# ANALISIS DAN STRATEGI MENINGKATKAN KEPUASAN PENGGEMAR FORMULA 1 ATAS DAHSBOARD GARUDA

SKRIPSI

Oleh:

Nama : Mifta Adriajib Lubis

No. Mahasiswa : 06312412

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2012

# ANALISIS DAN STRATEGI MENINGKATKAN KEPUASAN PENGGEMAR FORMULA 1 ATAS DAHSBOARD GARUDA

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk

mencapai derajat Sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi

pada Fakultas Ekonomi UII

Oleh:

Nama : Mifta Adriajib Lubis

No. Mahasiswa : 06312412

FAKULTAS EKONOMI PRODI AKUNTANSI

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2012

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku."

Yogyakarta, 14 Maret 2012

Penyusun,

Mifta Adriajib Lubis

# ANALISIS DAN STRATEGI MENINGKATKAN KEPUASAN PENGGEMAR FORMULA SATU ATAS DASHBOARD GARUDA

Hasil Penelitian

Diajukan Oleh :

Nama : Mifta Adriajib Lubis

No. Mahasiswa : 06312412

Telah disetujui Oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal .....

Dosen Pembimbing :

Dra. Primanita Setyono, M.B.A., Ak

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

**SKRIPSI BERJUDUL**

Analisis dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Penggemar Formula Satu Atas Dashboard Garuda

**Disusun Oleh: MIFTA ADRIAJIB LUBIS**
**Nomor Mahasiswa: 06312412**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan ***LULUS***
Pada tanggal : 14 Maret 2012

| | | |
|---|---|---|
| Penguji/Pemb. Skripsi | : | Dra. Primanita Setyono, MBA, Ak |
| Penguji | : | Dra. Isti Rahayu, M.Si, Ak |

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

Prof. Dr. Hadri Kusuma, MBA



v

# MOTTO

**“Allah selalu memberikan yang terbaik bagi kita, tergantung bagaimana kita menyikapi nya”**

**(penulis)**

**““Tiada daya dan kekuatan kecuali pertolongan Allah”**

**(Al-Kahfi :39)**

# HALAMAN PERSEMBAHAN



ALLAH SWT

Syukur *alhamdulillah* karena telah melimpahkan segala nikmat, berkah, hidayah, karunia, rejeki, petunjuk dan ridhoNya kepada saya dan keluarga.

ORANG TUA SAYA

(Alm. H. Amsyah Lubis S.H, dan H. Halinar Rayani Samosir )

Terima kasih atas doa yang selalu dipanjatkan untuk kami anak-anakmu, bersabar dalam menghadapi kami dan mendukung, membesarkan serta mendidik kami dengan segenap hati dan keikhlasan. Insya Allah kami akan menjadi manusia yang bermanfaat bagi diri kami sendiri, keluarga, lingkungan dan agama...

KAKAK SAYA

(Versika Marthy Lubis S.Psi)

Trimakasih atas segala nasehat nya, maafkan adik mu yang terlambat menjadi tulang punggung keluarga. Mari kita balas jasa orang tua kita...

(MENTOR, MOTIVATOR DAN ASSESOR SAYA)

(Ibu Primanita Setyono, Ibu Noor Endah Cahyawati, Ibu Isti Rahayu, Pak Munawar beserta anggota SIM, Pak Untung , Mba Tari, dek Monicha, Dendy, mas Erik, Julius, Adian, Rifki, Tika, Danan, Aryo setiaji, Fairuz, Via dan Rahma. Terima kasih atas didikan, bantuan, dukungan, koreksi, saran, kritik, motivasi dan

nasehat yang telah diberikan kepada saya agar menjadi lebih baik lagi dalam setiap melakukan pekerjaan yang diamanahkan kepada saya...

## KATA PENGANTAR



Dengan mengucapkan dan menghaturkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah membimbing dan memberikan rahmat-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **ANALISIS DAN STRATEGI MENINGKATKAN KEPUASAN PENGGEMAR FORMULA 1 ATAS DAHSBOARD GARUDA** Penulisan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar sarjana di jurusan akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. Pembahasan skripsi ini, pada intinya mengenai bagaimana informasi yang disajikan oleh *dashboard* Garuda dapat memberikan kepuasan kepada pengemar dunia balap formula 1 dalam mengambil keputusan. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan yang lebih kepada para pembaca dan khususnya penggemar kejuaraan dunia balap formula 1 tentang informasi formula 1 itu sendiri. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat, berkah, ridho dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

2. Prof. DR. Edy Suandi Hamid, S.E., M.Ec., selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.

3. Prof. Drs. Hadri Kusuma, M.B.A., D.B.A., Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

4. Dra. Isti Rahayu, M.S.I., Ak., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia dan selaku Dosen Penguji.

5. Dra. Primanita Setyono, S.E., M.B.A., Ak., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan kemudahan yang banyak bermanfaat bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

6. Ibu Noor Endah Cahyawati, S.E., M.S.I., Ak., yang telah memotivasi, memfasilitasi segala kebutuhan yang saya perlukan, dan sebagai orang yang paling berperan besar dalam penyelesaian skripsi ini.

7. Orang tua saya Alm. Bapak H. Amsyah Lubis S.H dan Ibu Hj. Halinar Rayani Samosir serta saudara kandung saya Versika Marthy Lubis S.Psi. Keluarga besar Lubis khususnya keluarga nenek Neli, om Sugeng, unde Tutik, unde Mala, Minul, Eni, dan UII SAP TERP10 2010 *Community.*

8. Mbak Tari dan Monicha yang selalu ada menemani yang juga sebagai penyedia tempat, makanan, minuman, ide, dan fasilitator untuk bertemu dosen pembimbing.

9. Sahabat Terp10 angkatan 2012 khususnya Danan, Sukma, dan Tika.

10. Sahabat-sahabat saya: Dendy, mas Erik, Aryo, Fairuz, Via, Rahma, Adian, Julius, Rifki, dan Adityaz yang telah mendukung dan menyemangati saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

11. Semua pihak yang telah memberikan bantuan baik moral maupun spiritual yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini mungkin terdapat kekurangan dalam segi materi maupun dalam segi penulisan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca.

Yogyakarta, 14 Maret 2012

Penulis,

(Mifta Adriajib Lubis)

ISLAM
UNIVERSITAS
INDONESIA

# DAFTAR ISI

Hal

Halaman Sampul.....i

Halaman Judul.....ii

Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....iii

Halaman Pengesahan.....iv

Halaman Berita Acara Ujian Skripsi.....v

Motto.....vi

Halaman Persembahan.....vii

KataPengantar.....viii

Daftar Isi.....x

Daftar Tabel.....xiv

Daftar Gamba.....xv

Daftar Lampiran.....xvi

Abstrak.....xvii

**BAB I PENDAHULUAN**……1

1.1. Latar Belakang……1

1.2. Rumusan masalah……4

1.3. Batasan Masalah……...6

1.4. Tujuan Penelitian……..6

1.5. Manfaat Penelitian……7

1.6. Sistematika Penulisan Skripsi……...7

**BAB II KAJIAN PUSTAKA**……...9

2.1. Key Performance Indicators……9

2.1.1. Key Performance Indicators Dashboard Garuda……...10

2.1.2. Alasan Kenapa Dibutuhkan Pengukuran Kinerja……...14

2.2. Dashboard……..18

2.3. Teori Kepuasan……...24

2.4. Faktor-faktor yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen……25

2.4.1. Harapan……..25

2.4.2. Kinerja……27

2.4.3.Kualitas Pelayanan……..27

2.5. Penelitian Terdahulu……...28

2.6. Kerangka Pengembangan Hipotesis……...34

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**……35

3.1. Jenis dan Sumber Data……...35

3.2. Populasi dan Sampel…….....35

3.2.1 Populasi……...35

3.2.2 Sampel……36

3.3. Teknik Pengumpulan Data……..36

3.4. Variabel Penelitian……..37

3.5. Tahap Pengolahan dan Analisis Data……..39

3.5.1. Tahap Pengolahan Data……..39

3.5.2. Analisis Data……...40

3.5.3. Metode Analisis Statistik……43

**BAB IV ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN**.....44

4.1. Hasil Pengumpulan Data .....44

4.2. Deskripsi Data.....45

4.3. Deskriptive Statistics.....47

4.4. Analisis Kepuasan Penggemar Formula 1 Terhadap Pelayan Dashboard .....47

4.4.1. Variabel KPI Pembalap .....49

4.4.2. Variabel KPI Konstruktor.....49

4.4.3. Variabel KPI Grand Prix .....50

4.4.4. Variabel KPI Pendukung .....51

4.5. Strategi Dashboard Garuda Untuk Meningkatkan

Kepuasan Penggemar Formula 1 .....52

4.5.1 Analisis Strategi Berdasarkan Kuadran Kartesius.....52

4.5.2 Variabel KPI Pembalap .....53

4.5.3 Variabel KPI Konstruktor.....53

4.5.4. Variabel KPI Grand Prix .....54

4.5.5 Variabel KPI Pendukung.....54

4.6 Uji Validitas Dan Reabilitas .....55

4.6.1 Uji Validitas .....55

4.6.1.1. Uji Validitas untuk Variabel Kinerja.....56

4.6.1.2 Uji Validitas untuk Variabel Harapan .....57

4.7 Uji Reabilitas.....58

4.8 Uji Hipotesis .....59

4.8.1 Uji Signifikan.....59

4.9 Pembuktian Hipotesis .....61

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN** .....63

5.1. Kesimpulan .....63

5.2. Keterbatasan Penelitian.....64

5.3. Saran.....64

**REFERENSI**.....58

**LAMPIRAN**.....59

# DAFTAR TABEL

Tabel

4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....45

4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan.....46

4.3.1. Descriptive Statistics.....47

4.4.1.1. Harapan Dan Kinerja Variabel KPI Pembalap .....48

4.4.2.1. Harapan Dan Kinerja Variabel KPI Konstruktor.....49

4.4.3.1. Harapan Dan Kinerja Variabel KPI Grand Prix.....50

4.4.4.1. Harapan Dan Kinerja Variabel KPI Pendukung.....51

4.5.1 Analisis Strategi Berdasarkan Kuadran Kartesius.....52

4.6.1.1. Uji Validitas untuk Variabel Kinerja.....56

4.6.1.2 Uji Validitas untuk Variabel Harapan.....57

4.7.1 Uji Reabilitas.....59

4.8.1.1. Uji Signifikan.....60

4.9.1 Pembuktian Hipotesis.....61

# DAFTAR GAMBAR

Gambar

Diagram

Kartesius.....85

## LAMPIRAN

Lampiran

1. Pertanyaan kuisioner.....60

2. Data Kinerja.....66

3. Data Harapan.....72

4. Diagram Kartesius.....77

5. Hasil Uji Validitas kinerja.....78

6. Hasil Uji Validitas Harapan.....85

7. Hasil Uji Reabilias kinerja.....94

## *ABSTRAK*

*Kejuaraan dunia balap mobil formula 1 merupakan salah satu olahraga paling bergengsi di dunia ini. Penggemar olahraga formula 1 ini telah tersebar diberbagai penjuru negara saat ini. Para penggemar ini memiliki pembalap ataupun tim konstruktor idola masing-masing. Para penggemar ingin mengetahui bagaimana kinerja maupun performa dari idola-idola mereka tersebut, sejauh mana prestasi yang telah diperoleh idola mereka hingga saat ini dan selalu mengikuti perkembangan yang ada di dunia olahraga formula 1 ini.*

*Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa kepuasan penggemar terhadap dashboard formula 1 tim Garuda yang dipresentasikan oleh Key Performance Indicator (KPI) yang ada dalam dashboard Garuda.*



**Kata kunci : KPI, Dashboard, Formula 1**

# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

*Dashboard* sebagai suatu sistem pendukung keputusan yang berbasis teknologi informasi yang memungkinkan para manajer untuk memonitor kontribusi dari berbagai departemen dalam organisasi mereka. Untuk mengukur dengan tepat seberapa baik kinerja organisasi secara keseluruhan, *dashboard* memungkinkan mereka untuk menangkap dan melaporkan titik-titik tertentu data dari masing-masing departemen dalam organisasi, sehingga memberikan sebuah "*snapshot*" kinerja. Manfaat menggunakan *corporate dashboard* meliputi presentasi *visual* ukuran kinerja, kemampuan untuk mengidentifikasi dan memperbaiki tren negatif, mengukur efisiensi dan inefisiensi, kemampuan untuk menghasilkan laporan rinci yang dapat menunjukkan tren baru, kemampuan untuk membuat keputusan lebih berdasarkan intelijen bisnis yang telah dikumpulkan, menyelaraskan strategi dan tujuan organisasi, hemat waktu selama menjalankan beberapa laporan, keuntungan visibilitas total dari semua sistem langsung. *Dashboard* sendiri bertujuan untuk menjembatani analisis data dan presentasi *visual* sehingga membuat tampilan laporan menjadi lebih menarik, interaktif dan informasi yang tersedia di dalamnya dapat digunakan untuk menganalisis aspek apa saja yang dibutuhkan sebagai pertimbangan pengambilan keputusan.

Formula Satu atau biasa disingkat F1 (atau bernama lengkap The FIA *Formula One World Championship*), adalah kelas balapan mobil formula dengan tempat duduk tunggal yang tertinggi. Terdiri dari sejumlah seri balapan yang dikenal dengan istilah *Grand Prix*. Balapan diselenggarakan di dalam sirkuit atau jalan umum dalam kota yang ditutup untuk umum. Hasilnya menentukan dua gelar juara dunia, satu untuk pembalap dan satu lagi untuk konstruktor. Pada balapan, mobil balap dapat mencapai kecepatan 300 km/h (185 mph) yang dihasilkan oleh mesin yang dapat mencapai tenaga sebesar 900 daya kuda pada putaran mesin sekitar 18.000 rpm (per 2005).

Kejuaraan dunia formula 1 merupakan salah satu ajang internasional balap mobil dengan menggunakan spesifikasi alat, mesin dan teknologi khusus untuk diperlombakan. Ajang internasional ini melibatkan banyak partisipan dari berbagai negara yang berbeda seperti investor, perusahaan mobil, tim, pembalap dan penggemar formula 1. Dalam penyelenggaraan ajang yang spektakuler ini, dibutuhkan dukungan yang besar dari berbagai pihak dan terutama investor yang dalam hal ini sebagai sponsor. Para investor maupun calon investor akan tertarik menginvestasikan kekayaan mereka pada suatu tim dan atau pembalap apabila tim maupun pembalap yang akan disponsori tersebut memiliki catatan prestasi serta kinerja yang baik. Dengan begitu investor dapat lebih yakin menginvestasikan kekayaan mereka pada pembalap maupun tim yang mereka pertimbangkan layak dan tepat untuk disponsori oleh mereka. Selain investor, para penggemar F1

juga ingin melihat catatan prestasi di suatu sirkuit sepanjang musim kejuaraan F1 yang diselenggarakan, pengetahuan mengenai sirkuit dengan karakternya, dan ada suatu cara ataupun alat yang dapat digunakan untuk memprediksi siapa yang nantinya akan menjadi juara dunia pada musim selanjutnya.

Eropa adalah pusat tradisi formula 1 dan tetap menjadi pusatnya hingga sekarang. Sekarang ini *grand prix* telah diadakan di seluruh penjuru dunia, dengan seri balapan baru di Bahrain, RRC, Malaysia dan Turki. formula 1 adalah balap mobil termahal baik dalam segi produksi maupun olahraganya. Aturan mainnya diatur oleh *Fédération Internationale del'Automobile* (FIA), yang bermarkas di *Place de la Concorde*, Paris. Presidennya yang sekarang adalah Jean Todt, dan secara umum disponsori dan diatur oleh pemegang hak komersial resmi Bernie Ecclestone melalui berbagai perusahaan.

Dunia balap formula 1 bukan sesuatu yang baru saat ini, bahkan hampir semua orang mengetahui formula 1 atau hanya sekedar pernah mendengar kata “formula 1”, karena banyaknya penggemar formula 1 yang tersebar diseluruh bagian penjuru dunia, informasi mengenai kinerja balap dunia formula 1 menjadi sangat penting untuk diketahui. Oleh karena itu formula 1 dan SAP UAP bersama-sama menyelenggarakan *dashboard formula 1 design challange* untuk memfasilitasi penggemar formula 1 akan informasi yang dibutuhkan mengenai kinerja dunia balap formula 1.

Julius, Adian, dan M. Elza, yang tergabung dalam Tim Garuda dari Universitas Islam Indonesia (UII) Yogyakarta yakni penyusun *dashboard* Formula 1 Garuda berhasil meraih juara kedua F1 Dashboard Design Challenge yang digelar SAP (*System Aplication Production*) di Jl. Pasir Sepanjang No. 30, *Malpetree Business City*, Singapura pada 18 Februari 2011. Kompetisi ini diselenggarakan sebagai bagian dari *SAP University Alliances Program*, dan khusus dirancang untuk mendorong inovasi dan kreativitas para mahasiswa. Kompetisi ini terbuka untuk semua siswa berprestasi di universitas dan politeknik wilayah Asia Tenggara, kompetisi akan didasarkan pada *platform* di *'SAP Crystal Dashboard Design'*. Setiap tim yang terlibat dalam kompetisi ini ditugaskan mengembangkan sebuah *dashboard* untuk menganalisis kinerja semua tim F1 selama 10 tahun terakhir.

Desain *dashboard* yang dikembangkan harus memungkinkan pengguna untuk mendapatkan wawasan yang lebih luas dengan aspek yang berbeda dari kinerja tim F1, termasuk musim kompetisi, pembalap dan tim. Data yang akan membentuk dasar dari *dashboard*, dapat bersumber dari situs resmi F1 (www.formula1.com dibawah *"Results"tab*). Mereka merancang *dashboard* berbasis *website* dengan menggunakan *SAP Business Objects*. *Dashboard* tersebut berfungsi untuk mempresentasikan informasi dan menganalisis kejuaran balap mobil F1. *Dashboard* Garuda ditujukan untuk para penggemar F1. Walaupun *dashboard* Garuda tersebut telah dinilai dan diapresiasi oleh F1 dan SAP UAP sebagai *runner up*, tetapi kata

"sempurna" masih jauh dari kepuasan penggemar formula, sehingga perlu dianalisis apakah *dashboard* tersebut memenuhi harapan penggunanya.

Kotler (2003: 61) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah mereka membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Dengan pemahaman tersebut, dapat dipahami bahwa peningkatan kualitas *dashboard* Garuda merupakan hal penting yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan penggunanya yaitu para penggemar F1. Berdasarkan uraian diatas penulis melakukan penelitian dengan judul **"ANALISIS DAN STRATEGI MENINGKATKAN KEPUASAN PENGGEMAR FORMULA 1 ATAS *DASHBOARD* GARUDA"**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan penggemar Formula 1 atas *dashboard* Garuda?
2. Bagaimana strategi untuk meningkatkan kualitas *dashboard* Garuda sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan penggemar Formula 1?
3. Apakah ada *gap* antara harapan dan kinerja *dashboard* Garuda menurut persepsi penggemar Formula 1?

## 1.3 Batasan Masalah

Batasan penelitian ini:

**1.** Kepuasan penggemar Formula 1 yang diteliti dalam penelitian ini dibatasi hanya pada pelayanan *dashboard* dari perspektif konsumen.

