



TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DINAS PENGELOLAAN
PASAR DAN KEBERSIHAN KABUPATEN BUNGO
TERHADAP KEPUASAN PEDAGANG
(Studi Kasus Pedagang Pasar Bungur Muara Bungo)**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

J U H A I N I

NIM. 500002078

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2016**

ABSTRACT**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY DINAS PENGELOLAAN PASAR
DAN KEBERSIHAN KABUPATEN BUNGO
· SATISFACTION TRADERS
(Case Study of Market Traders Bungur Muara Bungo)**

Juhaini
Juhaini.basan@gmail.com

Raduate Studies Program
Indonesia Open University

The purpose of this research are: 1) To describe and analyze the quality of service the Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo given to the merchant Pasar Bungur Muara Bungo; 2) To describe and analyze the satisfaction felt by traders Pasar Bungur Muara Bungo on quality of services by the Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo; 3) To determine the effect of service to the satisfaction of traders in the Pasar Bungur Muara Bungo. The unit of analysis of this research are a trader in Pasar Bungur Muara Bungo. The study population numbered 853 merchants, Slovin formula obtained a sample of 90 vendors. The method of analysis Qualitative (descriptive) and Verivikatif (Quantitative), engineering analysis using linear regression multiple previously performed classical assumption followed by an analysis of determination (Rsquare), hypothesis testing together (Test F) and partial (t test) tolerance levels error of 5% or 0005. The results showed that the Service Quality Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo is Good and Pasar Bungur Muara Bungo market traders feel satisfied on the Service Quality. This is in line with the regression results indicate that the quality of service significantly influence merchant satisfaction which the value of F obtained at 19 311, while the value of Ftablel at 2:48, meaning $F_{hitung} < F_{tabel}$ reject H_0 thank H_a . Furthermore, the coefficient of determination (R Square) was obtained for 0476, meaning that the quality of service the Department of Market Management and Cleanliness Bungo only capable of influencing traders satisfaction of 47.6%, while 52.4% are influenced by other factors not included in this study.

Keywords: Service Quality and Satisfaction merchants.

ABSTRAK

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DINAS PENGELOLAAN PASAR
DAN KEBERSIHAN KABUPATEN BUNGO
TERHADAP KEPUASAN PEDAGANG
(Studi Kasus Pedagang Pasar Bungur Muara Bungo)**

Juhaini
Juhaini.hasan@gmail.com

Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Tujuan penelitian ini adalah : 1) Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas pelayanan Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo terhadap pedagang Pasar Bungur Muara Bungo; 2) Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kepuasan yang dirasakan pedagang Pasar Bungur Muara Bungo terhadap Kualitas pelayanan Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo; 3) Untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pedagang Pasar Bungur Muara Bungo. Unit analisis penelitian adalah pedagang di Pasar Bungur Muara Bungo, Populasi penelitian berjumlah 853 pedagang, dengan rumus Solvin di dapat sampel sebanyak 90 pedagang. Metode analisis **Kualitatif (Deskriptif) dan Verivikatif (Kuantitatif)**, teknik analisis menggunakan Regresi linier berganda yang sebelumnya dilakukan uji asumsi klasik diikuti dengan analisis determinasi (*RSquare*), Pengujian hipotesis secara bersama-sama(Uji F) dan parsial (uji t) tingkat toleransi *error* 5% atau 0.005. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo adalah **Baik** dan pedagang Pasar Bungur Muara Bungo merasa **Puas** terhadap Kualitas Pelayanan tersebut. Hal ini sejalan dengan hasil regresi yang menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pedagang dimana nilai F_{hitung} didapat sebesar 19.311, sedangkan nilai F_{tabel} sebesar 2.48, artinya $F_{tabel} < F_{hitung}$ maka tolak H_0 terima H_a . Selanjutnya nilai koefisien determinasi (nilai R Square) diperoleh sebesar 0.476, artinya Kualitas pelayanan Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo hanya mampu mempengaruhi kepuasan pedagang sebesar 47.6 %, sedangkan 52.4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan pedagang*



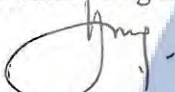
PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : “Analisis Kualitas Pelayanan Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo Terhadap Kepuasan Pedagang (Studi Kasus Pedagang Pasar Bungur Muara Bungo)”.

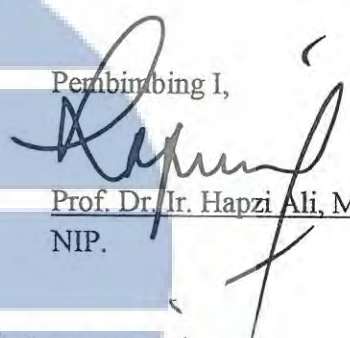
Penyusun TAPM : Juhaini
 NIM : 500002078
 Program Studi : Magister Administrasi Publik
 Hari/Tanggal :

Menyetujui :

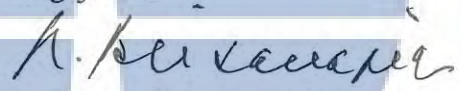
Pembimbing II,


Dr. Adi Suryanto, M.Pd
 NIP.

Pembimbing I,

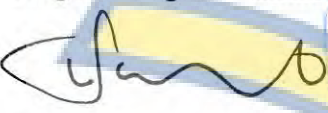

Prof. Dr. Ir. Hapzi Ali, MM
 NIP.

Penguji Ahli

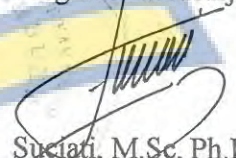

Prof. Dr. A. Aziz Sanapiah, M.P.A
 NIP.

Mengetahui,

Ketua Bidang Sosial dan Ilmu Politik
 Program Magister Administrasi Publik


Dr. Darmanto, M.Ed
 NIP. 19591027 198603 1 003

Direktur
 Program Pascasarjana


Suciati, M.Sc, Ph.D
 NIP. 19520213 1198503 2 001

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

Nama : Juhaini
 NIM : 500002078
 Program Studi : Magister Administrasi Publik
 Judul TAPM : “Analisis Kualitas Pelayanan Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo Terhadap Kepuasan Pedagang (Studi Kasus Pedagang Pasar Bungur Muara Bungo)”.

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : Kamis/21 Juli 2016
 Waktu : pukul 08.00 WIB s/d pukul 10.00 WIB.

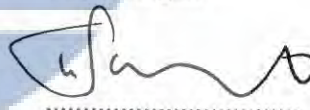
dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji

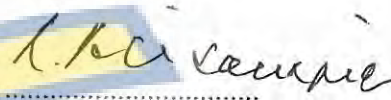
Tandatangan

Nama: Dr. Darmanto, M.Ed



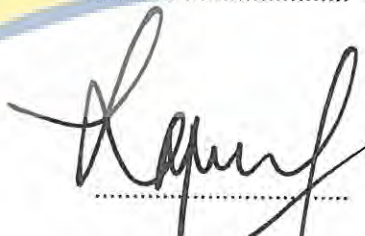
Penguji Ahli

Nama: Prof. Dr. A. Aziz Sanapiah, M.P.A



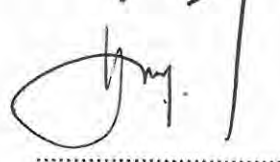
Pembimbing I

Nama: Prof. Dr. Ir. Hapzi Ali, MM



Pembimbing II

Nama: Dr. Adi Suryanto, M.Pd



UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo Terhadap Kepuasan Pedagang (Studi Kasus Pedagang Pasar Bungur Muara Bungo)” adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Jambi,

2016

Materi





KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala karunia rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Tesis ini dapat terselesaikan. Penulisan tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka UPBJJ-UT Jambi, disamping manfaat yang mungkin dapat disumbangkan dari hasil penelitian ini kepada pihak yang berkepentingan.

Banyak pihak yang telah dengan tulus ikhlas memberikan bantuan, baik itu melalui kata-kata ataupun dorongan semangat untuk menyelesaikan penulisan tesis ini. Khusus disampaikan kepada Bapak Prof. Dr. Ir. H. Hapzi Ali, MM., selaku dosen pembimbing I Tesis dan Bapak Dr. Adi Suryanto, M.Pd selaku dosen pembimbing II Tesis, terima kasih atas bimbingan, nasehat maupun dorongan hingga tesis ini dapat selesai dengan baik.

Pada kesempatan ini pula penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Ibu Suciati, M.Sc., Ph.D, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka.
2. Bapak Dr. Darmanto, M.Ed, selaku Ketua Bidang Sosial dan Ilmu Politik Program Magister Administrasi Publik.
3. Ibu Dra. Hartinawati, M.Pd, selaku Kepala UPBJJ UT Jambi
4. Seluruh Dosen dan staf administrasi pada Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka UPBJJ-UT Jambi yang telah

memberikan Ilmu Administrasi Publik melalui kegiatan belajar mengajar dengan dasar pemikiran analitis dan pengetahuan yang baik.

5. Kepala Dinas beserta seluruh pegawai pada Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo.
6. Seluruh responden/pedagang Pasar Bungur Muara Bungo di Kabupaten Bungo yang telah banyak memberikan bantuan berupa data maupun masukan yang tak ternilai harganya.
7. Teristimewa penulis sampaikan ucapan terima kasih khusus kepada: Ayah dan Ibu, Suami tercinta, dan anak-anakku tersayang serta Adik-Adikku, yang telah memberikan semangat, dorongan moral dan material kepada penulis dalam membantu menyelesaikan studi ini. Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Allah SWT berkenan membalas semua kebaikannya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa baik dalam pengungkapan, penyajian dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan tesis ini.

Akhirnya semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jambi,

2016


JUHAINI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Juhaini
 NIM : 500002078
 Program Studi : Magister Administrasi Publik
 Tempat/Tanggal Lahir : T. Gedang – BUTE, 10 Juni 1970

Riwayat Pendidikan : Lulus SDN di Muara Bungo Pada Tahun 1983
 Lulus SMPN di Muara Bungo Pada Tahun 1986
 Lulus SMAN di Muara Bungo Pada Tahun 1989
 Lulus S1 di Jambi Pada Tahun 1995

Riwayat Pekerjaan : Tahun 2004 s/d 2009 sebagai Kasubbag
 Keuangan di Dinas Perkotaan Kabupaten Bungo.
 Tahun 2009 s/d sekarang sebagai Kasubbag
 Program di Dinas Pengelolaan Pasar dan
 Kebersihan Kabupaten Bungo.

Alamat Tetap : Jl. Tanah Tumbuh, Dusun Purwobakti RT.06
 Kampung Ekowardoyo Kecamatan Bathin III
 Kabupaten Bungo.

No. Telp. : 085369185943

Jambi, 2016

JUHAINI
NIM. 500002078



DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak.....	i
Lembar Persetujuan TAPM.....	iv
Lembar Pengesahan.....	v
Lembar Pernyataan.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Riwayat Hidup.....	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Kajian Teori.....	12
1. Pelayanan.....	12
a. Konsep Pelayanan.....	12
b. Konsep Kualitas Pelayanan.....	20
c. Dimensi Pelayanan.....	24
2. Kepuasan.....	35
a. Konsep Kepuasan.....	35
b. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	42
B. Penelitian Terdahulu.....	46
C. Kerangka Berpikir.....	48
D. Hipotesis.....	50
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	52
A. Desain Penelitian.....	52
B. Populasi dan Sampel.....	54
C. Instrumen Penelitian.....	56
D. Teknik Pengumpulan Data.....	57
1. Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	57
2. Studi Dokumen/Studi Literatur.....	58
E. Definisi Operasional.....	59
F. Uji Kualitas Instrumen.....	63
1. Uji Validitas konstruk dengan analisis faktor.....	63
2. Uji Reliabilitas (<i>Reliability</i>).....	66
3. Pengujian Asumsi Klasik.....	67
a. Uji Normalitas data.....	67
b. Uji Heteroskedastisitas.....	68
c. Uji Multikolinearitas.....	69
G. Metode Analisis Data.....	70

	1. Analisis Kualitatif (Deskriptif).....	70
	2. Analisis Verivikatif (Kuantitatif).....	73
	a. Analisis Korelasi Ganda (R).....	75
	b. Analisis Determinasi (R^2).....	76
	c. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F).....	76
	d. Uji t (Parsial).....	77
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	78
	A. Hasil Penelitian.....	78
	1. Profil Responden.....	78
	B. Hasil Uji Kualitas Instrumen.....	82
	1. Hasil Uji Validitas konstruk dengan analisis Faktor.....	82
	2. Hasil Pengujian Reability.....	91
	3. Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	92
	a. Hasil Uji Normalitas.....	92
	b. Hasil Uji Multikolinearitas.....	94
	c. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	95
	C. Hasil Analisis Deskripsi Variabel Penelitian.....	96
	1. Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	96
	2. Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan.....	100
	D. Pengujian Hipotesis dan Pembahasan.....	103
	1. Hasil Pengujian Hipotesis.....	103
	a. Hasil Analisis Korelasi Ganda (R) dan Determinasi (R^2).....	105
	b. Hasil Uji F.....	106
	c. Hasil Uji t.....	107
	2. Pembahasan.....	107
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	114
	A. Kesimpulan.....	114
	B. Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA	119



DAFTAR BAGAN

No.	Bagan	Halaman
2.1.	Kerangka Berpikir	50
4.1	Grafik Normal P-P Plot of regression standardized residual.....	93



DAFTAR TABEL

No	Uraian	Hal
1.1	Data Jumlah Pedagang.....	4
2.1	Penelitian Terdahulu.....	46
3.1	Data Sampel.....	55
3.2	Operasionalisasi Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan.....	60
3.3	Operasionalisasi Penelitian Variabel Kepuasan.....	62
3.4	Kriteria presentase skor responden terhadap skor ideal.....	72
4.1	Persentase Jenis Kelamin Responden.....	79
4.2	Persentase Usia Responden.....	80
4.3	Persentase Lama Berdagang.....	81
4.4	KMO and Bartlett's Test Uji Coba ke-2.....	83
4.5	Total Variance Explained Uji Coba ke-2.....	84
4.6	Sebaran Butir Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan pada Ujicoba ke-2 Setelah Dirotasi.....	85
4.7	Dimensi/Kelompok baru variabel Kualitas Pelayanan (X).....	86
4.8	KMO and Bartlett's Test Variabel Kepuasan Uji Coba ke-2...	88
4.9	Sebaran Butir Instrumen Variabel Kepuasan pada Ujicoba ke-2 Setelah Dirotasi.....	89
4.10	Dimensi/Kelompok baru variabel Kepuasan (Y).....	90
4.11	Hasil Uji Reliability Variabel Kualitas Pelayanan.....	91
4.12	Hasil Uji Reliability Variabel Kepuasan.....	91
4.13	Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	93
4.14	Coefficients ^a Hasil Uji Multikolinearitas.....	94
4.15	Correlations Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	95
4.16	Jumlah Skor dan Rata-Rata Presentase Jawaban Responden Terhadap Faktor 1 Responsiveness (Daya Tanggap).....	96
4.17	Jumlah Skor dan Rata-Rata Jawaban Responden Terhadap Faktor 2 Tangibles (Bukti Fisik).....	97
4.18	Jumlah Skor dan Prosentase Jawaban Responden Terhadap Faktor 3 Reliability (Keandalan).....	98
4.19	Jumlah Skor dan Prosentase Jawaban Responden Terhadap Faktor 4 Assurance (Jaminan).....	99
4.20	Jumlah Skor dan Prosentase Jawaban Responden Terhadap Faktor 1 Jaminan Layanan.....	100
4.21	Jumlah Skor dan Prosentase Jawaban Responden Terhadap	101

Faktor 2 Kenyamanan.....	
4.22 Jumlah Skor dan Prosentase Jawaban Responden Terhadap Faktor 3 Prosedur Layanan.....	102
4.23 Hasil Coefficients ^a Regresi.....	104
4.24 Model Summary ^b Hasil Koefisien Korelasi Dan Determinasi...	105
4.25 ANOVA ^a hasil uji F.....	106



DAFTAR LAMPIRAN

NO	URAIAN
1.	Kuesioner Ujicoba
2.	Kuesioner Penelitian
3.	Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Ujicoba
4.	Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Penelitian
5.	Hasil Analisis Faktor dengan SPSS
6.	Hasil Uji Reabilitas dengan SPSS
6.	Hasil Analisis Regresi dengan SPSS





BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan satu aspek yang penting dalam kehidupan negara serta wujud dari upaya negara dalam memenuhi kepentingan masyarakat. Dalam ruang lingkup ilmu administrasi negara pelayanan publik muncul karena adanya kepentingan publik, pemerintah selaku pemegang amanat pemerintahan diharuskan menyusun suatu organisasi tata pemerintahan yang mengacu pada pola pelayanan publik yang memuaskan masyarakat dengan mengedepankan efisiensi dan efektivitas. Berkembangnya tuntutan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang baik secara langsung dan tidak langsung akan berdampak pada organisasi publik itu sendiri. Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Selanjutnya Pasal 40 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa Penyelenggara wajib mengikutsertakan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan

Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Dengan kata lain suatu pemerintahan yang modern dituntut untuk mengutamakan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui peningkatan efektivitas, efisiensi, profesionalisme, dan akuntabilitas pemerintahan itu sendiri sehingga dalam pelayanan terhadap masyarakat tidak dapat dilakukan secara sepihak dimana masyarakatpun harus diberdayakan (Ibrahim, 2008:16). Namun demikian, menurut Prasajo (2006:6) pola pikir birokrat sebagai penguasa dan bukan sebagai pelayan publik telah menyebabkan sulitnya melakukan perubahan kualitas pelayanan publik.

Salah satu bentuk pelayanan masyarakat yakni berupa pelayanan pemerintah dalam pengelolaan pasar. Pasar memegang peran penting dalam menggerakkan ekonomi masyarakat Indonesia selain sebagai muara dari produk-produk rakyat, pasar juga berfungsi sebagai tempat untuk bekerja yang sangat berarti bagi masyarakat. Sejak zaman penjajahan kegiatan pasar beserta para pedagangnya berkembang secara alamiah. Pasar adalah tempat dimana terjadi interaksi antara penjual dan pembeli, Pasar didalamnya terdapat tiga unsur, yaitu: penjual, pembeli dan barang atau jasa yang keberadaannya tidak dapat dipisahkan, pertemuan antara penjual dan pembeli menimbulkan transaksi jual-beli (Majid, 2008:47).

Menurut Nastiti (2009:21) bahwa pasar timbul karena kelebihan produksi setelah kebutuhan sendiri terpenuhi memerlukan tempat pengaliran untuk dijual, selain itu pemenuhan kebutuhan akan barang-barang

memerlukan tempat yang praktis untuk mendapatkan barang-barang baik dengan menukar atau membeli.

Saat ini pasar dikenal dengan adanya pasar tradisional dan pasar modern. Pasar tradisional merupakan pasar yang berperan penting dalam memajukan pertumbuhan ekonomi di Indonesia dan memiliki keunggulan bersaing secara alamiah. Keberadaan pasar tradisional ini sangat membantu, tidak hanya bagi pemerintah daerah ataupun pusat tetapi juga para masyarakat yang menggantungkan hidupnya dalam kegiatan berdagang, karena didalam pasar tradisional terdapat banyak aktor yang memiliki arti penting dan berusaha untuk mensejahterakan kehidupannya baik itu pedagang, pembeli, pekerja panggul dan sebagainya. Mereka semua adalah aktor yang berperan penting dalam mempertahankan eksistensi pasar tradisional di Indonesia.

Ditengah pembangunan bangsa Indonesia, peran pasar tradisional yang semestinya bisa menjadi pilar pembangunan ekonomi kerakyatan, justru terabaikan dan tidak jarang manajemennya salah urus. Kementerian Perdagangan menilai bahwa pengelolaan pasar tradisional masih bermasalahan sehingga memberikan persepsi negatif kepada masyarakat, persoalan utamanya adalah pada pengelolaan pasar itu sendiri, sehingga pasar tradisional tidak berjalan optimal. Diantara permasalahannya adalah pasar memiliki dana pemeliharaan yang minim, kondisi prasarana seperti gang pasar sempit dan sesak serta jalan di depan pasar yang macet dan dipenuhi pedagang. (www.analisadaily.com, diakses 5 Juli 2012).

Kondisi tersebut diperparah dengan tidak tertatanya pedagang kaki lima (PKL) di sisi luar bangunan pasar hingga menambah kesan kumuh dan

semrawut dan biasanya keadaan ini dimanfaatkan oleh oknum untuk meraih keuntungan dengan menyewakan lapak/kaki lima kios yang sebenarnya bukan tempat untuk berjualan.

Pasar Bungur Muara Bungo merupakan pasar tradisional yang paling besar di Kabupaten Bungo, dikelola oleh pemerintah Daerah melalui Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo, dimana salah satu Tupoksinya yakni pengelolaan pasar dalam Kabupaten Bungo (Perbup Nomor 33 Tahun 2012).

Pasar Bungur Muara Bungo atau yang lebih dikenal dengan Pasar Atas terletak di jalan Lintas Sumatra KM. 0 Muara Bungo, luas $\pm 37.650 \text{ m}^2$ (1985). Berdasarkan DPA-Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo Tahun Anggaran 2014, pedagang yang berada di Pasar Bungur Muara Bungo berjumlah 853 pedagang. Untuk lebih jelasnya informasi/data tentang jumlah pedagang disajikan dalam Tabel berikut:

Tabel 1.1.
Data Jumlah Pedagang

No	Jenis Tempat Berdagang (unit)	Jumlah Pedagang
1	Kios	377
2	Los	180
3	Pelataran	296
Jumlah		853

Sumber: Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo 2014

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dijelaskan bahwa jumlah pedagang yang menempati Pasar Bungur Muara Bungo tahun 2014 seluruhnya berjumlah 853 dengan rincian pedagang yang menempati kios berjumlah 377 pedagang, yang menempati Los berjumlah 180 pedagang dan yang

berdagang di Pelataran/lapak kaki lima rata-rata perhari berjumlah 296 pedagang.

Pasar Bungur Muara Bungo sebagaimana pasar tradisional pada umumnya di Indonesia, memiliki masalah yang cukup kompleks mulai dari pengelolaan pedagang sampai dengan pengelolaan sampah dalam pasar. Pengelolaan pedagang disini dimaksudkan adalah kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo sebagai pengelola pasar. Kasmir (2005:97) mengemukakan bahwa pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, dalam hal ini adalah masyarakat pedagang yang berjualan dipasar.

Parasuraman dan Berry (2005:217) mengatakan ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expective service*) dan pelayanan yang diterima (*perceived service*). Karena kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan dari keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan, untuk itu Zethaml dan Bitner (2006:164) mendefinisikan bahwa pelayanan adalah penyampaian secara *excellent* atau superior dibandingkan dengan harapan pelanggan.

Selanjutnya kualitas layanan memiliki hubungan dengan kepuasan, jika kualitas layanan yang diberikan baik, akan menciptakan suatu kepuasan bagi seseorang. Seperti yang dikemukakan oleh Oliver dalam Supranto (2006:233) Apabila kinerja layanan dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, namun bila kinerja layanan sesuai dengan harapan, pelanggan akan

puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja layanan yang dirasakan dengan harapan.

Tuntutan pedagang terhadap pelayanan yang berkualitas dari Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo bukan hanya dikaitkan dengan ketersediaan lokasi berdagang, penataan tempat berdagang, pengawasan atas pemanfaatan fasilitas pasar tetapi juga menyangkut kepuasan pedagang terhadap keseluruhan proses pelayanan termasuk pelayanan administrasi dari Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo guna mendapatkan Izin Penempatan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pedagang.

Data awal menunjukkan bahwa beberapa masyarakat-pedagang sering memanfaatkan pihak ke tiga untuk melakukan pengurusan ijin. Masyarakat-pedagang tersebut ada yang tidak mau melakukan pengurusan sendiri karena berbagai alasan antara lain karena sibuk, tidak mengetahui cara pengurusannya dan ingin mendapatkan penyelesaian pengurusan ijin lebih cepat dari waktu yang telah ditetapkan. Mereka bersedia membayar kepada pihak ketiga tersebut asalkan urusan administrasi yang menyangkut Izin Penempatan Kios dan Los tersebut dapat selesai tanpa merepotkan mereka. Hal ini menyebabkan pengguna layanan yang mengurus Izin sendiri sesuai dengan prosedur yang ada tergeser waktunya oleh pengguna layanan yang menggunakan pihak ketiga ini yang secara pribadi kenal dengan petugas

layanan. Dari fakta ini muncullah apa yang disebut dengan calo-calo dalam pengurusan Izin Penempatan Kios dan Los, walaupun Perda Kabupaten Bungo Nomor 4 Tahun 2011 tentang Retribusi Pelayanan Pasar tidak ada menyebutkan bahwa Pengurusan Izin Penempatan dipungut biaya. Selanjutnya peneliti juga menemukan kenyataan bahwa beberapa pedagang menempati kios, los dan pelataran atas dasar sewa dari pedagang lain. Dari fakta inilah muncul istilah jual-beli kios, walaupun Pemerintah Kabupaten Bungo tidak dirugikan namun kegiatan ini cukup meresahkan pihak pengelola pasar yakni Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo, karena seluruh fasilitas pasar tersebut merupakan bangunan milik Pemerintah Daerah. Selain itu pada awal tahun 2014 pernah terjadi 2 kali kemalingan di Pasar Bungur Muara Bungo, walaupun urusannya telah ditangani oleh pihak berwajib namun beberapa pedagang menyampaikan bahwa system keamanan pasar yang dilaksanakan oleh satuan jaga malam pasar yang dibentuk oleh Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo masih kurang optimal, sehingga pedagang merasa cemas/takut kehilangan barang dagangannya di malam hari.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat dan pelayanan konsultasi. Dari pernyataan UU tersebut terkait dengan fakta yang ditemukan oleh peneliti di lapangan, ada beberapa dimensi pada pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo

sebagai penyelenggaraan pelayanan publik yang belum sepenuhnya meliputi apa yang disebutkan dalam UU tersebut.

Bertitik tolak dari penjabaran latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik mengangkat permasalahan ini menjadi sebuah penelitian yang berjudul *“Analisis Kualitas Pelayanan Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo Terhadap Kepuasan Pedagang (Studi Kasus Pedagang Pasar Bungur Muara Bungo)”*.

B. Identifikasi Masalah

Pada awal penelitian teridentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Masih adanya beberapa masyarakat-pedagang memanfaatkan pihak ke tiga untuk melakukan pengurusan izin penempatan Kios dan Los, sehingga dalam proses perizinan pedagang harus mengeluarkan biaya, padahal berdasarkan Perda Kabupaten Bungo Nomor 4 Tahun 2011 dinyatakan bahwa dalam pengurusan perizinan tidak dipungut biaya. Dari fakta inilah muncul istilah calo-calo perizinan.
2. Masih adanya beberapa pedagang menempati kios, los dan pelataran atas dasar sewa dari pedagang lain. Dari fakta inilah muncul istilah jual-beli kios, walaupun Pemerintah Kabupaten Bungo tidak dirugikan namun kegiatan ini cukup meresahkan pihak pengelola pasar yakni Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo, karena seluruh fasilitas pasar tersebut merupakan bangunan milik Pemerintah Daerah.

3. Masih kurang optimalnya sistem keamanan pasar yang dilaksanakan oleh Satuan Jaga Malam Pasar, sehingga pada awal tahun 2014 terjadi 2 kali kemalingan di Pasar Bungur Muara Bungo, walaupun urusannya telah ditangani oleh pihak berwajib namun beberapa pedagang menyampaikan bahwa sistem keamanan pasar yang dilaksanakan oleh Satuan Jaga Malam Pasar yang berada dibawah naungan Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo kurang memberikan rasa aman, sehingga pedagang merasa cemas/takut kehilangan barang dagangannya di malam hari.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka permasalahan yang akan diungkapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo kepada Pedagang Pasar Bungur Muara Bungo?
2. Bagaimanakah kepuasan yang dirasakan oleh Pedagang Pasar Bungur Muara Bungo atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo ?
3. Apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo berpengaruh terhadap kepuasan Pedagang Pasar Bungur Muara Bungo?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan-permasalahan pokok yang terdapat dalam penelitian ini, maka ada beberapa tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisa kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Pengelolaan pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo kepada pedagang pasar Bungur Muara Bungo.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisa kepuasan yang dirasakan oleh pedagang pasar Bungur atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pengelolaan pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pedagang pasar Bungur Muara Bungo.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan Ilmu Administrasi Publik dan menjadi referensi bagi penelitian mahasiswa lainnya yang ingin melakukan penelitian yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan Dinas Pengelolaan pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo terhadap kepuasan pedagang Pasar Bungur Muara Bungo.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai rujukan serta solusi dalam memecahkan berbagai masalah terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan pasar baik untuk Dinas Pengelola pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo maupun pihak yang berkepentingan lainnya, dalam rangka memenuhi tingkat kepuasan para pedagang Pasar Bungur Muara Bungo.





BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Pelayanan

a. Konsep Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Moenir, 2006:16-17). Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (*Intangible*). Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan (Sinambela, 2010:3).

Lebih lanjut menurut Moenir (2006:27) pelayanan hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan juga merupakan sebuah proses, pelayanan berjalan secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat. Harbani Pasolong(2007:128) berpendapat pelayanan pada dasarnya

dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan'

Pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2005:128). Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman (2008:8) mengemukakan, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Selanjutnya Sampara Lukman (2008:5) pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung

antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto (2005:2) yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen /pelanggan.

Menurut Ahmad Batinggi (2008:21) terdapat tiga jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu :

1) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas - petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan Informasi, dan bidangbidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat - syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu:

- Memahami masalah-masalah yang termasuk ke dalam bidang tugasnya.
- Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan, dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga

memuaskan bagi mereka yang memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.

- Bertingkah laku sopan dan ramah

2) Layanan Dengan Tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Sistem layanan pada abad Informasi ini menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan.

Layanan tulisan ini terdiri dari 2 (dua) golongan yaitu, berupa petunjuk Informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang - orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya. Adapun kegunaannya yaitu :

- Memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan.
- Menghindari orang yang banyak bertanya kepada petugas
- Mamperlancar urusan dan menghemat waktu bagi kedua pihak, baik petugas maupun pihak yang memerlukan pelayanan.
- Menuntun orang ke arah yang tepat

3) Layanan Dengan Perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugaspetugas yang memiliki faktor keahlian

dan ketrampilan. Dalam kenyataan sehari - sehari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung. Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan secara umum banyak dilakukan secara lisan kecuali khusus melalui hubungan tulis yang disebabkan oleh faktor jarak.

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata *public* sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia (Badudu, 2006:781-782) berarti umum, orang banyak, ramai. Yang kemudian pengertian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto, 2005:5).

Menurut Batinggi (2008:12), pelayanan publik dapat diartikan sebagai perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh

pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum. Dengan demikian, kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara. Sedangkan menurut Agung Kurniawan (Harbani, 2007:135) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Agung Kurniawan (Harbani, 2007:128), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Sedangkan menurut Sadu Wasistiono dalam Handayani (2006:137), pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Secara garis besar jenis-jenis layanan publik menurut Kepmenpan No. 63 tahun 2003 dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu:

1) Kelompok Pelayanan Administratif

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Membangun Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah, dsb.

2) Kelompok Pelayanan Barang

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dsb.

3) Kelompok Pelayanan Jasa

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dsb.

Dari pendapat-pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan atau aktivitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Terkait dengan penelitian ini maka pelayanan yang dimaksudkan disini adalah kegiatan atau aktivitas yang dilaksanakan oleh petugas pengelola pasar dalam rangka memenuhi kebutuhan pedagang pasar. Selanjutnya pelayanan publik yang dimaksudkan disini adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo melalui petugas pengelola pasar selaku penyelenggara pelayanan publik yang bertindak atas nama Pemerintah Daerah, sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pedagang yang menempati lokasi Pasar Bungur Muara Bungo yang sekaligus sebagai upaya pemenuhan ketentuan Peraturan Daerah kabupaten Bungo tentang Retribusi Pelayanan Pasar.

b. Konsep Kualitas Pelayanan

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi, mulai dari definisi yang konvensional hingga yang strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti : performance (kinerja), reability (keandalan), ease of use (mudah dalam penggunaan), esthetics (estetika), dsb. Sedangkan dalam definisi startegis dinyatakan bahwa kualitas adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the need of costumers).(Sinambela, 2010:6).

Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan Vincent dan Gasperz (2006:1), bahwa kualitas diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan kearah perbaikan terus-menerus sehingga dikenal istilah Q = MATCH (*Meets Agreed Terms and Changes*).

Menurut *the American Society of Quality Control* (Purnama N, 2006: 9), kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk aau layanan menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah dittentukan atau yang bersifat laten.

Gasperz dalam Sampara Lukman (2007:9-11) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

- 1) Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
- 2) Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono dalam Harbani Pasolong (2007:132) adalah 1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, 2) kecocokan pemakaian, 3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, 4) bebas dari kerusakan, 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, 6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Triguno (2007:76) mengartikan kualitas sebagai standar yang harus seseorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya kerja, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat.

Hal tersebut sejalan dengan yang dikemukakan Kasmir dalam Harbani Pasolong (2007:133) bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Waykof dalam Purnama N (2006:19), menyebutkan kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Sedangkan menurut Parasuraman *et al.* dalam Purnama N (2006:19), kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Begitu pula yang dikemukakan Tjiptono (2007:158), bahwa pelayanan yang berhasil guna dalam suatu organisasi adalah bahwa pelayanan yang diberikan oleh anggota organisasi tersebut dapat memberikan kepuasan kepada konsumen atau pelanggannya. Sebagai tolak ukur adalah tidak adanya atau kurangnya keluhan dari masyarakat /konsumen. Sedangkan pelayanan umum yang berhasil guna ditandai dengan tidak adanya calo-calo.

Sejalan dengan pendapat Dwiyanto dalam Ahmad Ainur Rohman (2010:54), yang mengatakan bahwa penilaian kinerja publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi harus pula dilihat dari indikator yang melekat pada pengguna jasa seperti kepuasan pengguna jasa.

Konsep kualitas pelayanan dapat pula dipahami melalui “consumer behaviour” (perilaku konsumen) yaitu perilaku yang

dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk pelayanan yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhannya. Keputusan konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang/jasa dipengaruhi berbagai faktor, antara lain persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan. (Harbani Pasolong, 2007:135).

Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Lukman (2008:8) menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Merujuk pada definisi-definisi tentang kualitas pelayanan sebagaimana diuraikan diatas, pada penelitian ini yang dimaksud dengan **kualitas pelayanan** adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo guna memenuhi harapan pedagang yang berdagang dalam Pasar Bungur Muara Bungo. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo selaku pemilik jasa, berupa

kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang diwujudkan melalui sikap dan sifat petugas pengelola pasar dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan pedagang. Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pedagang atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan.

c. Dimensi Pelayanan

Kasmir dalam Harbani Pasolong (2007:133), mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Sementara itu Gerson dalam Harbani Pasolong (2007:134)) menyatakan pengukuran kualitas internal memang penting, tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan tidak puas dengan yang diberikan. Untuk membuat pengukuran kualitas lebih berarti dan sesuai, "tanyakan" kepada pelanggan apa yang mereka inginkan, yang bisa memuaskan mereka.

Pendapat tersebut dapat diartikan bahwa kedua sudut pandang tentang pelayanan itu penting, karena bagaimanapun pelayanan internal adalah langkah awal dilakukannya suatu pelayanan. Akan tetapi pelayanan tersebut harus sesuai dengan keinginan pelanggan yang dilayani. Artinya bagaimanapun upaya untuk memperbaiki kinerja internal harus mengarah/merujuk pada apa yang diinginkan pelanggan (eksternal). Kalau tidak demikian,

bagaimanapun performa suatu organisasi tetapi kalau tidak sesuai dengan keinginan pelanggan atau tidak memuaskan, citra kinerja organisasi tersebut akan dinilai tetap tidak bagus (Harbani, 2007:133).

Kualitas harus dimulai dari konsumen dan berakhir pada konsumen. Artinya spesifikasi kualitas layanan harus dimulai dengan mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen yang dituangkan ke dalam harapan konsumen dan penilaian akhir diberikan oleh konsumen melalui informasi umpan balik yang diterima perusahaan. Sehingga peningkatan kualitas layanan harus dilakukan dengan komunikasi yang efektif dengan konsumen (Purnama N, 2006: 39).

Menurut Tjiptono kualitas pelayanan adalah “tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. (Tjiptono, 2006:59). Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu “Pelayanan yang diharapkan (*expected experience*) dan pelayanan yang didapatkan (*provide service*), maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal begitu juga sebaliknya“ (1996:59). Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggan.

Pelayanan birokrasi yang berkualitas, oleh Sinambela (2010:43) didefinisikan melalui ciri-ciri berikut:

- 1) Pelayanan yang bersifat anti birokratis
- 2) Distribusi pelayanan
- 3) Desentralisasi dan berorientasi kepada klien

Adapun pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat menurut Moenir (2006:41-44) adalah sebagai berikut:

- 1) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat
- 2) Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau hal-hal yang bersifat tidak wajar.
- 3) Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib, dan tidak pandang bulu
- 4) Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak jelas.

Setiap organisasi penyedia layanan publik diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya karena dalam pelayanan publik, kepuasan masyarakat merupakan faktor penentu kualitas layanan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (Sinambela, 2010:42-43):

- 1) Transparansi, yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;

- 2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 3) Kondisional, yakni pelayanan yang dapat sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- 4) Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- 5) Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Transparansi merupakan pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti Pelanggan dalam hal ini masyarakat sangat berkepentingan dengan pelayanan yang bermutu. Pelayanan harus berorientasi pada mutu, sehingga perlu didengar dan dilihat pandangan pelanggan serta pengalaman mereka atas mutu pelayanan yang diterimanya. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 Tentang Juknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa: “Transparansi penyelenggaraan

pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan atau pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi” (KEPMENPAN Nomor 26 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, 2004).

Berdasarkan pendapat diatas, transparansi ialah suatu kegiatan yang terbuka bagi masyarakat. Kegiatan yang dimulai dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan atau pengendaliannya. Masyarakat dapat mengakses kegiatan tersebut serta semua pihak yang membutuhkan informasi.

Kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dalam hal e-ticketing dapat diakses oleh masyarakat. Transparansi dalam pelayanan publik menjadi faktor untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Transparansi terdiri dari tiga indikator keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik, peraturan dan prosedur pelayanan yang dapat dipahami serta kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik.

Akuntabilitas merupakan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran

nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah atau perusahaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas pelayanan publik meliputi kinerja pelayanan publik, biaya pelayanan publik dan produk pelayanan publik.

Kondisional dalam pemberian pelayanan yang sesuai dengan kondisi kemampuan pemberi dan penerima pelayanan. Kemampuan aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat yang sesuai kondisi yang ada pada saat itu. Kemampuan aparatur pemerintah dalam menghadapi kendala-kendala yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kondisional meliputi efisiensi dan efektivitas.

Partisipasi merupakan suatu pelayanan yang mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Partisipasi dapat dilihat dari peran masyarakat, metode atau instrumen yang dapat digunakan untuk meningkatkan partisipasi, pencocokan instrumen partisipasi yang sesuai dengan peran masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan publik, pemilihan instrumen partisipasi yang akan digunakan, dan mengimplementasikan strategi yang dipilih.

Kesamaan hak dalam pelayanan yaitu suatu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain – lain. Pelayanan yang diberikan suatu instansi pemerintah maupun suatu organisasi kepada masyarakat tidak membeda-bedakan status sosial dan lainnya. Kesamaan hak dapat dilihat dari keteguhan dan ketegasan.

Keseimbangan hak dan kewajiban dalam memberikan pelayanan dengan mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh pemerintah dengan menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban petugas dan penerima pelayanan. Keseimbangan hak dan kewajiban meliputi keadilan dan kejujuran.

Kualitas pelayanan publik dapat tercermin dengan adanya transparansi atau keterbukaan dan mudah diakses oleh semua masyarakat. Masyarakat dapat merasakan akses pelayanan yang memadai dan mudah dimengerti. Pelayanan yang prima juga pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan yang berlaku, peraturan tersebut dapat melindungi masyarakat sebagai nilai kepercayaan yang didapat oleh masyarakat.

Pelayanan yang di berikan kepada masyarakat, pelayanan yang sesuai dengan kemampuan yang memberikan pelayanan kepada penerima layanan tersebut. Pelayanan yang di berikan kepada masyarakat harus sesuai dengan keinginan atau aspirasi masyarakat dan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh

masyarakat. Pelayanan juga diberikan kepada semua lapisan masyarakat, tanpa membedakan status atau jenis kelamin, sehingga akan tercipta pelayanan yang adil yang di rasakan oleh penerima pelayanan.

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik yang ada. Hal ini mengandung makna bahwa karakter dan nilai yang terkandung di dalam pelayanan publik tersebut harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat diukur dengan nilai-nilai yang baik, maka kemungkinan besar mereka akan menggunakan e-ticketing secara bersungguh-sungguh seperti tujuan yang diharapkannya.

Penyelenggaraan akan berbalik jika pelayanan kepada masyarakat tidak diukur dengan nilai-nilai yang baik dalam menggunakan e-ticketing maka proses kinerja aparatur dalam pelayanan akan mengalami kesulitan.

Adanya akuntabilitas dan transparansi akan menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan peraturan-peraturan yang berlaku. Kemampuan pemerintah dengan memperhatikan kondisi dalam menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.

Partisipatif dalam pelayanan publik akan memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Kontribusi terhadap peningkatan kompetensi para pembuat keputusan melalui pengembangan pembuatan kebijakan yang berkualitas. Partisipasi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan akuntabilitas publik serta memberikan citra positif sebagai suatu masyarakat yang demokratis.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry melalui serangkaian penelitian terhadap berbagai macam industri jasa, dalam buku Fandy Tjiptono yang berjudul *Service Quality and Satisfaction* edisi kedua, berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas jasa di antaranya:

1. Reabilitas, meliputi dua aspek utama yaitu konsistensi kinerja (performance), dan sifat dapat dipercaya (dependability). Hal ini berarti suatu perusahaan atau perseroan terbatas mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal (right the first time), memenuhi janjinya secara akurat dan andal (misalnya, menyampaikan jasa sesuai dengan jadwal yang disepakati), menyimpan data (record) secara tepat, dan mengirimkan tagihan yang akurat.
2. Responsivitas atau daya tanggap yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat. Beberapa contoh diantaranya ketepatan waktu layanan,

pengiriman slip transaksi secepatnya, kecepatan menghubungi kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat.

3. Kompetensi yaitu penguasaan keterampilan 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 dihubungi (contohnya, telepon, surat, email, fax) dan jam operasi nyaman.
5. Kesopanan (courtesy) meliputi sikap santun, respek, atensi dan keramahan para karyawan kontak (seperti resepsionis, operator telepon, bell person, dan lainnya).
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. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan kontak, dan interaksi dengan pelanggan.

8. Keamanan (*security*) yaitu bebas dari bahaya, risiko atau keraguan. Termasuk didalamnya adalah keamanan secara fisik, keamanan financial, privasi, dan kerahasiaan.
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 lainnya). (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono, 2007).

Dalam riset selanjutnya, sebagaimana yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam buku Fandy Tjiptono yang berjudul *Service Quality and Satisfaction* edisi kedua, menemukan adanya *overlapping* diantara beberapa dimensi diatas. Mereka menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi pokok. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*). Akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan diintegrasikan menjadi empati (*emphaty*), yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik), meliputi fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan yang digunakan, penampilan karyawan, sarana komunikasi, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan.
2. *Emphaty* (Empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi yang tulus dan berupaya memahami keinginan konsumen.

3. Reliability (Keandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang disajikan dengan segera, akurat dan sebagainya.
4. Responsiveness (Daya Tanggap), yaitu kemampuan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, kesigapan karyawan, kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, penanganan keluhan konsumen dan sebagainya.
5. Assurance (Jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, keterampilan dalam memberikan informasi, keramahan para karyawan perusahaan. (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono, 2007:128).

Tingginya kualitas para pesaing yang terlibat akan meningkatkan intensitas dan tingkat persaingan. Setiap perusahaan atau instansi pemerintah dituntut untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan masyarakat sebagai pelanggan jasa serta berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh para pesaingnya.

2. Kepuasan

a. Konsep Kepuasan

Menurut Tjiptono (2007:47) bahwa kepuasan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis maupun pelayanan public. Organisasi bisnis dan non bisnis berlomba-lomba mencanangkan program kepuasan sebagai salah satu tujuan strategisnya, misalnya

melalui slogan-slogan seperti “pelanggan adalah raja”, “Kepuasan anda adalah tujuan kami”, “*we care customer*” dan sebagainya.

Brayfield dalam Sibarani (2007:136) mengatakan bahwa kepuasan dapat diduga dari sikap seseorang terhadap hasil dari suatu pekerjaan. Ini artinya bahwa orang akan merasa puas apabila apa yang diinginkan seseorang atas hasil dari suatu pekerjaan sesuai dengan apa yang mereka peroleh. Untuk itulah maka kepuasan timbul sebagai akibat dari berbagai sikap seseorang terhadap pekerjaannya, baik berkaitan dengan orang lain maupun kehidupan pada umumnya. Kotler dan Keller (2007:177) mengungkapkan bahwa secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul dari seseorang setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapannya, maka dia tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan. Sedangkan jika kinerja melebihi harapan, maka dia akan sangat puas atau senang.

Rangkuti (2008:124) menyatakan bahwa “kepuasan seseorang didefinisikan sebagai respon antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian”. Dengan kata lain merupakan sikap positif dan menyenangkan yang dirasakan oleh seseorang atas pengorbanannya yang dapat menimbulkan kepuasan. Sehingga kepuasan ini sebagaimana dikemukakan oleh Gibson (2005:86) akan sangat tergantung pada tingkat instrinsik dan ekstrinsik serta bagaimana

persepsi hasil kerja terhadapnya. Instrinsik disini menyangkut nilai (*Value*) dari suatu hasil kerja. *Value* ini dapat meliputi aspek sosial, ekonomis, cultural, keamanan, serta prestise yang dapat diraih dari hasil pekerjaan tersebut dan terakses dalam satu hasil pekerjaan mereka sehingga seseorang akan mendapatkan kepuasan.

Band (2006:79) menyatakan bahwa *“Satisfaction is the state in which customers needs, wants and expectations, through the transaction cycle, are not or exceeded, resulting in repurchase and continuing loyalty. In other words, if customer satisfaction could be expressed as a ratio, it would look like this: customer satisfaction = perceived quality: needs, wants and expectations”*

Band (terjemahan bebas) merumuskan kepuasan sebagai perbandingan kebutuhan, keinginan dan harapan terhadap perputaran transaksi apakah memenuhi atau tidaknya keputusan untuk menggunakan dan meneruskan loyalitasnya. Dalam kata lain, jika seseorang puas dapat diukur dalam sebuah rasio yang akan terlihat dari kepuasan = penerimaan kualitas : kebutuhan, keinginan dan harapan. Pengertian ini dikuatkan oleh Engel dalam Tjiptono (2007:146): “kepuasan merupakan evaluasi alternative yang dipilih untuk sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapannya. Menurut Day dalam Tjiptono (2007:42) bahwa: “Kepuasan adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang disarankan antara harapan sebelumnya

(atau norma kinerja lainnya) dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Sedangkan Oliver (2007:13) mendefinisikan kepuasan sebagai berikut : *“Satisfaction is the consumer’s fulfillment response. It is a judgement that a product or service feature, or the product or service it self. Provided (or is providing) a pleasurable level of consumption-related fulfillment, including levels of under or overfulfillments”*. *Pleasurable Fullfillment* disini dapat diartikan bahwa apakah penerimaan hasil dari suatu kinerja dapat memenuhi kesenangan (*pleasure*), yaitu keinginan, hasrat dan tujuan yang diinginkan.

Menurut Alma (2008:116) kepuasan merupakan suatu perasaan atau penilaian emosional dari seseorang atas harapan dan kebutuhan mereka. Jika sesuai dengan apa yang diharapkan, maka akan terdapat kepuasan dan sebaliknya akan timbul rasa kecewa apabila apa yang dibutuhkan, yang diinginkan dan yang diharapkan tidak tercapai. Dengan kata lain bilamana kenikmatan yang diperoleh melebihi harapannya, maka dia akan betul-betul puas, dan mereka akan setia serta memberi rekomendasi kepada rekan-rekannya.

