

**Evaluasi Kualitas Layanan E – Commerce TRAVELOKA Dengan
Pendekatan metode Kano**

SKRIPSI



Diajukan Oleh

Nama : Mirza Mahdi M

Nomor Mahasiswa : 14311596

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2018**

**Penerapan Model Kano dalam Evaluasi Layanan E – Commerce
TRAVELOKA**

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk mencapai
derajat Sarjana Strata-1 Program Studi Manajemen
pada Fakultas Ekonomi UII

Oleh :

Nama : Mirza Mahdi M

Nomor Mahasiswa : 14311596

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2018

**Penerapan Model Kano dalam Evaluasi Layanan E – Commerce
TRAVELOKA**

Hasil penelitian

Diajukan Oleh :

Nama : Mirza Mahdi M

Nomor Mahasiswa : 14311596

Telah disetujui dan disahkan oleh Dosen pembimbing,

Pada tanggal : 5 Agustus 2018

Dosen pembimbing



Nursya'bani Purnama, S.E., M.Si.

PERNYATAAN

Saya Menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil, karya saya sendiri. Bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain dalam skripsi ini dikutip berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini merupakan jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Yogyakarta, 13 Agustus 2018



Mirza Mahdi Muhamad

NIM. 14311596

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**PENERAPAN MODEL KANO DALAM EVALUASI LAYANAN E-COMMERCE
TRAVELOKA**

Disusun Oleh : **MIRZA MAHDI MUHAMAD**

Nomor Mahasiswa : **14311596**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

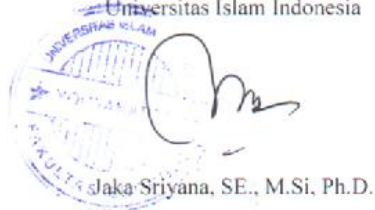
Pada hari Rabu, tanggal: 19 September 2018

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Nursya'bani Purnama, SE., M.Si.

Penguji : Moch. Nasito, Drs., MM.



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Jaka Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang yang selalu mendukung, memberikan semangat, dan selalu mendoakan saya...

Kedua orang tua saya yang paling saya cintai, almarhum bapak yang sudah tenang disurga yaitu Alm. bapak ZAENURI dan ibu yang selalu menemani hingga saat ini dan seterusnya, semoga selalu diberikan kesehatan yaitu ibu MEINA SETYORINI, yang tidak pernah berhenti memberikan semangat dan doa. Semoga dengan selesainya ini saya dapat memberikan sedikit kebahagiaan.

MOTTO

“Teruslah berjalan, sebab hidup adalah proses,

Sekuat apapun kita bermimpi, tetap harus ingat bahwa takdir ada ditangan

Allah, jadi berusahalah, berdoa, berbuat baik dan bersyukur”

“ Jangan bandingkan prosesmu dengan orang lain, karena tidak semua bunga

tumbuh dan mekar bersamaan”

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kualitas layanan E – Commerce TRAVELOKA jika ditinjau dengan pendekatan metode kano, dan mengetahui posisi setiap dimensi kualitas layanan jika ditinjau dengan pendekatan metode kano. Pada penelitian ini data diperoleh dari kuesioner yang telah diisi oleh 109 responden, yang mana merupakan konsumen atau pengguna dari TRAVELOKA. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas layanan yang terdiri dari realibility, responsiveness, assurance, emphaty, dan tangibles yang digunakan untuk mengukur tingkat penilaian konsumen terhadap layanan yang diberikan perusahaan. Analisis dilakukan dengan menggunakan metode KANO dimana model ini bertujuan untuk mengkategorikan atribut – atribut produk produk atau jasa berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Atribut pelayanan yang perlu diperbaiki oleh perusahaan adalah yang masuk dalam kategori one dimensional yaitu dengan cara peningkatan Tampilan visual dari Traveloka, Penggunaan awal website dari Traveloka kemudahan Transaksi, Informasi yang diperoleh konsumen sesuai dengan kenyataan, pelayanan yang cepat, bersedia untuk membantu konsumen, Prosedur penyampaian informasi sangat jelas dan dimengerti, rasa kepercayaan terhadap konsumen, rasa aman dalam bertransaksi dengan fasilitas online TRAVELOKA, kerahasiaan data konsumen, kemudahan penggunaan, pelayanan lewat e-mail konsumen, rekomendasi layanan terbaru melalui prefrensi konsumen, dan kemudahan bagi individu untuk menggunakan fasilitas yang ada. Juga perlu adanya perhatian khusus untuk Indikator-inidktaor yang masuk kategori worse seperti kepercayaan terhadap konsumen, kemudahan dan kecepatan, kesediaan membantu konsumen, Data transaksi konsumen terjaga kerahasiaannya dan penyediaan pelayanan lewat e-mail konsumen.

Kata Kunci : Kualitas layanan, KANO, Dimensi SERVQUAL, better and worse

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillahirabbil alamin, segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Penerapan Model Kano dalam Evaluasi Layanan E – Commerce TRAVELOKA**”.

Skripsi ini disusun dan diajukan dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Strata-1 Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari adanya bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibuku dan almarhum bapakku tercinta yang selalu mendoakan, menjadikan saya semangat dan selalu mengingatkan untuk berdoa meminta kepada Allah agar selalu diberikan kemudahan untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Jaka Sriyana, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Arif Hartono, S.E., MHRM., Ph.D. selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

4. Bapak Nursya'bani Purnama, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan dan saran yang bermanfaat dalam selesainya penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan karyawan Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan ilmu dan bantuan kepada penulis selama menuntut ilmu yang menjadi bekal bagi penulis.
6. Teman – teman manajemen 2014, semoga kalian semua menjadi orang yang sukses. Terutama teman kuliahku yang terdekat yaitu Fikri, Difa, Zaki, Enggar, Isro.
7. Teman – teman KKN Bruno “ Mbah Bau Squad “ yaitu Syifa, Aan, Abdus, Lintang, Mery, Uri, dan Ayu.
8. Untuk teman – teman SMAN 3 SLAWI, khususnya Niko, Zain, Adit, Aan, Marcha, Marnol yang selalu memberikan keceriaan saat saya pulang.
9. Untuk teman satu kontrakanku yang selalu menjadi teman “kanda susah” yaitu mas iki,dan tidak lupa pacarnya mba amel.
10. Partner yang selalu memberikan masukan dalam penulisan ini,yang juga tidak lupa selalu mendoakan dan memberikan semangat, yaitu Arum Lestari.
11. Seluruh pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini dan tidak saya sebutkan satu per satu di atas.

Semoga segala hal baik dan bantuannya yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah,dimudahkan segala urusannya, dan yang utama mendapatkan ridlo dari Allah SWT, amin. Segala salah ataupun kekeliruan dari penulis tidak terlepas dari keterbatasan penulis, namun semoga tulisan ini bermanfaat bagi pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 5 Agustus 2018

Penyusun

(Mirza Mahdi M)

DAFTAR ISI

Halaman judul.....	i
Lembar Pengesahan Skripsi	ii
Pernyataan bebas plagiarisme	iii
Berita acara ujian skripsi	iv
persembahan	v
Halaman Motto	vi
Abstrak	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS	7

2.1 landasan teori	7
2.1.1 konsep kualitas layanan	7
2.1.2 Dimensi Kualitas Layanan	11
2.1.3 Persepsi Terhadap Kualitas Layanan	19
2.1.4 Ekspektasi Terhadap Kualitas Layanan	20
2.1.5 Model Kualitas Layanan	23
2.1.6 Pengukuran Kualitas Layanan	25
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Lokasi Penelitian	30
3.2 Populasi dan Sampel	30
3.3 Variabel Penelitian	32
3.4 Jenis Data yang Diperlukan	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data	36
3.6 Metode Analisis Data	36
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Profil Responden	40
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Umur	40

4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	41
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Bulanan.....	41
4.2 Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen	42
4.2.1 Uji Validitas	42
4.1.1 Uji Reabilitas.....	44
4.3 Analisis Penilaian Variabel Penilaian.....	45
4.3.1 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Tangibles	45
4.3.2 Analisis penilaian Responden Terhadap Variabel Reliability	46
4.3.3 Analisis penilaian Responden Terhadap Variabel Responsiveness	48
4.3.4 Analisis penilaian Responden Terhadap Variabel Assurance	50
4.3.5 Analisis penilaian Responden Terhadap Variabel Emphaty	51
4.4 Analisis Metode Kano.....	53
4.4.1 Tabulasi Berdasarkan Kebutuhan Pelanggan Berdasarkan Kategori Kano ..	54
4.4.2 Menentukan Kategori Kano untuk Tiap Atribut Layanan.....	57
4.4.3 Tingkat Kepuasan dan Kekecewaan Konsumen	66
4.5 Pembahasan.....	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN.....	84

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap dunia internet secara otomatis akan mempengaruhi pula tingkat penggunaan internet dengan segala hal yang ada didalamnya. Baik social media, jual beli online, hingga pada aplikasi penyedia jasa layanan yang berbasis internet. Maraknya aplikasi penyedia jasa layanan yang berbasis internet turut mempengaruhi persaingan diantara penyedia jasa layanan yang berbasis internet tersebut. Didasari dengan adanya kualitas layanan yang baik di dalam suatu pelayanan yang berbasis internet, para penyedia jasa layanan sadar akan pentingnya menciptakan kepuasan bagi para penggunanya atau usernya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, secara langsung konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Jika konsumen merasa benar-benar puas, maka mereka akan menggunakan kembali serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli atau menggunakan jasa di tempat yang sama. Sehingga kesinambungan antara pengguna dengan pihak penyedia jasa layanan yang berbasis internet tersebut terus berjalan.

Oleh sebab itu perusahaan penyedia jasa layanan yang berbasis internet harus sudah memikirkan dan mengimplementasikan pentingnya kepuasan pelanggan yaitu melalui pelayanan pelanggan secara lebih prima dan lebih matang, dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan

merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

TRAVELOKA adalah perusahaan yang menyediakan layanan pemesanan tiket pesawat dan hotel secara daring dengan fokus perjalanan domestik di Indonesia. Traveloka memiliki basis operasional di Jakarta. Perusahaan ini didirikan oleh Ferry Unardi, Derianto Kusuma, dan Albert Zhang pada tahun 2012. Pada awal konsepnya TRAVELOKA berfungsi sebagai mesin pencari untuk membandingkan harga tiket pesawat dari berbagai situs lainnya. Di tahun 2013 TRAVELOKA berubah fungsi menjadi situs reservasi tiket pesawat. Kemudian pada juli 2014 TRAVELOKA menyatakan resmi masuk ke bisnis reservasi kamar hotel yaitu dengan tersedianya pemesanan hotel disitus TRAVELOKA. Dan terus ada dan berkembang layanannya hingga saat ini.

Namun ditengah ketatnya persaingan penyedia jasa layanan yang berbasis internet, hal ini yang menjadi salah satu dasar dan motivasi bagi perusahaan TRAVELOKA untuk menghasilkan layanan yang bermutu dengan mengutamakan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat, agar menambah minat masyarakat untuk menggunakan layanan serta kemudahan yang telah disediakan oleh TRAVELOKA. Adapun pelayanan yang diberikan diantaranya meliputi pembelian atau pemesanan tiket pesawat baik domestic maupun internasional, ada juga tiket kereta api, tiket ke tempat wisata dan tidak ketinggalan yang banyak pula di gunakan orang yaitu pencarian dan pemesanan hotel, vila, B&B, apartemen, hostel, guest house, resor, maupun homestay yang didalamnya

disertakan review dari pelanggan juga fasilitas yang tersedia didalam hotel tersebut yang dapat dicari melalui fitur filter dalam pencarian hotel guna mempermudah pengguna TRAVELOKA mencari hotel yang sesuai dengan biaya,fasilitas yang diinginkan, dan tempat yang diinginkan, lalu juga transportasi bandara guna mempermudah pengguna TRAVELOKA mencari transportasi dari bandara menuju hotel atau tempat lainnya, dan ada pula fasilitas lain yang turut disertakan oleh TRAVELOKA yang juga memberikan kemudahan kepada masyarakat seperti pembayaran token listrik, BPJS kesehatan, TELKOM, pulsa dan paket internet, hingga pada pemesanan tiket bioskop, spa kecantikan, dan belum lagi ditambah dengan promo atau potongan harga yang diberikan setiap beberapa waktu sekali dan juga disertakan point yang didapat setelah melakukan transaksi atau pembelian dari TRAVELOKA yang kemudian dari point tersebut bisa ditukar dengan berbagai macam penawaran yang sudah ditentukan oleh TRAVELOKA, misalnya bisa ditukar dengan voucher diskon makanan, minuman, voucher kecantikan, voucher diskon E-Commerce lain, dan lain-lain. Dan di pembaruan yang paling baru TRAVELOKA versi 3.1.0 memberikan tampilan visual yang baru, juga ada pilihan metode pembayaran yang lebih banyak dan memudahkan bagi pelanggannya seperti layanan TRAVELOKA pay yang didalamnya terdapat metode pembayaran melalui saldo UANGKU, kartu saya, debit instan, dan pay later. Dilain itu juga TRAVELOKA menyediakan rekomendasi-rekomendasi diberbagai negara dan daerah-daerah di Indonesia, termasuk didalam rekomendasi hotel hingga tempat hiburan dan tempat wisata di negara maupun daerah tersebut, ada juga remkomendasi film di bioskop

yang tersedia diseluruh Indonesia beserta trailer, synopsis singkat beserta pemeran-pemeran dalam film tersebut, ada juga rekomendasi kuliner-kuliner baik restoran atau cafe termasuk kuliner-kuliner tradisional . Ada juga TRAVELOKA memberikan promo paket-paket transportasi + hotel, tiket pesawat pulang-pergi, dan lain-lain. Di dalam aplikasi Traveloka, mereka juga menyediakan blog yang berisi informasi-informasi daerah di Indonesia atau pun di luar negri, yang berisi tentang keadaan daerah tersebut, rekomendasi wisata-wisata yang menaarik, rekomendasi kelinier yang patut dicoba, hingga tentunya pada penawaran hotel dan transportasi di daerah tersebut. Pemesana melalui TRAVELOKA juga dapat di refund atau juga dapat diubah jadwal sesuai dengan waktu yang dikehendaki oleh konsumen.

Masyarakat yang terlayani oleh fasilitas atau pelayanan yang diberikan oleh pihak TRAVELOKA maka akan terjadi sinkronisasi antara masyarakat dengan pihak TRAVELOKA sebagai penyedia jasa, atau juga bisa saja melebihi hal itu yaitu dengan merekomendasikan kepuasaannya terhadap orang lain agar memakai layanan jasa yang diberikan TRAVELOKA sehingga secara tidak perluasan konsumen atau bisa dibilang sebagai promosi secara tidak langsung, karena berdasarkan individu yang merasa terpuaskan atau terpenuhinya keinginan konsumen.

Hal inilah yang menjadi faktor keberhasilan dalam menciptakan suatu kegiatan yang mempermudah kegiatan masyarakat .Sehingga ketidak sinkronan antara harapan masyarakat dengan pelayanan dari TRAVELOKA yang telah ada inilah yang akan menjadi faktor kesenjangan (*gap*) yang menjadi masalah dalam kualitas pelayanan.

Berdasarkan latar belakang masalah maka akan dilakukan penelitian dengan judul “ Evaluasi Kualitas Layanan E – Commerce TRAVELOKA Dengan Pendekatan metode Kano “

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan suatu permasalahan sebagai berikut :

- 1) Bagaimana kualitas layanan E - Commerce TRAVELOKA jika ditinjau dengan pendekatan metode kano ?
- 2) Bagaimana posisi setiap dimensi kualitas layanan jika ditinjau dengan pendekatan metode kano ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan umum :

- 1) Mengetahui kualitas layanan E – Commerce TRAVELOKA jika ditinjau dengan pendekatan metode kano
- 2) Mengetahui posisi setiap dimensi kualitas layanan jika ditinjau dengan pendekatan metode kano

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian mempunyai manfaat sebagai berikut :

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi perusahaan TRAVELOKA dalam mengevaluasi kualitas pelayanannya.
- 2) Bagi pembaca, diharapkan memperoleh gambaran dan pengetahuan sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada konsumen pengguna jasa dari perusahaan TRAVELOKA
- 3) Penelitian ini diharapkan bisa menambah bahan referensi bagi peneliti lain dalam melakukan penelitian dibidang yang sama dimasa mendatang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Konsep Kualitas Layanan

Pada era ini setiap pengusaha, baik pengusaha kecil atau pengusaha yang sudah melakukan produksinya dalam jumlah atau skala yang besar, menitik beratkan atau tertuju pada bagaimana memberikan pelayanan yang berkualitas baik, efektif, dan efisien serta mengembangkan strategi yang bertujuan baik kepada masyarakat umum. Pelayanan yang berkualitas, efisien, efektif disini adalah sebagai pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan (masyarakat), hemat waktu, tenaga dan biaya serta tepat waktu dan tepat sasaran.

Produk yang dihasilkan dari suatu proses produksi sendiri terbagi menjadi dua yaitu, yang pertama, produk yang berwujud yang dapat dilihat baik bentuk maupun ukuran atau bisa disebut sebagai barang (goods), kemudian yang kedua adalah produk yang tidak berwujud yang tidak bisa dilihat berupa bentuk maupun ukuran, namun dapat dirasakan melalui sebuah bentuk layanan atau bantuan, yang biasa disebut sebagai jasa (service). Kedua produk itulah yang akan secara langsung diterima dan dirasakan oleh konsumen dengan berbagai respon dari konsumen atau pelanggan, tergantung

dari kualitas dari produk yang dihasilkan atau diberikan kepada konsumennya, baik barang atau pun jasa.

Oleh karena itu, sebuah produk sangat membutuhkan kualitas yang bagus supaya dapat memberi dan memenuhi kepuasan konsumen. Yaitu barang yang sesuai dengan harapan konsumen dan jasa yang membuat konsumen merasa terpuaskan karena pelayanan yang diberikan sehingga tidak menimbulkan complain.

Kualitas pelayanan dalam bidang jasa maupun barang merupakan hal yang terpenting, yang dapat digunakan sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan dalam bersaing dan menentukan keberhasilan serta kualitas perusahaan dimata konsumen. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia, kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas dapat pula didefinisikan sebagai tingkat keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran relative kebaikan. Menurut Tony Wijaya (2018) kualitas barang dan jasa didefinisikan sebagai keseluruhan gabungan karakteristik barang dan jasa menurut pemasaran, rekayasa, produksi, maupun pemeliharaan yang menjadikan barang dan jasa digunakan memenuhi harapan pelanggan atau konsumen. Kualitas merupakan sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap barang atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan atau atribut-atribut tertentu. Semakin baik pelayanan yang diberikan semakin

tinggi pula tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan yang dicapai begitu pula sebaliknya.

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang dipersepsikan (*perceived service*). Bila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas dapat dipersepsikan sebagai baik dan memuaskan. Jika mutu atau kualitas pelayanan yang diterima melebihi harapan konsumen, maka mutu atau kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas jasa yang ideal, akan tetapi bila kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan buruk. Jadi penilaian konsumen mengenai kualitas pelayanan sangat bergantung pada kemampuan penyedia. (Budiman, 2015)

Menurut Garvin yang dikutip Tjiptono (2012:143) menyatakan bahwa terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda menurut penjelasan para ahli, namun pada intinya tetap merujuk pada konsepsi dasar yang sama. Menurut Sutedja (2007:5) pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan tersebut meliputi kecepatan melayani, kenyamanan yang diberikan, kemudahan lokasi, harga

wajar dan bersaing (Sunarto, 2007:105) . Menurut Jusuf Suit dan Almasdi (2012:88) untuk melayani pelanggan secara prima kita diwajibkan untuk memberikan layanan yang pasti handal, cepat serta lengkap dengan tambahan empati dan penampilan menarik.