2. *Dashboard* yang diteliti dibatasi atas *dashboard* Formula 1 yang dibuat tim Garuda Indonesia dalam lomba *dashboard formula 1 design challange.*

**3.** Kualitas pelayanan *dashboard* dalam penelitian ini dibatasi atas pilihan KPI (*Key Performance Indicators*) yang ditampilkan dalam *dashboard* untuk memonitor dan mengikuti perkembangan kejuaran dunia balap formula 1.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini :

1. Menunjukkan bukti empiris bagaimana harapan penggemar formula 1 dan kinerja *dashboard* Garuda.
2. Mengetahui ada atau tidak *gap* antara harapan dan kinerja layanan *dashboard* Garuda dari sudut pandang penggemar Formula 1.
3. Menganalisis kepuasan penggemar formula 1 untuk memberikan usulan strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas *dashboard* Garuda.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini :

1. Memberi masukan kepada penyusun *dashboard* Garuda untuk menjadi salah satu bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas *dashboard* yang disusunnya.
2. Memberi masukan kapada penggemar F1 mengenai *Key Performance Indicators* untuk memonitor kejuaran dunia balap formula 1.
3. Menambah literatur penelitian mengenai *dashboard* sebagai referensi penelitian-penelitian berikutnya, khususnya penelitian mengenai *Dashboard* Formula 1 Tim Garuda Indonesia.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun dengan sistematika sebagai berikut :

**BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini memuat uraian mengenai mengenai latar belakang penelitian yang mencakup Formula 1, *Dashboard*, *Dashboard* Formula 1 Tim Garuda Indonesia, dan Kepuasan. Penulis juga menguraikan rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat yang ingin dicapai serta sistematika penulisan skripsi.

**BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini berisilandasan teori sebagai dasar penelitian yang meliputi teori tentang, *Key Performance Indicators*, *Dashboard*, Kepuasan, dan teori-teori lain yang mendukung dalam pembahasan skripsi.

**BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisikan penjelasan mengenai rancangan penelitian, jenis dan sumber data, instrumen dan metode penelitian, responden serta teknik analisis data.

**BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini memuat tentang jenis penelitian, prosedur pengumpulan dan pengambilan data, dan hal-hal lainnya juga akan dibahas mengenai analisis lewat data-data yang diolah dan dianalisis dengan teknik-teknik tertentu.

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bagian akhir penyusunan skripsi yang mengemukakan kesimpulan dari bab-bab sebelumnya disertai saran yang dianggap perlu**.**

# BAB II

# KAJIAN PUSTAKA

## 2.1 *Key Performance Indicators*

*Key Performance Indicators* atau biasa disingkat KPI sejatinya memang sebuah elemen vital dalam sebuah proses pengelolalan kinerja organisasi. KPI sendiri merupakan serangkaian indikator kunci yang bersifat terukur, dan memberikan informasi kepada kita (Yodhia, Antariksa, 2009) sejauh mana kita berhasil mencapai sasaran kinerja yang dibebankan kepada kita.

*Key Performance Indicators* adalah pengukuran kuantitatif, sepakat untuk terlebih dahulu, yang mencerminkan faktor-faktor penentu keberhasilan organisasi akan berbeda tergantung pada organisasi. Apapun Indikator kinerja utama yang dipilih, harus mencerminkan tujuan organisasi, KPI harus menjadi kunci untuk keberhasilan, dan KPI harus dapat diukur (terukur). *Key performance indicators* biasanya pertimbangan jangka panjang. Definisi dari KPI dan bagaimana KPI diukur tidak sering berubah-ubah. *Key performance indicators* untuk tujuan tertentu dapat berubah karena perubahan tujuan organisasi, atau karena dapat lebih dekat untuk mencapai tujuan.

Prinsip pengukuran kinerja :

a. Pekerjaan yang tidak diukur dan dinilai tidak dapat dikelola karena tidak ada informasi yang objektif untuk menentukan nilainya. Yang

terbaik yang dapat dicapai dengan jenis kegiatan adalah untuk memonitor tingkat usaha.

b. Pekerjaan yang tidak terukur harus dihilangkan.
c. Diinginkan hasil kinerja harus ditetapkan untuk semua pekerjaan yang terukur.
d. Hasil memberikan dasar untuk menetapkan akuntabilitas untuk hasil yang tidak hanya membutuhkan tingkat usaha.
e. Diinginkan hasil yang diperlukan untuk menilai pekerjaan dan mengevaluasi kinerja secara signifikan.
f. Mendefinisikan dalam hasil yang diinginkan adalah bagaimana para manajer dan *supervisor* melakukan tugas-tugas operasional mereka.
g. Pelaporan kinerja dan analisis varians harus sering dilakukan.
h. Menghasilkan laporan rutin memungkinkan tindakan korektif.
i. Tindakan korektif tepat waktu diperlukan untuk pengendalian manajemen yang efektif.

### 2.1.1 *Key Performance Indicators Dashboard* Garuda

KPI *dashboard* formula 1 tim garuda Indonesia antara lain :

**1. Informasi Pembalap**

Terdapat beberapa informasi penting yang ingin diketahui oleh konsumen mengenai pembalap kejuaraan dunia formula 1. KPI untuk pembalap (*driver*) yang ada pada *dashboard* Garuda (Zega, Julius Afandi, 2011), antara lain :

a. Peringkat pembalap berdasarkan perolehan poin selama satu musim tertentu (*driver's standing points*).

b. Profil pembalap (*driver's profiles*).

c. Catatan prestasi pembalap selama mengikuti kejuaraan dunia balap mobil formula 1 ini (*driver's track records*).

d. Konsistensi dan performa pembalap (*qualification vs performance*).

e. Perbandingan antar pembalap berdasarkan catatan prestasinya di semua sirkuit yang diselenggarakan selamamusim kejuaraan balapan yang diikuti oleh pembalap seperti *grid position*, *race position* dan *speed* (*driver's*c*omparation*).

**2. Informasi Konstruktor**

Informasi penting yang ingin diketahui oleh konsumen mengenai konstruktor kejuaraan dunia balap formula 1. Dari prestasi yang diperoleh di setiap sirkuit yang diikuti, adapun catatan prestasi yang dapat dilihat adalah informasi mengenai berapa kali konstruktor tersebut memenangkan posisi terdepan disemua seri balapan yang diselenggarakan, performa, poin yang diperoleh dan berapakali naik podium selama 1 musim kejuaraan dunia balap formula 1 (Zega, Julius Afandi, 2011). KPI untuk konstruktor (*constructor)* yang ada pada *dashboard* Garuda antara lain:

a. Peringkat konstruktor berdasarkan perolehan poin selama satu musim tertentu (*teams' standing points)*.

b. Perolehan poin yang didapat dari setiap sirkuit yang diselenggarakan selama satu musim tertentu (*teams' point per circuit*).

c. Kontribusi poin oleh pembalap dari tim tertentu disetiap sirkuit yang diikuti (*driver's point contribution*).

d. Perbandingan antar konstruktor berdasarkan catatan prestasi yang didapat selama satu musim tertentu (*team's comparation*). Perbandingan ini menggunakan formula khusus yang dapat merepresentasikan prestasinya. Formula tersebut didapat dari:

   a) *Indicator wins = Number of win : Total circuit*

   b) *Indicator performace = (Total GP Enter – Retire) : Total Circuit x 2*

   c) *Indicator Podium = Total Podium : (Total Circuit x 2)*

   d) *Indicator Point = Team's Point : Total Point*

**3. Informasi *Grand Prix***

Menurut Julius Afandi informasi penting mengenai sirkuit dimana tempat diselenggarakannya seri balapan kejuaraan dunia balap formula1 yang ingin diketahui oleh para konsumen, informasi yang dijadikan sebagai KPI *grand prix* pada *dashboard* Garuda antara lain:

a. Informasi mengenai sirkuit (*grand prix information*).
b. Gambar lintasan sirkuit.
c. Posisi sirkuit tiap negara ditunjukkan dengan menggunakan *globe*.
d. Informasi mengenai pembalap dan konstruktor mana saja yang pernah menjuarai balapan di sirkuit tertentu.
e. Catatan siapa yang paling cepat sepanjang sejarah balapan di sirkuit tertentu.

**4. Informasi Pendukung**

Fitur prediksi atau lebih tepatnya persentase kesempatan seorang pembalap untuk dapat menjadi juara dunia seri balap formula 1 di suatu musim tertentu. Dikatakan dimusim tertentu karena peraturan ditiap musim kompetisinya selalu ada perubahan peraturan dan kebijakan perlombaan. Fitur ini menggunakan formula khusus agar dapat merepresentasikan prediksi yang ingin ditampilkan sebagai hasil olahan data yang telah disediakan oleh Tim Garuda Indonesia untuk dijadikan sebagai KPI informasi pendukung (Zega, Julius Afandi, 2011). Adapun informasi pendukung atau pelengkap KPI yang ditampilkan pada *dashboard* Garuda, meliputi:

***a. Target's assumption,*** yang terdiri atas *:*

- *Wins Minimum*= (*Total Race in Season* : 2) + 1
- *Point's Minimum* = <(1st *Position Point x Total Race) : 2*> + *1st Position Point x 1 Race*
- *Podiums Minimum = Point's Minimum :< (1st + 2nd + 3rd Position) :* 3>
- *Retire's Maximum = (Total Race in Season :*2*)* + 1

***b. Grand Prix Entry***

Yaitu berapa kali seorang pembalap mengikuti balapan yang diselenggarakan dalam satu musim tertentu.

***c. Retire***

Yaitu berapa kali seorang pembalap tidak mengikuti balapan yang diselenggarakan selama satu musim tertentu (karena kecelakaan saat balapan ataupun digantikan oleh pembalap lain dari tim yang sama).

***d. Current Point***

Yaitu jumlah poin yang didapat hingga saat ini (berhubungan dengan *Grand Prix entry* dan *Retire*)

***f. Available Point***

Yaitu jumlah poin maksimal yang diperoleh selama satu musim tertentu dengan menduduki posisi pertama.

*( The formula = 1$^{st}$ position point X total race in a season )*

***g. Percentage of Chance =*** *Available Point : Target's Point minimum*

**2.1.2 Alasan Kenapa Dibutuhkan Pengukuran Kinerja**

Terdapat berbagai alasan mengapa sistem pendukung keputusan diperlukan, antara lain:

**1. Untuk Evaluasi**

Pengukuran seberapa baik kinerja organisasi. Manajer butuh melakukan hal ini untuk menentukan bagian dari organisasi yang dianggap berprestasi. Terdapat dua variabel dalam proses evaluasi, yakni : data

kinerja organisasi dan suatu standarisasi yang membentuk kerangka kerja untuk menganalisa data tersebut. Informasi organisasi berfokus pada hasil kinerja, termasuk *input*, lingkungan, proses, *output*, agar memiliki kerangka pembanding untuk dianalisa. Sesuai dengan kebutuhan organisasi untuk mengevaluasi kinerjanya, dibutuhkan standarisasi untuk membandingkan antara kinerja aktual dengan kinerja sebelumnya.

**2. Untuk Pengawasan**

Bagaimana seorang manajer dapat memastikan bahwa bawahannya bekerja dengan baik. Pihak manajemen perlu untuk menilai kelakuan tiap individu saat bekerja kemudian membandingkannya dengan peraturan kerja yang telah ditentukan untuk mengecek siapa yang patuh dan yang tidak patuh terhadap peraturan kerja tersebut. Seringkali peraturan ini dideskripsikan hanya sebagai pedoman semata. Sebenarnya hal ini dirancang untuk pengawasan, penilaian atas pemenuhan peraturan ini adalah mekanisme pengawasan tersebut.

**3. Untuk Penganggaran**

Anggaran belanja adalah salah satu alat yang digunakan demi kemajuan kinerja organisasi. Ada kinerja buruk dan baik yang terjadi dalam organisasi, kadang kenaikan anggaran dapat menjadi jawaban untuk kemajuan kinerja. Dengan adanya anggaran belanja organisasi dapat membantu kinerja atau operasi organisasi untuk bekerja lebih baik secara efektif dan efisien sesuai dengan anggaran yang telah dikeluarkan.

**4. Untuk Motivasi**

Dengan memberikan penghargaan atas prestasi yang dicapai oleh orang-orang yang sukses mencapai tujuan utama organisasi termasuk prestasi dalam mencapai target interim agar pegawai tetap fokus dalam berpikir dan bekerja. Penetapan target kinerja juga mendorong kreativitas dalam pengembangan cara untuk mencapai tujuan sehingga akan meningkatkan motivasi untuk sukses mencapai target tersebut dan juga meningkatkan motivasi untuk belajar demi kemajuan.

**5. Untuk Perayaan**

Oganisasi perlu untuk memperingati prestasi denagn merayakan hal-hal yang telah mereka capai bersama. Hal ini meningkatkan rasa persatuan dan kolektivitas mereka. Terlebih lagi dengan sukses mencapai tujuan tertentu, orang mendapat rasa percaya diri yang tinggi untuk berprestasi dan hal tersebut akan meningkatkan harga diri mereka.

**6. Untuk Promosi**

Bagaimana manajemen dapat meyakinkan atasan, badan legislasi, pemegang saham, jurnalis dan masyarakat bahwa organisasi mereka telah bekerja dengan baik. Melalui media promosi inilah nantinya diharapkan untuk dapat meyakinkan masyarakat bahwa organisasi mereka mempunyai kinerja yang baik, manajemen perlu memberikan pengertian yang mudah kepada masyarakat atas cara penilaian aspek kinerja organisasi mereka agar promosi ini dapat menjadi lebih efektif.

**7. Untuk Belajar**

Belajar merupakan bagian dari proses menuju kesuksesan, atas informasi analisis yang disediakan dari evaluasi kinerja pihak korporat (dengan identifikasi bagian organisasi yang bekerja dengan baik dan yang tidak). Dengan menganalisa informasi tersebut, pihak korporat dapat mempelajari alasan dibalik kinerja buruk dan baik pada organisasinya. Bagaimanapun apabila terlalu banyak kinerja yang diukur, maka akan menyebabkan manajer mungkin tidak dapat mempelajari apapun karena terlalu banyaknya pengukuran kinerja yang dilakukan dimana menimbulkan banyak kebingungan dan gangguan pada penggunaan data serta sulitnya menemukan atau mengidentifikasi sinyal yang baik bagi organisasi atas banyaknya pengukuran kinerja tersebut. Pembelajaran terjadi ketika organisasi menemukan masalah atau kegagalan dalam operasi. Kemudian

pihak korporat berimprovisasi untuk menganalisis kesalahan yang terjadi dan menemukan solusinya.

**8. Untuk Kemajuan**

Sebenarnya apa yang sebaiknya orang lakukan untuk meningkatkan kinerja? Pada dasarnya adalah apa yang pihak korporat ingin tingkatkan dengan mengidentifikasi apa proses yang akan dimajukan dan dikembangkan untuk menyempurnakan keinginan mereka tersebut. Pihak korporat juga membutuhkan umpan balik untuk pemenuhan penilaian atas perencanaan yang telah dirancang agar dapat mencapai kemajuan dan untuk menentukan apakah proses yang telah diciptakan menghasilkan kemajuan. Proses kemajuan juga berhubungan dengan proses pembelajaran dalam mengidentifikasi objek mana yang membutuhkan peningkatan kemajuan.

## 2.2 *Dashboard*

Atau yang biasa disebut *digital dashboard*, adalah sebuah tampilan panel yang dibuat oleh sebuah *software* komputer dengan tujuan menampilkan informasi yang mudah dibaca. Ada juga yang mengatakan bahwa *dashboard* adalah *tool business management* yang digunakan untuk memvisualisasikan *business enterprise performance* dengan menggunakan indikator, sehingga para pengguna informasi lebih mudah memahami informasi yang ditampilkan oleh *dashboard* (Wikipedia).

Menurut Shadan Malik, karakter sebuah *dashboard* yang dapat menunjang keberhasilan dalam suatu perusahaan, terangkum dalam akronim SMART sebagai berikut:

- *Synergetic*

Panel kontrol harus *Enterprise* ergonomis dan *visual* yang efektif bagi *user* untuk mensinergikan informasi tentang aspek-aspek yang berbeda dalam satu tampilan layar tunggal.

- *Monitor*

Harus menampilkan KPI kritis yang diperlukan untuk mengambil keputusan yang efektif untuk pihak pengguna *dashboard*.

- *Accurate*

Informasi yang disajikan harus sepenuhnya akurat agar informasinya dapat dipercaya oleh pengguna *dashboard*. Data pendukung *dashboard* harus diuji dengan baik dan divalidasi.

- *Responsive*

Harus merespon batas standar dengan menciptakan *alert* pengguna selain presentase *visual* di *dashboard* ( misalnya suara *alrm* ) untuk menarik pengguna langsung untuk hal – hal penting

- *Timely*

Harus menampilkan arus informasi yang paling mungkin untuk membuat keputusan yang efektif. Informasi tersebut harus sesuai dengan yang terjadi dan tepat waktu.

Karakter diatas tidak berdasarkan urutan oprioritas, melainkan hanya untuk kemudahan akrionim saja. Selain itu, untuk menunjang fungsi SMART tersebut diatas, dibutuhkan kemampuan *dashboard* yang terangkum dalam akronim IMPACT sebagai berikut :

- *Interactive*

Hal ini harus memungkinkan pengguna untuk menelusuri dan mendapatkan rincian informasi, akar masalah, dan sebagainya.

- *More data history*

*Dashboard* harus memungkinkan pengguna untuk meninjau kecenderungan historis untuk suatu KPI. Sebagai contoh, pangsa pasar dapat menunjukkan kekuatan dalan jangka waktu saat ini tetapi memiliki tren negatif bila dibandingkan dengan tahun lalu. Lalu *user* dapat mengklik pada saham saat ini untuk menyelidiki apakah pangsa pasar menyusut adalah fenomena yang tiba–tiba dalam jangka waktu saat ini atau kecenderungan untuk beberapa periode waktu lalu.

- *Personalized*

Presentasi *dahsboard* harus spesifik untuk semua domain tanggung jawab, hak istimewa, pembatasan data, dan sebagainya. Sebagai contoh, manajer

penjualan untuk wilayah timur juga mendapatkan metrik terkait dengan performa daerah dan mungkin pandangan agregat untuk daerah lain untuk perbandingan relatif. Aspek lain dalam personalisasi harus tersedia juga, seperti bahasa dan prefensi *visual* untuk warna dan gaya latar belakang. Untuk pelayan pengguna yang lebih baik.

- *Analytical*

Ini akan memungkinkan pengguna untuk melakukan analisis seperti analisis kemungkinan ( *what – if analysis* ). *Dashboard* harus mempermudah pengguna secara *visual* untuk melakukan navigasi berbagai kondisi, membandingkan, membedakan, dan membuat kesimpulan analisis. Dengan cara ini *dashboard* dapat memfasilitasi pemahaman bisnis yang lebih baik dalam satu kesatuan bisnis yang saling terkait.

- *Collaborative*

*Dashboard* harus memfasilitasi kemampuan pengguna untuk melakukan pertukaran informasi tentang pengamatan khusus di *dashboard* mereka. Ini juga dapat diterapkan untuk menyelesaikan pemeriksaan alur kerja dan proses kontrol. Sebuah kolaborasi yang didesain dengan baik juga kan berfungsi sebagai *platform* komunikasi untuk manajemen tugas dan pengendalian kebutuhan.