Dari penjelasan di atas, dapat dilihat bahwa ada kesamaan dalam menjelaskan kepuasan seseorang. Kepuasan pada dasarnya terletak pada individu yang dalam penelitian ini adalah pedagang, dan wujud dari kepuasan itu akan tampak pada sikapnya saat ini dan

di masa yang akan datang. Sehingga jika seorang pedagang dirasakan telah puas atas kinerja Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo, maka dirinya akan menggunakan Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo untuk memuaskan apa yang dibutuhkan, diinginkan dan harapannya. Hal ini berarti pengalaman kepuasan yang dirasakan pedagang akan menimbulkan rasa senang dan positif.

Setiap orang yang masuk ke suatu lingkungan yang membawa kebutuhan dan keinginan yang ingin dicapainya atau dipenuhi maka harus ada faktor pendorong dari luar dirinya untuk memberikan atau menunjukkan kinerja yang melebihi kebutuhan dan harapannya. Pemenuhan kepuasan tersebut menurut Handoko (2005:184) merupakan aspek penting bagi suatu badan atau lembaga karena hal ini akan menciptakan lingkungan positif di lingkungan pekerjaan.

Kemudian Fraser (2007:63) mengungkapkan bahwa kepuasan pada dasarnya merupakan suatu kondisi yang amat subjektif. Kepuasan akan bersifat pribadi atau individual, artinya setiap individu akan mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem yang ada pada dirinya. Perbedaan tersebut ditentukan oleh kebutuhan-kebutuhan yang dirasakan dan nilai-nilai yang dianut oleh individu dalam kaitannya dengan pengalaman yang diperolehnya. Dengan demikian maka kepuasan pun akan bergeser secara dinamis.

Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Newstrn dan Davies (2006:145) bahwa kepuasan bersifat dinamis. Ini artinya bahwa kepuasan dapat berubah-ubah sesuai dengan kondisi yang dinamai individu. Individu inilah yang menentukan apakah sesuatu kinerja dapat memberinya kepuasan atau ketidakpuasan.

Kepuasan di sini menjadi tidak ada batas karena memang kepuasan itu bukanlah sesuatu yang berwujud. (Fraser, 2007:74). Oleh karena itu individu cenderung memperkecil ketidakpuasan ketimbang membesar-besarkan kepuasannya, karena kepuasan itu adalah perasaan pribadi yang kadang-kadang bertentangan dengan kepuasan kelompok. Hal tersebut bisa terjadi karena setiap individu berbeda dalam setiap kondisi dari waktu ke waktu.

Agar lebih jelas kita dapat melihat teori yang dikemukakan oleh Wexley dan Yulk (2008:153) tentang kepuasan. *Pertama, discrepancy theory* yang mengemukakan bahwa untuk mengukur kepuasan seseorang dapat dilakukan dengan menghitung selisih apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Artinya orang akan merasa puas bila tidak ada perbedaan antara yang diinginkan dengan persepsinya atas kenyataan sebab batas minimum yang diinginkan telah terpenuhi.

Teori ketidaksesuaian antara lain dikemukakan oleh Locke dalam Sule (2005:182), bahwa kepuasan atau ketidakpuasan bergantung kepada ketidaksesuaian antara apa yang

diperoleh dengan apa yang diharapkan. Individu akan merasa puas bila terjadi kesesuaian antara harapan dengan kenyataan. Ketidakpuasan makin besar jika ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan makin besar pula.

Kedua equity theory mengemukakan bahwa orang akan merasa puas sepanjang mereka merasa ada keadilan (*equity*). Teori keadilan dikembangkan oleh Adams (2006:186) yang menyebutkan bahwa kepuasan adalah penilaian individu terhadap keadilan atau kewajaran imbalan yang diterima. Keadilan dapat didefinisikan sebagai perbandingan atau rasio *input* dengan *output* yang ditunjukkan. Prinsip teori keadilan adalah individu akan merasa puas atau tidak puas bergantung pada apakah dirasakan adanya keadilan atau tidak pada suatu situasi. Menurut teori keadilan ada tiga unsur dalam melakukan perbandingan kepuasan, yaitu *input*, *outcomes* dan *comparison person*. *Input* adalah segala sesuatu yang berharga yang dirasakan seseorang sebagai sumbangan terhadap pengorbanannya. *Outcomes* adalah sesuatu yang berharga yang dirasakan sebagai hasil dari pengorbanannya. Sementara itu *comparison person* adalah orang lain yang dapat dijadikan perbandingan rasio *input-outcomes* yang dimilikinya. *Comparison person* dapat berupa pengorbanan yang sama di suatu lingkungan dengan lingkungan lain dan mungkin pula dirinya di masa lampau.

Dari pendapat-pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul dari seseorang setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap pelayanan yang diharapkan. Jika pelayanan yang diperoleh berada dibawah harapannya, maka seseorang tersebut tidak puas. Namun jika pelayanan memenuhi harapan maka seseorang tersebut akan merasa puas. Sedangkan jika pelayanan melebihi harapan, maka dia akan sangat puas atau senang.

b. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan

Karena kepuasan seseorang bergantung pada harapannya, maka Gasperz (2007:35) mencatat ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan, di antaranya:

- 1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan ketika ia akan mencoba melakukan transaksi. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya besar, harapannya akan juga tinggi, demikian selanjutnya.
- 2) Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk atau jasa.
- 3) Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan kualitas produk dan jasa yang akan dibeli.
- 4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi harapan pelanggan.

Apabila kepuasan dapat dinyatakan sebagai suatu rasio atau

perbandingan Nasution (2005:65) merumuskan persamaan kepuasan yaitu :

$$Z = X/Y,$$

dimana Z adalah kepuasan,

X adalah kualitas yang dirasakan, dan

Y adalah harapan.

Jika seseorang merasakan bahwa kualitas yang dirasakan melebihi harapan mereka, maka kepuasannya akan menjadi tinggi atau paling sedikit bernilai besar dari satu ($Z > 1$). Sedangkan pada sisi lain, apabila dirinya merasakan kualitas yang dirasakan lebih rendah atau lebih kecil dari harapan mereka, maka kepuasannya akan menjadi lebih rendah atau bernilai lebih kecil dari satu ($Z < 1$).

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa indikator dari kepuasan adalah berupa kesesuaian antara harapan dengan kenyataan yang ditunjukkan oleh berbagai aspek hasil pekerjaan, yaitu: kinerja-kinerja yang ditunjukkan dengan kebutuhan dan keinginan.

Selain pendapat dari para ahli tersebut, indikator kepuasan dalam sektor publik dapat merujuk pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks

kepuasan masyarakat terdiri dari 14 unsur kepuasan yaitu sebagai berikut:

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- 2) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan

pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;

- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- 14) Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Dari regulasi tersebut dapat diketahui bahwa pemerintah berusaha untuk menciptakan kepuasan masyarakat melalui berbagai peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang digunakan penulis adalah sebagai dasar dalam penyusunan penelitian. Tujuannya adalah untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu, sekaligus sebagai perbandingan dan gambaran yang dapat mendukung kegiatan penelitian berikutnya yang sejenis. Kajian yang digunakan yaitu mengenai analisis pelayanan terhadap kepuasan pedagang pasar. Berikut ini akan dikemukakan hasil penelitian terdahulu yang digunakan sebagai dasar dan pertimbangan dalam penelitian ini.

Tabel 2.1.
Penelitian Terdahulu

No.	Nama dan Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1	2	3	4
1	Aryani D dan Rosinta F.(2010)	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi pembentuk kualitas layanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan, dimana Kualitas layanan KFC memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa FISIP UI yakni 72,9%. Sedangkan sisanya (100% - 72,9% = 27,1%) dijelaskan oleh variabel lain.

1	2	3	4
2	Rezha, F (2013)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perakaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Di Kota Depok)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat dengan tingkat signifikan 95%
3	Tanan, L (2013)	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo.	Hasil CSI menunjukkan bahwa pasien sangat puas terhadap layanan kesehatan secara keseluruhan dengan persentase sebesar 83,81%. Hasil IPA menunjukkan bahwa respon pasien terhadap waktu pelayanan termasuk kategori "puas" dengan tingkat kesesuaian harapan dan layanan yang diterima sebesar 79,99%.
4	Kartiningdyah, E. (2013)	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota Tanjungpinang.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan keseluruhan masyarakat akan Tanjungpinang BP2T layanan dapat dikatakan dalam kondisi baik, dan masih harus ditingkatkan karena ada beberapa indikator yang menunjukkan indeks kinerja yang tidak baik.
5	Liu, B., Tang, N. and Zhu, X. (2008)	Public service motivation and job satisfaction in China An investigation of generalisability and instrumentality.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi pelayanan publik yang diamati di Barat Cina, tetapi generalisability konstruk terbatas. Tiga dari empat dimensi motivasi pelayanan publik (daya tarik untuk pembuatan kebijakan publik, komitmen terhadap kepentingan publik, dan pengorbanan diri) ada di China, tetapi dimensi keempat (kasih sayang) belum dikonfirmasi.

1	2	3	4
6	Ann-Louise Hordacre; Taylor, Anne; Pirone, Christy; Adams, Robert J (2005)	Assessing patient satisfaction: implications for South Australian public hospitals.	Makalah ini melaporkan hasil dari 2.620 warga Australia Selatan yang berpartisipasi dalam 2003 Evaluasi Pasien Rumah Sakit Jasa. Pasien yang ditemukan umumnya puas dengan perawatan, pelayanan dan fasilitas yang disediakan, dengan skor keseluruhan di seluruh negara bagian dari 86,3.
7	Barabashev, Alexei; Straussman, Jeffrey D (2007)	Public Service Reform in Russia, 1991-2006	Artikel ini menilai upaya pasca-Soviet Rusia untuk mereformasi pelayanan publik dalam rangka memenuhi tantangan transisi sosial dan ekonomi dan menggambarkan kedua hambatan terciptanya pelayanan publik yang modern dan upaya untuk mengatasinya.
8	Wounder Vanderabeele, Sarah Scheepres and Annie Hondeghem (2011/05/04)	"Public Service Motivation in an International Comparative Perspective : UK and Germany"	PSM (Public Service Motivation) mempunyai konsep yang universal seperti halnya NPM (New Public Manajemen), tetapi PSM tidak mempunyai bentuk yang baku seperti NPM. Jika membandingkan dua negara (Jerman & Inggris) ini secara umum hampir sama, tetapi setelah dilihat lebih teliti ternyata ada perbedaan. Hal ini disebabkan karena kedua negara itu mempunyai nilai-nilai, kebudayaan, keyakinan, sikap, dan tradisi yang berbeda. Pengorbanan diri dalam kelembagaan merupakan hal sangat penting, tetapi di Jerman hal ini tidak terlalu penting.

C. Kerangka Berpikir

Pelayanan publik merupakan satu aspek yang penting dalam kehidupan negara serta wujud dari upaya negara dalam memenuhi

kepentingan masyarakat. Dalam ruang lingkup ilmu administrasi negara pelayanan publik muncul karena adanya kepentingan publik. Pemerintah selaku pemegang amanat diharuskan menyusun suatu organisasi tata pemerintahan yang mengacu pada pola pelayanan publik yang memuaskan masyarakat dengan mengedepankan efisiensi dan efektivitas. Berkembangnya tuntutan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang baik secara langsung dan tidak langsung akan berdampak pada organisasi publik itu sendiri. Pelayanan diberikan kepada publik pada dasarnya untuk memberikan kepuasan pada masyarakat atas layanan publik yang disediakan oleh pemerintah berupa layanan kesehatan, jaringan telp, listrik, air bersih berbagai bentuk dokumen resmi dan lain-lain sebagainya.

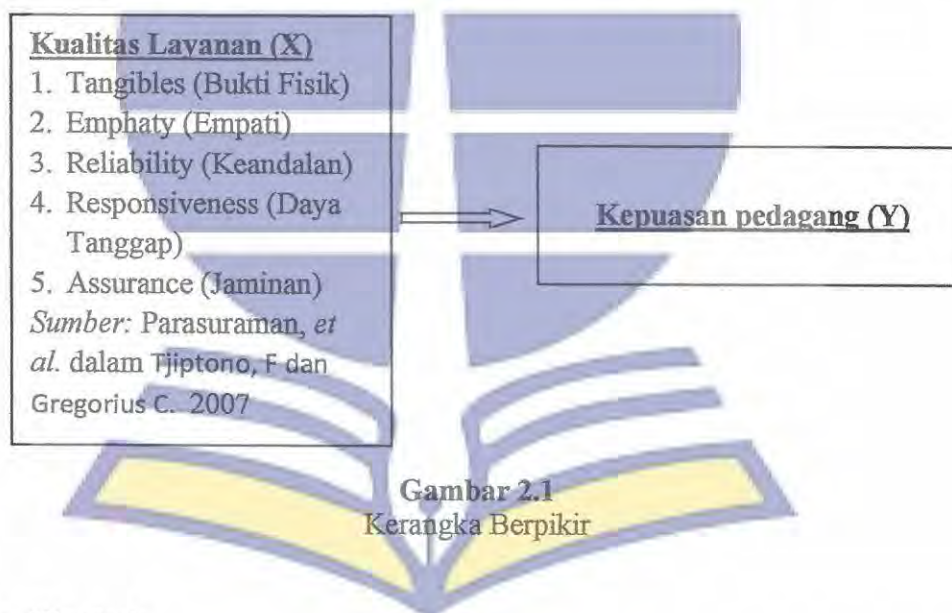
Aparat pemerintah sebagai unsur pemerintah (melayani) terkait langsung dengan pelayanan kepada masyarakat sebagai unsur lain (yang dilayani). Sikap dan perilaku serta *vehicle* aparat pemerintah akan menjadi suatu ukuran keberhasilan pemerintah untuk mencapai tujuan organisasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan harapan, dan masyarakat akan merasa puas serta tidak mengeluh.

Guna mewujudkan pelayanan yang berkualitas Pemerintah menetapkan indikator kepuasan dalam sektor publik melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat terdiri dari 14 unsur kepuasan yaitu: 1) Prosedur pelayanan; 2) Persyaratan Pelayanan; 3)

Kejelasan petugas pelayanan; 4) Kedisiplinan petugas pelayanan; 5) Tanggung jawab petugas pelayanan; 6) Kemampuan petugas pelayanan; 7) Kecepatan pelayanan; 8) Keadilan mendapatkan pelayanan; 9) Kesopanan dan keramahan petugas; 10) Kewajaran biaya pelayanan; 11) Kepastian biaya pelayanan; 12) Kepastian jadwal pelayanan; 13) Kenyamanan lingkungan; serta 14) Keamanan Pelayanan.

Dari regulasi tersebut dapat diketahui bahwa pemerintah berusaha untuk menciptakan kepuasan masyarakat melalui berbagai upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Sehubungan dengan uraian diatas maka kerangka teoritik atau kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Berpikir

D. Hipotesis

Berdasarkan kerangka berfikir diatas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan yang diberikan Dinas Pengelola Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo kepada pedagang pasar Bungur Muara Bungo adalah **Baik**.
2. Pedagang pasar Bungur Muara Bungo merasa **puas** atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pengelola Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo.
3. Kualitas Pelayanan yang diberikan Dinas Pengelola Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo **berpengaruh** terhadap kepuasan pedagang pasar Bungur Muara Bungo.





BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada pasar tradisional Pasar Bungur Muara Bungo. Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif dan kuantitatif yaitu untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh layanan yang diberikan oleh Dinas Pengelola Pasar Dan Kebersihan Kabupaten Bungo terhadap kepuasan pedagang yang berdagang pada Pasar Bungur Muara Bungo.

Pengamatan menggunakan cakupan waktu bersifat *cross section/one shoot*, yang berarti informasi atau data yang diperoleh adalah hasil pengumpulan data yang dilakukan pada satu waktu tertentu (Sugiyono, 2008:16). Dikarenakan jumlah populasi dalam penelitian ini yakni pedagang yang berjualan pada Pasar Bungur Muara Bungo yang cukup banyak yakni sebanyak 853 pedagang, maka dalam penelitian ini peneliti melakukan penarikan sampel dengan menggunakan teori yang dikembangkan oleh Slovin. Berdasarkan rumus penentuan jumlah sampel dari Slovin tersebut didapat jumlah sampelnya (n) sebanyak 90 pedagang dengan nilai $e = 10\%$.

Untuk menjawab semua hipotesis yang telah tersusun peneliti menggunakan kuesioner sebagai alat untuk memperoleh informasi, kemudian memberikan tanggung jawab kepada responden untuk menjawab pertanyaan-

pertanyaan yang telah disediakan serta memberikan tanggapan atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan.

Kuesioner dalam penelitian ini dibuat bersifat tertutup yaitu pertanyaan dibuat sedemikian rupa sehingga responden dibatasi dalam memberi jawaban, sesuai dengan metode *Likert Summated Rating* (LSR) masing-masing jawaban ditentukan nilai skornya dengan interval 1 sampai 5. Untuk variable kualitas layanan yang dirasakan pedagang akan diwakili oleh pertanyaan dengan alternative jawaban sangat baik diberi skor 5, baik diberi skor 4, cukup baik diberi skor 3, tidak baik diberi skor 2 dan sangat tidak baik diberi skor 1. Sedangkan untuk variable kepuasan yang dirasakan pedagang akan diwakili oleh pertanyaan dengan alternative jawaban sangat puas diberi skor 5, puas diberi skor 4, cukup Puas diberi skor 3, Tidak Puas diberi skor 2, sangat tidak puas diberi skor 1.

Setelah semua informasi yang diperoleh dari kuesioner terkumpul langkah selanjutnya adalah melakukan uji kualitas data, tujuannya untuk mengetahui apakah pertanyaan yang diajukan sudah layak/handal dan konsisten untuk dilakukan pengujian berikutnya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif dan kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel penelitian, sedangkan penelitian kuantitatif adalah untuk mengetahui hubungan antar variabel melalui suatu pengujian hipotesis yang akan dilakukan dengan persamaan regresi.

B. Populasi dan Sampel.

Menurut Sugiyono (2007:57). "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek dan subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Sedangkan dalam Arikuntoro (2006:21) dikatakan bahwa populasi adalah keseluruhan objek penelitian.

Sedangkan Sampel adalah bagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel merupakan sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang relatif sama dan dianggap bisa mewakili populasi (Sugiyono, 2007:57). Sedangkan menurut Arikuntoro (2006:21) sampel adalah bagian populasi yang diselidiki sebagai sumber data yang sebenarnya dalam suatu penelitian.

Populasi pada penelitian ini adalah pedagang yang berjualan pada Pasar Bungur Muara Bungo. Penentuan sampel digunakan suatu metode pengambilan sampel yang tepat agar diperoleh sampel yang representatif dan dapat menggambarkan keadaan populasi secara maksimal. Karakteristik pedagang pada Pasar Bungur Muara Bungo relatif homogen, oleh karena itu teknik pengambilan sampelnya dilakukan dengan *random sampling* untuk menentukan pedagang yang menjadi anggota sampel, dan menggunakan teknik *proportionate random sampling* untuk menentukan ukuran sampel pada masing-masing kategori pedagang. Sedangkan untuk menentukan anggota sampel pada masing-masing kategori pedagang menggunakan cara acak murni/random. Ukuran atau jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan teori yang dikembangkan oleh Slovin, Umar (2008:141) dengan rumus:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = % toleransi kesalahan sampling

$$n = \frac{853}{1 + (853 \cdot 10\%^2)} = \frac{853}{9.53} = 89.50 = 90$$

Dari data yang ada di Kantor Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo peneliti mendapatkan bahwa jumlah populasi pedagang yang ada pada Pasar Bungur Muara Bungo berjumlah 853 pedagang yang terdiri dari 3 (tiga) kategori jenis pedagang berdasarkan tempat berdagang sebagaimana telah dijelaskan pada Bab I.

Berdasarkan rumus penentuan jumlah sampel dari Slovin di atas didapat jumlah sampelnya (n) sebanyak 90 pedagang dengan nilai e = 10 %. Selanjutnya informasi/data tentang populasi dan sampel disajikan dalam Tabel berikut:

Tabel. 3.1.
Data Sampel

No	Kategori Pedagang	Jumlah Pedagang (orang)	Jumlah Sampel	Pembulatan	
1	Kios	377	$(377/853) \times 90$	39.77	
2	Los	180	$(180/853) \times 90$	18.99	
3	Pelataran	296	$(296/853) \times 90$	31.23	
Jumlah		853		89.99	90

Sumber: Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo 2014

C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk pengumpulan data. Instrumen penelitian sangat erat kaitannya dengan teknik pengumpulan data. Setiap teknik pengumpulan data akan memiliki bentuk instrumen yang berbeda pula. (<http://www.ayobukasaja.com/2013/06/cara-menyusun-instrumen-penelitian.html>).

Adapun langkah-langkah dalam menyusun instrumen penelitian yakni sebagai berikut:

1. Analisis Variabel Penelitian

Menganalisis setiap variabel menjadi subvariabel kemudian mengembangkannya menjadi indikator-indikator merupakan langkah awal sebelum instrumen itu dikembangkan.

2. Menetapkan jenis instrumen

Jenis instrumen dapat ditetapkan manakala peneliti sudah memahami dengan pasti tentang variabel dan indikator penelitiannya. Satu variabel mungkin hanya memerlukan satu jenis instrumen atau mungkin memerlukan lebih dari satu jenis instrumen.

3. Menyusun kisi-kisi atau layout Instrumen

Kisi-kisi instrumen diperlukan sebagai pedoman dalam merumuskan item instrumen. Dalam kisi-kisi mencakup ruang lingkup materi variabel penelitian, jenis-jenis pertanyaan, banyaknya pertanyaan, serta waktu yang dibutuhkan. Selain itu, dalam kisi-kisi juga tergambar indikator atau abilitas dari setiap variabel..

4. Menyusun item konsumen

Berdasarkan kisi-kisi yang telah disusun, langkah selanjutnya adalah menyusun item pertanyaan atau pernyataan sesuai dengan jenis instrumen yang digunakan.

5. Menguji coba instrumen

Uji coba instrumen perlu dilakukan untuk mengetahui tingkat reabilitas dan validitas serta keterbacaan setiap item. Mungkin saja berdasarkan hasil uji coba ada sejumlah item yang harus dibuang dan diganti dengan item yang baru, setelah mendapat masukan dari subjek uji coba.

Sehubungan dengan itu pada penelitian ini instrument yang digunakan peneliti dalam pengumpulan data adalah berupa instrument non tes terdiri atas kuesioner, dan dokumentasi. Kuesioner (Angket) adalah instrumen penelitian berupa daftar pertanyaan atau pernyataan secara tertulis yang harus dijawab atau diisi oleh responden sesuai dengan petunjuk pengisiannya. Sedangkan dokumentasi adalah berbagai buku-buku, penelitian-penelitian yang telah dilakukan oleh orang lain, serta dokumen yang ada relevansinya dengan masalah yang diteliti.

D. Teknik Pengumpulan Data

Guna memperoleh data yang diperlukan dalam menjawab rumusan masalah, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui:

1. Penyebaran Kuesioner Penelitian

Metode pengumpulan data yang utama dalam penelitian ini adalah melalui penyebaran lembaran kuesioner. Kuesioner langsung dikumpulkan, setelah selesai diisi oleh responden. Hasil dari kuesioner

ini merupakan data primer atau informasi-informasi yang didapat langsung dari obyek penelitian. Pernyataan-pernyataan dalam kuesioner diukur dengan menggunakan skala 1-5 untuk mendapatkan data kontinu yang dalam kategori data interval.

Teknik pengumpulan data dengan kuesioner merupakan satu teknik pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan responden akan memberikan respon terhadap pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Dalam pengukurannya, setiap responden diminta pendapatnya mengenai suatu pernyataan, dengan skala penilaian dari 1 sampai dengan 5. Tanggapan positif (maksimal) diberi nilai paling besar (5) dan tanggapan negatif (minimal) diberi nilai paling kecil (1).

Kuesioner dalam penelitian disusun berdasarkan pada dimensi masing-masing variabel penelitian dan indikator-indikator seperti dijelaskan pada operasionalisasi variabel. Selanjutnya kuesioner yang telah tersusun dilakukan uji coba terlebih dahulu. (Dokumen kuesioner terlampir).

2. Studi Dokumen/Studi Literatur

Pengumpulan data dengan studi dokumen adalah sebuah teknik untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian dengan cara mempelajari, menelaah berbagai buku-buku, penelitian-penelitian yang telah dilakukan oleh orang lain, serta dokumen yang ada relevansinya dengan masalah yang diteliti. Pada penelitian ini, teknik ini bertujuan untuk menyempurnakan temuan dengan data-data sekunder.

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Pentingnya dilakukan pendefinisian operasional variabel adalah untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman atau perbedaan pandangan dalam mendefinisikan variabel-variabel yang dianalisis. Variabel terbentuk dari indikator-indikator yang diukur dengan berbagai macam nilai untuk memberikan gambaran yang lebih nyata mengenai fenomena-fenomena yang diteliti. Sedangkan yang dimaksud definisi operasional adalah penentuan konstruk sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan oleh peneliti dalam mengoperasionalkan variabel. Sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran variabel yang lebih baik.

Kualitas pelayanan adalah kesesuaian dan derajat kemampuan untuk digunakan dari keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang disediakan dalam pemenuhan harapan yang dikehendaki konsumen dengan atribut atau faktor yang meliputi : bukti langsung, perhatian pribadi dari karyawan kepada konsumen, daya tanggap, keandalan dan jaminan (Hutasoit, 2011:68).

Dalam riset yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam buku Fandy Tjiptono yang berjudul *Service, Quality and Satisfaction* edisi kedua, mengemukakan ada lima dimensi pokok dalam mengukur kualitas pelayanan yakni:

- a. **Tangibles (Bukti Fisik)**, meliputi fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan yang digunakan, penampilan karyawan, sarana komunikasi, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan.

- b. Emphaty (Empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi yang tulus dan berupaya memahami keinginan konsumen.
- c. Reliability (Keandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang disajikan dengan segera, akurat dan sebagainya.
- d. Responsiveness (Daya Tanggap), yaitu kemampuan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, kesigapan karyawan, kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, penanganan keluhan konsumen dan sebagainya.
- e. Assurance (Jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, keterampilan dalam memberikan informasi, keramahan para karyawan perusahaan. (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono, 2007:128).

Untuk jelasnya definisi operasional variabel Kualitas Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.2.
Operasionalisasi Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel	Dimensi	Indikator	
1	2	3	
Variabel X : Kualitas Pelayanan . Yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah kesesuaian dan derajat kemampuan untuk digunakan dari keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang disediakan dalam pemenuhan harapan yang dikehendaki konsumen dengan atribut atau faktor yang meliputi : bukti langsung, perhatian pribadi	Dimensi 1 Tangibles (Bukti Fisik),	1	Fasilitas/tempat berdagang,
		2	peralatan dan perlengkapan
		3	sarana komunikasi,
		4	Kenyamanan lingkungan
	Dimensi 2 Emphaty (Empati),	5	kemudahan berkomunikasi
	6	perhatian yang tulus dari petugas	
	Dimensi 3 Reliability	7	Adil dalam memberikan layanan
		8	Tidak berbelit-belit

dari karyawan kepada konsumen, daya tanggap, keandalan dan jaminan (Hutasoit, 2011:68)	(Keandalan),	9	Akurat
		10	Tepat waktu
	Dimensi 4 Responsiveness (Daya tanggap),	11	kemampuan memberikan pelayanan
		12	kesigapan dalam pelayanan,
		13	kecepatan penanganan keluhan
	Dimensi 5 Assurance (Jaminan),	14	Memiliki pengetahuan,
		15	Memiliki kemampuan,
16		Keramahan dan kesopanan	

Sumber: Hasil Pengolahan data

Sedangkan Kepuasan secara umum adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul dari seseorang setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Kotler dan Keller, 2007:177).

Adapun indikator kepuasan dalam sektor publik dapat merujuk pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat terdiri dari 14 unsur kepuasan yaitu: 1) Prosedur pelayanan; 2) Persyaratan Pelayanan; 3) Kejelasan petugas pelayanan; 4) Kedisiplinan petugas pelayanan; 5) Tanggung jawab petugas pelayanan; 6) Kemampuan petugas pelayanan; 7) Kecepatan pelayanan; 8) Keadilan mendapatkan pelayanan; 9) Kesopanan dan keramahan petugas; 10) Kewajaran biaya pelayanan; 11) Kepastian biaya pelayanan; 12) Kepastian jadwal pelayanan; 13) Kenyamanan lingkungan; serta 14) Keamanan Pelayanan.

Untuk jelasnya definisi operasional variabel Kepuasan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.3.
Operasionalisasi Penelitian Variabel Kepuasan

Variabel	Dimensi	Indikator	
1	2	3	
Variabel Y Kepuasan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul dari seseorang setelah membandingkan antara persepsi/ kesannya terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Kotler dan Keller, 2007:177).	Dimensi 1: Prosedur layanan	1	Prosedur pelayanan
		2	Persyaratan Pelayanan
		3	Kejelasan petugas Pelayanan
		4	Kedisiplinan petugas Pelayanan
		5	Tanggung jawab petugas Pelayanan
		6	Kemampuan petugas Pelayanan
	Dimensi 2: Jaminan layanan	7	Kecepatan pelayanan
		8	Keadilan mendapatkan pelayanan
		9	Kesopanan dan keramahan petugas
	Dimensi 3: Kepastian biaya dan jadwal pelayanan	10	Kewajaran biaya pelayanan
		11	Kepastian biaya pelayanan
		12	Kepastian jadwal pelayanan
	Dimensi 4: Kenyamanan	13	Kenyamanan lingkungan
		14	Keamanan Pelayanan

Sumber: Hasil Pengolahan data

F. Uji Kualitas Instrumen

1. Uji Validitas konstruk dengan analisis faktor

Suatu instrumen pengumpulan data dapat dikatakan baik jika memenuhi beberapa kriteria, diantaranya validitas dan reabilitas. Untuk mengetahui bahwa instrument yang digunakan sudah valid sehingga akan menghasilkan data yang akurat sesuai dengan kebutuhan penelitian maka perlu dilakukan pengujian. Sugiono (2006) menyatakan bahwa instrument

dikatakan valid, apabila instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas suatu instrument dilakukan dengan mengukur korelasi antara variabel atau item dengan skor total variable, rumus yang digunakan adalah :

- Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Adapun pengujian validitas pada penelitian ini adalah Uji Validitas (*Validity*) konstruk. Menurut Sukardi (2007: 123) validitas konstruk merupakan derajat yang menunjukkan suatu tes mengukur sebuah konstruk sementara atau hypothetical construst . Konstruk, secara definisi, merupakan suatu sifat yang tidak dapat diobservasi, tetapi kita dapat merasakan pengaruhnya melalui satu atau dua indra kita. Lebih lanjut Sutrisno Hadi (2003: 113) menjelaskan bahwa kebenaran alat ukur ditinjau semata-mata dari segi kecocokannya dengan teori sebagai fundamennya, di atas mana aitem dari alat dibangun.

Menurut Ancok (2002:21) bila alat pengukur telah memiliki validitas konstruk berarti semua item (pertanyaan atau pernyataan) yang ada di dalam alat pengukur itu mengukur konsep yang ingin diukur. Sedangkan Suryabrata (2000:42) mengemukakan bahwa validitas konstruk mempersoalkan sejauh mana skor-skor hasil pengukuran dengan suatu

instrumen merefleksikan konstruk teoritik yang mendasari penyusunan alat ukur tersebut. Instrumen non tes mempunyai validitas konstruk, jika instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur konsep sesuai dengan yang didefinisikan. Sutrisno Hadi (2001:118) menyatakan bahwa jika bangunan teorinya sudah benar, maka hasil pengukuran dengan alat pengukur yang berbasis pada teori itu sudah dipandang sebagai hasil yang valid.

Validitas konstruk merupakan salah satu tipe validitas internal rasional suatu instrumen yang menunjukkan sejauh mana instrumen tersebut mengungkap suatu trait atau konstruk teoritik yang hendak diukurnya. Dalam hal ini konstruk merupakan kerangka dari suatu konsep. Pengertian konstruk ini bersifat terpendam dan abstrak sehingga berkaitan dengan banyak indikator perilaku empiris yang menuntut adanya uji analisis seperti analisis faktor (*factor analysis*).

Analisis faktor adalah suatu teknik interdependensi (*interdependence technique*), dimana tidak ada pembagian variabel menjadi variabel bebas dan variabel tergantung dengan tujuan utama yaitu mendefinisikan struktur yang terletak di antara variabel-variabel dalam analisis. Analisis ini menyediakan alat-alat untuk menganalisis struktur dari hubungan interen atau korelasi di antara sejumlah besar variabel dengan menerangkan korelasi yang baik antara variabel, yang diasumsikan untuk merepresentasikan dimensi-dimensi dalam data (Hair, 2010). Jadi, pada prinsipnya analisis faktor digunakan untuk mengelompokkan beberapa variabel yang memiliki kemiripan untuk dijadikan satu faktor,

sehingga dimungkinkan dari beberapa atribut yang memengaruhi satu komponen variabel dapat diringkas menjadi beberapa faktor utama yang jumlahnya lebih sedikit.

Dengan demikian, dapat diartikan bahwa analisis faktor digunakan untuk mereduksi data, yakni proses untuk meringkas sejumlah variabel menjadi lebih sedikit dan menamakannya sebagai faktor. Guna lebih memudahkan peneliti dalam mereduksi data yang telah terkumpul maka dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS. Tujuan reduksi data adalah untuk mengeliminasi variabel independen yang saling berkorelasi sehingga akan diperoleh jumlah variabel yang lebih sedikit dan tidak berkorelasi. Variabel-variabel yang saling berkorelasi mempunyai kesamaan/kemiripan karakter dengan variabel lainnya sehingga dapat dijadikan satu faktor.

Dapat disimpulkan bahwa tujuan analisis faktor pada penelitian ini adalah untuk mengeliminasi variabel independen yang saling berkorelasi sehingga akan diperoleh jumlah variabel yang lebih sedikit dan tidak berkorelasi. Variabel-variabel yang saling berkorelasi mempunyai kesamaan/kemiripan karakter dengan variabel lainnya sehingga dapat dijadikan satu faktor. Dengan kata lain melalui analisis faktor akan diidentifikasi dimensi suatu struktur dan kemudian menentukan sampai seberapa jauh variabel kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh dimensinya masing-masing. Jadi analisis faktor ingin menemukan suatu cara meringkas informasi yang ada dalam variabel asli atau variabel awal menjadi satu set dimensi baru.

Selanjutnya dimensi baru sebagai hasil dari analisis faktor tersebut menjadi dasar dalam merekonstruksi ulang kuesioner yang akan disebar/dibagikan kepada responden yang telah ditetapkan.

2. Uji Reliabilitas (*Reliability*)

Pengujian Reability atau Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan pada penelitian tersebut dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Ada beberapa metode pengujian reliabilitas diantaranya metode tes ulang, formula belah dua dari Spearman-Brown, formula Rulon, formula Flanagan, Cronbach's Alpha, metode formula KR-20, KR-21, dan metode Anova Hoyt.

Secara umum pengujian reliabilitas dilihat dari dua pandangan, yaitu *internal consistency and without bias error*. Dengan menggunakan program *Statistic Program Social Science (SPSS)* Versi 20.0 sebuah variabel dependen dan independen mempunyai *internal consistency* dan *without bias error* apabila angka *alpha Cronbach's* menunjukkan angka diatas 0.60 atau lebih besar dari 0.60 atau dinyatakan *reliabel*. Karena dianggap mempunyai jawaban responden yang konsisten dan stabil (*stability and consistency*). Konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, maka hasil data hasil angket memiliki tingkat *reliabilitas* yang baik, atau dengan kata lain data hasil angket dapat dipercaya.

Terkait dengan uraian diatas, dalam penelitian ini, teknik untuk menghitung indeks reliabilitas yang digunakan adalah metode *Cronbach's Alpha*, dengan ketentuan :

- a) Jika nilai $r_{Alpha} > r_{tabel}$ maka dinyatakan *reliable* dan
- b) Jika nilai $r_{Alpha} < r_{tabel}$ maka dinyatakan tidak *reliable*.

3. Pengujian Asumsi Klasik

Dalam suatu penelitian kemungkinan akan munculnya masalah dalam analisis regresi, yakni dalam hal mencocokkan model prediksi kedalam sebuah model yang telah dimasukkan kedalam serangkaian data. Masalah inilah yang dimaksud dengan masalah pengujian asumsi klasik, diantaranya pengujian normalitas, multikolinieritas dan heterokedisitas.

a. Uji Normalitas data.

Uji normalitas data dilakukan untuk melihat apakah data yang dipakai dalam penelitian ini terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.

Pada prinsipnya normalitas data dapat diketahui dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal pada grafik atau histogram dari residualnya. Data normal dan tidak normal dapat diuraikan sebagai berikut (Situmorang & Lufti, 2011):

- 1). Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya, menunjukkan pola terdistribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2). Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya, tidak menunjukkan

pola terdistribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Menurut Situmorang & Lufti (2011) uji normalitas dengan grafik sering menimbulkan perbedaan persepsi diantara beberapa pengamat dan menimbulkan keragu-raguan oleh karena itu untuk memastikan apakah data disepanjang garis diagonal berdistribusi normal maka dilakukan uji kolmogorov smirnov (1 sample KS) dengan melihat data residualnya apakah berdistribusi normal atau tidak. Pedoman pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- Nilai Asymp.Sig(2-tailed) atau signifikansi atau nilai probabilitas $< 0,05$. Dengan kata lain variabel residual tidak berdistribusi normal.
- Nilai Asymp.Sig(2-tailed) atau signifikansi atau nilai probabilitas $> 0,05$. Dengan kata lain variabel residual berdistribusi normal .

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi yang dipakai dalam penelitian terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang mempunyai varians yang sama (homoskedastisitas) . Sedangkan varians yang tidak sama dikatakan terjadi heteroskedastisitas. (Situmorang dan Lufti,2011).

Untuk mendeteksi adanya heterokedastisitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan; Uji koefisien korelasi Spearman's rho yaitu mengkorelasikan variabel independen dengan

nilai unstandardized residual. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Jika korelasi antara variabel independen dengan residual di dapat signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

c. Uji Multikolinearitas

Menurut Situmorang dan Lufti (2011) uji ini bertujuan menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Pada model regresi yang baik seharusnya antar variabel independen tidak terjadi korelasi. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal (nilai korelasi tidak sama dengan nol). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya Multikolinearitas pada penelitian ini dilakukan dengan cara melihat Nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF).

Kriteria yang digunakan adalah :

- Nilai tolerance $< 0,1$ atau VIF > 10 = terjadi multikolinearitas.
- Nilai tolerance $> 0,1$ atau VIF < 10 = tidak terjadi multikolinearitas.

G. Metode Analisis Data

Kegiatan penelitian selanjutnya setelah data dari seluruh sumber data terkumpul adalah melakukan analisis data. Metode analisis adalah proses mencari menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil observasi lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data

kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang lebih penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Sugiyono (2007:147) mengatakan bahwa analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data, mentabulasi data, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Peneliti melakukan analisa terhadap data yang telah diuraikan dengan menggunakan metode kualitatif dan metode kuantitatif. Berikut penjelasan dari masing-masing metode yang digunakan:

1. Analisis Kualitatif (Deskriptif)

Sugiyono (2007:14), mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif itu dilakukan secara intensif, peneliti ikut berpartisipasi lama dilapangan, mencatat secara hati-hati apa yang terjadi, melakukan analisis terhadap berbagai temuan dilapangan, dan membuat laporan penelitian secara mendetail.

Dalam penelitian ini analisis deskriptif dilakukan untuk menjawab tujuan pertama dan kedua penelitian, yaitu :

1. mendiskripsikan/menggambarkan dan menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo kepada pedagang Pasar Bungur.

2. mendiskripsikan/menggambarkan dan menganalisis kepuasan pedagang Pasar Bungur Kabupaten Bungo atas layanan yang diberikan oleh Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo.

Untuk mendiskripsikan/menggambarkan dan menganalisis kualitas pelayanan dan kepuasan tersebut dengan menggunakan skala *Likert*. Skala ini dirancang untuk melihat sejauh mana responden atau pedagang Pasar Bungur Muara Bungo menyatakan pilihannya terhadap pernyataan yang diajukan.

Selanjutnya peneliti menyusun tabel frekuensi distribusi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan nilai (skor) variabel penelitian masuk dalam katagori: sangat Baik/sangat puas, Baik/puas, cukup baik/cukup puas, tidak baik/tidak puas, sangat tidak baik/sangat tidak puas. Dengan alat ukur ini, maka nilai variable yang diukur dapat dinyatakan dalam bentuk angka, sehingga akan lebih akurat, efisien dan komunikatif. Umar (2008:81) menyatakan bahwa Perhitung skor setiap komponen yang diteliti dengan mengalikan seluruh frekuensi data. Artinya langkah awal untuk menganalisa data adalah dengan menghitung skor-skor dari setiap butir pernyataan kemudian skor-skor tersebut dijumlahkan untuk mendapatkan skor total. Jika jumlah sampel 90 maka untuk menghitung skor terendah adalah:

$$\begin{aligned} \text{Skor terendah} &= \text{Bobot terendah} \times \text{jumlah sampel} \\ \text{Skor terendah} &= 1 \times 90 = 90 \end{aligned}$$

Untuk menghitung skor tertinggi sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Skor tertinggi} &= \text{Bobot Tertinggi} \times \text{jumlah sampel} \\ \text{Skor tertinggi} &= 5 \times 90 = 450 \end{aligned}$$

Selanjutnya dilakukan penghitungan rentang skalanya dengan rumus sebagai berikut:

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

Dimana:

RS : Rentang Skala

n : Jumlah sampel

m : Jumlah alternatif item jawaban

$$RS = \frac{90(5-1)}{5} = 72$$

Adapun rentang skala *Likert* sebagaimana diuraikan diatas keputusan rata-ratanya dengan kategori sebagai berikut:

Tabel 3.4
Kriteria presentase skor responden terhadap skor ideal

No.	% Jumlah Skor	Kriteria
1	90 – 161,99	Sangat Tidak baik/Sangat tidak puas
2	162 – 233,99	Tidak baik/tidak puas
3	234 – 305,99	Cukup baik/cukup puas
4	306 – 377,99	baik/puas
5	378 – 450	Sangat baik /Sangat puas

Sumber: Diolah untuk penelitian ini.

Berdasarkan table 3.4 diatas setiap satu rentang skala mewakili dua variabel yaitu X dan Y.

2. Analisis Verivikatif (Kuantitatif)

Analisis kuantitatif merupakan suatu analisis yang digunakan untuk melihat pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent. Dalam hal ini penulis menggunakan metode **Persamaan Regresi Linier Berganda** untuk menjawab tujuan penelitian ketiga yaitu

untuk mengetahui pengaruh kepuasan pedagang (variabel bebas/Independent) terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo (variabel terikat /Dependent).

Regresi adalah pengukur hubungan dua variabel atau lebih yang dinyatakan dengan bentuk hubungan atau fungsi. Untuk menentukan bentuk hubungan (regresi) diperlukan pemisahan yang tegas antara variabel bebas yang sering diberi simbol X dan variabel tak bebas dengan simbol Y. Pada regresi harus ada variabel yang ditentukan dan variabel yang menentukan atau dengan kata lain adanya ketergantungan variabel yang satu dengan variabel yang lainnya dan sebaliknya. Kedua variabel biasanya bersifat kausal atau mempunyai hubungan sebab akibat yaitu saling berpengaruh. Sehingga dengan demikian, regresi merupakan bentuk fungsi tertentu antara variabel tak bebas Y dengan variabel bebas X atau dapat dinyatakan bahwa regresi adalah sebagai suatu fungsi $Y = f(X)$. Bentuk regresi tergantung pada fungsi yang menunjangnya atau tergantung pada persamaannya. Sedangkan Regresi linier adalah bentuk hubungan dimana variabel bebas X maupun variabel terikat Y sebagai factor berpangkat satu.

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk

memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Pada pembahasan ini peneliti menggunakan regresi linear berganda berdasarkan faktor skor. Asumsi klasik uji regresi linear berganda adalah :

1. data interval
2. linearitas (hubungan linear antara masing-masing x dan y)
3. tidak ada outlier pada residual
4. residual berdistribusi normal
5. homoskedastisitas
6. tidak ada multikolinearitas
7. tidak ada autokorelasi (khusus untuk data time series).

Agar residual dapat berdistribusi normal dan tidak ada outlier, variabel terikat (y) harus bebas outlier. karena nilai residual adalah beda antara y dengan y prediksi. y prediksi adalah y hasil persamaan regresi yang didapat. misal y_i actual = 3 dan x_i actual = 10. persamaan regresi $y = a + \beta(x) + e = 0,5 + 0,2(x) + e$, maka $y = 0,5 + 0,2(10) = 2,5$. jadi y prediksi = 2,5. residual: $y - y$ prediksi = $3 - 2,5 = 0,5$. jadi residual sampel ke-i adalah 0,5.

Model yang akan dibentuk

$$Y = a + b_1(X_1) + b_2(X_2) + b_3(X_3) + b_4(X_4) + e$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X_1, X_2, \dots, X_4 = Faktor 1, 2, 3 dan 4 Variabel independen

a = Konstanta (nilai Y' apabila $X_1, X_2, \dots, X_4 = 0$)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

e = error of estimate.

a. **Analisis Korelasi Ganda (R)**

Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) terhadap variabel dependen (Y) secara serentak. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). nilai R berkisar antara 0 sampai 1, nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah.

Menurut Sugiyono (2007) pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut:

0,00 - 0,199 = sangat rendah

0,20 - 0,399 = rendah

0,40 - 0,599 = sedang

0,60 - 0,799 = kuat

0,80 - 1,000 = sangat kuat

b. **Analisis Determinasi (R^2)**

Analisis determinasi dalam regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui prosentase sumbangan pengaruh variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) secara serentak terhadap variabel dependen (Y).

Koefisien ini menunjukkan seberapa besar prosentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen. R^2 sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun prosentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel dependen. Sebaliknya R^2 sama dengan 1, maka prosentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen.

c. Uji **Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F)**

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). Atau untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak. Signifikan berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasikan).

Adapun Tahap-tahap untuk melakukan uji F adalah sebagai berikut:

1. Merumuskan Hipotesis
 - H_0 : Tidak ada pengaruh secara signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X_1, X_2, \dots, X_n) secara bersama-sama terhadap kepuasan pedagang variabel dependen (Y).

- H_a : Ada pengaruh secara signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X_1, X_2, \dots, X_n) secara bersama-sama terhadap kepuasan pedagang variabel dependen (Y).

2. Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan $\alpha = 5\%$ (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian)

3. Menentukan F hitung

4. Menentukan F tabel

5. Kriteria pengujian

- H_0 diterima bila $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$
- H_0 ditolak bila $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$

6. Membandingkan F hitung dengan F tabel.

Jika Nilai $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak.

7. Kesimpulan

d. Uji t (Parsial)

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial dengan $\alpha = 0,05$ dan juga penerimaan atau penolakan hipotesis.

Langkah-langkah pengujian sebagai berikut:

1. Menentukan Hipotesis

H_0 : Secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan kepuasan pedagang variabel dependen (Y).

H_a : Secara parsial ada pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan kepuasan pedagang variabel dependen (Y).

2. Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan $\alpha = 5\%$

3. Menentukan t hitung

4. Menentukan t tabel

dapat dicari di Ms Excel dengan cara pada cell kosong ketik `=tinv(0.05,15)` lalu enter.