Salah satu factor yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (expected service) dan persepsi terhadap layanan (perceived service). Dari kedua konsep di atas akan timbul gap yang harus bisa diminimalis oleh setiap industri atau perusahaan apabila hendak menjadi yang terunggul. Ada tiga penilaian kualitas layanan berdasarkan pada perspektif pelanggan.

1. Pertama, apabila perceived service sesuai dengan expected service, maka kualitas layanan bernilai baik atau positif.
2. Kedua, jika perceived service melebihi expected service, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal.
3. Ketiga, jika perceived service lebih jelek dibandingkan dengan expected service, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk atau negative.

Kualitas yang tercipta sesungguhnya bukan semata-mata hanya memenuhi kriteria yang ditetapkan perusahaan atau pengusaha, namun lebih dari itu kualitas adalah bagaimana memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh konsumen atau pelanggan. Oleh karena itu perusahaan atau pengusaha harus mengetahui siapa konsumen atau pelanggannya dan apa yang sesungguhnya

mereka inginkan. Maka dari itu kualitas pelayanan perlu dilakukan, setidaknya karena tiga alasan, yaitu :

1. Pengukuran yang telah dilakukan, hasilnya dapat digunakan untuk melakukan perbandingan antara sebelum dan sesudah terjadinya perubahan pada suatu organisasi
2. Dari hasil pengukuran juga dapat ditemukan atau diketahui letak pemasalahan yang terkait dengan kualitas
3. Dari hasil pengukuran juga dapat ditetapkan sebagai acuan dalam menetapkan standard pelayanan yang lebih berkualitas.

2.1.2 Dimensi Kualitas Layanan

Garvin (1987, 1988) mengemukakan delapan dimensi kualitas yang bisa digunakan sebagai kerangka perencanaan dan analisis strategic, yaitu :

1. Kinerja (performance)
Karakteristik operasi pokok dari produk inti (core product) yang dibeli.
2. Fitur atau ciri-ciri tambahan (features)
Yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Reliabilitas (reliability)
Yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.

4. Kesesuaian spesifikasi (conformance to specification)

Yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standard-standart yang telah ditetapkan sebelumnya.

5. Daya tahan (durability)

Berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Dimensi ini mencakup umur teknis maupun umur ekonomis penggunaan produk.

6. Serviceability

Meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan direparasi; serta penanganan keluhan secara memuaskan. Layanan yang diberikan tidak terbatas hanya sebelum penjualan, tetapi juga selama proses penjualan hingga purna jual, yang juga mencakup layanan reparasi dan ketersediaan komponen yang dibutuhkan

7. Estetika

Yaitu daya tarik produk terhadap panca indera, misalnya bentuk fisik, model atau desain, hingga pada warna, dan sebagainya.

8. Kualitas yang dipersepsikan (perceived quality)

Yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya. Biasanya karena kurangnya pengetahuan pembeli akan atribut atau fitur produk yang akan

dibeli, maka pembeli mempersepsikan kualitasnya dari aspek harga, nama merk, iklan, reputasi perusahaan, maupun negara pembuatnya (country of origin, country of manufacture, country of assembly, atau country of brand).

Walaupun beberapa diantara dimensi-dimensi yang dikemukakan oleh Garvin dapat diterapkan pada bisnis jasa, sebenarnya konteks yang lebih untuk delapan dimensi kualitas di atas adalah produk manufaktur. Oleh karena itu, sejumlah pakar dan peneliti melakukan riset khusus untuk merumuskan dimensi kualitas jasa.

Setelah dilakukan serangkaian penelitian pada berbagai industry yang bergerak dibidang jasa, Parasuraman Zeithaml, dan Berry (1985) berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas jasa, yaitu:

1. Reliabilitas

Meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (performance) dan sifat dapat dipercaya (dependability). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal (right the first time), memenuhi janjinya secara akurat dan andal .

2. Responsivitas atau daya tanggap

Yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara tepat.

3. Kompetensi

Yaitu penguasaan ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat menyampaikan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Termasuk didalamnya adalah pengetahuan dan keterampilan karyawan kontak, pengetahuan dan keterampilan personil dukungan operasional, dan kapabilitas riset organisasi.

4. Akses

Meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (approachability) dan kemudahan kontak. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa mudah dijangkau, waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihunungi dan jam operasi nyaman.

5. Kesopanan (courtesy)

Meliputi sikap santun, respek, atensi, dan keramahan para karyawan kontak seperti resepsionis, operator telepon, teller bank dan lain sebagainya.

6. Komunikasi

Artinya menyampaikan informasi kepada para pelanggan dalam Bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Termasuk didalamnya adalah penjelasan mengenai jasa atau layanan

yang ditawarkan, biaya jasa, trade-off antara jasa dan biaya, serta proses penanganan masalah potensial yang mungkin timbul.

7. Kredibilitas

Yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Ini mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan, dan interaksi dengan pelanggan.

8. Keamanan (security)

Yaitu bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Termasuk didalamnya adalah keamanan secara fisik (physical safety), keamanan finansial (financial sacurity), privasi, dan kerahasiaan (confidentialy).

9. Kemampuan memahami pelanggan

Yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan regular.

10. Bukti fisik (tangibles)

Meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan (seperti kartu bisnis, kop surat, dan lain-lain)

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan. Unsur-unsur kualitas pelayanan merupakan hasil temuan

penelitian dari teori kualitas pelayanan yang disampaikan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry sebagai salah satu tokoh pionir dalam pengukuran kualitas pelayanan. Dalam riset selanjutnya Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menemukan adanya overlapping diantara beberapa dimensi diatas. Oleh karena itu, mereka menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi pokok. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (assurance). Sedangkan akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan diintegrasikan menjadi empati (empathy) dan kemudian mencetuskan dimensi *servqual*. Dimensi ini dibuat untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan suatu kuisioner. Teknik *servqual* dapat mengetahui seberapa besar jarak antara harapan pelanggan dengan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. *Servqual* memiliki 5 dimensi, diantaranya adalah :

1. *Tangibles*

Merupakan bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan material pendukung, hingga penampilan karyawan.

2. *Reliability*

Merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan,

ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.

3. *Responsiveness*

Merupakan ketanggapan dalam memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.

4. *Assuranced*

Merupakan jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.

5. *Empatty*

Merupakan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik.

Dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat dipergunakan untuk mengukur kualitas pelayanan suatu perusahaan jasa. Mengukur kualitas pelayanan berarti mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu (Tjiptono, 2005).

Bidang jasa	reliability	Responsiveness (daya tanggap)	Assurance (jaminan)	Empathy	Tangibles (bukti fisik)
Reparasi mobil (pasar konsumen)	Masalah diatasi dengan cepat dan selesai pada waktu yang dijanjikan	Mudah diakses; tidak lama menunggu; responsive terhadap permintaan	Mekanik yang berpengetahuan luas.	Mengenal nama pelanggan; mengingat masalah dan preferensi pelanggan sebelumnya.	Fasilitas reparasi; ruang tunggu; seragam; peralatan
Penerbangan (pasar konsumen)	Terbang tepat waktu dan tiba ditujuan sesuai jadwal	System ticketing, inflight, dan penanganan bagasi yang cepat	Terpercaya; reputasi positif dalam hal keselamatan penumpang; karyawan yang kompeten	Memahami kebutuhan khusus individual; mengantisipasi kebutuhan pelanggan.	Pesawat; tempat pemesanan; tempat bagasi; seragam
Kesehatan (pasar konsumen)	Janji ditepati sesuai jadwal; diagnosisnya terbukti akurat	Mudah diakses; tidak lama menunggu; bersedia mendengar keluhan kesah pasien.	Pengetahuan, keterampilan, kepercayaan, reputasi	Mengenal pasien dengan baik; mengingat masalah (penyakit, keluhan, dll) sebelumnya; pendengar yang baik; sabar	Ruang tunggu; ruang operasi; peralatan; bahan-bahan tertulis
Arsitektur (pasar bisnis)	Memberikan rancangan sesuai saat	Menanggapi permintaan khusus; adaptif	Kepercayaan, reputasi, nama baik di	Memahami industry klien; memahami dan	Kantor; laporan rancangan;

	yang dijanjikan berikut dengan anggaran yang sesuai	terhadap perubahan	masyarakat; pengetahuan dan keterampilan	tanggap akan kebutuhan spesifik klien; mengetahui klien	tagihan; busana karyawan
Pemrosesan informasi (pelanggan internal)	Menyediakan informasi yang dibutuhkan pada saat diminta	Respon cepat terhadap permintaan; tidak 'birokratis'; menangani masalah dengan segera	Staf berpengalaman luas; terlatih; terpercaya	Mengetahui nama pelanggan internal sebagai para individu; memahami kebutuhan individual dan departemen	Laporan internal; kantoran; busana karyawan

Tabel contoh cara konsumen menilai lima dimensi kualitas jasa.

2.1.3 Persepsi Terhadap Kualitas Layanan

Menurut Hill dalam Tantrisna (2006:38) persepsi adalah pandangan terhadap pelayanan yang telah diterima konsumen. Sangat memungkinkan bahwa persepsi konsumen tentang pelayanan menjadi berbeda dari kenyataan karena konsumen tidak mengetahui semua fakta yang ada atau telah salah dalam menginterpretasikan fakta tersebut. Persepsi masing-masing orang berbeda-beda, hal tersebut disebabkan karena setiap orang menerima, mengorganisasi dan menerjemahkan informasi dengan caranya masing-masing.

Kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa (Kotler dan Keller, 2012) sebagai pihak yang membeli dan mengonsumsi jasa, pelanggan (dan bukan penyedia jasa) yang menilai tingkat kualitas jasa sebuah perusahaan. Sayangnya, jasa memiliki karakteristik *variability*, sehingga kinerjanya acapkali tidak konsisten.

Citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan dari sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang mengonsumsi dan menikmati jasa suatu perusahaan, sehingga pelangganlah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Namun perlu diperhatikan bahwa kinerja jasa sering kali tidak konsisten, sehingga pelanggan menggunakan isyarat intrinsik dan ekstrinsik jasa sebagai acuan (Tjiptono, 2006:61).

2.1.4 Ekspektasi Terhadap Kualitas Layanan

Menurut Makhrus (2009:9) Ekspektasi atau harapan bukan merupakan prediksi dari apa yang akan disediakan oleh penyedia jasa, ekspektasi atau harapan akan timbul saat konsumen memerlukan sesuatu barang atau jasa.

Santos dan Boote (2003) mengidentifikasi 56 definisi ekspektasi pelanggan, mereka mengklasifikasikan definisi-definisi tersebut ke dalam sembilan kelompok yang disusun dalam sebuah hirarki ekspektasi, dari yang tertinggi hingga terendah (Tjiptono, 2016) :

- 1) *IDEAL EXPECTATION*, yaitu tingkat kinerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima konsumen.
- 2) *NORMATIVE (SHOULD) EXPECTATION*, yaitu tingkat kinerja yang dirasakan konsumen seharusnya mereka dapatkan dari produk yang dikonsumsi (Parasuraman, et al., 1985). Ekspektasi normatif lebih rendah dibandingkan ekspektasi ideal, karena biasanya ekspektasi normatif dibentuk oleh pemasok atau penyedia jasa.
- 3) *DESIRED EXPECTATION*, yaitu tingkat kinerja yang diinginkan pelanggan dapat diberikan produk atau jasa tertentu. (Swan dan Trawick, 1980). Dengan kata lain, *desired expectation* mencerminkan tingkat kinerja yang diinginkan atau diharapkan diterima oleh pelanggan. Santos dan Boote (2003) menyatakan bahwa *desired performance* merupakan perpaduan antara apa yang diyakini pelanggan dapat dan seharusnya diterima.
- 4) *PREDICTED EXPECTATION*, yaitu tingkat kinerja yang diantisipasi atau diperkirakan konsumen akan diterimanya, berdasarkan semua informasi yang diketahuinya. Tipe ekspektasi ini juga bisa didefinisikan sebagai tingkat kinerja yang bakal atau mungkin terjadi pada interaksi

berikutnya antara pelanggan dan perusahaan (Oliver, 1981; Zeithaml, et al., 1993).

- 5) *DESERVED EXPECTATION*, yaitu evaluasi subyektif konsumen terhadap investasi produknya (Miller, 1977). Tipe ekspektasi ini berkenaan dengan apa yang setidaknya harus terjadi pada interaksi atau pertemuan layanan berikutnya, yakni layanan yang dinilai sudah selayaknya didapatkan pelanggan (Boulding, et al., 1993).
- 6) *ADEQUASY EXPECTATION*, yaitu tingkat ekspektasi batas bawah (lower level) dalam ambang batas kinerja produk atau jasa yang bisa diterima pelanggan (Zeithaml, et al., 1993).
- 7) *MINIMUM EXPECTATION*, yaitu tingkat kinerja terendah yang bisa diterima atau ditolerir konsumen (Miller, 1997). Menurut Santos dan Boote (2003), *minum expectation* mirip dengan *adequasy expectation*.
- 8) *INTOLERABLE EXPECTATION*, yaitu serangkaian ekspektasi menyangkut tingkat kinerja yang tidak bakal ditolerir atau diterima pelanggan (Buttle, 1998). Standar ini biasa terbentuk dari pengalaman pribadi yang tidak memuaskan, dimana konsumen berharap bahwa memori buruk tersebut tidak akan pernah terulang lagi.

- 9) *WORST IMAGINABLE EXPECTATION*, yaitu skenario terburuk mengenai kinerja produ yang diketahui dan atau terbentuk melalui kontak dengan media seperti TV, radio, koran atau internet. Melalui eksposur media, konsumen meungkin saja mengetahui pengalaman-pengalaman buruk orang lain berkenaan dengan kinerja produk, jasa atau perusahaan tersebut.

2.1.5 Model Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil sintesis terhadap berbagai riset yang telah dilakukan, Gronroos yang dikutip dalam Tjiptono (2005:261) mengemukakan enam kriteria kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik, yakni sebagai berikut:

- 1) *Professionalism and Skills*. Pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara professional (outcomerelated criteria).
- 2) *Attitudes and Behavior*. Pelanggan merasa bahwa karyawan jasa (customer contact personel) menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah.

- 3) **Accessibility and Flexibility.** Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi, karyawan dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Selain itu, juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes.
- 4) **Reliability and Trustworthiness.** Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam menentukan janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan.
- 5) **Recovery.** Pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak diprediksi, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat.
- 6) **Reputation and Credibility.** Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.

Kualitas layanan pada prinsipnya adalah untuk menjaga janji pelanggan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diungkapkan. Kualitas

memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan organisasi pemberi layanan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan organisasi pemberi layanan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, organisasi pemberi layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada organisasi pemberi layanan yang memberikan kualitas memuaskan.

2.1.6 Pengukuran Kualitas Layanan

Model Kano adalah model pengukuran yang dikembangkan oleh Noriaki Kano pada tahun 1984. Model Kano sendiri merupakan model yang bertujuan untuk mengkategorikan atribut – atribut produk atau jasa berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Dalam modelnya Kano membedakan ke dalam tiga tipe produk yang diinginkan yang dapat memengaruhi kepuasan konsumen, (Kano, 1984) yaitu :

1. Must – be requirements

Must be requirements merupakan kriteria dasar bagi produk atau jasa. Pernyataan kategori ini mengarah ke pernyataan “ tidak puas “. Konsumen atau pelanggan menganggap ini

sebagai syarat mutlak dan menganggap ini sudah semestinya ada sehingga secara eksplisit tidak memuaskan mereka.

Pada kategori *must be* atau *basic needs* ini, konsumen atau pelanggan menjadi tidak puas jika kinerja dari atribut yang bersangkutan rendah. Namun kepuasan pelanggan tidak akan meningkat jauh di atas netral walau pun kinerja dari atribut tinggi. Jika kategori ini tidak dipenuhi, maka secara ekstrim konsumen tidak puas. Di sisi lain, karena konsumen atau pelanggan merasa ini sudah semestinya, maka jika terpenuhi pun tidak akan meningkatkan kepuasan konsumen atau pelanggan.

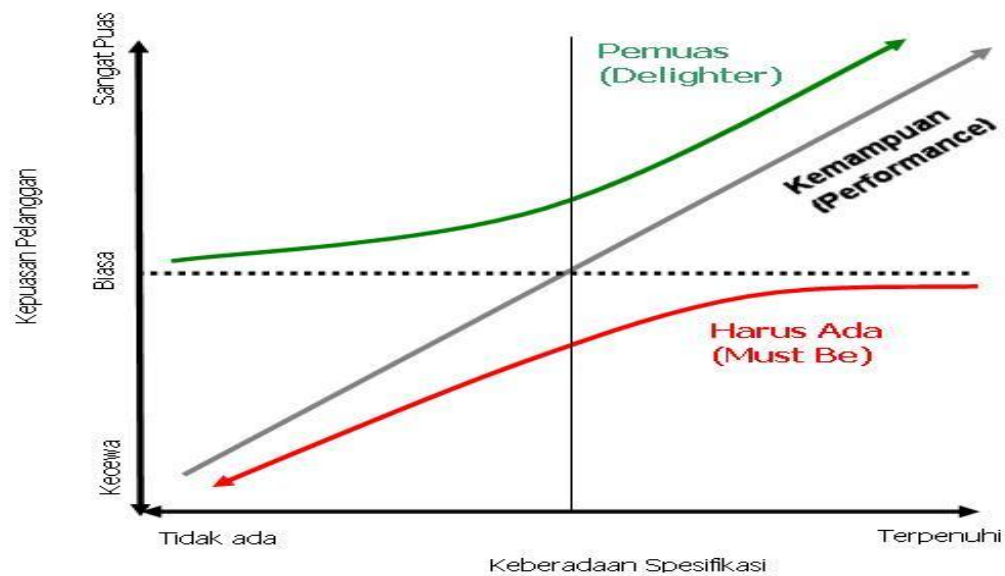
2. One - dimensional requirements

Dalam kategori *one – dimensional* atau *performance needs* ini, tingkat kepuasan pelanggan berhubungan linear dengan kinerja atribut, sehingga kinerja atribut yang tinggi akan mengakibatkan tingginya kepuasan pelanggan pula. Pada kategori ini, kepuasan konsumen proporsional dengan kinerja atribut. Semakin tinggi kinerja atribut, semakin tinggi pula kepuasan konsumen.

3. Attractive requirements.

Pada kategori *attractive* atau *excitement needs* ini, tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat sangat tinggi dengan

meningkatnya kinerja atribut. Akan tetapi, penurunan kinerja atribut tidak akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan. Jika diberikan, kategori ini merupakan kriteria produk yang memiliki pengaruh paling besar pada kepuasan konsumen. Attractive requirements tidak dituntut harus ada dan juga tidak diharapkan oleh konsumen. Pemenuhan kategori ini akan menyebabkan peningkatan kepuasan konsumen sangat tinggi. Tetapi jika tidak dipenuhi, tidak akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan.