- *Trackability*

Sebuah *dashboard* yang baik juga harus memungkinkan setiap pengguna untuk mengatur nilai suatu metrik yang ingin ditampilkan sebagai tampilan

*dashboard* pribadinya. Sebagai contoh, manajer penjualan untuk perusahaan X dan Y belum tentu ingin melacak masalah yang sama, dalam hal ini, perusahaan X mungkin lebih mengalami tekanan yang sangat kompetitif dengan pangsa pasar yang lebih rendah. Sedangkan perusahaan Y mempunyai pangsa pasar tinggi tetapi masalah persediaan yang mengarah keluar dari situasi saham. Sehingga baik perusahaan X maupun Y akan fokus pada metrik yang berbeda.

Sebagai suatu aplikasi yang berbasis *software, dashboard* yang akan dibangun tentu harus sesuai dengan standar suatu *software* yang baik. Selain untuk menunjang fungsi akronim SMART dan IMPACT dibutuhkan kemampuan *dashboard* standar yang menjadi acuan performa baik tidaknya suatu *software* dapat ditinjau dari beberapa ketentuan dibawah ini:

*1. Fast response*

*Dashboard* memiliki waktu respon yang cepat, sehingga pengguna tidak perlu mengalami penundaan untuk mendapat tampilan aplikasi dalam mengasosiasi laporan.

*2. Intuitive*

Pengguna tidak membutuhkan rekrutmen khusus ataupun pelatihan tertentu untuk dapat menggunakan aplikasi itu.

*3. Web-Based*

Pengguna dapat mengakses aplikasi tersebut melalui internet, jika mereka memiliki ijin akses.

*4. Secured*

Adminsistrator sistem dapat mengelola keamanan *software*, dengan mudah dapat membuang atau menelusuri kesalahan akses pada aplikasi tersebut. *Software* harus menyediakan enkripsi data untuk menjaga sensitifitas keamanan dan transmisi antar web.

*5. Scalable*

Jumlah pengguna yang banyak tetap dapat mengakses *software* tanpa mengalami *system crash* atau waktu akses yang lebih lambat karena batasan performansi yang diperbolehkan. Hal ini berkaitan dengan *hardware* yang memadai dan *network bandwith*.

*6. Industry compliant*

*Software* seharusnya terintegrasi dengan *database* standar dari berbagai *vendor* dan dapat bekerja dengan beberapa *server* standar yang berbeda dan berbagai macam sitem operasi.

*7. Open technology*

*Software* sebaiknya tidak memiliki satndar hak milik yang dapat menyebabkan sulitnya modifikasi *software*. Perlu dicatat, bahwa *open*

*technology* bukan berarti *open source*, dimana kebanyakan *software* gratis memiliki akses yang terbuka untuk suatu *source code*.

*8. Supportable*

Akan lebih mudah mengelola penyebaran apabila memanfaatkan staf IT dengan pelatihan terbatas mengenai *dashboard*. Dengan kata lain, *software* seharusnya tidak terlalu kompleks sehingga memerlukan waktu lama mengontrak seorang ahli untuk mendukung penyebaran informasi dan keterampilan menyebarkan kemampuan mengelola *dashboad*, dengan asumsi perusahaan tersebut memiliki staf IT yang kompeten.

*9. Cost effective*

Biaya total kepemilikan harus dibawah kebijakan moneter untuk menunjang ROI. Oleh karena itu, biaya perijinan, biaya pelaksanaan dan biaya pendukung harus berada dalam jangkauan ROI dan keuntungan perusahaan setelah implementasi.

## 2.3 Teori Kepuasan (*The Expectancy Disconfirmation Model)*

Teori yang menjelaskan bagaimana kepuasan atau ketidak puasan konsumen terbentuk adalah *the expectancy disconfirmation model*, yang mengemukakan bahwa kepuasan dan ketidak puasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk yang dibeli

tersebut. Ketika konsumen membeli suatu produk, maka ia memiliki harapan tentang bagaimana produk tersebut berfungsi (*product performance*).

## 2.4 Faktor-faktor yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen atau pengguna informasi

### 2.4.1 Harapan

Kotler (2003) mengemukakan bahwa konsumen membentuk suatu harapan akan nilai suatu produk dan bertindak berdasarkan hal itu. Kenyataan suatu penawaran memenuhi harapan akan nilai pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan dan kemungkinan untuk kembali membeli produk tersebut. Ada dua sumber yang membentuk harapan yaitu sumber eksternal (klaim promosi, informasi dari mulut ke mulut, badan resmi, aspek produk seperti harga, kemasan, ketersediaan, merek, *store image*, iklan, metode, format, frekuensi) dan sumber internal yaitu dari diri sendiri (pengalaman dan kebutuhan). Para pembeli membentuk harapan dari pengalaman pembelian mereka sebelumnya, nasihat teman dan kolega, dan janji serta informasi para pemasar dan pesaingnya. Jika para pemasar meningkatkan harapan menjadi terlalu tinggi, para pembeli cenderung akan kecewa. Sebaliknya, jika perusahaan menetapkan harapan terlalu rendah, maka para pembeli tidak akan tertarik (Kotler 2003). Menurut Tjiptono, harapan konsumen mempunyai peranan yang besar dalam menentukan

kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan konsumen. Konsumen dalam mengevaluasi akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan. Dalam konteks kepuasan konsumen, umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan konsumen tentang apa yang akan diterimanya. Pengertian ini didasarkan pada pandangan bahwa harapan merupakan standar prediksi atau standar ideal. Robertson dan Kassarjian (2006) mendefinisikan harapan sebagai kepercayaan bahwa suatu respon yang diberikan akan diikuti dengan beberapa kejadian. Kejadian tersebut bisa bersifat positif atau negatif. Harapan bersumber dari ingatan terhadap pengalaman yang aktual, persepsi, kesimpulan dari pengalaman yang berkaitan (seperti mencoba produk lain) dan informasi dari yang lain. Konsumen berharap lebih sedikit dari produk yang harganya murah dibandingkan dari produk yang mahal. Konsumen diasumsikan memiliki kebebasan dalam menerima produk yang ada. Hagerty dan Aaker (2007) diacu dalam Gunawan (2003) menyarankan sebuah model pemeriksaan informasi didasarkan pada pendapat konsumen untuk memaksimalkan nilai harapan dari informasi sampel yang ada. Konsumen menerima informasi didasarkan pada masa lampau dan masa sekarang, kemudian dapat digunakan untuk memprediksi masa yang akan datang. Informasi baru tentang produk ditempatkan pada konteks pengalaman masa lampau tentang produk tersebut, keberadaan teknologi, penampakan merek tersebut. Konteks informasi juga memegang peranan penting dalam pengambilan keputusan oleh konsumen (Gunawan 2003).

### 2.4.2 Kinerja

Kotler (2003) mendefinisikan kinerja sebagai keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Kinerja suatu produk harus dapat dirasakan oleh pelanggan dan usaha perbaikan kinerja tersebut harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan persepsi pelanggan, peningkatan kualitas hanya berarti bila dirasakan oleh para pelanggan.

### 2.4.3 Kualitas Pelayanan

Barata (2006: p.36) menyatakan bahwa ukuran kualitas pelayanan bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Selanjutnya, bila kinerja pelayanan ini kita kaitkan dengan harapan (*expectation*) dan kepuasan (*satisfaction*) maka gambarannya adalah sebagai berikut (Barata, 2006, p.38) :

1) **Kinerja < Harapan** (*Performance < Expectation*)

   Apabila kinerja layanan menunjukkan keadaan di bawah harapan pelanggan, maka pelayanan kepada pelanggan dapat dianggap tidak memuaskan.

2) **Kinerja = Harapan** (*Performance = Expectation*)

Apabila kinerja layanan menunjukkan sama atau sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelayanan dianggap memuaskan, tetapi tingkat kepuasannya minimal karena pada keadaan seperti ini dapat dianggap belum ada keistimewaan layanan. Jadi pelayanan dianggap biasa atau wajar-wajar saja.

3) **Kinerja > Harapan** (*Performance >Expectation*)

Apabila kinerja layanan menunjukkan lebih dari harapan pelanggan, maka pelayanan dianggap istimewa atau sangat memuaskan, karena pelayanan yang diberikan ada pada tahap yang optimal.

**2.5 Peneliti Terdahulu**

Berikut ini penelitian-penelitin terdahulu yang digunakan penulis sebagai referensi dalam melakukan penelitian:

1. Indahwati (2007) melakukan penelitian mengenai "Perbedaan (*gap*) antara harapan dan kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan". Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan. Variabel penelitian yang digunakan dalam menilai pelayanan pendidikan pada penelitian ini : Keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), dan berwujud (*tangible*). Sampel dipilih dengan metode *Stratified Random Sampling* dengan jumlah sampel penelitian ini adalah sebanyak 747 mahasiswa yang terdistribusi secara proporsional untuk setiap semester. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan pengumpulan data primer melalui alat bantu

kuisioner. Reliabilitas dan validitas kuisioner diuji dengan teknik *Pilot Testing* yaitu menguji kuisioner pada 30 (tiga puluh) orang mahasiswa terlebih dahulu sebelum ditanyakan kepada sampel (responden) sebenarnya. Penafsiran hasil analisa dan pengolahan data mengacu kepada ketentuan dalam metode ServQual yang dikombinasikan dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/M.PAN/2/2004. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa tingkat mutu pelayanan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan adalah "C" dengan kinerja pelayanan "KURANG BAIK". Namun, bila ditelaah secara detail, ada 1 (satu) variabel yang memiliki tingkat mutu "B" dan kinerja pelayanan "BAIK", yaitu variabel keandalan (kemampuan) dosen.

2. Giantari dan Widagda (2009) melakukan penelitian mengenai "Faktor-faktor apa saja dari kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dan faktor yang paling dominan mempengaruhi kualitas pelayanan". Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa STIMI Handayani Denpasar. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini didasarkan ataslima dimensi, yaitu: *Tangibles* (bukti langsung), *reability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy.* Jumlah populasi sebanyak 572 orang mahasiswa. Dari jumlah tersebut diambil sebanyak 220 orang, yang terdiri dari 110 orang laki-laki dan 110 orang wanita. Teknink pengambilan sampel dengan sistematik *stratified proporsional random*

*sampling*. Uji reabilitas dilakukan dengan membandingkan *alpha cronbach* hasil perhitungan antara *alpha cronbach* standar yakni lebih dari 0,6 (Trinton,2006:248). Untuk mengukur tingkat kepuasan (indek kepuasan atau IK) mahasiswa dilakukan dengan membagi antara skor *precieve performance* (PP) dengan skor *expectation* (EX). Untuk mendapat skor kinerja pelayanan dan harapan digunakan skala *likert* dengan skala lima. Hasil penelitian menyatakan bahwa faktor-faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terdiri atas: faktor fasilitas dan kenyaman suasana kampus, faktor kepedulian karyawan dan dosen kepada mahasiswa, faktor akademik atmosfer, faktor kurikulum dan kompetesi dosen, faktor penampilan dan disiplin dosen dan karyawan, faktor empati dosen dam karyawan kepada mahasiswa dan sikap dosen dan karyawan. Ketujuh faktor kualitas pelayanan yang terbentuk mampu memberi kontribusi terhadap kepuasan mamhasiswa sebesar 61,738%. Adapun faktor fasilitas dan kenyaman, serta suasana kampus berpengaruh paling dominan yaitu 41,225% terhadap kepuasan mahasiswa STIMI Handayani Denpasar.

3. Riyani (2009) melakukan penelitian mengenai "*gap* antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas kartu Indosat *Multi Media Mobile* (IM3)". Penelitian dilakukan pada mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara. Kualitas produk pada penelitian ini dilihat dari dimensi yaitu pelayanan, katahanan, kehandalan, karakteristik produk dan kesesuaian dengan spesifikasi.

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu metode *aksidental sampling* (Sugiono, 2004) sebanyak 138 pelanggan. Metode analisisnya dengan uji validitas dan reliabilitas kuesioner dengan menggunanakan *SPSS for Windows 16.* Penelitian ini menyatakan bahwa ada *gap* antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kuallitas kartu IM3 pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Fakultas Hukum USU. Harapan pelannggan yang diwakili oleh para mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Fakultas Hukum USU melebihi persepsi yang diterimanya.

4. Shaleh (2008) melakukan penelitian tentang "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pendidikan". Penelitian ini dilakukan dengan analisis regresi dengan menggunakan *SPSS.* Kualitas pelayanan dalam penelitian ini ditinjau dari yaitukeandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung. Penelitian dilakukan kepada mahasiswa sebanyak 250 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *random sampling* sederhana. Untuk menguji hipotesis menggunkan analisis regresi berganda *(Multiple Regression).* Hasilnya menyatakan bahwa semua variabel yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati mempengaruhii kepuasan pelanggan secara signifikan. Oleh karena itu, adalah sesuatu yang penting bagi pihak pengurus untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada. Ini perlu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas dipercaya

merupakan media promosi yang paling berkesan terutamanya melalui pembicaraan dari mulut ke mulut *(word of mouth).* Keinginan pelanggan perlu menjadi sumber utama dalam menyusun strategi institusi.

5. Ariyanti, Haruman, Ridwansyah danAdree (2006) melakukan penelitian tentang ”Sejauh mana pengaruh tingkat kinerja kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Widyatama Bandung”. Alat analisis yang digunakan adalah menggunakan metode analisis jalur.Variabel-variabelnya yaitu keandalan *(reliability),* cepat tanggap *(responsiveness),* kepastian *(assurance),* empati *(empathy),* dan berwujud *(tangible).* Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah meteode deskriptif dan metode asosiatif. Sampel sebanyak 476 responden. Hasilnya dari tingkat kinerja yang dirasakan berdasarkan Program Studi, dapat dilihat bahwa aspek *responsiveness* mempunyai penilaian kinerja kurang baik. Dari tingkat kepuasan yanng diperoleh, 5 (lima) Program Studi yang ada di lingkungan Universitas Widyatama menyatakan cukup puas yaitu Program Studi Akuntansi D3, Desain Grafis, Manajemen D3, Akuntansi S1, dan Manajemen S1, 4 (empat) Program Studi menyatakan kurang puas yaitu Program Studi Bahasa Jepang D3, Akuntansi S1, dan Manajemen S1, 4(empat) Program Studi menyatakan kurang puas yaitu Program Studi Bahasa Jepang D3, Multimedia, Bahasa Inggris S1 dan Teknik Industri, serta 1 (satu) Program Studi menyatakan tidak puas. Penelitian ini juga

menemukan bahwa kualitas pelayanan Universitas Widyatama berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 18%. Pengaruh terbesar diperoleh dari variabel *reliability*, kemudian diikuti variabel *responsiveness* dan *empathy*. Sementara untuk pengaruh terkecil diperoleh dari variabel *assurance.*

6. Susilowati, Arrafiatus, dan Filiani (2008) pmelakukan peneliti tentang "Pengaruh Kepemimpinan Dosen, KualitasLayanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Unnes". Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan dosen, kualitas layanan akademik dan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa. Sampel penelitian ini adalah 97 mahasiswa yang didapat menggunakan rumus slovin dengan teknik *ramdom sampling.* Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif persentase dan regresi linier berganda. Sebelum dilakukan pengolahan data, dilakukan uji coba instrumen kepada 20 responden. Dalam melakukan uji validitas menggunakan bantuan *Software SPSS 17.* Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tingkat kepuasan mahasiswa ekonomi termasuk dalam kategori cukup tinggi yaitu sebesar 63,84%. Layanan akademik dan administratif, kesejahteraan, dan kecepatan dalam pelayanan masih tergolong cukup tinggi. Tidak ada pengaruh kepemimpinan dosen terhadap tingkat kepuasan mahasiswa, sedangkan variabel kualitas layanan akademik dan administratif terdapat pengaruh yang signifikan

terhadap tingkat kepuasan mahasiswa mulai dari *tangible* (fasilitasfisik, perlengkapan, pegawai, dosen, karyawan dan sarana komunikasi), aspek *reliability* (kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan), aspek *responsivess* (keinginan staf untuk membantu para mahasiswadan memberikan pelayanan dengan tanggap), aspek *assurance* (kemampuan, kesopanan, sifat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan), aspek yang terakhir adalah *emphaty* (kemudahan dalammelakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan\mahasiswa).

## 2.6 Kerangka Pengembangan Hipotesis Penelitian

Pada penelitian ini, penggemar Formula 1 tentunya menginginkan harapan kualitas layanan *dashboard* Garuda itu lebih tinggi dibandingkan dengan kinerjanya.Tetapi pada kenyataannya mungkin masih ada beberapa hal yang masih kurang dalam hal layanan *dashboard* Garuda sehingga kinerja yang terjadi tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh penggemar Formula 1.

Dan Hipotesis Alternatif (Ha) untuk penelitian ini sebagai berikut :

$H_a$: Ada *gap* antara harapan penggemar F1 dan kinerja layanan *dashboard* Garuda. ($\mu 1 - \mu 2 \neq 0$)

# BAB III

# METODOLOGI PENELITIAN

## 3.1 Jenis Dan Sumber Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah jenis data kualitatif empiris yang didapat langsung dari penyebaran kuesioner. Data kualitatif adalah data yang berupa narasi penjelasan tentang sesuatu hal dan tidak berupa angka (Syamsul hadi,2009). Data kualitatif empiris adalah sebuah data yang menunjukan ketepatan atau kebenaran pada keadaan yang sesungguhnya terjadi pada objek dan data yang dikumpulkan oleh peneliti.

Terdapat 22 butir pertanyaan yang ditujukan kepada penggemar Formula 1 yang berkaitan dengan kualitas *dashboard* Garuda dilihat dari *Key Performance Indicators* yang ditampilkan untuk memonitor kinerja Formula 1.

## 3.2 Populasi Dan Sampel

### 3.2.1 Populasi

Populasi adalah sebuah kumpulan dari semua kemungkinan orang-orang, benda-benda, dan ukuran lain dari objek yang menjadi perhatian (Suharyadi, 2003). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

### 3.2.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi perhatian/diteliti (Suharyadi, 2003). Penentuan sampel dalam penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu sampel diambil berdasarkan ketersediaan elemen dan kemudahan untuk mendapatkannya. Dengan kata lain, sampel diambil atau terpilih karena sampel tersebut ada pada tempat dan waktu yang tepat (Durianto, Sugiarto & Sitinjak 2005). *Purposive sampling*ini secara spesifik juga disebut *judgement sampling* yaitu metode penentuan sampel yang sengaja diambil dari sumber yang dipilih berdasarkan kriteria tertentu, yaitu responden mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang menjadi penggemar Formula 1. Dalam penelitian ini sampel yang dipilih sebanyak 90 responden.

## 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer, yang dikumpulkan dengan metode angket atau kuesioner. Kuesioner yang digunakan dalam peneitian ini adalah kuesioner tertutup yaitu kuesioner yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih. Penggunaan angket diharapkan akan memudahkan responden dalam memberikan jawaban karena alternatif jawaban telah tersedia, sehingga untuk menjawabnya hanya perlu waktu singkat. Metode angket digunakan untuk memperoleh data mengenai kualitas layanan *dashboard* Garuda. Bentuk angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah *check list* dengan skala *likert*, dimana responden tinggal membubuhkan tanda *check* (v) pada kolom jawaban yang

sesuai dengan kondisi yang dihadapi atau dialami oleh responden. Penggunaan *check list* ini diharapkan dapat memudahkan responden dalam memberikan jawaban pada setiap *item* pernyataan.