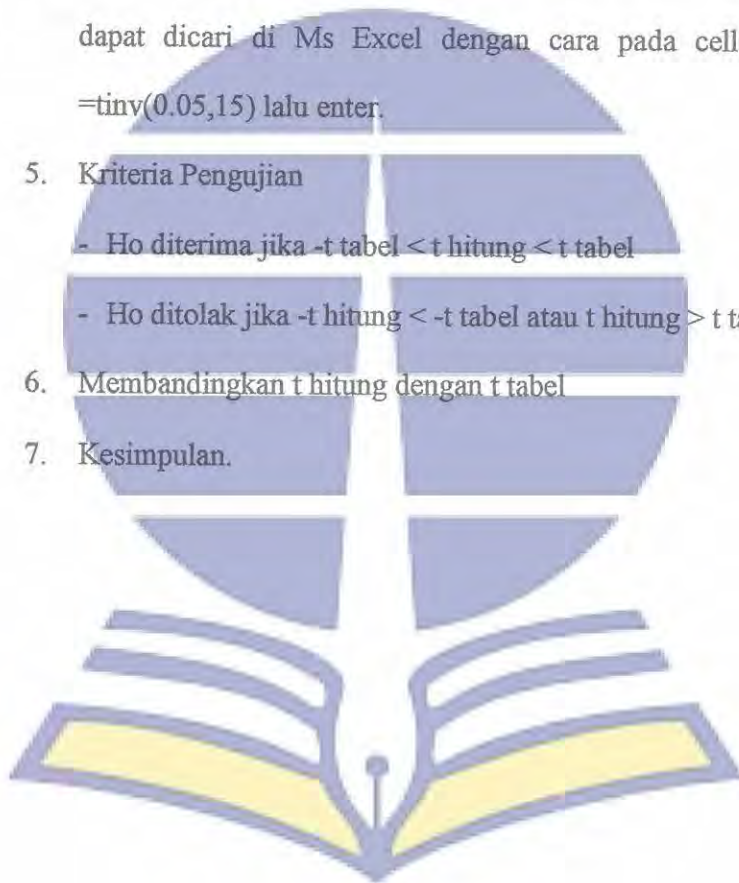
5. Kriteria Pengujian

- H_0 diterima jika $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$

- H_0 ditolak jika $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$

6. Membandingkan t hitung dengan t tabel

7. Kesimpulan.





BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Profil Responden

Berikut ini akan dijelaskan profil dari responden berdasarkan Jenis Kelamin, Usia dan Lama Berdagang. Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada para pedagang pasar Bungur Muara Bungo yang dijadikan sebagai responden, maka dapat diketahui karakteristik setiap responden dengan harapan dapat dijadikan informasi dalam melakukan penelitian ini.

a. Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin pada dasarnya dapat menentukan aktivitas seseorang dalam melaksanakan kegiatannya, berdasarkan penelitian yang dilakukan pada pedagang pasar Bungur Muara Bungo, jumlah responden Pria lebih banyak dari responden wanita, untuk lebih jelasnya persentase data responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1.
Persentase Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Pria	53	58.89%
2	Wanita	37	41.11%
Total		90	100%

Sumber: Diolah dari Rekapitulasi Kuesioner

Dari data Tabel 4.1 dapat kita ketahui bahwa karakteristik responden menurut jenis kelamin pedagang pasar Bungur Muara

Bungo diperoleh informasi jumlah responden pria lebih banyak dibanding wanita, dimana jumlah responden pria sebanyak 53 orang atau jika di persentasekan sebesar 58,89% dan wanita sebanyak 37 orang atau jika di persentasekan sebesar 41,11%.

b. Usia Responden

Berdasarkan usia pedagang, responden yang diikut sertakan dalam penelitian ini berusia berkisar dari 18 hingga 56 tahun. Pada table berikut akan mendiskripsikan responden berdasarkan tingkat usia. Berikut ini persentase responden penelitian berdasarkan usia disajikan dalam Tabel 4.2.

Tabel 4.2.
Persentase Usia Responden

No.	Tingkat Usia	Frekuensi	Persentase
1	18-25	17	18.89%
2	26-35	24	26.67%
3	36-45	26	28.89%
4	46-55	15	16.67%
5	> 55	8	8.89%
Total		90	100%

Sumber: Diolah dari Rekapitulasi Kuesioner

Tabel 4.2 memperlihatkan karakteristik responden berdasarkan usia, dari sebaran kuesioner yang dilakukan maka terjaring usia pedagang pada pasar Bungur Muara Bungo, dimana untuk usia 18-25 tahun sebanyak 17 orang dan jika dipersentasekan sebesar 18,89%, untuk usia 26-35 tahun sebanyak 24 orang, jika dipersentasekan sebesar 26,67%, untuk usia 36-45 tahun sebanyak 26 orang, jika dipersentasekan sebesar 28,89%, untuk usia 46-55 tahun sebanyak 15 orang, jika dipersentasekan sebesar 16,67%, dan

untuk usia lebih dari 55 tahun sebanyak 8 atau jika dipersentasekan sebesar 8,89%.

c. Lama Berdagang

Lamanya berdagang seseorang dapat menilai kualitas layanan yang diberikan selama ini. Apakah layanan yang diberikan selama ini sudah dapat memenuhi harapan dalam mencapai kepuasan para pedagang. Dari hasil survey yang dilakukan diketahui bahwasanya para pedagang yang telah berjualan pada pasar Bungur Muara Bungo rata-rata telah berdagang lebih dari 10 tahun, dan bahkan ada yang telah berdagang lebih dari 20 tahun. Berikut ini merupakan gambaran dari lamanya berdagang responden pada pasar Bungur Muara Bungo yang ditampilkan dalam Tabel 4.3.

Tabel 4.3.
Persentase Lama Berdagang

No	Lama Berdagang	Frekuensi	Persentase
1	1-5 Tahun	5	5.56%
2	6-10 Tahun	18	20.00%
3	11-15 Tahun	26	28.89%
4	16-20 Tahun	34	37.78%
5	> 20 Tahun	7	7.78%
Total		90	100%

Sumber: Diolah dari Rekapitulasi Kuesioner

Tabel 4.3 mengelompokkan responden berdasarkan lamanya berdagang, dapat dilihat bahwasanya responden yang telah berdagang 1-5 tahun sebanyak 5 orang atau sebesar 5,56%, 6-10 tahun sebanyak 18 orang atau sebesar 20,00%, masa kerja 11-15 tahun sebanyak 26 orang atau sebesar 28,89%, masa kerja 16-20

tahun sebanyak 34 orang atau sebesar 37,78%, dan untuk > 20 ada 7 orang atau jika dipersentasekan sebesar 7,78%.

B. Hasil Uji Kualitas Instrumen

Sebagaimana dijelaskan pada Bab terdahulu bahwa Uji kualitas Instrumen pada penelitian ini dilakukan dengan dua cara: pertama; Uji Validitas konstruk (*construk validity*) dengan analisis faktor. Kedua; Uji Reliabilitas.

1. Hasil uji Validitas konstruk dengan analisis Faktor

Pada pelaksanaan uji coba pertama instrumen yang digunakan adalah instrumen yang berisi pernyataan hasil seleksi dengan 16 butir pernyataan dan diuji cobakan kepada 30 orang pedagang Pasar Bungur Muara Bungo. Semua proses analisis faktor menggunakan paket *program SPSS for Windows Version 20.0*. Hasil komputasi menunjukkan Kaiser Meyer Olkin mengenai *measure of sampling adequacy* (KMO MSA) sebesar 0,657 dengan signifikansi sebesar 0,000. Angka 0,657 berada di atas 0,5 dan signifikansi pada 0,000, jadi adalah baik menurut kriteria Norusis (1993). Dari uji Bartleet untuk *test of sphericity* diperoleh *Chi Square* sebesar 301.355 dengan derajat kebebasan 120 dengan signifikan pada 0,000, yang berarti matriks korelasi bukan merupakan matrik identitas sehingga dapat digunakan analisis faktor.

Pada tabel *anti image correlation* (AIC) ditemukan 1 harga MSA berada di bawah 0,50, yakni butir Nomor 7 (X7) berarti butir pernyataan tersebut tidak valid, untuk itu peneliti melakukan perbaikan

data tersebut, karena ke 16 butir pernyataan kuesioner merupakan hasil seleksi. Selanjutnya pada tabel *total variance explained* didapat nilai akar karakteristik (*eigen values*) di atas 1 ($\dots \geq 1$) ada sebanyak 4 faktor, lebih sedikit dari faktor/dimensi awal yakni 5 dimensi. Angka varians muatan faktor secara kumulatif ke 4 faktor didapat sebesar 72.845% varians. Pada *rotated component matrix*, menunjukkan tidak ada butir yang melewati muatan faktor "*cut off point*" $< 0,30$, dengan demikian semua butir pernyataan adalah valid.

Setelah dilakukan perbaikan data untuk skor butir pernyataan Nomor 7 (X7) maka langkah selanjutnya adalah melakukan uji coba ke-2, dan hasil analisisnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4.
KMO and Bartlett's Test Uji Coba ke-2

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.669
Approx. Chi-Square		296.903
Bartlett's Test of Sphericity	Df	120
	Sig.	.000

Sumber: Output SPSS 20.0 for windows

Tabel 4.4 menunjukkan nilai **Kaiser Meyer Olkin Measure of Sampling (MSA)** sebesar 0,669, dapat dijelaskan bahwa hasil analisis ini termasuk pada hasil yang cukup baik, mengingat angka tersebut berada *di atas nilai 0,5*. Begitu juga dengan nilai Bartlett's test of Sphericity (yang ditampilkan dengan angka Chi-Square) sebesar 296.903 dengan signifikansi 0,000. Nilai ini menjelaskan bahwa factor pembentuk variabel Kualitas pelayanan sudah baik dan instrument penelitian/kuesioner sudah memadai untuk dianalisis uji lanjut.

Dari tabel hasil analisis Anti Image Matrices khususnya pada bagian bawah (Anti Image Correlation), sejumlah angka yang membentuk diagonal, yang bertanda 'a', yang menandakan besaran MSA, menunjukkan semua nilai memenuhi persyaratan MSA yaitu di atas 0,5, dengan demikian semua butir instrument/kuesioner bisa dianalisis uji lanjut atau dapat dinyatakan semua factor telah valid/relevan mampu mengukur variabel dengan baik.

Proses selanjutnya adalah menentukan berapa faktor yang mungkin dapat dibentuk dari butir variabel penelitian yang ditetapkan. Penentuan jumlah faktor yang mewakili variabel yang telah dianalisis didasarkan pada besarnya *eigenvalue* serta persentase total variannya. Hanya faktor yang mendapatkan nilai *eigenvalue* sama atau lebih besar dari satu ($\dots \geq 1$) yang dipertahankan dalam model analisis faktor, sedangkan selain itu harus dikeluarkan dari model. Berikut tabel yang menunjukkan hasil factor yang terbentuk.

Tabel 4.5.
Total Variance Explained Uji Coba ke-2

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6.434	40.213	40.213	6.434	40.213	40.213	3.723	23.269	23.269
2	2.503	15.645	55.859	2.503	15.645	55.859	3.348	20.928	44.197
3	1.467	9.169	65.028	1.467	9.169	65.028	2.298	14.364	58.561
4	1.249	7.806	72.834	1.249	7.806	72.834	2.284	14.273	72.834
5	.970	6.063	78.897						
6	.669	4.182	83.079						
7	.645	4.034	87.113						
8	.532	3.322	90.435						
9	.391	2.446	92.881						
10	.273	1.707	94.587						
11	.242	1.511	96.098						
12	.238	1.489	97.588						
13	.145	.905	98.493						
14	.132	.824	99.317						
15	.063	.393	99.710						
16	.046	.290	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Sumber: Output SPSS 20.0 for windows

Pada tabel 4.5 terlihat bahwa dari 16 butir yang dimasukkan ke dalam analisis faktor didapatkan nilai akar karakteristik (*eigen values*) di atas 1 (≥ 1) ada sebanyak 4 faktor, lebih sedikit dari faktor/dimensi awal yakni 5 dimensi. Selain itu varians muatan faktor yang dihasilkan dapat menjelaskan varians Kualitas Pelayanan secara kumulatif ke 4 faktor tersebut adalah sebesar 72.834%, dapat disimpulkan bahwa instrument Kualitas pelayanan dapat menjelaskan 72% dari apa yang ingin diukur sedangkan 28% dijelaskan oleh factor lain.

Pada tabel Rotated Component Matrix hasil analisis menunjukkan tidak ada butir yang melewati muatan faktor "*cut off point*" $< 0,30$. Muatan faktor terbesar terdapat pada butir 16 sebesar 0,882 dan terkecil butir 4 sebesar 0,476. Sebaran butir atas faktor terlihat adanya pergeseran sejumlah butir dari faktor yang dirancang, yaitu bergabungnya butir-butir dari faktor Tangibles (Bukti Fisik), Emphaty (Empati), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya tanggap), dan Assurance (Jaminan), sehingga terjadi perubahan tempat. Adapun sebaran butir tersebut setelah dirotasi dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.6.
Sebaran Butir Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan pada Uji coba ke-2 Setelah Dirotasi

Sebaran Butir	Faktor	Nama Faktor
X16, X14, X11, X13, X12, X4	1	Responsiveness (Daya tanggap),
X1, X5, X2, X6, X3	2	Tangibles (Bukti Fisik),
X8, X7, X9	3	Reliability (Keandalan),
X15, X10	4	Assurance (Jaminan),

Sumber: Hasil Pengolahan data

Terkait dengan hasil rotasi diatas jika dibandingkan dengan kisi-kisi sebagaimana Tabel 3.2. Operasionalisasi Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan, maka komposisi Operasional penelitian Variabel Kualitas Pelayanan tersebut mengalami perubahan. Untuk jelasnya lihat tabel berikut.

Tabel 4.7.

Dimensi/Kelompok baru variabel Kualitas Pelayanan (X)

Variabel	Faktor/Dimensi	Indikator	Nomor Item
1	2	3	4
Variabel X. Kualitas Pelayanan Yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah kesesuaian dan derajat kemampuan untuk digunakan dari keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang disediakan dalam pemenuhan harapan yang dikehendaki konsumen dengan atribut atau faktor yang meliputi bukti langsung, perhatian pribadi dari karyawan kepada konsumen, daya tanggap, keandalan dan jaminan (Hutasoit, 2011: 68)	Faktor/Dimensi 1 : Responsiveness (Daya tanggap).	Keramahan dan kesopanan	16
		Memiliki pengetahuan,	14
		kemampuan memberikan pelayanan	11
		kecepatan penanganan keluhan	13
	Faktor/Dimensi 2 : Tangibles (Bukti Fisik),	kesigapan dalam pelayanan	12
		Kenyamanan lingkungan	4
		Fasilitas/tempat berdagang,	1
		kemudahan berkomunikasi	5
		peralatan dan perlengkapan	2
	Faktor/Dimensi 3 Reliability (Keandalan),	perhatian yang tulus dari petugas	6
		sarana komunikasi,	3
		Tidak berbelit-belit	8
	Faktor/Dimensi 4 Assurance (Jaminan),	Adil dalam memberikan layanan	7
Akurat		9	
	Faktor/Dimensi 4 Assurance (Jaminan),	Memiliki kemampuan,	15
		Tepat waktu	10

Sumber: Hasil Pengolahan data

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian/kuesioner variabel Kualitas Pelayanan hasil analisis faktor secara signifikan terbukti valid ditinjau dari validitas konstruk.

Sedangkan untuk variabel Kepuasan, pelaksanaan uji coba dilaksanakan terhadap instrumen penelitian yang berisi pernyataan hasil seleksi dengan 14 butir pernyataan dan diuji cobakan kepada 30 orang pedagang Pasar Bungur Muara Bungo.

Semua proses analisis faktor menggunakan paket *program SPSS for Windows Version 20.0*. Adapun hasil komputasi menunjukkan Kaiser Meyer Olkin mengenai *measure of sampling adequacy* (KMO MSA) sebesar 0,755 dengan signifikansi sebesar 0,000. Angka 0,755 berada di atas 0,5 dan signifikansi pada 0,000, jadi adalah baik menurut kriteria Norusis (1993). Dari uji Bartlett untuk *test of sphericity* diperoleh *Chi Square* sebesar 230.594 dengan derajat kebebasan 91 dengan signifikan pada 0,000, yang berarti matriks korelasi bukan merupakan matriks identitas sehingga dapat digunakan analisis faktor.

Pada tabel *anti image correlation* (AIC) ditemukan 2 harga MSA berada di bawah 0,50, yakni butir Y5 dan Y14 berarti butir pernyataan tersebut tidak valid, untuk itu peneliti melakukan perbaikan kedua data tersebut, karena ke 14 butir pernyataan kuesioner merupakan hasil seleksi. Selanjutnya pada tabel *total variance explained* didapat nilai akar karakteristik (*eigen values*) di atas 1 ($\dots \geq 1$) ada sebanyak 3 faktor, lebih sedikit dari faktor/dimensi awal yakni 4 dimensi. Angka varians muatan faktor secara kumulatif ke 3 faktor didapat sebesar

67.645% varians. Seterusnya nilai pada tabel *rotated component matrix*, tidak ada butir yang melewati muatan faktor “*cut off point*” $< 0,30$.

Karena ditemukan 2 harga MSA berada di bawah 0,50 yakni skor butir pernyataan Y5 dan Y14, maka perlu dilakukan perbaikan data, sebagaimana dijelaskan diatas. Setelah dilakukan perbaikan data untuk kedua skor butir pernyataan tersebut, langkah selanjutnya adalah melakukan uji coba ke-2, dan hasil analisisnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.8.
KMO and Bartlett's Test Variabel Kepuasan Uji Coba ke-2

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.818
Approx. Chi-Square	220.282
Bartlett's Test of Sphericity	df
	91
	Sig.
	.000

Sumber: Output SPSS 20.0 for windows

Tabel 4.9 menunjukkan nilai **Kaiser Meyer Olkin Measure of Sampling (MSA)** sebesar 0,818, dapat dijelaskan bahwa hasil analisis ini termasuk pada hasil yang cukup baik, mengingat angka tersebut berada *di atas nilai 0,5*. Begitu juga dengan nilai Bartlett's test of Sphericity (yang ditampakkan dengan angka Chi-Square) sebesar 220.282 dengan signifikansi 0,000. Nilai ini menjelaskan bahwa factor pembentuk variabel Kepuasan sudah baik dan instrument penelitian/kuesioner sudah memadai untuk dianalisis uji lanjut.

Selanjutnya nilai **Measures of Sampling Adequacy (MSA)** yang ditunjukkan pada Tabel Anti-image Matrices semuanya diatas 0.5, artinya semua butir instrument/kuesioner bisa dianalisis uji lanjut

atau dapat dinyatakan semua factor telah valid/relevan mampu mengukur variabel dengan baik.

Pada tabel **Total Variance Explained** terlihat bahwa dari 14 butir yang dimasukkan ke dalam analisis faktor didapatkan nilai akar karakteristik (*eigen values*) di atas 1 (≥ 1) ada sebanyak 3 faktor, artinya ada terbentuk 3 kelompok/dimensi baru. Selain itu varians muatan faktor yang dihasilkan dapat menjelaskan varians kepuasan secara kumulatif ke 3 faktor tersebut adalah sebesar 67.904%, dapat disimpulkan bahwa instrument Kepuasan dapat menjelaskan 67% dari apa yang ingin diukur sedangkan 33% dijelaskan oleh factor lain.

Pada tabel **Rotated Component Matrix** hasil analisis menunjukkan tidak ada butir yang melewati muatan faktor "*cut off point*" $< 0,30$. Muatan faktor terbesar terdapat pada butir 1 sebesar 0,864 dan terkecil butir 14 sebesar 0,609. Sebaran butir atas faktor terlihat adanya pergeseran sejumlah butir dari sebaran butir yang dirancang. Adapun sebaran butir tersebut setelah dirotasi membentuk 3 kelompok baru, untuk jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.9.
Sebaran Butir Instrumen Variabel Kepuasan pada Ujicoba ke-2 Setelah Dirotasi

Sebaran Butir	Faktor	Nama Faktor
Y10, Y7, Y6, Y9, Y4, Y8, Y5.	1	Kelompok 1
Y12, Y13, Y11, Y14	2	Kelompok 2
Y1, Y3, Y2	3	Kelompok 3

Sumber: Hasil Pengolahan data

Terkait dengan hasil rotasi jika dibandingkan dengan kisi-kisi sebagaimana Tabel 3.3. Operasionalisasi Penelitian Variabel Kepuasan, maka komposisi Operasional penelitian Variabel Kepuasan tersebut mengalami perubahan. Untuk jelasnya lihat tabel berikut.

Tabel 4.10.

Dimensi/Kelompok baru variabel Kepuasan (Y).

Variabel	Faktor/Dimensi	Indikator	Nomor Item
1	2	3	4
Variabel Y Kepuasan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul dari seseorang setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Kotler dan Keller, 2007:177).	Faktor/Dimensi 1 Jaminan Layanan	Kewajaran biaya pelayanan	10
		Kecepatan pelayanan	7
		Kemampuan petugas Pelayanan	6
		Kesopanan dan keramahan petugas	9
		Kedisiplinan petugas Pelayanan	4
		Keadilan mendapatkan pelayanan	8
		Tanggung jawab petugas Pelayanan	5
	Faktor/Dimensi 2 Kenyamanan	Kenyamanan lingkungan	12
		Kepastian jadwal pelayanan	13
		Kepastian biaya pelayanan	11
		Keamanan Pelayanan	14
	Faktor/Dimensi 3 Prosedur Layanan	Prosedur pelayanan	1
		Kejelasan petugas Pelayanan	3
		Persyaratan Pelayanan	2

Sumber: Hasil Pengolahan data

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa hasil analisis faktor menunjukkan semua pernyataan yang telah disusun dalam lembaran kuesioner penelitian terbukti valid ditinjau dari konstruk validity.

2. Hasil Pengujian Reability.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode Alpha (Cronbach's), pemilihan terhadap metode ini dikarenakan Metode alpha

sangat cocok digunakan pada skor berbentuk skala sebagaimana telah dijelaskan pada Bab terdahulu. Guna memudahkan analisis peneliti menggunakan bantuan SPSS, berikut hasil analisisnya :

Tabel 4.11.

Hasil Uji Reliability Variabel Kualitas Pelayanan

Cronbach's Alpha	N of Items
.895	16

Sumber: Output SPSS 20.0 for windows

Dari hasil analisis di atas di dapat nilai Alpha untuk variable Kualitas pelayanan sebesar 0,895. Sedangkan nilai r kritis (uji 2 sisi) pada signifikansi 0,05 dengan jumlah data (n) = 16, di dapat sebesar 0,497 (lihat pada lampiran tabel r). Karena nilainya lebih dari 0,497, maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir instrumen penelitian tersebut reliabel.

Demikian juga dengan hasil analisis untuk variable kepuasan, di dapat nilai Alpha sebesar 0,899. Sedangkan nilai r kritis (uji 2 sisi) pada signifikansi 0,05 dengan jumlah data (n) = 14, di dapat sebesar 0,532 (lihat pada lampiran tabel r). Karena nilainya lebih dari 0,532, maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir instrumen penelitian tersebut reliabel. Berikut tabelnya.

Tabel 4. 12.

Hasil Uji Reliability Variabel Kepuasan

Cronbach's Alpha	N of Items
.899	14

Sumber: Output SPSS 20.0 for windows

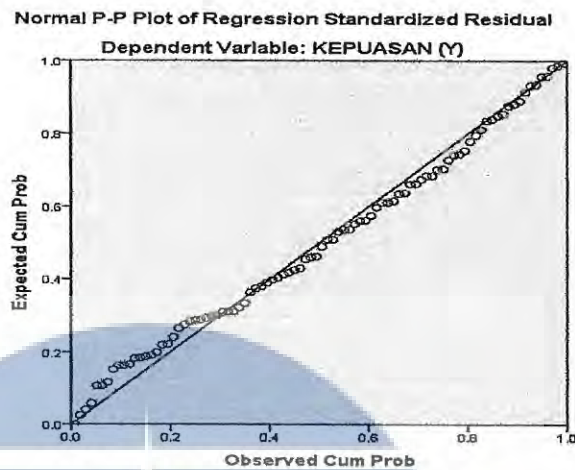
3. Hasil Pengujian Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Normalitas.

Sebagaimana diuraikan pada Bab terdahulu, Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Dalam pembahasan ini digunakan pertama, metode grafik yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik Normal P-P Plot of regression standardized residual. Sebagai dasar pengambilan keputusannya, jika titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal. Kedua Uji One Sample Kolomogorov Smirnov digunakan untuk mengetahui distribusi data, Residual berdistribusi normal jika nilai signifikansi lebih dari 0,05. Hasil pengujian adalah sebagai berikut:

Pertama; Hasil dari gambar grafik **Normal P-P Plot of regression standardized residual** dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal atau dengan kata lain populasi data berdistribusi normal. Untuk jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 4.1.
Grafik Normal P-P Plot of regression standardized residual.



Kedua; Hasil Uji One Sample Kolomogorov Smirnov dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (Asymp.Sig 2-tailed) adalah sebesar 0.112). Karena signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,112 > 0,05$), maka nilai residual tersebut telah normal. Berikut Tabel Hasil Uji One Sample Kolomogorov Smirnov.

Tabel 4.13.
Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Predicted Value
N		90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	50.9111111
	Std. Deviation	4.63461423
Most Extreme Differences	Absolute	.127
	Positive	.047
	Negative	-.127
Kolmogorov-Smirnov Z		1.201
Asymp. Sig. (2-tailed)		.112

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Output SPSS 20.0 for windows

b. Hasil Uji Multikolinearitas

Sebagaimana diuraikan pada Bab terdahulu, Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi. Pada pembahasan ini akan dilakukan uji multikolinearitas dengan melihat nilai *variance inflation factor* (VIF) pada model regresi. Sebagai dasar pengambilan keputusannya, menurut Santoso (2001), pada umumnya jika VIF lebih besar dari 5, maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinearitas dengan variabel bebas lainnya. Adapun hasil regresi yang ditunjukkan oleh tabel **Coefficients^a** didapat bahwa nilai VIF adalah lebih kecil dari 5, jadi dapat disimpulkan bahwa antar variabel independen tidak terjadi persoalan multikolinearitas. Untuk jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.14.
Coefficients^a Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1		
Dimensi 1 Responsiveness (Daya tanggap)	.689	1.452
Dimensi 2 Tangibles (Bukti Fisik)	.515	1.942
Dimensi 3 Reliability (Keandalan)	.340	2.937
Dimensi 4 Assurance (Jaminan),	.466	2.146

a. Dependent Variable: KEPUASAN (Y)

Sumber: Output SPSS 20.0 for windows

c. Hasil Uji Heteroskedastisitas.

Sebagaimana diuraikan pada Bab terdahulu, Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas pada pembahasan ini dilakukan dengan menggunakan: Uji koefisien korelasi Spearman's rho yaitu Melakukan korelasi antara var bebas dengan Absolut dari Residual. Sebagai dasar pengambilan keputusannya apabila sebagian besar nilai Sig. spearman $> 0,05$. Maka data tersebut tidak ada heteroskedastisitas. Berikut tabel Hasil Uji koefisien korelasi Spearman's rho.

Tabel 4.15.
Correlations Hasil Uji Heteroskedastisitas.

		Dimensi 1 Responsiveness (Days tanggap)	Dimensi 2 Tangibles (Bukti Fisik)	Dimensi 3 Reliability (Keandalan)	Dimensi 4 Assurance (Jaminan),	Unstandardized Predicted Value
Dimensi 1 Responsiveness (Days tanggap)	Correlation Coefficient	1.000	.444**	.331**	.199	.720**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.001	.060	.000
	N	90	90	90	90	90
Dimensi 2 Tangibles (Bukti Fisik)	Correlation Coefficient	.444**	1.000	.642**	.391**	.870**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90
Spearman's rho Dimensi 3 Reliability (Keandalan)	Correlation Coefficient	.331**	.642**	1.000	.659**	.744**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.	.000	.000
	N	90	90	90	90	90
Dimensi 4 Assurance (Jaminan),	Correlation Coefficient	.199	.391**	.659**	1.000	.554**
	Sig. (2-tailed)	.060	.000	.000	.	.000
	N	90	90	90	90	90
Unstandardized Predicted Value	Correlation Coefficient	.720**	.870**	.744**	.554**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.
	N	90	90	90	90	90

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

Sumber: Output SPSS 20.0 for windows

Dari Tabel 4.15 maka didapat nilai Sig. (2-tailed) adalah lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa populasi data berdistribusi normal, nilai residual normal, tidak ditemukannya korelasi antar variabel independen, dan adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi.

C. Hasil Analisis Deskripsi Variabel Penelitian.

Berdasarkan data jawaban responden yang berhasil dikumpulkan, maka hasil analisis deskripsinya adalah sebagai berikut :

1. Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.

Tabel 4.16.

Jumlah Skor dan Rata-Rata Presentase Jawaban Responden Terhadap Faktor 1 Responsiveness (Daya Tanggap),

No.	Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor
		STB	TB	CB	B	SB	
1	Petugas memiliki kemampuan yang baik dalam menangani setiap permasalahan yang dihadapi oleh pedagang.	0	16	49	24	1	280
2	Adanya kecepatan pelayanan dalam menangani keluhan pedagang	1	11	45	29	4	294
3	Petugas senantiasa selalu ramah dalam memberikan pelayanan kepada pedagang	1	8	47	30	4	298
4	Adanya kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan	3	17	39	29	2	280
5	Adanya kemampuan petugas dalam membantu para pedagang dan memberikan pelayanan dengan tanggap	1	17	51	19	2	274
6	Petugas memiliki pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan atas keluhan pedagang	2	17	49	21	1	272
Rata-Rata Jawaban responden		1.3	14.33	46.67	25.33	2.33	283
Rata-Rata presentase Jawaban responden		1%	16%	52%	28%	3%	

Sumber: Hasil Pengolahan data kuesioner

Berdasarkan Tabel 4.16 diketahui rata-rata jawaban responden yang menyatakan **sangat baik** sebesar 3%, yang menyatakan **baik** sebesar 28%, yang menyatakan **cukup baik** sebesar 52%, yang menyatakan **tidak baik** sebesar 16% dan yang menyatakan **sangat tidak baik** sebesar 1%. Dari jawaban responden tersebut lebih dominan memberikan penilaian **cukup baik** terhadap pernyataan pada faktor 1 Responsiveness (Daya tanggap).

Sejalan dengan itu untuk total skor dari enam pernyataan yang diajukan kepada responden diperoleh bobot skor rata-rata 283, ini menyatakan bahwasanya responden memberi penilaian **Cukup Baik** atas Kualitas pelayanan yang dirasakan pedagang sebagaimana kriteria posisi pada rentang skala Tabel 3.4, terhadap variabel Kualitas Pelayanan (X) faktor 1 Responsiveness (Daya tanggap).

Tabel 4.17.

Jumlah Skor dan Rata-Rata Jawaban Responden Terhadap Faktor 2 Tangibles (Bukti Fisik),

No.	Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor
		STB	TB	CB	B	SB	
1	Adanya fasilitas yang memadai dalam memberikan pelayanan	0	10	27	32	21	334
2	Adanya perhatian petugas pengelola pasar terhadap keluhan pedagang	1	7	32	36	14	325
3	Adanya peralatan dan perlengkapan yang memadai dalam memberikan pelayanan seperti angkutan kebersihan pasar	0	11	26	50	3	315
4	Adanya kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi dengan petugas pengelola pasar	0	4	37	37	12	327
5	Adanya sarana komunikasi yang baik antara pemberi layanan dengan pedagang	0	11	27	37	15	326
Rata-Rata Jawaban responden		0.2	0.6	9.8	8.4	3.0	325
Rata-Rata presentase Jawaban responden		0%	10%	33%	43%	14%	

Sumber: Hasil Pengolahan data kuesioner

Berdasarkan Tabel 4.17, diketahui rata-rata jawaban responden yang menyatakan **sangat baik** sebesar 14%, yang menyatakan **baik** sebesar 43%, yang menyatakan **cukup baik** sebesar 33%, yang menyatakan **tidak baik** sebesar 10% dan yang menyatakan **sangat tidak baik** sebesar 0%. Dari jawaban responden tersebut lebih dominan pedagang memberikan penilaian **baik** terhadap pernyataan pada faktor 2 Tangibles (Bukti Fisik).

Sejalan dengan prosentase jawaban responden sebagaimana telah diuraikan diatas, untuk total skor dari empat pernyataan yang diajukan kepada responden diperoleh **bobot skor rata-rata 325**, ini menyatakan bahwasanya responden memberi penilaian **Baik** atas pelayanan yang dirasakan sebagaimana kriteria posisi pada rentang skala Tabel 3.4, terhadap variabel Pelayanan (X) faktor 2 Tangibles (Bukti Fisik).

Tabel 4.18.
Jumlah Skor dan Prosentase Jawaban Responden Terhadap Faktor 3 Reliability (Keandalan),

No.	Pernyataan	Jawaban responden					Total Skor
		STB	TB	CB	B	SB	
1	Pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit	1	12	26	35	16	323
2	Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status sosial	2	11	34	35	8	306
3	Dapat melayani administrasi dokumen secara akurat	2	5	36	33	14	322
Rata-Rata Jawaban responden		1.7	9.3	32.0	34.3	12.7	317
Rata-Rata presentase Jawaban responden		2%	10%	36%	38%	14%	

Sumber: Hasil Pengolahan data kuesioner

Berdasarkan Tabel 4.18 diketahui rata-rata prosentase jawaban responden yang menyatakan **sangat baik** sebesar 14%, yang menyatakan **baik** sebesar 38%, yang menyatakan **cukup baik** sebesar 36%, yang menyatakan **tidak baik** sebesar 10% dan yang menyatakan **sangat tidak baik** sebesar 2%. Dari jawaban responden tersebut lebih dominan pedagang memberikan penilaian **baik** terhadap pernyataan pada faktor 3 Reliability (Keandalan).

Sejalan dengan prosentase jawaban responden sebagaimana diuraikan diatas, untuk total skor dari tiga pernyataan yang diajukan kepada responden diperoleh **bobot skor rata-rata 317**, ini menyatakan bahwasanya responden memberi penilaian **Baik** atas kualitas pelayanan yang dirasakan sebagaimana kriteria posisi pada rentang skala Tabel 3.4, terhadap variabel Pelayanan (X) faktor 3 Reliability (Keandalan).

Tabel 4.19.

Jumlah Skor dan Prosentase Jawaban Responden Terhadap Faktor 4 Assurance (Jaminan),

No.	Pernyataan	Jawaban responden					Total Skor
		STB	TB	CB	B	SB	
1	Petugas memiliki kemampuan yang baik dalam menangani setiap permasalahan yang dihadapi oleh pedagang.	0	13	30	39	8	312
2	Tepat waktu dalam memberikan pelayanan	1	8	40	33	8	309
Rata-Rata Jawaban responden		2.0	8.0	35.0	34.0	11	314
Rata-Rata presentase Jawaban responden		2%	9%	39%	38%	12%	

Sumber: Hasil Pengolahan data kuesioner

Berdasarkan Tabel 4.19 diketahui rata-rata prosentase jawaban responden yang menyatakan **sangat baik** sebesar 12%, yang menyatakan **baik** sebesar 38%, yang menyatakan **cukup baik** sebesar 39%, yang

menyatakan **tidak baik** sebesar 9% dan yang menyatakan **sangat tidak baik** sebesar 2%. Dari jawaban responden tersebut lebih dominan pedagang memberikan penilaian *cukup baik* terhadap pernyataan pada faktor 4 Assurance (jaminan),

Sejalan dengan prosentase jawaban responden sebagaimana telah diuraikan diatas, untuk total skor dari dua pernyataan yang diajukan kepada responden diperoleh *bobot skor rata-rata 314*, ini menyatakan bahwasanya responden memberi penilaian *Baik* atas Kualitas pelayanan yang dirasakan sebagaimana kriteria posisi pada rentang skala Tabel 3.4 terhadap variabel Kualitas Pelayanan (X) faktor 4 Assurance (jaminan),

2. Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan.

Tabel 4.20.

Jumlah Skor dan Prosentase Jawaban Responden Terhadap Faktor 1 Jaminan Layanan

No.	Pernyataan	Jawaban responden					Total Skor
		STP	TP	CP	P	SP	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Keterjangkauan terhadap besarnya biaya untuk mendapatkan pelayanan	0	6	3	47	19	349
2	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.	0	2	35	43	10	331
3	Petugas memiliki keahlian dan keterampilan dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat	1	6	26	45	12	331
4	Petugas mampu memberikan sikap dan perilaku yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.	0	7	27	45	11	330
5	Adanya kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.	0	7	35	41	7	318
6	Adanya keadilan dalam pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status.	0	3	17	47	23	360
7	Adanya kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan	1	3	18	52	15	350
Rata-Rata Jawaban responden		0.26	4.86	23	45.7	13.8	338
Rata-Rata presentase Jawaban responden		0	6	26	51	16	

Sumber: Hasil Pengolahan data kuesioner

Berdasarkan Tabel 4.20 diketahui rata-rata prosentase jawaban responden yang menyatakan **sangat Puas** sebesar 16%, yang menyatakan **Puas** sebesar 51%, yang menyatakan **cukup Puas** sebesar 26%, yang menyatakan **tidak Puas** sebesar 6% dan yang menyatakan **sangat tidak Puas** sebesar 0%. Dari jawaban responden tersebut lebih dominan pedagang memberikan penilaian **Puas** terhadap pernyataan pada faktor 1 Jaminan Layanan.

Sejalan dengan prosentase jawaban responden diatas, untuk total skor diperoleh *bobot skor rata-rata 338.4*, ini menyatakan bahwasanya responden memberi penilaian **Puas** atas kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan kabupaten Bungo sebagaimana kriteria posisi pada rentang skala Tabel 3.4.

Tabel 4.21.

Jumlah Skor dan Prosentase Jawaban Responden Terhadap Faktor 2 Kenyamanan

No.	Pernyataan	Jawaban-responden					Total Skor
		STP	TP	CP	P	SP	
1	Pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.	1	3	22	56	8	337
2	Adanya kondisi sarana dan prasarana yang baik yang diberikan oleh dinas pengelola pasar.	1	9	34	37	9	314
3	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.	1	6	34	39	10	321
4	Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan.	0	7	29	46	8	325
Rata-Rata Jawaban responden		0.75	6.25	29.75	44.50	8.75	
Rata-Rata presentase Jawaban responden		1%	7%	33%	49%	10%	324

Sumber: Hasil Pengolahan data kuesioner

Berdasarkan Tabel 4.21, diketahui rata-rata prosentase jawaban responden yang menyatakan **sangat Puas** sebesar 10%, yang menyatakan **Puas** sebesar 49%, yang menyatakan **cukup Puas** sebesar 33%, yang menyatakan **tidak Puas** sebesar 7% dan yang menyatakan **sangat tidak Puas** sebesar 1%. Dari jawaban responden tersebut lebih dominan pedagang memberikan penilaian **Puas** terhadap pernyataan pada faktor 2 Kenyamanan.

Sejalan dengan prosentase jawaban responden diatas, untuk total skor diperoleh *bobot skor rata-rata 324*, ini menyatakan bahwasanya responden memberi penilaian **Puas** atas kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan kabupaten Bungo sebagaimana kriteria posisi pada rentang skala Tabel 3.4.

Tabel 4.22.

Jumlah Skor dan Prosentase Jawaban Responden Terhadap Faktor 3 Prosedur Layanan

No.	Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor
		STP	IP	CP	P	SP	
1	Adanya kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.	1	7	32	39	11	322
2	Adanya keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.	1	14	39	31	5	295
3	Adanya informasi yang jelas mengenai persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan.	7	8	30	39	6	299
Rata-Rata Jawaban responden		3.00	9.67	33.67	36.33	7.33	305
Rata-Rata presentase Jawaban responden		3%	11%	37%	40%	8%	

Sumber: Hasil Pengolahan data kuesioner

Berdasarkan Tabel 4.22, diketahui rata-rata prosentase jawaban responden yang menyatakan **sangat Puas** sebesar 11%, yang menyatakan **Puas** sebesar 39%, yang menyatakan **cukup Puas** sebesar 32%, yang menyatakan **tidak Puas** sebesar 7% dan yang menyatakan **sangat tidak Puas** sebesar 1%. Dari jawaban responden tersebut lebih dominan pedagang memberikan penilaian **Puas** terhadap pernyataan pada faktor 3 Prosedur Layanan.

Sejalan dengan prosentase jawaban responden diatas, untuk total skor diperoleh *bobot skor rata-rata 305*, ini menyatakan bahwasanya responden memberi penilaian **Puas** atas pelayanan yang dirasakan sebagaimana kriteria posisi pada rentang skala Tabel 3.4.

D. Pengujian Hipotesis dan Pembahasan.

1. Hasil Pengujian Hipotesis.

Terkait dengan uraian pada Bab terdahulu, Analisis regresi digunakan untuk menguji hipotesis tentang pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada pembahasan ini peneliti menggunakan regresi linier berganda dengan faktor skor. Skor variabel bebas adalah: Skor Faktor Komponen 1, 2, 3 dan 4 (hasil analisis faktor) sekaligus secara bersama-sama yang dilambangkan dengan X_1 , X_2 , X_3 dan X_4 , sedangkan Variabel Terikatnya adalah: jumlah total Skor factor Komponen 1, 2, dan 3 yang dilambangkan dengan Y .

Catatan:

- Skor Faktor komponen 1 var bebas = X_1 = Responsiveness (Daya tanggap),
- Skor Faktor komponen 2 var bebas = X_2 = Tangibles (Bukti Fisik),
- Skor Faktor komponen 3 var bebas = X_3 = Reability (Keandalan),
- Skor Faktor komponen 4 var bebas = X_4 = Assurance (jaminan),
- Skor Faktor komponen var terikat = Y

Adapun hasil regresinya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.23
Hasil Coefficients^a Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Constant)	18.515	3.832		4.831	.000					
1 Dimensi 1 Responsiveness (Daya tanggap)	.560	.194	.273	2.890	.005	.544	.299	.227	.689	1.452
Dimensi 2 Tangibles (Bukti Fisik)	.743	.251	.324	2.959	.004	.611	.306	.232	.515	1.942
Dimensi 3 Reliability (Keandalan)	.386	.409	.127	.942	.349	.550	.102	.074	.340	2.937
Dimensi 4 Assurance (Jaminan),	.629	.543	.193	1.157	.250	.449	.125	.091	.466	2.146

a. Dependent Variable: KEPUASAN (Y)

Sumber: Output SPSS 20.0 for windows

Berdasarkan tabel 4.23 didapat persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 (X_1) + b_2(X_2) + b_3(X_3) + b_4(X_4) + e$$

$$Y = 18.515 + 0.560 X_1 + 0.743 X_2 + 0.386X_3 + 0.629 X_4 + e$$

Penjelasan :

- didapat nilai Konstanta sebesar 18.515; artinya jika faktor Responsiveness (Daya tanggap) (X_1), Tangibles (Bukti Fisik) (X_2),

Reliability (Keandalan) (X_3) dan Assurance (Jaminan) (X_4) nilainya adalah 0, maka Kepuasan pedagang (Y) nilainya adalah sebesar 18.515.

- Koefisien regresi variabel independen seluruhnya bernilai positif, artinya terjadi hubungan positif antara faktor Responsiveness (Daya tanggap)(X_1), Tangibles (Bukti Fisik) (X_2), Reliability (Keandalan)(X_3) dan Assurance (Jaminan) (X_4) terhadap variabel dependen Kepuasan pedagang (Y). Jika nilai salah satu faktor variabel independen tersebut naik 1% maka Kepuasan pedagang (Y) akan mengalami kenaikan sebesar nilai faktor itu. Jadi kesimpulannya adalah semakin naik Kualitas pelayanan Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo, maka kepuasan pedagang Pasar Bungur Muara Bungo semakin meningkat.
- a. Hasil Analisis Korelasi Ganda (R) dan Determinasi (R^2)

Tabel 4.24.

Model Summary^b Hasil Koefisien Korelasi Dan Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.690 ^a	.476	.451	4.97476	.476	19.311	4	85	.000	1.756

a. Predictors: (Constant), Dimensi 4 Assurance (Jaminan), Dimensi 1 Responsiveness (Daya tanggap), Dimensi 2 Tangibles (Bukti Fisik), Dimensi 3 Reliability (Keandalan)

b. Dependent Variable: KEPUASAN (Y)

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan SPSS Vers. 20.0

Dari tabel 4.24 dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0.690, artinya bahwa Variabel Independen yang diamati mempunyai hubungan yang *kuat* (Sugiyono.2007) dengan Variabel dependen. Sedangkan koefisien determinasi (nilai R Square) sebesar 0.476, artinya Kualitas pelayanan Dinas

Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo hanya mampu mempengaruhi kepuasan pedagang sebesar 47.6 %, sedangkan 52.4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

b. Hasil Uji F

Tabel 4.25.
ANOVA^a hasil uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1911.689	4	477.922	19.311	.000 ^b
Residual	2103.600	85	24.748		
Total	4015.289	89			

a. Dependent Variable: KEPUASAN (Y)

b. Predictors: (Constant), Dimensi 4 Assurance (Jaminan), Dimensi 1 Responsiveness (Daya tanggap), Dimensi 2 Tangibles (Bukti Fisik), Dimensi 3 Reliability (Keandalan)

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan SPSS Vers. 20.0

Dari tabel 4.25 dapat dijelaskan bahwa nilai F_{hitung} dari variabel independen adalah sebesar 19.311, didapat nilai F tabel sebesar 2.48, berarti $F_{tabel} < F_{hitung}$, maka Hipotesisnya adalah tolak H_0 , terima H_a , artinya ada pengaruh secara signifikan antara variabel Kualitas pelayanan (X_1, X_2, \dots, X_4) secara bersama-sama terhadap variabel Kepuasan pedagang (Y). Kesimpulannya, secara bersama-sama variabel Kualitas Pelayanan Faktor Responsiveness (Daya tanggap)(X_1), Tangibles (Bukti Fisik) (X_2), Reliability (Keandalan)(X_3) dan Assurance (Jaminan) (X_4), berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pedagang pasar Bungur Muara Bungo.

c. Hasil Uji t (Parsial),

Berdasarkan Tabel 4.23 diperoleh nilai t_{hitung} $X_1 = 2.890$, $X_2 = 2.959$ dan $X_4 = 1.157$ adalah lebih besar dari nilai t_{tabel} yakni

sebesar 1.663, maka hipotesisnya tolak H_0 terima H_a , artinya secara parsial ada pengaruh signifikan antara faktor X_1 , X_2 , dan X_4 Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Variabel Y kepuasan pedagang. Kesimpulannya, secara parsial variabel Kualitas Pelayanan Faktor Responsiveness (Daya tanggap)(X_1), Tangibles (Bukti Fisik) (X_2), dan Assurance (Jaminan) (X_4), berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pedagang pasar Bungur Muara Bungo.

Sedangkan nilai t_{hitung} faktor Reliability (Keandalan)(X_3) diperoleh sebesar 0.942, lebih kecil dari nilai t_{tabel} sebesar 1.663, dikarenakan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0.942 < 1.663$) maka hipotesisnya terima H_0 tolak H_a , artinya secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara faktor Reliability (Keandalan)(X_3) terhadap kepuasan pedagang (Y). Kesimpulannya, secara parsial variabel kualitas Pelayanan faktor Reliability (Keandalan)(X_3) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan pedagang pasar Bungur Muara Bungo.

2. Pembahasan.

Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden terhadap pernyataan pada variabel Independen/Kualitas pelayanan didapat bahwa rata-rata responden memberi penilaian Baik, sebagaimana ditunjukkan dalam tabel 4.16 s/d 4.19, dimana skor rata-rata 309.75. Dari 4 dimensi variabel kualitas pelayanan (hasil analisis faktor) yang paling dominan dimensi "Tangibles (Bukti Fisik)". Sedangkan yang terendah berada pada dimensi "Responsiveness (Daya tanggap)". Artinya kualitas pelayanan

Dinas Pengelolaan dan Kebersihan Kabupaten Bungo adalah *baik* yang ditandai dengan Adanya fasilitas yang memadai dalam memberikan pelayanan, Adanya perhatian petugas pengelola pasar terhadap keluhan pedagang, Adanya peralatan dan perlengkapan yang memadai dalam memberikan pelayanan seperti angkutan kebersihan pasar, Adanya kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi dengan petugas pengelola pasar, serta Adanya sarana komunikasi yang baik antara petugas pasar dengan pedagang.

Walaupun demikian beberapa hal perlu ditingkatkan seperti Petugas senantiasa selalu ramah dalam memberikan pelayanan kepada pedagang, Petugas memiliki pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan atas keluhan pedagang, Adanya kemampuan petugas dalam membantu para pedagang dan memberikan pelayanan dengan tanggap, Adanya kecepatan petugas dalam menangani keluhan pedagang, Adanya kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan dan Adanya satuan petugas keamanan yang mampu memberikan kenyamanan disaat pedagang meninggalkan dagangannya pada malam hari.

Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden terhadap pernyataan pada variabel dependen/Kepuasan pedagang didapat bahwa rata-rata responden memberi penilaian *Puas*, sebagaimana ditunjukkan dalam tabel 4.20 s/d 4.22, dimana skor rata-rata 322. Dari 3 kelompok/dimensi variabel kepuasan pedagang yang paling dominan kelompok/dimensi “Jaminan Layanan”. Sedangkan yang terendah berada pada kelompok/dimensi “Prosedur Layanan”. Artinya pedagang Pasar

Bungur Muara Bungo telah merasa *Puas* terhadap kualitas pelayanan Dinas Pengelolaan dan Kebersihan Kabupaten Bungo yang ditandai dengan Keterjangkauan terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan, Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan, Petugas memiliki keahlian dan keterampilan dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat, Petugas mampu memberikan sikap dan perilaku yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati, Adanya kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku, Adanya keadilan dalam pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status. Serta Adanya kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

Walaupun demikian beberapa hal perlu ditingkatkan seperti Adanya kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, Adanya keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan, dan Adanya informasi yang jelas mengenai persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan.

Dalam hal ini sama dengan Hasil penelitian Lohafri Tanan (2013) dimana pasien merasa *sangat puas* dengan pelayanan Puskesmas Bara Permai terkait faktor sistem. Tingkat kesesuaian tertinggi untuk

faktor sistem adalah pada pelaksanaan pelayanan yang sesuai nomor urut/antrian, diikuti oleh pelaksanaan pelayanan sesuai prosedur dengan persentase masing-masing sebesar 97,09% dan 97,04%.

Berdasarkan hasil regresi yang dilakukan pada penelitian ini didapat bahwa Koefisien regresi variabel independen faktor 1, 2, 3 dan 4 ($X_{1...4}$) bernilai positif; artinya terjadi hubungan yang searah positif antara faktor 1, 2, 3 dan 4 ($X_{1...4}$) dengan variabel dependen. Jika faktor dari variabel independen lain nilainya tetap dan nilai salah satu faktor yang positif ini naik 1% maka variabel dependen (Y) akan mengalami kenaikan sebesar faktor itu sendiri. Jadi kesimpulannya adalah semakin naik nilai variabel kualitas pelayanan faktor Responsiveness (Daya tanggap) (X_1), Tangibles (Bukti Fisik) (X_2), Reliability (Keandalan) (X_3) dan Assurance (Jaminan) (X_4) Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo, maka semakin meningkat kepuasan pedagang Pasar Bungur Muara Bungo (Y).

Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh DWI ARYANI^{1*} dan FEBRINA ROSINTA^{2**} (Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan, 2010), dimana dijelaskan bahwa dampak hubungan antar konstruk secara keseluruhan, satu poin ditingkatkan pada *tangible* akan meningkatkan kualitas layanan sebesar 0,623 poin. Kemudian, setiap KFC melakukan kesungguhan untuk memberi perhatian yang sungguh sungguh kepada pelanggan akan meningkatkan kualitas layanan 0,797

poin. Hal yang sama berlaku pada dimensi yang lain dan juga berlaku sebaliknya, bahwa setiap KFC menurunkan satu poin terhadap *reliability*, maka kualitas pelayanan akan menurun sebesar 0,914.

Selanjutnya dari hasil uji F didapat bahwa nilai F_{hitung} variabel independen adalah lebih besar dari nilai F_{tabel} yakni sebesar 2.48, ketentuannya jika $F_{tabel} < F_{hitung}$, maka Hipotesisnya adalah tolak H_0 , terima H_a , artinya ada pengaruh secara signifikan antara variabel Kualitas pelayanan (X_1, X_2, \dots, X_4) secara bersama-sama terhadap variabel Kepuasan pedagang (Y). Kesimpulannya, secara bersama-sama variabel Kualitas Pelayanan Faktor Responsiveness (Daya tanggap)(X_1), Tangibles (Bukti Fisik) (X_2), Reliability (Keandalan)(X_3) dan Assurance (Jaminan) (X_4), berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pedagang pasar Bungur Muara Bungo. Namun demikian secara parsial (uji t) terbukti faktor Tangibles (Bukti Fisik) (X_2) lebih dominan mempengaruhi kepuasan pedagang, karena nilai Standardized Coefficients (beta) faktor Tangibles (Bukti Fisik) adalah 2.959, lebih besar dari nilai Standardized Coefficients (beta) faktor lainnya. Hal ini dikarenakan Pasar Bungur Muara Bungo merupakan Pasar Tradisional yang menjual bahan kebutuhan masyarakat sehari-hari, hingga ketersediaan fasilitas berdagang menjadi dominan mempengaruhi kepuasan pedagang pasar Bungur Muara Bungo.

Pada penelitian Ely Kartikaningdyah (Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota

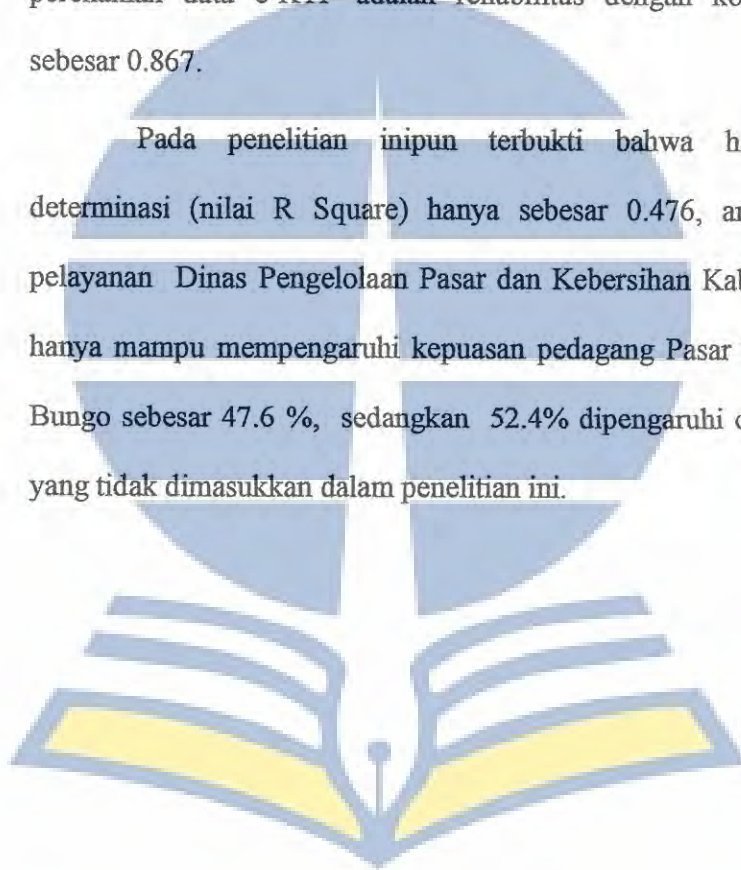
Tanjungpinang) mengungkapkan bahwa dari 14 indikator yang diteliti ada 12 indikator dengan kategori pelayanan yang baik dan mampu memuaskan penggunaan jasa sedangkan 2 indikator lainnya masuk dalam kategori tidak baik sehingga perlu adanya pembenahan dalam hal pelayanan.

Terkait dengan hal tersebut ada beberapa indikator yang perlu diperbaiki oleh Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada pedagang diantaranya indikator Tidak berbelit-belit, Adil dalam memberikan layanan, dan Akurat. Hal ini berdasarkan hasil nilai t_{hitung} faktor Reliability (Keandalan)(X_3) diperoleh sebesar 0.942, lebih kecil dari nilai t_{tabel} sebesar 1.663, dikarenakan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0.942 < 1.663$) maka hipotesisnya terima H_0 tolak H_a , artinya secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara faktor Reliability (Keandalan)(X_3) terhadap kepuasan pedagang (Y). Kesimpulannya, secara parsial variabel kualitas Pelayanan faktor Reliability (Keandalan)(X_3) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan pedagang pasar Bungur Muara Bungo.

Lain halnya dengan hasil penelitian Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto (Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok), dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat 0,758 dengan tingkat signifikan 95%.

Itu berarti bahwa 75,8% kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman data e-KTP di Depok dapat dipengaruhi oleh beberapa subvariabel seperti bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati dan sisanya 24,2% adalah dipengaruhi oleh variabel independen lain yang belum ditunjukkan dalam penelitian ini, yang paling berpengaruh dalam memuaskan masyarakat yang menerima layanan perekaman data e-KTP adalah reliabilitas dengan koefisien regresi sebesar 0.867.

Pada penelitian inipun terbukti bahwa hasil koefisien determinasi (nilai R Square) hanya sebesar 0.476, artinya Kualitas pelayanan Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo hanya mampu mempengaruhi kepuasan pedagang Pasar Bungur Muara Bungo sebesar 47.6 %, sedangkan 52.4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.





BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden terhadap pernyataan pada variabel Independen/Kualitas pelayanan didapat bahwa rata-rata responden memberi penilaian Baik, sebagaimana ditunjukkan dalam tabel 4.16 s/d 4.19, dimana skor rata-rata 309.75. Dari 4 dimensi variabel kualitas pelayanan yang paling dominan dimensi “Tangibles (Bukti Fisik)”. Sedangkan yang terendah berada pada dimensi “Responsiveness (Daya tanggap)”. Artinya kualitas pelayanan Dinas Pengelolaan dan Kebersihan Kabupaten Bungo adalah *baik* yang ditandai dengan Adanya fasilitas yang memadai dalam memberikan pelayanan, Adanya perhatian petugas pengelola pasar terhadap keluhan pedagang, Adanya peralatan dan perlengkapan yang memadai dalam memberikan pelayanan seperti angkutan kebersihan pasar, Adanya kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi dengan petugas pengelola pasar, serta Adanya sarana komunikasi yang baik antara petugas pasar dengan pedagang.

Walaupun demikian beberapa hal perlu ditingkatkan seperti Petugas senantiasa selalu ramah dalam memberikan pelayanan kepada pedagang, Petugas memiliki pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan atas keluhan pedagang, Adanya kemampuan petugas dalam

membantu para pedagang dan memberikan pelayanan dengan tanggap, Adanya kecepatan petugas dalam menangani keluhan pedagang, Adanya kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan dan Adanya satuan petugas keamanan yang mampu memberikan kenyamanan disaat pedagang meninggalkan dagangannya pada malam hari.

2. Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden terhadap pernyataan pada variabel dependen/Kepuasan pedagang didapat bahwa rata-rata responden memberi penilaian *Puas*, sebagaimana ditunjukkan dalam tabel 4.20 s/d 4.22, dimana skor rata-rata 322. Dari 3 kelompok/dimensi variabel kepuasan pedagang yang paling dominan kelompok/dimensi “Jaminan Layanan”. Sedangkan yang terendah berada pada kelompok/dimensi “Prosedur Layanan”. Artinya pedagang Pasar Bungur Muara Bungo telah merasa *Puas* terhadap kualitas pelayanan Dinas Pengelolaan dan Kebersihan Kabupaten Bungo yang ditandai dengan Keterjangkauan terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan, Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan, Petugas memiliki keahlian dan keterampilan dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat, Petugas mampu memberikan sikap dan perilaku yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati, Adanya kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku, Adanya keadilan dalam pelaksanaan

pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status. Serta Adanya kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

Walaupun demikian beberapa hal perlu ditingkatkan seperti Adanya kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, Adanya keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan, dan Adanya informasi yang jelas mengenai persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan.

3. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas Pelayanan Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan pedagang pasar Bungur Muara Bungo. Hal ini berdasarkan nilai F_{hitung} dari variabel independen adalah sebesar 19.311, didapat nilai F_{tabel} sebesar 2.48, berarti $F_{tabel} < F_{hitung}$, maka Hipotesisnya adalah tolak H_0 terima H_a , artinya ada pengaruh secara signifikan antara variabel Kualitas pelayanan (X_1, X_2, \dots, X_4) secara bersama-sama terhadap variabel Kepuasan pedagang (Y). Kesimpulannya, secara bersama-sama variabel Kualitas Pelayanan Faktor Responsiveness (Daya tanggap)(X_1), Tangibles (Bukti Fisik) (X_2), Reliability (Keandalan)(X_3) dan Assurance (Jaminan) (X_4), berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pedagang pasar Bungur Muara Bungo.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana diuraikan pada Bab-Bab terdahulu diketahui ada beberapa indikator yang masih perlu ditingkatkan dan dilakukan perbaikan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Bungo khususnya Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo terkait peningkatan kualitas Pelayanan guna memenuhi tingkat kepuasan pedagang di pasar Bungur Muara Bungo, yaitu sebagai berikut:

1. Diharapkan kedepan Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo dapat memperbaiki kualitas pelayanan kepada pedagang pasar Bungur Muara Bungo dari beberapa indikator yang diperoleh dalam penelitian diantaranya Tidak berbelit-belit dalam memberikan Rekomendasi Izin penempatan Kios, Adil dalam memberikan layanan, serta Akurat dalam pelayanan. Hal ini berdasarkan hasil nilai t_{hitung} faktor Reliability (Keandalan)(X_3) diperoleh sebesar 0.942, lebih kecil dari nilai t_{tabel} sebesar 1.663, dikarenakan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0.942 < 1.663$) maka hipotesisnya terima H_0 tolak H_a , artinya secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara faktor Reliability (Keandalan)(X_3) terhadap kepuasan pedagang (Y). Kesimpulannya, secara parsial variabel kualitas Pelayanan faktor Reliability (Keandalan)(X_3) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan pedagang pasar Bungur Muara Bungo.
2. Penelitian ini perlu di tindak lanjuti untuk melihat faktor apa saja yang dapat mempengaruhi Kepuasan pedagang di pasar Bungur Muara Bungo dengan melakukan Survey kepuasan secara berkala, karena makin kedepan

Pasar Bungur Muara Bungo makin berkembang dan tentu saja makin banyak tuntutan akan pelayanan yang lebih berkualitas. Selain itu perlu kajian yang lebih komprehensif, guna menjawab faktor lain (*epsilon*) yang mempengaruhi Kepuasan pedagang pasar Bungur Muara Bungo. Hal ini sesuai dengan hasil koefisien determinasi (nilai R Square) hanya sebesar 0.476, artinya Kualitas pelayanan Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo hanya mampu mempengaruhi kepuasan pedagang Pasar Bungur Muara Bungo sebesar 47.6 %, sedangkan 52.4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Adapun Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan selain Kualitas Pelayanan diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Kualitas produk, pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produknya baik.
2. Harga, untuk pelanggan yang sensitive, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan value for money yang tinggi.
3. Emotional Factor, pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya emosional value yang diberikan oleh brand dari produk tersebut.
4. Biaya dan kemudahan, pelanggan akan semakin puas apabila relative mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan, (Irawan (2009 : 35).



DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2008). *Kewirausahaan*. Bandung: Alfabeta.
- Badudu, J. S, Sutan Mohammad Zain,(2006), *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Batinggi, A. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Gaspersz, Vincent.. (2006). *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa: Strategi untuk Memenangkan Persaingan Global*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP
- Gibson, J. L. (2005). *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. Edisi Kelima. Alih Bahasa Djoerban Wahid Jakarta: Erlangga.
- Handi Irawan, (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Cetakan ke 11 Penerbit PT. Gramedia, Jakarta.
- Handoko, T. H. (2005). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPF Press.
- Hutasoit. (2011). *Pelayanan publik teori dan aplikasi*. Jakarta: MAGNAScript.
- Imam Ghozali, 2009, *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kasmir, 2005, *Etika Customer Service*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Kotler, P. & Keller, K.L.. (2007). *Manajemen Pemasaran*, Ed12. Jilid 2. Jakarta: PT Indeks.
- Liu, B., Tang, N. and Zhu, X. (2008). *Public service motivation and job satisfaction in China An investigation of generalisability and instrumentality*. *Journal Public Service Motivation*.
- Moenir, A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT. Bumi Aksara
- Oliver, S. (2007). *Strategi Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Purnama, N. (2006). *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.

Rangkuti, F.(2008). *Analisa SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama.

Ratminto, A. S. W.(2005). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter & SPM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rohman, A. A.(2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi.

Sampara L.(2008). *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA LAN Press.

Sinambela, L.P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik;Teori,Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Situmorang, H.S., dan Muslich, L. (2011). *Analisis Data*. Medan: USU Press.

Sugiyono, (2007), *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung, Alfabet

Sule, E. T. (2005). *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Prenada Media

Sutrisno Hadi. 2007. *Metodologi Research*. Penerbit Andi, Yogyakarta

Tjiptono, F. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. 2006, *Manajemen Pelayanan Jasa*, Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F dan Gregorius C. 2007, *Service Quality & Satisfaction*, Edisi Kedua, Andi, Yogyakarta.

Triguno. (2007). *Budaya Kerja Menciptakan Iklim yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta : PT. Golden Terayon Press.

Umar, H. (2008). *Metode Riset Bisnis: Dilengkapi Contoh Proposal dan Riset Bidang Manajemen dan Akuntansi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Wexley, K. N dan Yukl. G.A, (2005). *Perilaku Organisasi Dan Psikologi Perusahaan*, Alih Bahasa: M. Shobarudin, Jakarta : Rineka Cipta.

Peraturan Perundang-undangan:

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang *Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

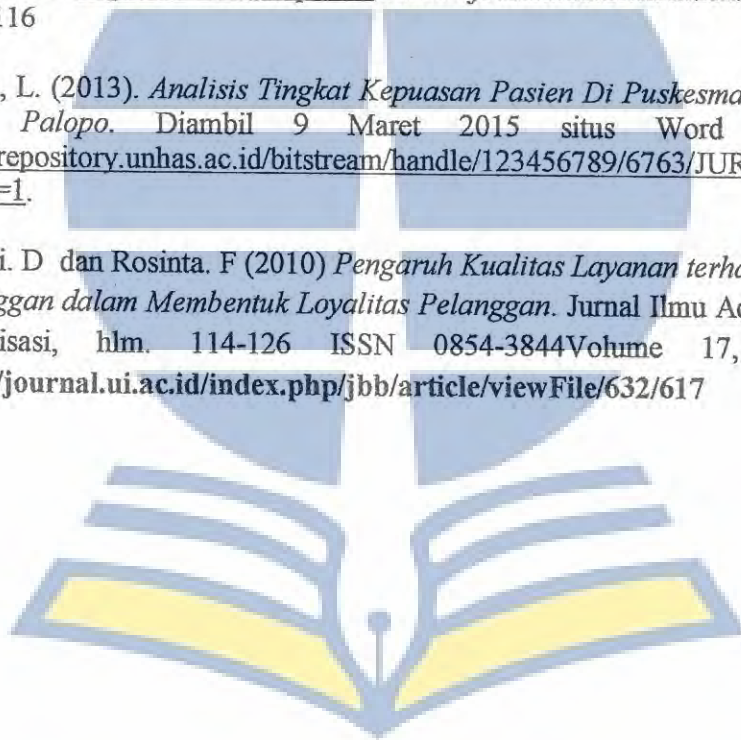
Sumber lain :

Kartikaningdyah, E. (2013). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota Tanjungpinang*. Diambil 9 Maret 2015 situs Word Wide Web <http://p2m.polibatam.ac.id/wp-content/uploads/2013/07/Microsoft-Word-04-Jurnal-Integrasi-Ely-Kartika-IKM-2.pdf>.

Rezha, F. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Di Kota Depok)*. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 1 Nomor. 5. <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/116>

Tanan, L. (2013). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo*. Diambil 9 Maret 2015 situs Word Wide Web <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/6763/JURNAL.pdf?sequence=1>.

Aryani, D dan Rosinta, F (2010) *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, hlm. 114-126 ISSN 0854-3844 Volume 17, Nomor 2. <http://journal.ui.ac.id/index.php/jbb/article/viewFile/632/617>





LAMPIRAN 1 :
- KUESIONER



Kuesioner Uji Coba

Ma. Bungo,

2015

Hal : Permohonan Mengajukan Kuesioner

Kepada Yth.
Bpk/Ibu/Sdr. Responden
Di tempat

Dengan hormat

Dalam rangka penelitian untuk tesis dengan ini saya,

Nama : Juhaini
NIM : 500002078
Status : Mahasiswa S2 (Strata Dua) Magister Administrasi Publik
Universitas Terbuka Jambi

Memohon bantuan bapak/Ibu/Saudara untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Saya mengharapkan Bapak/Ibu/Saudara dapat mengisi kuesioner ini dengan baik dan lengkap.

Kuesioner ini ditujukan para Pedagang pada Pasar Bungur Kabupaten Bungo. Data yang diperoleh dari kuesioner ini akan saya gunakan untuk mengetahui hasil Tesis saya yang berjudul "*Analisis Pelayanan Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo Terhadap Kepuasan Pedagang (Studi Kasus Pedagang Pasar Bungur Muara Bungo)*". Semua informasi yang terkumpul melalui kuesioner ini hanya akan digunakan untuk penelitian ini saja dan saya akan menjaga kerahasiaannya sesuai dengan etika penelitian.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya
Peneliti

Juhaini
NIM: 500002078

PETUNJUK PENGISIAN

1. Kuesioner ini semata-mata untuk keperluan akademis atau penelitian.
2. Baca dan jawablah semua pertanyaan secara teliti dan jujur, kerahasiaan jawaban dijaga
3. Berikan tanda checklist (√) pada pilihan yang telah disediakan dalam setiap pertanyaan berikut ini
4. Terima kasih atas partisipasinya

IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin: Pria Wanita
2. Usia : 18 – 25 Tahun 26 – 35 Tahun
 36 – 45 Tahun 46 – 55 Tahun
 > 55 Tahun
3. Lama Berdagang : < 5 Tahun 6-10 Tahun 11-15 Tahun
 16-20 Tahun > 20 Tahun

Catatan :

- 1 = Sangat Tidak Baik(STB)/ Sangat Tidak Puas(STP);
- 2 = Tidak Baik(TB)/Tidak Puas(TP);
- 3 = Cukup Baik(CB)/Cukup Puas(CP);
- 4 = Baik(B)/Puas(P);
- 5 = Sangat Baik(SB)/Sangat Puas(SP).

KUESIONER**VARIABEL KUALITAS PELAYANAN**

No	URAIAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		STB/ STP	TB/ TP	CB/ CP	B/P	SB/ SP
1	2	3	4	5	6	7
Dimensi 1 : Tangibles (Bukti Fisik),						
1	Adanya fasilitas yang memadai dalam memberikan pelayanan					
2	Adanya peralatan dan perlengkapan yang memadai dalam memberikan pelayanan seperti angkutan kebersihan pasar					
3	Adanya sarana komunikasi yang baik antara pemberi layanan dengan pedagang					
4	Adanya satuan petugas keamanan yang diberikan oleh dinas pengelola pasar, sehingga mampu memberikan kenyamanan disaat meninggalkan dagangannya pada saat malam hari					

Dimensi 2 : Emphaty (Empati),						
5	Adanya perhatian petugas pengelola pasar terhadap keluhan pedagang					
6	Adanya kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi dengan petugas pengelola pasar					
Dimensi 3 : Reliability(Keandalan),						
7	Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status sosial					
8	Pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit					
9	Dapat melayani administrasi dokumen secara akurat					
10	Tepat waktu dalam memberikan pelayanan					
Dimensi 4 : Responsiveness (Daya tanggap),						
11	Adanya kemampuan petugas dalam membantu para pedagang dan memberikan pelayanan dengan tanggap					
12	Adanya kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan					
13	Adanya kecepatan pelayanan dalam menangani keluhan pedagang					
Dimensi 5 : Assurance (Jaminan),						
14	Petugas memiliki pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan atas keluhan pedagang					
15	Petugas memiliki kemampuan yang baik dalam menangani setiap permasalahan yang dihadapi oleh pedagang.					
16	Petugas senantiasa selalu ramah dalam memberikan pelayanan kepada pedagang					



PETUNJUK PENGISIAN

1. Kuesioner ini semata-mata untuk keperluan akademis atau penelitian.
2. Baca dan jawablah semua pertanyaan secara teliti dan jujur, kerahasiaan jawaban dijaga
3. Berikan tanda checklist (√) pada pilihan yang telah disediakan dalam setiap pertanyaan berikut ini
4. Terima kasih atas partisipasinya

IDENTITAS RESPONDEN

5. Jenis Kelamin: Pria Wanita
6. Usia : 18 – 25 Tahun 26 – 35 Tahun
 36 – 45 Tahun 46 – 55 Tahun
 > 55 Tahun
7. Lama Berdagang : < 5 Tahun 6-10 Tahun 11-15 Tahun
 16-20 Tahun > 20 Tahun

Catatan :

- 1 = Sangat Tidak Baik(STB)/ Sangat Tidak Puas(STP);
 2 = Tidak Baik(TB)/Tidak Puas(TP);
 3 = Cukup Baik(CB)/Cukup Puas(CP);
 4 = Baik(B)/Puas(P);
 5 = Sangat Baik(SB)/Sangat Puas(SP).

KUESIONER
VARIABEL KEPUASAN

No	URAIAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		STB/ STP	TB/ TP	CB/ CP	B/P	SB/ SP
1	2	3	4	5	6	7
Dimensi 1: Prosedur layanan						
1	Adanya kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.					
2	Adanya informasi yang jelas mengenai persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan.					
3	Adanya keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.					
4	Adanya kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.					

Dimensi 2: Jaminan layanan						
5	Adanya kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan					
6	Petugas memiliki keahlian dan keterampilan dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat					
7	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.					
8	Adanya keadilan dalam pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status.					
9	Petugas mampu memberikan sikap dan perilaku yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.					
Dimensi 3: Kepastian biaya dan jadwal pelayanan						
10	Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan					
11	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.					
12	Pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.					
Dimensi 4: Kenyamanan						
13	Adanya kondisi sarana dan prasarana yang baik yang diberikan oleh dinas pengelola pasar.					
14	Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan.					

Terima Kasih atas partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/I yang telah mengisi kuesioner penelitian ini

Ma. Bungo,2015
Salam Hormat saya

JUHAINI
Nim. 500002078

Kuesioner Penelitian

Ma. Bungo,

2015

Hal : Permohonan Mengajukan Kuesioner

Kepada Yth.
Bpk/Ibu/Sdr. Responden
Di tempat

Dengan hormat

Dalam rangka penelitian untuk tesis dengan ini saya,

Nama : Juhaini
NIM : 500002078
Status : Mahasiswa S2 (Strata Dua) Magister Administrasi Publik
Universitas Terbuka Jambi

Memohon bantuan bapak/Ibu/Saudara untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Saya mengharapkan Bapak/Ibu/Saudara dapat mengisi kuesioner ini dengan baik dan lengkap.

Kuesioner ini ditujukan para Pedagang pada Pasar Bungur Kabupaten Bungo. Data yang diperoleh dari kuesioner ini akan saya gunakan untuk mengetahui hasil Tesis saya yang berjudul "*Analisis Pelayanan Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo Terhadap Kepuasan Pedagang (Studi Kasus Pedagang Pasar Bungur Muara Bungo)*". Semua informasi yang terkumpul melalui kuesioner ini hanya akan digunakan untuk penelitian ini saja dan saya akan menjaga kerahasiaannya sesuai dengan etika penelitian.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya
Peneliti

Juhaini
NIM: 500002078

PETUNJUK PENGISIAN

8. Kuesioner ini semata-mata untuk keperluan akademis atau penelitian.
9. Baca dan jawablah semua pertanyaan secara teliti dan jujur, kerahasiaan jawaban dijaga
10. Berikan tanda checklist (√) pada pilihan yang telah disediakan dalam setiap pertanyaan berikut ini
11. Terima kasih atas partisipasinya

IDENTITAS RESPONDEN

12. Jenis Kelamin: Pria Wanita
13. Usia : 18 – 25 Tahun 26 – 35 Tahun
 36 – 45 Tahun 46 – 55 Tahun
 > 55 Tahun
14. Lama Berdagang : < 5 Tahun 6-10 Tahun 11-15 Tahun
 16-20 Tahun > 20 Tahun

Catatan :

- 1 = Sangat Tidak Baik(STB)/ Sangat Tidak Puas(STP);
- 2 = Tidak Baik(TB)/Tidak Puas(TP);
- 3 = Cukup Baik(CB)/Cukup Puas(CP);
- 4 = Baik(B)/Puas(P);
- 5 = Sangat Baik(SB)/Sangat Puas(SP).

KUESIONER**VARIABEL KUALITAS PELAYANAN**

No	URAIAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		STB/ STP	TB/ TP	CB/ CP	B/P	SB/ SP
1	2	3	4	5	6	7
Faktor/Dimensi 1 : Responsiveness (Daya tanggap),						
1	Petugas senantiasa selalu ramah dalam memberikan pelayanan kepada pedagang					
2	Petugas memiliki pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan atas keluhan pedagang					
3	Adanya kemampuan petugas dalam membantu para pedagang dan memberikan pelayanan dengan tanggap					
4	Adanya kecepatan petugas dalam menangani keluhan pedagang					
5	Adanya kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan					
6	Adanya satuan petugas keamanan yang mampu memberikan kenyamanan disaat pedagang					

	meninggalkan dagangannya pada malam hari						
Faktor/Dimensi 2 : Tangibles (Bukti Fisik),							
7	Adanya fasilitas yang memadai dalam memberikan pelayanan						
8	Adanya perhatian petugas pengelola pasar terhadap keluhan pedagang						
9	Adanya peralatan dan perlengkapan yang memadai dalam memberikan pelayanan seperti angkutan kebersihan pasar						
10	Adanya kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi dengan petugas pengelola pasar						
11	Adanya sarana komunikasi yang baik antara pemberi layanan dengan pedagang						
Faktor/Dimensi 3 : Reliability (Keandalan),							
12	Pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit						
13	Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status sosial						
14	Dapat melayani administrasi dokumen secara akurat						
Faktor/Dimensi 4 : Assurance (Jaminan),							
15	Petugas memiliki kemampuan yang baik dalam menangani setiap permasalahan yang dihadapi oleh pedagang.						
16	Tepat waktu dalam memberikan pelayanan						



PETUNJUK PENGISIAN

15. Kuesioner ini semata-mata untuk keperluan akademis atau penelitian.
16. Baca dan jawablah semua pertanyaan secara teliti dan jujur, kerahasiaan jawaban dijaga
17. Berikan tanda checklist (√) pada pilihan yang telah disediakan dalam setiap pertanyaan berikut ini
18. Terima kasih atas partisipasinya

IDENTITAS RESPONDEN

19. Jenis Kelamin: Pria Wanita
20. Usia : 18 – 25 Tahun 26 – 35 Tahun
 36 – 45 Tahun 46 – 55 Tahun
 > 55 Tahun
21. Lama Berdagang : < 5 Tahun 6-10 Tahun 11-15 Tahun
 16-20 Tahun > 20 Tahun

Catatan :

- 1 = Sangat Tidak Baik(STB)/ Sangat Tidak Puas(STP);
- 2 = Tidak Baik(TB)/Tidak Puas(TP);
- 3 = Cukup Baik(CB)/Cukup Puas(CP);
- 4 = Baik(B)/Puas(P);
- 5 = Sangat Baik(SB)/Sangat Puas(SP).

KUESIONER
VARIABEL KEPUASAN

No	URAIAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		STB/ STP	TB/ TP	CB/ CP	B/P	SB/ SP
1	2	3	4	5	6	7
Faktor/Dimensi 1 : Jaminan Layanan						
1	Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan					
2	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.					
3	Petugas memiliki keahlian dan keterampilan dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat					
4	Petugas mampu memberikan sikap dan perilaku yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai					

	dan menghormati.					
5	Adanya kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.					
6	Adanya keadilan dalam pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status.					
7	Adanya kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan					
Faktor/Dimensi 2 : Kenyamanan.						
8	Pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.					
9	Adanya kondisi sarana dan prasarana yang baik yang diberikan oleh dinas pengelola pasar.					
10	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.					
11	Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan.					
Faktor/Dimensi 3 : Prosedur Layanan						
12	Adanya kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.					
13	Adanya keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.					
14	Adanya informasi yang jelas mengenai persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan.					

Terima Kasih atas partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/I yang telah mengisi kuesioner penelitian ini

Ma. Bungo,2015
Salam Hormat saya

JUHAINI
Nim. 500002078

LAMPIRAN 2 :
- DATA SKOR JAWABAN
RESPONDEN



REKAPITULASI SKOR JAWABAN RESPONDEN UJI COBA 1

RESPONDEN	VARIABEL DEPENDENT (Y) KEPUASAN													
	Prosedur layanan				Jaminan layanan					Kepastian biaya dan jadwal			Kenyamanan	
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	Y.14
1	2	3	1	2	3	2	1	3	2	3	2	3	2	3
2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	5
5	4	4	4	2	2	4	4	3	3	3	4	3	2	3
6	4	3	2	2	3	4	4	3	3	4	2	2	3	3
7	5	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3
8	2	3	2	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	2
9	3	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3
10	3	3	4	3	5	4	5	4	4	5	2	2	2	2
11	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	3	3	3	4
12	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	3	3	3	3
13	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
15	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2
16	4	3	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	3
17	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
18	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2
19	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	3	3	3	4
20	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4
21	4	4	5	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	2
22	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4
23	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4
24	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4
25	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4
26	5	4	5	4	3	4	4	5	3	3	4	3	3	3
27	5	5	4	3	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4
28	5	4	3	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	4
29	4	3	4	3	2	4	3	5	2	4	3	4	4	5
30	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	3	4

REKAPITULASI SKOR JAWABAN RESPONDEN UJI COBA 2

RESPONDEN	VARIABEL DEPENDENT (Y) KEPUASAN													
	Prosedur layanan				Jaminan layanan					Kepastian biaya dan jadwal pelayanan			Kenyamanan	
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	Y.14
1	2	3	1	2	3	2	1	3	2	3	2	3	2	3
2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	5
5	4	4	4	2	2	4	4	3	3	3	4	3	2	3
6	4	3	2	2	3	4	4	3	3	4	2	2	3	3
7	5	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3
8	2	3	2	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	2
9	3	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3
10	3	3	4	3	5	4	5	4	4	5	2	2	2	2
11	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	3	3	3	4
12	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	3	3	3	3
13	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
15	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2
16	4	3	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	3
17	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
18	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2
19	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	3	3	3	4
20	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4
21	4	4	5	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	5
22	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4
23	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4
24	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4
25	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4
26	5	4	5	4	3	4	4	5	3	3	4	3	3	3
27	5	5	4	3	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4
28	5	4	3	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	4
29	4	3	4	3	2	4	3	5	2	4	3	4	4	5
30	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	3	4

REKAPITULASI SKOR JAWABAN RESPONDEN UJI COBA 1
 VARIABEL INDEPENDENT (X) KUALITAS PELAYANAN

RESPONDEN	Dimensi 1 Tangibles (Bukti Fisik)				Dimensi 2 Empathy (Empati)				Dimensi 3 Reliability (Keandalan)				Dimensi 4 Responsiveness (Daya tanggap)			Dimensi 5 Assurance (Jaminan)			
	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	X.11	X.12	X.13	X.14	X.15	X.16	X.17	X.18	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5		
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	3	3	2	3	2	3	3	4	4	5	2	5	2	5	4	4	4		
5	2	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	5	2	5	5		
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4		
7	2	2	3	3	2	2	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5		
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3		
10	3	3	3	3	3	3	5	3	4	5	4	4	3	4	3	3	3		
11	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2		
12	3	4	3	4	2	2	2	2	2	3	4	3	4	3	4	4	4		
13	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3		
14	3	5	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4		
15	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3		
16	3	4	3	4	2	3	4	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2		
17	2	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4		
18	2	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4		
19	2	3	3	3	3	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3		
20	2	3	2	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2		
21	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3		
22	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3		
23	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	3	3	5	3	5	5		
24	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4		
25	3	4	3	2	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3		
26	2	2	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2		
27	2	3	3	2	2	2	4	5	4	3	2	1	1	1	2	1	1		
28	3	3	2	2	3	3	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4		
29	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2	3	3		
30	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	3		

REKAPITULASI SKOR JAWABAN RESPONDEN UJI COBA 2
 VARIABEL INDEPENDENT (X) KUALITAS PELAYANAN

RESPONDEN	Dimensi 1 Tangibles (Bukti Fisik)				Dimensi 2 Empathy (Empati)				Dimensi 3 Reliability (Keandalan)				Dimensi 4 Responsiveness (Daya tanggap)			Dimensi 5 Assurance (Jaminan)			
	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	X.11	X.12	X.13	X.14	X.15	X.16	X.17	X.18	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	5		
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	3	3	2	3	2	3	3	4	4	5	2	5	2	5	4	4	4		
5	2	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	5	2	5	5		
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4		
7	2	2	3	3	2	2	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5		
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3		
10	3	3	3	3	3	3	5	3	4	5	4	4	3	4	3	3	3		
11	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2		
12	3	4	3	4	2	2	2	2	2	3	4	3	4	3	4	4	4		
13	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3		
14	3	5	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4		
15	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3		
16	3	4	3	4	2	3	4	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2		
17	2	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4		
18	2	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4		
19	2	3	3	3	3	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3		
20	2	3	2	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2		
21	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3		
22	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3		
23	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	3	3	5	3	5	5		
24	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4		
25	3	4	3	2	3	4	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3		
26	2	2	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2		
27	2	3	3	2	2	2	4	5	4	3	2	1	1	1	2	1	1		
28	3	3	2	2	3	3	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4		
29	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2	3	3		
30	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	3		

REKAPITULASI SKOR JAWABAN RESPONDEN PENELITIAN

RESPONDEN	VARIABEL INDEPENDENT (X) KUALITAS PELAYANAN															
	Dimensi 4 Responsiveness (Daya Tanggap)						Dimensi 1 Tangibles (Bukti Fisik)						Dimensi 3 Reliability (Keandalan)		Dimensi 5 Assurance (Jaminan)	
	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	X.11	X.12	X.13	X.14	X.15	X.16
1	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	5	4	5	3	4	3
2	4	4	3	2	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3
3	4	3	4	3	5	3	4	5	4	4	4	5	4	3	3	3
4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
5	3	3	3	1	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4
6	4	2	4	2	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4
7	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	4	2	2	4	3	3
8	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
9	2	2	3	3	2	2	4	3	2	3	2	2	2	3	2	3
10	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2	2	4	2	4	2	2
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	5	3	4	3	5	3	3	5	3	5	3	5	3	5	3
13	3	3	3	1	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4
14	2	2	3	3	2	2	4	3	2	3	2	2	2	3	2	3
15	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
16	3	3	2	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4
17	4	4	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3
18	4	4	3	2	3	4	3	5	3	4	3	5	3	5	3	3
19	2	3	3	2	3	4	2	4	2	3	2	4	3	3	4	3
20	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
21	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
22	2	2	3	3	2	2	4	3	2	3	2	2	2	3	2	3
23	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
24	3	4	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	4	2	2	3
25	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4
26	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	5	3	3	5	3	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4
28	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	2	3	2	3	3	4	4	5	2	5	2	5	4	4
35	2	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	5	2	5
36	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4
37	2	2	3	3	2	2	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
40	3	3	3	3	3	3	5	3	4	5	4	4	3	4	3	3
41	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2
42	3	4	3	4	2	2	2	2	2	3	4	3	4	3	4	4
43	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3
44	3	5	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	3	5	3	4
45	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3
46	3	4	3	4	2	3	4	3	4	2	2	2	2	3	2	2
47	2	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
48	2	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
49	2	3	3	3	3	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4	3
50	2	3	2	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2
51	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
52	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
53	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	3	3	5	3	5
54	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4
55	3	4	3	2	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3
56	2	2	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
57	2	3	3	2	2	2	4	5	4	3	2	1	1	1	2	1

VARIABEL INDEPENDENT (X) KUALITAS PELAYANAN																
RESPONDEN	Dimensi 1 Responsiveness (Daya Tanggap)						Dimensi 2 Tangibles (Bukti Fisik)					Dimensi 3 Reliability (Keandalan)			Dimensi 4 Assurance (Jaminan)	
	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	X.11	X.12	X.13	X.14	X.15	X.16
58	3	3	2	2	3	3	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4
59	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2	3
60	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	3
61	3	3	4	3	3	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4
62	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3
63	3	3	4	4	3	3	5	3	4	3	3	4	3	4	3	4
64	3	4	4	3	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
65	2	3	3	4	3	3	3	5	4	3	5	3	4	3	4	3
66	3	3	4	3	3	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3
67	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
68	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
69	2	3	3	2	3	3	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3
70	2	2	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5
71	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3
72	3	4	4	3	4	3	5	3	4	3	5	3	4	3	4	3
73	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4
74	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4
75	3	4	3	4	3	3	5	5	4	3	4	3	4	3	4	3
76	3	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	2	3	3	2
77	3	3	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3
78	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4
79	3	3	5	5	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3
80	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4
81	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4
82	4	3	4	3	4	3	5	3	2	3	3	2	3	2	3	2
83	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	2	2
84	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5
85	5	4	4	5	3	3	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4
86	3	3	4	3	3	3	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3
87	3	4	3	4	3	3	5	4	3	5	3	4	4	3	4	3
88	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3
89	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4
90	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	3	4	5	5	4
TOTAL SKOR	280	294	298	280	274	272	334	325	315	327	326	323	306	322	312	309



**REKAPITULASI TOTAL SKOR JAWABAN RESPONDEN
PENELITIAN**

VARIABLE KUALITAS PELAYANAN GO				
RESPONDEN	Dimensi 1 Responsiveness (Daya tanggap)	Dimensi 2 Reliability (Keandalan)	Dimensi 3 Assurance (Jaminan)	Dimensi 4 Empathy (Empati)
	X1	X2	X3	X4
1	20	19	12	7
2	21	21	15	8
3	22	21	12	6
4	17	20	11	6
5	14	13	10	8
6	18	16	10	7
7	16	15	8	6
8	23	23	15	10
9	14	14	7	5
10	16	14	10	4
11	18	18	12	8
12	23	19	11	8
13	14	13	10	8
14	14	14	7	5
15	23	23	15	10
16	17	21	15	9
17	18	17	11	5
18	20	18	13	6
19	17	13	10	7
20	17	20	11	6
21	20	19	12	7
22	14	14	7	5
23	20	20	11	6
24	18	15	9	5
25	20	12	10	8
26	20	17	11	7
27	18	20	15	8
28	22	21	13	8
29	18	18	12	8
30	17	16	9	7
31	18	15	12	9
32	18	17	12	8
33	18	18	12	8
34	16	18	12	8
35	19	18	12	7
36	18	19	13	8
37	14	20	12	9
38	18	18	12	8
39	18	15	6	6
40	18	21	11	6
41	9	9	4	4
42	18	13	10	8
43	19	17	11	7
44	22	18	13	7
45	20	18	9	7
46	19	15	7	4
47	14	17	9	7
48	13	16	10	7
49	18	17	10	7
50	14	17	10	4
51	21	17	9	6
52	17	20	11	6
53	20	18	11	8
54	23	20	13	8
55	19	15	10	6
56	9	11	6	5
57	14	18	3	3

VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (Q)				
RESPONDEN	Dimensi 1 Responsiveness (Daya tanggap)	Dimensi 2 Reliability (Keandalan)	Dimensi 3 Reliability (Keandalan)	Dimensi 4 Assurance (Keamanan)
	X1	X2	X3	X4
58	16	20	9	8
59	20	16	7	5
60	25	22	12	7
61	19	23	12	9
62	20	18	10	6
63	20	18	11	7
64	21	24	12	9
65	18	20	10	7
66	19	19	11	6
67	20	20	11	7
68	21	17	10	7
69	16	22	11	7
70	14	20	12	9
71	24	22	11	7
72	21	20	10	7
73	21	19	11	7
74	22	22	12	7
75	20	21	10	7
76	19	18	8	5
77	19	22	11	7
78	27	20	11	7
79	23	17	10	7
80	23	21	12	8
81	21	17	10	8
82	21	16	7	5
83	22	18	9	4
84	22	21	13	9
85	24	20	10	7
86	19	22	11	7
87	20	20	11	7
88	22	17	11	6
89	24	17	9	7
90	22	19	12	9



REKAPITULASI SKOR JAWABAN RESPONDEN PENELITIAN
 VARIABEL DEPENDENT (Y) KEPUASAN

RESPONDEN	Jaminan Layanan							Keragaman				Prosedur Layanan				Total Skor
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14		
1	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	2	45	
2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	2	1	48	
3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	2	1	51	
4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	46	
5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	1	45	
6	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	5	2	3	47	
7	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	26	
8	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	61	
9	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	44	
10	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	45	
11	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	54	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	
13	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	1	45	
14	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	44	
15	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	61	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	56	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	52	
18	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	2	1	48	
19	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	2	45	
20	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	46	
21	3	3	4	4	2	4	4	5	3	4	4	2	4	4	50	
22	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	3	50	
23	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	2	1	51	
24	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	5	2	3	47	
25	3	3	3	4	2	4	2	2	4	4	2	4	2	4	43	
26	5	3	3	4	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	48	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	
30	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	45	
31	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	61	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	
33	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	54	
34	3	4	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	4	50	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	53	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	
37	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	3	5	60	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	52	
39	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	43	
40	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	4	48	
41	2	3	1	2	3	2	1	3	2	3	2	3	2	3	32	
42	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	
43	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	46	
44	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	5	51	
45	4	4	4	2	2	4	4	3	3	3	4	3	2	3	45	
46	4	3	2	2	3	4	4	3	3	4	2	2	3	3	42	
47	5	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	42	
48	2	3	2	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	2	52	
49	3	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	45	
50	3	3	4	3	5	4	5	4	4	5	2	2	2	2	48	
51	5	4	4	5	3	5	4	4	5	3	3	3	3	4	56	
52	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	3	3	3	3	55	
53	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	4	48	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	55	
55	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	50	
56	4	3	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	3	31	
57	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	48	
58	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	41	
59	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	3	3	3	4	56	
60	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4	57	
61	4	4	5	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	5	55	
62	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	63	
63	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	62	
64	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	61	
65	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	49	
66	5	4	5	4	3	4	4	5	3	3	4	3	3	3	53	
67	5	5	4	3	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	60	

RESPONDEN	Jaminan Layanan							Kenyamanan					Prosedur Layanan			Total Skor
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	Y.14		
68	5	4	3	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	4	56	
69	4	3	4	3	2	4	3	5	2	4	3	4	4	5	50	
70	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	3	4	59	
71	3	3	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	59	
72	3	3	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	52	
73	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	52	
74	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	55	
75	2	3	3	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	53	
76	3	3	3	5	5	5	6	3	2	3	2	3	5	3	51	
77	4	4	5	4	3	5	4	5	3	4	3	4	3	3	54	
78	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	3	4	4	3	54	
79	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	58	
80	5	5	4	3	4	4	5	3	3	4	3	4	3	4	54	
81	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	55	
82	4	3	3	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	3	51	
83	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	54	
84	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	56	
85	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	60	
86	5	4	3	4	3	5	4	4	4	3	4	3	3	3	52	
87	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	47	
88	4	5	4	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	49	
89	4	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	50	
90	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	56	



Factor Analysis

Output Created
20-AUG-2016 16:19:22

Comments
DataSet0
<none>
<none>
<none>

Input
Active Dataset
Filter
Weight
Split File
N of Rows in Working Data File
30

Missing Value Handling
Definition of Missing
MISSTEST=EXCLUDE: User-defined missing values are treated as missing.
LISTWISE: Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

Cases Used
FACTOR
/VARIABLES X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 X11 X12 X13 X14 X15 X16
/MISSING LISTWISE
/ANALYSIS X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 X11 X12 X13 X14 X15 X16
/PRINT UNIVARIATE INITIAL CORRELATION SIG KMO INV AIC EXTRACTION ROTATION FSCORE
/PLOT EIGEN
/CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)
/EXTRACTION FC
/CRITERIA ITERATE(25) ROTATION VARIMAX
/SAVE REG(ALL)
/METHOD=CORRELATION.
00:00:03.41
00:00:02.22

Resources
Processor Time
Elapsed Time
Maximum Memory Required
FAC1_1
FAC2_1
FAC3_1
FAC4_1

Variables Created
Component score 1
Component score 2
Component score 3
Component score 4

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N
X1	2.8667	.68145	30
X2	3.0667	.86834	30
X3	2.9333	.69149	30
X4	2.9000	.80301	30
X5	2.8333	.74664	30
X6	2.9000	.84486	30
X7	3.4000	.85501	30
X8	3.3000	.79438	30
X9	3.4333	.72793	30
X10	3.6333	.80872	30
X11	3.3333	.88409	30
X12	3.4333	1.10433	30
X13	2.9667	.85029	30
X14	3.5333	1.07425	30
X15	3.2667	.78492	30
X16	3.4333	1.00630	30

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.657
Bartlett's Approx. Chi-Square Test of Sphericity	301.355
	df 120
	Sig. .000

Communalities

	Initial	Extraction
X1	1.000	.839
X2	1.000	.585
X3	1.000	.780
X4	1.000	.439
X5	1.000	.666
X6	1.000	.776
X7	1.000	.745
X8	1.000	.777
X9	1.000	.558
X10	1.000	.880
X11	1.000	.612
X12	1.000	.812
X13	1.000	.749
X14	1.000	.761
X15	1.000	.859
X16	1.000	.819

Extraction Method: Principal Component Analysis.