2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian penulis diantaranya dibawah ini:

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh Ali Mustakim dkk (2016) yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Dengan Metode KANO Berdasarkan Dimensi SERVQUAL Pada PT. AKR”, yaitu mengenai identifikasi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan, serta mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas kinerja pelayanan di PT. AKR. Yang hasilnya menunjukkan Atribut pelayanan yang paling berpengaruh di PT.AKR yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya antara lain berkaitan dengan Sumber Daya Manusia dan kelengkapan fasilitas yang memadai dalam melaksanakan kegiatan pelayanan perusahaan terhadap pelanggan.
- 2) Penelitian yang dilakukan Nofirza, Kus Indrayani (2011) yang berjudul “aplikasi metode kano dalam analisis indikator kualitas pelayanan di rumah sakit arifin ahmad pekanbaru” yaitu untuk mengetahui indikator-indikator kepuasan pelanggan terutama indikator mana yang paling berpengaruh terhadap kenaikan dan penurunan tingkat kepuasan tersebut. Hasil analisa dari nilai *better* dan *worst* Diagram Kano diketahui atribut-atribut yang berpengaruh terhadap kenaikan kepuasan pelanggan yaitu: Ketepatan Dokter dalam menetapkan diagnosis penyakit pasien (kepuasan naik sampai 87%), ketersediaan obat di apotik rumah sakit (kepuasan naik sampai 74%), kecepatan pemeriksaan pasien (kepuasan naik sampai 74%) dan kerapian ruang rawat inap pasien (kepuasan naik sampai 74%), sedangkan atribut-

atribut yang paling berpengaruh pada penurunan kepuasan pelanggan jika tidak dipenuhi adalah: Kecepatan pemeriksaan pasien (turun sampai 85%), Ketepatan Dokter dalam menetapkan diagnosis penyakit pasien (turun sampai 85%), Kinerja petugas dalam memberikan informasi kepada pasien (turun sampai 84%) dan Pelayanan pemeriksaan pasien tanpa membedakan status pasien (turun sampai 80%).

- 3) Penelitian yang dilakukan Kazemi Mostafa Kazemi , Rajabi Batool, Pirani Parvaneh dan Amini Alireza (2013) , yang berjudul “identify and ranking factors affecting bank maskan service quality using Kano Model” . Dalam Penelitian ini meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada cabang Bank Maskan (Housing Bank) di Provinsi Masyhad. Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa paling tidak waktu berdiri di garis kontra dan hubungan emosional dengan karyawan bank masing – masing memiliki dampak maksimal dan minimum terhadap kepuasan pelanggan. Analisis juga menunjukkan bahwa tidak tersedianya fasilitas lain seperti pendingin air dan kursi memiliki hubungan yang paling tinggi dan emosional dengan karyawan bank memiliki dampak yang kurang pada ketidakpuasan pelanggan.
- 4) Penelitian yang dilakukan Kuingatuh Indang, Che Azlan Taib (2016) dalam Jurnal “measure customer satisfaction: use the kano model at

uum sultanah bahiyah library”. Dalam penelitian ini menekankan pada Model Kano memahami dan mengukur kepuasan pelanggan di UUM Sultanah Bahiyah Perpustakaan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan responden para pemakai perusahaan jasa TRAVELOKA. Data ini dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden, baik yang sedang dan sudah pernah menggunakan jasa layanan dari TRAVELOKA dengan membuat kuesioner yang dapat diakses melalui media social atau media internet lainnya.

3.2 Populasi dan sample

1) Populasi

Menurut Sugiyono (2004:72) populasi adalah subyek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah para pengguna dan konsumen TRAVELOKA

2) Jumlah sample

Sampel menurut Sugiyono (2004:73) adalah bagian dari jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sedangkan menurut Djarwanto dan Subagyo (1993) adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri – ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Sampel yang diambil adalah sebagian pelanggan yang mewakili seluruh pemakai jasa layanan TRAVELOK. Maka jumlah sampel yang diteliti mengikuti rumus dibawah ini :

$$n = \frac{1}{4} \left(\frac{Z \frac{1}{2} \alpha}{E} \right)^2$$

Dimana :

n : Jumlah sampel

$Z \frac{1}{2} \alpha$: Batas luar daerah. Nilai $Z \frac{1}{2} \alpha$ adalah sebesar 1,96.

Angka ini didapat dari tabel *t*, karena pada kondisi dimana nilai deviasi standart rata – rata tidak diketahui.

Maka tabel – tabel tidak berdistribusi normal langsung sehingga untuk jumlah populasi yang tidak terbatas atau yang berjumlah besar akan mengikuti nilai *tabel z*.

E : kesalahan maksimum yang mungkin dialami.

Dengan taraf signifikasi (α)sebesar 5% dan kesalahan maksimum yang mungkin dialami (E) adalah sebesar 10% sedangkan deviasi

standart rata – ratanya tidak diketahui, maka besarnya sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak :

$$N = \frac{1}{4} \left(\frac{1,96}{0,1} \right)^2 = 96,04$$

Berdasarkan rumus diatas, maka jumlah sampelnya adalah 96 orang. dalam penelitian ini menggunakan non probability sampling, yaitu Teknik pengambilan sampling yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental atau convenience sampling*, yaitu teknik Teknik penentuan sampling berdasarkan kebetulan, atau siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti yang dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (sugiyono, 2003)

3.3 Variabel Penelitian

Variabel – variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel harapan atau kepentingan dan variabel kinerja, yang mana mencakup lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Zulian Yamit, 2005) :
 - a. Tangibles adalah persepsi responden mengenai tampilan fisik dari website TRAVELOKA Indikator dimensi tangibles adalah sebagai berikut:
 - 1) operasi website dari TRAVELOKA mudah dan gampang dimengerti

- 2) Tampilan visual dari TRAVELOKA sangat menarik
 - 3) Penggunaan awal website dari TRAVELOKA sudah terorganisasi dengan baik.
 - 4) Transaksi di TRAVELOKA mudah dan cepat
- b. Reliability adalah pendapat responden mengenai kehandalan layanan yang disediakan oleh TRAVELOKA. Indikator dimensi reliability adalah sebagai berikut:
- 1) TRAVELOKA menunjukkan minat yang tulus dalam memecahkan masalah pelanggan.
 - 2) Transaksi dengan menggunakan TRAVELOKA akan bebas dari kesalahan penjualan
 - 3) Informasi yang diperoleh konsumen sesuai dengan kenyataan
 - 4) Layanan jasa pemesanan yang diberikan TRAVELOKA berfungsi sebagaimana mestinya
- c. Responsiveness (daya tanggap), yaitu persepsi responden mengenai daya tanggap dari layanan yang disediakan oleh TRAVELOKA Indikator dimensi responsiveness adalah sebagai berikut :
- 1) TRAVELOKA memberikan pelayanan yang cepat
 - 2) TRAVELOKA selalu bersedia untuk selalu membantu konsumen
 - 3) TRAVELOKA tidak pernah mengeluh untuk menanggapi permintaan dan keluhan konsumen

- 4) Prosedur penyampaian informasi terbaru dari TRAVELOKA sangat jelas dan dimengerti

d. Assurance (jaminan) adalah persepsi responden mengenai tingkat kemampuan dan kepercayaan dari mekanisme pelayanan TRAVELOKA.

Indikator dimensi assurance adalah sebagai berikut:

- 1) TRAVELOKA menanamkan rasa kepercayaan terhadap konsumen.
- 2) Konsumen merasa aman dalam bertransaksi dengan fasilitas online TRAVELOKA.
- 3) Data transaksi konsumen terjaga kerahasiaannya
- 4) Dalam prosedur (tata cara) menggunakan TRAVELOKA mudah dilakukan oleh siapa saja

e. Emphaty adalah persepsi pelanggan mengenai kemampuan TRAVELOKA untuk memberikan perhatian secara individu kepada para konsumen.

Indikator dimensi emphaty adalah sebagai berikut:

- 1) TRAVELOKA selalu menyediakan pelayanan lewat e-mail konsumen
- 2) TRAVELOKA selalu menyediakan rekomendasi layanan terbaru melalui prefrensi konsumen
- 3) TRAVELOKA menyediakan personal homepage secara gratis.

- 4) TRAVELOKA memberikan kemudahan bagi individu untuk menggunakan fasilitas yang ada
-
2. Variabel kepuasan pelanggan sebagai tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja perusahaan dalam hubungannya dengan harapan konsumen yaitu pemakai jasa TRAVELOKA.

3.4 Jenis data yang diperlukan

Berdasarkan sifat dan sumbernya, penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder.

1) Data primer

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dengan melakukan sendiri pengumpulan (wawancara, angket, kuesioner, observasi, test) terhadap objek. Data merupakan data mentah yang belum mengalami analisis (Ariani, 2014). Dalam penelitian ini pengumpulan data primer dengan menggunakan lembar observasi yang dalam pengisiannya dengan mengisi pilihan yang telah tersedia yang sesuai dengan hasil observasi yang dibagikan kemudian diisi oleh para pengguna dan konsumen TRAVELOKA.

2) Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang berasal dari olahan data primer. Data sekunder biasanya didapatkan dari instansi pengumpulan data seperti Badan Pusat Statistik, Institusi Pendidikan dll (Ariani, 2014). Data tersebut mengalami proses analisis oleh instansi yang bersangkutan sebagai orang pertama yang mengumpulkan data, biasanya berbentuk laporan, arsip, dokumen, laporan hasil penelitian. Pengumpulan data sekunder berdasarkan hasil yang telah diambil dari perusahaan TRAVELOKA.

3.5 Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner atau angket kepada responden dalam hal ini adalah pengguna dan konsumen TRAVELOKA. Menurut Sugiono (2007) “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien, yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”.

3.6 Metode Analisis data

Adapun langkah-langkah pengukuran kualitas layanan dengan metode kano yang sudah diadaptasikan dengan metode servqual yaitu:

Langkah 1: Mengidentifikasi atribut dengan melakukan pengelompokan berdasarkan dimensi servqual. Dari atribut-atribut itu, disusun pra kuesioner yang dikelompokkan menurut dimensi servqual.

Langkah 2: Tes pra kuesioner kano berdimensi servqual. Pra kuesioner kano disebarkan kepada 15 konsumen untuk mengidentifikasi pertanyaan mana yang dianggap tidak perlu oleh konsumen.

Langkah 3: Kuesioner, dilakukan penyusunan kuesioner sebagai contoh kuesioner yang digunakan untuk menentukan preferensi konsumen.

Langkah 4 : Langkah-langkah mengklasifikasi atribut berdasarkan model Kano.

- a. Menentukan kategori atribut tiap responden berdasarkan tabel 1:

Customer Requirements		Dysfunctional				
		1. Like	2. Must-be	3. Neutral	4. Live with	5. Dislike
Functional	1. Like	Q	A	A	A	O
	2. Must-be	R	I	I	I	M
	3. Neutral	R	I	I	I	M
	4. Live with	R	I	I	I	M
	5. Dislike	R	R	R	R	Q

Keterangan :

- **Q** : *Questionable*
- **R** : *Reserve*

- **A** : *Attractive*
- **I** : *Indifferent*
- **O** : *One Dimensional*
- **M** : *Must be*

- **1** = Suka
- **2** = Sudah semestinya
- **3** = Netral
- **4** = Tidak masalah
- **5** = Tidak suka

b. Menghitung jumlah masing-masing kategori kano dalam tiap-tiap atribut.

c. Menentukan kategori kano untuk tiap atribut dengan menggunakan

Blauth's formula (walden,1993) sebagai berikut:

- Jika $(one\ dimensional + attractive + must\ be) > (indifferent + reserve + questionable)$ maka *grade* diperoleh dari yang paling maksimum dari $(one\ dimensional, attractive, must\ be)$.
- Jika $(one\ dimensional + attractive + must\ be) < (indifferent + reserve + questionable)$ maka *grade* diperoleh dari yang paling maksimum dari $(indifferent + reserve + questionable)$.

Langkah 5 : Menghitung nilai *better* dan *worse*. *Better* mengindikasikan seberapa banyak kenaikan kepuasan pelanggan jika kita menyediakan fitur nya (A&O). *Worse* mengindikasikan seberapa banyak penurunan kepuasan pelanggan jika kita tidak menyediakan fiturnya (O&M). Adapun rumus untuk menghitung Worse Dan Better adalah sebagai berikut:

Tingkat Kepuasan

Keefesien tingkat kepuasan berkisar antar 0 sampai dengan 1, semakin dekat dengan nilai 1 maka semakin mempengaruhi kepuasan konsumen, sebaliknya jika nilai mendekati 0 maka dikatakan tidak begitu mempengaruhi kepuasan konsumen.

$$\text{Better} = \frac{A+O}{A+O+M+I}$$

Tingkat kekecewaan

Jika nilai semakin mendekati angka -1 maka pengaruh terhadap kekecewaan konsumen semakin kuat, sebaliknya jika nilainya 0 maka tidak mempengaruhi kekecewaan konsumen.

$$\text{Worse} = \frac{O+M}{A+O+M+I}$$

Langkah 6: Tindakan perbaikan, secara umum panduan bagi organisasi dalam menentukan target untuk kategori kano adalah berupaya memenuhi semua atribut must be, mempunyai kinerja yang lebih baik dari pada kompetitor pada atribut one dimensional, dan memasukkan atribut attractive yang beda dengan kompetitor. (Center Quality Of Management Journal, 1993)

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Responden

Data primer yang telah berhasil dikumpulkan oleh peneliti kemudian dianalisis. Analisis karakteristik responden meliputi jenis kelamin, umur dan pendidikan.

4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin bisa dilihat dalam tabel 4.1

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Perempuan	50	45,9%
Laki-Laki	59	54,1%
Total	109	100%

Sumber : Data Primer, 2018

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa responden yang mengisi kuisioner mayoritas adalah responden laki-laki berjumlah 59 responden atau sebesar 54,1% dan responden perempuan sebesar 50 responden atau 45,9%.

4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Hasil tentang deskripsi responden berdasarkan karakteristik usia dapat dilihat seperti yang tersaji dalam tabel 4.2 :

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah	Persentase
<= 20 tahun	19	17,4%
21-30 tahun	90	82,6%
Total	109	100%

Sumber : Data Primer, 2018

Dengan melihat struktur usia responden dapat diketahui bahwa mayoritas berusia antara 21-30 tahun yaitu sebanyak 90 orang atau 82,6%. Sedangkan mereka dengan umur < 20 tahun sebesar 19 orang atau 17,4%.

4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Hasil tentang deskripsi responden berdasarkan karakteristik pendidikan dapat dilihat seperti yang tersaji dalam tabel 4.3 :

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase
Diploma/Sarjana	79	72,5%
SMA	30	27,5%
Total	109	100%

Sumber : Data Primer, 2018

Dengan melihat pendidikan responden dapat diketahui bahwa mayoritas berpendidikan Diploma/Sarjana yaitu sebanyak 79 orang atau 72,5%. Sedangkan mereka dengan SMA sebesar 30 orang atau 2,75%.

4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Bulanan

Hasil tentang deskripsi responden berdasarkan karakteristik penghasilan bulanan dapat dilihat seperti yang tersaji dalam tabel 4.4 :

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Bulanan

Penghasilan	Jumlah	Persentase
< Rp. 1.000.000	40	36,7
> Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	49	45,0
> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	10	9,2
> Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	3	2,8
> Rp. 4.000.000	7	6,4
Total	109	100,0

Sumber : Data Primer, 2018

Dengan melihat penghasilan bulanan responden dapat diketahui bahwa mayoritas berpenghasilan > Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000 yaitu sebanyak 49 orang atau 45%. Sedangkan secara berturut-turut adalah mereka dengan penghasilan < Rp. 1.000.000 sebesar 40 orang atau 36,7%, mereka dengan penghasilan > Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000 sebesar 10 orang atau 9,2%, mereka dengan penghasilan > Rp. 4.000.000 sebesar 7 orang atau 6,4% dan mereka dengan penghasilan > Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000 sebesar 3 orang atau 2,8%.

4.2 Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen

4.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur apakah instrument penelitian benar-benar mampu mengukur konstruk yang digunakan. Untuk memperoleh validitas kuesioner, usaha dititikberatkan pada pencapaian validitas isi. Validitas tersebut menunjukkan sejauh mana

perbedaan yang diperoleh dengan instrument pengukuran merefleksikan perbedaan sesungguhnya pada responden yang diteliti.

Pengujian validitas ini dilakukan dengan bantuan program software SPSS dengan membandingkan nilai r_{tabel} dengan r_{hitung} (r_{x-y}) pada taraf signifikansi 5%. Nilai r_{tabel} dengan jumlah responden sebanyak 109 responden diperoleh nilai sebesar 0,188. Nilai sebuah instrumen dikatakan valid apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Hasil uji validitas dapat dilihat dalam tabel seperti dibawah ini

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r_{hitung} Fungsional	r_{hitung} Disfungsional	r_{tabel}	Kesimpulan
Tangibles (X1)	X1.1	0.708	0,894	0.189	Valid
	X1.2	0.618	0,889		Valid
	X1.3	0.619	0,911		Valid
	X1.4	0.683	0,915		Valid
Reliability (X2)	X2.1	0.683	0,911	0.189	Valid
	X2.2	0.761	0.896		Valid
	X2.3	0.746	0,848		Valid
	X2.4	0.729	0,917		Valid
Responsiveness (X3)	X3.1	0.697	0,865	0.189	Valid
	X3.2	0.737	0,922		Valid
	X3.3	0.744	0,890		Valid
	X3.4	0,682	0,875		Valid
Assurance	X4.1	0.884	0,857	0.189	Valid

(X4)	X4.2	0.754	0,880		Valid
	X4.3	0,810	0,895		Valid
	X4.4	0.717	0,897		Valid
Emphaty (X5)	X5.1	0.658	0,942	0.189	Valid
	X5.2	0.790	0,954		Valid
	X5.3	0.749	0,935		Valid
	X5.4	0.640	0,931		Valid

Sumber : Data Diolah

Seperti dikemukakan diatas bahwa, bila koefisien korelasi sama dengan koefisien korelasi kritis ($r_{\text{tabel}} = 0.201$) atau lebih, maka butir instrumen dinyatakan valid. Dan hasil uji validitas tersebut ternyata koefisien korelasi semua butir instrumen pernyataan variabel penelitian dapat dinyatakan valid sehingga pertanyaan-pertanyaan yang tertuang dalam angket penelitian dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

4.2.2 Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui tingkat konsistensi terhadap instrumen-instrumen yang mengukur konsep. Reliabilitas merupakan syarat untuk tercapainya validitas suatu kuesioner dengan tujuan tertentu. Dalam mengukur reliabilitas alat pengukuran yang digunakan adalah Teknik Alpha Cronbach. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6 maka jawaban dari para responden pada kuesioner sebagai alat pengukur dinilai dinyatakan reliable. Jika *Cronbach's Alpha* lebih kecil dari 0,6 maka jawaban dari para responden pada kuesioner sebagai alat pengukur dinyatakan tidak reliable (Ghozali, 2005)

Tabel 4.6

Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alfa Fungsional	Nilai Cronbach Alfa Disfungsional	Kesimpulan
Tangibles (X1)	0.657	0,924	Reliabel
Reliability (X2)	0.701	0,909	Reliabel
Responsiveness (X3)	0.676	0,911	Reliabel
Assurance (X4)	0.788	0,936	Reliabel
Emphaty (X5)	0.674	0,956	Reliabel

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan ringkasan hasil uji reliabilitas seperti yang terangkum dalam tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai Cronbach Alpha pada masing-masing variabel nilainya lebih besar dari 0,6. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh instrument penelitian dapat dinyatakan reabel dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

4.3 Analisis Penilaian Variabel Penilaian

4.3.1 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Tangibles

Hasil penilaian responden terhadap variabel tangibles dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.7
Penilaian Responden Terhadap Variabel Tangibles

Indikator	Fungsional					Indikator	Disfungsional				
	S	M	N	MT	TS		S	M	N	MT	TS

Operasi website dari Traveloka mudah dimengerti.	76	15	16	2	0	Operasi website dari Traveloka sulit dimengerti	9	8	33	22	37
Tampilan visual dari Traveloka sangat menarik.	57	22	29	1	0	Tampilan visual dari Traveloka sangat tidak menarik.	7	6	32	25	39
Penggunaan awal website dari Traveloka sudah terorganisasi dengan baik.	64	27	17	0	1	Penggunaan awal website dari Traveloka tidak terorganisasi dengan baik.	7	9	29	20	44
Transaksi di Traveloka mudah dan cepat.	72	22	13	2	0	Transaksi di Traveloka sulit dan lambat.	7	9	25	20	48
Penilaian Responden	269	86	75	5	1	Penilaian Responden	30	32	119	87	168