### 3.4. Variabel Penelitian

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah :

a. Harapan pengguna informasi terhadap kualitas *dashboard* yang dilihat dari KPI *dashboard* formula 1 tim garuda Indonesia, yaitu sebuah keinginan dari para penggemar formula 1 untuk bisa mendapatkan KPI yang baik dan dapat mencapai sebuah target yang diinginkan oleh penggemar formula 1. Harapan ini diukur dengan skal *likert* 1-6 dengan ketentuan semakin tinggi angka maka penilaiannya semakin setuju dan semakin rendah angka maka penilaiannya semakin tidak setuju.
b. Kinerja kualitas *dashboard*, yaitu sebuah hasil bukti kerja terkait dengan KPI *dashboard* formula 1. Kinerja ini diukur dengan skal *likert* 1-6 dengan ketentuan semakin tinggi angka maka penilaiannya semakin setuju dan semakin rendah angka maka penilaiannya semakin tidak setuju.
c. Kualitas *dashboard* formula 1 tim garuda Indonesia dalam penelitian ini diukur dari dimensi :
    - KPI Pembalap ; Sumber datanya berasal dari *database* pembalap yaitu *sheet driver* yang memuat beberapa informasi seperti

*standing point*, *driver's profiles*, *driver's track records*, *qualification vs performance*, *sheet driver's comparation*.

- KPI Konstruktor ; Sumber datanya berasal dari *database* konstruktor yaitu *sheet team* yang memuat beberapa informasi seperti *standing point*, *point per circuit*, *driver's point contribution*, *sheet team's comparison*.
- KPI *Grand prix* ; Sumber datanya berasal dari *database grand prix* yaitu *sheet grand prix* yang memuat beberapa informasi seperti *informasi profil sirkuit*, gambar lintasan, *globe* yang menunjukkan lokasi negara tempat sirkuit tertentu berada dan informasi siapa yang pernah menjuarai balapan di sirkuit tertentu baik pembalap maupun konstruktor serta catatan siapa yang mencatat prestasi paling baik sepanjang sejarah penyelenggaraan balapan disirkuit tertentu.
- KPI Pendukung ; Sumber datanya berasal dari *database* pendukung, yang terakhir ini merupakan salah satu fitur paling menarik yang ditambahkan untuk membuat para penggemar formula 1 dapat memprediksi ataupun menganalisa seberapa besar kesempatan pembalap favorit mereka dapat menjadi juara dunia balap mobil formula satu pada musim tersebut. Fungsi pada tampilan ini seperti kalkulator dan hasil yang dikeluarkan tidak *absolut* karena bersifat probabilitas serta asumsi yang ada merupakan kondisi ideal untuk mencapai hasil yang diinginkan.

## 3.5. Tahap Pengolahan dan Analisis Data

### 3.5.1 Tahap Pengolahan Data

Pada tahap ini dilakukan pengolahan terhadap data yang sudah didapatkan dari kuesioner. Pengolahan data dengan menggunakan *Microsoft Excel* dan *Software SPSS 17 for windows*. Tahapan pengolahan data yang dilakukan dengan tujuan untuk mengontrol kualitas data, yakni :

**(1) Uji validitas**, yakni sejauh mana alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (Durianto, Sugiarto & Sitinjak 2001). Suatu alat ukur dikatakan valid, jika alat ukur tersebut dapat mengukur apa yang dimaksudkan untuk diukur. Menurut Singarimbun dan Effendi (1995), kesahihan atau validitas (*validity*) menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat mengukur apa yang ingin diukur. Validitas menyangkut ketepatan dalam penggunaan alat ukur. Suatu alat ukur dikatakan valid atau sahih, apabila alat ukur tersebut dapat digunakan untuk mengukur secara tepat konsep yang sebenarnya ingin diukur. Apabila koefisien korelasi antara skor suatu indikator dengan skor total seluruh indikator, positif dan kurang dari 0,05 ($r > 0,05$), maka instrumen tersebut sudah valid (validitas kriteria).

(2) **Uji reliabilitas** adalah sejauh mana hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulang-ulang (Durianto, Sugiarto & Sitinjak 2001). Reliabilitas atau keterandalan, menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur ihwal yang sama. Menurut Singarimbun dan

Effendi (1995), reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Reliabilitas suatu alat ukur adalah, sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Hasil pengukuran dapat dipercaya, bila beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama selama aspek yang diukur tidak berubah. Suatu instrumen (keseluruhan indikator) dianggap sudah cukup *reliabel* (reliabilitas konsistensi internal), bilamana a = 0.6 (Babbie 1992).

### 3.5.2 Analisis data

Untuk menjawab pokok masalah pertama dalam penelitian ini, yaitu mengidentifikasi kepuasan penggemar formula 1 dilakukan dengan menandingkan harapan dan kinerja layanan *dashboard* Garuda. Pada analisis ini digunakan analisis deskriptif, dengan menghitung : rata-rata, standar deviasi, dan standar *error* dari nilai rata-rata untuk semua data kuantitatif. Kualitas layanan *dashboard* Garuda dalam penelitian ini dikelompokkan pada empat dimensi pelayanan *dashboard* Garuda yakni ; KPI pembalap, KPI konstruktor, KPI *grand prix*, dan KPI pendukung. Selanjutnya penelitian ini akan menganalisis kepuasan penggemar formula 1 terhadap *dashboard* Garuda dengan didasarkan teori *the expectancy disconfirmation model*, yaitu dengan membandingkan harapan contoh (*performance expectation*) dan kinerja dari atribut (*actual performance*). Apabila kinerja (Xi) terhadap atribut tertentu sama dengan atau melebihi

harapan (Yi) contoh maka dinyatakan puas (Xi = Yi) dan apabila kinerja (Xi) lebih rendah dari harapan (Yi) maka dinyatakan tidak puas (Xi < Yi) (Sumarwan 2003).

Untuk menjawab pokok permasalahan kedua dalam penelitian ini, yaitu bagaimana strategi untuk meningkatkan kualitas *dashboard* Garuda untuk meningkatkan kepuasan penggemar formula 1 digunakan Diagram Kartesius (Supranto 2001) atau *Importance-Performance Matrix Analysis* (Rangkuti 2002). Diagram Kartesius merupakan suatu bangun yangdibagi menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik X dan Y, di mana *X* merupakan skor rata-rata dari kinerja seluruh atribut kualitas pelayanan dan *Y* merupakan rata-rata dari kepentingan seluruh atribut kualitas pelayanan.

Perhitungan *X* dan *Y* diperoleh dari rumus sebagai berikut :

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^{n} \bar{x}i}{k} \quad \bar{\bar{y}} = \frac{\sum_{i=1}^{n} \bar{\bar{y}}i}{k}$$

*Dimana* :

K = banyaknya atribut kualitas pelayanan yang mempengaruhi
Kepuasan penggemar

Gambar 3. Diagram Kartesius

Harapan

| | |
|---|---|
| A<br>Prioritas Utama | B<br>Pertahankan Prestasi |
| C<br>Prioritas Rendah | D<br>Berlebihan |

Tingkat kerja

Keterangan :

A = Menunjukkan atribut-atribut kualitas pelayanan dengan harapan yang tinggi sedangkan tingkat kinerjanya dinilai rendah sehingga kepuasan penggemar rendah (prioritas utama).

B = Menunjukkan atribut-atribut harapan dan tingkat kinerja yang sama-samatinggi sehingga penggemar merasakan kepuasan. Hal ini menuntut perusahaan untuk mempertahankan posisinya (pertahankan prestasi).

C = Menunjukkan atribut-atribut kualitas pelayanan memiliki harapan dantingkat kinerja yang sama-sama rendah. Atribut kualitas pelayanan padakuadran ini dirasakan tidak terlalu penting oleh penggemar, sehingga belum perlu memperbaiki kinerja (prioritas rendah).

D = Menunjukkan atribut-atribut kualitas pelayanan yang memiliki harapan rendah sedangkan tingkat kinerjanya tinggi. Dalam pelaksanaan atribut ini

dirasakan terlalu berlebihan padahal konsumen menganggapnya kurang penting (berlebihan).

### 3.5.3. Metode Analisis Statistik

Teknik statistik yang digunakan untuk analisi perbedaan adalah uji beda t *(paired samples t test).* Uji ini digunakan untuk membandingkan dua *mean* (rata-rata) sampel yang berpasangan. Sampel berpasangan adalah sebuah sampel yang terdiri dari satu subjek tetapi mengalami dua perlakuan yang berbeda. Uji ini digunakan untuk menguji hipotesis, sebagai berikut :

Hipotesis Nol(Ho), yaitu hipotesa yang berlawanan dengan landasan teori yang dibentuk dan hipotesa inilah yang dikerjakan atau dianalisa sehingga didapatkan kesimpulan (Syamsul Hadi,2009)

$H_0$ : Tidak ada *gap* antara harapan penggemar formula 1 dan kinerja layanan *dashboard* Garuda. ($\mu 1 - \mu 2 = 0$)

Hipotesis *alternative* (Ha), yaitu hipotesis kerja yang menyatakan ada hubungan dalam analisis tersebut.

$H_a$: Ada *gap* antara harapan penggemar formula 1dan kinerja *dashboard* Garuda. ($\mu 1 - \mu 2 \neq 0$)

Kriteria pengambilan keputusan :

$H_0$ diterima $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada$\alpha = 5\%$

$H_a$ diterima $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada$\alpha = 5\%$

# BAB IV

# ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN

Bab ini menyajikan analisis data dan hasil penelitian yang diperoleh sesuai dengan metodologi yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya. Seperti telah disampaikan pada bab III, sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 90 mahasiswa yang diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan langsung dan melalui internet.

## 4.1 Hasil Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data seperti yang telah dijelaskan dalam bab tiga, dengan menggunakan angket. Dalam hal ini sebagai subyek responden adalah mahasiswa yang menggemari formula 1. Hasil pengumpulan data berupa angket yang berhasil dikembalikan dan memenuhi syarat adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.1.1 Hasil Pengumpulan Data**

| Keterangan | Angket disebar | Angket kembali | Persentase Angket kembali | Angket yang dapat diolah | Distribusi sumber angket |
|---|---|---|---|---|---|
| Angket fisik | 90 | 52 | 80% | 52 | 57,78% |
| Angket online | 130 | 38 | 29,23% | 38 | 42,22% |
| **Total** | **220** | **90** | **40,91%** | **90** | **100%** |

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah angket yang disebarkan ke responden sebanyak 220 angket. Angket diberikan kepada responden secara langsung sejumlah 90 angket dimana angket yang dikembalikan dan dapat diolah sebanyak 52 angket. Penyebaran angket melalui internet sebanyak 130 angket yang dikembalikan dan dapat diolah sebanyak 38 angket. Hal ini dikarenakan peneliti menyaring responden yang memenuhi kriteria tertentu yaitu penggemar formula 1.

## 4.2. Deskripsi Data

### 4.2.1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden penelitian berdasarkan dari jenis kelaminnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.2.1.1

Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

| | *Frequency* | *Percent* |
|---|---|---|
| Laki-laki | 78 | 86,67 % |
| Wanita | 12 | 13,33 % |
| Total | 90 | 100 % |

Tabel diatas menunjukan bahwa dari 90 responden penelitian, 86,67 % adalah responden laki-laki dan 13,3% responden wanita. Bisa ditarik

kesimpulan bahwa penggemar formula 1 sebagian besar mahasiswa Universitas Islam Indonesia Fakultas Ekonomi Yogyakarta adalah laki-laki.

### 4.2.2. Karakteristik Berdasarkan Tahun Angkatan

Karakteristik responden penelitian berdasarkan dari Tahun Angkatan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2.2.1

Karakteristik Responden berdasarkan angkatan

| | *Frequency* | *Percent* |
|---|---|---|
| > 2008 | 13 | 14,44% |
| 2008 | 32 | 35,56% |
| 2009 | 45 | 50% |
| Total | 90 | 100 % |

Tabel di atas menunjukan bahwa dari sampel penelitian ini terdapat 14,44 % adalah mahasiswa angkatan di bawah tahun 2008, 35,56 % mahasiswa semester 8 (angkatan 2008), dan 50% adalah mahasiswa semester 6 (angkatan 2009). Bisa ditarik kesimpulan bahwa jarangnya mahasiswa dibawah angkatan 2009 yang datang ke kampus karena sudah tidak mengambil mata kuliah, sedang menunggu wisuda, atau bahkan sudah lulus kuliah.

### 4.3. *Descriptive Statistics*

Dari hasil penelitian didapat *descriptive statistics* sebagai berikut :

Tabel 4.3.1. *Descriptive Statistics*

| | N | Min | Max | *Mean* kinerja | *Mean* harapan | Std. harapan | Std. kinerja |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| KPI pembalap | 90 | 2,00 | 6,00 | 4,85 | 4,54 | 0,75 | 0,88 |
| KPI konstruktor | 90 | 2,00 | 6,00 | 4,81 | 4,63 | 0,83 | 0,86 |
| KPI *grand prix* | 90 | 2,00 | 6,00 | 4,78 | 4,56 | 0,76 | 0,77 |
| KPI pendukung | 90 | 1,00 | 6,00 | 4,73 | 4,74 | 0,88 | 0,87 |
| *Valid N* | 90 | | | | | | |

### 4.4. Analisis Kepuasan Penggemar Formula 1 Terhadap Pelayanan *Dashboard* Garuda.

Seperti telah dipaparkan pada bab 3 penelitian ini, kepuasan penggemar formula 1 diukur dengan menandingkan harapan dan kinerja kualitas pelayanan *dashboard* Garuda. Adapun kesimpulan atas nilai kepuasan penggemar formula 1, didasarkan sebagai berikut:

(a) Jika kinerja *dashboard* Garuda memiliki nilai di bawah harapan penggemar, maka dapat dianggap kinerja layanan *dashboard* Garuda tidak memuaskan.

(b) Jika kinerja layanan memiliki nilai yang sama dengan harapan penggemar formula 1, maka pelayanan dianggap memuaskan, tetapi

tingkat kepuasannya minimal karena pada keadaan ini dapat dianggap layanan *dashboard* Garuda yang diberikan tidak memiliki keistimewaan (biasa atau wajar-wajar saja).

(c) Jika kinerja layanan memiliki nilai lebih dengan harapan penggemar, maka pelayanan dianggap sangat memuaskan dan memenuhi harapan penggemar.

Untuk menganalisa perbedaan *gap* antara harapan dan kinerja layanan *dashboard* Garuda, penelitian ini menghitung nilai *mean* dari masing-masing variabel kualitas layanan *dashboard* yaitu KPI pembalap, KPI konstruktor, KPI *grand prix*, KPI pendukung. Nilai *gap* diperoleh dengan cara mengurangi *mean* dari kinerja dengan *mean* dari harapan untuk masing-masing *item* pertanyaan yang mewakili variabel tersebut.

### 4.4.1 Variabel KPI Pembalap

**Tabel 4.4.1.1. Harapan dan KinerjaVariabel KPI Pembalap**

| Variabel | Atribut | Kinerja | Harapan | Puas/ tidak puas | Gap |
|---|---|---|---|---|---|
| KPI pembalap | Peringkat pembalap | 4,68 | 4,66 | Puas | 0,02 |
| | Profil pembalap | 4,67 | 4,57 | Puas | 0,10 |
| | Prestasi pembalap | 4,90 | 4,43 | Puas | 0,47 |
| | Performa pembalap | 5,08 | 4,52 | Puas | 0,56 |
| | Perbandingan antar pembalap | 4,56 | 4,48 | Puas | 0,08 |

| Variabel | Atribut | Kinerja | Harapan | Puas/ tidak puas | Gap |
|---|---|---|---|---|---|
| KPI pembalap | Seberapa sering pembalap menjadi juara dunia | 5,20 | 4,60 | Puas | 0,60 |
| Rata-rata | | 4,85 | 4,54 | | 0,31 |

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 6 atribut yang digunakan untuk mengukur keandalan layanan *dashboard* Garuda, semuanya memiliki nilai selisih *gap* (perbedaan ) antara harapan dan kinerja positif. Sehingga dapat dinyatakan bahwa semua atribut dianggap memuaskan.

### 4.4.2 Variabel KPI konstruktor

**Tabel 4.4.2.1. Harapan dan KinerjaVariabel KPI Konstruktor**

| Variabel | Atribut | Kinerja | Harapan | Puas/ tidak puas | Gap |
|---|---|---|---|---|---|
| KPI konstruktor | Peringkat konstruktor | 4,83 | 4,63 | Puas | 0,20 |
| | Perolehan poin konstruktor | 4,86 | 4,63 | Puas | 0,23 |
| | Kontribusi poin pembalap untuk tim | 5,00 | 4,70 | Puas | 0,30 |
| | Inovasi dan teknologi | 4,89 | 4,58 | Puas | 0,31 |
| | Perbandingan konstruktor | 4,47 | 4,62 | Puas | 0,15 |
| Rata-rata | | 4,81 | 4,63 | | 0,24 |

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 5 atribut yang digunakan untuk mengukur keandalan layanan *dashboard* Garuda, semuanya memiliki nilai selisih *gap* (perbedaan ) antara harapan dan kinerja positif. Sehingga dapat dinyatakan bahwa semua atribut dianggap memuaskan.

### 4.4.3 Variabel KPI *Grand Prix*

**Tabel 4.4.3.1. Harapan dan KinerjaVariabel KPI *Grand Prix***

| Variabel | Atribut | Kinerja | Harapan | Puas/ tidak puas | Gap |
|---|---|---|---|---|---|
| KPI *grand prix* | Sirkuit | 5,09 | 4,62 | Puas | 0,47 |
| | Posisi sirkuit di tiap negara | 4,57 | 4,69 | Tidak Puas | -0,12 |
| | Gambar lintasan sirkuit | 4,93 | 4,41 | Puas | 0,52 |
| | Tiap sirkuit terdapat data pembalap yang pernah juara | 4,71 | 4,60 | Puas | 0,11 |
| | Tiap sirkuit terdapat data catatan waktu tercepat | 4,59 | 4,47 | Puas | 0,12 |
| Rata-rata | | 4,78 | 4,56 | | 0,22 |

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 5 atribut yang digunakan untuk mengukur keandalan layanan *dashboard* Garuda, hanya terdapat 1 atribut yang memiliki nilai selisih *gap* (perbedaan ) antara harapan dan kinerja negatif. Dapat dinyatakan bahwa atribut KPI *grand prix* yaitu atribut posisi sirkuit di tiap negara dianggap tidak memuaskan.

### 4.4.4. Variabel KPI Pendukung

**Tabel 4.4.4.1. Harapan dan KinerjaVariabel KPI Pendukung**

| Variabel | Atribut | Kinerja | Harapan | Puas/ tidak puas | Gap |
|---|---|---|---|---|---|
| KPI pendukung | Peroleh poin | 4,69 | 4,77 | Tidak puas | -0,08 |
| | Total penampilan pembalap | 4,67 | 4,61 | Puas | 0,06 |
| | Total ketidak sertaan pembalap | 4,63 | 4,70 | Tidak puas | -0,07 |
| | Total perolehan poin terkini | 4,91 | 4,82 | Puas | 0,09 |
| | Poin maksimal peringkat 1 untuk 1 musim balapan | 4,86 | 4,57 | Puas | 0,29 |
| | Perhitungan poin tiap kategori lomba | 4,63 | 4,99 | Tidak puas | -0,36 |
| Rata-rata | | 4,73 | 4,74 | | -0,01 |

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 6 atribut yang digunakan untuk mengukur keandalan layanan *dashboard* Garuda, terdapat 3 atribut yang memiliki nilai selisih *gap* (perbedaan ) antara harapan dan kinerja negatif. Sehingga dapat dinyatakan bahwa 50% variabel KPI pendukung dianggap tidak memuaskan.