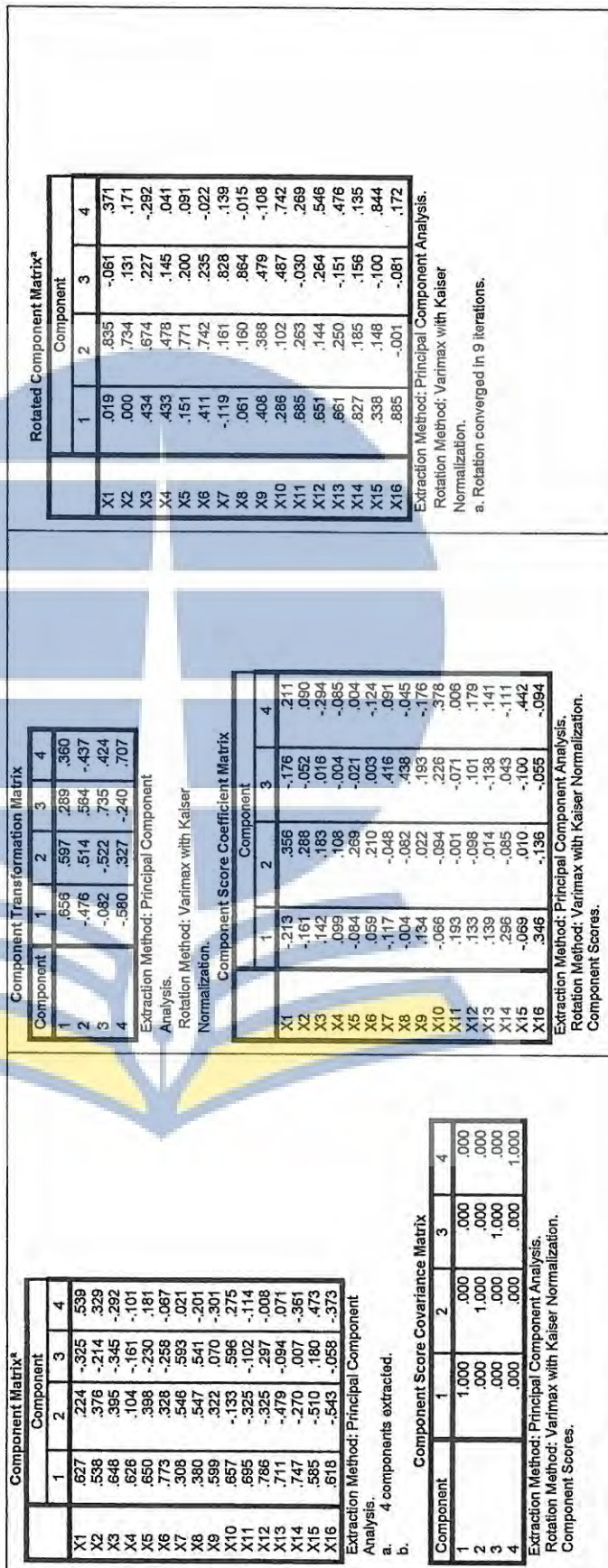
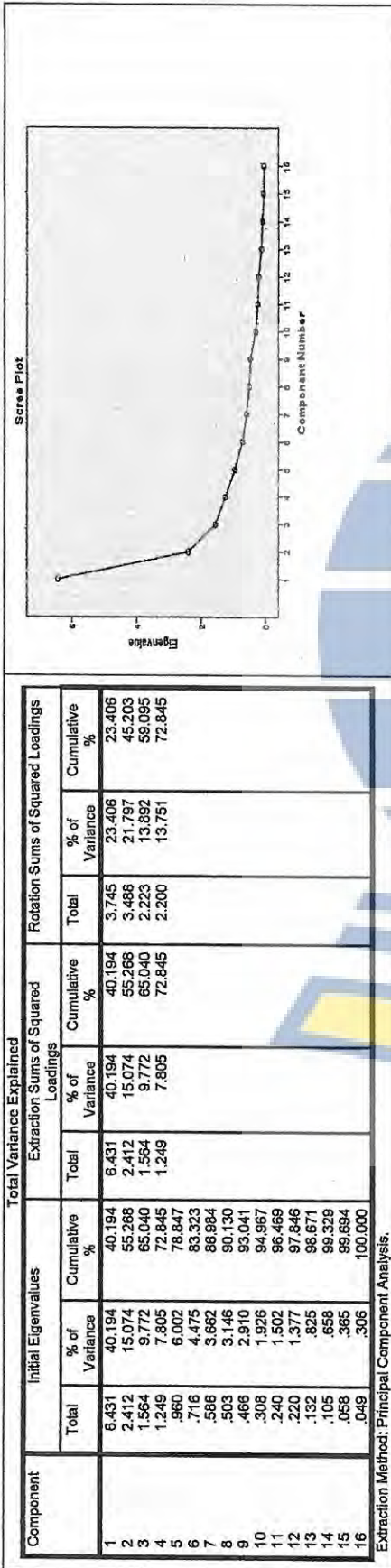
Inverse of Correlation Matrix

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16
X1	5.316	-309	.805	-1.906	-3.049	1.019	1.092	-2.180	-1.022	-0.354	2.371	157	184	-2.745	1.662	
X2	-309	1.982	.366	-1.607	-1.197	-0.255	1.80	-1.187	-0.054	1.63	230	230	-119	.092	.568	
X3	.805	.366	5.751	-3.279	2.440	-1.833	.938	-1.413	-0.970	-0.661	1.052	-495	-495	3.332	1.857	
X4	-1.906	-1.607	-3.279	4.137	2.337	-1.102	-1.40	1.463	1.567	1.712	-2.061	-1.77	-2.430	-504	.914	
X5	-3.049	2.440	2.337	5.161	2.337	-2.078	5.13	1.438	6.44	1.238	-1.722	-1.08	-1.08	-943		
X6	1.019	1.019	1.019	1.019	1.019	4.787	3.082	-1.519	500	890	-1.446	1.377	1.377	-1.083	1.531	
X7	1.092	1.092	1.092	1.092	1.092	3.082	-1.421	-1.87	-1.383	-1.307	960	827	-0.82	226	558	
X8	-2.180	-1.187	-1.187	-1.187	-1.187	1.027	2.963	-1.027	3.350	418	-0.835	1.422	1.422	-514	.031	
X9	-1.022	-0.054	-0.054	-0.054	-0.054	3.350	-0.835	418	5.114	341	-3.383	2.98	-1.888	1.142	.548	
X10	-0.354	2.371	2.371	2.371	2.371	1.052	-4.98	4.323	4.323	2.004	-2.789	2.004	2.004	4.98	-1.804	
X11	157	184	157	157	157	1.052	-4.98	4.323	4.323	2.004	-2.789	2.004	2.004	4.98	-1.804	
X12	230	230	230	230	230	1.052	-4.98	4.323	4.323	2.004	-2.789	2.004	2.004	4.98	-1.804	
X13	-495	-495	-495	-495	-495	1.052	-4.98	4.323	4.323	2.004	-2.789	2.004	2.004	4.98	-1.804	
X14	3.332	1.857	3.332	3.332	3.332	1.052	-4.98	4.323	4.323	2.004	-2.789	2.004	2.004	4.98	-1.804	
X15	-2.745	1.662	-2.745	-2.745	-2.745	1.052	-4.98	4.323	4.323	2.004	-2.789	2.004	2.004	4.98	-1.804	
X16	1.662	.568	1.662	1.662	1.662	1.052	-4.98	4.323	4.323	2.004	-2.789	2.004	2.004	4.98	-1.804	

Anti-image Matrices

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16
X1	.188	-.030	.026	-.087	-.111	-.023	.062	.089	-.122	-.038	-.007	.070	.007	.004	-.088	.050
X2	-.030	.510	-.032	-.075	-.019	-.078	-.042	-.028	-.025	-.005	-.019	.018	-.063	-.008	.008	-.046
X3	.026	-.032	.174	-.138	-.062	-.053	.053	-.029	-.073	-.033	-.029	.029	-.019	.072	.055	-.067
X4	-.087	-.075	-.138	.242	.109	.043	-.086	-.011	.106	.074	.040	-.078	.010	-.073	-.021	.035
X5	-.111	-.019	-.062	.109	.194	-.049	-.131	.034	.083	.024	.055	-.053	-.083	-.003	.039	-.029
X6	-.023	-.078	-.082	.043	-.049	.209	-.065	-.107	.031	.036	-.070	-.008	-.084	-.072	-.039	.051
X7	.062	-.042	-.053	-.086	-.131	-.065	.324	-.156	-.107	-.088	-.098	.049	.060	-.003	.013	.029
X8	.089	.028	-.029	-.011	.034	-.107	-.156	.337	-.103	-.057	.065	.042	-.046	.020	-.030	.002
X9	-.122	-.025	-.073	.106	.083	.031	-.013	-.103	.298	.024	-.058	-.074	.058	-.070	.058	.026
X10	-.008	-.005	-.033	.074	.024	.036	-.088	-.057	.024	.196	.015	-.104	.013	-.024	-.063	.024
X11	-.015	.019	-.027	.040	.055	-.070	-.098	.065	-.058	.015	.231	-.041	-.144	.058	.020	-.067
X12	.070	.018	.029	-.078	-.053	-.008	.049	.042	-.074	.104	-.041	.157	.004	-.023	-.037	.016
X13	.007	-.063	-.019	.010	-.033	.064	.060	.046	.058	.013	-.144	.004	.224	-.068	-.065	.040
X14	.004	-.008	.072	-.073	-.003	-.072	-.003	.020	-.070	.024	.013	-.023	-.068	.125	.062	-.102
X15	-.088	.008	.055	-.021	.039	.051	.029	.002	.026	.058	-.063	.024	.040	-.102	-.090	.160
X16	.050	.046	-.067	.035	-.029	.051	.029	.002	.026	.058	-.063	.024	.040	-.102	-.090	.160
X1	.601*	-.086	.146	-.406	-.582	-.117	.252	.275	-.517	.196	-.196	.408	.032	.028	-.492	.289
X2	-.086	.886*	.109	-.213	-.062	-.238	-.104	.066	-.065	-.017	.056	.065	-.187	-.030	.027	.160
X3	.146	.109	.613*	-.672	-.448	-.349	.223	.119	-.322	.179	-.133	.174	-.098	.491	.320	-.400
X4	-.406	-.213	-.672	.541*	.506	.193	-.309	-.040	.393	.341	.168	-.402	.041	-.422	-.102	.180
X5	-.582	-.062	-.448	.506	.613*	-.245	-.521	.131	.346	.125	.262	-.301	-.158	-.017	.213	-.166
X6	-.117	-.238	-.349	.193	-.245	.754*	-.249	-.403	.125	.180	-.318	-.046	.298	-.447	-.205	.280
X7	.252	-.104	.223	-.309	-.521	.249	.472*	-.347	.058	-.348	-.358	.216	.223	-.016	.053	.127
X8	.066	.066	-.119	-.040	.131	-.403	-.470	.602*	-.376	-.221	.304	.184	.168	.098	-.124	.007
X9	-.119	-.065	-.322	.393	.346	.125	-.058	-.326	.619*	.101	-.219	-.343	.226	-.365	.256	.120
X10	-.065	-.017	-.178	-.341	.125	-.180	-.348	-.221	.101	.728*	.072	-.593	.226	-.365	.256	.120
X11	-.196	-.074	.168	.168	.262	-.318	-.358	.304	-.219	.072	.689*	-.216	-.635	.341	.069	-.347
X12	.408	.065	.174	-.402	.201	-.046	.217	-.184	-.343	-.583	-.583	.751*	.022	-.165	-.223	.101
X13	.032	-.187	-.098	.041	-.158	.298	.223	-.168	.226	.062	-.635	.022	.743*	-.407	-.331	.209
X14	-.119	-.028	.491	-.422	-.017	-.447	-.016	-.098	-.365	.151	-.635	.022	.743*	-.407	-.331	.209
X15	-.492	.027	.320	-.102	.213	-.205	.063	-.124	.258	-.342	-.342	-.223	-.331	.425	.631*	-.547
X16	.269	-.160	-.400	.180	-.166	.280	.127	.007	.120	.138	-.347	-.101	.208	-.724	-.547	.625*

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)



Factor Analysis

Output Created Comments
Active Dataset
Filter
Weight
Spill File
N of Rows in Working Data File
Definition of Missing
Cases Used

Missing Value Handling
MISSING=EXCLUDE: User-defined missing values are treated as missing.
LISTWISE: Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
FACTOR
/VARIABLES X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 X11 X12 X13 X14 X15 X16
/MISSING LISTWISE
/ANALYSIS X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 X11 X12 X13 X14 X15 X16
/PRINT UNIVARIATE INITIAL CORRELATION SIG KMO INV AIC EXTRACTION ROTATION FSCORE
/PLOT EIGEN
/CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)
/EXTRACTION PC
/CRITERIA ITERATE(25)
/ROTATION VARIMAX
/SAVE REG(ALL)
/METHOD=CORRELATION.

Syntax

Resources
Processor Time
Elapsed Time
Maximum Memory Required
FAC2_1
FAC3_1
FAC4_1

Variables Created
FAC2_1
FAC3_1
FAC4_1

Notes
20-AUG-2016 21:11:59
DataSet3
<none>
<none>
30
34320 (33,518K) bytes
Component score 1
Component score 2
Component score 3
Component score 4

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analyses N
X1	2.8667	.68145	30
X2	3.0867	.86834	30
X3	2.6333	.69149	30
X4	2.9000	.80301	30
X5	2.8333	.74664	30
X6	2.9000	.84486	30
X7	3.5000	.86103	30
X8	3.3000	.79438	30
X9	3.4333	.72793	30
X10	3.6333	.80872	30
X11	3.3333	.88409	30
X12	3.4333	1.10433	30
X13	2.9867	.85029	30
X14	3.5933	1.07425	30
X15	3.2667	.78492	30
X16	3.4933	1.00630	30

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.669
Bartlett's Test of Sphericity	296.903
df	120
Sig.	.000

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Communalities

	Initial	Extraction
X1	1.000	.834
X2	1.000	.593
X3	1.000	.792
X4	1.000	.466
X5	1.000	.672
X6	1.000	.779
X7	1.000	.729
X8	1.000	.739
X9	1.000	.587
X10	1.000	.614
X11	1.000	.818
X12	1.000	.738
X13	1.000	.756
X14	1.000	.856
X15	1.000	.821
X16	1.000	.821

Inverse of Correlation Matrix

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16
X1	5.611	-.542	-.520	-1.395	-3.011	-.877	1.267	1.206	-.887	-.134	-.107	-.253	.085	-.253	-3.099	2.110
X2	-.542	2.100	.431	-.772	-.043	-.684	-.635	.221	-.007	.161	-.592	2.429	-.121	.107	.251	.286
X3	-.520	.431	5.466	-2.938	-1.833	-2.123	.050	-.072	-.561	-.271	-.738	-.775	-.738	3.338	1.777	-2.540
X4	-1.395	-.772	-2.938	3.778	1.443	1.209	.295	-.730	.397	.195	-.631	-1.631	-.522	-2.568	-.488	1.260
X5	-3.011	-.043	-1.833	1.443	4.426	-.605	-1.300	-.080	.043	-.575	-.421	-1.460	-.421	.312	1.606	-1.216
X6	-.877	-.684	-2.123	1.209	-.805	4.481	.081	-1.095	.547	1.304	-1.050	-.536	1.130	-2.762	-1.166	1.388
X7	1.267	.635	.050	.295	-1.300	.081	2.536	-.712	1.304	-.426	-.426	.751	.424	-.828	-.559	1.265
X8	1.206	.221	-.072	-.072	-.080	-1.095	2.508	-.866	-.846	-.426	-.426	.751	-.424	-.700	-.253	-.067
X9	-2.344	-.069	-1.365	1.344	1.544	-.452	-.452	-.986	1.315	-.838	1.032	-1.032	-.350	-1.728	1.256	.356
X10	-.887	-.007	-.561	.997	.043	1.304	-.646	-.606	4.658	-.137	-.314	-.314	.561	-.768	-1.627	.709
X11	-.134	.161	-.271	.195	-.575	-1.050	-.426	.606	-.137	3.841	-.853	-.853	-.014	2.125	.888	-1.780
X12	2.429	-.121	.775	-.738	-1.460	-.536	.751	1.032	-3.144	-.853	6.278	6.278	-.014	-1.424	-1.597	.835
X13	.085	.107	-.738	-.775	-.421	-.426	-.426	-.350	.561	-2.510	-.014	4.317	4.317	-2.567	-1.844	1.168
X14	-.253	.251	1.777	-2.568	1.606	-1.166	-.928	-.253	1.256	8.336	-1.424	-2.567	-2.567	8.336	3.116	-5.568
X15	-3.099	.286	-2.540	1.260	-1.216	1.388	-.559	-.253	1.256	-.688	-1.597	-1.844	-1.844	-3.623	5.964	-3.623
X16	2.110	-.286	-2.540	1.260	-1.216	1.388	1.266	-.087	.356	-1.780	.835	1.168	1.168	-5.568	-3.623	6.777

Correlation Matrix

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16
X1	1,000															
X2	.540	1,000														
X3	.352	1,000	1,000													
X4	.416	.455	1,000	1,000												
X5	.633	.443	.546	.259	1,000											
X6	.575	.443	.646	.259	1,000	1,000										
X7	.118	.369	.232	.025	.402	.356	1,000									
X8	.076	.220	.352	.211	.262	.580	1,000	1,000								
X9	.399	.335	.470	.313	.521	.423	.423	1,000	1,000							
X10	.346	.232	.260	.260	.392	.392	.392	1,000	1,000	1,000						
X11	.305	.195	.432	.243	.462	.462	.462	.462	1,000	1,000	1,000					
X12	.309	.257	.289	.289	.478	.478	.478	.478	.478	1,000	1,000	1,000				
X13	.349	.283	.328	.328	.442	.442	.442	.442	.442	.442	1,000	1,000	1,000			
X14	.242	.293	.348	.348	.464	.464	.464	.464	.464	.464	.464	1,000	1,000	1,000		
X15	.456	.175	.034	.034	.263	.263	.263	.263	.263	.263	.263	.263	.263	.263	1,000	1,000
X16	.087	.005	.001	.001	.006	.006	.006	.006	.006	.006	.006	.006	.006	.006	.006	1,000
X1																
X2																
X3																
X4																
X5																
X6																
X7																
X8																
X9																
X10																
X11																
X12																
X13																
X14																
X15																
X16																

Correlation

Sig. (1-tailed)

Anti-image Matrices

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16
X1	.178															
X2	-.046	.076														
X3	.038	.183	.017													
X4	-.087	-.142	.038	.066												
X5	-.087	-.142	.038	-.086	.071											
X6	-.087	-.142	.038	.086	.071	.005										
X7	-.089	-.119	.004	.031	.005	.394	.089									
X8	-.086	-.042	-.005	-.077	-.087	-.112	-.119	.042								
X9	-.122	-.010	-.073	.104	.036	-.052	-.052	.292	.122							
X10	-.034	-.001	-.022	.057	.082	-.113	-.055	.215	-.010	.034						
X11	-.006	.020	-.013	.013	.034	-.061	-.044	.260	-.008	-.034	.006					
X12	.069	.009	.023	-.069	-.053	-.019	.047	.066	-.077	-.108	-.035	.069				
X13	-.005	-.065	-.031	.032	-.022	.089	-.032	.033	.057	.028	-.001	.069	.004			
X14	-.093	.020	.055	-.022	.061	-.044	.033	-.061	-.061	-.020	.086	-.027	.120	.005		
X15	.055	.020	-.069	.049	-.041	.046	.074	-.004	.062	-.059	.030	-.043	.063	.006	.020	
X16	-.158	.852*	.127	-.274	-.014	-.216	-.275	.066	-.026	-.002	.057	.033	-.197	.025	.071	.076
X3	.094	.127	.633*	-.646	-.373	-.429	.013	-.019	-.316	-.111	-.059	.132	-.152	.495	.311	-.417
X4	-.303	-.274	-.646	.579*	.353	.294	.095	-.237	.374	.238	.051	-.335	.129	-.458	-.103	.249
X5	-.804	-.014	-.373	.353	.670*	-.136	-.388	-.024	.397	.009	.140	-.277	-.096	.051	.313	-.222
X6	-.175	-.216	-.429	.294	-.136	.766*	.018	-.326	.140	.285	-.253	-.101	.257	-.451	-.228	.252
X7	.336	.086	-.019	-.237	-.388	.018	.610*	-.282	-.337	-.385	.195	.250	.188	.153	-.065	.305
X8	-.535	-.026	-.316	.374	.397	.140	-.154	-.337	.615*	-.231	-.231	.358	.221	-.324	.278	.074
X9	-.173	-.002	-.111	.238	.009	.285	-.188	-.385	.113	.739*	-.032	.581	.125	-.123	-.309	.126
X10	-.029	.057	-.059	.051	.140	-.253	-.137	.195	-.231	-.032	.746*	-.174	.125	.376	.144	-.349
X11	.409	.033	.132	-.335	.277	-.101	.188	.260	-.358	-.581	-.174	.756*	-.003	-.197	-.261	.128
X12	.019	-.197	-.152	.129	-.086	.257	.128	-.106	.221	.125	-.616	-.003	.748*	-.428	-.364	.216
X13	-.037	.025	.495	-.458	.051	-.451	-.202	.153	-.324	-.123	.376	-.197	-.428	.612*	.442	-.741
X14	-.536	.071	.311	-.103	.313	-.226	-.144	-.065	.278	-.309	.144	-.261	-.364	.442	.598*	-.570
X15	.342	.076	-.417	.249	-.222	.282	.305	-.016	.074	.126	-.349	.128	-.741	-.741	-.570	.597*

Anti-image Correlation

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16
X1	.178															
X2	.046	.076														
X3	.038	.183	.017													
X4	.087	.142	.038	.066												
X5	.087	.142	.038	-.086	.071											
X6	.087	.142	.038	.086	.071	.005										
X7	.089	.119	.004	.031	.005	.394	.089									
X8	.086	.042	-.005	-.077	-.087	-.112	-.119	.042								
X9	.122	-.010	-.073	.104	.036	-.052	-.052	.292	.122							
X10	.034	-.001	-.022	.057	.082	-.113	-.055	.215	-.010	.034						
X11	.006	.020	-.013	.013	.034	-.061	-.044	.260	-.008	-.034	.006					
X12	.069	.009	.023	-.069	-.053	-.019	.047	.066	-.077	-.108	-.035	.069				
X13	-.005	-.065	-.031	.032	-.022	.089	-.032	.033	.057	.028	-.001	.069	.004			
X14	-.093	.020	.055	-.022	.061	-.044	.033	-.061	-.061	-.020	.086	-.027	.120	.005		
X15	.055	.020	-.069	.049	-.041	.046	.074	-.004	.062	-.059	.030	-.043	.063	.006	.020	
X16	-.158	.852*	.127	-.274	-.014	-.216	-.275	.066	-.026	-.002	.057	.033	-.197	.025	.071	.076

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Total Variance Explained

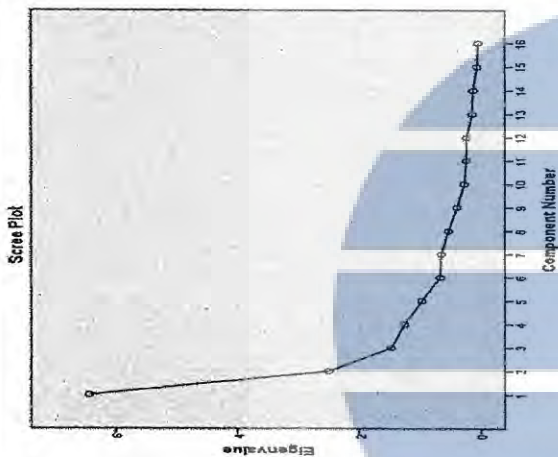
Component	Initial Eigenvalues		Extraction Sums of Squared Loadings		Rotation Sums of Squared Loadings	
	Total	% of Variance	Total	% of Variance	Total	% of Variance
1	6.434	40.213	6.434	40.213	3.723	23.269
2	2.503	15.645	2.503	15.645	3.348	20.928
3	1.467	9.169	1.467	9.169	2.298	14.364
4	1.249	7.806	1.249	7.806	2.284	14.273
5	.970	6.063				
6	.869	5.418				
7	.645	4.034				
8	.532	3.322				
9	.391	2.446				
10	.273	1.707				
11	.242	1.511				
12	.238	1.489				
13	.145	.905				
14	.132	.824				
15	.063	.393				
16	.046	.290				

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Score Coefficient Matrix

	Component			
	1	2	3	4
X1	-.199	.378	-.169	.176
X2	-.159	.287	-.029	.082
X3	.169	.179	.012	-.307
X4	.126	.120	-.047	-.108
X5	-.069	.279	-.029	-.016
X6	.063	.191	.044	-.116
X7	-.139	-.020	.366	.082
X8	-.010	-.120	.436	-.001
X9	.127	-.022	.241	-.135
X10	-.087	-.101	.204	.403
X11	.195	.008	-.077	-.001
X12	.118	-.108	.100	.201
X13	.133	.028	-.137	.133
X14	.287	-.109	.078	-.084
X15	-.084	.033	-.121	.432
X16	.345	-.137	-.053	-.088

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.
Component Scores.



Component Score Covariance Matrix

Component	Component			
	1	2	3	4
1	1.000	.000	.000	.000
2	.000	1.000	.000	.000
3	.000	.000	1.000	.000
4	.000	.000	.000	1.000

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.
Component Scores.

Component Matrix^a

	Component			
	1	2	3	4
X1	.629	.215	-.324	.536
X2	.546	.399	-.166	.329
X3	.648	.375	-.377	.297
X4	.619	.048	-.241	-.109
X5	.652	.393	-.245	.179
X6	.782	.353	-.198	-.066
X7	.315	.627	.487	.025
X8	.379	.520	.533	-.202
X9	.605	.335	.140	.299
X10	.651	-.157	.585	.276
X11	.691	-.330	-.120	-.113
X12	.782	-.337	.304	.007
X13	.710	-.470	-.091	.073
X14	.749	-.255	.049	-.358
X15	.581	-.515	.174	.475
X16	.614	-.549	-.073	-.372

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a. 4 components extracted.

Component Transformation Matrix

Component	Component			
	1	2	3	4
1	.652	.579	.310	.379
2	-.463	.486	.599	-.437
3	-.130	-.534	.663	.481
4	-.587	.378	-.280	.659

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Factor Analysis

Output Created
 Comments: Active Dataset, Filter, Weight, Split File, N of Rows in Working Data File, Definition of Missing, Cases Used

Input
 DataSets: <none>, <none>, <none>

Missing Value Handling
 MISSING=EXCLUDE: User-defined missing values are treated as missing.
 LISTWISE: Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

Syntax
 FACTOR
 /VARIABLES Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y9 Y10 Y11 Y12 Y13 Y14
 /MISSING LISTWISE
 /PRINT UNIVARIATE INITIAL CORRELATION SIG KMO INV AIC
 EXTRACTION ROTATION FSCORE
 /PLOT EIGEN
 /CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)
 /EXTRACTION PC
 /CRITERIA ITERATE(25)
 /ROTATION VARIMAX
 /SAVE REG(ALL)
 /METHOD=CORRELATION.

Resources
 Processor Time: 00:00:00.58
 Elapsed Time: 00:00:00.48
 Maximum Memory Required: 26824 (26.195K) bytes

Variables Created
 Component score 1
 Component score 2
 Component score 3

Notes
 24-AUG-2016 10:39:40
 30

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N
Y1	4.0000	.90972	30
Y2	3.6667	.60089	30
Y3	3.7333	1.01483	30
Y4	3.3667	.85029	30
Y5	3.3667	.80872	30
Y6	4.1000	.92289	30
Y7	3.8333	.98553	30
Y8	3.5667	.85836	30
Y9	3.3000	.87891	30
Y10	3.7333	1.01483	30
Y11	3.5667	.93526	30
Y12	3.4667	.81931	30
Y13	3.1000	.71197	30
Y14	3.4333	.86836	30

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.755
Bartlett's Test of Sphericity	230.594
	df 91
	Sig. .000

Communalities

	Initial	Extraction
Y1	1.000	.808
Y2	1.000	.699
Y3	1.000	.594
Y4	1.000	.575
Y5	1.000	.577
Y6	1.000	.863
Y7	1.000	.778
Y8	1.000	.558
Y9	1.000	.587
Y10	1.000	.713
Y11	1.000	.648
Y12	1.000	.741
Y13	1.000	.749
Y14	1.000	.582

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Correlation Matrix

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14
Y1	1.000	.688	.560	.357	-.094	.452	.385	.309	.130	.149	.405	.231	.319	.387
Y2	.688	1.000	.428	.470	.043	.365	.484	.284	.357	.274	.595	.488	.440	.324
Y3	.560	.428	1.000	.437	.081	.508	.540	.377	.248	.196	.310	.404	.277	.177
Y4	.357	.470	.437	1.000	.349	.655	.569	.509	.449	.557	.293	.340	.450	.295
Y5	-.094	.043	.081	.349	1.000	.319	.512	.286	.229	.417	.172	.253	.234	-.237
Y6	.452	.365	.508	.655	.319	1.000	.777	.666	.686	.729	.491	.438	.509	.161
Y7	.385	.484	.540	.569	.512	.777	1.000	.482	.579	.644	.443	.359	.369	.129
Y8	.309	.284	.377	.509	.286	.666	.482	1.000	.408	.454	.559	.396	.525	.264
Y9	.130	.357	.248	.449	.229	.686	.579	.408	1.000	.556	.332	.230	.282	-.087
Y10	.149	.274	.196	.557	.417	.729	.644	.654	.556	1.000	.310	.321	.468	.256
Y11	.405	.595	.310	.293	.172	.443	.481	.359	.332	.310	1.000	.678	.585	.371
Y12	.231	.488	.404	.340	.253	.438	.356	.396	.230	.321	.678	1.000	.686	.389
Y13	.319	.440	.277	.450	.234	.509	.369	.525	.282	.468	.565	.686	1.000	.378
Y14	.387	.324	.177	.295	-.237	.161	.129	.264	-.087	.256	.371	.389	.378	1.000
Y1	.000	.009	.004	.027	.311	.006	.018	.048	.247	.215	.013	.109	.043	.015
Y2	.001	.008	.008	.008	.335	.002	.001	.020	.063	.149	.048	.013	.069	.175
Y3	.001	.008	.008	.008	.029	.002	.001	.002	.006	.001	.058	.033	.006	.057
Y4	.006	.003	.002	.002	.043	.002	.002	.062	.112	.011	.182	.088	.107	.104
Y5	.006	.003	.001	.001	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.007	.027	.023	.198
Y6	.018	.003	.001	.001	.002	.000	.003	.003	.000	.000	.007	.027	.023	.248
Y7	.048	.064	.020	.002	.062	.000	.003	.013	.013	.001	.026	.015	.001	.080
Y8	.247	.026	.093	.006	.112	.000	.000	.000	.001	.001	.036	.110	.066	.324
Y9	.013	.000	.048	.068	.182	.003	.007	.026	.036	.048	.048	.042	.005	.086
Y10	.109	.003	.013	.033	.008	.008	.027	.015	.110	.042	.000	.000	.000	.022
Y11	.043	.008	.069	.006	.107	.002	.023	.001	.066	.005	.000	.000	.000	.017
Y12	.015	.040	.175	.057	.104	.198	.248	.080	.324	.086	.022	.017	.020	.020

Inverse of Correlation Matrix

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14
Y1	3.449	-1.970	-1.332	.457	-.253	-1.000	.317	-.292	.480	.621	-.257	1.631	-.498	-.962
Y2	-1.970	3.443	.816	-.819	.635	-.276	-.731	.511	-.208	.181	-.550	-1.215	.210	.451
Y3	-1.332	.816	2.769	-.729	.865	-1.044	-.021	-.424	.228	.702	.391	-1.505	.441	.638
Y4	.457	-.819	-.729	2.560	-1.011	1.044	.530	-.030	-.405	.048	.548	.662	-.449	-1.012
Y5	-.253	.635	.865	-1.011	2.738	1.100	-1.975	-.284	.712	.641	-.188	-1.095	.082	1.534
Y6	-1.000	-.276	-.021	1.044	1.100	6.540	-1.961	-1.098	-1.003	-1.872	-.336	-.729	-.030	1.359
Y7	.317	-1.044	-.729	1.044	1.100	6.540	4.784	.682	-.635	-.804	-.465	1.084	.188	-.874
Y8	-.292	.865	.865	-.294	-1.098	-1.098	4.784	2.455	-.006	-.859	-.077	1.084	-.406	-.203
Y9	.480	-.208	.228	-.405	.712	-1.003	-.635	-.006	2.499	-.515	-.009	1.084	-.406	-.203
Y10	.621	.181	.702	.048	.641	-1.872	-.804	-.659	-.515	3.922	.513	.332	-.418	-1.174
Y11	-.257	-.550	.391	.548	-.188	-.336	-.455	-.077	-.401	.513	2.673	-1.064	-.397	-.455
Y12	1.631	-.210	-.441	-.449	.082	-.030	1.084	-.406	.102	.332	-1.064	3.779	-1.355	-1.122
Y13	-.498	.210	.441	-.449	.082	-.030	1.084	-.406	.102	.332	-1.064	3.779	-1.355	-1.122
Y14	-.962	.451	.638	-1.012	1.534	1.359	-.874	-.203	.832	-1.174	-.455	-1.122	-.108	2.670

Anti-image Matrices

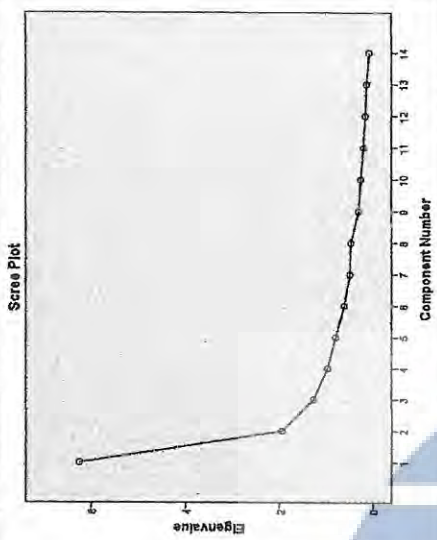
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14
Y1	.290	-.166	-.140	.052	-.027	-.044	.019	-.034	.056	-.028	-.105	.265	-.139	-.111
Y2	-.166	.290	.086	-.093	.067	-.012	-.044	.060	-.024	.013	-.060	-.093	.024	.049
Y3	-.140	.086	.290	-.103	.114	-.001	-.125	-.062	.033	.065	.053	-.144	.062	.086
Y4	.052	-.093	-.103	.391	-.144	-.062	.043	-.005	-.063	.005	.080	.068	-.068	-1.48
Y5	-.027	.067	.114	-.144	.366	.031	-.151	-.044	.104	-.060	-.026	.012	.012	.210
Y6	-.044	-.012	-.001	-.062	.061	.153	-.063	-.068	-.061	-.073	-.019	-.029	-.002	.078
Y7	.019	-.044	-.125	.043	-.151	-.063	.209	.058	-.043	-.036	.060	.015	.015	-.068
Y8	-.034	.060	-.062	-.005	-.044	-.068	.058	.407	-.001	-.089	-.012	.003	-.064	-.031
Y9	.056	-.024	.033	-.063	.104	-.061	-.053	-.001	-.053	.255	.049	.022	-.041	.125
Y10	.046	.013	.065	.005	-.060	.073	-.043	-.089	-.053	.255	.049	.022	-.041	-.112
Y11	-.028	-.060	.053	.080	-.026	-.019	-.036	-.012	-.060	.374	-.105	-.058	-.064	-.064
Y12	.125	-.093	-.144	.068	-.106	-.028	.060	.003	-.001	.022	-.105	.265	-.139	-.111
Y13	-.056	.024	.062	-.068	.012	-.002	.015	-.064	.016	-.058	-.139	.389	.016	.016
Y14	-.104	.049	.086	-.148	.210	.078	-.068	.031	.125	-.112	-.064	.111	.016	.375
Y1	.654*	-.572	-.431	.154	-.082	-.211	.078	-.100	.164	.189	-.085	.452	-.167	-.317
Y2	-.572	.774*	.264	-.276	.207	-.058	-.180	.176	-.071	.049	-.181	-.337	.071	.149
Y3	-.431	.264	.642*	-.274	.314	-.005	-.456	-.163	.087	.213	.144	-.465	.165	.235
Y4	.154	-.276	-.274	.792*	-.382	-.255	.151	-.160	.015	.210	.144	-.465	.165	.235
Y5	-.082	.207	.314	-.382	.452*	.260	-.546	-.113	.272	-.196	-.070	-.341	.031	.568
Y6	-.211	-.058	-.005	-.255	.280	.852*	-.351	-.274	-.248	-.370	-.080	-.147	-.007	.325
Y7	.078	-.180	-.456	.151	-.546	-.351	.780*	.199	-.184	-.186	-.127	.255	.054	-.245
Y8	-.100	.176	-.163	-.012	-.113	-.274	.189	.894*	-.002	-.277	-.030	.009	-.162	-.079
Y9	.164	-.071	.087	-.160	.272	-.248	-.184	-.002	.836*	-.165	-.155	-.003	.040	.322
Y10	.169	.049	.213	.015	-.196	-.370	-.186	-.277	.830*	.158	.158	.086	-.131	-.363
Y11	-.085	-.181	.144	.210	-.070	-.080	-.127	.030	-.155	.158	.876*	-.335	-.151	-.170
Y12	.452	-.337	-.465	.213	-.341	-.147	.255	.009	-.003	.086	-.335	.659*	-.434	-.353
Y13	-.167	.071	.165	-.175	.031	-.007	.054	-.162	.040	-.131	-.151	-.434	.879*	.041
Y14	-.317	.149	.235	-.387	.588	.325	-.245	-.079	-.363	-.170	-.353	.041	.465*	.465*

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6.251	44.654	44.654	6.251	44.654	44.654	4.019	28.710	28.710
2	1.946	13.901	58.554	1.946	13.901	58.554	2.834	20.240	48.951
3	1.273	9.091	67.645	1.273	9.091	67.645	2.617	18.695	67.645
4	.977	6.975	74.621						
5	.801	5.722	80.342						
6	.623	4.447	84.789						
7	.493	3.525	88.314						
8	.478	3.415	91.729						
9	.304	2.173	93.902						
10	.265	1.890	95.792						
11	.205	1.462	97.254						
12	.165	1.176	98.430						
13	.137	.978	99.408						
14	.083	.592	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.



Component Matrix^a

	Component		
	1	2	3
Y1	.567	.520	-.485
Y2	.703	.385	-.237
Y3	.602	.199	-.438
Y4	.735	-.142	-.117
Y5	.377	-.616	.236
Y6	.866	-.218	-.174
Y7	.800	-.295	-.225
Y8	.716	-.169	.126
Y9	.810	-.427	-.154
Y10	.721	-.410	.157
Y11	.685	.317	.280
Y12	.665	.273	.474
Y13	.706	.175	.468
Y14	.387	.608	-.249

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a. 3 components extracted.

Rotated Component Matrix^a

	Component		
	1	2	3
Y1	.025	.239	.868
Y2	.214	.401	.701
Y3	.280	.117	.708
Y4	.614	.238	.376
Y5	.702	.055	-.285
Y6	.774	.241	.454
Y7	.771	.122	.411
Y8	.617	.362	.177
Y9	.732	-.016	.225
Y10	.794	.285	.040
Y11	.244	.713	.284
Y12	.259	.813	.112
Y13	.359	.762	.089
Y14	-.172	.679	.302

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a. Rotation converged in 6 iterations.

Component Transformation Matrix

Component	Component		
	1	2	3
1	.694	.529	.488
2	-.720	.498	.483
3	-.012	.687	-.727

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Component Score Coefficient Matrix

	Component		
	1	2	3
Y1	-.125	-.070	.439
Y2	-.062	.030	.286
Y3	-.003	-.134	.346
Y4	.135	-.037	.089
Y5	.267	.002	-.258
Y6	.181	-.075	.114
Y7	.200	-.129	.117
Y8	.141	.086	-.058
Y9	.227	-.157	.047
Y10	.230	.041	-.135
Y11	-.044	.290	-.028
Y12	-.032	.382	-.151
Y13	.009	.357	-.169
Y14	-.184	.323	.039

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.
Component Scores.

Component Score Covariance Matrix

Component	Component		
	1	2	3
1	1.000	.000	.000
2	.000	1.000	.000
3	.000	.000	1.000

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.
Component Scores.

Factor Analysis

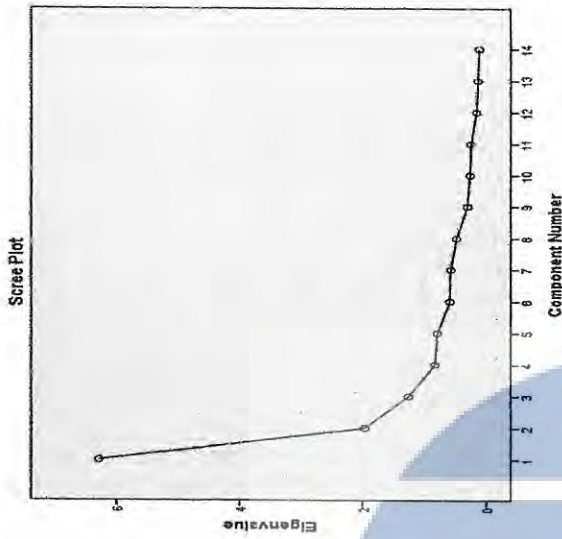
Notes	
Output Created	22-AUG-2016 15:09:11
Comments	
Input	Active Dataset Filter Weight Split File N of Rows in Working Data File Definition of Missing Cases Used
Missing Value Handling	MISSING=EXCLUDE: User-defined missing values are treated as missing. LISTWISE: Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax	FACTOR /VARIABLES Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y9 Y10 Y11 Y12 Y13 Y14 /MISSING LISTWISE /ANALYSIS Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y9 Y10 Y11 Y12 Y13 Y14 /PRINT UNIVARIATE INITIAL CORRELATION SIG KMO INV AIG EXTRACTION ROTATION FSCORE /PLOT EIGEN /CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25) /EXTRACTION PC /CRITERIA ITERATE(25) /ROTATION VARIMAX /SAVE REG(ALL) /METHOD=CORRELATION. 00:00:30.47 00:00:00.44 28824 (26.195K) bytes Component score 1 Component score 2 Component score 3
Resources	Processor Time Elapsed Time Maximum Memory Required FAC1_1 FAC2_1 FAC3_1
Variables Created	

	Mean	Std. Deviation	Analysis N
Y1	4.0000	.90972	30
Y2	3.6967	.66089	30
Y3	3.7333	1.01483	30
Y4	3.3667	.85029	30
Y5	3.3667	.80872	30
Y6	4.1000	.92289	30
Y7	3.8333	.98553	30
Y8	3.5667	.85636	30
Y9	3.3000	.87691	30
Y10	3.7333	1.01483	30
Y11	3.5667	.93526	30
Y12	3.4667	.81931	30
Y13	3.1000	.71197	30
Y14	3.5333	.86037	30

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.818
Bartlett's Test of Sphericity	220.282
	df 91
	Sig. .000

	Initial	Extraction
Y1	1.000	.790
Y2	1.000	.694
Y3	1.000	.589
Y4	1.000	.590
Y5	1.000	.554
Y6	1.000	.881
Y7	1.000	.769
Y8	1.000	.557
Y9	1.000	.562
Y10	1.000	.732
Y11	1.000	.682
Y12	1.000	.812
Y13	1.000	.735
Y14	1.000	.570

Extraction Method: Principal Component Analysis.



	Component		
	1	2	3
Y1	.567	.509	-.458
Y2	.707	.396	-.184
Y3	.611	.254	-.389
Y4	.729	-.180	-.163
Y5	.378	-.581	.270
Y6	.890	-.197	-.173
Y7	.798	-.290	-.220
Y8	.707	-.228	.064
Y9	.612	-.397	-.175
Y10	.711	-.468	.080
Y11	.686	-.325	.335
Y12	.670	.287	.530
Y13	.704	.139	-.469
Y14	.495	.596	.159

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a. 3 components extracted.