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dipaparkan bahwa dari 100 responden, mayoritas responden memberikan penilaian suka terhadap fungsional variabel tangibles sebesar 269 sedangkan mayoritas responden memberikan penilaian tidak suka terhadap disfungsional variabel tangibles sebesar 168. Dengan demikian menunjukkan bahwa variabel tangibles mampu memberikan pengaruh sangat baik terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan penilaian responden pada variabel fungsional tangibles tertinggi adalah pada indikator Operasi website dari Traveloka

mudah dimengerti dengan penilaian sebesar 76 responden menyatakan suka dan penilaian terendah adalah pada indikator Tampilan visual dari Traveloka sangat menarik yaitu dengan penilaian sebesar 57 responden menyatakan suka. Penilaian responden pada variabel disfungsional tangibles tertinggi adalah pada indikator Transaksi di Traveloka sulit dan lambat dengan penilaian sebesar 49 responden menyatakan tidak suka dan penilaian terendah adalah pada indikator Operasi website dari Traveloka sulit dimengerti yaitu dengan penilaian sebesar 37 responden menyatakan tidak suka

4.3.2 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Reliability

Hasil penilaian responden terhadap variabel Reliability dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.8
Penilaian Responden Terhadap Variabel Reliability

Indikator	Fungsional					Indikator	Disfungsional				
	S	M	N	MT	TS		S	M	N	MT	TS
TRAVELOKA menunjukkan minat yang tulus dalam memecahkan masalah pelanggan.	42	35	28	2	2	TRAVELOKA tidak menunjukkan minat yang tulus dalam memecahkan masalah pelanggan.	9	8	29	25	38
Transaksi dengan menggunakan TRAVELOKA akan terbebas dari kesalahan	36	31	38	3	1	Transaksi dengan menggunakan TRAVELOKA tidak akan terbebas dari kesalahan	8	14	32	26	29

penjualan						penjualan					
Informasi yang diperoleh konsumen sesuai dengan kenyataan	58	29	15	7	0	Informasi yang diperoleh konsumen tidak sesuai dengan kenyataan	6	7	36	21	39
Layanan jasa pemesanan yang diberikan TRAVELOKA berfungsi sebagaimana mestinya	64	29	16	0	0	Layanan jasa pemesanan yang diberikan TRAVELOKA tidak berfungsi sebagaimana mestinya	7	8	30	19	45
Penilaian Responden	200	124	97	12	3	Penilaian Responden	30	37	127	91	151

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dipaparkan bahwa dari 109 responden, mayoritas responden memberikan penilaian suka terhadap fungsional variabel reliability sebesar 200 sedangkan mayoritas responden memberikan penilaian tidak suka terhadap disfungsional variabel tangibles sebesar 151. Dengan demikian menunjukkan bahwa variabel reliability mampu memberikan pengaruh sangat baik terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan penilaian responden pada variabel fungsional reliability tertinggi adalah pada indikator Layanan jasa pemesanan yang diberikan TRAVELOKA berfungsi sebagaimana mestinya dengan penilaian sebesar 64 responden menyatakan suka dan penilaian terendah adalah pada indikator Transaksi dengan menggunakan TRAVELOKA akan terbebas dari kesalahan penjualan yaitu dengan penilaian sebesar 36 responden menyatakan suka. Penilaian responden pada variabel disfungsional

tangibles tertinggi adalah pada indikator Layanan jasa pemesanan yang diberikan TRAVELOKA tidak berfungsi sebagaimana mestinya dengan penilaian sebesar 45 responden menyatakan tidak suka dan penilaian terendah adalah pada indikator Transaksi dengan menggunakan TRAVELOKA tidak akan terbebas dari kesalahan penjualan yaitu dengan penilaian sebesar 29 responden menyatakan tidak suka

4.3.3 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Responsiveness

Hasil penilaian responden terhadap responsiveness dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.9
Penilaian Responden Terhadap Variabel Responsiveness

Indikator	Fungsional					Indikator	Disfungsional				
	S	M	N	MT	TS		S	M	N	MT	TS
TRAVELOKA memberikan pelayanan yang cepat	70	25	13	1	0	TRAVELOKA tidak memberikan pelayanan yang cepat	5	7	25	31	41
TRAVELOKA selalu bersedia untuk membantu konsumen	51	45	12	1	0	TRAVELOKA tidak selalu bersedia untuk membantu konsumen	4	7	25	31	41
TRAVELOKA tidak pernah mengeluh untuk menanggapi permintaan dan keluhan	44	34	31	0	0	TRAVELOKA pernah mengeluh untuk menanggapi permintaan dan keluhan	4	9	25	22	49

konsumen						konsumen					
Prosedur penyampaian informasi terbaru dari TRAVELOKA sangat jelas dan dimengerti	53	32	21	3	0	Prosedur penyampaian informasi terbaru dari TRAVELOKA tidak jelas dan sulit dimengerti	6	6	30	24	43
Penilaian Responden	218	136	77	5	0	Penilaian Responden	19	29	105	108	174

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dipaparkan bahwa dari 109 responden, mayoritas responden memberikan penilaian suka terhadap fungsional variabel responsiveness sebesar 218 sedangkan mayoritas responden memberikan penilaian tidak suka terhadap disfungsional variabel responsiveness sebesar 174. Dengan demikian menunjukkan bahwa variabel reliability mampu memberikan pengaruh sangat baik terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan penilaian responden pada variabel fungsional responsiveness tertinggi adalah pada indikator TRAVELOKA memberikan pelayanan yang cepat dengan penilaian sebesar 70 responden menyatakan suka dan penilaian terendah adalah pada indikator TRAVELOKA selalu bersedia untuk membantu konsumen yaitu dengan penilaian sebesar 44 responden menyatakan suka. Penilaian responden pada variabel disfungsional tangibles tertinggi adalah pada indikator TRAVELOKA pernah mengeluh untuk menanggapi permintaan dan keluhan konsumen dengan penilaian sebesar 49 responden menyatakan tidak suka dan penilaian terendah adalah pada indikator TRAVELOKA tidak selalu bersedia untuk membantu konsumen dan TRAVELOKA tidak memberikan pelayanan yang cepat yaitu dengan penilaian sebesar 41 responden menyatakan tidak suka

4.3.4 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Assurance

Hasil penilaian responden terhadap variabel assurance dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.10
Penilaian Responden Terhadap Variabel Assurance

Indikator	Fungsional					Indikator	Disfungsional				
	S	M	N	MT	TS		S	M	N	MT	TS
TRAVELOKA menanamkan rasa kepercayaan terhadap konsumen.	60	23	24	2	0	TRAVELOKA tidak menanamkan rasa kepercayaan terhadap konsumen.	6	9	28	17	49
Konsumen merasa aman dalam bertransaksi dengan fasilitas online TRAVELOKA.	60	34	13	1	0	Konsumen merasa tidak aman dalam bertransaksi dengan fasilitas online TRAVELOKA.	6	8	24	25	46
Data transaksi konsumen terjaga kerahasiaannya	54	33	21	1	0	Data transaksi konsumen tidak terjaga kerahasiaannya	5	7	27	21	49
Dalam prosedur (tata cara) menggunakan TRAVELOKA mudah dilakukan oleh	62	30	15	2	0	Dalam prosedur (tata cara) menggunakan TRAVELOKA sulit dilakukan oleh siapa saja	6	10	27	30	36

siapa saja											
Penilaian Responden	236	120	73	6	0	Penilaian Responden	23	34	106	93	108

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dipaparkan bahwa dari 109 responden, mayoritas responden memberikan penilaian suka terhadap fungsional variabel assurance sebesar 236 sedangkan mayoritas responden memberikan penilaian tidak suka terhadap disfungsional variabel assurance sebesar 108. Dengan demikian menunjukkan bahwa variabel assurance mampu memberikan pengaruh sangat baik terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan penilaian responden pada variabel fungsional assurance tertinggi adalah pada indikator Dalam prosedur (tata cara) menggunakan TRAVELOKA mudah dilakukan oleh siapa saja dengan penilaian sebesar 62 responden menyatakan suka dan penilaian terendah adalah pada indikator Data transaksi konsumen terjaga kerahasiaannya yaitu dengan penilaian sebesar 54 responden menyatakan suka. Penilaian responden pada variabel disfungsional tangibles tertinggi adalah pada indikator Data transaksi konsumen tidak terjaga kerahasiaannya dengan penilaian sebesar 49 responden menyatakan tidak suka dan penilaian terendah adalah pada indikator Dalam prosedur (tata cara) menggunakan TRAVELOKA sulit dilakukan oleh siapa saja yaitu dengan penilaian sebesar 36 responden menyatakan tidak suka

4.3.5 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Emphaty

Hasil penilaian responden terhadap variabel emphaty dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.11

Penilaian Responden Terhadap Variabel Emphaty

Indikator	Fungsional					Indikator	Disfungsional				
	S	M	N	MT	TS		S	M	N	MT	TS
TRAVELOKA selalu menyediakan pelayanan lewat e-mail konsumen	67	26	23	1	0	TRAVELOKA tidak menyediakan pelayanan lewat e-mail konsumen	6	9	23	23	48
TRAVELOKA selalu menyediakan rekomendasi layanan terbaru melalui prefrensi konsumen	55	35	16	3	0	TRAVELOKA tidak menyediakan rekomendasi layanan terbaru melalui prefrensi konsumen	6	9	26	26	42
TRAVELOKA menyediakan personal homepage secara gratis.	39	35	31	4	0	TRAVELOKA tidak menyediakan personal homepage secara gratis.	5	11	26	29	38
TRAVELOKA memberikan kemudahan bagi individu untuk menggunakan fasilitas yang ada	67	31	9	2	0	TRAVELOKA tidak memberikan kemudahan bagi individu untuk menggunakan fasilitas yang ada	8	9	20	28	44
Penilaian Responden	228	127	79	10	0	Penilaian Responden	25	38	95	106	172

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dipaparkan bahwa dari 109 responden, mayoritas responden memberikan penilaian suka terhadap fungsional variabel empathy sebesar 228 sedangkan mayoritas responden memberikan penilaian tidak suka terhadap disfungsional variabel empathy sebesar 172. Dengan demikian menunjukkan bahwa variabel empathy mampu memberikan pengaruh sangat baik terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan penilaian responden pada variabel fungsional empathy tertinggi adalah pada indikator TRAVELOKA memberikan kemudahan bagi individu untuk menggunakan fasilitas yang ada dan TRAVELOKA selalu menyediakan pelayanan lewat e-mail konsumen dengan penilaian sebesar 67 responden menyatakan suka dan penilaian terendah adalah pada indikator TRAVELOKA menyediakan personal homepage secara gratis yaitu dengan penilaian sebesar 39 responden menyatakan suka. Penilaian responden pada variabel disfungsional assurance tertinggi adalah pada indikator Data transaksi TRAVELOKA tidak menyediakan pelayanan lewat e-mail konsumen dengan penilaian sebesar 48 responden menyatakan tidak suka dan penilaian terendah adalah pada indikator TRAVELOKA tidak menyediakan personal homepage secara gratis yaitu dengan penilaian sebesar 38 responden menyatakan tidak suka

4.4 Analisis Metode Kano

Metode ini digunakan untuk mengkategorikan tiap – tiap atribut layanan dari pihak Traveloka yang berdasarkan tingkat baik buruknya layanan atau produk yang mampu untuk memberikan kepuasan berdasarkan kebutuhan para pelanggan. Dalam kategori pada model Kano yaitu diantara lain : *must be*, *one dimensional*, dan *attractive*.

Langkah pertama yang dilakukan untuk mengkategorikan atribut – atribut layanan kedalam metode Kano yaitu dengan cara menentukan jawaban keseluruhan atas kuesioner responden berdasarkan pengelompokkan pertanyaan pada jenis pertanyaan *functional* dan *disfunctional*. Kegunaan tabel evaluasi Kano dibawah ini, untuk mengelompokkan suatu atribut – atribut dari tiap responden

Untuk melakukan penentuan kategori kano, dari jawaban tiap – tiap atribut berdasarkan jenis *functional* dan *disfunctional* maka dilakukan dengan cara menentukan titik nilai responden ditiap nilai atribut *functional* dengan *disfunctional*, maka akan diperoleh hasil satu titik temu untuk menentukan atribut tersebut kedalam metode kano.

4.4.1 Tabulasi Berdasarkan Kebutuhan Pelanggan Berdasarkan Kategori Kano

Setelah menentukan klasifikasi pada *function* dan *disfunctional*, selanjutnya dilakukan pengelompokkan dan perhitungan dari hasil klasifikasi yang sudah didapatkan sehingga untuk langkah ini hanya menentukan jumlah kategori kano tiap – tiap atribut terhadap hasil semua responden. Hasil analisis kebutuhan pelanggan berdasarkan kategori Kano adalah sebagai berikut :

Tabel 4.12
Hasil Analisis Tabulasi Kebutuhan Pelanggan dalam Kategori Kano

INDIKATOR	O	A	M	I	R	Q	Total
TANGIBLE 1 : Operasi website dari Traveloka mudah dimengerti.	33	35	4	28	1	8	109

TANGIBLE 2 : Tampilan visual dari Traveloka sangat menarik.	31	20	8	43	1	6	109
TANGIBLE 3 : Penggunaan awal website dari Traveloka sudah terorganisasi dengan baik	33	26	11	31	3	5	109
TANGIBLE 4 : Transaksi di Traveloka mudah dan cepat.	42	26	6	28	3	4	109
RELIABILITY 1 : TRAVELOKA menunjukkan minat yang tulus dalam memecahkan masalah pelanggan.	20	15	17	46	2	9	109
RELIABILITY 2 : Transaksi dengan menggunakan TRAVELOKA akan terbebas dari kesalahan penjualan	16	18	13	53	7	2	109
RELIABILITY 3 : Informasi yang diperoleh konsumen sesuai dengan	28	26	11	38	2	4	109

kenyataan							
RELIABILITY 4 : Layanan jasa pemesanan yang diberikan TRAVELOKA berfungsi sebagaimana mestinya	32	26	13	31	1	6	109
RESPONSIVENESS 1 : TRAVELOKA memberikan pelayanan yang cepat	31	34	10	29	0	5	109
RESPONSIVENESS 2 : TRAVELOKA selalu bersedia untuk membantu konsumen	28	19	21	37	0	4	109
RESPONSIVENESS 3 : TRAVELOKA tidak pernah mengeluh untuk menanggapi permintaan dan keluhan konsumen	29	11	14	49	2	4	109
RESPONSIVENESS 4 : Prosedur penyampaian informasi terbaru dari TRAVELOKA sangat jelas dan dimengerti	29	21	18	36	2	3	109
ASSURANCE 1 : TRAVELOKA	34	21	15	33	1	5	109

menanamkan rasa kepercayaan terhadap konsumen.							
ASSURANCE 2 : Konsumen merasa aman dalam bertransaksi dengan fasilitas online TRAVELOKA.	33	23	13	34	2	4	109
ASSURANCE 3 : Data transaksi konsumen terjaga kerahasiaannya	33	17	16	38	1	4	109
ASSURANCE 4 : Dalam prosedur (tata cara) menggunakan TRAVELOKA mudah dilakukan oleh siapa saja	30	27	6	40	1	5	109
EMPHATY 1 : TRAVELOKA selalu menyediakan pelayanan lewat e-mail konsumen	32	31	16	24	2	4	109
EMPHATY 2 : TRAVELOKA selalu menyediakan rekomendasi layanan terbaru melalui prefrensi konsumen	30	21	12	40	2	4	109

EMPHATY 3 : TRAVELOKA menyediakan personal homepage secara gratis.	19	17	19	49	2	3	109
EMPHATY 4 : TRAVELOKA memberikan kemudahan bagi individu untuk menggunakan fasilitas yang ada	32	29	12	28	2	6	109

Sumber : Data Diolah

4.4.2 Menentukan Kategori Kano untuk Tiap Atribut Layanan

Setelah dilakukan penentuan dalam kebutuhan pelanggan sesuai dengan kategori Kano, selanjutnya menentukan kategori Kano tiap masing – masing atribut layanan dengan menggunakan *Blauth's Formula* sebagai berikut:

1. Jika $(one - dimensional + attractive + must-be) > (indifferent + reverse + questionable)$, maka *grade* diperoleh dari ujung yang paling maksimum dari $(one - dimensional, attractive, must-be)$.
2. Jika $(one - dimensional + attractive + must-be) < (indifferent + reverse + questionable)$, maka *grade* diperoleh dari ujung yang paling maksimum dari $(indifferent, reverse, questionable)$.

3. Jika (*one – dimensional + attractive + must-be*) = (*indifferent + reverse + questionable*) maka grade diperoleh yang paling maksimum diantara semua kategori kano yaitu (*one – dimensional, attractive, must-be, indifferent, reverse, questionable*).

Keterangan :

a. *One – dimensional*

Suatu atribut yang termasuk dalam kategori sangat penting untuk diprioritaskan oleh pihak Traveloka karena tingkat kepuasan berhubungan linear dengan suatu kinerja atribut.

b. *Attractive*

Suatu atribut yang termasuk dalam kategori perlu dipertahankan karena tingkat kepuasan pelanggan akan menjadi sangat tinggi dengan meningkatnya kinerja atribut akan tetapi menurunnya kinerja aktual tidak menyebabkan turunnya tingkat kepuasan.

c. *Must – be*

Suatu atribut yang berada dalam kategori masih dianggap perlu oleh pelanggan karena pelanggan tidak puas apabila kinerja atribut rendah.

d. *Indifferent*

Suatu atribut yang berada pada kategori kurang diperhatikan oleh pelanggan sehingga ada atau tidaknya atribut tersebut tidak akan berpengaruh terhadap penurunan atau kenaikan pada tingkat kepuasan pelanggan.

e. *reverse*

Suatu atribut yang tidak berfungsi semestinya tidak mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

f. Questionable

Suatu atribut yang diberikan atau tidak diberikan kadangkala pelanggan merasa puas atau tidak puas.

Dibawah ini pada Tabel 4.13 merupakan hasil penjumlahan dari pengkategorian atribut dalam metode Kano yang menggunakan *Blauth's Formula*

Tabel 4.13

Penjumlahan Tiap Atribut Layanan Dalam kategori Kano

	Kategori KANO		
INDIKATOR	AOM	QRI	Total
TANGIBLE 1 : Operasi website dari Traveloka mudah dimengerti.	72	37	109
TANGIBLE 2 : Tampilan visual dari Traveloka sangat menarik.	59	50	109

TANGIBLE 3 : Penggunaan awal website dari Traveloka sudah terorganisasi dengan baik	70	39	109
TANGIBLE 4 : Transaksi di Traveloka mudah dan cepat.	74	35	109
RELIABILITY 1 : TRAVELOKA menunjukkan minat yang tulus dalam memecahkan masalah pelanggan.	52	57	109
RELIABILITY 2 : Transaksi dengan menggunakan TRAVELOKA akan terbebas dari kesalahan penjualan	47	62	109
RELIABILITY 3 : Informasi yang diperoleh konsumen sesuai dengan kenyataan	65	44	109
RELIABILITY 4 : Layanan jasa pemesanan yang diberikan TRAVELOKA berfungsi sebagaimana mestinya	71	38	109
RESPONSIVENESS 1 : TRAVELOKA	75	34	109

memberikan pelayanan yang cepat			
RESPONSIVENESS 2 : TRAVELOKA selalu bersedia untuk membantu konsumen	68	41	109
RESPONSIVENESS 3 : TRAVELOKA tidak pernah mengeluh untuk menanggapi permintaan dan keluhan konsumen	54	55	109
RESPONSIVENESS 4 : Prosedur penyampaian informasi terbaru dari TRAVELOKA sangat jelas dan dimengerti	68	41	109
ASSURANCE 1 : TRAVELOKA menanamkan rasa kepercayaan terhadap konsumen.	70	39	109
ASSURANCE 2 : Konsumen merasa aman dalam bertransaksi dengan fasilitas online TRAVELOKA.	69	40	109

ASSURANCE 3 : Data transaksi konsumen terjaga kerahasiaannya	66	43	109
ASSURANCE 4 : Dalam prosedur (tata cara) menggunakan TRAVELOKA mudah dilakukan oleh siapa saja	63	46	109
EMPHATY 1 : TRAVELOKA selalu menyediakan pelayanan lewat e-mail konsumen	79	30	109
EMPHATY 2 : TRAVELOKA selalu menyediakan rekomendasi layanan terbaru melalui prefrensi konsumen	63	46	109
EMPHATY 3 : TRAVELOKA menyediakan personal homepage secara gratis.	55	54	109
EMPHATY 4 :	73	36	109

TRAVELOKA memberikan kemudahan bagi individu untuk menggunakan fasilitas yang ada			
---	--	--	--

Setelah dilakukan penjumlahan dengan berdasarkan aturan penggunaan dalam *Blauth's Formula* seperti pada tabel diatas maka hasil yang diperoleh bahwa pada kategori *Attractive, One – dimensional* dan *Must – be* memiliki jumlah yang lebih besar dibandingkan jumlah kategori *Questionable, Reverse* dan *Indifferent* yang lebih kecil. Hanya pada indikator REL 1, REL2, dan RES 3 masuk kategori $(one - dimensional + attractive + must-be) < (indifferent + reverse + questionable)$.