### 4.5. Strategi *Dashboard* Garuda untuk Meningkatkan Kepuasan Penggemar Formula 1.

Berikut ini adalah pembahasan tentang strategi *dashboard* garuda untuk peningkatan kepuasan penggemar formula 1 :

**Tabel 4.5.1. Analisis Strategi berdasarkan Kuadran Kartesius**

| Variabel | Rata-rata Kinerja | Rata-rata Harapan | Kuadran | Tindak Lanjut |
|---|---|---|---|---|
| KPI Pembalap | 4,85 | 4,54 | C | Prioritas Rendah |
| KPI Konstruktor | 4,81 | 4,63 | C | Prioritas Rendah |
| KPI Grand Prix | 4,78 | 4,56 | C | Prioritas Rendah |
| KPI Pendukung | 4,73 | 4,74 | C | Prioritas Rendah |
| Rata-rata total | 4,79 | 4,62 | | |

Dari tabel diatas, analisis strategi kepuasan mahasiswa dalam diagram kartesius dapat dilakukan berkenaan dengan posisi masing-masing

atribut pada keempat kuadran, yaitu kuadran A (prioritas utama), kuadran B (pertahankan prestasi), C (prioritas rendah), dan D (berlebihan). Diagram Kartesius dalam berbagai dimensi disajikan pada Lampiran penelitian.

### 4.5.2. Variabel KPI Pembalap

Variabel KPI pembalap memiliki nilai rata-rata harapan sebesar 4,54 dan nilai rata-rata kinerja sebesar 4,85 artinya variabel ini dalam diagram kartesius menempati kuadran C yaitu prioritas rendah. Hal ini menunjukan bahwa pembalap adalah faktor yang dianggap penting oleh penggemar tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah). Untuk itu atribut KPI pembalap perlu di evaluasi kembali untuk dikembangkan dengan atribut-atribut lainnya sehingga lebih dapat memuaskan penggemar dalam memonitor kinerja formula 1.

### 4.5.3. Variabel KPI Konstruktor

Variabel KPI konstruktor memiliki nilai rata-rata harapan sebesar 4,63 dan nilai rata-rata kinerja sebesar 4,81, artinya variabel ini dalam diagram kartesius menempati kuadran C yaitu prioritas rendah. Hal ini menunjukan bahwa konstruktor adalah faktor yang dianggap penting oleh penggemar, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah). Untuk itu atribut KPI kosntruktor perlu di evaluasi kembali untuk

dikembangkan dengan atribut-atribut lainnya sehingga lebih dapat memuaskan penggemar dalam memonitor kinerja formula 1.

### 4.5.4. Variabel KPI Grand Prix

Variabel KPI *grand prix* memiliki nilai rata-rata harapan sebesar 4,56 dan nilai rata-rata kinerja sebesar 4,78, artinya variabel ini dalam diagram kartesius menempati kuadran C yaitu prioritas rendah. Hal ini menunjukan bahwa variabel KPI *grand prix* adalah faktor yang dianggap penting oleh penggemar tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah). Untuk itu atribut KPI *grand prix* perlu dievaluasi kembali untuk dikembangkan dengan atribut-atribut lainnya sehingga lebih dapat memuaskan penggemar dalam memonitor kinerja formula 1.

Pada variabel KPI *grand prix*, nilai *gap* negatif terbesar adalah -0,08, yaitu pada atribut posisi sirkuit ditiap negara. Untuk itu, atribut posisi sirkuit ditiap negara perlu di evaluasi kembali untuk dikembangkan dengan atribut-atribut lainnya sehingga lebih dapat memuaskan penggemar dalam memonitor kinerja formula 1.

### 4.5.5. Variabel KPI Pendukung

Variabel KPIpendukung memiliki nilai rata-rata harapan sebesar 4,81 dan nilai rata-rata kinerja sebesar 4,73, artinya variabel ini dalam diagram kartesius menempati kuadran C yaitu prioritas rendah. Hal ini

menunjukkan bahwa atribut-atribut kualitas pelayanan *dashboard* Garuda memiliki harapan dan tingkat kinerja yang sama-sama rendah. Tetapi atribut ini dirasakan tidak terlalu penting oleh penggemar, sehingga *dashboard* Garuda belum terlalu perlu untuk memperbaiki kinerja atas atribut KPI pendukung ini (prioritas rendah).

Pada variable KPI pendukung, nilai *gap* negatif terbesar adalah -0,36, yaitu pada atribut perhitungan poin tiap kategori lomba. Untuk itu, atribut posisi sirkuit ditiap negara perlu di evaluasi kembali untuk dikembangkan dengan atribut-atribut lainnya sehingga lebih dapat memuaskan penggemar dalam memonitor kinerja formula 1.

## 4.6. Uji Validitas dan Uji Reliability

### 4.6.1. Uji Validitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengukur validitas alat ukur yang digunakan. Apabila koefisien korelasi antara skor suatu indikator dengan skor total seluruh indikator, positif dan lebih kurang dari 0,05 ($r > 0,05$), maka instrumen tersebut sudah valid (validitas kriteria). Hasil uji validitas poin-poin yang ditanyakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.6.1.1**
**Validitas Tiap Pertanyaan untuk Variabel Kinerja**

| | | Total kinerja | Validitas |
|---|---|---|---|
| K1 | Pearson Correlation | .512** | Valid |
| K2 | Pearson Correlation | .578** | Valid |
| K3 | Pearson Correlation | .488** | Valid |
| K4 | Pearson Correlation | .504** | Valid |
| K5 | Pearson Correlation | .461** | Valid |
| K6 | Pearson Correlation | .443** | Valid |
| K7 | Pearson Correlation | .595** | Valid |
| K8 | Pearson Correlation | .568** | Valid |
| K9 | Pearson Correlation | .566** | Valid |
| K10 | Pearson Correlation | .448** | Valid |
| K11 | Pearson Correlation | .541** | Valid |
| K12 | Pearson Correlation | .309** | Valid |
| K13 | Pearson Correlation | .489** | Valid |
| K14 | Pearson Correlation | .352** | Valid |
| K15 | Pearson Correlation | .305** | Valid |
| K16 | Pearson Correlation | .358** | Valid |
| K17 | Pearson Correlation | .525** | Valid |
| K18 | Pearson Correlation | .624** | Valid |
| K19 | Pearson Correlation | .584** | Valid |

| | | | |
|---|---|---|---|
| K20 | Pearson Correlation | .479** | Valid |
| K21 | Pearson Correlation | .561** | Valid |
| K22 | Pearson Correlation | .402** | Valid |
| | Total kinerja pearson corelatin Sig.(2 tailed) | 1<br>90 | |

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi pearson atas kinerja setiap atribut yang ditanyakan, memiliki nilai signifikansi > dari 0.05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua data penelitian ini valid.

**Tabel 4.6.1.2.**

**Validitas Tiap Pertanyaan untuk Variabel Harapan**

| | | Total harapan | Validitas |
|---|---|---|---|
| H1 | Pearson Correlation | .511** | Valid |
| H2 | Pearson Correlation | .538** | Valid |
| H3 | Pearson Correlation | .666** | Valid |
| H4 | Pearson Correlation | .736** | Valid |
| H5 | Pearson Correlation | .669** | Valid |
| H6 | Pearson Correlation | .549** | Valid |
| H7 | Pearson Correlation | .549** | Valid |
| H8 | Pearson Correlation | .496** | Valid |
| H9 | Pearson Correlation | .463** | Valid |
| H10 | Pearson Correlation | .524** | Valid |

| | | | |
|---|---|---|---|
| H11 | Pearson Correlation | .493** | Valid |
| H12 | Pearson Correlation | .487** | Valid |
| H13 | Pearson Correlation | .607** | Valid |
| H14 | Pearson Correlation | .460** | Valid |
| H15 | Pearson Correlation | .559** | Valid |
| H16 | Pearson Correlation | .479** | Valid |
| H17 | Pearson Correlation | .652** | Valid |
| H18 | Pearson Correlation | .531** | Valid |
| H19 | Pearson Correlation | .576** | Valid |
| H20 | Pearson Correlation | .532** | Valid |
| H21 | Pearson Correlation | .374** | Valid |
| H22 | Pearson Correlation | .409** | Valid |
| | Total kinerja pearson corelatin Sig.(2 tailed) | 1<br>90 | |

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi pearson atas harapan setiap atribut yang ditanyakan, memiliki nilai signifikansi > dari 0.05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua data penelitian ini valid.

### 4.7. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur apakah atribut yang ditanyakan merupakan indikator dari variabel. Kuesioner dikatakan reliabel

atau handal jika jawaban responden terhadap poin yang ditanyakan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Penelitian ini menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60.Hasil uji reliabilitas atas variable penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.7.1.**

***Reliability Statistics***

| *cronbach Alpha* | *No. Of item* |
|---|---|
| .848 | 22 |

**kinerja**

| *cronbach Alpha* | *No. Of item* |
|---|---|
| .822 | 22 |

**harapan**

Tabel diatas menunjukkan bahwa atribut atau variabel yang digunakan dalam penelitian ini memberikan nilai *cronbach Alpha* 0,848 atau 84,8 % (kinerja) dan 0,822 atau 82,2 % (harapan) yang lebih tinggi dari batas minimal 0,6. Sehinga dapat dikatakan bahwa semua variabel yang digunakan memenuhi kriteria *reliability*.

## 4.8. Uji hipotesis (Uji Beda Paired Samples T Test)

### 4.8.1. Uji Signifikan

Uji beda T dilakukan untuk menguji apakah *gap* antara nilai harapan dan kinerja *dashboard* Garuda signifikan secara statistik. Penelitian ini menggunakan *Paired Sample T Test* untuk membandingkan perbedaan *mean* antara harapan dan kinerja *dashboard* Garuda pada kelompok sampel yang sama. Nilai *mean* harapan dan kinerja untuk setiap variabel di input pada *SPSS software*. Hasil penandingan 2 *mean* atas variabel yang diteliti adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.8.1.1**

***Mean* dan Standar Deviasi**

**Pelayanan *Dashboard* Garuda**

***Paired Samples Statistics***

| | ***Mean*** | **N** | ***Std. deviation*** | ***Std. Error Mean*** |
|---|---|---|---|---|
| **Harapan** | **4.7869** | **90** | **.41487** | **.04373** |
| **Kinerja** | **4.5767** | **90** | **.60277** | **.06354** |

Sumber: Hasil pengolahan data, 2012

Dari tabel diatas diketahui bahwa secara keseluruhan kenyataan *dashboard* belum dapat memenuhi harapan penggemar formula 1 akan pelayanan *dashboard* Garuda. Hal ini terlihat dari *mean* harapan penggemar formula 1 akan pelayanan *dashboard* Garuda sebesar 4,7869 dengan standar deviasi 0,41487, sedangkan *mean* dari kinerja *dashboard* Garuda adalah 4,5767 dengan standar deviasi 0,60277. Karena nilai *mean* harapan lebih tinggi daripada nilai kinerjanya, maka dapat dikatakan bahwa penggemar

formula 1 memiliki harapan lebih besar dari pada kinerja yang diberikan *dashboard* Garuda.

## 4.9 Pembuktian Hipotesis

Hipotesis alternatif penelitian ini menyatakan bahwa :

"$H_a$ : Ada *gap* antara harapan penggemar F1 dan kinerja layanan *dashboard* Garuda.

Adapun hasil uji beda dua rata-rata penelitian ini menyatakan:

**Tabel 4.9.1.**

**Uji Beda t untuk Pelayanan *Dashboard* Garuda**

| | *Paired Differences* | | | | | T | DF | *SG(2-tailed)* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 95% *confidance interval of the difference* | | | | |
| | *Mean* | *std.deviation* | *std.error* | *lower* | *upper* | | | |
| pair 1 harapan - kinerja | .21022 | .51936 | .05475 | .10144 | .31900 | 3.840 | 89 | .000 |

Berdasarkan tabel diatas uji beda t, diperoleh nilai Sig. (2-tailed) = 0,00 < 0,05, maka kesimpulannya $H_0$ ditolak dan $H_a$ diterima yang artinya hipotesis alternatif penelitian yang menyatakan bahwa ada *gap* antara harapan dan kenyataan penggemar formula 1 terhadap *dashboard* Garuda diterima. Artinya setelah dilakukan pengujian atas *mean* harapan dan kinerja layanan dashboard Garuda, terdapat perbedaan *mean* antara harapan dan kenyataan layanan *dashboard* Garuda, perbedaan tersebut secara statistik signifikan karena memiliki nilai signifikansi < 0.05. Sehingga secara keseluruhan sebenarnya adanya dugaan bahwa penggemar formula 1 tidak

puas terhadap layanan *dashboard* garuda untuk memonitor kinerja formula 1 TERBUKTI. Dengan demikian , dapat dinyatakan bahwa *dashboard* Garuda tidak cukup memuaskan harapan para penggemar formula sebagai alat yang digunakan untuk memonitor kinerja formula 1.

# BAB V

# KESIMPULAN DAN SARAN

## 5.1. Kesimpulan

1. Secara keseluruhan mahasiswa belum merasa puas dengan beberapa atribut dari KPI *dashboard* Garuda yang dapat dilihat dari KPI grand prix, dan KPI pendukung.
2. Untuk meningkatkan kualitas *dashboard* garuda sebagai upaya meningkatkan kepuasan penggemar formula 1, maka strategi yang digunakan adalah mempertahankan variabel KPI pembalap dan KPI konstruktor, dan diprioritaskan untuk perbaikan atribut KPI grand prix yaitu posisi sirkuit ditiap negara, dan atribut KPI pendukung antara lain perolehan poin, total ketidak sertaan pembalap, dan perhitungan poin tiap kategori lomba.
3. Ad*a gap* antara harapan dan kenyataan penggemar formula 1 terhadap *dashboard* Garuda. Hal ini ditunjukkan ole*h gap* bernilai negatif yang terletak pada KPI *grand prix* dan KPI pendukung *dashboard* Garuda dari sudut pandang penggemar formula 1, yang berarti nilai kenyataan lebih kecil dari pada harapan.

## 5.2. Keterbatasan Penelitian

1. Kepuasan penggemar Formula 1 yang diteliti dalam penelitian ini dibatasi hanya dari perspektif konsumen.
2. *Dashboard* yang diteliti hanya *dashboard* Formula 1 yang dibuat tim Garuda Indonesia dalam lomba *dashboard formula 1 design challange*.
3. Kualitas pelayanan *dashboard* dalam penelitian ini dibatasi atas pilihan KPI (*Key Performance Indicators*) yang ditampilkan *dashboard* Formula 1 yang dibuat tim Garuda.

## 5.3. Saran

1. Penelitian selanjutnya diharapkan menganalisis kepuasan penggemar Formula 1 tidak hanya pada pelayanan *dashboard* dari perspektif konsumen, tetapi juga dari *Financial Perspective, Business Process, Perspective Learn & Growth Perspective.*
2. Penelitian selanjutnya diharapkan menganalisis *dashboard* tidak hanya pada *dashboard* Garuda tetapi juga *dashboard* lain yang mengenai formula 1 untuk memonitor kinerjanya, seperti peserta *dashboard* yang mengikuti kejuaran *F1 Dashboard Desaign Challenge* di Singapura.

3. Penelitian selanjutnya diharapkan menganalisis kualitas pelayanan *dashboard* tidak hanya atas pilihan KPI (*Key Performance Indicators*) yang ada pada *dashboard* Garuda tetapi juga *dashboard* lain yang menyediakan KPI untuk memonitor kinerja formula 1, tetapi KPI yang ditampilkan oleh seluruh peserta *dashboard design challenge* di singapura.

# REFERENSI


Cravens DW. 1994. *Strategic Marketing 5ed*. New York : Irwin-McGraw Hill.

Durianto D, Sugiarto & Sitinjak T. 2001. Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek . Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Irwan H. 2002. Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Isambodo, penerjemah; Jakarta : Gramedia.Terjemahan dari: *How to Improve Your Costumer Service.*

Kotler P. 2003.*The Marketing of Nations, A Strategic Approach to Bulding National Wealth*. New York : *The Free Press*.

Macaulay S, Cook S. 1997. *Kiat* Meningkatkan Pelayanan Bagi Pelanggan.

Rangkuti F. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Tjiptono F. 1998. Manajemen Jasa edisi II. Yogyakarta : Andi. Media Komputindo, Kelompok Gramedia 2005.

Umar H. 2000. Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen.Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Zega, Julius Afandi, Analisis Penentuan KPI dalam Perancangan *Corporate Dashboard* Menggunakan *SAP Crystal Dashboard Design* (*Xcelcius* 2008), Yogyakarta, 2011

**.LAMPIRAN 1**

**KUESIONER**



Kepada:

Yth Bapak/Ibu/Saudara. .....

di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang dilakukan sebagai penunjang skripsi yang berjudul **"ANALISIS DAN STRATEGI MENINGKATKAN KEPUASAN PENGGEMAR FORMULA 1 ATAS *DASHBOARD* GARUDA"** yang disusun sebagai salah satu syarat kelulusan program S1 Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta. Kami memohon kesediaan Saudara untuk mengisi kuesioner yang terlampir berikut ini. Kesediaan Saudara untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner ini sangat berharga bagi keberhasilan penelitian ini dan seluruh jawaban yang Saudara berikan akan dirahasiakan.