Inverse of Correlation Matrix

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14
Y1	3.181	-1.837	-1.076	.142	.200	-.452	-.043	-.429	.690	.285	-.351	1.366	-.476	-.370
Y2	-1.837	3.378	.699	-.667	.413	-.527	-.567	.569	-.316	-.347	-.499	-1.077	.198	.137
Y3	-1.076	.699	2.625	-.471	.465	-.327	-1.465	-.397	.000	1.012	.523	-1.191	.408	-.121
Y4	.142	-.667	-.471	2.208	-.493	-.492	1.170	-.147	-.145	-.342	.420	.324	-.419	-.232
Y5	.200	.413	.465	-.493	1.979	.246	-1.416	-.097	.345	-.076	-.053	-.624	.041	.464
Y6	-.452	-.527	-.327	-.492	-.246	5.891	-1.549	1.041	-1.041	-1.210	-.053	-.056	-.097	-.272
Y7	-.043	-.567	1.170	1.170	-1.416	-1.549	4.524	.652	-.311	-1.238	.637	.637	.233	.212
Y8	-.429	.569	-.397	-.147	-.097	1.041	.652	2.491	1.29	-1.018	-1.668	-.169	-.385	.287
Y9	.690	-.316	.000	1.45	-.345	-1.492	-.311	1.29	2.340	2.501	-.338	.185	.087	.415
Y10	.285	.347	1.012	-.342	-.076	1.210	-1.238	-1.018	-.247	3.501	.390	-.010	-.389	-.406
Y11	-.351	-.499	.523	.420	-.014	-.053	.645	-.168	.338	.390	2.657	-1.133	-.393	-.325
Y12	1.366	-1.077	-1.191	.324	-.624	-.056	.837	-.169	.185	-.010	-1.133	3.550	-1.337	-.646
Y13	-.476	.198	.408	-.419	.041	-.057	.233	-.385	.087	-.389	-1.337	2.572	2.572	.078
Y14	-.370	.137	-.121	-.232	-.464	-.272	.212	.297	.415	-.406	-.325	-.646	-.078	1.721

Anti-Image Matrices

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14
Y1	.314	-.171	-.129	.020	.032	-.024	-.003	-.054	.083	.026	-.042	.121	-.058	-.068
Y2	-.171	.296	.079	-.089	.062	-.026	-.037	.068	-.040	.029	-.056	-.090	.023	.024
Y3	-.129	.079	.381	-.081	.090	-.021	-.123	.061	1.622E-007	.110	.075	-.128	.081	-.027
Y4	.020	-.089	-.081	.453	-.113	-.038	.017	-.027	-.028	-.044	.072	.041	-.074	-.081
Y5	.032	.062	.090	-.113	.505	.021	-.158	.020	.075	-.011	-.003	-.089	.008	.136
Y6	-.024	-.026	-.021	-.038	.021	.170	-.058	-.071	-.108	-.059	-.003	-.003	-.006	-.027
Y7	-.003	-.037	-.123	.017	-.158	-.058	.221	.058	-.028	-.078	-.025	-.019	.040	.020
Y8	-.054	.068	-.061	-.027	-.020	-.071	-.078	.402	.427	-.030	-.022	.022	-.015	.103
Y9	.093	.029	1.622E-007	-.044	.075	-.108	-.029	.022	.427	.286	.042	-.001	-.043	-.067
Y10	.026	.029	.110	-.044	-.011	-.059	-.078	-.117	-.030	.286	.042	-.001	-.043	-.067
Y11	-.042	-.056	.075	.072	-.003	-.003	-.054	-.025	-.054	.042	-.042	-.001	-.043	-.067
Y12	.121	-.090	-.128	.041	-.089	-.003	.040	-.019	.022	-.001	-.120	.282	-.146	-.106
Y13	-.058	.023	.061	-.074	.008	-.006	.020	.060	.015	-.043	-.058	-.146	.389	.018
Y14	-.068	.024	-.027	-.061	.136	-.027	.027	.069	.103	-.067	-.071	-.106	.018	.581
Y1	.702*	-.560	-.372	.054	.080	-.104	-.011	-.152	.253	.085	-.121	.406	-.166	-.158
Y2	-.560	.798*	.235	-.244	.160	-.118	-.145	.196	-.112	.101	-.167	-.311	.067	.057
Y3	-.372	.235	.703*	-.196	.204	-.083	-.425	-.155	4.020E-007	.334	.198	-.380	.158	-.057
Y4	.054	-.244	-.196	.901*	-.236	-.137	.054	-.063	-.064	-.123	.173	.116	-.176	-.119
Y5	.080	.160	.204	-.236	.660*	.072	-.473	.044	.160	-.029	-.008	-.236	.018	.251
Y6	-.104	-.118	-.083	-.137	.072	.900*	-.300	-.272	-.402	-.266	-.014	-.012	-.025	-.085
Y7	-.011	-.145	-.425	.054	-.473	-.300	.820*	.194	-.096	.311	-.188	.159	.068	.076
Y8	-.152	.196	-.155	-.063	-.044	-.272	.194	.870*	.053	-.345	-.065	-.057	-.152	.143
Y9	.253	-.112	4.020E-007	-.064	.160	-.402	-.096	.053	.849*	-.086	-.136	.064	.036	.207
Y10	.085	.101	.334	-.123	-.029	-.266	-.311	-.345	-.086	.846*	.128	-.003	-.130	-.165
Y11	-.121	-.167	.198	.173	-.006	-.014	-.186	-.065	-.136	.128	.871*	-.369	-.150	-.152
Y12	.406	-.311	-.390	-.116	-.236	-.012	.159	-.057	.064	-.003	-.369	.725*	-.442	-.261
Y13	-.166	.067	.158	-.176	.018	-.025	.068	-.152	.036	-.130	-.150	-.442	.878*	.037
Y14	-.158	.057	-.057	-.119	.251	-.085	.076	-.143	.207	-.165	-.261	-.037	-.794*	.037

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Transformation Matrix

Component	1	2	3
1	.713	.523	.468
2	-.696	.446	.562
3	-.086	.726	-.662

Extraction Method: Principal Component Analysis.
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Component	Initial Eigenvalues			Total Variance Explained			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6.286	44.902	44.902	6.286	44.902	44.902	4.154	29.669	29.669	4.154	29.669	
2	1.965	14.032	58.934	1.965	14.032	58.934	2.773	19.806	49.475	19.806	49.475	
3	1.256	8.970	67.904	1.256	8.970	67.904	2.580	18.429	67.904	18.429	67.904	
4	.827	5.908	73.813									
5	.790	5.639	79.452									
6	.590	4.212	83.664									
7	.574	4.096	87.761									
8	.483	3.447	91.208									
9	.304	2.171	93.379									
10	.263	1.881	95.260									
11	.248	1.770	97.030									
12	.162	1.160	98.190									
13	.137	.977	99.167									
14	.117	.833	100.000									

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix^a

	Component		
	1	2	3
Y1	.089	.191	.864
Y2	.244	.405	.686
Y3	.292	.151	.694
Y4	.659	.182	.351
Y5	.851	.135	-.333
Y6	.786	.252	.424
Y7	.790	.128	.360
Y8	.658	.315	.159
Y9	.727	.016	.182
Y10	.926	.222	.014
Y11	.236	.748	.276
Y12	.232	.863	.113
Y13	.385	.771	.087
Y14	-.119	.609	.430

Extraction Method: Principal Component Analysis.
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.
 a. Rotation converged in 6 iterations.

Component Score Coefficient Matrix

	Component		
	1	2	3
Y1	-.085	-.102	.436
Y2	-.047	.036	.272
Y3	.006	-.116	.329
Y4	.158	-.075	.091
Y5	.230	.058	-.284
Y6	.183	-.071	-.104
Y7	.208	-.127	.096
Y8	.157	.044	-.048
Y9	.222	-.140	.027
Y10	.241	-.001	-.125
Y11	-.060	.325	-.038
Y12	-.082	.427	-.158
Y13	-.001	.361	-.163
Y14	-.173	.284	.116

Extraction Method: Principal Component Analysis.
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.
 Component Scores.

Component Score Covariance Matrix

Component	1	2	3
1	1.000	.000	.000
2	.000	1.000	.000
3	.000	.000	1.000

Extraction Method: Principal Component Analysis.
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.
 Component Scores.

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Output Created Comments

Input

Missing Value Handling

Syntax

Resources

Active Dataset
Filter
Weight
Split File
N of Rows in Working Data File
Matrix Input
Definition of Missing Cases Used

Processor Time
Elapsed Time

24-AUG-2016 11:05:00

30

User-defined missing values are treated as missing.
Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
RELIABILITY
/VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y9 Y10 Y11 Y12 Y13 Y14
/SCALE=(ALL VARIABLES) ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

00:00:00.02
00:00:00.03

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	.899
N of Items	14

Item-Total Statistics

Item	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	46.3333	57.747	.489	.896
Y2	46.6667	56.368	.647	.891
Y3	46.6000	56.041	.544	.894
Y4	46.9667	56.102	.668	.888
Y5	46.9667	60.792	.308	.902
Y6	46.3333	53.013	.853	.880
Y7	46.5000	53.500	.753	.884
Y8	46.7667	56.323	.642	.889
Y9	47.0333	57.551	.527	.894
Y10	46.6000	54.731	.638	.889
Y11	46.7667	55.840	.617	.890
Y12	46.8667	57.154	.606	.891
Y13	47.2333	57.909	.638	.880
Y14	46.8000	59.752	.364	.901

Output Created Comments

Input

Missing Value Handling

Syntax

Resources

Active Dataset
Filter
Weight
Split File
N of Rows in Working Data File
Matrix Input
Definition of Missing Cases Used

Processor Time
Elapsed Time

21-AUG-2016 07:40:41

30

User-defined missing values are treated as missing.
Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
RELIABILITY
/VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 X11 X12 X13 X14 X15 X16
/SCALE=(ALL VARIABLES) ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

00:00:00.03
00:00:00.02

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	.895
N of Items	16

Item-Total Statistics

Item	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	48.4667	66.051	.541	.890
X2	48.2667	65.099	.475	.892
X3	48.4000	65.559	.578	.888
X4	48.4333	64.806	.546	.889
X5	48.5000	64.948	.582	.888
X6	48.4333	62.118	.727	.882
X7	47.8333	67.868	.275	.899
X8	48.0333	67.413	.342	.896
X9	47.9000	65.472	.552	.889
X10	47.7000	63.941	.612	.887
X11	48.0000	63.103	.614	.886
X12	47.9000	58.921	.729	.881
X13	48.3667	63.137	.640	.886
X14	47.8000	59.821	.694	.883
X15	48.0667	65.444	.508	.880
X16	47.9000	63.059	.528	.890

Regression		Descriptive Statistics			
Output Created Comments	Notes	Mean	Std. Deviation	N	
Active Dataset Filter	27-AUG-2016 10:36:02	50.9111	6.71682	90	
Weight	DataSet0	18.8667	3.28155	90	
Split File	<none>	18.0778	2.92693	90	
N of Rows in Working Data File	<none>	10.5667	2.20851	90	
Definition of Missing	90	6.9000	1.42253	90	
Missing Value Handling	User-defined missing values are treated as missing. Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.				
	REGRESSION				
	/DESCRIPTIVES MEAN				
	STDDEV CORR SIG N				
	/MISSING LISTWISE				
	/STATISTICS COEFF				
	OUTS BCOV RANOVA				
	COLLIN TOL CHANGE ZPP				
	/CRITERIA=PIN(.05)				
	POUT(.10)				
	/NOORIGIN				
	/DEPENDENT Y				
	/METHOD=ENTER X1 X2				
	X3 X4				
	/RESIDUALS DURBIN				
	/CASEWISE				
	PLOT(ZRESID) ALL				
	00:00:00.05				
	00:00:00.08				
Processor Time	4112 bytes				
Elapsed Time	0 bytes				
Memory Required					
Additional Memory Required for Residual Plots					

Correlations					
	KEPUASAN (Y)	Dimensi 1 Responsiveness (Daya tanggap)	Dimensi 2 Tangibles (Bukti Fisik)	Dimensi 3 Reliability (Keandalan)	Dimensi 4 Assurance (Jaminan)
KEPUASAN (Y)	1.000				
Dimensi 1 Responsiveness (Daya tanggap)	.544	1.000			
Dimensi 2 Tangibles (Bukti Fisik)	.611	.542	1.000		
Dimensi 3 Reliability (Keandalan)	.550	.445	.633	1.000	
Dimensi 4 Assurance (Jaminan)	.449	.296	.442	.730	1.000
KEPUASAN (Y)					
Dimensi 1 Responsiveness (Daya tanggap)	.000	.000	.000	.000	.000
Dimensi 2 Tangibles (Bukti Fisik)	.000	.000	.000	.000	.000
Dimensi 3 Reliability (Keandalan)	.000	.000	.000	.000	.000
Dimensi 4 Assurance (Jaminan)	.000	.002	.000	.000	.000
KEPUASAN (Y)	90	90	90	90	90
Dimensi 1 Responsiveness (Daya tanggap)	90	90	90	90	90
Dimensi 2 Tangibles (Bukti Fisik)	90	90	90	90	90
Dimensi 3 Reliability (Keandalan)	90	90	90	90	90
Dimensi 4 Assurance (Jaminan)	90	90	90	90	90

Regression		Descriptive Statistics			
Output Created Comments	Notes	Mean	Std. Deviation	N	
Active Dataset Filter	27-AUG-2016 10:36:02	50.9111	6.71682	90	
Weight	DataSet0	18.8667	3.28155	90	
Split File	<none>	18.0778	2.92693	90	
N of Rows in Working Data File	<none>	10.5667	2.20851	90	
Definition of Missing	90	6.9000	1.42253	90	
Missing Value Handling	User-defined missing values are treated as missing. Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.				
	REGRESSION				
	/DESCRIPTIVES MEAN				
	STDDEV CORR SIG N				
	/MISSING LISTWISE				
	/STATISTICS COEFF				
	OUTS BCOV RANOVA				
	COLLIN TOL CHANGE ZPP				
	/CRITERIA=PIN(.05)				
	POUT(.10)				
	/NOORIGIN				
	/DEPENDENT Y				
	/METHOD=ENTER X1 X2				
	X3 X4				
	/RESIDUALS DURBIN				
	/CASEWISE				
	PLOT(ZRESID) ALL				
	00:00:00.05				
	00:00:00.08				
Processor Time	4112 bytes				
Elapsed Time	0 bytes				
Memory Required					
Additional Memory Required for Residual Plots					

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Dimensi 4 Assurance (Jaminan), Dimensi 1 Responsiveness (Daya tanggap), Dimensi 2 Tangibles (Bukti Fisik), Dimensi 3 Reliability (Keandalan)		Enter

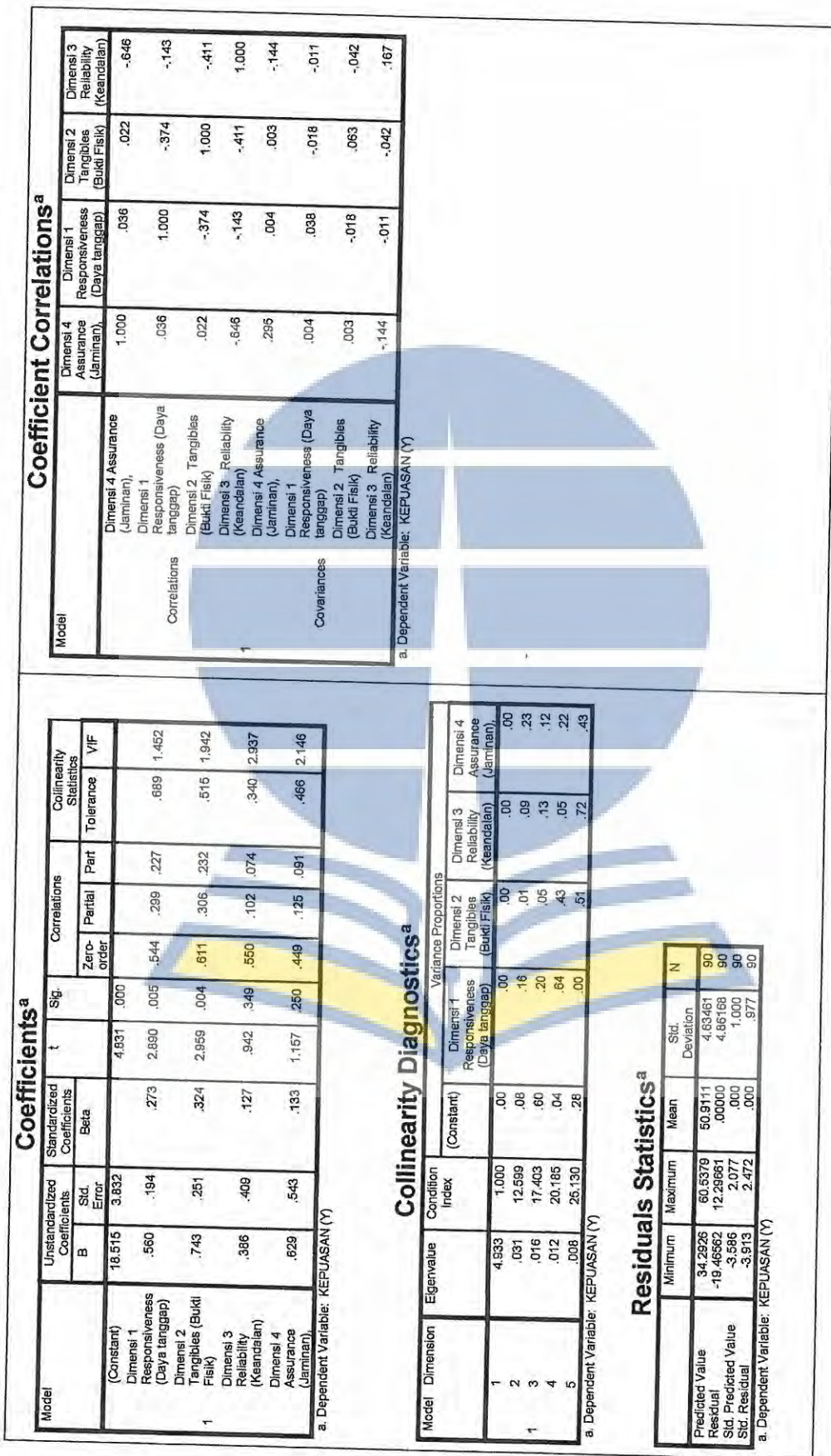
a. Dependent Variable: KEPUASAN (Y)
 b. All requested variables entered.

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				Durbin-Watson	
					R Square Change	F Change	df1	df2		Sig. F Change
1	.690 ^a	.476	.451	4.97476	.476	19.311	4	85	.000	1.756

a. Predictors: (Constant), Dimensi 4 Assurance (Jaminan), Dimensi 1 Responsiveness (Daya tanggap), Dimensi 2 Tangibles (Bukti Fisik), Dimensi 3 Reliability (Keandalan)
 b. Dependent Variable: KEPUASAN (Y)

ANOVA ^a						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	1911.689	4	477.922	19.311	.000 ^b
	Residual	2103.600	85	24.748		
	Total	4015.289	89			

a. Dependent Variable: KEPUASAN (Y)
 b. Predictors: (Constant), Dimensi 4 Assurance (Jaminan), Dimensi 1 Responsiveness (Daya tanggap), Dimensi 2 Tangibles (Bukti Fisik), Dimensi 3 Reliability (Keandalan)





BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Profil Responden

Berikut ini akan dijelaskan profil dari responden berdasarkan Jenis Kelamin, Usia dan Lama Berdagang. Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada para pedagang pasar Bungur Muara Bungo yang dijadikan sebagai responden, maka dapat diketahui karakteristik setiap responden dengan harapan dapat dijadikan informasi dalam melakukan penelitian ini.

a. Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin pada dasarnya dapat menentukan aktivitas seseorang dalam melaksanakan kegiatannya, berdasarkan penelitian yang dilakukan pada pedagang pasar Bungur Muara Bungo, jumlah responden Pria lebih banyak dari responden wanita, untuk lebih jelasnya persentase data responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1.
Persentase Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Pria	53	58.89%
2	Wanita	37	41.11%
Total		90	100%

Sumber: Diolah dari Rekapitulasi Kuesioner

Dari data Tabel 4.1 dapat kita ketahui bahwa karakteristik responden menurut jenis kelamin pedagang pasar Bungur Muara

Bungo diperoleh informasi jumlah responden pria lebih banyak dibanding wanita, dimana jumlah responden pria sebanyak 53 orang atau jika di persentasekan sebesar 58,89% dan wanita sebanyak 37 orang atau jika di persentasekan sebesar 41,11%.

b. Usia Responden

Berdasarkan usia pedagang, responden yang diikut sertakan dalam penelitian ini berusia berkisar dari 18 hingga 56 tahun. Pada table berikut akan mendiskripsikan responden berdasarkan tingkat usia. Berikut ini persentase responden penelitian berdasarkan usia disajikan dalam Tabel 4.2.

Tabel 4.2.
Persentase Usia Responden

No.	Tingkat Usia	Frekuensi	Persentase
1	18-25	17	18.89%
2	26-35	24	26.67%
3	36-45	26	28.89%
4	46-55	15	16.67%
5	> 55	8	8.89%
Total		90	100%

Sumber: Diolah dari Rekapitulasi Kuesioner

Tabel 4.2 memperlihatkan karakteristik responden berdasarkan usia, dari sebaran kuesioner yang dilakukan maka terjaring usia pedagang pada pasar Bungur Muara Bungo, dimana untuk usia 18-25 tahun sebanyak 17 orang dan jika dipersentasekan sebesar 18,89%, untuk usia 26-35 tahun sebanyak 24 orang, jika dipersentasekan sebesar 26,67%, untuk usia 36-45 tahun sebanyak 26 orang, jika dipersentasekan sebesar 28,89%, untuk usia 46-55 tahun sebanyak 15 orang, jika dipersentasekan sebesar 16,67%, dan

untuk usia lebih dari 55 tahun sebanyak 8 atau jika dipersentasekan sebesar 8,89%.

c. Lama Berdagang

Lamanya berdagang seseorang dapat menilai kualitas layanan yang diberikan selama ini. Apakah layanan yang diberikan selama ini sudah dapat memenuhi harapan dalam mencapai kepuasan para pedagang. Dari hasil survey yang dilakukan diketahui bahwasanya para pedagang yang telah berjualan pada pasar Bungur Muara Bungo rata-rata telah berdagang lebih dari 10 tahun, dan bahkan ada yang telah berdagang lebih dari 20 tahun. Berikut ini merupakan gambaran dari lamanya berdagang responden pada pasar Bungur Muara Bungo yang ditampilkan dalam Tabel 4.3.

Tabel 4.3.
Persentase Lama Berdagang

No	Lama Berdagang	Frekuensi	Persentase
1	1-5 Tahun	5	5.56%
2	6-10 Tahun	18	20.00%
3	11-15 Tahun	26	28.89%
4	16-20 Tahun	34	37.78%
5	> 20 Tahun	7	7.78%
Total		90	100%

Sumber: Diolah dari Rekapitulasi Kuesioner

Tabel 4.3 mengelompokkan responden berdasarkan lamanya berdagang, dapat dilihat bahwasanya responden yang telah berdagang 1-5 tahun sebanyak 5 orang atau sebesar 5,56%, 6-10 tahun sebanyak 18 orang atau sebesar 20,00%, masa kerja 11-15 tahun sebanyak 26 orang atau sebesar 28,89%, masa kerja 16-20

tahun sebanyak 34 orang atau sebesar 37,78%, dan untuk > 20 ada 7 orang atau jika dipersentasekan sebesar 7,78%.

B. Hasil Uji Kualitas Instrumen

Sebagaimana dijelaskan pada Bab terdahulu bahwa Uji kualitas Instrumen pada penelitian ini dilakukan dengan dua cara: pertama; Uji Validitas konstruk (*construk validity*) dengan analisis faktor. Kedua; Uji Reliabilitas.

1. Hasil uji Validitas konstruk dengan analisis Faktor

Pada pelaksanaan uji coba pertama instrumen yang digunakan adalah instrumen yang berisi pernyataan hasil seleksi dengan 16 butir pernyataan dan diuji cobakan kepada 30 orang pedagang Pasar Bungur Muara Bungo. Semua proses analisis faktor menggunakan paket *program SPSS for Windows Version 20.0*. Hasil komputasi menunjukkan Kaiser Meyer Olkin mengenai *measure of sampling adequacy* (KMO MSA) sebesar 0,657 dengan signifikansi sebesar 0,000. Angka 0,657 berada di atas 0,5 dan signifikansi pada 0,000, jadi adalah baik menurut kriteria Norusis (1993). Dari uji Bartleet untuk *test of sphericity* diperoleh *Chi Square* sebesar 301.355 dengan derajat kebebasan 120 dengan signifikan pada 0,000, yang berarti matriks korelasi bukan merupakan matrik identitas sehingga dapat digunakan analisis faktor.

Pada tabel *anti image correlation* (AIC) ditemukan 1 harga MSA berada di bawah 0,50, yakni butir Nomor 7 (X7) berarti butir pernyataan tersebut tidak valid, untuk itu peneliti melakukan perbaikan

data tersebut, karena ke 16 butir pernyataan kuesioner merupakan hasil seleksi. Selanjutnya pada tabel *total variance explained* didapat nilai akar karakteristik (*eigen values*) di atas 1 ($\dots \geq 1$) ada sebanyak 4 faktor, lebih sedikit dari faktor/dimensi awal yakni 5 dimensi. Angka varians muatan faktor secara kumulatif ke 4 faktor didapat sebesar 72.845% varians. Pada *rotated component matrix*, menunjukkan tidak ada butir yang melewati muatan faktor "*cut off point*" $< 0,30$, dengan demikian semua butir pernyataan adalah valid.

Setelah dilakukan perbaikan data untuk skor butir pernyataan Nomor 7 (X7) maka langkah selanjutnya adalah melakukan uji coba ke-2, dan hasil analisisnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4.
KMO and Bartlett's Test Uji Coba ke-2

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.669
Approx. Chi-Square		296.903
Bartlett's Test of Sphericity	Df	120
	Sig.	.000

Sumber: Output SPSS 20.0 for windows

Tabel 4.4 menunjukkan nilai **Kaiser Meyer Olkin Measure of Sampling (MSA)** sebesar 0,669, dapat dijelaskan bahwa hasil analisis ini termasuk pada hasil yang cukup baik, mengingat angka tersebut berada *di atas nilai 0,5*. Begitu juga dengan nilai Bartlett's test of Sphericity (yang ditampilkan dengan angka Chi-Square) sebesar 296.903 dengan signifikansi 0,000. Nilai ini menjelaskan bahwa factor pembentuk variabel Kualitas pelayanan sudah baik dan instrument penelitian/kuesioner sudah memadai untuk dianalisis uji lanjut.

Dari tabel hasil analisis Anti Image Matrices khususnya pada bagian bawah (Anti Image Correlation), sejumlah angka yang membentuk diagonal, yang bertanda 'a', yang menandakan besaran MSA, menunjukkan semua nilai memenuhi persyaratan MSA yaitu di atas 0,5, dengan demikian semua butir instrument/kuesioner bisa dianalisis uji lanjut atau dapat dinyatakan semua factor telah valid/relevan mampu mengukur variabel dengan baik.

Proses selanjutnya adalah menentukan berapa faktor yang mungkin dapat dibentuk dari butir variabel penelitian yang ditetapkan. Penentuan jumlah faktor yang mewakili variabel yang telah dianalisis didasarkan pada besarnya *eigenvalue* serta persentase total variannya. Hanya faktor yang mendapatkan nilai *eigenvalue* sama atau lebih besar dari satu ($\dots \geq 1$) yang dipertahankan dalam model analisis faktor, sedangkan selain itu harus dikeluarkan dari model. Berikut tabel yang menunjukkan hasil factor yang terbentuk.

Tabel 4.5.
Total Variance Explained Uji Coba ke-2

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6.434	40.213	40.213	6.434	40.213	40.213	3.723	23.269	23.269
2	2.503	15.645	55.859	2.503	15.645	55.859	3.348	20.928	44.197
3	1.467	9.169	65.028	1.467	9.169	65.028	2.298	14.364	58.561
4	1.249	7.806	72.834	1.249	7.806	72.834	2.284	14.273	72.834
5	.970	6.063	78.897						
6	.669	4.182	83.079						
7	.645	4.034	87.113						
8	.532	3.322	90.435						
9	.391	2.446	92.881						
10	.273	1.707	94.587						
11	.242	1.511	96.098						
12	.238	1.489	97.588						
13	.145	.905	98.493						
14	.132	.824	99.317						
15	.063	.393	99.710						
16	.046	.290	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Sumber: Output SPSS 20.0 for windows

Pada tabel 4.5 terlihat bahwa dari 16 butir yang dimasukkan ke dalam analisis faktor didapatkan nilai akar karakteristik (*eigen values*) di atas 1 (≥ 1) ada sebanyak 4 faktor, lebih sedikit dari faktor/dimensi awal yakni 5 dimensi. Selain itu varians muatan faktor yang dihasilkan dapat menjelaskan varians Kualitas Pelayanan secara kumulatif ke 4 faktor tersebut adalah sebesar 72.834%, dapat disimpulkan bahwa instrument Kualitas pelayanan dapat menjelaskan 72% dari apa yang ingin diukur sedangkan 28% dijelaskan oleh factor lain.

Pada tabel Rotated Component Matrix hasil analisis menunjukkan tidak ada butir yang melewati muatan faktor "*cut off point*" $< 0,30$. Muatan faktor terbesar terdapat pada butir 16 sebesar 0,882 dan terkecil butir 4 sebesar 0,476. Sebaran butir atas faktor terlihat adanya pergeseran sejumlah butir dari faktor yang dirancang, yaitu bergabungnya butir-butir dari faktor Tangibles (Bukti Fisik), Emphaty (Empati), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya tanggap), dan Assurance (Jaminan), sehingga terjadi perubahan tempat. Adapun sebaran butir tersebut setelah dirotasi dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.6.
Sebaran Butir Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan pada Uji coba ke-2 Setelah Dirotasi

Sebaran Butir	Faktor	Nama Faktor
X16, X14, X11, X13, X12, X4	1	Responsiveness (Daya tanggap),
X1, X5, X2, X6, X3	2	Tangibles (Bukti Fisik),
X8, X7, X9	3	Reliability (Keandalan),
X15, X10	4	Assurance (Jaminan),

Sumber: Hasil Pengolahan data

Terkait dengan hasil rotasi diatas jika dibandingkan dengan kisi-kisi sebagaimana Tabel 3.2. Operasionalisasi Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan, maka komposisi Operasional penelitian Variabel Kualitas Pelayanan tersebut mengalami perubahan. Untuk jelasnya lihat tabel berikut.

Tabel 4.7.

Dimensi/Kelompok baru variabel Kualitas Pelayanan (X)

Variabel	Faktor/Dimensi	Indikator	Nomor Item
1	2	3	4
Variabel X. Kualitas Pelayanan Yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah kesesuaian dan derajat kemampuan untuk digunakan dari keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang disediakan dalam pemenuhan harapan yang dikehendaki konsumen dengan atribut atau faktor yang meliputi bukti langsung, perhatian pribadi dari karyawan kepada konsumen, daya tanggap, keandalan dan jaminan (Hutasoit, 2011: 68)	Faktor/Dimensi 1 : Responsiveness (Daya tanggap).	Keramahan dan kesopanan	16
		Memiliki pengetahuan,	14
		kemampuan memberikan pelayanan	11
		kecepatan penanganan keluhan	13
	Faktor/Dimensi 2 : Tangibles (Bukti Fisik),	kesigapan dalam pelayanan	12
		Kenyamanan lingkungan	4
		Fasilitas/tempat berdagang,	1
		kemudahan berkomunikasi	5
		peralatan dan perlengkapan	2
	Faktor/Dimensi 3 Reliability (Keandalan),	perhatian yang tulus dari petugas	6
		sarana komunikasi,	3
		Tidak berbelit-belit	8
	Faktor/Dimensi 4 Assurance (Jaminan),	Adil dalam memberikan layanan	7
Akurat		9	
	Faktor/Dimensi 4 Assurance (Jaminan),	Memiliki kemampuan,	15
		Tepat waktu	10

Sumber: Hasil Pengolahan data

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian/kuesioner variabel Kualitas Pelayanan hasil analisis faktor secara signifikan terbukti valid ditinjau dari validitas konstruk.

Sedangkan untuk variabel Kepuasan, pelaksanaan uji coba dilaksanakan terhadap instrumen penelitian yang berisi pernyataan hasil seleksi dengan 14 butir pernyataan dan diuji cobakan kepada 30 orang pedagang Pasar Bungur Muara Bungo.

Semua proses analisis faktor menggunakan paket *program SPSS for Windows Version 20.0*. Adapun hasil komputasi menunjukkan Kaiser Meyer Olkin mengenai *measure of sampling adequacy* (KMO MSA) sebesar 0,755 dengan signifikansi sebesar 0,000. Angka 0,755 berada di atas 0,5 dan signifikansi pada 0,000, jadi adalah baik menurut kriteria Norusis (1993). Dari uji Bartlett untuk *test of sphericity* diperoleh *Chi Square* sebesar 230.594 dengan derajat kebebasan 91 dengan signifikan pada 0,000, yang berarti matriks korelasi bukan merupakan matriks identitas sehingga dapat digunakan analisis faktor.

Pada tabel *anti image correlation* (AIC) ditemukan 2 harga MSA berada di bawah 0,50, yakni butir Y5 dan Y14 berarti butir pernyataan tersebut tidak valid, untuk itu peneliti melakukan perbaikan kedua data tersebut, karena ke 14 butir pernyataan kuesioner merupakan hasil seleksi. Selanjutnya pada tabel *total variance explained* didapat nilai akar karakteristik (*eigen values*) di atas 1 ($\dots \geq 1$) ada sebanyak 3 faktor, lebih sedikit dari faktor/dimensi awal yakni 4 dimensi. Angka varians muatan faktor secara kumulatif ke 3 faktor didapat sebesar

67.645% varians. Seterusnya nilai pada tabel *rotated component matrix*, tidak ada butir yang melewati muatan faktor “*cut off point*” $< 0,30$.

Karena ditemukan 2 harga MSA berada di bawah 0,50 yakni skor butir pernyataan Y5 dan Y14, maka perlu dilakukan perbaikan data, sebagaimana dijelaskan diatas. Setelah dilakukan perbaikan data untuk kedua skor butir pernyataan tersebut, langkah selanjutnya adalah melakukan uji coba ke-2, dan hasil analisisnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.8.
KMO and Bartlett's Test Variabel Kepuasan Uji Coba ke-2

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.818
Approx. Chi-Square	220.282
Bartlett's Test of Sphericity	df
	91
	Sig.
	.000

Sumber: Output SPSS 20.0 for windows

Tabel 4.9 menunjukkan nilai **Kaiser Meyer Olkin Measure of Sampling (MSA)** sebesar 0,818, dapat dijelaskan bahwa hasil analisis ini termasuk pada hasil yang cukup baik, mengingat angka tersebut berada *di atas nilai 0,5*. Begitu juga dengan nilai Bartlett's test of Sphericity (yang ditampakkan dengan angka Chi-Square) sebesar 220.282 dengan signifikansi 0,000. Nilai ini menjelaskan bahwa factor pembentuk variabel Kepuasan sudah baik dan instrument penelitian/kuesioner sudah memadai untuk dianalisis uji lanjut.

Selanjutnya nilai **Measures of Sampling Adequacy (MSA)** yang ditunjukkan pada Tabel Anti-image Matrices semuanya diatas 0.5, artinya semua butir instrument/kuesioner bisa dianalisis uji lanjut

atau dapat dinyatakan semua factor telah valid/relevan mampu mengukur variabel dengan baik.

Pada tabel **Total Variance Explained** terlihat bahwa dari 14 butir yang dimasukkan ke dalam analisis faktor didapatkan nilai akar karakteristik (*eigen values*) di atas 1 (≥ 1) ada sebanyak 3 faktor, artinya ada terbentuk 3 kelompok/dimensi baru. Selain itu varians muatan faktor yang dihasilkan dapat menjelaskan varians kepuasan secara kumulatif ke 3 faktor tersebut adalah sebesar 67.904%, dapat disimpulkan bahwa instrument Kepuasan dapat menjelaskan 67% dari apa yang ingin diukur sedangkan 33% dijelaskan oleh factor lain.

Pada tabel **Rotated Component Matrix** hasil analisis menunjukkan tidak ada butir yang melewati muatan faktor "*cut off point*" $< 0,30$. Muatan faktor terbesar terdapat pada butir 1 sebesar 0,864 dan terkecil butir 14 sebesar 0,609. Sebaran butir atas faktor terlihat adanya pergeseran sejumlah butir dari sebaran butir yang dirancang. Adapun sebaran butir tersebut setelah dirotasi membentuk 3 kelompok baru, untuk jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.9.
Sebaran Butir Instrumen Variabel Kepuasan pada Ujicoba ke-2 Setelah Dirotasi

Sebaran Butir	Faktor	Nama Faktor
Y10, Y7, Y6, Y9, Y4, Y8, Y5.	1	Kelompok 1
Y12, Y13, Y11, Y14	2	Kelompok 2
Y1, Y3, Y2	3	Kelompok 3

Sumber: Hasil Pengolahan data

Terkait dengan hasil rotasi jika dibandingkan dengan kisi-kisi sebagaimana Tabel 3.3. Operasionalisasi Penelitian Variabel Kepuasan, maka komposisi Operasional penelitian Variabel Kepuasan tersebut mengalami perubahan. Untuk jelasnya lihat tabel berikut.

Tabel 4.10.

Dimensi/Kelompok baru variabel Kepuasan (Y).

Variabel	Faktor/Dimensi	Indikator	Nomor Item
1	2	3	4
Variabel Y Kepuasan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul dari seseorang setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Kotler dan Keller, 2007:177).	Faktor/Dimensi 1 Jaminan Layanan	Kewajaran biaya pelayanan	10
		Kecepatan pelayanan	7
		Kemampuan petugas Pelayanan	6
		Kesopanan dan keramahan petugas	9
		Kedisiplinan petugas Pelayanan	4
		Keadilan mendapatkan pelayanan	8
		Tanggung jawab petugas Pelayanan	5
	Faktor/Dimensi 2 Kenyamanan	Kenyamanan lingkungan	12
		Kepastian jadwal pelayanan	13
		Kepastian biaya pelayanan	11
		Keamanan Pelayanan	14
	Faktor/Dimensi 3 Prosedur Layanan	Prosedur pelayanan	1
		Kejelasan petugas Pelayanan	3
		Persyaratan Pelayanan	2

Sumber: Hasil Pengolahan data

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa hasil analisis faktor menunjukkan semua pernyataan yang telah disusun dalam lembaran kuesioner penelitian terbukti valid ditinjau dari konstruk validity.

2. Hasil Pengujian Reability.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode Alpha (Cronbach's), pemilihan terhadap metode ini dikarenakan Metode alpha

sangat cocok digunakan pada skor berbentuk skala sebagaimana telah dijelaskan pada Bab terdahulu. Guna memudahkan analisis peneliti menggunakan bantuan SPSS, berikut hasil analisisnya :

Tabel 4.11.

Hasil Uji Reliability Variabel Kualitas Pelayanan

Cronbach's Alpha	N of Items
.895	16

Sumber: Output SPSS 20.0 for windows

Dari hasil analisis di atas di dapat nilai Alpha untuk variable Kualitas pelayanan sebesar 0,895. Sedangkan nilai r kritis (uji 2 sisi) pada signifikansi 0,05 dengan jumlah data (n) = 16, di dapat sebesar 0,497 (lihat pada lampiran tabel r). Karena nilainya lebih dari 0,497, maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir instrumen penelitian tersebut reliabel.

Demikian juga dengan hasil analisis untuk variable kepuasan, di dapat nilai Alpha sebesar 0,899. Sedangkan nilai r kritis (uji 2 sisi) pada signifikansi 0,05 dengan jumlah data (n) = 14, di dapat sebesar 0,532 (lihat pada lampiran tabel r). Karena nilainya lebih dari 0,532, maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir instrumen penelitian tersebut reliabel. Berikut tabelnya.

Tabel 4. 12.

Hasil Uji Reliability Variabel Kepuasan

Cronbach's Alpha	N of Items
.899	14

Sumber: Output SPSS 20.0 for windows

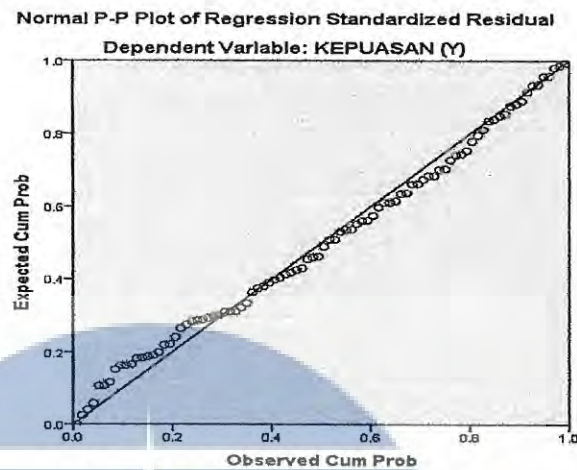
3. Hasil Pengujian Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Normalitas.

Sebagaimana diuraikan pada Bab terdahulu, Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Dalam pembahasan ini digunakan pertama, metode grafik yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik Normal P-P Plot of regression standardized residual. Sebagai dasar pengambilan keputusannya, jika titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal. Kedua Uji One Sample Kolomogorov Smirnov digunakan untuk mengetahui distribusi data, Residual berdistribusi normal jika nilai signifikansi lebih dari 0,05. Hasil pengujian adalah sebagai berikut:

Pertama; Hasil dari gambar grafik **Normal P-P Plot of regression standardized residual** dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal atau dengan kata lain populasi data berdistribusi normal. Untuk jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 4.1.
Grafik Normal P-P Plot of regression standardized residual.



Kedua; Hasil Uji One Sample Kolomogorov Smirnov dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (Asymp.Sig 2-tailed) adalah sebesar 0.112). Karena signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,112 > 0,05$), maka nilai residual tersebut telah normal. Berikut Tabel Hasil Uji One Sample Kolomogorov Smirnov.

Tabel 4.13.
Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Predicted Value
N		90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	50.9111111
	Std. Deviation	4.63461423
Most Extreme Differences	Absolute	.127
	Positive	.047
	Negative	-.127
Kolmogorov-Smirnov Z		1.201
Asymp. Sig. (2-tailed)		.112

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Output SPSS 20.0 for windows

b. Hasil Uji Multikolinearitas

Sebagaimana diuraikan pada Bab terdahulu, Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi. Pada pembahasan ini akan dilakukan uji multikolinearitas dengan melihat nilai *variance inflation factor* (VIF) pada model regresi. Sebagai dasar pengambilan keputusannya, menurut Santoso (2001), pada umumnya jika VIF lebih besar dari 5, maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinearitas dengan variabel bebas lainnya. Adapun hasil regresi yang ditunjukkan oleh tabel **Coefficients^a** didapat bahwa nilai VIF adalah lebih kecil dari 5, jadi dapat disimpulkan bahwa antar variabel independen tidak terjadi persoalan multikolinearitas. Untuk jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.14.
Coefficients^a Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1		
Dimensi 1 Responsiveness (Daya tanggap)	.689	1.452
Dimensi 2 Tangibles (Bukti Fisik)	.515	1.942
Dimensi 3 Reliability (Keandalan)	.340	2.937
Dimensi 4 Assurance (Jaminan),	.466	2.146

a. Dependent Variable: KEPUASAN (Y)

Sumber: Output SPSS 20.0 for windows

c. Hasil Uji Heteroskedastisitas.

Sebagaimana diuraikan pada Bab terdahulu, Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas pada pembahasan ini dilakukan dengan menggunakan: Uji koefisien korelasi Spearman's rho yaitu Melakukan korelasi antara var bebas dengan Absolut dari Residual. Sebagai dasar pengambilan keputusannya apabila sebagian besar nilai Sig. spearman $> 0,05$. Maka data tersebut tidak ada heteroskedastisitas. Berikut tabel Hasil Uji koefisien korelasi Spearman's rho.

Tabel 4.15.
Correlations Hasil Uji Heteroskedastisitas.

		Dimensi 1 Responsiveness (Days tanggap)	Dimensi 2 Tangibles (Bukti Fisik)	Dimensi 3 Reliability (Keandalan)	Dimensi 4 Assurance (Jaminan),	Unstandardized Predicted Value
Dimensi 1 Responsiveness (Days tanggap)	Correlation Coefficient	1.000	.444**	.331**	.199	.720**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.001	.060	.000
	N	90	90	90	90	90
Dimensi 2 Tangibles (Bukti Fisik)	Correlation Coefficient	.444**	1.000	.642**	.391**	.870**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90
Spearman's rho Dimensi 3 Reliability (Keandalan)	Correlation Coefficient	.331**	.642**	1.000	.659**	.744**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.	.000	.000
	N	90	90	90	90	90
Dimensi 4 Assurance (Jaminan),	Correlation Coefficient	.199	.391**	.659**	1.000	.554**
	Sig. (2-tailed)	.060	.000	.000	.	.000
	N	90	90	90	90	90
Unstandardized Predicted Value	Correlation Coefficient	.720**	.870**	.744**	.554**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.
	N	90	90	90	90	90

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

Sumber: Output SPSS 20.0 for windows

Dari Tabel 4.15 maka didapat nilai Sig. (2-tailed) adalah lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa populasi data berdistribusi normal, nilai residual normal, tidak ditemukannya korelasi antar variabel independen, dan adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi.

C. Hasil Analisis Deskripsi Variabel Penelitian.

Berdasarkan data jawaban responden yang berhasil dikumpulkan, maka hasil analisis deskripsinya adalah sebagai berikut :

1. Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.

Tabel 4.16.

Jumlah Skor dan Rata-Rata Presentase Jawaban Responden Terhadap Faktor 1 Responsiveness (Daya Tanggap),

No.	Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor
		STB	TB	CB	B	SB	
1	Petugas memiliki kemampuan yang baik dalam menangani setiap permasalahan yang dihadapi oleh pedagang.	0	16	49	24	1	280
2	Adanya kecepatan pelayanan dalam menangani keluhan pedagang	1	11	45	29	4	294
3	Petugas senantiasa selalu ramah dalam memberikan pelayanan kepada pedagang	1	8	47	30	4	298
4	Adanya kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan	3	17	39	29	2	280
5	Adanya kemampuan petugas dalam membantu para pedagang dan memberikan pelayanan dengan tanggap	1	17	51	19	2	274
6	Petugas memiliki pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan atas keluhan pedagang	2	17	49	21	1	272
Rata-Rata Jawaban responden		1.3	14.33	46.67	25.33	2.33	283
Rata-Rata presentase Jawaban responden		1%	16%	52%	28%	3%	

Sumber: Hasil Pengolahan data kuesioner

Berdasarkan Tabel 4.16 diketahui rata-rata jawaban responden yang menyatakan **sangat baik** sebesar 3%, yang menyatakan **baik** sebesar 28%, yang menyatakan **cukup baik** sebesar 52%, yang menyatakan **tidak baik** sebesar 16% dan yang menyatakan **sangat tidak baik** sebesar 1%. Dari jawaban responden tersebut lebih dominan memberikan penilaian **cukup baik** terhadap pernyataan pada faktor 1 Responsiveness (Daya tanggap).

Sejalan dengan itu untuk total skor dari enam pernyataan yang diajukan kepada responden diperoleh bobot skor rata-rata 283, ini menyatakan bahwasanya responden memberi penilaian **Cukup Baik** atas Kualitas pelayanan yang dirasakan pedagang sebagaimana kriteria posisi pada rentang skala Tabel 3.4, terhadap variabel Kualitas Pelayanan (X) faktor 1 Responsiveness (Daya tanggap).

Tabel 4.17.

Jumlah Skor dan Rata-Rata Jawaban Responden Terhadap Faktor 2 Tangibles (Bukti Fisik),

No.	Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor
		STB	TB	CB	B	SB	
1	Adanya fasilitas yang memadai dalam memberikan pelayanan	0	10	27	32	21	334
2	Adanya perhatian petugas pengelola pasar terhadap keluhan pedagang	1	7	32	36	14	325
3	Adanya peralatan dan perlengkapan yang memadai dalam memberikan pelayanan seperti angkutan kebersihan pasar	0	11	26	50	3	315
4	Adanya kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi dengan petugas pengelola pasar	0	4	37	37	12	327
5	Adanya sarana komunikasi yang baik antara pemberi layanan dengan pedagang	0	11	27	37	15	326
Rata-Rata Jawaban responden		0.2	0.6	9.8	8.4	3.0	325
Rata-Rata presentase Jawaban responden		0%	10%	33%	43%	14%	

Sumber: Hasil Pengolahan data kuesioner

Berdasarkan Tabel 4.17, diketahui rata-rata jawaban responden yang menyatakan **sangat baik** sebesar 14%, yang menyatakan **baik** sebesar 43%, yang menyatakan **cukup baik** sebesar 33%, yang menyatakan **tidak baik** sebesar 10% dan yang menyatakan **sangat tidak baik** sebesar 0%. Dari jawaban responden tersebut lebih dominan pedagang memberikan penilaian **baik** terhadap pernyataan pada faktor 2 Tangibles (Bukti Fisik).

Sejalan dengan prosentase jawaban responden sebagaimana telah diuraikan diatas, untuk total skor dari empat pernyataan yang diajukan kepada responden diperoleh **bobot skor rata-rata 325**, ini menyatakan bahwasanya responden memberi penilaian **Baik** atas pelayanan yang dirasakan sebagaimana kriteria posisi pada rentang skala Tabel 3.4, terhadap variabel Pelayanan (X) faktor 2 Tangibles (Bukti Fisik).

Tabel 4.18.
Jumlah Skor dan Prosentase Jawaban Responden Terhadap Faktor 3 Reliability (Keandalan),

No.	Pernyataan	Jawaban responden					Total Skor
		STB	TB	CB	B	SB	
1	Pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit	1	12	26	35	16	323
2	Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status sosial	2	11	34	35	8	306
3	Dapat melayani administrasi dokumen secara akurat	2	5	36	33	14	322
Rata-Rata Jawaban responden		1.7	9.3	32.0	34.3	12.7	317
Rata-Rata presentase Jawaban responden		2%	10%	36%	38%	14%	

Sumber: Hasil Pengolahan data kuesioner

Berdasarkan Tabel 4.18 diketahui rata-rata prosentase jawaban responden yang menyatakan **sangat baik** sebesar 14%, yang menyatakan **baik** sebesar 38%, yang menyatakan **cukup baik** sebesar 36%, yang menyatakan **tidak baik** sebesar 10% dan yang menyatakan **sangat tidak baik** sebesar 2%. Dari jawaban responden tersebut lebih dominan pedagang memberikan penilaian **baik** terhadap pernyataan pada faktor 3 Reliability (Keandalan).

Sejalan dengan prosentase jawaban responden sebagaimana diuraikan diatas, untuk total skor dari tiga pernyataan yang diajukan kepada responden diperoleh **bobot skor rata-rata 317**, ini menyatakan bahwasanya responden memberi penilaian **Baik** atas kualitas pelayanan yang dirasakan sebagaimana kriteria posisi pada rentang skala Tabel 3.4, terhadap variabel Pelayanan (X) faktor 3 Reliability (Keandalan).