Untuk selanjutnya dalam hasil akhir pada metode Kano yaitu menentukan tiap – tiap atribut ke dalam kategori Kano sehingga hasil yang didapat dari hasil nilai maksimum dari kesesuaian kategori Kano

Tabel 4.14
Hasil Analisis Tabulasi Tiap Atribut Layanan Kategori Kano

INDIKATOR	O	A	M	I	R	Q	Ket	Kategori
TANGIBLE 1 : Operasi website dari Traveloka mudah dimengerti.	33	35	4	28	1	8	OAM > IRQ	A
TANGIBLE 2 : Tampilan visual dari	31	20	8	43	1	6		

Traveloka sangat menarik.							OAM >IRQ	O
<p>TANGIBLE 3 :</p> <p>Penggunaan awal website dari Traveloka sudah terorganisasi dengan baik</p>	33	26	11	31	3	5	OAM >IRQ	O
<p>TANGIBLE 4 :</p> <p>Transaksi di Traveloka mudah dan cepat.</p>	42	26	6	28	3	4	OAM >IRQ	O
<p>RELIABILITY 1 :</p> <p>TRAVELOKA menunjukkan minat yang tulus dalam memecahkan masalah pelanggan.</p>	20	15	17	46	2	9	OAM <IRQ	I
<p>RELIABILITY 2 :</p> <p>Transaksi dengan menggunakan TRAVELOKA akan terbebas dari kesalahan penjualan</p>	16	18	13	53	7	2	OAM <IRQ	I

<p>RELIABILITY 3 :</p> <p>Informasi yang diperoleh konsumen sesuai dengan kenyataan</p>	28	26	11	38	2	4	OAM >IRQ	O
<p>RELIABILITY 4 :</p> <p>Layanan jasa pemesanan yang diberikan TRAVELOKA berfungsi sebagaimana mestinya</p>	32	26	13	31	1	6	OAM >IRQ	O
<p>RESPONSIVENESS 1 :</p> <p>TRAVELOKA memberikan pelayanan yang cepat</p>	31	34	10	29	0	5	OAM >IRQ	O
<p>RESPONSIVENESS 2 :</p> <p>TRAVELOKA selalu bersedia untuk membantu konsumen</p>	28	19	21	37	0	4	OAM >IRQ	O

<p>RESPONSIVENESS 3 :</p> <p>TRAVELOKA tidak pernah mengeluh untuk menanggapi permintaan dan keluhan konsumen</p>	29	11	14	49	2	4	OAM <IRQ	I
<p>RESPONSIVENESS 4 :</p> <p>Prosedur penyampaian informasi terbaru dari TRAVELOKA sangat jelas dan dimengerti</p>	29	21	18	36	2	3	OAM >IRQ	O
<p>ASSURANCE 1 :</p> <p>TRAVELOKA menanamkan rasa kepercayaan terhadap konsumen.</p>	34	21	15	33	1	5	OAM >IRQ	O
<p>ASSURANCE 2 :</p> <p>Konsumen merasa aman dalam bertransaksi dengan fasilitas online</p>	33	23	13	34	2	4		

TRAVELOKA.							OAM >IRQ	O
ASSURANCE 3 : Data transaksi konsumen terjaga kerahasiaannya	33	17	16	38	1	4	OAM >IRQ	O
ASSURANCE 4 : Dalam prosedur (tata cara) menggunakan TRAVELOKA mudah dilakukan oleh siapa saja	30	27	6	40	1	5	OAM >IRQ	O
EMPHATY 1 : TRAVELOKA selalu menyediakan pelayanan lewat e-mail konsumen	32	31	16	24	2	4	OAM >IRQ	O
EMPHATY 2 : TRAVELOKA selalu menyediakan rekomendasi layanan terbaru melalui prefrensi konsumen	30	21	12	40	2	4		

							OAM >IRQ	O
EMPHATY 3 : TRAVELOKA menyediakan personal homepage secara gratis.	19	17	19	49	2	3	OAM >IRQ	M
EMPHATY 4 : TRAVELOKA memberikan kemudahan bagi individu untuk menggunakan fasilitas yang ada	32	29	12	28	2	6	OAM >IRQ	O

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan penilaian jawaban responden dengan Diagram Kano, maka diketahui interpretasinya sebagai berikut:

1. One Dimensional

Merupakan atribut yang termasuk kedalam kategori sangat penting untuk diprioritaskan karena tingkat kepuasan berhubungan linear dengan kinerja atribut. Faktor-faktor yang termasuk kedalam kategori ini adalah sebagai berikut:

- a. TAN 2 : Tampilan visual dari Traveloka sangat menarik.

- b. TAN 3 : Penggunaan awal website dari Traveloka sudah terorganisasi dengan baik
- c. TAN 4 : Transaksi di Traveloka mudah dan cepat.
- d. REL 3 : Informasi yang diperoleh konsumen sesuai dengan kenyataan
- e. REL 4 : Layanan jasa pemesanan yang diberikan TRAVELOKA berfungsi sebagaimana mestinya
- f. RES 1: TRAVELOKA memberikan pelayanan yang cepat
- g. RES 2: TRAVELOKA selalu bersedia untuk membantu konsumen
- h. RES 4 : Prosedur penyampaian informasi terbaru dari TRAVELOKA sangat jelas dan dimengerti
- i. ASS 1: TRAVELOKA menanamkan rasa kepercayaan terhadap konsumen.
- j. ASS 2 : Konsumen merasa aman dalam bertransaksi dengan fasilitas online TRAVELOKA.
- k. ASS 3 : Data transaksi konsumen terjaga kerahasiaannya
- l. ASS 4 : Dalam prosedur (tata cara) menggunakan TRAVELOKA mudah dilakukan oleh siapa saja
- m. EMP 1 : TRAVELOKA selalu menyediakan pelayanan lewat e-mail konsumen
- n. EMP2 : TRAVELOKA selalu menyediakan rekomendasi layanan terbaru melalui prefrensi konsumen
- o. EMP 4 : TRAVELOKA memberikan kemudahan bagi individu untuk menggunakan fasilitas yang ada

2. Atractive

Merupakan atribut yang termasuk kedalam kategori perlu dipertahankan karena tingkat kepuasan pelanggan akan menjadi sangat tinggi dengan meningkatnya kinerja atribut akan tetapi penurunan kinerja atribut tidak akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan. Faktor-faktor yang termasuk kedalam kategori ini adalah TAN 1 : Operasi website dari Traveloka mudah dimengerti.

3. *Must be* atau *basic needs*

Merupakan atribut yang berada pada kategori masih dianggap perlu oleh pelanggan karena pelanggan menjadi tidak puas apabila kinerja dari atribut yang bersangkutan rendah. Tetapi kepuasan pelanggan tidak akan meningkat jauh diatas netral meskipun kinerja dari atribut tersebut tinggi. *Must be* merupakan pernyataan lemah dari kepuasan tetapi lebih positif dari netral. Adapun faktor-faktor yang termasuk kedalam kategori ini adalah :

EMP 3 : TRAVELOKA menyediakan personal homepage secara gratis.

4. Indifferent

Merupakan atribut yang berada pada kategori kurang diperhatikan oleh pelanggan sehingga ada atau tidaknya atribut tersebut tidak akan berpengaruh terhadap kenaikan atau penurunan tingkat kepuasan pelanggan. Adapun faktor-faktor yang termasuk kedalam kategori ini adalah:

REL 1 : TRAVELOKA menunjukkan minat yang tulus dalam memecahkan masalah pelanggan.

REL 2 : Transaksi dengan menggunakan TRAVELOKA akan terbebas dari kesalahan penjualan

RES 3 : TRAVELOKA tidak pernah mengeluh untuk menanggapi permintaan dan keluhan konsumen

4.4.3 Tingkat Kepuasan dan Kekecewaan Konsumen

Untuk menilai tingkat kepuasan dan kekecewaan konsumen menggunakan metode better and worse. Nilai *Better* mengindikasikan seberapa banyak kenaikan kepuasan pelanggan jika kita menyediakan fitur nya (A&O). *Worse* mengindikasikan seberapa banyak penurunan kepuasan pelanggan jika kita tidak menyediakan fiturnya (O&M).

Tabel 4.15
Hasil Analisis Better dan Worse

Item	O	A	M	I	R	Q	Total	Better	Worse
TANGIBLE 1 : Operasi website dari Traveloka mudah dimengerti.	33	35	4	28	1	8	109	0,68	0,37
TANGIBLE 2 : Tampilan visual dari Traveloka sangat menarik.	31	20	8	43	1	6	109	0,50	0,38
TANGIBLE 3 : Penggunaan awal website dari Traveloka sudah terorganisasi dengan baik	33	26	11	31	3	5	109	0,58	0,44
TANGIBLE 4 : Transaksi di Traveloka mudah dan cepat.	42	26	6	28	3	4	109	0,67	0,47

RELIABILITY 1 : TRAVELOKA menunjukkan minat yang tulus dalam memecahkan masalah pelanggan.	20	15	17	46	2	9	109	0,36	0,38
RELIABILITY 2 : Transaksi dengan menggunakan TRAVELOKA akan terbebas dari kesalahan penjualan	16	18	13	53	7	2	109	0,34	0,29
RELIABILITY 3 : Informasi yang diperoleh konsumen sesuai dengan kenyataan	28	26	11	38	2	4	109	0,52	0,38
RELIABILITY 4 : Layanan jasa pemesanan yang diberikan TRAVELOKA berfungsi sebagaimana mestinya	32	26	13	31	1	6	109	0,57	0,44
RESPONSIVENESS 1 : TRAVELOKA memberikan pelayanan yang cepat	31	34	10	29	0	5	109	0,63	0,39
RESPONSIVENESS 2 : TRAVELOKA selalu bersedia untuk membantu konsumen	28	19	21	37	0	4	109	0,45	0,47
RESPONSIVENESS 3 : TRAVELOKA tidak pernah mengeluh untuk menanggapi permintaan dan keluhan konsumen									

	29	11	14	49	2	4	109	0,39	0,42
RESPONSIVENESS 4 :									
Prosedur penyampaian informasi terbaru dari TRAVELOKA sangat jelas dan dimengerti	29	21	18	36	2	3	109	0,48	0,45
ASSURANCE 1 :									
TRAVELOKA menanamkan rasa kepercayaan terhadap konsumen.	34	21	15	33	1	5	109	0,53	0,48
ASSURANCE 2 :									
Konsumen merasa aman dalam bertransaksi dengan fasilitas online TRAVELOKA.	33	23	13	34	2	4	109	0,54	0,45
ASSURANCE 3 :									
Data transaksi konsumen terjaga kerahasiaannya	33	17	16	38	1	4	109	0,48	0,47
ASSURANCE 4 :									
Dalam prosedur (tata cara) menggunakan TRAVELOKA mudah dilakukan oleh siapa saja	30	27	6	40	1	5	109	0,55	0,35
EMPHATY 1 :									
TRAVELOKA selalu menyediakan pelayanan lewat e-mail konsumen	32	31	16	24	2	4	109	0,61	0,47
EMPHATY 2 :									
TRAVELOKA selalu menyediakan rekomendasi layanan terbaru melalui prefrensi konsumen	30	21	12	40	2	4	109	0,50	0,41

EMPHATY 3 : TRAVELOKA menyediakan personal homepage secara gratis.	19	17	19	49	2	3	109	0,35	0,37
EMPHATY 4 : TRAVELOKA memberikan kemudahan bagi individu untuk menggunakan fasilitas yang ada	32	29	12	28	2	6	109	0,60	0,44

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan penilaian *better* maka dapat diketahui atribut yang sangat berpengaruh kepada kenaikan tingkat kepuasan pelanggan jika atribut tersebut dipenuhi:

1. TAN 1 : Operasi website dari Traveloka mudah dimengerti (dimana kenaikan kepuasan pelanggan mencapai 68% jika terpenuhi).
2. TAN 4 : Transaksi di Traveloka mudah dan cepat (dimana kenaikan kepuasan pelanggan mencapai 67% jika terpenuhi).
3. RES 1 : Transaksi di Traveloka mudah dan cepat (dimana kenaikan kepuasan pelanggan mencapai 63% jika terpenuhi)
4. EMP 4 : TRAVELOKA memberikan kemudahan bagi individu untuk menggunakan fasilitas yang ada cepat (dimana kenaikan kepuasan pelanggan mencapai 60% jika terpenuhi)

Sedangkan atribut yang berpengaruh terhadap penurunan tingkat kepuasan pelanggan jika atribut tersebut tidak dipenuhi:

1. ASS1 : TRAVELOKA menanamkan rasa kepercayaan terhadap konsumen (dimana penurunan tingkat kepuasan pelanggan mencapai 48% jika pihak perusahaan tidak dapat memenuhinya).
2. TAN 4 : Transaksi di Traveloka mudah dan cepat (dimana penurunan tingkat kepuasan pelanggan mencapai 47% jika pihak perusahaan tidak dapat memenuhinya)
3. RES 2 : TRAVELOKA selalu bersedia untuk membantu konsumen (dimana penurunan tingkat kepuasan pelanggan mencapai 47% jika pihak perusahaan tidak dapat memenuhinya)
4. ASS3 : Data transaksi konsumen terjaga kerahasiaannya (dimana penurunan tingkat kepuasan pelanggan mencapai 47% jika pihak perusahaan tidak dapat memenuhinya)
5. EMP 1: TRAVELOKA selalu menyediakan pelayanan lewat e-mail konsumen (dimana penurunan tingkat kepuasan pelanggan mencapai 47% jika pihak perusahaan tidak dapat memenuhinya)

4.5 Pembahasan

Dalam kategori Kano, untuk kategori Kano yang dianalisis adalah kategori indiferent. Kategori ini tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam jasa atau produk secara fungsional atau disfungsional. Hasil penelitian menunjukkan tiga indikator yang masuk dalam kategori ini yaitu REL 1 : TRAVELOKA menunjukkan minat yang tulus dalam memecahkan masalah pelanggan, REL 2 : Transaksi dengan menggunakan TRAVELOKA akan terbebas dari kesalahan penjualan dan RES 3 : TRAVELOKA tidak pernah mengeluh untuk menanggapi permintaan dan keluhan konsumen

Dalam kategori Kano, untuk kategori Kano yang perlu diperbaiki adalah kategori *must – be*. Pada dasarnya kategori *must – be* adalah kategori dimana suatu keharusan pada atribut layanan tersebut. Lalu kategori yang harus dipertahankan yaitu pada kategori *one – dimensional*. Kategori ini adalah keberadaan atribut layanan yang diberikan sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Selanjutnya kategori *attractive*, dimana atribut layanan tersebut sangat diperhatikan sehingga atribut layanan apa yang ada pada kategori *attractive* untuk dapat menghasilkan suatu layanan yang melebihi dari harapan pelanggan.

Indikator-indikator yang masuk dalam kategori *must-be* adalah EMP 3 : TRAVELOKA menyediakan personal homepage secara gratis. Hal ini berarti bahwa suatu keharusan bahwa TRAVELOKA menyediakan personal homepage secara gratis. Penyediaan personal homepage akan memudahkan baik mitra maupun konsumen dalam mengoperasikan dan berttransaksi dengan nyaman menggunakan Traveloka. Jika atribut ini tidak dipenuhi, maka konsumen akan secara ekstrim tidak puas. Di sisi lain, konsumen menganggap bahwa atribut dalam kategori ini sudah semestinya, maka pemenuhan terhadap kategori ini tidak akan meningkatkan kepuasan konsumen. Konsumen memandang kategori ini sebagai atribut mutlak. Kepuasan pelanggan tidak akan meningkat karena pada Traveloka terdapat fasilitas homepage, tetapi konsumen sama sekali tidak akan tertarik menggunakan Traveloka yang tidak memiliki fasilitas homepage.

Atribut-atribut yang perlu dipertahankan adalah yang masuk dalam kategori *one – dimensional*. Indikator-indikator yang masuk dalam kategori ini adalah TAN 2 : Tampilan visual dari Traveloka sangat menarik, TAN 3 : Penggunaan awal website dari Traveloka sudah terorganisasi dengan baik, TAN 4 : Transaksi di Traveloka mudah dan cepat, REL 3 : Informasi

yang diperoleh konsumen sesuai dengan kenyataan, REL 4 : Layanan jasa pemesanan yang diberikan TRAVELOKA berfungsi sebagaimana mestinya, RES 1: TRAVELOKA memberikan pelayanan yang cepat, RES 2: TRAVELOKA selalu bersedia untuk membantu konsumen, RES 4 : Prosedur penyampaian informasi terbaru dari TRAVELOKA sangat jelas dan dimengerti, ASS 1: TRAVELOKA menanamkan rasa kepercayaan terhadap konsumen, ASS 2 : Konsumen merasa aman dalam bertransaksi dengan fasilitas online TRAVELOKA, ASS 3 : Data transaksi konsumen terjaga kerahasiaannya, ASS 4 : Dalam prosedur (tata cara) menggunakan TRAVELOKA mudah dilakukan oleh siapa saja, EMP 1 : TRAVELOKA selalu menyediakan pelayanan lewat e-mail konsumen, EMP2 : TRAVELOKA selalu menyediakan rekomendasi layanan terbaru melalui preferensi konsumen, dan EMP 4 : TRAVELOKA memberikan kemudahan bagi individu untuk menggunakan fasilitas yang ada. Atribut ini menghasilkan kepuasan pelanggan ketika terpenuhi dan ketidakpuasan ketika tidak terpenuhi. Semakin baik atribut, semakin baik pelanggan menyukai mereka. Jika fasilitas ini diberikan maka kepuasan pelanggan akan langsung meningkat, tetapi kepuasan pelanggan akan langsung menurun jika tidak ada fasilitas tersebut. Atribut ini juga dikenal sebagai kualitas yang diucapkan. Untuk kategori ini akan terpenuhi sehingga kepuasan pelanggan dapat meningkat. Hal ini dikarenakan jika kinerja suatu atribut yang dimiliki akan terus meningkat maka kepuasan pelanggan juga akan ikut meningkat begitu juga sebaliknya.