Atas bantuan dan partisipasi Saudara, kami ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, Februari 2012

| Pembimbing | Peneliti |
|---|---|
| Dra. Primanita Setyono, MBA, Ak | Mifta Adriajib Lubis |

## Lampiran 1

## Pertanyaan kuisioner

http://www.aseanevents.com/sap/contest/GARUDA/Garuda.html

PERHATIAN : Sebelum memulai mengisi, dianjurkan untuk membuka *link* di atas untuk melihat *dashboard* formula 1 tim Garuda Indonesia

**BAGIAN 1. Informasi Umum**

**Pilih jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan anda.**

| No. | *Item* Pertanyaan | Ya | Tidak |
|---|---|---|---|
| | | | |
| 1 | Apakah anda mengerti apa itu *dashboard*? | | |
| | | | |
| 2 | Apakah anda mengerti apa itu *Key Performance Indicator*? | | |
| | | | |
| 3 | Apakah anda penggemar Formula 1? | | |
| | | | |
| 4 | Apakah KPI selalu digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan? | | |

Bagian 2. Berhubungan denga KPI Pembalap.

| No | *Item* pertanyaan | Harapan | | | | | | Kenyataan | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5 | Informasi peringkat pembalap dapat membantu saya dalam pengambilan keputusan | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Informasi profil pembalap dapat membantu saya dalam pengambilan keputusan | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Informasi prestasi pembalap dapat membantu saya dalam pengambilan keputusan | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Informasi performa pembalap dapat membantu Saya dalam pengambilan keputusan | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Informasi perbandingan antar pembalap dapat membantu saya dalam pengambilan keputusan | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Informasi seberapa sering pembalap menjadi juara dunia dapat membantu saya dalam pengambilan keputusan | | | | | | | | | | | | |

Bagian 3. Berhubungan denga KPI Konstruktor

| No | *Item* pertanyaan | Harapan | | | | | | Kenyataan | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 11 | Informasi peringkat konstruktor dapat membantu saya dalam mengambil keputusan | | | | | | | | | | | | |
| 12 | Informasi perolehan poin konstruktor dari setiap kejuaraan dapat membantu saya dalam mengambil keputusan | | | | | | | | | | | | |
| 13 | Informasi kontribusi poin tiap pembalap untuk timdapat membantu saya dalam mengambil keputusan | | | | | | | | | | | | |
| 14 | Informasi inovasi dan teknologi konstruktor dapat membantu saya dalam mengambil keputusan | | | | | | | | | | | | |
| 15 | Informasi perbandingan konstruktor membantu saya dalam mengambil keputusan | | | | | | | | | | | | |

Bagian 4. Berhubungan denga KPI Grand Prix

| No | *Item* pertanyaan | Harapan | | | | | | Kenyataan | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 16 | Informasi sirkuit dapat membantu saya dalam mengambil keputusan | | | | | | | | | | | | |
| 17 | Informasi posisi sirkuit dipetakakan dengan globedapat membantu saya dalam mengambil keputusan | | | | | | | | | | | | |
| 18 | Informasi Gambar lintasan pada sirkuit dapat membantu saya dalam mengambil keputusan | | | | | | | | | | | | |
| 19 | Informasi Tiap sirkuit terdapat informasi pembalap yang pernah juara dapat membantu saya mengambil keputusan | | | | | | | | | | | | |
| 20 | Informasi Catatan waktu tercepat pada tiap sirkuit dapat membantu saya mengambil keputusan | | | | | | | | | | | | |

Bagian 5. Berhubungan denga KPI Pendukung

| No | *Item* pertanyaan | Harapan | | | | | | Kenyataan | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 21 | Informasi perolehan poin untuk tiap kategori balapan dapat membantu saya dalam pengambilan keputusan | | | | | | | | | | | | |
| 22 | Informasi total penampilan pembalap dalam 1 musim dapat membantu saya dalam pengambilan keputusan | | | | | | | | | | | | |
| 23 | Informasi total ketidaksertaan pembalap dalam 1 musim dapat membantu saya dalam pengambilan keputusan | | | | | | | | | | | | |
| 24 | Informasi total poin terkini dapat membantu saya dalam pengambilan keputusan | | | | | | | | | | | | |
| 25 | Informasi jumlah poin maksimal posisi pertama yang diperoleh selama 1 musim dapat membantu saya pengambilan keputusan | | | | | | | | | | | | |
| 26 | Perhitungan poin tiap kategori lomba dapat membantu saya pengambilan keputusan | | | | | | | | | | | | |

Bagian 6. Profile responden

| | | |
|---|---|---|
| 27 | Jenis Kelamin | |
| | Laki-Laki | |
| | Perempuan | |
| 28 | Usia | |
| | <18 tahun | |
| | 19 – 22 tahun | |
| | 23 – 26 tahun | |
| | Di atas27 tahun | |
| 29 | Jenjang Pendidikan | |
| | SMA | |
| | Strata 1 | |
| | Strata 2 | |
| | Lainnya | |

**Lampiran 2. Data Kinerja**

| | kp1 | kp2 | kp3 | kp4 | kp5 | kp6 | kk1 | kk2 | kk3 | kk4 | kk5 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Responden 1** | 4 | 5 | 6 | 5 | 4 | 6 | 4 | 6 | 6 | 6 | 5 |
| **Responden 2** | 4 | 4 | 5 | 6 | 4 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| **Responden 3** | 6 | 4 | 6 | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 4 |
| **Responden 4** | 4 | 4 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| **Responden 5** | 5 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 6 | 4 | 5 | 4 |
| **Responden 6** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| **Responden 7** | 6 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| **Responden 8** | 5 | 4 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 4 | 6 | 4 | 5 |
| **Responden 9** | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| **Responden 10** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| **Responden 11** | 4 | 6 | 4 | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 | 4 | 6 | 5 |
| **Responden 12** | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| **Responden 13** | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| **Responden 14** | 4 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| **Responden 15** | 6 | 4 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| **Responden 16** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| **Responden 17** | 4 | 4 | 4 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| **Responden 18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| **Responden 19** | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| **Responden 20** | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 6 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| **Responden 21** | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| **Responden 22** | 5 | 4 | 4 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| **Responden 23** | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 |
| **Responden 24** | 6 | 6 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| **Responden 25** | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 6 | 6 | 4 | 5 | 5 | 6 |
| **Responden 26** | 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| **Responden 27** | 5 | 6 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| **Responden 28** | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 |
| **Responden 29** | 6 | 5 | 6 | 5 | 4 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 |
| **Responden 30** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 |
| **Responden 31** | 6 | 5 | 4 | 6 | 6 | 5 | 4 | 6 | 6 | 6 | 4 |
| **Responden 32** | 5 | 4 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| **Responden 33** | 4 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Responden 34** | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 4 | 4 | 6 |
| **Responden 35** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| **Responden 36** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| **Responden 37** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 6 | 6 | 4 |
| **Responden 38** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 |
| **Responden 39** | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 4 | 5 | 6 | 4 | 4 |
| **Responden 40** | 4 | 6 | 5 | 5 | 4 | 6 | 5 | 4 | 6 | 6 | 5 |
| **Responden 41** | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| **Responden 42** | 4 | 4 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 4 |
| **Responden 43** | 4 | 4 | 4 | 6 | 5 | 4 | 4 | 6 | 5 | 5 | 5 |
| **Responden 44** | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| **Responden 45** | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 |
| **Responden 46** | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 4 |
| **Responden 47** | 5 | 4 | 5 | 6 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| **Responden 48** | 4 | 4 | 4 | 6 | 4 | 6 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| **Responden 49** | 6 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 6 |
| **Responden 50** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 |
| **Responden 51** | 6 | 4 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 4 |
| **Responden 52** | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 6 | 4 | 4 | 5 | 6 | 4 |
| **Responden 53** | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 5 | 4 |
| **Responden 54** | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 |
| **Responden 55** | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| **Responden 56** | 4 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 4 | 5 |
| **Responden 57** | 4 | 4 | 5 | 6 | 5 | 6 | 4 | 4 | 4 | 6 | 4 |
| **Responden 58** | 6 | 6 | 4 | 6 | 4 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 4 |
| **Responden 59** | 5 | 4 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 4 |
| **Responden 60** | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 5 | 6 | 6 | 4 |
| **Responden 61** | 5 | 6 | 4 | 6 | 5 | 4 | 5 | 6 | 6 | 5 | 4 |
| **Responden 62** | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| **Responden 63** | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| **Responden 64** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| **Responden 65** | 4 | 6 | 5 | 5 | 4 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 |
| **Responden 66** | 5 | 4 | 6 | 6 | 4 | 6 | 4 | 5 | 6 | 5 | 4 |
| **Responden 67** | 6 | 4 | 5 | 6 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| **Responden 68** | 5 | 4 | 6 | 6 | 4 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 |
| **Responden 69** | 4 | 4 | 5 | 6 | 4 | 6 | 4 | 6 | 6 | 6 | 5 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Responden 70** | 4 | 5 | 4 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| **Responden 71** | 6 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 |
| **Responden 72** | 4 | 5 | 6 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 6 |
| **Responden 73** | 6 | 5 | 4 | 6 | 4 | 5 | 5 | 4 | 6 | 4 | 4 |
| **Responden 74** | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 |
| **Responden 75** | 4 | 6 | 5 | 6 | 4 | 6 | 4 | 6 | 5 | 5 | 5 |
| **Responden 76** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 6 |
| **Responden 77** | 5 | 4 | 6 | 4 | 4 | 6 | 6 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| **Responden 78** | 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 |
| **Responden 79** | 4 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| **Responden 80** | 4 | 4 | 5 | 6 | 4 | 4 | 6 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| **Responden 81** | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| **Responden 82** | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 6 | 4 | 4 | 4 | 6 | 6 |
| **Responden 83** | 5 | 4 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 |
| **Responden 84** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 6 | 5 | 5 | 4 |
| **Responden 85** | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 4 | 5 | 6 | 6 | 5 |
| **Responden 86** | 4 | 6 | 4 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 |
| **Responden 87** | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 |
| **Responden 88** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 4 |
| **Responden 89** | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 6 | 6 | 6 | 5 | 4 |
| **Responden 90** | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 6 | 4 |

| | kg1 | kg2 | kg3 | kg4 | kg5 | kd1 | kd2 | kd3 | kd4 | kd5 | kd6 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Responden 1** | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| **Responden 2** | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| **Responden 3** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 6 | 6 | 5 |
| **Responden 4** | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| **Responden 5** | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 6 | 5 | 5 |
| **Responden 6** | 6 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| **Responden 7** | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 5 |
| **Responden 8** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| **Responden 9** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 6 | 6 |
| **Responden 10** | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 4 |
| **Responden 11** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| **Responden 12** | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 |
| **Responden 13** | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 |
| **Responden 14** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| **Responden 15** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| **Responden 16** | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 6 | 4 | 5 |
| **Responden 17** | 6 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| **Responden 18** | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 6 |
| **Responden 19** | 6 | 4 | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| **Responden 20** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| **Responden 21** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 6 | 4 |
| **Responden 22** | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| **Responden 23** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 4 |
| **Responden 24** | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| **Responden 25** | 6 | 6 | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| **Responden 26** | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 4 | 6 | 6 | 4 |
| **Responden 27** | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 4 | 4 | 6 | 5 | 5 | 4 |
| **Responden 28** | 6 | 6 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 6 | 6 | 6 | 4 |
| **Responden 29** | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 |
| **Responden 30** | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| **Responden 31** | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| **Responden 32** | 4 | 6 | 4 | 6 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| **Responden 33** | 6 | 4 | 5 | 6 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| **Responden 34** | 5 | 4 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Responden 35** | 6 | 4 | 6 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| **Responden 36** | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 6 | 5 | 5 | 6 |
| **Responden 37** | 6 | 6 | 4 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 4 | 5 | 5 |
| **Responden 38** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| **Responden 39** | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| **Responden 40** | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 4 | 4 |
| **Responden 41** | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 6 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| **Responden 42** | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 6 | 4 |
| **Responden 43** | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 6 | 5 | 5 |
| **Responden 44** | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 | 4 |
| **Responden 45** | 6 | 5 | 6 | 4 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| **Responden 46** | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| **Responden 47** | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 4 | 6 | 5 | 4 |
| **Responden 48** | 6 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| **Responden 49** | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| **Responden 50** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 6 | 4 | 4 |
| **Responden 51** | 6 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| **Responden 52** | 6 | 4 | 6 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| **Responden 53** | 5 | 4 | 4 | 6 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 |
| **Responden 54** | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 |
| **Responden 55** | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 |
| **Responden 56** | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| **Responden 57** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| **Responden 58** | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 4 | 6 | 6 | 4 |
| **Responden 59** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 6 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| **Responden 60** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 6 | 5 | 4 |
| **Responden 61** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 6 | 5 | 5 | 5 |
| **Responden 62** | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 4 | 5 | 4 |
| **Responden 63** | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| **Responden 64** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| **Responden 65** | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 4 | 5 |
| **Responden 66** | 6 | 4 | 4 | 6 | 4 | 4 | 6 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| **Responden 67** | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| **Responden 68** | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| **Responden 69** | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 6 | 4 |
| **Responden 70** | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 4 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Responden 71** | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 | 6 | 4 | 5 | 5 | 6 | 4 |
| **Responden 72** | 6 | 4 | 5 | 4 | 6 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| **Responden 73** | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 6 | 4 | 5 | 5 | 6 | 4 |
| **Responden 74** | 4 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 4 | 4 | 6 | 4 | 4 |
| **Responden 75** | 6 | 4 | 4 | 6 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 4 | 6 |
| **Responden 76** | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 |
| **Responden 77** | 6 | 4 | 6 | 5 | 4 | 4 | 6 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| **Responden 78** | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 6 | 5 | 4 | 5 | 4 | 6 |
| **Responden 79** | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 |
| **Responden 80** | 4 | 4 | 6 | 4 | 6 | 5 | 4 | 4 | 6 | 5 | 5 |
| **Responden 81** | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 | 6 | 6 | 4 | 5 | 4 |
| **Responden 82** | 6 | 6 | 4 | 4 | 4 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 |
| **Responden 83** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 4 | 6 | 6 | 6 |
| **Responden 84** | 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 5 | 4 | 6 | 5 | 5 | 5 |
| **Responden 85** | 6 | 6 | 6 | 4 | 6 | 4 | 5 | 6 | 6 | 6 | 4 |
| **Responden 86** | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 6 | 4 | 6 | 5 | 5 | 5 |
| **Responden 87** | 6 | 4 | 6 | 4 | 6 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 |
| **Responden 88** | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| **Responden 89** | 6 | 4 | 6 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 |
| **Responden 90** | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 6 | 4 | 5 |

**Lampiran 3. Data Harapan**

| | hp1 | hp2 | hp3 | hp4 | hp5 | hp6 | hk1 | hk2 | hk3 | hk4 | hk5 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Responden 1** | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| **Responden 2** | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| **Responden 3** | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| **Responden 4** | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| **Responden 5** | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 |
| **Responden 6** | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| **Responden 7** | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| **Responden 8** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| **Responden 9** | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| **Responden 10** | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| **Responden 11** | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| **Responden 12** | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| **Responden 13** | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| **Responden 14** | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| **Responden 15** | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| **Responden 16** | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| **Responden 17** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| **Responden 18** | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| **Responden 19** | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 3 |
| **Responden 20** | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| **Responden 21** | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| **Responden 22** | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| **Responden 23** | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 |
| **Responden 24** | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 |
| **Responden 25** | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| **Responden 26** | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| **Responden 27** | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| **Responden 28** | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| **Responden 29** | 6 | 6 | 5 | 4 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 |
| **Responden 30** | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| **Responden 31** | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 |
| **Responden 32** | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 6 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| **Responden 33** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| **Responden 34** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| **Responden 35** | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| **Responden 36** | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Responden 37** | 4 | 4 | 4 | 5 | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| **Responden 38** | 4 | 4 | 6 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| **Responden 39** | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 |
| **Responden 40** | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 |
| **Responden 41** | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| **Responden 42** | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 6 | 4 | 4 | 4 |
| **Responden 43** | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 |
| **Responden 44** | 5 | 6 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 6 | 5 |
| **Responden 45** | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| **Responden 46** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| **Responden 47** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 6 | 4 |
| **Responden 48** | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 5 | 5 | 6 | 4 | 4 | 4 |
| **Responden 49** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 6 | 4 |
| **Responden 50** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| **Responden 51** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 6 | 4 | 6 |
| **Responden 52** | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 6 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| **Responden 53** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 4 | 6 | 6 | 5 | 5 |
| **Responden 54** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| **Responden 55** | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| **Responden 56** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 4 |
| **Responden 57** | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| **Responden 58** | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 6 | 5 | 5 | 4 |
| **Responden 59** | 6 | 6 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 |
| **Responden 60** | 5 | 4 | 4 | 6 | 5 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 |
| **Responden 61** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| **Responden 62** | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| **Responden 63** | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 6 |
| **Responden 64** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| **Responden 65** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 6 | 4 |
| **Responden 66** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| **Responden 67** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 | 4 | 4 |
| **Responden 68** | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 |
| **Responden 69** | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 |
| **Responden 70** | 4 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 4 | 5 | 6 | 4 |
| **Responden 71** | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 6 | 4 | 5 | 6 | 6 | 5 |
| **Responden 72** | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 4 | 5 | 4 |
| **Responden 73** | 5 | 6 | 4 | 6 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 6 |
| **Responden 74** | 5 | 6 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 |
| **Responden 75** | 6 | 6 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |

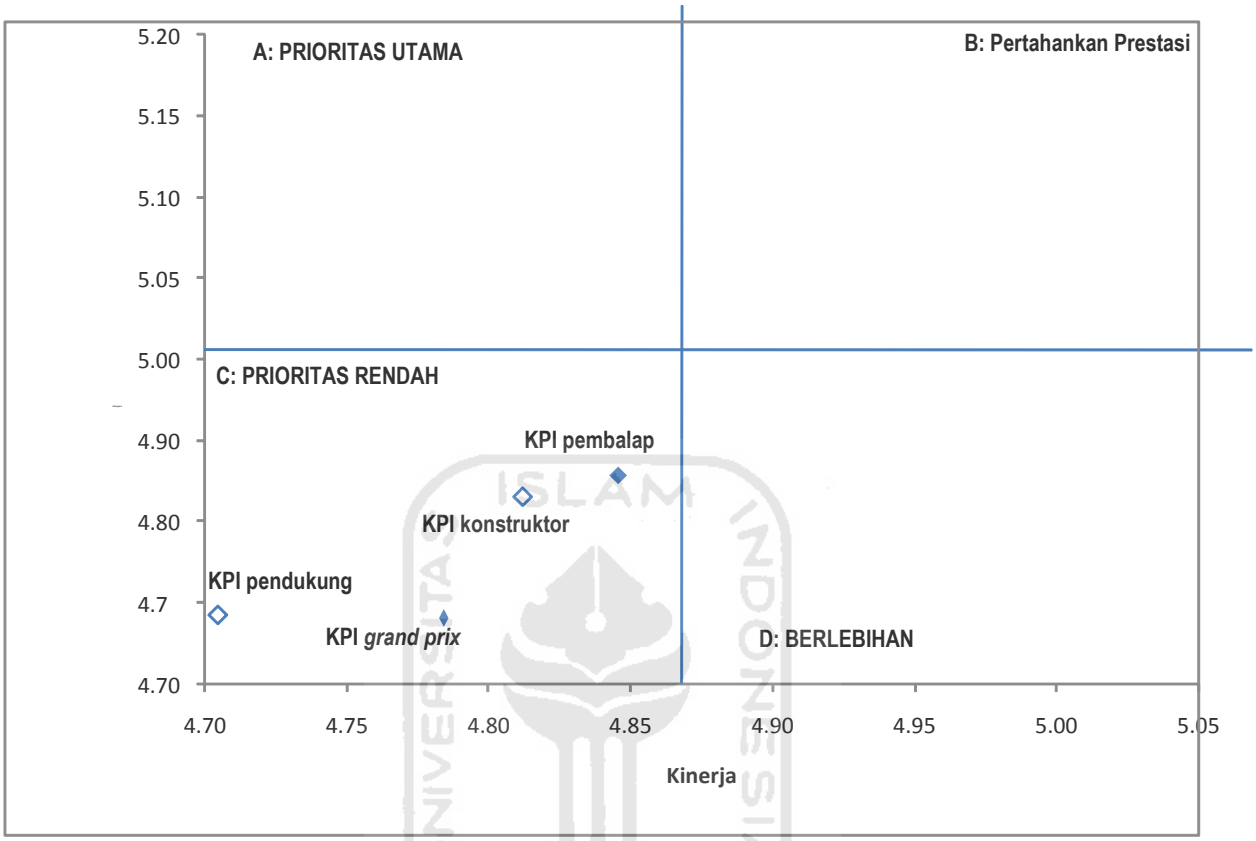
| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Responden 76** | 6 | 6 | 4 | 5 | 4 | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| **Responden 77** | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 | 6 | 5 | 5 |
| **Responden 78** | 6 | 6 | 5 | 4 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 4 |
| **Responden 79** | 6 | 5 | 4 | 4 | 5 | 6 | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 |
| **Responden 80** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 6 |
| **Responden 81** | 4 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 4 |
| **Responden 82** | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 4 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 |
| **Responden 83** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 |
| **Responden 84** | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 6 |
| **Responden 85** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 6 | 5 | 4 | 5 |
| **Responden 86** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| **Responden 87** | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 6 | 5 | 5 | 6 | 4 |
| **Responden 88** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| **Responden 89** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| **Responden 90** | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 4 |