Tabel 4.19.

Jumlah Skor dan Prosentase Jawaban Responden Terhadap Faktor 4 Assurance (Jaminan),

No.	Pernyataan	Jawaban responden					Total Skor
		STB	TB	CB	B	SB	
1	Petugas memiliki kemampuan yang baik dalam menangani setiap permasalahan yang dihadapi oleh pedagang.	0	13	30	39	8	312
2	Tepat waktu dalam memberikan pelayanan	1	8	40	33	8	309
Rata-Rata Jawaban responden		2.0	8.0	35.0	34.0	11	314
Rata-Rata presentase Jawaban responden		2%	9%	39%	38%	12%	

Sumber: Hasil Pengolahan data kuesioner

Berdasarkan Tabel 4.19 diketahui rata-rata prosentase jawaban responden yang menyatakan **sangat baik** sebesar 12%, yang menyatakan **baik** sebesar 38%, yang menyatakan **cukup baik** sebesar 39%, yang

menyatakan **tidak baik** sebesar 9% dan yang menyatakan **sangat tidak baik** sebesar 2%. Dari jawaban responden tersebut lebih dominan pedagang memberikan penilaian *cukup baik* terhadap pernyataan pada faktor 4 Assurance (jaminan),

Sejalan dengan prosentase jawaban responden sebagaimana telah diuraikan diatas, untuk total skor dari dua pernyataan yang diajukan kepada responden diperoleh *bobot skor rata-rata 314*, ini menyatakan bahwasanya responden memberi penilaian *Baik* atas Kualitas pelayanan yang dirasakan sebagaimana kriteria posisi pada rentang skala Tabel 3.4 terhadap variabel Kualitas Pelayanan (X) faktor 4 Assurance (jaminan),

2. Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan.

Tabel 4.20.

Jumlah Skor dan Prosentase Jawaban Responden Terhadap Faktor 1 Jaminan Layanan

No.	Pernyataan	Jawaban responden					Total Skor
		STP	TP	CP	P	SP	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Keterjangkauan terhadap besarnya biaya untuk mendapatkan pelayanan	0	6	3	47	19	349
2	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.	0	2	35	43	10	331
3	Petugas memiliki keahlian dan keterampilan dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat	1	6	26	45	12	331
4	Petugas mampu memberikan sikap dan perilaku yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.	0	7	27	45	11	330
5	Adanya kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.	0	7	35	41	7	318
6	Adanya keadilan dalam pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status.	0	3	17	47	23	360
7	Adanya kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan	1	3	18	52	15	350
Rata-Rata Jawaban responden		0.26	4.86	23	45.7	13.8	338
Rata-Rata presentase Jawaban responden		0	6	26	51	16	

Sumber: Hasil Pengolahan data kuesioner

Berdasarkan Tabel 4.20 diketahui rata-rata prosentase jawaban responden yang menyatakan **sangat Puas** sebesar 16%, yang menyatakan **Puas** sebesar 51%, yang menyatakan **cukup Puas** sebesar 26%, yang menyatakan **tidak Puas** sebesar 6% dan yang menyatakan **sangat tidak Puas** sebesar 0%. Dari jawaban responden tersebut lebih dominan pedagang memberikan penilaian **Puas** terhadap pernyataan pada faktor 1 Jaminan Layanan.

Sejalan dengan prosentase jawaban responden diatas, untuk total skor diperoleh *bobot skor rata-rata 338.4*, ini menyatakan bahwasanya responden memberi penilaian **Puas** atas kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan kabupaten Bungo sebagaimana kriteria posisi pada rentang skala Tabel 3.4.

Tabel 4.21.

Jumlah Skor dan Prosentase Jawaban Responden Terhadap Faktor 2 Kenyamanan

No.	Pernyataan	Jawaban-responden					Total Skor
		STP	TP	CP	P	SP	
1	Pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.	1	3	22	56	8	337
2	Adanya kondisi sarana dan prasarana yang baik yang diberikan oleh dinas pengelola pasar.	1	9	34	37	9	314
3	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.	1	6	34	39	10	321
4	Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan.	0	7	29	46	8	325
Rata-Rata Jawaban responden		0.75	6.25	29.75	44.50	8.75	
Rata-Rata presentase Jawaban responden		1%	7%	33%	49%	10%	324

Sumber: Hasil Pengolahan data kuesioner

Berdasarkan Tabel 4.21, diketahui rata-rata prosentase jawaban responden yang menyatakan **sangat Puas** sebesar 10%, yang menyatakan **Puas** sebesar 49%, yang menyatakan **cukup Puas** sebesar 33%, yang menyatakan **tidak Puas** sebesar 7% dan yang menyatakan **sangat tidak Puas** sebesar 1%. Dari jawaban responden tersebut lebih dominan pedagang memberikan penilaian **Puas** terhadap pernyataan pada faktor 2 Kenyamanan.

Sejalan dengan prosentase jawaban responden diatas, untuk total skor diperoleh *bobot skor rata-rata 324*, ini menyatakan bahwasanya responden memberi penilaian **Puas** atas kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan kabupaten Bungo sebagaimana kriteria posisi pada rentang skala Tabel 3.4.

Tabel 4.22.

Jumlah Skor dan Prosentase Jawaban Responden Terhadap Faktor 3 Prosedur Layanan

No.	Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor
		STP	IP	CP	P	SP	
1	Adanya kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.	1	7	32	39	11	322
2	Adanya keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.	1	14	39	31	5	295
3	Adanya informasi yang jelas mengenai persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan.	7	8	30	39	6	299
Rata-Rata Jawaban responden		3.00	9.67	33.67	36.33	7.33	305
Rata-Rata presentase Jawaban responden		3%	11%	37%	40%	8%	

Sumber: Hasil Pengolahan data kuesioner

Berdasarkan Tabel 4.22, diketahui rata-rata prosentase jawaban responden yang menyatakan **sangat Puas** sebesar 11%, yang menyatakan **Puas** sebesar 39%, yang menyatakan **cukup Puas** sebesar 32%, yang menyatakan **tidak Puas** sebesar 7% dan yang menyatakan **sangat tidak Puas** sebesar 1%. Dari jawaban responden tersebut lebih dominan pedagang memberikan penilaian **Puas** terhadap pernyataan pada faktor 3 Prosedur Layanan.

Sejalan dengan prosentase jawaban responden diatas, untuk total skor diperoleh *bobot skor rata-rata 305*, ini menyatakan bahwasanya responden memberi penilaian **Puas** atas pelayanan yang dirasakan sebagaimana kriteria posisi pada rentang skala Tabel 3.4.

D. Pengujian Hipotesis dan Pembahasan.

1. Hasil Pengujian Hipotesis.

Terkait dengan uraian pada Bab terdahulu, Analisis regresi digunakan untuk menguji hipotesis tentang pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada pembahasan ini peneliti menggunakan regresi linier berganda dengan faktor skor. Skor variabel bebas adalah: Skor Faktor Komponen 1, 2, 3 dan 4 (hasil analisis faktor) sekaligus secara bersama-sama yang dilambangkan dengan X_1 , X_2 , X_3 dan X_4 , sedangkan Variabel Terikatnya adalah: jumlah total Skor factor Komponen 1, 2, dan 3 yang dilambangkan dengan Y .

Catatan:

- Skor Faktor komponen 1 var bebas = X_1 = Responsiveness (Daya tanggap),
- Skor Faktor komponen 2 var bebas = X_2 = Tangibles (Bukti Fisik),
- Skor Faktor komponen 3 var bebas = X_3 = Reability (Keandalan),
- Skor Faktor komponen 4 var bebas = X_4 = Assurance (jaminan),
- Skor Faktor komponen var terikat = Y

Adapun hasil regresinya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.23
Hasil Coefficients^a Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Constant)	18.515	3.832		4.831	.000					
1 Dimensi 1 Responsiveness (Daya tanggap)	.560	.194	.273	2.890	.005	.544	.299	.227	.689	1.452
Dimensi 2 Tangibles (Bukti Fisik)	.743	.251	.324	2.959	.004	.611	.306	.232	.515	1.942
Dimensi 3 Reliability (Keandalan)	.386	.409	.127	.942	.349	.550	.102	.074	.340	2.937
Dimensi 4 Assurance (Jaminan)	.629	.543	.193	1.157	.250	.449	.125	.091	.466	2.146

a. Dependent Variable: KEPUASAN (Y)

Sumber: Output SPSS 20.0 for windows

Berdasarkan tabel 4.23 didapat persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 (X_1) + b_2(X_2) + b_3(X_3) + b_4(X_4) + e$$

$$Y = 18.515 + 0.560 X_1 + 0.743 X_2 + 0.386X_3 + 0.629 X_4 + e$$

Penjelasan :

- didapat nilai Konstanta sebesar 18.515; artinya jika faktor Responsiveness (Daya tanggap) (X_1), Tangibles (Bukti Fisik) (X_2),

Reliability (Keandalan) (X_3) dan Assurance (Jaminan) (X_4) nilainya adalah 0, maka Kepuasan pedagang (Y) nilainya adalah sebesar 18.515.

- Koefisien regresi variabel independen seluruhnya bernilai positif, artinya terjadi hubungan positif antara faktor Responsiveness (Daya tanggap)(X_1), Tangibles (Bukti Fisik) (X_2), Reliability (Keandalan)(X_3) dan Assurance (Jaminan) (X_4) terhadap variabel dependen Kepuasan pedagang (Y). Jika nilai salah satu faktor variabel independen tersebut naik 1% maka Kepuasan pedagang (Y) akan mengalami kenaikan sebesar nilai faktor itu. Jadi kesimpulannya adalah semakin naik Kualitas pelayanan Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo, maka kepuasan pedagang Pasar Bungur Muara Bungo semakin meningkat.
- a. Hasil Analisis Korelasi Ganda (R) dan Determinasi (R^2)

Tabel 4.24.

Model Summary^b Hasil Koefisien Korelasi Dan Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.690 ^a	.476	.451	4.97476	.476	19.311	4	85	.000	1.756

a. Predictors: (Constant), Dimensi 4 Assurance (Jaminan), Dimensi 1 Responsiveness (Daya tanggap), Dimensi 2 Tangibles (Bukti Fisik), Dimensi 3 Reliability (Keandalan)

b. Dependent Variable: KEPUASAN (Y)

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan SPSS Vers. 20.0

Dari tabel 4.24 dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0.690, artinya bahwa Variabel Independen yang diamati mempunyai hubungan yang *kuat* (Sugiyono.2007) dengan Variabel dependen. Sedangkan koefisien determinasi (nilai R Square) sebesar 0.476, artinya Kualitas pelayanan Dinas

Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo hanya mampu mempengaruhi kepuasan pedagang sebesar 47.6 %, sedangkan 52.4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

b. Hasil Uji F

Tabel 4.25.
ANOVA^a hasil uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1911.689	4	477.922	19.311	.000 ^b
Residual	2103.600	85	24.748		
Total	4015.289	89			

a. Dependent Variable: KEPUASAN (Y)

b. Predictors: (Constant), Dimensi 4 Assurance (Jaminan), Dimensi 1 Responsiveness (Daya tanggap), Dimensi 2 Tangibles (Bukti Fisik), Dimensi 3 Reliability (Keandalan)

Sumber: Hasil Pengolahan data dengan SPSS Vers. 20.0

Dari tabel 4.25 dapat dijelaskan bahwa nilai F_{hitung} dari variabel independen adalah sebesar 19.311, didapat nilai F tabel sebesar 2.48, berarti $F_{tabel} < F_{hitung}$, maka Hipotesisnya adalah tolak H_0 , terima H_a , artinya ada pengaruh secara signifikan antara variabel Kualitas pelayanan (X_1, X_2, \dots, X_4) secara bersama-sama terhadap variabel Kepuasan pedagang (Y). Kesimpulannya, secara bersama-sama variabel Kualitas Pelayanan Faktor Responsiveness (Daya tanggap)(X_1), Tangibles (Bukti Fisik) (X_2), Reliability (Keandalan)(X_3) dan Assurance (Jaminan) (X_4), berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pedagang pasar Bungur Muara Bungo.

c. Hasil Uji t (Parsial),

Berdasarkan Tabel 4.23 diperoleh nilai t_{hitung} $X_1 = 2.890$, $X_2 = 2.959$ dan $X_4 = 1.157$ adalah lebih besar dari nilai t_{tabel} yakni

sebesar 1.663, maka hipotesisnya tolak H_0 terima H_a , artinya secara parsial ada pengaruh signifikan antara faktor X_1 , X_2 , dan X_4 Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Variabel Y kepuasan pedagang. Kesimpulannya, secara parsial variabel Kualitas Pelayanan Faktor Responsiveness (Daya tanggap)(X_1), Tangibles (Bukti Fisik) (X_2), dan Assurance (Jaminan) (X_4), berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pedagang pasar Bungur Muara Bungo.

Sedangkan nilai t_{hitung} faktor Reliability (Keandalan)(X_3) diperoleh sebesar 0.942, lebih kecil dari nilai t_{tabel} sebesar 1.663, dikarenakan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0.942 < 1.663$) maka hipotesisnya terima H_0 tolak H_a , artinya secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara faktor Reliability (Keandalan)(X_3) terhadap kepuasan pedagang (Y). Kesimpulannya, secara parsial variabel kualitas Pelayanan faktor Reliability (Keandalan)(X_3) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan pedagang pasar Bungur Muara Bungo.

2. Pembahasan.

Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden terhadap pernyataan pada variabel Independen/Kualitas pelayanan didapat bahwa rata-rata responden memberi penilaian Baik, sebagaimana ditunjukkan dalam tabel 4.16 s/d 4.19, dimana skor rata-rata 309.75. Dari 4 dimensi variabel kualitas pelayanan (hasil analisis faktor) yang paling dominan dimensi "Tangibles (Bukti Fisik)". Sedangkan yang terendah berada pada dimensi "Responsiveness (Daya tanggap)". Artinya kualitas pelayanan

Dinas Pengelolaan dan Kebersihan Kabupaten Bungo adalah *baik* yang ditandai dengan Adanya fasilitas yang memadai dalam memberikan pelayanan, Adanya perhatian petugas pengelola pasar terhadap keluhan pedagang, Adanya peralatan dan perlengkapan yang memadai dalam memberikan pelayanan seperti angkutan kebersihan pasar, Adanya kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi dengan petugas pengelola pasar, serta Adanya sarana komunikasi yang baik antara petugas pasar dengan pedagang.

Walaupun demikian beberapa hal perlu ditingkatkan seperti Petugas senantiasa selalu ramah dalam memberikan pelayanan kepada pedagang, Petugas memiliki pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan atas keluhan pedagang, Adanya kemampuan petugas dalam membantu para pedagang dan memberikan pelayanan dengan tanggap, Adanya kecepatan petugas dalam menangani keluhan pedagang, Adanya kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan dan Adanya satuan petugas keamanan yang mampu memberikan kenyamanan disaat pedagang meninggalkan dagangannya pada malam hari.

Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden terhadap pernyataan pada variabel dependen/Kepuasan pedagang didapat bahwa rata-rata responden memberi penilaian *Puas*, sebagaimana ditunjukkan dalam tabel 4.20 s/d 4.22, dimana skor rata-rata 322. Dari 3 kelompok/dimensi variabel kepuasan pedagang yang paling dominan kelompok/dimensi “Jaminan Layanan”. Sedangkan yang terendah berada pada kelompok/dimensi “Prosedur Layanan”. Artinya pedagang Pasar

Bungur Muara Bungo telah merasa *Puas* terhadap kualitas pelayanan Dinas Pengelolaan dan Kebersihan Kabupaten Bungo yang ditandai dengan Keterjangkauan terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan, Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan, Petugas memiliki keahlian dan keterampilan dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat, Petugas mampu memberikan sikap dan perilaku yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati, Adanya kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku, Adanya keadilan dalam pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status. Serta Adanya kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

Walaupun demikian beberapa hal perlu ditingkatkan seperti Adanya kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, Adanya keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan, dan Adanya informasi yang jelas mengenai persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan.

Dalam hal ini sama dengan Hasil penelitian Lohafri Tanan (2013) dimana pasien merasa *sangat puas* dengan pelayanan Puskesmas Bara Permai terkait faktor sistem. Tingkat kesesuaian tertinggi untuk

faktor sistem adalah pada pelaksanaan pelayanan yang sesuai nomor urut/antrian, diikuti oleh pelaksanaan pelayanan sesuai prosedur dengan persentase masing-masing sebesar 97,09% dan 97,04%.

Berdasarkan hasil regresi yang dilakukan pada penelitian ini didapat bahwa Koefisien regresi variabel independen faktor 1, 2, 3 dan 4 ($X_{1...4}$) bernilai positif; artinya terjadi hubungan yang searah positif antara faktor 1, 2, 3 dan 4 ($X_{1...4}$) dengan variabel dependen. Jika faktor dari variabel independen lain nilainya tetap dan nilai salah satu faktor yang positif ini naik 1% maka variabel dependen (Y) akan mengalami kenaikan sebesar faktor itu sendiri. Jadi kesimpulannya adalah semakin naik nilai variabel kualitas pelayanan faktor Responsiveness (Daya tanggap) (X_1), Tangibles (Bukti Fisik) (X_2), Reliability (Keandalan) (X_3) dan Assurance (Jaminan) (X_4) Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo, maka semakin meningkat kepuasan pedagang Pasar Bungur Muara Bungo (Y).

Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh DWI ARYANI^{1*} dan FEBRINA ROSINTA^{2**} (Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan, 2010), dimana dijelaskan bahwa dampak hubungan antar konstruk secara keseluruhan, satu poin ditingkatkan pada *tangible* akan meningkatkan kualitas layanan sebesar 0,623 poin. Kemudian, setiap KFC melakukan kesungguhan untuk memberi perhatian yang sungguh sungguh kepada pelanggan akan meningkatkan kualitas layanan 0,797

poin. Hal yang sama berlaku pada dimensi yang lain dan juga berlaku sebaliknya, bahwa setiap KFC menurunkan satu poin terhadap *reliability*, maka kualitas pelayanan akan menurun sebesar 0,914.

Selanjutnya dari hasil uji F didapat bahwa nilai F_{hitung} variabel independen adalah lebih besar dari nilai F_{tabel} yakni sebesar 2.48, ketentuannya jika $F_{tabel} < F_{hitung}$, maka Hipotesisnya adalah tolak H_0 , terima H_a , artinya ada pengaruh secara signifikan antara variabel Kualitas pelayanan (X_1, X_2, \dots, X_4) secara bersama-sama terhadap variabel Kepuasan pedagang (Y). Kesimpulannya, secara bersama-sama variabel Kualitas Pelayanan Faktor Responsiveness (Daya tanggap)(X_1), Tangibles (Bukti Fisik) (X_2), Reliability (Keandalan)(X_3) dan Assurance (Jaminan) (X_4), berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pedagang pasar Bungur Muara Bungo. Namun demikian secara parsial (uji t) terbukti faktor Tangibles (Bukti Fisik) (X_2) lebih dominan mempengaruhi kepuasan pedagang, karena nilai Standardized Coefficients (beta) faktor Tangibles (Bukti Fisik) adalah 2.959, lebih besar dari nilai Standardized Coefficients (beta) faktor lainnya. Hal ini dikarenakan Pasar Bungur Muara Bungo merupakan Pasar Tradisional yang menjual bahan kebutuhan masyarakat sehari-hari, hingga ketersediaan fasilitas berdagang menjadi dominan mempengaruhi kepuasan pedagang pasar Bungur Muara Bungo.

Pada penelitian Ely Kartikaningdyah (Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota

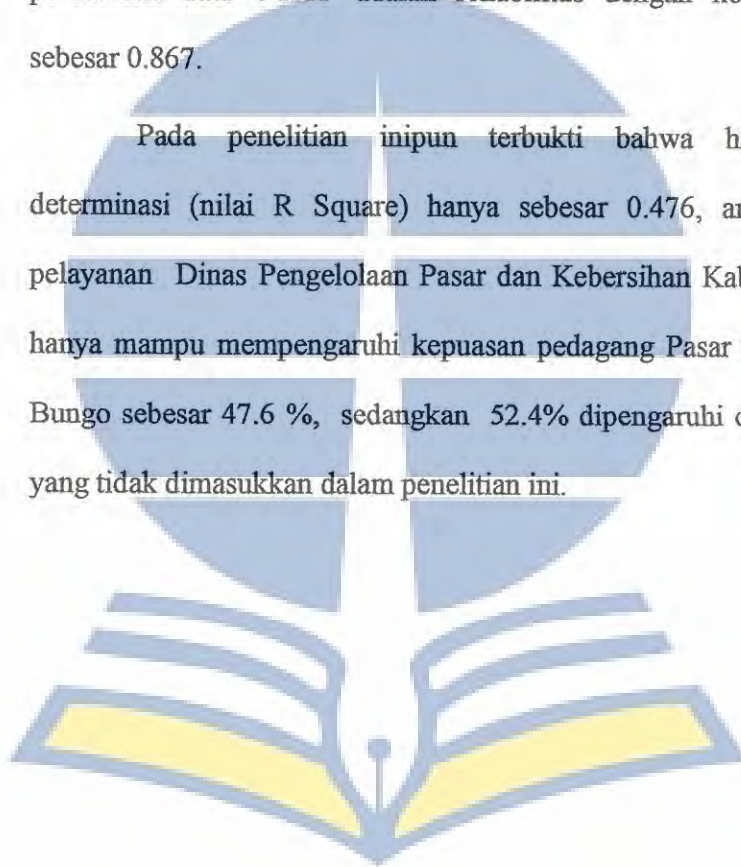
Tanjungpinang) mengungkapkan bahwa dari 14 indikator yang diteliti ada 12 indikator dengan kategori pelayanan yang baik dan mampu memuaskan penggunaan jasa sedangkan 2 indikator lainnya masuk dalam kategori tidak baik sehingga perlu adanya pembenahan dalam hal pelayanan.

Terkait dengan hal tersebut ada beberapa indikator yang perlu diperbaiki oleh Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada pedagang diantaranya indikator Tidak berbelit-belit, Adil dalam memberikan layanan, dan Akurat. Hal ini berdasarkan hasil nilai t_{hitung} faktor Reliability (Keandalan)(X_3) diperoleh sebesar 0.942, lebih kecil dari nilai t_{tabel} sebesar 1.663, dikarenakan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0.942 < 1.663$) maka hipotesisnya terima H_0 tolak H_a , artinya secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara faktor Reliability (Keandalan)(X_3) terhadap kepuasan pedagang (Y). Kesimpulannya, secara parsial variabel kualitas Pelayanan faktor Reliability (Keandalan)(X_3) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan pedagang pasar Bungur Muara Bungo.

Lain halnya dengan hasil penelitian Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto (Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok), dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat 0,758 dengan tingkat signifikan 95%.

Itu berarti bahwa 75,8% kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman data e-KTP di Depok dapat dipengaruhi oleh beberapa subvariabel seperti bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati dan sisanya 24,2% adalah dipengaruhi oleh variabel independen lain yang belum ditunjukkan dalam penelitian ini, yang paling berpengaruh dalam memuaskan masyarakat yang menerima layanan perekaman data e-KTP adalah reliabilitas dengan koefisien regresi sebesar 0.867.

Pada penelitian inipun terbukti bahwa hasil koefisien determinasi (nilai R Square) hanya sebesar 0.476, artinya Kualitas pelayanan Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo hanya mampu mempengaruhi kepuasan pedagang Pasar Bungur Muara Bungo sebesar 47.6 %, sedangkan 52.4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.





BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden terhadap pernyataan pada variabel Independen/Kualitas pelayanan didapat bahwa rata-rata responden memberi penilaian Baik, sebagaimana ditunjukkan dalam tabel 4.16 s/d 4.19, dimana skor rata-rata 309.75. Dari 4 dimensi variabel kualitas pelayanan yang paling dominan dimensi “Tangibles (Bukti Fisik)”. Sedangkan yang terendah berada pada dimensi “Responsiveness (Daya tanggap)”. Artinya kualitas pelayanan Dinas Pengelolaan dan Kebersihan Kabupaten Bungo adalah *baik* yang ditandai dengan Adanya fasilitas yang memadai dalam memberikan pelayanan, Adanya perhatian petugas pengelola pasar terhadap keluhan pedagang, Adanya peralatan dan perlengkapan yang memadai dalam memberikan pelayanan seperti angkutan kebersihan pasar, Adanya kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi dengan petugas pengelola pasar, serta Adanya sarana komunikasi yang baik antara petugas pasar dengan pedagang.

Walaupun demikian beberapa hal perlu ditingkatkan seperti Petugas senantiasa selalu ramah dalam memberikan pelayanan kepada pedagang, Petugas memiliki pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan atas keluhan pedagang, Adanya kemampuan petugas dalam

membantu para pedagang dan memberikan pelayanan dengan tanggap, Adanya kecepatan petugas dalam menangani keluhan pedagang, Adanya kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan dan Adanya satuan petugas keamanan yang mampu memberikan kenyamanan disaat pedagang meninggalkan dagangannya pada malam hari.

2. Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden terhadap pernyataan pada variabel dependen/Kepuasan pedagang didapat bahwa rata-rata responden memberi penilaian *Puas*, sebagaimana ditunjukkan dalam tabel 4.20 s/d 4.22, dimana skor rata-rata 322. Dari 3 kelompok/dimensi variabel kepuasan pedagang yang paling dominan kelompok/dimensi “Jaminan Layanan”. Sedangkan yang terendah berada pada kelompok/dimensi “Prosedur Layanan”. Artinya pedagang Pasar Bungur Muara Bungo telah merasa *Puas* terhadap kualitas pelayanan Dinas Pengelolaan dan Kebersihan Kabupaten Bungo yang ditandai dengan Keterjangkauan terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan, Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan, Petugas memiliki keahlian dan keterampilan dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat, Petugas mampu memberikan sikap dan perilaku yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati, Adanya kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku, Adanya keadilan dalam pelaksanaan

pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status. Serta Adanya kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

Walaupun demikian beberapa hal perlu ditingkatkan seperti Adanya kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, Adanya keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan, dan Adanya informasi yang jelas mengenai persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan.

3. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas Pelayanan Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan pedagang pasar Bungur Muara Bungo. Hal ini berdasarkan nilai F_{hitung} dari variabel independen adalah sebesar 19.311, didapat nilai F_{tabel} sebesar 2.48, berarti $F_{tabel} < F_{hitung}$, maka Hipotesisnya adalah tolak H_0 terima H_a , artinya ada pengaruh secara signifikan antara variabel Kualitas pelayanan (X_1, X_2, \dots, X_4) secara bersama-sama terhadap variabel Kepuasan pedagang (Y). Kesimpulannya, secara bersama-sama variabel Kualitas Pelayanan Faktor Responsiveness (Daya tanggap)(X_1), Tangibles (Bukti Fisik) (X_2), Reliability (Keandalan)(X_3) dan Assurance (Jaminan) (X_4), berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pedagang pasar Bungur Muara Bungo.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana diuraikan pada Bab-Bab terdahulu diketahui ada beberapa indikator yang masih perlu ditingkatkan dan dilakukan perbaikan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Bungo khususnya Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo terkait peningkatan kualitas Pelayanan guna memenuhi tingkat kepuasan pedagang di pasar Bungur Muara Bungo, yaitu sebagai berikut:

1. Diharapkan kedepan Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo dapat memperbaiki kualitas pelayanan kepada pedagang pasar Bungur Muara Bungo dari beberapa indikator yang diperoleh dalam penelitian diantaranya Tidak berbelit-belit dalam memberikan Rekomendasi Izin penempatan Kios, Adil dalam memberikan layanan, serta Akurat dalam pelayanan. Hal ini berdasarkan hasil nilai t_{hitung} faktor Reliability (Keandalan)(X_3) diperoleh sebesar 0.942, lebih kecil dari nilai t_{tabel} sebesar 1.663, dikarenakan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0.942 < 1.663$) maka hipotesisnya terima H_0 tolak H_a , artinya secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara faktor Reliability (Keandalan)(X_3) terhadap kepuasan pedagang (Y). Kesimpulannya, secara parsial variabel kualitas Pelayanan faktor Reliability (Keandalan)(X_3) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan pedagang pasar Bungur Muara Bungo.
2. Penelitian ini perlu di tindak lanjuti untuk melihat faktor apa saja yang dapat mempengaruhi Kepuasan pedagang di pasar Bungur Muara Bungo dengan melakukan Survey kepuasan secara berkala, karena makin kedepan

Pasar Bungur Muara Bungo makin berkembang dan tentu saja makin banyak tuntutan akan pelayanan yang lebih berkualitas. Selain itu perlu kajian yang lebih komprehensif, guna menjawab faktor lain (*epsilon*) yang mempengaruhi Kepuasan pedagang pasar Bungur Muara Bungo. Hal ini sesuai dengan hasil koefisien determinasi (nilai R Square) hanya sebesar 0.476, artinya Kualitas pelayanan Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo hanya mampu mempengaruhi kepuasan pedagang Pasar Bungur Muara Bungo sebesar 47.6 %, sedangkan 52.4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Adapun Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan selain Kualitas Pelayanan diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Kualitas produk, pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produknya baik.
2. Harga, untuk pelanggan yang sensitive, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan value for money yang tinggi.
3. Emotional Factor, pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya emosional value yang diberikan oleh brand dari produk tersebut.
4. Biaya dan kemudahan, pelanggan akan semakin puas apabila relative mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan, (Irawan (2009 : 35).



DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2008). *Kewirausahaan*. Bandung: Alfabeta.
- Badudu, J. S, Sutan Mohammad Zain,(2006), *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Batinggi, A. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Gaspersz, Vincent.. (2006). *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa: Strategi untuk Memenangkan Persaingan Global*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP
- Gibson, J. L. (2005). *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. Edisi Kelima. Alih Bahasa Djoerban Wahid Jakarta: Erlangga.
- Handi Irawan, (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Cetakan ke 11 Penerbit PT. Gramedia, Jakarta.
- Handoko, T. H. (2005). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPF Press.
- Hutasoit. (2011). *Pelayanan publik teori dan aplikasi*. Jakarta: MAGNAScript.
- Imam Ghozali, 2009, *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kasmir, 2005, *Etika Customer Service*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Kotler, P. & Keller, K.L.. (2007). *Manajemen Pemasaran*, Ed12. Jilid 2. Jakarta: PT Indeks.
- Liu, B., Tang, N. and Zhu, X. (2008). *Public service motivation and job satisfaction in China An investigation of generalisability and instrumentality*. *Journal Public Service Motivation*.
- Moenir, A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT. Bumi Aksara
- Oliver, S. (2007). *Strategi Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Purnama, N. (2006). *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.

Rangkuti, F.(2008). *Analisa SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama.

Ratminto, A. S. W.(2005). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter & SPM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rohman, A. A.(2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi.

Sampara L.(2008). *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA LAN Press.

Sinambela, L.P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik;Teori,Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Situmorang, H.S., dan Muslich, L. (2011). *Analisis Data*. Medan: USU Press.

Sugiyono, (2007), *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung, Alfabet

Sule, E. T. (2005). *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Prenada Media

Sutrisno Hadi. 2007. *Metodologi Research*. Penerbit Andi, Yogyakarta

Tjiptono, F. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. 2006, *Manajemen Pelayanan Jasa*, Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F dan Gregorius C. 2007, *Service Quality & Satisfaction*, Edisi Kedua, Andi, Yogyakarta.

Triguno. (2007). *Budaya Kerja Menciptakan Iklim yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta : PT. Golden Terayon Press.

Umar, H. (2008). *Metode Riset Bisnis: Dilengkapi Contoh Proposal dan Riset Bidang Manajemen dan Akuntansi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Wexley, K. N dan Yukl. G.A, (2005). *Perilaku Organisasi Dan Psikologi Perusahaan*, Alih Bahasa: M. Shobarudin, Jakarta : Rineka Cipta.

Peraturan Perundang-undangan:

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang *Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

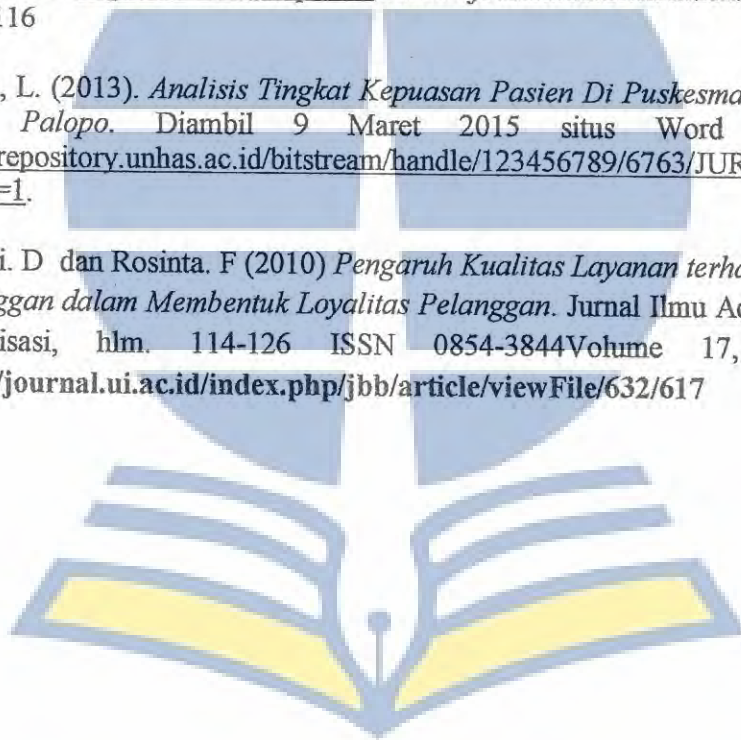
Sumber lain :

Kartikaningdyah, E. (2013). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota Tanjungpinang*. Diambil 9 Maret 2015 situs Word Wide Web <http://p2m.polibatam.ac.id/wp-content/uploads/2013/07/Microsoft-Word-04-Jurnal-Integrasi-Ely-Kartika-IKM-2.pdf>.

Rezha, F. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Di Kota Depok)*. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 1 Nomor. 5. <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/116>

Tanan, L. (2013). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo*. Diambil 9 Maret 2015 situs Word Wide Web <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/6763/JURNAL.pdf?sequence=1>.

Aryani, D dan Rosinta, F (2010) *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, hlm. 114-126 ISSN 0854-3844 Volume 17, Nomor 2. <http://journal.ui.ac.id/index.php/jbb/article/viewFile/632/617>





LAMPIRAN 1 :
- KUESIONER



Kuesioner Uji Coba

Ma. Bungo,

2015

Hal : Permohonan Mengajukan Kuesioner

Kepada Yth.
Bpk/Ibu/Sdr. Responden
Di tempat

Dengan hormat

Dalam rangka penelitian untuk tesis dengan ini saya,

Nama : Juhaini
NIM : 500002078
Status : Mahasiswa S2 (Strata Dua) Magister Administrasi Publik
Universitas Terbuka Jambi

Memohon bantuan bapak/Ibu/Saudara untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Saya mengharapkan Bapak/Ibu/Saudara dapat mengisi kuesioner ini dengan baik dan lengkap.

Kuesioner ini ditujukan para Pedagang pada Pasar Bungur Kabupaten Bungo. Data yang diperoleh dari kuesioner ini akan saya gunakan untuk mengetahui hasil Tesis saya yang berjudul "*Analisis Pelayanan Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo Terhadap Kepuasan Pedagang (Studi Kasus Pedagang Pasar Bungur Muara Bungo)*". Semua informasi yang terkumpul melalui kuesioner ini hanya akan digunakan untuk penelitian ini saja dan saya akan menjaga kerahasiaannya sesuai dengan etika penelitian.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya
Peneliti

Juhaini
NIM: 500002078

PETUNJUK PENGISIAN

1. Kuesioner ini semata-mata untuk keperluan akademis atau penelitian.
2. Baca dan jawablah semua pertanyaan secara teliti dan jujur, kerahasiaan jawaban dijaga
3. Berikan tanda checklist (√) pada pilihan yang telah disediakan dalam setiap pertanyaan berikut ini
4. Terima kasih atas partisipasinya

IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin: Pria Wanita
2. Usia : 18 – 25 Tahun 26 – 35 Tahun
 36 – 45 Tahun 46 – 55 Tahun
 > 55 Tahun
3. Lama Berdagang : < 5 Tahun 6-10 Tahun 11-15 Tahun
 16-20 Tahun > 20 Tahun

Catatan :

- 1 = Sangat Tidak Baik(STB)/ Sangat Tidak Puas(STP);
- 2 = Tidak Baik(TB)/Tidak Puas(TP);
- 3 = Cukup Baik(CB)/Cukup Puas(CP);
- 4 = Baik(B)/Puas(P);
- 5 = Sangat Baik(SB)/Sangat Puas(SP).

KUESIONER**VARIABEL KUALITAS PELAYANAN**

No	URAIAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		STB/ STP	TB/ TP	CB/ CP	B/P	SB/ SP
1	2	3	4	5	6	7
Dimensi 1 : Tangibles (Bukti Fisik),						
1	Adanya fasilitas yang memadai dalam memberikan pelayanan					
2	Adanya peralatan dan perlengkapan yang memadai dalam memberikan pelayanan seperti angkutan kebersihan pasar					
3	Adanya sarana komunikasi yang baik antara pemberi layanan dengan pedagang					
4	Adanya satuan petugas keamanan yang diberikan oleh dinas pengelola pasar, sehingga mampu memberikan kenyamanan disaat meninggalkan dagangannya pada saat malam hari					

Dimensi 2 : Emphaty (Empati),						
5	Adanya perhatian petugas pengelola pasar terhadap keluhan pedagang					
6	Adanya kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi dengan petugas pengelola pasar					
Dimensi 3 : Reliability(Keandalan),						
7	Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status sosial					
8	Pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit					
9	Dapat melayani administrasi dokumen secara akurat					
10	Tepat waktu dalam memberikan pelayanan					
Dimensi 4 : Responsiveness (Daya tanggap),						
11	Adanya kemampuan petugas dalam membantu para pedagang dan memberikan pelayanan dengan tanggap					
12	Adanya kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan					
13	Adanya kecepatan pelayanan dalam menangani keluhan pedagang					
Dimensi 5 : Assurance (Jaminan),						
14	Petugas memiliki pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan atas keluhan pedagang					
15	Petugas memiliki kemampuan yang baik dalam menangani setiap permasalahan yang dihadapi oleh pedagang.					
16	Petugas senantiasa selalu ramah dalam memberikan pelayanan kepada pedagang					



PETUNJUK PENGISIAN

1. Kuesioner ini semata-mata untuk keperluan akademis atau penelitian.
2. Baca dan jawablah semua pertanyaan secara teliti dan jujur, kerahasiaan jawaban dijaga
3. Berikan tanda checklist (√) pada pilihan yang telah disediakan dalam setiap pertanyaan berikut ini
4. Terima kasih atas partisipasinya

IDENTITAS RESPONDEN

5. Jenis Kelamin: Pria Wanita
6. Usia : 18 – 25 Tahun 26 – 35 Tahun
 36 – 45 Tahun 46 – 55 Tahun
 > 55 Tahun
7. Lama Berdagang : < 5 Tahun 6-10 Tahun 11-15 Tahun
 16-20 Tahun > 20 Tahun

Catatan :

- 1 = Sangat Tidak Baik(STB)/ Sangat Tidak Puas(STP);
 2 = Tidak Baik(TB)/Tidak Puas(TP);
 3 = Cukup Baik(CB)/Cukup Puas(CP);
 4 = Baik(B)/Puas(P);
 5 = Sangat Baik(SB)/Sangat Puas(SP).

KUESIONER
VARIABEL KEPUASAN

No	URAIAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		STB/ STP	TB/ TP	CB/ CP	B/P	SB/ SP
1	2	3	4	5	6	7
Dimensi 1: Prosedur layanan						
1	Adanya kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.					
2	Adanya informasi yang jelas mengenai persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan.					
3	Adanya keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.					
4	Adanya kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.					

Dimensi 2: Jaminan layanan						
5	Adanya kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan					
6	Petugas memiliki keahlian dan keterampilan dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat					
7	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.					
8	Adanya keadilan dalam pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status.					
9	Petugas mampu memberikan sikap dan perilaku yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.					
Dimensi 3: Kepastian biaya dan jadwal pelayanan						
10	Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan					
11	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.					
12	Pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.					
Dimensi 4: Kenyamanan						
13	Adanya kondisi sarana dan prasarana yang baik yang diberikan oleh dinas pengelola pasar.					
14	Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan.					

Terima Kasih atas partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/I yang telah mengisi kuesioner penelitian ini

Ma. Bungo,2015
Salam Hormat saya

JUHAINI
Nim. 500002078

Kuesioner Penelitian

Ma. Bungo,

2015

Hal : Permohonan Mengajukan Kuesioner

Kepada Yth.
Bpk/Ibu/Sdr. Responden
Di tempat

Dengan hormat

Dalam rangka penelitian untuk tesis dengan ini saya,

Nama : Juhaini
NIM : 500002078
Status : Mahasiswa S2 (Strata Dua) Magister Administrasi Publik
Universitas Terbuka Jambi

Memohon bantuan bapak/Ibu/Saudara untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Saya mengharapkan Bapak/Ibu/Saudara dapat mengisi kuesioner ini dengan baik dan lengkap.

Kuesioner ini ditujukan para Pedagang pada Pasar Bungur Kabupaten Bungo. Data yang diperoleh dari kuesioner ini akan saya gunakan untuk mengetahui hasil Tesis saya yang berjudul "*Analisis Pelayanan Dinas Pengelolaan Pasar dan Kebersihan Kabupaten Bungo Terhadap Kepuasan Pedagang (Studi Kasus Pedagang Pasar Bungur Muara Bungo)*". Semua informasi yang terkumpul melalui kuesioner ini hanya akan digunakan untuk penelitian ini saja dan saya akan menjaga kerahasiaannya sesuai dengan etika penelitian.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya
Peneliti

Juhaini
NIM: 500002078

PETUNJUK PENGISIAN

8. Kuesioner ini semata-mata untuk keperluan akademis atau penelitian.
9. Baca dan jawablah semua pertanyaan secara teliti dan jujur, kerahasiaan jawaban dijaga
10. Berikan tanda checklist (√) pada pilihan yang telah disediakan dalam setiap pertanyaan berikut ini
11. Terima kasih atas partisipasinya

IDENTITAS RESPONDEN

12. Jenis Kelamin: Pria Wanita
13. Usia : 18 – 25 Tahun 26 – 35 Tahun
 36 – 45 Tahun 46 – 55 Tahun
 > 55 Tahun
14. Lama Berdagang : < 5 Tahun 6-10 Tahun 11-15 Tahun
 16-20 Tahun > 20 Tahun

Catatan :

- 1 = Sangat Tidak Baik(STB)/ Sangat Tidak Puas(STP);
- 2 = Tidak Baik(TB)/Tidak Puas(TP);
- 3 = Cukup Baik(CB)/Cukup Puas(CP);
- 4 = Baik(B)/Puas(P);
- 5 = Sangat Baik(SB)/Sangat Puas(SP).

KUESIONER**VARIABEL KUALITAS PELAYANAN**

No	URAIAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		STB/ STP	TB/ TP	CB/ CP	B/P	SB/ SP
1	2	3	4	5	6	7
Faktor/Dimensi 1 : Responsiveness (Daya tanggap),						
1	Petugas senantiasa selalu ramah dalam memberikan pelayanan kepada pedagang					
2	Petugas memiliki pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan atas keluhan pedagang					
3	Adanya kemampuan petugas dalam membantu para pedagang dan memberikan pelayanan dengan tanggap					
4	Adanya kecepatan petugas dalam menangani keluhan pedagang					
5	Adanya kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan					
6	Adanya satuan petugas keamanan yang mampu memberikan kenyamanan disaat pedagang					

	meninggalkan dagangannya pada malam hari						
Faktor/Dimensi 2 : Tangibles (Bukti Fisik),							
7	Adanya fasilitas yang memadai dalam memberikan pelayanan						
8	Adanya perhatian petugas pengelola pasar terhadap keluhan pedagang						
9	Adanya peralatan dan perlengkapan yang memadai dalam memberikan pelayanan seperti angkutan kebersihan pasar						
10	Adanya kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi dengan petugas pengelola pasar						
11	Adanya sarana komunikasi yang baik antara pemberi layanan dengan pedagang						
Faktor/Dimensi 3 : Reliability (Keandalan),							
12	Pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit						
13	Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status sosial						
14	Dapat melayani administrasi dokumen secara akurat						
Faktor/Dimensi 4 : Assurance (Jaminan),							
15	Petugas memiliki kemampuan yang baik dalam menangani setiap permasalahan yang dihadapi oleh pedagang.						
16	Tepat waktu dalam memberikan pelayanan						



PETUNJUK PENGISIAN

15. Kuesioner ini semata-mata untuk keperluan akademis atau penelitian.
16. Baca dan jawablah semua pertanyaan secara teliti dan jujur, kerahasiaan jawaban dijaga
17. Berikan tanda checklist (√) pada pilihan yang telah disediakan dalam setiap pertanyaan berikut ini
18. Terima kasih atas partisipasinya

IDENTITAS RESPONDEN

19. Jenis Kelamin: Pria Wanita
20. Usia : 18 – 25 Tahun 26 – 35 Tahun
 36 – 45 Tahun 46 – 55 Tahun
 > 55 Tahun
21. Lama Berdagang : < 5 Tahun 6-10 Tahun 11-15 Tahun
 16-20 Tahun > 20 Tahun

Catatan :

- 1 = Sangat Tidak Baik(STB)/ Sangat Tidak Puas(STP);
- 2 = Tidak Baik(TB)/Tidak Puas(TP);
- 3 = Cukup Baik(CB)/Cukup Puas(CP);
- 4 = Baik(B)/Puas(P);
- 5 = Sangat Baik(SB)/Sangat Puas(SP).

KUESIONER
VARIABEL KEPUASAN

No	URAIAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		STB/ STP	TB/ TP	CB/ CP	B/P	SB/ SP
1	2	3	4	5	6	7
Faktor/Dimensi 1 : Jaminan Layanan						
1	Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan					
2	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.					
3	Petugas memiliki keahlian dan keterampilan dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat					
4	Petugas mampu memberikan sikap dan perilaku yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai					

	dan menghormati.					
5	Adanya kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.					
6	Adanya keadilan dalam pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status.					
7	Adanya kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan					
Faktor/Dimensi 2 : Kenyamanan.						
8	Pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.					
9	Adanya kondisi sarana dan prasarana yang baik yang diberikan oleh dinas pengelola pasar.					
10	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.					
11	Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan.					
Faktor/Dimensi 3 : Prosedur Layanan						
12	Adanya kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.					
13	Adanya keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.					
14	Adanya informasi yang jelas mengenai persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan.					