Pada kategori *attractive* ini memiliki pengaruh yang sangat besar bagi kepuasan seorang pelanggan jika diberikan. Dalam kategori ini tidak menuntut ada atau tidaknya yang diharapkan oleh pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi akan menimbulkan dalam pemenuhan kategori *attractive*, namun jika tidak memenuhi maka dapat menurunkan dalam kepuasan

pelanggan. Indikator yang masuk dalam kategori ini adalah TAN 1 : Operasi website dari Traveloka mudah dimengerti. Kategori ini merupakan kriteria produk yang memiliki pengaruh paling besar pada kepuasan pelanggan jika diberikan. Pemenuhan kategori ini akan menyebabkan peningkatan kepuasan pelanggan yang sangat tinggi. Tetapi jika tidak dipenuhi, tidak akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan. Misalnya: pada Operasi website dari Traveloka mudah dimengerti, maka kepuasan pelanggan akan meningkat sangat tinggi, karena pelanggan tidak menuntut agar fasilitas tersebut disediakan. Tetapi, jika pada Operasi website dari Traveloka tidak mudah dimengerti, kepuasan pelanggan tidak akan menurun.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Dalam kategori Kano, tiga indikator yang masuk dalam kategori indiferent yaitu REL 1 : TRAVELOKA menunjukkan minat yang tulus dalam memecahkan masalah pelanggan, REL 2 : Transaksi dengan menggunakan TRAVELOKA akan terbebas dari kesalahan penjualan dan RES 3 : TRAVELOKA tidak pernah mengeluh untuk menanggapi permintaan dan keluhan konsumen. Indikator-indikator yang masuk dalam kategori *must-be* adalah EMP 3 :

TRAVELOKA menyediakan personal homepage secara gratis. Indikator-indikator yang masuk dalam kategori *one – dimensional* adalah TAN 2 : Tampilan visual dari Traveloka sangat menarik, TAN 3 : Penggunaan awal website dari Traveloka sudah terorganisasi dengan baik, TAN 4 : Transaksi di Traveloka mudah dan cepat, REL 3 : Informasi yang diperoleh konsumen sesuai dengan kenyataan, REL 4 : Layanan jasa pemesanan yang diberikan TRAVELOKA berfungsi sebagaimana mestinya, RES 1: TRAVELOKA memberikan pelayanan yang cepat, RES 2: TRAVELOKA selalu bersedia untuk membantu konsumen, RES 4 : Prosedur penyampaian informasi terbaru dari TRAVELOKA sangat jelas dan dimengerti, ASS 1: TRAVELOKA menanamkan rasa kepercayaan terhadap konsumen, ASS 2 : Konsumen merasa aman dalam bertransaksi dengan fasilitas online TRAVELOKA, ASS 3 : Data transaksi konsumen terjaga kerahasiaannya, ASS 4 : Dalam prosedur (tata cara) menggunakan TRAVELOKA mudah dilakukan oleh siapa saja, EMP 1 : TRAVELOKA selalu menyediakan pelayanan lewat e-mail konsumen, EMP2 : TRAVELOKA selalu menyediakan rekomendasi layanan terbaru melalui preferensi konsumen, dan EMP 4 : TRAVELOKA memberikan kemudahan bagi individu untuk menggunakan fasilitas yang ada. Indikator yang masuk dalam kategori *attractive* adalah TAN 1 : Operasi website dari Traveloka mudah dimengerti.

2. Dari hasil analisis Kano, indikator-indikator yang menjadi perhatian utama adalah kategori *one – dimensional* adalah TAN 2 : Tampilan visual dari Traveloka sangat menarik, TAN 3 : Penggunaan awal website dari Traveloka sudah terorganisasi dengan baik, TAN 4 : Transaksi di Traveloka mudah dan cepat, REL 3 : Informasi yang diperoleh konsumen sesuai dengan kenyataan, REL 4 : Layanan jasa pemesanan yang diberikan TRAVELOKA berfungsi

sebagaimana mestinya, RES 1: TRAVELOKA memberikan pelayanan yang cepat, RES 2: TRAVELOKA selalu bersedia untuk membantu konsumen, RES 4 : Prosedur penyampaian informasi terbaru dari TRAVELOKA sangat jelas dan dimengerti, ASS 1: TRAVELOKA menanamkan rasa kepercayaan terhadap konsumen, ASS 2 : Konsumen merasa aman dalam bertransaksi dengan fasilitas online TRAVELOKA, ASS 3 : Data transaksi konsumen terjaga kerahasiaannya, ASS 4 : Dalam prosedur (tata cara) menggunakan TRAVELOKA mudah dilakukan oleh siapa saja, EMP 1 : TRAVELOKA selalu menyediakan pelayanan lewat e-mail konsumen, EMP2 : TRAVELOKA selalu menyediakan rekomendasi layanan terbaru melalui prefrensi konsumen, dan EMP 4 : TRAVELOKA memberikan kemudahan bagi individu untuk menggunakan fasilitas yang ada. Indikator-inidktaor yang perlu diperbaiki yang lain adalah indikator-indikator yang masuk kategori worse yaitu ASS1 : TRAVELOKA menanamkan rasa kepercayaan terhadap konsumen, TAN 4 : Transaksi di Traveloka mudah dan cepat, RES 2 : TRAVELOKA selalu bersedia untuk membantu konsumen, ASS3 : Data transaksi konsumen terjaga kerahasiaannya dan EMP 1: TRAVELOKA selalu menyediakan pelayanan lewat e-mail konsumen.

5.2. Saran

Berdasar kesimpulan di atas, selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi perusahaan yang melakukan restrukturisasi.

1. Berdasarkan model Kano, yang harus diperbaiki oleh perusahaan adalah yang masuk dalam kategori one dimensional yaitu dengan cara meningkatkan Tampilan visual dari Traveloka, Penggunaan awal website dari Traveloka kemudahan Transaksi, Informasi yang diperoleh

konsumen sesuai dengan kenyataan, Layanan jasa pemesanan, pelayanan yang cepat, bersedia untuk membantu konsumen, Prosedur penyampaian informasi sangat jelas dan dimengerti, rasa kepercayaan terhadap konsumen, rasa aman dalam bertransaksi dengan fasilitas online TRAVELOKA, kerahasiaan data konsumen, kemudahan penggunaan, pelayanan lewat e-mail konsumen, rekomendasi layanan terbaru melalui preferensi konsumen, dan kemudahan bagi individu untuk menggunakan fasilitas yang ada.

2. Perlu adanya perhatian khusus untuk Indikator-indikator yang masuk kategori worse seperti kepercayaan terhadap konsumen, kemudahan dan kecepatan, kesediaan membantu konsumen, Data transaksi konsumen terjaga kerahasiaannya dan penyediaan pelayanan lewat e-mail konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2015). *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Indeks .
- Tjiptono Fandy, 2002, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, edisi kedua, penerbit Andi Yogyakarta
- Tjiptono Fandy, Diana Anastasia, 2002, *Total quality Manajemen*, Edisi ke 4, cetakan ke 2, Penerbit Andi Yogyakarta
- Tjiptono Fandy, 2002, *Manajemen Jasa*, Edisi kedua, Cetakan ke 3, penerbit Andi Yogyakarta
- Vincent, G., 1997, *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Parasuraman Berry Leonard LA, Zeithaml Valerie A, 1990, *Delivering Quality Service*, The free press A Division of mc Millan Inc, New York

- Kotler, Philip 1994. *Manajemen Pemasaran, Analisis, perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Edisi 9. Jakarta : Salemba Empat
- Ariani, D.W. 1999. *Manajemen Kualitas*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta: Yogyakarta
- Azizul Khizah, 2007. *Analisis Kualitas layanan Perpustakaan dengan Metode Kano Berdasarkan dimensi Servqual*. Yogyakarta
- Yamit, Z. 2002, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonosia, Yogyakarta
- Massy, Fildarini dkk, 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual dan Model Kano*. Semarang.
- Jayani, Yunita Dwi, 2013, *Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Metode Servqual dan Kano*.
- Rahmawan, Rico Ryan, 2013, *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Situs Belanja Online TokoBagus*
- Mustakim, Ali dkk, *Analisis kualitas Layanan dengan Metode KANO Berdasarkan dimensi SERVQUAL pada PT. AKR*

KUESIONER

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pendidikan :

- SD
- SMP
- SMA
- DIPLOMA / SARJANA

Penghasilan Bulanan :

- < Rp.1.000.000
- >Rp.1.000.000 - Rp.2.000.000
- >Rp.2.000.000 – Rp.3.000.000
- >Rp.3.000.000 – Rp.4.000.000
- >Rp.4.000.000

Silahkan beri tanda ($\sqrt{}$) pada kolom yang telah tersedia, sesuai dengan jawaban anda berdasarkan skala penilaian dibawah ini :

Functional Question : pertanyaan yang menyatakan kondisi yang diharapkan oleh responden jika atribut – atribut suatu produk atau jas terpenuhi.

Dysfunctional Question : menyatakan kondisi yang anda rasakan jika fasilitas atau layanan tidak terpenuhi atau tidak tersedia

Degan Skala :

S : SUKA artinya semua layanan atau fasilitas tersebut sangat berguna bagi anda

M : MENGHARAPKAN artinya layanan atau fasilitas tersebut merupakan keharusan bagi anda.

N : NETRAL artinya ada tidaknya layanan atau fasilitas tersebut tidak berpengaruh bagi anda.

MT : MEMBERIKAN TOLERANSI artinya anda tidak suka tetapi anda dapat menerima kondisi tersebut.

TS : TIDAK SUKA artinya anda tidak dapat menerima kondisi tersebut.

Functional Question							Dysfunctional question						
No .	Daftar Pertanyaan	Skala					Daftar Pertanyaan	Skala					
		S	M	N	MT	TS		S	M	N	MT	TS	
	Tangible						Tangible						
1	Pengoperasian Traveloka mudah dimengerti.						Pengoperasian Traveloka sulit dimengerti						
2	Tampilan Traveloka sangat menarik.						Tampilan Traveloka sangat tidak menarik.						
3	Penggunaan awal Traveloka sudah terorganisasi dengan baik.						Penggunaan awal Traveloka tidak terorganisasi dengan baik.						
4	Transaksi di Traveloka mudah dan cepat.						Transaksi di Traveloka sulit dan lambat.						
	Reliability	S	M	N	MT	TS	Reliability	S	M	N	MT	TS	

5	TRAVELOKA menunjukkan minat yang tulus dalam memecahkan masalah pelanggan.						TRAVELOKA tidak menunjukkan minat yang tulus dalam memecahkan masalah pelanggan.					
6	Saat transaksi dengan TRAVELOKA akan terbebas dari kesalahan penjualan						Saat transaksi dengan TRAVELOKA tidak akan terbebas dari kesalahan penjualan					
7	Informasi yang diperoleh konsumen sesuai dengan kenyataan						Informasi yang diperoleh konsumen tidak sesuai dengan kenyataan					
8	Layanan jasa pemesanan yang diberikan TRAVELOKA berfungsi sebagaimana mestinya						Layanan jasa pemesanan yang diberikan TRAVELOKA tidak berfungsi sebagaimana mestinya					
	Responsiveness	S	M	N	MT	TS	Responsiveness	S	M	N	MT	TS
9	TRAVELOKA memberikan pelayanan yang cepat						TRAVELOKA tidak memberikan pelayanan yang cepat					
10	TRAVELOKA selalu bersedia untuk membantu konsumen						TRAVELOKA tidak selalu bersedia untuk membantu konsumen					
11	TRAVELOKA tidak pernah mengeluh untuk menanggapi permintaan dan keluhan konsumen						TRAVELOKA pernah mengeluh untuk menanggapi permintaan dan keluhan konsumen					

12	Prosedur penyampaian informasi terbaru dari TRAVELOKA sangat jelas dan dimengerti						Prosedur penyampaian informasi terbaru dari TRAVELOKA tidak jelas dan sulit dimengerti					
	Assurance	S	M	N	MT	TS	Assurance	S	M	N	MT	TS
13	TRAVELOKA menanamkan rasa kepercayaan terhadap konsumen.						TRAVELOKA tidak menanamkan rasa kepercayaan terhadap konsumen.					
14	Konsumen merasa aman dalam bertransaksi dengan fasilitas online TRAVELOKA.						Konsumen merasa tidak aman dalam bertransaksi dengan fasilitas online TRAVELOKA.					
15	Data transaksi konsumen terjaga kerahasiaannya						Data transaksi konsumen tidak terjaga kerahasiaannya					
16	Dalam prosedur (tata cara) menggunakan TRAVELOKA mudah dilakukan oleh siapa saja						Dalam prosedur (tata cara) menggunakan TRAVELOKA sulit dilakukan oleh siapa saja					
	Emphaty	S	M	N	MT	TS	Emphaty	S	M	N	MT	TS
17	TRAVELOKA selalu menyediakan rekomendasi layanan terbaru melalui						TRAVELOKA tidak menyediakan rekomendasi layanan terbaru melalui					

	prefrensi konsumen						prefrensi konsumen					
18	TRAVELOKA selalu menyediakan rekomendasi layanan terbaru melalui prefensi konsumen						TRAVELOKA tidak menyediakan rekomendasi layanan terbaru melalui prefensi konsumen					
19	TRAVELOKA menyediakan personal homepage secara gratis						TRAVELOKA tidak menyediakan personal homepage secara gratis					
20	TRAVELOKA selalu memberikan kemudahan bagi individu untuk menggunakan fasilitas yang ada						TRAVELOKA tidak memberikan kemudahan bagi individu untuk menggunakan fasilitas yang ada					

UJI VALIDITAS DAN REABILITAS FUNGSIONAL

DATASET ACTIVATE DataSet4.

NEW FILE.

DATASET NAME DataSet6 WINDOW=FRONT.

DATASET ACTIVATE DataSet5.

CORRELATIONS

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00022

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

Notes

Output Created	05-JUL-2018 19:50:05	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet5
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	109
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.

Syntax		CORRELATIONS
		/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00022
		/PRINT=TWOTAIL NOSIG
		/MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:01,31

[DataSet5]

Correlations

		TAN1	TAN2	TAN3	TAN4	Total
TAN1	Pearson Correlation	1	,202 [*]	,229 [*]	,451 ^{**}	,708 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		,035	,017	,000	,000
	N	109	109	109	109	109
TAN2	Pearson Correlation	,202 [*]	1	,186	,174	,618 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,035		,052	,070	,000
	N	109	109	109	109	109
TAN3	Pearson Correlation	,229 [*]	,186	1	,216 [*]	,619 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,017	,052		,024	,000

	N	109	109	109	109	109
	Pearson Correlation	,451**	,174	,216*	1	,683**
TAN4	Sig. (2-tailed)	,000	,070	,024		,000
	N	109	109	109	109	109
	Pearson Correlation	,708**	,618**	,619**	,683**	1
Total	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	109	109	109	109	109

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

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

RELIABILITY

```
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004
```

```
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
```

```
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Notes

Output Created	05-JUL-2018 19:50:45	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet5
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	109
Missing Value Handling	Matrix Input	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY
		/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004
		/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,03

[DataSet5]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	109	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	109	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,657	4

CORRELATIONS

```
/VARIABLES=VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00023
```

```
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
```

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

Notes

Output Created	05-JUL-2018 19:52:38	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet5
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	109
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.

Syntax		CORRELATIONS
		/VARIABLES=VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00023
		/PRINT=TWOTAIL NOSIG
		/MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,06

[DataSet5]

Correlations

		REL1	REL2	REL3	REL4	Total
REL1	Pearson Correlation	1	,394**	,285**	,256**	,683**
	Sig. (2-tailed)		,000	,003	,007	,000
	N	109	109	109	109	109
REL2	Pearson Correlation	,394**	1	,363**	,442**	,761**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	109	109	109	109	109
REL3	Pearson Correlation	,285**	,363**	1	,529**	,746**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000		,000	,000

	N	109	109	109	109	109
	Pearson Correlation	,256**	,442**	,529**	1	,729**
REL4	Sig. (2-tailed)	,007	,000	,000		,000
	N	109	109	109	109	109
	Pearson Correlation	,683**	,761**	,746**	,729**	1
Total	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	109	109	109	109	109

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

RELIABILITY

/VARIABLES=VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability

Notes

Output Created	05-JUL-2018 19:52:51
----------------	----------------------

Comments	Active Dataset	DataSet5	
	Filter	<none>	
	Weight	<none>	
	Input	<none>	
	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data File		109
	Matrix Input		
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.	
		RELIABILITY	
Syntax		/VARIABLES=VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008	
		/SCALE('ALL VARIABLES') ALL	
		/MODEL=ALPHA.	
Resources	Processor Time		00:00:00,02
	Elapsed Time		00:00:00,02

[DataSet5]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	109	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	109	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,701	4

CORRELATIONS

```
/VARIABLES=VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00025
```

```
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
```

```
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

Notes

Output Created	05-JUL-2018 19:59:51	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet5
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
Missing Value Handling	N of Rows in Working Data File	109
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.

Syntax		CORRELATIONS
		/VARIABLES=VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00025
		/PRINT=TWOTAIL NOSIG
		/MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,22

[DataSet5]

Correlations

		RES1	RES2	RES3	RES4	Total
RES1	Pearson Correlation	1	,534**	,280**	,246*	,697**
	Sig. (2-tailed)		,000	,003	,010	,000
	N	109	109	109	109	109
RES2	Pearson Correlation	,534**	1	,420**	,230*	,737**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,016	,000
	N	109	109	109	109	109
RES3	Pearson Correlation	,280**	,420**	1	,391**	,744**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000		,000	,000

	N	109	109	109	109	109
	Pearson Correlation	,246 [*]	,230 [*]	,391 ^{**}	1	,682 ^{**}
RES4	Sig. (2-tailed)	,010	,016	,000		,000
	N	109	109	109	109	109
	Pearson Correlation	,697 ^{**}	,737 ^{**}	,744 ^{**}	,682 ^{**}	1
Total	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	109	109	109	109	109

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

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

RELIABILITY

/VARIABLES=VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability

Notes

Output Created	05-JUL-2018 20:00:21	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet5
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	109
Missing Value Handling	Matrix Input	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY
		/VARIABLES=VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012
		/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,05

[DataSet5]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	109	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	109	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,676	4

CORRELATIONS

```
/VARIABLES=VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00027
```

```
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
```

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

Notes

Output Created	05-JUL-2018 20:04:06	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet5
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	109
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.