| | **hg1** | **hg2** | **hg3** | **hg4** | **hg5** | **hd1** | **hd2** | **hd3** | **hd4** | **hd5** | **hd6** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Responden 1** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 |
| **Responden 2** | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| **Responden 3** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 4 | 5 |
| **Responden 4** | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| **Responden 5** | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 4 | 6 | 6 | 6 | 5 | 4 |
| **Responden 6** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| **Responden 7** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| **Responden 8** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 6 |
| **Responden 9** | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 6 | 4 | 4 |
| **Responden 10** | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 6 | 5 | 5 |
| **Responden 11** | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 4 |
| **Responden 12** | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| **Responden 13** | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| **Responden 14** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 |
| **Responden 15** | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| **Responden 16** | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| **Responden 17** | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 4 | 6 | 4 |
| **Responden 18** | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 4 | 4 | 3 |
| **Responden 19** | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| **Responden 20** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| **Responden 21** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 6 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Responden 22** | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 6 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| **Responden 23** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 4 | 6 | 6 | 5 | 6 |
| **Responden 24** | 6 | 5 | 4 | 4 | 5 | 6 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| **Responden 25** | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 4 | 5 |
| **Responden 26** | 4 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 |
| **Responden 27** | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| **Responden 28** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 6 |
| **Responden 29** | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 6 | 4 | 6 |
| **Responden 30** | 4 | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 | 4 | 5 | 4 | 6 |
| **Responden 31** | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 6 | 4 | 5 | 6 | 6 | 6 |
| **Responden 32** | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 6 | 4 | 6 | 4 |
| **Responden 33** | 5 | 6 | 4 | 6 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 |
| **Responden 34** | 5 | 6 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 4 | 4 |
| **Responden 35** | 6 | 6 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 |
| **Responden 36** | 6 | 6 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| **Responden 37** | 5 | 4 | 4 | 6 | 5 | 6 | 5 | 4 | 5 | 4 | 6 |
| **Responden 38** | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 4 | 6 |
| **Responden 39** | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 |
| **Responden 40** | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 4 | 6 |
| **Responden 41** | 6 | 6 | 4 | 5 | 4 | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| **Responden 42** | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 | 6 | 4 | 5 |
| **Responden 43** | 6 | 6 | 5 | 4 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 |
| **Responden 44** | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 | 4 |
| **Responden 45** | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 |
| **Responden 46** | 4 | 6 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| **Responden 47** | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| **Responden 48** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| **Responden 49** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| **Responden 50** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 6 | 4 | 4 | 5 |
| **Responden 51** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| **Responden 52** | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 6 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| **Responden 53** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 | 6 | 4 |
| **Responden 54** | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 6 | 4 | 4 | 5 | 6 |
| **Responden 55** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 4 | 6 | 6 | 5 | 5 |
| **Responden 56** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 |
| **Responden 57** | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| **Responden 58** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 4 | 5 |
| **Responden 59** | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| **Responden 60** | 4 | 4 | 4 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Responden 61** | 6 | 6 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 |
| **Responden 62** | 5 | 4 | 4 | 6 | 5 | 6 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| **Responden 63** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| **Responden 64** | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| **Responden 65** | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| **Responden 66** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 6 |
| **Responden 67** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| **Responden 68** | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| **Responden 69** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 | 4 | 6 |
| **Responden 70** | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 |
| **Responden 71** | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 4 | 6 |
| **Responden 72** | 4 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 |
| **Responden 73** | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 6 | 4 | 5 | 6 | 4 | 6 |
| **Responden 74** | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 4 | 5 | 5 |
| **Responden 75** | 5 | 6 | 4 | 6 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| **Responden 76** | 5 | 6 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 4 |
| **Responden 77** | 6 | 6 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| **Responden 78** | 6 | 6 | 4 | 5 | 4 | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 |
| **Responden 79** | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 | 6 | 6 | 5 |
| **Responden 80** | 6 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 4 | 5 |
| **Responden 81** | 6 | 5 | 4 | 4 | 5 | 6 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| **Responden 82** | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 4 | 4 |
| **Responden 83** | 4 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 4 | 4 | 4 | 6 | 6 |
| **Responden 84** | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 4 | 6 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| **Responden 85** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 6 |
| **Responden 86** | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 6 |
| **Responden 87** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 6 |
| **Responden 88** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| **Responden 89** | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 6 |
| **Responden 90** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

**LAMPIRAN 4. DIAGRAM KARTESIUS DARI RATA-RATA TOTAL GAP KINERJA DAN HARAPAN**



**Lampiran 5. Hasil uji validitas kinerja**

| | | k1 | k2 | k3 | k4 | k5 | k6 | k7 | k8 | k9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| k1 | Pearson Correlation | 1,00 | 0,42 | 0,47 | 0,46 | 0,40 | 0,36 | 0,20 | 0,12 | 0,13 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,06 | 0,27 | 0,21 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k2 | Pearson Correlation | 0,42 | 1,00 | 0,35 | 0,42 | 0,42 | 0,49 | 0,23 | 0,21 | 0,20 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,00 | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,03 | 0,04 | 0,06 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k3 | Pearson Correlation | 0,47 | 0,35 | 1,00 | 0,40 | 0,40 | 0,56 | 0,28 | 0,10 | 0,14 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,00 | 0,00 | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,01 | 0,33 | 0,20 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k4 | Pearson Correlation | 0,46 | 0,42 | 0,40 | 1,00 | 0,53 | 0,57 | 0,21 | 0,21 | 0,28 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | | 0,00 | 0,00 | 0,05 | 0,05 | 0,01 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k5 | Pearson Correlation | 0,40 | 0,42 | 0,40 | 0,53 | 1,00 | 0,38 | 0,18 | 0,20 | 0,13 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | | 0,00 | 0,09 | 0,06 | 0,21 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k6 | Pearson Correlation | 0,36 | 0,49 | 0,56 | 0,57 | 0,38 | 1,00 | 0,15 | 0,09 | 0,15 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | | 0,15 | 0,41 | 0,16 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k7 | Pearson Correlation | 0,20 | 0,23 | 0,28 | 0,21 | 0,18 | 0,15 | 1,00 | 0,46 | 0,34 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,06 | 0,03 | 0,01 | 0,05 | 0,09 | 0,15 | | 0,00 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k8 | Pearson Correlation | 0,12 | 0,21 | 0,10 | 0,21 | 0,20 | 0,09 | 0,46 | 1,00 | 0,56 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,27 | 0,04 | 0,33 | 0,05 | 0,06 | 0,41 | 0,00 | | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k9 | Pearson Correlation | 0,13 | 0,20 | 0,14 | 0,28 | 0,13 | 0,15 | 0,34 | 0,56 | 1,00 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,21 | 0,06 | 0,20 | 0,01 | 0,21 | 0,16 | 0,00 | 0,00 | |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k10 | Pearson Correlation | 0,04 | 0,21 | 0,11 | 0,21 | 0,06 | 0,22 | 0,28 | 0,57 | 0,43 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,70 | 0,05 | 0,32 | 0,04 | 0,58 | 0,04 | 0,01 | 0,00 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k11 | Pearson Correlation | 0,27 | 0,32 | 0,30 | 0,32 | 0,23 | 0,26 | 0,36 | 0,25 | 0,28 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,01 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,03 | 0,01 | 0,00 | 0,02 | 0,01 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| k12 | Pearson Correlation | -0,02 | 0,07 | 0,05 | -0,06 | -0,08 | 0,15 | 0,16 | 0,12 | 0,03 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,83 | 0,50 | 0,67 | 0,60 | 0,46 | 0,16 | 0,12 | 0,25 | 0,75 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k13 | Pearson Correlation | 0,28 | 0,30 | 0,10 | 0,05 | 0,19 | 0,14 | 0,18 | 0,14 | 0,14 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,01 | 0,00 | 0,35 | 0,65 | 0,07 | 0,18 | 0,08 | 0,18 | 0,20 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k14 | Pearson Correlation | 0,07 | 0,08 | 0,06 | -0,14 | -0,09 | -0,03 | 0,47 | 0,07 | 0,04 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,52 | 0,45 | 0,58 | 0,19 | 0,41 | 0,78 | 0,00 | 0,54 | 0,74 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k15 | Pearson Correlation | -0,01 | -0,03 | -0,01 | -0,05 | 0,08 | -0,11 | 0,18 | 0,29 | 0,07 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,95 | 0,80 | 0,92 | 0,65 | 0,43 | 0,28 | 0,10 | 0,01 | 0,51 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k16 | Pearson Correlation | -0,03 | 0,01 | 0,04 | -0,10 | -0,03 | -0,16 | 0,23 | 0,17 | 0,23 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,77 | 0,92 | 0,72 | 0,36 | 0,80 | 0,13 | 0,03 | 0,12 | 0,03 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k17 | Pearson Correlation | 0,23 | 0,16 | 0,00 | 0,18 | 0,16 | -0,12 | 0,17 | 0,20 | 0,41 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,03 | 0,14 | 0,98 | 0,09 | 0,12 | 0,27 | 0,11 | 0,06 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k18 | Pearson Correlation | 0,24 | 0,26 | 0,40 | 0,18 | 0,15 | 0,30 | 0,22 | 0,21 | 0,28 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,02 | 0,01 | 0,00 | 0,10 | 0,15 | 0,00 | 0,04 | 0,05 | 0,01 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k19 | Pearson Correlation | 0,14 | 0,54 | 0,08 | 0,12 | 0,16 | 0,11 | 0,24 | 0,25 | 0,37 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,18 | 0,00 | 0,45 | 0,28 | 0,13 | 0,32 | 0,02 | 0,02 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k20 | Pearson Correlation | 0,16 | 0,18 | 0,06 | 0,24 | 0,13 | 0,08 | 0,22 | 0,21 | 0,28 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,13 | 0,09 | 0,57 | 0,02 | 0,21 | 0,46 | 0,04 | 0,05 | 0,01 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k21 | Pearson Correlation | 0,34 | 0,19 | 0,17 | 0,16 | 0,20 | 0,04 | 0,36 | 0,29 | 0,27 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,00 | 0,07 | 0,10 | 0,14 | 0,06 | 0,72 | 0,00 | 0,01 | 0,01 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k22 | Pearson Correlation | 0,10 | 0,01 | 0,09 | 0,04 | 0,04 | -0,02 | 0,26 | 0,29 | 0,22 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,37 | 0,89 | 0,41 | 0,72 | 0,71 | 0,84 | 0,01 | 0,01 | 0,03 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| total | Pearson Correlation | 0,51 | 0,58 | 0,49 | 0,50 | 0,46 | 0,44 | 0,59 | 0,57 | 0,57 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | |

| | | k10 | k11 | k12 | k13 | k14 | k15 | k16 | k17 | k18 | k19 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| k1 | Pearson Correlation | 0,04 | 0,27 | -0,02 | 0,28 | 0,07 | -0,01 | -0,03 | 0,23 | 0,24 | 0,14 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,70 | 0,01 | 0,83 | 0,01 | 0,52 | 0,95 | 0,77 | 0,03 | 0,02 | 0,18 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k2 | Pearson Correlation | 0,21 | 0,32 | 0,07 | 0,30 | 0,08 | -0,03 | 0,01 | 0,16 | 0,26 | 0,54 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,05 | 0,00 | 0,50 | 0,00 | 0,45 | 0,80 | 0,92 | 0,14 | 0,01 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k3 | Pearson Correlation | 0,11 | 0,30 | 0,05 | 0,10 | 0,06 | -0,01 | 0,04 | 0,00 | 0,40 | 0,08 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,32 | 0,00 | 0,67 | 0,35 | 0,58 | 0,92 | 0,72 | 0,98 | 0,00 | 0,45 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k4 | Pearson Correlation | 0,21 | 0,32 | -0,06 | 0,05 | -0,14 | -0,05 | -0,10 | 0,18 | 0,18 | 0,12 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,04 | 0,00 | 0,60 | 0,65 | 0,19 | 0,65 | 0,36 | 0,09 | 0,10 | 0,28 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k5 | Pearson Correlation | 0,06 | 0,23 | -0,08 | 0,19 | -0,09 | 0,08 | -0,03 | 0,16 | 0,15 | 0,16 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,58 | 0,03 | 0,46 | 0,07 | 0,41 | 0,43 | 0,80 | 0,12 | 0,15 | 0,13 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k6 | Pearson Correlation | 0,22 | 0,26 | 0,15 | 0,14 | -0,03 | -0,11 | -0,16 | -0,12 | 0,30 | 0,11 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,04 | 0,01 | 0,16 | 0,18 | 0,78 | 0,28 | 0,13 | 0,27 | 0,00 | 0,32 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k7 | Pearson Correlation | 0,28 | 0,36 | 0,16 | 0,18 | 0,47 | 0,18 | 0,23 | 0,17 | 0,22 | 0,24 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,01 | 0,00 | 0,12 | 0,08 | 0,00 | 0,10 | 0,03 | 0,11 | 0,04 | 0,02 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k8 | Pearson Correlation | 0,57 | 0,25 | 0,12 | 0,14 | 0,07 | 0,29 | 0,17 | 0,20 | 0,21 | 0,25 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,00 | 0,02 | 0,25 | 0,18 | 0,54 | 0,01 | 0,12 | 0,06 | 0,05 | 0,02 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k9 | Pearson Correlation | 0,43 | 0,28 | 0,03 | 0,14 | 0,04 | 0,07 | 0,23 | 0,41 | 0,28 | 0,37 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,00 | 0,01 | 0,75 | 0,20 | 0,74 | 0,51 | 0,03 | 0,00 | 0,01 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k10 | Pearson | 1,00 | 0,22 | 0,12 | 0,20 | 0,09 | 0,04 | 0,08 | 0,06 | 0,28 | 0,16 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Correlation | | | | | | | | | | |
| | Sig. (2-tailed) | | 0,04 | 0,28 | 0,06 | 0,38 | 0,73 | 0,43 | 0,60 | 0,01 | 0,12 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k11 | Pearson Correlation | 0,22 | 1,00 | 0,12 | 0,25 | 0,19 | -0,02 | 0,12 | 0,34 | 0,31 | 0,23 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,04 | | 0,27 | 0,02 | 0,07 | 0,87 | 0,26 | 0,00 | 0,00 | 0,03 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k12 | Pearson Correlation | 0,12 | 0,12 | 1,00 | 0,34 | 0,53 | 0,29 | 0,25 | -0,07 | 0,25 | 0,16 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,28 | 0,27 | | 0,00 | 0,00 | 0,01 | 0,02 | 0,51 | 0,02 | 0,14 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k13 | Pearson Correlation | 0,20 | 0,25 | 0,34 | 1,00 | 0,36 | 0,36 | 0,43 | 0,19 | 0,24 | 0,30 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,06 | 0,02 | 0,00 | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,08 | 0,03 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k14 | Pearson Correlation | 0,09 | 0,19 | 0,53 | 0,36 | 1,00 | 0,23 | 0,44 | 0,09 | 0,13 | 0,13 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,38 | 0,07 | 0,00 | 0,00 | | 0,03 | 0,00 | 0,42 | 0,21 | 0,22 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k15 | Pearson Correlation | 0,04 | -0,02 | 0,29 | 0,36 | 0,23 | 1,00 | 0,38 | 0,26 | 0,12 | 0,16 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,73 | 0,87 | 0,01 | 0,00 | 0,03 | | 0,00 | 0,01 | 0,26 | 0,14 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k16 | Pearson Correlation | 0,08 | 0,12 | 0,25 | 0,43 | 0,44 | 0,38 | 1,00 | 0,30 | 0,14 | 0,14 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,43 | 0,26 | 0,02 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | | 0,00 | 0,18 | 0,20 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k17 | Pearson Correlation | 0,06 | 0,34 | -0,07 | 0,19 | 0,09 | 0,26 | 0,30 | 1,00 | 0,42 | 0,49 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,60 | 0,00 | 0,51 | 0,08 | 0,42 | 0,01 | 0,00 | | 0,00 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k18 | Pearson Correlation | 0,28 | 0,31 | 0,25 | 0,24 | 0,13 | 0,12 | 0,14 | 0,42 | 1,00 | 0,41 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,01 | 0,00 | 0,02 | 0,03 | 0,21 | 0,26 | 0,18 | 0,00 | | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k19 | Pearson Correlation | 0,16 | 0,23 | 0,16 | 0,30 | 0,13 | 0,16 | 0,14 | 0,49 | 0,41 | 1,00 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,12 | 0,03 | 0,14 | 0,00 | 0,22 | 0,14 | 0,20 | 0,00 | 0,00 | |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k20 | Pearson Correlation | 0,24 | 0,22 | -0,08 | 0,07 | -0,03 | -0,02 | 0,09 | 0,44 | 0,40 | 0,29 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Sig. (2-tailed) | 0,02 | 0,03 | 0,43 | 0,49 | 0,81 | 0,84 | 0,38 | 0,00 | 0,00 | 0,01 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k21 | Pearson Correlation | 0,08 | 0,10 | 0,07 | 0,17 | 0,16 | 0,16 | 0,30 | 0,40 | 0,39 | 0,38 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,43 | 0,34 | 0,52 | 0,10 | 0,14 | 0,13 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k22 | Pearson Correlation | 0,05 | 0,15 | 0,15 | -0,01 | 0,18 | 0,10 | 0,03 | 0,31 | 0,38 | 0,34 |
| | Sig.(2-tail | 0,62 | 0,16 | 0,15 | 0,96 | 0,09 | 0,36 | 0,81 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | | k10 | k11 | k12 | k13 | k14 | k15 | k16 | k17 | k18 | k19 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| total | Pearson Correlation | 0,45 | 0,54 | 0,31 | 0,49 | 0,35 | 0,30 | 0,36 | 0,53 | 0,62 | 0,58 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |

| | | k20 | k21 | k22 | total |
|---|---|---|---|---|---|
| k1 | Pearson Correlation | 0,16 | 0,34 | 0,10 | 0,51 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,13 | 0,00 | 0,37 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k2 | Pearson Correlation | 0,18 | 0,19 | 0,01 | 0,58 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,09 | 0,07 | 0,89 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k3 | Pearson Correlation | 0,06 | 0,17 | 0,09 | 0,49 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,57 | 0,10 | 0,41 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k4 | Pearson Correlation | 0,24 | 0,16 | 0,04 | 0,50 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,02 | 0,14 | 0,72 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k5 | Pearson Correlation | 0,13 | 0,20 | 0,04 | 0,46 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,21 | 0,06 | 0,71 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k6 | Pearson Correlation | 0,08 | 0,04 | -0,02 | 0,44 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,46 | 0,72 | 0,84 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k7 | Pearson Correlation | 0,22 | 0,36 | 0,26 | 0,59 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,04 | 0,00 | 0,01 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k8 | Pearson Correlation | 0,21 | 0,29 | 0,29 | 0,57 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,05 | 0,01 | 0,01 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k9 | Pearson Correlation | 0,28 | 0,27 | 0,22 | 0,57 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Sig. (2-tailed) | 0,01 | 0,01 | 0,03 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k10 | Pearson Correlation | 0,24 | 0,08 | 0,05 | 0,45 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,02 | 0,43 | 0,62 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k11 | Pearson Correlation | 0,22 | 0,10 | 0,15 | 0,54 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,03 | 0,34 | 0,16 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k12 | Pearson Correlation | -0,08 | 0,07 | 0,15 | 0,31 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,43 | 0,52 | 0,15 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k13 | Pearson Correlation | 0,07 | 0,17 | -0,01 | 0,49 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,49 | 0,10 | 0,96 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k14 | Pearson Correlation | -0,03 | 0,16 | 0,18 | 0,35 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,81 | 0,14 | 0,09 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k15 | Pearson Correlation | -0,02 | 0,16 | 0,10 | 0,30 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,84 | 0,13 | 0,36 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k16 | Pearson Correlation | 0,09 | 0,30 | 0,03 | 0,36 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,38 | 0,00 | 0,81 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k17 | Pearson Correlation | 0,44 | 0,40 | 0,31 | 0,53 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k18 | Pearson Correlation | 0,40 | 0,39 | 0,38 | 0,62 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Sig. (2-tailed) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k19 | Pearson Correlation | 0,29 | 0,38 | 0,34 | 0,58 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,01 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k20 | Pearson Correlation | 1,00 | 0,49 | 0,33 | 0,48 |
| | Sig. (2-tailed) | | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k21 | Pearson Correlation | 0,49 | 1,00 | 0,25 | 0,56 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,00 | | 0,02 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| k22 | Pearson Correlation | 0,33 | 0,25 | 1,00 | 0,40 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,00 | 0,02 | | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| total | Pearson Correlation | 0,48 | 0,56 | 0,40 | 1,00 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |

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

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

**Lampiran 6. Hasil uji validitas harapan**

| | | h1 | h2 | h3 | h4 | h5 | h6 | h7 | h8 | h9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| h1 | Pearson Correlation | 1,00 | 0,57 | 0,28 | 0,30 | 0,22 | 0,39 | 0,25 | 0,21 | 0,23 |
| | Sig. (2-tailed) | | 0,00 | 0,01 | 0,00 | 0,04 | 0,00 | 0,02 | 0,04 | 0,03 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h2 | Pearson Correlation | 0,57 | 1,00 | 0,33 | 0,39 | 0,27 | 0,45 | 0,25 | 0,28 | 0,20 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,00 | | 0,00 | 0,00 | 0,01 | 0,00 | 0,02 | 0,01 | 0,06 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h3 | Pearson Correlation | 0,28 | 0,33 | 1,00 | 0,65 | 0,65 | 0,16 | 0,29 | 0,16 | 0,16 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,01 | 0,00 | | 0,00 | 0,00 | 0,14 | 0,01 | 0,13 | 0,13 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h4 | Pearson Correlation | 0,30 | 0,39 | 0,65 | 1,00 | 0,57 | 0,29 | 0,31 | 0,16 | 0,12 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | | 0,00 | 0,01 | 0,00 | 0,12 | 0,28 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h5 | Pearson Correlation | 0,22 | 0,27 | 0,65 | 0,57 | 1,00 | 0,38 | 0,37 | 0,27 | 0,18 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,04 | 0,01 | 0,00 | 0,00 | | 0,00 | 0,00 | 0,01 | 0,08 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h6 | Pearson Correlation | 0,39 | 0,45 | 0,16 | 0,29 | 0,38 | 1,00 | 0,50 | 0,50 | 0,44 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,00 | 0,00 | 0,14 | 0,01 | 0,00 | | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h7 | Pearson Correlation | 0,25 | 0,25 | 0,29 | 0,31 | 0,37 | 0,50 | 1,00 | 0,59 | 0,44 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,02 | 0,02 | 0,01 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | | 0,00 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h8 | Pearson Correlation | 0,21 | 0,28 | 0,16 | 0,16 | 0,27 | 0,50 | 0,59 | 1,00 | 0,60 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,04 | 0,01 | 0,13 | 0,12 | 0,01 | 0,00 | 0,00 | | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h9 | Pearson Correlation | 0,23 | 0,20 | 0,16 | 0,12 | 0,18 | 0,44 | 0,44 | 0,60 | 1,00 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Sig. (2-tailed) | 0,03 | 0,06 | 0,13 | 0,28 | 0,08 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h10 | Pearson Correlation | 0,13 | 0,28 | 0,25 | 0,27 | 0,28 | 0,30 | 0,44 | 0,36 | 0,57 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,24 | 0,01 | 0,02 | 0,01 | 0,01 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h11 | Pearson Correlation | 0,29 | 0,17 | 0,26 | 0,39 | 0,27 | 0,11 | 0,11 | 0,06 | 0,21 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,01 | 0,10 | 0,01 | 0,00 | 0,01 | 0,30 | 0,30 | 0,58 | 0,05 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h12 | Pearson Correlation | 0,20 | 0,18 | 0,43 | 0,36 | 0,29 | 0,09 | -0,01 | 0,01 | 0,05 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,06 | 0,09 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,42 | 0,95 | 0,94 | 0,67 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h13 | Pearson Correlation | 0,31 | 0,30 | 0,40 | 0,40 | 0,32 | 0,18 | 0,20 | 0,16 | 0,07 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,09 | 0,05 | 0,14 | 0,50 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h14 | Pearson Correlation | 0,02 | 0,07 | 0,33 | 0,35 | 0,24 | -0,06 | 0,01 | 0,05 | 0,10 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,87 | 0,50 | 0,00 | 0,00 | 0,02 | 0,56 | 0,92 | 0,65 | 0,34 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h15 | Pearson Correlation | 0,29 | 0,34 | 0,25 | 0,46 | 0,32 | 0,16 | 0,12 | 0,05 | 0,10 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,01 | 0,00 | 0,02 | 0,00 | 0,00 | 0,14 | 0,25 | 0,64 | 0,36 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h16 | Pearson Correlation | 0,06 | 0,14 | 0,41 | 0,51 | 0,33 | 0,05 | -0,01 | 0,01 | 0,01 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,60 | 0,20 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,63 | 0,92 | 0,95 | 0,92 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h17 | Pearson Correlation | 0,29 | 0,35 | 0,40 | 0,48 | 0,41 | 0,26 | 0,20 | 0,21 | 0,16 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,01 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,01 | 0,06 | 0,04 | 0,13 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h18 | Pearson Correlation | 0,30 | 0,21 | 0,50 | 0,50 | 0,37 | 0,13 | 0,20 | -0,04 | 0,04 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Sig. (2-tailed) | 0,00 | 0,05 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,22 | 0,06 | 0,71 | 0,73 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h19 | Pearson Correlation | 0,37 | 0,22 | 0,45 | 0,52 | 0,38 | 0,24 | 0,27 | 0,15 | -0,04 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,00 | 0,03 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,03 | 0,01 | 0,17 | 0,68 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h20 | Pearson Correlation | 0,16 | 0,22 | 0,39 | 0,48 | 0,40 | 0,24 | 0,18 | 0,22 | 0,22 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,13 | 0,04 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,03 | 0,09 | 0,04 | 0,04 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h21 | Pearson Correlation | 0,30 | 0,19 | 0,08 | 0,09 | 0,16 | 0,39 | 0,34 | 0,38 | 0,35 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,00 | 0,08 | 0,46 | 0,40 | 0,14 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h22 | Pearson Correlation | -0,03 | 0,09 | 0,12 | 0,22 | 0,26 | 0,20 | 0,28 | 0,32 | 0,23 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,81 | 0,42 | 0,26 | 0,04 | 0,01 | 0,06 | 0,01 | 0,00 | 0,03 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| total | Pearson Correlation | 0,51 | 0,54 | 0,67 | 0,74 | 0,67 | 0,55 | 0,55 | 0,50 | 0,46 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |

| | | h10 | h11 | h12 | h13 | h14 | h15 | h16 | h17 | h18 | h19 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| h1 | Pearson Correlation | 0,13 | 0,29 | 0,20 | 0,31 | 0,02 | 0,29 | 0,06 | 0,29 | 0,30 | 0,37 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,24 | 0,01 | 0,06 | 0,00 | 0,87 | 0,01 | 0,60 | 0,01 | 0,00 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h2 | Pearson Correlation | 0,28 | 0,17 | 0,18 | 0,30 | 0,07 | 0,34 | 0,14 | 0,35 | 0,21 | 0,22 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,01 | 0,10 | 0,09 | 0,00 | 0,50 | 0,00 | 0,20 | 0,00 | 0,05 | 0,03 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h3 | Pearson Correlation | 0,25 | 0,26 | 0,43 | 0,40 | 0,33 | 0,25 | 0,41 | 0,40 | 0,50 | 0,45 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,02 | 0,01 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,02 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h4 | Pearson Correlation | 0,27 | 0,39 | 0,36 | 0,40 | 0,35 | 0,46 | 0,51 | 0,48 | 0,50 | 0,52 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,01 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h5 | Pearson Correlation | 0,28 | 0,27 | 0,29 | 0,32 | 0,24 | 0,32 | 0,33 | 0,41 | 0,37 | 0,38 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,01 | 0,01 | 0,00 | 0,00 | 0,02 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h6 | Pearson Correlation | 0,30 | 0,11 | 0,09 | 0,18 | -0,06 | 0,16 | 0,05 | 0,26 | 0,13 | 0,24 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,00 | 0,30 | 0,42 | 0,09 | 0,56 | 0,14 | 0,63 | 0,01 | 0,22 | 0,03 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h7 | Pearson Correlation | 0,44 | 0,11 | -0,01 | 0,20 | 0,01 | 0,12 | -0,01 | 0,20 | 0,20 | 0,27 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,00 | 0,30 | 0,95 | 0,05 | 0,92 | 0,25 | 0,92 | 0,06 | 0,06 | 0,01 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h8 | Pearson Correlation | 0,36 | 0,06 | 0,01 | 0,16 | 0,05 | 0,05 | 0,01 | 0,21 | -0,04 | 0,15 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Sig. (2-tailed) | 0,00 | 0,58 | 0,94 | 0,14 | 0,65 | 0,64 | 0,95 | 0,04 | 0,71 | 0,17 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h9 | Pearson Correlation | 0,57 | 0,21 | 0,05 | 0,07 | 0,10 | 0,10 | 0,01 | 0,16 | 0,04 | -0,04 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,00 | 0,05 | 0,67 | 0,50 | 0,34 | 0,36 | 0,92 | 0,13 | 0,73 | 0,68 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h10 | Pearson Correlation | 1,00 | 0,11 | 0,08 | 0,17 | 0,19 | 0,14 | 0,22 | 0,21 | 0,23 | 0,09 |
| | Sig. (2-tailed) | | 0,30 | 0,44 | 0,10 | 0,07 | 0,19 | 0,04 | 0,04 | 0,03 | 0,42 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h11 | Pearson Correlation | 0,11 | 1,00 | 0,29 | 0,25 | 0,42 | 0,34 | 0,22 | 0,28 | 0,24 | 0,20 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,30 | | 0,01 | 0,02 | 0,00 | 0,00 | 0,03 | 0,01 | 0,02 | 0,06 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h12 | Pearson Correlation | 0,08 | 0,29 | 1,00 | 0,73 | 0,38 | 0,52 | 0,30 | 0,33 | 0,22 | 0,30 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,44 | 0,01 | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,04 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h13 | Pearson Correlation | 0,17 | 0,25 | 0,73 | 1,00 | 0,40 | 0,55 | 0,24 | 0,40 | 0,35 | 0,41 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,10 | 0,02 | 0,00 | | 0,00 | 0,00 | 0,02 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h14 | Pearson Correlation | 0,19 | 0,42 | 0,38 | 0,40 | 1,00 | 0,51 | 0,41 | 0,20 | 0,34 | 0,20 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,07 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | | 0,00 | 0,00 | 0,06 | 0,00 | 0,06 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h15 | Pearson Correlation | 0,14 | 0,34 | 0,52 | 0,55 | 0,51 | 1,00 | 0,23 | 0,39 | 0,33 | 0,25 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,19 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | | 0,03 | 0,00 | 0,00 | 0,02 |
| | N | 90,0 | 90,00 | 90,0 | 90,0 | 90,00 | 90,0 | 90,00 | 90,0 | 90,00 | 90,0 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 0 | | 0 | 0 | | 0 | | 0 | | 0 |
| h16 | Pearson Correlation | 0,22 | 0,22 | 0,30 | 0,24 | 0,41 | 0,23 | 1,00 | 0,65 | 0,26 | 0,30 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,04 | 0,03 | 0,00 | 0,02 | 0,00 | 0,03 | | 0,00 | 0,01 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h17 | Pearson Correlation | 0,21 | 0,28 | 0,33 | 0,40 | 0,20 | 0,39 | 0,65 | 1,00 | 0,23 | 0,38 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,04 | 0,01 | 0,00 | 0,00 | 0,06 | 0,00 | 0,00 | | 0,03 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,0 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,0 | 90,0 | 90,0 | 90,0 | 90,0 |
| h18 | Pearson Correlation | 0,23 | 0,24 | 0,22 | 0,35 | 0,34 | 0,33 | 0,26 | 0,23 | 1,00 | 0,46 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,03 | 0,02 | 0,04 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,01 | 0,03 | | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h19 | Pearson Correlation | 0,09 | 0,20 | 0,30 | 0,41 | 0,20 | 0,25 | 0,30 | 0,38 | 0,46 | 1,00 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,42 | 0,06 | 0,00 | 0,00 | 0,06 | 0,02 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h20 | Pearson Correlation | 0,39 | 0,19 | 0,11 | 0,20 | 0,20 | 0,08 | 0,31 | 0,38 | 0,30 | 0,37 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,00 | 0,08 | 0,31 | 0,06 | 0,05 | 0,44 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h21 | Pearson Correlation | 0,24 | 0,23 | -0,01 | 0,05 | 0,04 | 0,17 | -0,04 | 0,19 | -0,02 | 0,13 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,02 | 0,03 | 0,91 | 0,65 | 0,68 | 0,11 | 0,74 | 0,07 | 0,86 | 0,24 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h22 | Pearson Correlation | 0,24 | 0,35 | 0,01 | 0,12 | 0,25 | 0,20 | 0,18 | 0,31 | 0,14 | 0,08 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,02 | 0,00 | 0,93 | 0,26 | 0,02 | 0,06 | 0,10 | 0,00 | 0,18 | 0,45 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| total | Pearson Correlation | 0,52 | 0,49 | 0,49 | 0,61 | 0,46 | 0,56 | 0,48 | 0,65 | 0,53 | 0,58 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Sig. (2-tailed) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |

| | | h20 | h21 | h22 | total |
|---|---|---|---|---|---|
| h1 | Pearson Correlation | 0,16 | 0,30 | -0,03 | 0,51 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,13 | 0,00 | 0,81 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h2 | Pearson Correlation | 0,22 | 0,19 | 0,09 | 0,54 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,04 | 0,08 | 0,42 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h3 | Pearson Correlation | 0,39 | 0,08 | 0,12 | 0,67 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,00 | 0,46 | 0,26 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h4 | Pearson Correlation | 0,48 | 0,09 | 0,22 | 0,74 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,00 | 0,40 | 0,04 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h5 | Pearson Correlation | 0,40 | 0,16 | 0,26 | 0,67 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,00 | 0,14 | 0,01 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h6 | Pearson Correlation | 0,24 | 0,39 | 0,20 | 0,55 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,03 | 0,00 | 0,06 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h7 | Pearson Correlation | 0,18 | 0,34 | 0,28 | 0,55 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,09 | 0,00 | 0,01 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| h8 | Pearson Correlation | 0,22 | 0,38 | 0,32 | 0,50 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,04 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h9 | Pearson Correlation | 0,22 | 0,35 | 0,23 | 0,46 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,04 | 0,00 | 0,03 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h10 | Pearson Correlation | 0,39 | 0,24 | 0,24 | 0,52 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,00 | 0,02 | 0,02 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h11 | Pearson Correlation | 0,19 | 0,23 | 0,35 | 0,49 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,08 | 0,03 | 0,00 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h12 | Pearson Correlation | 0,11 | -0,01 | 0,01 | 0,49 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,31 | 0,91 | 0,93 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h13 | Pearson Correlation | 0,20 | 0,05 | 0,12 | 0,61 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,06 | 0,65 | 0,26 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h14 | Pearson Correlation | 0,20 | 0,04 | 0,25 | 0,46 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,05 | 0,68 | 0,02 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h15 | Pearson Correlation | 0,08 | 0,17 | 0,20 | 0,56 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,44 | 0,11 | 0,06 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h16 | Pearson Correlation | 0,31 | -0,04 | 0,18 | 0,48 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,00 | 0,74 | 0,10 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| h17 | Pearson Correlation | 0,38 | 0,19 | 0,31 | 0,65 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,00 | 0,07 | 0,00 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h18 | Pearson Correlation | 0,30 | -0,02 | 0,14 | 0,53 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,00 | 0,86 | 0,18 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h19 | Pearson Correlation | 0,37 | 0,13 | 0,08 | 0,58 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,00 | 0,24 | 0,45 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h20 | Pearson Correlation | 1,00 | 0,07 | 0,14 | 0,53 |
| | Sig. (2-tailed) | | 0,53 | 0,20 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h21 | Pearson Correlation | 0,07 | 1,00 | 0,10 | 0,37 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,53 | | 0,37 | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| h22 | Pearson Correlation | 0,14 | 0,10 | 1,00 | 0,41 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,20 | 0,37 | | 0,00 |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| total | Pearson Correlation | 0,53 | 0,37 | 0,41 | 1,00 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | |
| | N | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |

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

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

## Lampiran 7. Uji Reabilitas Kinerja

| | | N | % |
|---|---|---|---|
| Cases | Valid | 90 | 100.0 |
| | Excluded[a] | 0 | .0 |
| | Total | 90 | 100.0 |

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

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .848 | 22 |

## Lampiran 8. Uji Reabilitas Harapan

**Case Processing Summary**

| | | N | % |
|---|---|---|---|
| Cases | Valid | 90 | 100.0 |
| | Excluded[a] | 0 | .0 |
| | Total | 90 | 100.0 |

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

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .882 | 22 |

## Lampiran 9. Uji T *Test*

**Paired Samples Statistics**

| | | Mean | N | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|---|---|---|---|---|---|
| Pair 1 | kinerja | 4.7869 | 90 | .41487 | .04373 |
| | harapan | 4.5767 | 90 | .60277 | .06354 |

**Paired Samples Correlations**

| | | N | Correlation | Sig. |
|---|---|---|---|---|
| Pair 1 | kinerja & harapan | 90 | .531 | .000 |

**Paired Samples Test**

| | | Paired Differences | | | | | t | df | Sig. (2-tailed) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean | 95% Confidence Interval of the Difference | | | | |
| | | | | | Lower | Upper | | | |
| Pair 1 | kinerja - harapan | .21022 | .51936 | .05475 | .10144 | .31900 | 3.840 | 89 | .000 |