44
86	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	50
87	2	4	3	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	3	3	41
88	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	50
89	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	45
90	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	46
91	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	60
92	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	60
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	60
94	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	55
95	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	47
96	3	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	3	4	47

2) Kualitas Pelayanan (Kinerja)

No	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Total
1	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	56
2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	52
3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	54
4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	49
5	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	45
6	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	43
7	2	4	4	3	1	4	2	2	3	4	3	4	4	3	3	46
8	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	51
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
10	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	55
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
12	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
14	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	40
15	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	2	4	2	3	3	49
16	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	42
17	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	47
18	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	48
19	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	4	2	3	3	3	41
20	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	39
21	4	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	52
22	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	51
23	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	4	3	2	2	40
24	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	45
25	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	44
26	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	50
27	2	4	3	4	3	2	3	1	2	3	3	4	3	2	2	41
28	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	47
29	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	41
30	3	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	2	2	45
31	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	56
32	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	52
33	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	54
34	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	49
35	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	45
36	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	43
37	2	4	4	3	1	4	2	2	3	4	3	4	4	3	3	46
38	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	51
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
40	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	55
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
42	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
44	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	40
45	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	2	4	2	3	3	49
46	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	42
47	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	47
48	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	4	3	3	4	4	48
49	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	4	2	3	3	3	41
50	2	3	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	39
51	4	4	3	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	52
52	3	4	3	3	2	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3	51

53	3	3	3	1	1	2	3	2	3	3	2	4	3	2	2	40
54	3	3	4	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	45
55	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	4	4	3	3	44
56	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	50
57	2	4	3	3	2	1	2	1	1	3	3	4	3	2	2	41
58	3	4	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	47
59	3	3	3	1	2	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	41
60	3	3	4	2	2	3	1	2	3	3	3	3	3	2	2	45
61	3	4	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	56
62	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	4	4	52
63	3	4	4	2	3	3	3	2	2	4	3	4	3	4	4	54
64	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	49
65	3	3	4	2	2	2	2	3	1	3	2	3	3	3	3	45
66	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	3	43
67	2	4	4	2	1	3	1	1	2	4	3	4	4	3	3	46
68	3	4	4	2	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	51
69	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	60
70	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	55
71	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	60
72	4	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	47
73	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	45
74	3	2	3	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	40
75	3	3	4	3	1	3	2	3	3	4	2	4	2	3	3	49
76	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	42
77	3	3	4	2	3	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	47
78	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	4	3	3	4	4	48
79	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	4	2	3	3	3	41
80	2	4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	39
81	4	4	4	2	3	3	1	2	2	4	4	4	4	3	3	52
82	3	4	4	3	2	2	2	3	2	4	3	4	4	3	3	51
83	3	4	4	1	1	2	2	1	2	3	2	4	3	2	2	40
84	3	4	4	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	45
85	3	4	3	2	2	2	1	2	1	3	3	4	4	3	3	44
86	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	50
87	3	4	4	3	2	1	2	1	1	3	3	4	3	2	2	41
88	4	4	4	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	47
89	4	4	4	1	2	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	41
90	4	4	4	2	2	3	1	2	3	3	3	3	4	3	3	45
91	4	4	4	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	56
92	4	4	4	3	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	52
93	4	4	4	2	3	3	3	2	2	4	3	4	4	4	4	54
94	4	4	4	2	2	3	2	3	2	3	4	3	4	4	4	49
95	4	4	4	2	2	2	2	3	1	4	3	4	4	4	4	45
96	4	4	4	2	2	2	2	2	1	4	3	4	4	4	4	45

Lampiran 9. Hasil Uji Statistika Deskriptif

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<25	62	64.6	64.6	64.6
	>46	6	6.3	6.3	70.8
	26-35	18	18.8	18.8	89.6
	36-45	10	10.4	10.4	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Gender

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	36	37.5	37.5	37.5
	Perempuan	60	62.5	62.5	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lain-lain	18	18.8	18.8	18.8
	Pegawai Swasta	16	16.7	16.7	35.4
	Pelajar/Mahasiswa	38	39.6	39.6	75.0
	PNS	7	7.3	7.3	82.3
	Wiraswasta	17	17.7	17.7	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Pendapatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<Rp.1.000.000	37	38.5	38.5	38.5
	>Rp. 5.000.000	1	1.0	1.0	39.6
	Rp. 1.000.000-Rp. 2.500.000	43	44.8	44.8	84.4
	Rp. 2.500.000-Rp. 5.000.000	15	15.6	15.6	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Lampiran 10. Riwayat Hidup

RIWAYAT HIDUP



Dinda Novi Fitriana lahir di Singaraja pada tanggal 26 November 1999. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak Agung Sukarno dan Ibu Sriyusmini. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam. Kini penulis beralamat di Jalan Gunung Semeru Kampung Singaraja Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali.

Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di Madrasah Ibtidaiyah Negeri Singaraja dan lulus pada tahun 2013. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Muhammadiyah 2 Singaraja dan lulus pada tahun 2015. Pada tahun 2018, penulis lulus dari MA Wahid Hasyim Yogyakarta jurusan IPS dan melanjutkan ke Strata I Prodi Pendidikan Ekonomi di Universitas Pendidikan Ganesha. Selanjutnya mulai tahun 2019 sampai dengan penulisan skripsi ini, penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi S1 Pendidikan Ekonomi di Universitas Pendidikan Ganesha.