Syntax		CORRELATIONS
		/VARIABLES=VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00027
		/PRINT=TWOTAIL NOSIG
		/MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,02

[DataSet5]

Correlations

		ASS1	ASS2	ASS3	ASS4	Total
ASS1	Pearson Correlation	1	,562**	,577**	,472**	,844**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	109	109	109	109	109
ASS2	Pearson Correlation	,562**	1	,487**	,311**	,754**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001	,000
	N	109	109	109	109	109
ASS3	Pearson Correlation	,577**	,487**	1	,474**	,810**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000

	N	109	109	109	109	109
	Pearson Correlation	,472**	,311**	,474**	1	,717**
ASS4	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000		,000
	N	109	109	109	109	109
	Pearson Correlation	,844**	,754**	,810**	,717**	1
Total	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	109	109	109	109	109

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

RELIABILITY

/VARIABLES=VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability

Notes

Output Created	05-JUL-2018 20:04:32
----------------	----------------------

Comments	Active Dataset	DataSet5	
	Filter	<none>	
	Weight	<none>	
	Input	<none>	
	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data File		109
	Matrix Input		
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.	
		RELIABILITY	
Syntax		/VARIABLES=VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016	
		/SCALE('ALL VARIABLES') ALL	
		/MODEL=ALPHA.	
Resources	Processor Time		00:00:00,00
	Elapsed Time		00:00:00,02

[DataSet5]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	109	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	109	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,788	4

CORRELATIONS

```
/VARIABLES=VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00028
```

```
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
```

```
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

Notes

Output Created	05-JUL-2018 20:09:25	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet5
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
Missing Value Handling	N of Rows in Working Data File	109
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.

Syntax		CORRELATIONS
		/VARIABLES=VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00028
		/PRINT=TWOTAIL NOSIG
		/MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,02

[DataSet5]

Correlations

		EMP1	EMP2	EMP3	EMP4	Total
EMP1	Pearson Correlation	1	,411**	,367**	,104	,658**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,283	,000
	N	109	109	109	109	109
EMP2	Pearson Correlation	,411**	1	,379**	,459**	,790**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	109	109	109	109	109
EMP3	Pearson Correlation	,367**	,379**	1	,314**	,749**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,001	,000

	N	109	109	109	109	109
	Pearson Correlation	,104	,459**	,314**	1	,640**
EMP4	Sig. (2-tailed)	,283	,000	,001		,000
	N	109	109	109	109	109
	Pearson Correlation	,658**	,790**	,749**	,640**	1
Total	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	109	109	109	109	109

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

RELIABILITY

/VARIABLES=VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability

Notes

Output Created	05-JUL-2018 20:10:46
----------------	----------------------

Comments	Active Dataset	DataSet5	
	Filter	<none>	
	Weight	<none>	
	Input	<none>	
	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data File		109
	Matrix Input		
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.	
		RELIABILITY	
Syntax		/VARIABLES=VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020	
		/SCALE('ALL VARIABLES') ALL	
		/MODEL=ALPHA.	
Resources	Processor Time		00:00:00,00
	Elapsed Time		00:00:00,02

[DataSet5]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	109	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	109	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,674	4

UJI VALIDITAS DAN REABILITAS DISFUNGSIONAL

CORRELATIONS

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00022

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

Notes

Output Created		05-JUL-2018 20:19:08
Comments		
Input	Data	E:\skripsi mirza op\valid 1.sav
	Active Dataset	DataSet5
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	109
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.

Syntax	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
		CORRELATIONS /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00022 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,05

[DataSet5] E:\skripsi mirza op\valid 1.sav

Correlations

		TAN1	TAN2	TAN3	TAN4	Total
TAN1	Pearson Correlation	1	,766**	,705**	,752**	,894**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	109	109	109	109	109
TAN2	Pearson Correlation	,766**	1	,743**	,712**	,889**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	109	109	109	109	109

	Pearson Correlation	,705**	,743**	1	,835**	,911**
TAN3	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	109	109	109	109	109
	Pearson Correlation	,752**	,712**	,835**	1	,915**
TAN4	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	109	109	109	109	109
	Pearson Correlation	,894**	,889**	,911**	,915**	1
Total	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	109	109	109	109	109

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

RELIABILITY

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability

Notes

Output Created	05-JUL-2018 20:20:03	
Comments		
	Data	E:\skripsi mirza op\valid 1.sav
	Active Dataset	DataSet5
	Filter	<none>
Input	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	109
	Matrix Input	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling		Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
	Cases Used	RELIABILITY
		/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004
Syntax		/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
		/MODEL=ALPHA.
	Processor Time	00:00:00,00
Resources	Elapsed Time	00:00:00,03

[DataSet5] E:\skripsi mirza op\valid 1.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	109	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	109	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,924	4

CORRELATIONS

/VARIABLES=VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00023

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

Notes

Output Created		05-JUL-2018 20:24:49
Comments		
Input	Data	E:\skripsi mirza op\valid 1.sav
	Active Dataset	DataSet5
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	109
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.

Syntax	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
		CORRELATIONS /VARIABLES=VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00023 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,03

[DataSet5] E:\skripsi mirza op\valid 1.sav

Correlations

		REL1	REL2	REL3	REL4	Total
REL1	Pearson Correlation	1	,798**	,629**	,795**	,911**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	109	109	109	109	109
REL2	Pearson Correlation	,798**	1	,608**	,673**	,869**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	109	109	109	109	109

	Pearson Correlation	,629**	,608**	1	,783**	,848**
REL3	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	109	109	109	109	109
	Pearson Correlation	,795**	,673**	,783**	1	,917**
REL4	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	109	109	109	109	109
	Pearson Correlation	,911**	,869**	,848**	,917**	1
Total	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	109	109	109	109	109

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

RELIABILITY

/VARIABLES=VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability

Notes

Output Created	05-JUL-2018 20:26:22	
Comments		
	Data	E:\skripsi mirza op\valid 1.sav
	Active Dataset	DataSet5
	Filter	<none>
Input	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	109
	Matrix Input	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling		Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
	Cases Used	
		RELIABILITY
		/VARIABLES=VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008
Syntax		/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
		/MODEL=ALPHA.
	Processor Time	00:00:00,00
Resources		
	Elapsed Time	00:00:00,01

[DataSet5] E:\skripsi mirza op\valid 1.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	109	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	109	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,909	4

CORRELATIONS

/VARIABLES=VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00025

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

Notes

Output Created	05-JUL-2018 20:29:57
Comments	
Data	E:\skripsi mirza op\valid 1.sav
Active Dataset	DataSet5
Filter	<none>
Input	
Weight	<none>
Split File	<none>
N of Rows in Working Data File	109
Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling	
Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.

Syntax		CORRELATIONS	
		/VARIABLES=VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00025	
		/PRINT=TWOTAIL NOSIG	
		/MISSING=PAIRWISE.	
Resources	Processor Time		00:00:00,03
	Elapsed Time		00:00:00,03

[DataSet5] E:\skripsi mirza op\valid 1.sav

Correlations

		RES1	RES2	RES3	RES4	Total
RES1	Pearson Correlation	1	,758**	,651**	,671**	,865**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	109	109	109	109	109
RES2	Pearson Correlation	,758**	1	,790**	,724**	,922**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	109	109	109	109	109
RES3	Pearson Correlation	,651**	,790**	1	,714**	,890**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000

	N	109	109	109	109	109
	Pearson Correlation	,671**	,724**	,714**	1	,875**
RES4	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	109	109	109	109	109
	Pearson Correlation	,865**	,922**	,890**	,875**	1
Total	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	109	109	109	109	109

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

RELIABILITY

/VARIABLES=VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability

Notes

Output Created	05-JUL-2018 20:32:13
----------------	----------------------

Input	Comments		
	Data	E:\skripsi mirza op\valid 1.sav	
	Active Dataset	DataSet5	
	Filter	<none>	
	Weight	<none>	
	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data File		109
Missing Value Handling	Matrix Input		
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.	
Syntax		RELIABILITY	
		/VARIABLES=VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012	
		/SCALE('ALL VARIABLES') ALL	
		/MODEL=ALPHA.	
Resources	Processor Time		00:00:00,02
	Elapsed Time		00:00:00,02

[DataSet5] E:\skripsi mirza op\valid 1.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	109	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	109	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,911	4

CORRELATIONS

```
/VARIABLES=VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00027
```

```
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
```

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

Notes

Output Created	05-JUL-2018 20:37:37	
Comments		
	Data	E:\skripsi mirza op\valid 1.sav
	Active Dataset	DataSet5
	Filter	<none>
Input	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	109
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
		CORRELATIONS
		/VARIABLES=VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00027
Syntax		/PRINT=TWOTAIL NOSIG
		/MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,00

Elapsed Time	00:00:00,02
--------------	-------------

[DataSet5] E:\skripsi mirza op\valid 1.sav

Correlations

		ASS1	ASS2	ASS3	ASS4	Total
ASS1	Pearson Correlation	1	,835**	,741**	,797**	,922**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	109	109	109	109	109
ASS2	Pearson Correlation	,835**	1	,813**	,756**	,929**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	109	109	109	109	109
ASS3	Pearson Correlation	,741**	,813**	1	,780**	,908**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	109	109	109	109	109
ASS4	Pearson Correlation	,797**	,756**	,780**	1	,908**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	109	109	109	109	109
Total	Pearson Correlation	,922**	,929**	,908**	,908**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	109	109	109	109	109

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

RELIABILITY

/VARIABLES=VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability

Notes

Output Created	05-JUL-2018 20:38:03
Comments	
Data	E:\skripsi mirza op\valid 1.sav
Input	DataSet5
Filter	<none>

	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	109
	Matrix Input	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
		RELIABILITY
		/VARIABLES=VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016
		/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
Syntax		/MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,03

[DataSet5] E:\skripsi mirza op\valid 1.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%

	Valid	109	100,0
Cases	Excluded ^a	0	,0
	Total	109	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,936	4

CORRELATIONS

/VARIABLES=VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00028

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

Notes

Output Created	05-JUL-2018 20:41:53
Comments	

Input	Data	E:\skripsi mirza op\valid 1.sav	
	Active Dataset	DataSet5	
	Filter	<none>	
	Weight	<none>	
	Split File	<none>	
Missing Value Handling	N of Rows in Working Data File		109
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.	
Syntax		CORRELATIONS	
		/VARIABLES=VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00028	
		/PRINT=TWOTAIL NOSIG	
		/MISSING=PAIRWISE.	
Resources	Processor Time		00:00:00,02
	Elapsed Time		00:00:00,05

[DataSet5] E:\skripsi mirza op\valid 1.sav

Correlations

		EMP1	EMP2	EMP3	EMP4	Total
EMP1	Pearson Correlation	1	,853**	,844**	,847**	,942**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	109	109	109	109	109
EMP2	Pearson Correlation	,853**	1	,885**	,853**	,954**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	109	109	109	109	109
EMP3	Pearson Correlation	,844**	,885**	1	,798**	,935**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	109	109	109	109	109
EMP4	Pearson Correlation	,847**	,853**	,798**	1	,931**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	109	109	109	109	109
Total	Pearson Correlation	,942**	,954**	,935**	,931**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	109	109	109	109	109

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

RELIABILITY

/VARIABLES=VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability

Notes

Output Created	05-JUL-2018 20:42:30	
Comments		
Input	Data	E:\skripsi mirza op\valid 1.sav
	Active Dataset	DataSet5
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	109
	Matrix Input	

	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling		
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
		RELIABILITY
Syntax		/VARIABLES=VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,05

[DataSet5] E:\skripsi mirza op\valid 1.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
--	---	---

	Valid	109	100,0
Cases	Excluded ^a	0	,0
	Total	109	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,956	4

DATASET ACTIVATE DataSet6.

FREQUENCIES VARIABLES=VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005

/ORDER=ANALYSIS.

TABEL PENENTUAN KATEGORI ATRIBUT RESPONDEN

TANGIBLE
Fungsional

Disfungsional

Fungsional

Disfungsional

P1	P1		P2	P2	
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	NETRAL	NETRAL	I
SUKA	NETRAL	A	SUKA	NETRAL	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	NETRAL	A	MEMBERIKAN TOLERANSI	NETRAL	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
SUKA	NETRAL	A	SUKA	NETRAL	A
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
SUKA	NETRAL	A	NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
NETRAL	NETRAL	I	SUKA	NETRAL	A
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	NETRAL	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	SUKA	Q	SUKA	SUKA	Q
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	NETRAL	I	SUKA	NETRAL	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
NETRAL	NETRAL	I	SUKA	NETRAL	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	SUKA	Q	SUKA	SUKA	Q
SUKA	SUKA	Q	NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	NETRAL	NETRAL	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O

SUKA	NETRAL	A	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	NETRAL	A	NETRAL	NETRAL	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	NETRAL	A	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	SUKA	Q	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I	NETRAL	NETRAL	I
SUKA	NETRAL	A	NETRAL	TIDAK SUKA	M
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	NETRAL	A	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O

MENGHARAPKAN	NETRAL	I	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
SUKA	SUKA	Q	MENGHARAPKAN	SUKA	R
SUKA	TIDAK SUKA	O	NETRAL	NETRAL	I
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
NETRAL	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	NETRAL	TIDAK SUKA	M
SUKA	TIDAK SUKA	O	NETRAL	NETRAL	I
SUKA	NETRAL	A	NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	MENGHARAPKAN	A	NETRAL	NETRAL	I
SUKA	SUKA	Q	SUKA	SUKA	Q
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	NETRAL	NETRAL	I
MEMBERIKAN TOLERANSI	MENGHARAPKAN	I	SUKA	NETRAL	A
MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I	SUKA	NETRAL	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
NETRAL	TIDAK SUKA	M	NETRAL	TIDAK SUKA	M
SUKA	NETRAL	A	SUKA	SUKA	Q
SUKA	NETRAL	A	MENGHARAPKAN	NETRAL	I

SUKA	NETRAL	A	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	NETRAL	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
SUKA	TIDAK SUKA	O	NETRAL	TIDAK SUKA	M
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	NETRAL	TIDAK SUKA	M
SUKA	MENGHARAPKAN	A	MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	NETRAL	A	NETRAL	NETRAL	I
SUKA	SUKA	Q	SUKA	MENGHARAPKAN	A
MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I	MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	SUKA	Q	SUKA	SUKA	Q
SUKA	NETRAL	A	SUKA	MENGHARAPKAN	A
MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I	MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
MENGHARAPKAN	SUKA	R	SUKA	SUKA	Q
SUKA	NETRAL	A	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
MEMBERIKAN TOLERANSI	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I

SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	SUKA	TIDAK SUKA	O

Fungsional		Disfungsional		Fungsional		Disfungsional	
P3	P3			P4	P4		
SUKA	TIDAK SUKA	O		MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA		M
SUKA	TIDAK SUKA	O		SUKA	TIDAK SUKA		O
MENGHARAPKAN	NETRAL	I		SUKA	NETRAL		A
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M		SUKA	TIDAK SUKA		O
SUKA	NETRAL	A		MENGHARAPKAN	NETRAL		I
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A		SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI		A
SUKA	NETRAL	A		SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI		A
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A		NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI		I
SUKA	MENGHARAPKAN	A		MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI		I
SUKA	TIDAK SUKA	O		NETRAL	NETRAL		I
SUKA	TIDAK SUKA	O		SUKA	TIDAK SUKA		O
MENGHARAPKAN	NETRAL	I		SUKA	TIDAK SUKA		O
SUKA	SUKA	Q		SUKA	SUKA		Q
SUKA	TIDAK SUKA	O		SUKA	TIDAK SUKA		O
SUKA	TIDAK SUKA	O		SUKA	TIDAK SUKA		O
MENGHARAPKAN	NETRAL	I		NETRAL	NETRAL		I
SUKA	TIDAK SUKA	O		SUKA	TIDAK SUKA		O
MENGHARAPKAN	NETRAL	I		MENGHARAPKAN	NETRAL		I
SUKA	NETRAL	A		SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI		A
SUKA	TIDAK SUKA	O		MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA		M
SUKA	SUKA	Q		SUKA	MENGHARAPKAN		A
NETRAL	TIDAK SUKA	M		SUKA	TIDAK SUKA		O

MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I	SUKA	NETRAL	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	NETRAL	I	SUKA	NETRAL	A
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	NETRAL	NETRAL	I
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	SUKA	R
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	NETRAL	A
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	NETRAL	A	SUKA	NETRAL	A
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	NETRAL	A	SUKA	NETRAL	A
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I	NETRAL	SUKA	R
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	TIDAK SUKA	M	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
SUKA	NETRAL	A	MEMBERIKAN TOLERANSI	NETRAL	I

MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	SUKA	Q	SUKA	SUKA	Q
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	NETRAL	A	NETRAL	NETRAL	I
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	MENGHARAPKAN	A	SUKA	NETRAL	A
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	NETRAL	A	SUKA	MENGHARAPKAN	A
SUKA	SUKA	Q	SUKA	SUKA	Q
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	MENGHARAPKAN	I
SUKA	MENGHARAPKAN	A	SUKA	MENGHARAPKAN	A
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O

MENGHARAPKAN	SUKA	R	NETRAL	MENGHARAPKAN	I
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
NETRAL	TIDAK SUKA	M	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
NETRAL	NETRAL	I	SUKA	MENGHARAPKAN	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	SUKA	R	MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	MENGHARAPKAN	I	SUKA	NETRAL	A
MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I	SUKA	SUKA	Q
SUKA	MENGHARAPKAN	A	SUKA	MENGHARAPKAN	A
SUKA	NETRAL	A	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
NETRAL	TIDAK SUKA	M	NETRAL	TIDAK SUKA	M
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	MENGHARAPKAN	A	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
TIDAK SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	R	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
SUKA	SUKA	Q	MENGHARAPKAN	SUKA	R
SUKA	NETRAL	A	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O

MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MEMBERIKAN TOLERANSI	NETRAL	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	TIDAK SUKA	M	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A

RELIABILITY

Fungsional		Disfungsional		Fungsional		Disfungsional	
P1	P1		P2	P2			
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M		
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	NETRAL	A		
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	SUKA	NETRAL	A		
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I		
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	MEMBERIKAN TOLERANSI	MEMBERIKAN TOLERANSI	I		
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I		
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I		
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I		
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I		
MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I	MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I		
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A		
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I		
SUKA	SUKA	Q	NETRAL	SUKA	R		
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O		
NETRAL	TIDAK SUKA	M	NETRAL	TIDAK SUKA	M		
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I		
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O		
SUKA	MENGHARAPKAN	A	NETRAL	MENGHARAPKAN	I		

NETRAL	SUKA	R	NETRAL	MENGHARAPKAN	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
SUKA	SUKA	Q	SUKA	MENGHARAPKAN	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	MENGHARAPKAN	A	NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	NETRAL	TIDAK SUKA	M
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	NETRAL	I	SUKA	NETRAL	A
SUKA	SUKA	Q	NETRAL	SUKA	R
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MEMBERIKAN TOLERANSI	NETRAL	I
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
NETRAL	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
SUKA	NETRAL	A	NETRAL	NETRAL	I
NETRAL	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	NETRAL	A	SUKA	NETRAL	A
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	NETRAL	TIDAK SUKA	M
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	TIDAK SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	R
NETRAL	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
MENGHARAPKAN	SUKA	Q	NETRAL	MENGHARAPKAN	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	NETRAL	TIDAK SUKA	M
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
NETRAL	TIDAK SUKA	M	NETRAL	NETRAL	I

SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	SUKA	NETRAL	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	NETRAL	TIDAK SUKA	M
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	NETRAL	A
NETRAL	MENGHARAPKAN	I	NETRAL	MENGHARAPKAN	I
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	MENGHARAPKAN	A	SUKA	MENGHARAPKAN	A
SUKA	SUKA	Q	NETRAL	SUKA	R
MEMBERIKAN TOLERANSI	NETRAL	I	NETRAL	MENGHARAPKAN	I
SUKA	MENGHARAPKAN	A	SUKA	MENGHARAPKAN	A
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M

MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	NETRAL	NETRAL	I
NETRAL	NETRAL	I	SUKA	NETRAL	A
SUKA	SUKA	Q	MENGHARAPKAN	SUKA	R
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
NETRAL	TIDAK SUKA	M	NETRAL	NETRAL	I
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
SUKA	NETRAL	A	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
NETRAL	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
NETRAL	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
TIDAK SUKA	TIDAK SUKA	Q	MENGHARAPKAN	SUKA	R
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
NETRAL	NETRAL	I	SUKA	NETRAL	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I	MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
SUKA	SUKA	Q	SUKA	SUKA	Q
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	MENGHARAPKAN	I
SUKA	MENGHARAPKAN	A	MENGHARAPKAN	SUKA	R
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
MEMBERIKAN TOLERANSI	NETRAL	I	NETRAL	MENGHARAPKAN	I
SUKA	SUKA	Q	SUKA	SUKA	Q

NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
TIDAK SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	R	MEMBERIKAN TOLERANSI	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	NETRAL	MENGHARAPKAN	I
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M

Fungsional	Disfungsional		Fungsional	Disfungsional	
P3	P3		P4	P4	
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	TIDAK SUKA	M
SUKA	NETRAL	A	SUKA	MENGHARAPKAN	A
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
SUKA	NETRAL	A	SUKA	NETRAL	A
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
NETRAL	NETRAL	I	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I	MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
SUKA	SUKA	Q	SUKA	SUKA	Q
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	NETRAL	A	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O

MENGHARAPKAN	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
SUKA	NETRAL	A	SUKA	SUKA	Q
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	NETRAL	A	SUKA	SUKA	Q
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	NETRAL	MENGHARAPKAN	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	SUKA	NETRAL	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	NETRAL	A	SUKA	NETRAL	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
MEMBERIKAN TOLERANSI	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	SUKA	NETRAL	A
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	NETRAL	A
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	NETRAL	A	SUKA	NETRAL	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
MEMBERIKAN TOLERANSI	NETRAL	I	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	NETRAL	TIDAK SUKA	M
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	TIDAK SUKA	M

SUKA	TIDAK SUKA	O	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
NETRAL	MENGHARAPKAN	I	NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
SUKA	MENGHARAPKAN	A	SUKA	MENGHARAPKAN	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
MEMBERIKAN TOLERANSI	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	NETRAL	A	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	SUKA	NETRAL	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
MEMBERIKAN TOLERANSI	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	NETRAL	A
SUKA	NETRAL	A	SUKA	NETRAL	A
SUKA	SUKA	Q	SUKA	SUKA	Q
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
SUKA	MENGHARAPKAN	A	SUKA	MENGHARAPKAN	A
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
SUKA	MEMBERIKAN	A	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN	I

	TOLERANSI			TOLERANSI	
NETRAL	TIDAK SUKA	M	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
MEMBERIKAN TOLERANSI	SUKA	R	MENGHARAPKAN	SUKA	R
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	SUKA	NETRAL	A
SUKA	NETRAL	A	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
SUKA	NETRAL	A	NETRAL	NETRAL	I
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	SUKA	TIDAK SUKA	O
MEMBERIKAN TOLERANSI	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I	MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
SUKA	SUKA	Q	SUKA	SUKA	Q
SUKA	NETRAL	A	SUKA	NETRAL	A
MENGHARAPKAN	SUKA	R	SUKA	SUKA	Q
MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I	SUKA	MENGHARAPKAN	A
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
SUKA	SUKA	Q	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A

SUKA	NETRAL	A	MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	MENGHARAPKAN	I	NETRAL	NETRAL	I
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
MEMBERIKAN TOLERANSI	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M

RESPONSIVENESS

Fungsional		Disfungsional		Fungsional		Disfungsional	
P1	P1		P2	P2			
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M		
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O		
SUKA	NETRAL	A	MENGHARAPKAN	NETRAL	I		
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O		
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I		
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	MENGHARAPKAN	NETRAL	I		
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A		
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A		
SUKA	MENGHARAPKAN	A	SUKA	TIDAK SUKA	O		
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	NETRAL	I		
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	NETRAL	A		
SUKA	TIDAK SUKA	O	NETRAL	NETRAL	I		
SUKA	SUKA	Q	SUKA	SUKA	Q		
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O		
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O		
SUKA	NETRAL	A	SUKA	NETRAL	A		
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O		
NETRAL	MEMBERIKAN	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN	I		

	TOLERANSI			TOLERANSI	
SUKA	NETRAL	A	SUKA	NETRAL	A
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	NETRAL	A	SUKA	MENGHARAPKAN	A
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	SUKA	Q	SUKA	MENGHARAPKAN	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	NETRAL	A	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
SUKA	NETRAL	A	SUKA	NETRAL	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
NETRAL	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
NETRAL	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	NETRAL	A	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	SUKA	NETRAL	A
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	TIDAK SUKA	M
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
SUKA	SUKA	Q	MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A

SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
NETRAL	TIDAK SUKA	M	NETRAL	TIDAK SUKA	M
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
MEMBERIKAN TOLERANSI	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MEMBERIKAN TOLERANSI	MENGHARAPKAN	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	NETRAL	TIDAK SUKA	M
SUKA	SUKA	Q	SUKA	SUKA	Q
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	NETRAL	TIDAK SUKA	M
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
NETRAL	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	NETRAL	A	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	NETRAL	A	SUKA	NETRAL	A
SUKA	SUKA	Q	SUKA	SUKA	Q
NETRAL	MENGHARAPKAN	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
SUKA	MENGHARAPKAN	A	SUKA	MENGHARAPKAN	A

SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
SUKA	TIDAK SUKA	O	NETRAL	TIDAK SUKA	M
SUKA	MENGHARAPKAN	A	MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	NETRAL	TIDAK SUKA	M
SUKA	TIDAK SUKA	O	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
SUKA	TIDAK SUKA	O	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
SUKA	NETRAL	A	MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	NETRAL	TIDAK SUKA	M
MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I	MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
SUKA	MENGHARAPKAN	A	SUKA	SUKA	Q
SUKA	NETRAL	A	MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I
SUKA	NETRAL	A	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
SUKA	NETRAL	A	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	NETRAL	A	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I

SUKA	TIDAK SUKA	O	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
NETRAL	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M

Fungsional	Disfungsional		Fungsional	Disfungsional	
P3	P3		P4	P4	
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	SUKA	NETRAL	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	TIDAK SUKA	M	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
NETRAL	NETRAL	I	SUKA	NETRAL	A
SUKA	SUKA	Q	SUKA	SUKA	Q

SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	SUKA	Q	SUKA	NETRAL	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	NETRAL	A	SUKA	SUKA	Q
SUKA	TIDAK SUKA	O	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
SUKA	MENGHARAPKAN	A	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	NETRAL	A	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	NETRAL	I	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
SUKA	NETRAL	A	SUKA	NETRAL	A
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MEMBERIKAN TOLERANSI	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	SUKA	NETRAL	A
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
NETRAL	NETRAL	I	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
NETRAL	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	NETRAL	A	SUKA	NETRAL	A
NETRAL	TIDAK SUKA	M	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	NETRAL	I

NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	SUKA	R	MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I
NETRAL	TIDAK SUKA	M	NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	NETRAL	TIDAK SUKA	M
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	NETRAL	TIDAK SUKA	M
SUKA	NETRAL	A	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	SUKA	Q	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	TIDAK SUKA	M	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	SUKA	NETRAL	A
NETRAL	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M

SUKA	NETRAL	A	SUKA	NETRAL	A
SUKA	SUKA	Q	SUKA	SUKA	Q
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
NETRAL	MENGHARAPKAN	I	MEMBERIKAN TOLERANSI	MENGHARAPKAN	I
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	SUKA	MENGHARAPKAN	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	TIDAK SUKA	M	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	SUKA	R	MEMBERIKAN TOLERANSI	SUKA	R
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	TIDAK SUKA	M
NETRAL	TIDAK SUKA	M	NETRAL	TIDAK SUKA	M
NETRAL	NETRAL	I	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	TIDAK SUKA	M
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	NETRAL	MENGHARAPKAN	I
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I	MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
NETRAL	TIDAK SUKA	M	NETRAL	TIDAK SUKA	M
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I	MENGHARAPKAN	SUKA	R
MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I	MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
SUKA	TIDAK SUKA	O	NETRAL	NETRAL	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O

MENGHARAPKAN	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I	NETRAL	NETRAL	I
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	SUKA	NETRAL	A
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	NETRAL	TIDAK SUKA	M
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	NETRAL	NETRAL	I
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M

ASSURANCE

Fungsional			Disfungsional		
P1	P1		P2	P2	
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	SUKA	MENGHARAPKAN	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O

NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
SUKA	SUKA	Q	SUKA	SUKA	Q
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	NETRAL	I	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
NETRAL	SUKA	R	TIDAK SUKA	SUKA	R
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	SUKA	Q	SUKA	MENGHARAPKAN	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	MENGHARAPKAN	A	NETRAL	NETRAL	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	TIDAK SUKA	M	SUKA	NETRAL	A
NETRAL	NETRAL	I	SUKA	NETRAL	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
NETRAL	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
SUKA	SUKA	Q	SUKA	SUKA	Q
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
SUKA	NETRAL	A	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	NETRAL	A	SUKA	NETRAL	A
NETRAL	TIDAK SUKA	M	SUKA	MEMBERIKAN	A

				TOLERANSI	
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
NETRAL	TIDAK SUKA	M	NETRAL	TIDAK SUKA	M
SUKA	NETRAL	A	SUKA	NETRAL	A
MEMBERIKAN TOLERANSI	MENGHARAPKAN	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
SUKA	MENGHARAPKAN	A	SUKA	NETRAL	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
NETRAL	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN	I

				TOLERANSI	
SUKA	NETRAL	A	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	NETRAL	A	SUKA	NETRAL	A
SUKA	SUKA	Q	SUKA	SUKA	Q
MEMBERIKAN TOLERANSI	MENGHARAPKAN	I	NETRAL	NETRAL	I
SUKA	MENGHARAPKAN	A	SUKA	MENGHARAPKAN	A
SUKA	MENGHARAPKAN	A	SUKA	MENGHARAPKAN	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	SUKA	Q	SUKA	SUKA	Q
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	TIDAK SUKA	M	NETRAL	TIDAK SUKA	M
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
SUKA	TIDAK SUKA	O	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
NETRAL	TIDAK SUKA	M	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
NETRAL	TIDAK SUKA	M	NETRAL	TIDAK SUKA	M
MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I	MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	NETRAL	I	SUKA	NETRAL	A
SUKA	MENGHARAPKAN	A	MENGHARAPKAN	SUKA	R
MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I	MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
SUKA	NETRAL	A	SUKA	TIDAK SUKA	O

MENGHARAPKAN	NETRAL	I	SUKA	NETRAL	A
SUKA	NETRAL	A	SUKA	NETRAL	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	NETRAL	NETRAL	I
SUKA	NETRAL	A	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	NETRAL	I	MEMBERIKAN TOLERANSI	NETRAL	I
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I

Fungsional	Disfungsional		Fungsional	Disfungsional	
P3	P3		P4	P4	
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
SUKA	NETRAL	A	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	MEMBERIKAN TOLERANSI	TIDAK SUKA	M
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	SUKA	NETRAL	A
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	SUKA	TIDAK SUKA	O

NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
NETRAL	NETRAL	I	SUKA	NETRAL	A
SUKA	SUKA	Q	SUKA	SUKA	Q
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	TIDAK SUKA	M	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	NETRAL	A	SUKA	MENGHARAPKAN	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	MENGHARAPKAN	A	SUKA	SUKA	Q
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I	SUKA	SUKA	Q
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	NETRAL	A	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	NETRAL	NETRAL	I
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
MENGHARAPKAN	SUKA	R	SUKA	SUKA	Q
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A

SUKA	NETRAL	A	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	NETRAL	A	SUKA	NETRAL	A
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
SUKA	SUKA	Q	SUKA	MENGHARAPKAN	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	NETRAL	A
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	TIDAK SUKA	M	NETRAL	NETRAL	I
SUKA	NETRAL	A	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MEMBERIKAN TOLERANSI	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	NETRAL	A	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	NETRAL	A	SUKA	MENGHARAPKAN	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	NETRAL	A

MENGHARAPKAN	NETRAL	I	SUKA	NETRAL	A
SUKA	SUKA	Q	SUKA	SUKA	Q
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	MENGHARAPKAN	I
SUKA	MENGHARAPKAN	A	MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I
MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I	NETRAL	MENGHARAPKAN	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	NETRAL	A	SUKA	NETRAL	A
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	TIDAK SUKA	M	NETRAL	TIDAK SUKA	M
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
NETRAL	NETRAL	I	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
SUKA	SUKA	Q	NETRAL	MENGHARAPKAN	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
NETRAL	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I	MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	NETRAL	A
NETRAL	MENGHARAPKAN	I	NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
NETRAL	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	SUKA	R
MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I	MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	SUKA	MENGHARAPKAN	A

SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	SUKA	NETRAL	A
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
SUKA	NETRAL	A	SUKA	NETRAL	A
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
MEMBERIKAN TOLERANSI	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	MENGHARAPKAN	NETRAL	I

EMPHATY

Fungsional	Disfungsional		Fungsional	Disfungsional	
P1	P1		P2	P2	
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	NETRAL	A	SUKA	MENGHARAPKAN	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	NETRAL	A	MEMBERIKAN TOLERANSI	NETRAL	I
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
MEMBERIKAN TOLERANSI	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A

MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
SUKA	SUKA	Q	SUKA	SUKA	Q
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
SUKA	NETRAL	A	SUKA	NETRAL	A
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	MENGHARAPKAN	A	MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	NETRAL	TIDAK SUKA	M
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	NETRAL	A
SUKA	NETRAL	A	SUKA	NETRAL	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
SUKA	SUKA	Q	SUKA	SUKA	Q
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
SUKA	NETRAL	A	MENGHARAPKAN	NETRAL	I

SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	NETRAL	A	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
NETRAL	TIDAK SUKA	M	NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
NETRAL	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	SUKA	Q	SUKA	NETRAL	A
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MEMBERIKAN TOLERANSI	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
NETRAL	TIDAK SUKA	M	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I	MEMBERIKAN TOLERANSI	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I	SUKA	NETRAL	A
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
SUKA	MENGHARAPKAN	A	SUKA	MENGHARAPKAN	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	MEMBERIKAN	A

				TOLERANSI	
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
SUKA	NETRAL	A	SUKA	NETRAL	A
SUKA	SUKA	Q	SUKA	SUKA	Q
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
NETRAL	MENGHARAPKAN	I	MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I
SUKA	MENGHARAPKAN	A	SUKA	MENGHARAPKAN	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	SUKA	R	SUKA	SUKA	Q
MENGHARAPKAN	SUKA	R	MENGHARAPKAN	SUKA	R
NETRAL	TIDAK SUKA	M	NETRAL	TIDAK SUKA	M
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	NETRAL	TIDAK SUKA	M
NETRAL	NETRAL	I	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	NETRAL	TIDAK SUKA	M
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
NETRAL	MENGHARAPKAN	I	SUKA	MENGHARAPKAN	A
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
SUKA	TIDAK SUKA	O	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I	MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	NETRAL	A	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I
SUKA	MENGHARAPKAN	A	MENGHARAPKAN	SUKA	R
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I
SUKA	NETRAL	A	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I

SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	NETRAL	A	SUKA	NETRAL	A
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
SUKA	NETRAL	A	SUKA	NETRAL	A
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	NETRAL	A
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A

Fungsional	Disfungsional		Fungsional	Disfungsional	
P3	P3		P4	P4	
SUKA	TIDAK SUKA	O	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I	SUKA	NETRAL	A
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	SUKA	TIDAK SUKA	O
MEMBERIKAN TOLERANSI	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MEMBERIKAN TOLERANSI	TIDAK SUKA	M
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
SUKA	MEMBERIKAN	A	SUKA	MEMBERIKAN	A

	TOLERANSI			TOLERANSI	
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	TIDAK SUKA	M
NETRAL	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
SUKA	SUKA	Q	SUKA	SUKA	Q
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	NETRAL	A	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	NETRAL	A
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	MENGHARAPKAN	A	MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
MEMBERIKAN TOLERANSI	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	SUKA	NETRAL	A
NETRAL	TIDAK SUKA	M	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
NETRAL	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
MENGHARAPKAN	SUKA	R	SUKA	SUKA	Q

NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	SUKA	NETRAL	A
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	SUKA	R
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
NETRAL	TIDAK SUKA	M	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	NETRAL	I
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	MEMBERIKAN TOLERANSI	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I	SUKA	MENGHARAPKAN	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	TIDAK SUKA	M	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O

MENGHARAPKAN	NETRAL	I	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
NETRAL	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	SUKA	R
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	TIDAK SUKA	M	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
MENGHARAPKAN	NETRAL	I	SUKA	NETRAL	A
SUKA	SUKA	Q	SUKA	SUKA	Q
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I
MEMBERIKAN TOLERANSI	MENGHARAPKAN	I	MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I
NETRAL	MENGHARAPKAN	I	SUKA	SUKA	Q
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
NETRAL	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	SUKA	Q	SUKA	SUKA	Q
MENGHARAPKAN	SUKA	R	SUKA	SUKA	Q
NETRAL	TIDAK SUKA	M	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	TIDAK SUKA	M	NETRAL	TIDAK SUKA	M
NETRAL	NETRAL	I	SUKA	TIDAK SUKA	O
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
NETRAL	TIDAK SUKA	M	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	NETRAL	I	NETRAL	NETRAL	I
NETRAL	MENGHARAPKAN	I	SUKA	MENGHARAPKAN	A
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M
MENGHARAPKAN	TIDAK SUKA	M	NETRAL	TIDAK SUKA	M
MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I	MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I
NETRAL	TIDAK SUKA	M	SUKA	MEMBERIKAN	A

				TOLERANSI	
NETRAL	NETRAL	I	SUKA	TIDAK SUKA	O
NETRAL	MENGHARAPKAN	I	NETRAL	MENGHARAPKAN	I
SUKA	MENGHARAPKAN	A	MENGHARAPKAN	MENGHARAPKAN	I
SUKA	MENGHARAPKAN	A	SUKA	NETRAL	A
NETRAL	NETRAL	I	SUKA	NETRAL	A
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	NETRAL	A	SUKA	NETRAL	A
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	SUKA	NETRAL	A
MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
SUKA	NETRAL	A	SUKA	NETRAL	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
SUKA	TIDAK SUKA	O	SUKA	TIDAK SUKA	O
SUKA	MENGHARAPKAN	A	NETRAL	MENGHARAPKAN	I
SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A	SUKA	MEMBERIKAN TOLERANSI	A
MEMBERIKAN TOLERANSI	MEMBERIKAN TOLERANSI	I	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I
SUKA	NETRAL	A	MENGHARAPKAN	MEMBERIKAN TOLERANSI	I

KANO

INDIKATOR	O	A	M	I	R	Q	Total	Kategori	Better	Worse
TAN1	33	35	4	28	1	8	109	A	0.68	0.37
TAN2	31	20	8	43	1	6	109	I	0.50	0.38
TAN3	33	26	11	31	3	5	109	O	0.58	0.44
TAN4	42	26	6	28	3	4	109	O	0.67	0.47
REL1	20	15	17	46	2	9	109	I	0.36	0.38
REL2	16	18	13	53	7	2	109	I	0.34	0.29
REL3	28	26	11	38	2	4	109	I	0.52	0.38
REL4	32	26	13	31	1	6	109	O	0.57	0.44
RES1	31	34	10	29	0	5	109	A	0.63	0.39
RES2	28	19	21	37	0	4	109	I	0.45	0.47
RES3	29	11	14	49	2	4	109	I	0.39	0.42
RES4	29	21	18	36	2	3	109	I	0.48	0.45
ASS1	34	21	15	33	1	5	109	O	0.53	0.48
ASS2	33	23	13	34	2	4	109	I	0.54	0.45
ASS3	33	17	16	38	1	4	109	I	0.48	0.47
ASS4	30	27	6	40	1	5	109	I	0.55	0.35
EMP1	32	31	16	24	2	4	109	O	0.61	0.47
EMP2	30	21	12	40	2	4	109	I	0.50	0.41
EMP3	19	17	19	49	2	3	109	I	0.35	0.37
EMP4	32	29	12	28	2	6	109	O	0.60	0.44
Total	595	463	255	735	37	95	2180			0.173077
Persentase	27.29%	21.24%	11.70%	33.72%	1.70%	4.36%	100.00%			

INDIKATOR	OAM	IRQ	Total
TAN1	72	37	109
TAN2	59	50	109
TAN3	70	39	109
TAN4	74	35	109
REL1	52	57	109
REL2	47	62	109
REL3	65	44	109
REL4	71	38	109
RES1	75	34	109
RES2	68	41	109
RES3	54	55	109
RES4	68	41	109
ASS1	70	39	109
ASS2	69	40	109
ASS3	66	43	109
ASS4	63	46	109
EMP1	79	30	109
EMP2	63	46	109
EMP3	55	54	109
EMP4	73	36	109