Terima Kasih atas partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/I yang telah mengisi kuesioner penelitian ini

Ma. Bungo,2015
Salam Hormat saya

JUHAINI
Nim. 500002078

LAMPIRAN 2 :
- DATA SKOR JAWABAN
RESPONDEN



REKAPITULASI SKOR JAWABAN RESPONDEN UJI COBA 1

RESPONDEN	VARIABEL DEPENDENT (Y) KEPUASAN													
	Prosedur layanan				Jaminan layanan					Kapasitas biaya dan jadwal			Kenyamanan	
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	Y.14
1	2	3	1	2	3	2	1	3	2	3	2	3	2	3
2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	5
5	4	4	4	2	2	4	4	3	3	3	4	3	2	3
6	4	3	2	2	3	4	4	3	3	4	2	2	3	3
7	5	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3
8	2	3	2	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	2
9	3	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3
10	3	3	4	3	5	4	5	4	4	5	2	2	2	2
11	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	3	3	3	4
12	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	3	3	3	3
13	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
15	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2
16	4	3	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	3
17	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
18	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2
19	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	3	3	3	4
20	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4
21	4	4	5	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	2
22	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4
23	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4
24	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4
25	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4
26	5	4	5	4	3	4	4	5	3	3	4	3	3	3
27	5	5	4	3	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4
28	5	4	3	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	4
29	4	3	4	3	2	4	3	5	2	4	3	4	4	5
30	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	3	4

REKAPITULASI SKOR JAWABAN RESPONDEN UJI COBA 2

RESPONDEN	VARIABEL DEPENDENT (Y) KEPUASAN													
	Prosedur layanan				Jaminan layanan					Kapasitas biaya dan jadwal pelayanan			Kenyamanan	
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	Y.14
1	2	3	1	2	3	2	1	3	2	3	2	3	2	3
2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	5
5	4	4	4	2	2	4	4	3	3	3	4	3	2	3
6	4	3	2	2	3	4	4	3	3	4	2	2	3	3
7	5	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3
8	2	3	2	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	2
9	3	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3
10	3	3	4	3	5	4	5	4	4	5	2	2	2	2
11	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	3	3	3	4
12	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	3	3	3	3
13	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
15	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2
16	4	3	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	3
17	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
18	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2
19	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	3	3	3	4
20	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4
21	4	4	5	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	5
22	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4
23	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4
24	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4
25	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4
26	5	4	5	4	3	4	4	5	3	3	4	3	3	3
27	5	5	4	3	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4
28	5	4	3	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	4
29	4	3	4	3	2	4	3	5	2	4	3	4	4	5
30	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	3	4

REKAPITULASI SKOR JAWABAN RESPONDEN UJI COBA 1
 VARIABEL INDEPENDENT (X) KUALITAS PELAYANAN

RESPONDEN	Dimensi 1 Tangibles (Bukti Fisik)				Dimensi 2 Empathy (Empati)				Dimensi 3 Reliability (Keandalan)				Dimensi 4 Responsiveness (Daya tanggap)			Dimensi 5 Assurance (Jaminan)			
	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	X.11	X.12	X.13	X.14	X.15	X.16	X.17	X.18	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5		
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	3	3	2	3	2	3	3	4	4	5	2	5	2	5	4	4	4		
5	2	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	5	2	5	5		
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4		
7	2	2	3	3	2	2	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5		
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3		
10	3	3	3	3	3	3	5	3	4	5	4	4	3	4	3	3	3		
11	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2		
12	3	4	3	4	2	2	2	2	2	3	4	3	4	3	4	4	4		
13	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3		
14	3	5	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4		
15	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3		
16	3	4	3	4	2	3	4	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2		
17	2	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4		
18	2	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4		
19	2	3	3	3	3	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3		
20	2	3	2	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2		
21	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3		
22	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3		
23	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	3	3	5	3	5	5		
24	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4		
25	3	4	3	2	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3		
26	2	2	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2		
27	2	3	3	2	2	2	4	5	4	3	2	1	1	1	2	1	1		
28	3	3	2	2	3	3	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4		
29	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2	3	3		
30	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	3		

REKAPITULASI SKOR JAWABAN RESPONDEN UJI COBA 2
 VARIABEL INDEPENDENT (X) KUALITAS PELAYANAN

RESPONDEN	Dimensi 1 Tangibles (Bukti Fisik)				Dimensi 2 Empathy (Empati)				Dimensi 3 Reliability (Keandalan)				Dimensi 4 Responsiveness (Daya tanggap)			Dimensi 5 Assurance (Jaminan)			
	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	X.11	X.12	X.13	X.14	X.15	X.16	X.17	X.18	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	5		
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	3	3	2	3	2	3	3	4	4	5	2	5	2	5	4	4	4		
5	2	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	5	2	5	5		
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4		
7	2	2	3	3	2	2	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5		
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3		
10	3	3	3	3	3	3	5	3	4	5	4	4	3	4	3	3	3		
11	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2		
12	3	4	3	4	2	2	2	2	2	3	4	3	4	3	4	4	4		
13	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3		
14	3	5	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4		
15	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3		
16	3	4	3	4	2	3	4	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2		
17	2	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4		
18	2	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4		
19	2	3	3	3	3	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3		
20	2	3	2	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2		
21	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3		
22	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3		
23	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	3	3	5	3	5	5		
24	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4		
25	3	4	3	2	3	4	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3		
26	2	2	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2		
27	2	3	3	2	2	2	4	5	4	3	2	1	1	1	2	1	1		
28	3	3	2	2	3	3	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4		
29	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2	3	3		
30	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	3		

REKAPITULASI SKOR JAWABAN RESPONDEN PENELITIAN

RESPONDEN	VARIABEL INDEPENDENT (X) KUALITAS PELAYANAN															
	Dimensi 4 Responsiveness (Daya Tanggap)						Dimensi 1 Tangibles (Bukti Fisik)						Dimensi 3 Reliability (Keandalan)		Dimensi 5 Assurance (Jaminan)	
	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	X.11	X.12	X.13	X.14	X.15	X.16
1	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	5	4	5	3	4	3
2	4	4	3	2	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3
3	4	3	4	3	5	3	4	5	4	4	4	5	4	3	3	3
4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
5	3	3	3	1	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4
6	4	2	4	2	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4
7	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	4	2	2	4	3	3
8	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
9	2	2	3	3	2	2	4	3	2	3	2	2	2	3	2	3
10	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2	2	4	2	4	2	2
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	5	3	4	3	5	3	3	5	3	5	3	5	3	5	3
13	3	3	3	1	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4
14	2	2	3	3	2	2	4	3	2	3	2	2	2	3	2	3
15	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
16	3	3	2	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4
17	4	4	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3
18	4	4	3	2	3	4	3	5	3	4	3	5	3	5	3	3
19	2	3	3	2	3	4	2	4	2	3	2	4	3	3	4	3
20	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
21	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
22	2	2	3	3	2	2	4	3	2	3	2	2	2	3	2	3
23	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
24	3	4	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	4	2	2	3
25	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4
26	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	5	3	3	5	3	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4
28	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	2	3	2	3	3	4	4	5	2	5	2	5	4	4
35	2	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	5	2	5
36	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4
37	2	2	3	3	2	2	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
40	3	3	3	3	3	3	5	3	4	5	4	4	3	4	3	3
41	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2
42	3	4	3	4	2	2	2	2	2	3	4	3	4	3	4	4
43	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3
44	3	5	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	3	5	3	4
45	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3
46	3	4	3	4	2	3	4	3	4	2	2	2	2	3	2	2
47	2	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
48	2	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
49	2	3	3	3	3	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4	3
50	2	3	2	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2
51	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
52	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
53	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	3	3	5	3	5
54	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4
55	3	4	3	2	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3
56	2	2	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
57	2	3	3	2	2	2	4	5	4	3	2	1	1	1	2	1

VARIABEL INDEPENDENT (X) KUALITAS PELAYANAN																
RESPONDEN	Dimensi 1 Responsiveness (Daya Tanggap)						Dimensi 2 Tangibles (Bukti Fisik)					Dimensi 3 Reliability (Keandalan)			Dimensi 4 Assurance (Jaminan)	
	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	X.11	X.12	X.13	X.14	X.15	X.16
58	3	3	2	2	3	3	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4
59	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2	3
60	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	3
61	3	3	4	3	3	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4
62	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3
63	3	3	4	4	3	3	5	3	4	3	3	4	3	4	3	4
64	3	4	4	3	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
65	2	3	3	4	3	3	3	5	4	3	5	3	4	3	4	3
66	3	3	4	3	3	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3
67	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
68	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
69	2	3	3	2	3	3	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3
70	2	2	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5
71	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3
72	3	4	4	3	4	3	5	3	4	3	5	3	4	3	4	3
73	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4
74	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4
75	3	4	3	4	3	3	5	5	4	3	4	3	4	3	4	3
76	3	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	2	3	3	2
77	3	3	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3
78	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4
79	3	3	5	5	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3
80	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4
81	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4
82	4	3	4	3	4	3	5	3	2	3	3	2	3	2	3	2
83	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	2	2
84	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5
85	5	4	4	5	3	3	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4
86	3	3	4	3	3	3	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3
87	3	4	3	4	3	3	5	4	3	5	3	4	4	3	4	3
88	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3
89	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4
90	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	3	4	5	5	4
TOTAL SKOR	280	294	298	280	274	272	334	325	315	327	326	323	306	322	312	309



**REKAPITULASI TOTAL SKOR JAWABAN RESPONDEN
PENELITIAN**

VARIABLE KUALITAS PELAYANAN GO				
RESPONDEN	Dimensi 1 Responsiveness (Daya tanggap)	Dimensi 2 Reliability (Keandalan)	Dimensi 3 Assurance (Jaminan)	Dimensi 4 Tangibility (Nyata)
	X1	X2	X3	X4
1	20	19	12	7
2	21	21	15	8
3	22	21	12	6
4	17	20	11	6
5	14	13	10	8
6	18	16	10	7
7	16	15	8	6
8	23	23	15	10
9	14	14	7	5
10	16	14	10	4
11	18	18	12	8
12	23	19	11	8
13	14	13	10	8
14	14	14	7	5
15	23	23	15	10
16	17	21	15	9
17	18	17	11	5
18	20	18	13	6
19	17	13	10	7
20	17	20	11	6
21	20	19	12	7
22	14	14	7	5
23	20	20	11	6
24	18	15	9	5
25	20	12	10	8
26	20	17	11	7
27	18	20	15	8
28	22	21	13	8
29	18	18	12	8
30	17	16	9	7
31	18	15	12	9
32	18	17	12	8
33	18	18	12	8
34	16	18	12	8
35	19	18	12	7
36	18	19	13	8
37	14	20	12	9
38	18	18	12	8
39	18	15	6	6
40	18	21	11	6
41	9	9	4	4
42	18	13	10	8
43	19	17	11	7
44	22	18	13	7
45	20	18	9	7
46	19	15	7	4
47	14	17	9	7
48	13	16	10	7
49	18	17	10	7
50	14	17	10	4
51	21	17	9	6
52	17	20	11	6
53	20	18	11	8
54	23	20	13	8
55	19	15	10	6
56	9	11	6	5
57	14	18	3	3

VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (Q)				
RESPONDEN	Dimensi 1 Responsiveness (Daya tanggap)	Dimensi 2 Reliability (Keandalan)	Dimensi 3 Reliability (Keandalan)	Dimensi 4 Assurance (Keamanan)
	X1	X2	X3	X4
58	16	20	9	8
59	20	16	7	5
60	25	22	12	7
61	19	23	12	9
62	20	18	10	6
63	20	18	11	7
64	21	24	12	9
65	18	20	10	7
66	19	19	11	6
67	20	20	11	7
68	21	17	10	7
69	16	22	11	7
70	14	20	12	9
71	24	22	11	7
72	21	20	10	7
73	21	19	11	7
74	22	22	12	7
75	20	21	10	7
76	19	18	8	5
77	19	22	11	7
78	27	20	11	7
79	23	17	10	7
80	23	21	12	8
81	21	17	10	8
82	21	16	7	5
83	22	18	9	4
84	22	21	13	9
85	24	20	10	7
86	19	22	11	7
87	20	20	11	7
88	22	17	11	6
89	24	17	9	7
90	22	19	12	9

REKAPITULASI SKOR JAWABAN RESPONDEN PENELITIAN
 VARIABEL DEPENDENT (Y) KEPUASAN

RESPONDEN	Jaminan Layanan							Keragaman				Prosedur Layanan				Total Skor
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14		
1	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	2	45	
2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	2	1	48	
3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	2	1	51	
4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	46	
5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	1	45	
6	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	5	2	3	47	
7	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	26	
8	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	61	
9	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	44	
10	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	45	
11	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	54	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	
13	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	1	45	
14	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	44	
15	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	61	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	56	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	52	
18	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	2	1	48	
19	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	2	45	
20	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	46	
21	3	3	4	4	2	4	4	5	3	4	4	2	4	4	50	
22	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	3	50	
23	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	2	1	51	
24	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	5	2	3	47	
25	3	3	3	4	2	4	2	2	4	4	2	4	2	4	43	
26	5	3	3	4	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	48	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	
30	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	45	
31	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	61	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	
33	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	54	
34	3	4	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	4	50	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	53	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	
37	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	3	5	60	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	52	
39	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	43	
40	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	4	48	
41	2	3	1	2	3	2	1	3	2	3	2	3	2	3	32	
42	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	
43	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	46	
44	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	5	51	
45	4	4	4	2	2	4	4	3	3	3	4	3	2	3	45	
46	4	3	2	2	3	4	4	3	3	4	2	2	3	3	42	
47	5	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	42	
48	2	3	2	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	2	52	
49	3	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	45	
50	3	3	4	3	5	4	5	4	4	5	2	2	2	2	48	
51	5	4	4	5	3	5	4	4	5	3	3	3	3	4	56	
52	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	3	3	3	3	55	
53	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	4	48	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	55	
55	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	50	
56	4	3	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	3	31	
57	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	48	
58	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	41	
59	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	3	3	3	4	56	
60	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4	57	
61	4	4	5	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	5	55	
62	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	63	
63	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	62	
64	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	61	
65	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	49	
66	5	4	5	4	3	4	4	5	3	3	4	3	3	3	53	
67	5	5	4	3	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	60	

RESPONDEN	Jaminan Layanan							Kenyamanan					Prosedur Layanan			Total Skor
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14		
68	5	4	3	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	4	56	
69	4	3	4	3	2	4	3	5	2	4	3	4	4	5	50	
70	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	3	4	59	
71	3	3	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	59	
72	3	3	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	52	
73	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	52	
74	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	55	
75	2	3	3	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	53	
76	3	3	3	5	5	5	6	3	2	3	2	3	5	3	51	
77	4	4	5	4	3	5	4	5	3	4	3	4	3	3	54	
78	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	3	4	4	3	54	
79	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	58	
80	5	5	4	3	4	4	5	3	3	4	3	4	3	4	54	
81	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	55	
82	4	3	3	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	3	51	
83	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	54	
84	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	56	
85	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	60	
86	5	4	3	4	3	5	4	4	4	3	4	3	3	3	52	
87	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	47	
88	4	5	4	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	49	
89	4	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	50	
90	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	56	



Factor Analysis

Output Created
20-AUG-2016 16:19:22

Comments
DataSet0
<none>
<none>
<none>

Input
Active Dataset
Filter
Weight
Split File
N of Rows in Working Data File
30

Missing Value Handling
Definition of Missing
MISsing=EXCLUDE: User-defined missing values are treated as missing.
LISTWISE: Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

Cases Used
FACTOR
/VARIABLES X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 X11 X12 X13 X14 X15 X16
/MISSING LISTWISE
/ANALYSIS X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 X11 X12 X13 X14 X15 X16
/PRINT UNIVARIATE INITIAL CORRELATION SIG KMO INV AIC EXTRACTION ROTATION FSCORE
/PLOT EIGEN
/CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)
/EXTRACTION FC
/CRITERIA ITERATE(25) ROTATION VARIMAX
/SAVE REG(ALL)
/METHOD=CORRELATION.
00:00:03.41
00:00:02.22

Resources
Processor Time
Elapsed Time
Maximum Memory Required
FAC1_1
FAC2_1
FAC3_1
FAC4_1

Variables Created
Component score 1
Component score 2
Component score 3
Component score 4

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N
X1	2.8667	.68145	30
X2	3.0667	.86834	30
X3	2.9333	.69149	30
X4	2.9000	.80301	30
X5	2.8333	.74664	30
X6	2.9000	.84486	30
X7	3.4000	.85501	30
X8	3.3000	.79438	30
X9	3.4333	.72793	30
X10	3.6333	.80872	30
X11	3.3333	.88409	30
X12	3.4333	1.10433	30
X13	2.9667	.85029	30
X14	3.5333	1.07425	30
X15	3.2667	.78492	30
X16	3.4333	1.00630	30

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.657
Bartlett's Approx. Chi-Square Test of Sphericity	301.355
df	120
Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
X1	1.000	.839
X2	1.000	.585
X3	1.000	.780
X4	1.000	.439
X5	1.000	.666
X6	1.000	.776
X7	1.000	.745
X8	1.000	.777
X9	1.000	.558
X10	1.000	.880
X11	1.000	.612
X12	1.000	.812
X13	1.000	.749
X14	1.000	.761
X15	1.000	.859
X16	1.000	.819

Extraction Method: Principal Component Analysis.

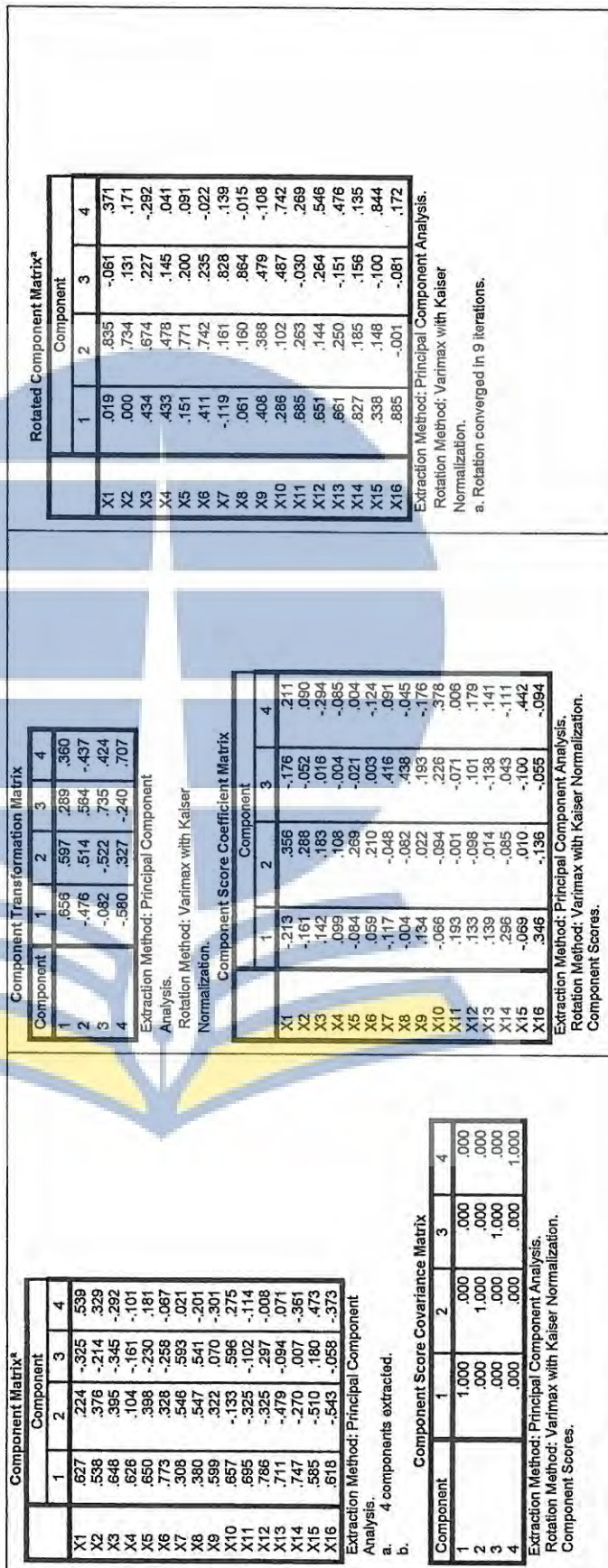
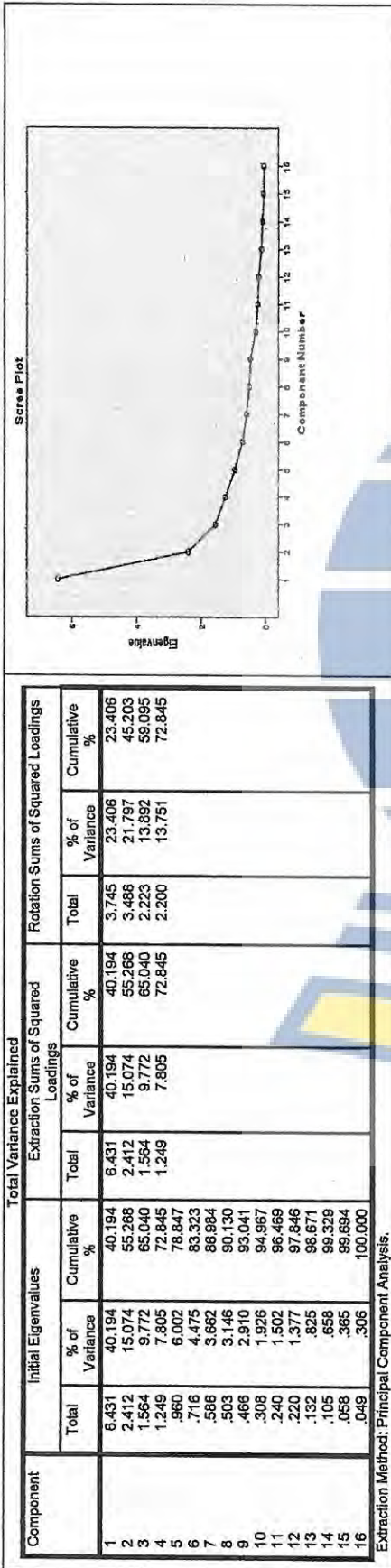
Inverse of Correlation Matrix

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16
X1	5.316	-309	.805	-1.906	-3.049	1.019	1.092	-2.180	-1.022	-354	2.371	157	184	-2.745	1.662	
X2	-309	1.982	.366	-1.607	-1.197	-2.55	1.80	-1.187	-0.054	163	230	-554	-119	.092	.568	
X3	.805	.366	5.751	-3.279	2.440	-1.833	.938	-1.413	-0.970	-0.661	1.052	-495	-495	1.857	-2.395	
X4	-1.906	-1.607	-3.279	4.137	2.337	1.463	1.567	1.712	1.567	1.712	-2.061	1.77	-2.430	-504	.914	
X5	-3.049	2.440	2.337	5.161	-2.078	-2.078	5.13	1.438	6.44	1.238	6.44	-1.722	-1.108	1.168	-0.943	
X6	1.019	1.092	-2.180	-1.197	1.833	1.019	1.092	-2.180	-1.197	1.833	1.019	1.092	-2.180	-1.197	1.833	
X7	1.019	1.092	-2.180	-1.197	1.833	1.019	1.092	-2.180	-1.197	1.833	1.019	1.092	-2.180	-1.197	1.833	
X8	1.019	1.092	-2.180	-1.197	1.833	1.019	1.092	-2.180	-1.197	1.833	1.019	1.092	-2.180	-1.197	1.833	
X9	1.019	1.092	-2.180	-1.197	1.833	1.019	1.092	-2.180	-1.197	1.833	1.019	1.092	-2.180	-1.197	1.833	
X10	-1.022	-0.054	1.63	1.463	1.567	1.712	1.567	1.712	1.567	1.712	-2.061	1.77	-2.430	-504	.914	
X11	-354	2.371	157	184	-2.745	1.662	2.371	157	184	-2.745	1.662	2.371	157	184	-2.745	
X12	2.371	157	184	-2.745	1.662	2.371	157	184	-2.745	1.662	2.371	157	184	-2.745	1.662	
X13	157	184	-2.745	1.662	2.371	157	184	-2.745	1.662	2.371	157	184	-2.745	1.662	2.371	
X14	184	-2.745	1.662	2.371	157	184	-2.745	1.662	2.371	157	184	-2.745	1.662	2.371	157	
X15	-2.745	1.662	2.371	157	184	-2.745	1.662	2.371	157	184	-2.745	1.662	2.371	157	184	
X16	1.662	2.371	157	184	-2.745	1.662	2.371	157	184	-2.745	1.662	2.371	157	184	-2.745	

Anti-image Matrices

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16
X1	.188	-.030	.026	-.087	-.111	-.023	.062	.089	-.122	-.038	-.007	.070	.007	.004	-.088	.050
X2	-.030	.510	-.032	-.075	-.019	-.078	-.042	-.028	-.025	-.005	-.019	.018	-.063	-.008	.008	-.046
X3	.026	-.032	.174	-.138	-.062	-.053	.053	-.029	-.073	-.033	-.029	.029	-.019	.072	.055	-.067
X4	-.087	-.075	-.138	.242	.109	.043	-.086	-.011	.106	.074	.040	-.078	.010	-.073	-.021	.035
X5	-.111	-.019	-.062	.109	.194	-.049	-.131	.034	.083	.024	.055	-.053	-.083	-.003	.039	-.029
X6	-.023	-.078	-.057	.043	-.049	.209	-.065	-.107	.031	.036	-.070	-.008	-.084	-.072	-.039	.051
X7	.062	-.042	.053	-.086	-.131	-.065	.324	-.156	-.107	-.088	-.098	.049	.060	-.003	.013	.029
X8	.069	.028	-.029	-.011	.034	-.107	-.156	.337	-.103	-.057	.065	.042	-.046	.020	-.030	.002
X9	-.122	-.025	-.073	.106	.083	.031	-.013	-.103	.298	.024	-.058	-.074	.058	-.070	.058	.026
X10	-.038	-.005	-.033	.074	.024	.036	-.088	-.057	.024	.196	.015	-.104	.013	-.024	-.063	.024
X11	-.015	.019	-.027	.040	.055	-.070	-.098	.065	-.058	.015	.231	-.041	-.144	.058	.020	-.067
X12	.070	.018	.029	-.078	-.053	-.008	.049	.042	-.074	.104	-.041	.157	.004	-.023	-.037	.016
X13	.007	-.063	-.019	.010	-.033	.064	.060	.046	.058	.013	-.144	.004	.224	-.068	-.065	.040
X14	.004	-.008	.072	-.073	-.003	-.072	-.003	.020	-.070	-.024	.013	.024	-.068	.125	-.062	-.102
X15	-.088	.008	.055	-.021	.039	.051	.029	.002	.026	.058	-.063	.024	.040	-.102	-.090	.160
X16	.050	.046	-.067	.035	-.029	.051	.029	.002	.026	.058	-.063	.024	.040	-.102	-.090	.160
X1	.601*	-.086	.146	-.406	-.582	-.117	.252	.275	-.517	.196	-.074	.408	.032	.028	-.492	.289
X2	-.086	.886*	.109	-.213	-.062	-.238	-.104	.066	-.065	-.017	.056	.065	-.187	-.030	.027	.160
X3	.146	.109	.613*	-.672	-.448	-.349	.223	-.119	-.322	-.179	-.133	.174	-.098	.491	.320	-.400
X4	-.406	-.213	-.672	.541*	.506	.193	-.309	-.040	.393	.341	.168	-.402	.041	-.422	-.102	.180
X5	-.582	-.062	-.448	.506	.613*	-.245	-.521	.131	.346	.125	.262	-.301	-.158	-.017	.213	-.166
X6	-.117	-.238	-.349	.193	-.245	.754*	-.249	-.403	.125	.180	-.318	-.046	.298	-.447	-.205	.280
X7	.252	-.104	.223	-.309	-.521	.249	.472*	-.347	-.058	-.348	-.358	.211	.223	-.016	.053	.127
X8	.066	.066	-.119	-.040	.131	-.403	-.470	.602*	-.376	-.221	.304	.184	.168	.098	-.124	.007
X9	-.166	-.065	-.322	.393	.346	.125	-.058	-.326	.619*	.101	-.219	-.343	.226	-.365	.256	.120
X10	-.196	-.017	-.178	-.341	.125	-.180	-.348	-.221	.101	.728*	.072	-.593	.226	-.151	-.342	.138
X11	-.074	.066	-.133	.168	.262	-.318	-.358	.304	-.219	.072	.689*	-.216	-.635	.341	.069	-.347
X12	.408	.065	.174	-.402	-.301	-.046	.217	-.184	-.343	-.583	-.562	.751*	.022	-.165	-.223	.101
X13	.032	-.187	-.098	.041	-.158	.298	.223	-.168	.226	.062	-.635	.022	.743*	-.407	-.331	.209
X14	-.119	-.028	.491	-.422	-.017	-.447	-.016	-.098	-.365	.151	-.635	.022	.743*	-.407	-.331	.209
X15	-.492	.027	.320	-.102	.213	-.205	.063	-.124	.258	-.342	-.342	-.223	-.331	.425	.631*	-.547
X16	.269	-.160	-.400	.180	-.166	.280	.127	.007	.120	.138	-.347	-.101	.208	-.724	-.547	.625*

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)



Factor Analysis

Output Created Comments
Active Dataset
Filter
Weight
Spill File
N of Rows in Working Data File
Definition of Missing
Cases Used

Missing Value Handling
MISSING=EXCLUDE: User-defined missing values are treated as missing.
LISTWISE: Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
FACTOR
/VARIABLES X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 X11 X12 X13 X14 X15 X16
/MISSING LISTWISE
/ANALYSIS X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 X11 X12 X13 X14 X15 X16
/PRINT UNIVARIATE INITIAL CORRELATION SIG KMO INV AIC EXTRACTION ROTATION FSCORE
/PLOT EIGEN
/CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)
/EXTRACTION PC
/CRITERIA ITERATE(25)
/ROTATION VARIMAX
/SAVE REG(ALL)
/METHOD=CORRELATION.

Syntax

Resources
Processor Time
Elapsed Time
Maximum Memory Required
FAC2_1
FAC3_1
FAC4_1

Variables Created
FAC2_1
FAC3_1
FAC4_1

Notes
20-AUG-2016 21:11:59
DataSet3
<none>
<none>
30
34320 (33,518K) bytes
Component score 1
Component score 2
Component score 3
Component score 4

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analyses N
X1	2.8667	.68145	30
X2	3.0867	.86834	30
X3	2.6333	.69149	30
X4	2.9000	.80301	30
X5	2.8333	.74664	30
X6	2.9000	.84486	30
X7	3.5000	.86103	30
X8	3.3000	.79438	30
X9	3.4333	.72793	30
X10	3.6333	.80872	30
X11	3.3333	.88409	30
X12	3.4333	1.10433	30
X13	2.9867	.85029	30
X14	3.5933	1.07425	30
X15	3.2667	.78492	30
X16	3.4933	1.00630	30

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.669
Bartlett's Test of Sphericity	296.903
df	120
Sig.	.000

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Communalities

	Initial	Extraction
X1	1.000	.834
X2	1.000	.593
X3	1.000	.792
X4	1.000	.466
X5	1.000	.672
X6	1.000	.779
X7	1.000	.729
X8	1.000	.739
X9	1.000	.587
X10	1.000	.614
X11	1.000	.818
X12	1.000	.738
X13	1.000	.756
X14	1.000	.858
X15	1.000	.821
X16	1.000	.821

Inverse of Correlation Matrix

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16
X1	5.611	-.542	-.520	-1.395	-3.011	-.877	1.267	1.206	-.887	-.134	-.107	-.253	.085	-.253	-.3099	2.110
X2	-.542	2.100	.431	-.772	-.043	-.684	-.635	.221	-.007	.161	-.592	2.429	-.121	.107	.251	.286
X3	-.520	.431	5.466	-2.938	-1.833	-2.123	.050	-.072	-.561	-.271	-.738	1.121	-.775	3.338	1.777	-2.540
X4	-1.395	-.772	-2.938	3.778	1.443	1.209	.295	-.730	.397	.195	-.631	-1.631	-.522	-2.568	-.488	1.260
X5	-3.011	-.043	-1.833	1.443	4.426	-.605	-1.300	-.080	.043	.575	-.421	-1.460	-.421	.312	1.606	-1.216
X6	-.877	-.684	-2.123	1.209	-.805	4.481	.061	-1.095	.547	-1.050	-.536	1.130	1.424	-2.762	-1.166	1.388
X7	1.267	.635	.050	.295	-1.300	.061	2.536	-.712	1.304	-.426	-.426	.751	.424	-.828	-.559	1.265
X8	1.206	.221	-.072	-.072	-.050	-1.095	-1.095	2.508	-.846	-.826	-.826	1.032	-.350	-.700	-.253	-.067
X9	-2.344	-.069	-1.365	1.344	1.544	-.452	-.452	-.886	1.315	-.838	1.032	1.032	-.350	-.700	-.253	.356
X10	-.887	-.007	-.561	.397	.043	1.304	-.426	3.420	4.658	-.137	-.314	-.314	-.350	-1.728	1.256	-.067
X11	-.134	.161	-.271	.195	.575	-1.050	.426	-.838	3.841	3.841	3.841	3.841	3.841	3.841	3.841	-1.780
X12	2.429	1.121	.775	-1.631	-.522	-.421	-.421	1.032	-3.144	-.853	6.278	6.278	6.278	6.278	6.278	-.835
X13	.085	-.251	1.777	-2.568	-.488	1.260	-.424	-.350	-.561	-2.510	-.014	4.317	4.317	4.317	4.317	1.168
X14	-.253	.251	1.777	-2.568	-.488	1.260	-.424	-.350	-.561	-2.510	-.014	4.317	4.317	4.317	4.317	-5.568
X15	-3.099	.251	1.777	-2.568	-.488	1.260	-.424	-.350	-.561	-2.510	-.014	4.317	4.317	4.317	4.317	-3.623
X16	2.110	-.288	-2.540	1.260	-1.216	1.388	1.266	-.087	.709	-1.780	1.168	1.168	1.168	-5.588	-3.623	6.777

Correlation Matrix

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16
X1	1,000															
X2	.540	1,000														
X3	.352	1,000	1,000													
X4	.416	.455	1,000	1,000												
X5	.633	.443	.546	1,000	1,000											
X6	.683	.443	.646	.259	1,000	1,000										
X7	.575	.526	.696	.442	.683	1,000	1,000									
X8	.118	.369	.232	.025	.402	.356	1,000	1,000								
X9	.076	.220	.352	.211	.262	.580	.049	1,000	1,000							
X10	.389	.335	.470	.313	.521	.423	.338	.357	1,000	1,000						
X11	.346	.232	.322	.243	.482	.392	.445	.370	.370	1,000	1,000					
X12	.305	.195	.289	.265	.300	.418	.127	.200	.445	.553	1,000	1,000				
X13	.349	.283	.289	.328	.317	.379	-.024	.015	.191	.603	.603	1,000	1,000			
X14	.242	.293	.328	.348	.287	.517	.112	.170	.488	.749	.603	.603	1,000	1,000		
X15	.456	.175	.340	.544	.186	.250	-.051	.033	.032	.648	.618	.634	.357	1,000	1,000	
X16	.087	.005	.340	.312	.237	.337	-.139	.004	.206	.329	.607	.570	.622	.798	.504	1,000
X1	.001	.001	.010	.011	.000	.000	.268	.344	.015	.030	.050	.049	.029	.099	.006	.323
X2	.001	.028	.028	.006	.007	.001	.022	.121	.035	.108	.151	.086	.065	.058	.177	.489
X3	.010	.028	.001	.001	.000	.000	.109	.028	.004	.231	.009	.079	.060	.038	.429	.033
X4	.011	.006	.001	.084	.084	.007	.448	.132	.046	.082	.088	.004	.030	.001	.080	.047
X5	.000	.007	.000	.084	.000	.000	.014	.081	.038	.057	.030	.054	.044	.062	.149	.104
X6	.000	.001	.000	.007	.000	.000	.027	.013	.002	.055	.005	.011	.019	.002	.092	.034
X7	.268	.022	.109	.448	.014	.027	.000	.000	.026	.041	.406	.252	.451	.278	.394	.231
X8	.344	.121	.028	.182	.081	.013	.000	.010	.010	.016	.398	.144	.468	.165	.431	.491
X9	.015	.035	.004	.046	.038	.002	.026	.010	.034	.034	.026	.007	.156	.003	.433	.138
X10	.030	.108	.231	.082	.057	.055	.041	.016	.034	.022	.022	.000	.008	.009	.000	.038
X11	.050	.151	.009	.098	.030	.005	.406	.398	.026	.022	.001	.000	.000	.005	.000	.000
X12	.049	.086	.079	.004	.054	.011	.252	.144	.007	.000	.001	.001	.000	.000	.000	.001
X13	.029	.065	.060	.030	.044	.019	.451	.468	.156	.008	.000	.000	.000	.000	.000	.000
X14	.099	.058	.038	.001	.062	.002	.278	.185	.003	.009	.005	.000	.000	.000	.026	.000
X15	.006	.177	.429	.080	.148	.032	.394	.431	.433	.000	.005	.000	.000	.000	.026	.000
X16	.323	.489	.033	.047	.104	.034	.231	.491	.138	.038	.000	.001	.000	.000	.002	.000

Correlation

Sig. (1-tailed)

Anti-image Matrices

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16
X1	.178															
X2	-.046	.076														
X3	.038	.183	.017													
X4	-.087	-.142	.038	.066												
X5	.086	.087	.142	-.086	.071											
X6	-.066	.086	.071	.086	.226											
X7	-.086	.071	.086	.071	.030	.223										
X8	.086	.071	.086	.071	.005	.394	.089	.086								
X9	.086	.071	.086	.071	.007	.087	.112	.399	.086							
X10	.086	.071	.086	.071	.002	.082	.052	.115	.292	.028						
X11	.086	.071	.086	.071	.002	.082	.055	.113	.028	.215	.008					
X12	.086	.071	.086	.071	.034	.061	.044	.063	.064	.008	.260	.035				
X13	.086	.071	.086	.071	.002	.089	.032	.032	.077	.108	.035	.159	.001			
X14	.086	.071	.086	.071	.008	.074	.044	.033	.061	.020	.086	.027	.071	.120		
X15	.086	.071	.086	.071	.061	.044	.033	.017	.062	.059	.030	.043	.072	.063	.168	
X16	.086	.071	.086	.071	.046	.046	.074	.004	.015	.022	.088	.020	.040	.089	.080	.148
X1	.581*	-.158	.094	-.303	-.604	-.175	.336	.321	-.535	-.173	-.029	.409	.019	-.037	-.536	.342
X2	.852*	.127	-.274	-.014	-.014	-.216	-.275	.066	-.026	-.002	.057	.033	-.197	.025	.071	.076
X3	.633*	.127	.633*	-.373	.429	.013	.013	-.019	-.316	-.111	-.059	.132	-.152	.495	.311	-.417
X4	-.646	.579*	-.646	.579*	.353	.294	.095	-.237	.374	.238	.051	-.335	.129	-.458	-.103	.249
X5	-.804	-.014	-.373	.353	.670*	-.136	.398	-.024	.397	.009	.140	-.277	-.096	.051	.313	-.222
X6	-.175	-.216	-.429	.294	-.136	.766*	.018	-.326	.140	.285	-.253	-.101	.257	-.451	-.228	.252
X7	.336	.086	.013	.095	-.388	.018	.610*	-.282	-.337	-.385	.195	.250	.188	.153	-.065	.305
X8	.321	.086	-.019	-.237	-.024	-.326	.140	-.611*	.337	-.365	.195	.250	-.106	.153	-.065	.305
X9	-.535	-.026	-.316	.374	.397	.140	-.154	-.337	.615*	-.231	-.231	-.358	.221	-.324	.278	.074
X10	-.173	-.002	-.111	.238	.009	.285	-.188	-.385	.113	.739*	-.032	.581	.125	-.123	-.309	.126
X11	-.029	.057	-.059	.051	.140	-.253	-.137	.195	-.231	-.032	.746*	-.174	-.816	.376	.144	-.349
X12	.409	.033	.132	-.335	.277	-.101	.188	.260	-.358	-.581	-.174	.756*	-.003	-.197	-.261	.128
X13	.019	-.197	-.152	.129	-.086	.257	.128	-.106	.221	.125	-.616	-.003	.748*	-.428	-.364	.216
X14	-.037	.025	.495	-.458	.051	-.451	-.202	.153	-.324	-.123	.376	-.197	-.428	.612*	.442	-.741
X15	-.536	.071	.311	-.103	.313	-.226	-.144	-.065	.278	-.309	.144	-.261	-.364	.442	.598*	-.570
X16	.342	.076	-.417	.249	-.222	.282	.305	-.016	.074	.126	-.349	.128	-.216	-.741	-.570	.597*

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Total Variance Explained

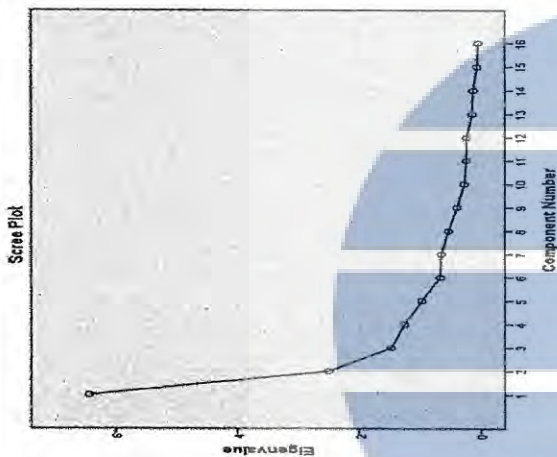
Component	Initial Eigenvalues		Extraction Sums of Squared Loadings		Rotation Sums of Squared Loadings	
	Total	% of Variance	Total	% of Variance	Total	% of Variance
1	6.434	40.213	6.434	40.213	3.723	23.269
2	2.503	15.645	2.503	15.645	3.348	20.928
3	1.467	9.169	1.467	9.169	2.298	14.364
4	1.249	7.806	1.249	7.806	2.284	14.273
5	.970	6.063				
6	.869	5.418				
7	.645	4.034				
8	.532	3.322				
9	.391	2.446				
10	.273	1.707				
11	.242	1.511				
12	.238	1.489				
13	.145	.905				
14	.132	.824				
15	.063	.393				
16	.046	.290				

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Score Coefficient Matrix

	Component			
	1	2	3	4
X1	-.199	.378	-.169	.176
X2	-.159	.287	-.029	.082
X3	.169	.179	.012	-.307
X4	.126	.120	-.047	-.108
X5	-.069	.279	-.029	-.016
X6	.063	.191	.044	-.116
X7	-.139	-.020	.366	.082
X8	-.010	-.120	.436	-.001
X9	.127	-.022	.241	-.135
X10	-.087	-.101	.204	.403
X11	.195	.008	-.077	-.001
X12	.118	-.108	.100	.201
X13	.133	.028	-.137	.133
X14	.287	-.109	.078	-.084
X15	-.084	.033	-.121	.432
X16	.345	-.137	-.053	-.088

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.
Component Scores.



Component Score Covariance Matrix

Component	Component			
	1	2	3	4
1	1.000	.000	.000	.000
2	.000	1.000	.000	.000
3	.000	.000	1.000	.000
4	.000	.000	.000	1.000

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.
Component Scores.

Component Matrix^a

	Component			
	1	2	3	4
X1	.629	.215	-.324	.536
X2	.546	.399	-.166	.329
X3	.648	.375	-.377	.297
X4	.619	.048	-.241	-.109
X5	.652	.393	-.245	.179
X6	.782	.353	-.198	-.066
X7	.315	.627	.487	.025
X8	.379	.520	.533	-.202
X9	.605	.335	.140	.299
X10	.651	-.157	.585	.276
X11	.691	-.330	-.120	-.113
X12	.782	-.337	.304	.007
X13	.710	-.470	-.091	.073
X14	.749	-.255	.049	-.358
X15	.581	-.515	.174	.475
X16	.614	-.549	-.073	-.372

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a. 4 components extracted.

Component Transformation Matrix

Component	Component			
	1	2	3	4
1	.652	.579	.310	.379
2	-.463	.486	.599	-.437
3	-.130	-.534	.663	.481
4	-.587	.378	-.280	.659

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Factor Analysis

Output Created
 Comments: Active Dataset, Filter, Weight, Split File, N of Rows in Working Data File, Definition of Missing, Cases Used

Input
 DataSets: <none>, <none>, <none>

Missing Value Handling
 MISSING=EXCLUDE: User-defined missing values are treated as missing.
 LISTWISE: Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

Syntax
 FACTOR
 /VARIABLES Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y9 Y10 Y11 Y12 Y13 Y14
 /MISSING LISTWISE
 /PRINT UNIVARIATE INITIAL CORRELATION SIG KMO INV AIC
 EXTRACTION ROTATION FSCORE
 /PLOT EIGEN
 /CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)
 /EXTRACTION PC
 /CRITERIA ITERATE(25)
 /ROTATION VARIMAX
 /SAVE REG(ALL)
 /METHOD=CORRELATION.

Resources
 Processor Time: 00:00:00.58
 Elapsed Time: 00:00:00.48
 Maximum Memory Required: 26824 (26.195K) bytes
 Component score 1
 Component score 2
 Component score 3

Variables Created
 FAC1_1
 FAC2_1
 FAC3_1

Notes
 24-AUG-2016 10:39:40
 30

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N
Y1	4.0000	.90972	30
Y2	3.6667	.60089	30
Y3	3.7333	1.01483	30
Y4	3.3667	.85029	30
Y5	3.3667	.80872	30
Y6	4.1000	.92289	30
Y7	3.8333	.98553	30
Y8	3.5667	.85836	30
Y9	3.3000	.87891	30
Y10	3.7333	1.01483	30
Y11	3.5667	.93526	30
Y12	3.4667	.81931	30
Y13	3.1000	.71197	30
Y14	3.4333	.86836	30

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.755
Bartlett's Test of Sphericity	230.594
df	91
Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
Y1	1.000	.808
Y2	1.000	.699
Y3	1.000	.594
Y4	1.000	.575
Y5	1.000	.577
Y6	1.000	.863
Y7	1.000	.778
Y8	1.000	.558
Y9	1.000	.587
Y10	1.000	.713
Y11	1.000	.648
Y12	1.000	.741
Y13	1.000	.749
Y14	1.000	.582

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Correlation Matrix

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14
Y1	1.000	.688	.560	.357	-.094	.452	.385	.309	.130	.149	.405	.231	.319	.387
Y2	.688	1.000	.428	.470	.043	.365	.484	.284	.357	.274	.595	.488	.440	.324
Y3	.560	.428	1.000	.437	.081	.196	.540	.377	.248	.196	.310	.404	.277	.177
Y4	.357	.470	.437	1.000	.349	.655	.569	.509	.449	.557	.293	.340	.450	.295
Y5	-.094	.043	.081	.349	1.000	.319	.512	.286	.229	.417	.172	.253	.234	-.237
Y6	.452	.365	.308	.655	.319	1.000	.777	.666	.686	.729	.491	.438	.509	.161
Y7	.385	.484	.540	.569	.512	.777	1.000	.482	.579	.644	.443	.359	.369	.129
Y8	.309	.284	.377	.509	.286	.666	.482	1.000	.408	.654	.559	.396	.525	.264
Y9	.130	.248	.196	.449	.229	.686	.579	.408	1.000	.556	.332	.230	.282	-.087
Y10	.149	.274	.196	.557	.417	.729	.644	.654	.556	1.000	.310	.321	.468	.256
Y11	.405	.595	.310	.293	.172	.443	.481	.359	.332	.310	1.000	.678	.585	.371
Y12	.231	.488	.404	.340	.253	.438	.356	.396	.230	.321	.678	1.000	.686	.389
Y13	.319	.440	.277	.450	.234	.509	.369	.525	.282	.468	.565	.686	1.000	.378
Y14	.387	.324	.177	.295	-.237	.129	.129	.264	-.087	.256	.371	.389	.378	1.000
Y1	.000	.009	.004	.027	.311	.006	.018	.048	.247	.215	.013	.109	.043	.015
Y2	.001	.009	.008	.008	.335	.002	.001	.020	.063	.149	.048	.013	.069	.175
Y3	.001	.008	.008	.029	.029	.043	.002	.002	.006	.001	.058	.033	.006	.057
Y4	.006	.003	.002	.001	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.008	.002	.198
Y5	.018	.003	.001	.001	.002	.000	.000	.003	.000	.000	.007	.027	.023	.248
Y6	.048	.064	.020	.002	.062	.000	.003	.013	.013	.001	.028	.015	.001	.080
Y7	.247	.026	.093	.006	.112	.000	.000	.000	.000	.001	.036	.110	.066	.324
Y8	.013	.071	.149	.001	.011	.000	.000	.001	.001	.001	.042	.005	.086	.086
Y9	.109	.003	.048	.068	.182	.003	.007	.026	.036	.048	.000	.000	.022	.017
Y10	.043	.008	.033	.008	.008	.008	.027	.015	.110	.042	.000	.000	.000	.017
Y11	.043	.008	.033	.008	.008	.008	.027	.015	.110	.042	.000	.000	.000	.017
Y12	.043	.008	.033	.008	.008	.008	.027	.015	.110	.042	.000	.000	.000	.017
Y13	.043	.008	.033	.008	.008	.008	.027	.015	.110	.042	.000	.000	.000	.017
Y14	.015	.040	.175	.057	.104	.198	.248	.080	.324	.086	.022	.017	.020	.020

Inverse of Correlation Matrix

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14
Y1	3.449	-1.970	-1.332	.457	-.253	-1.000	.317	-.292	.480	.621	-.257	1.631	-.498	-.962
Y2	-1.970	3.443	.816	-.819	.635	-.276	-.731	.511	-.208	.181	-.550	-1.215	.210	.451
Y3	-1.332	.816	2.769	-.729	.865	-1.044	-.021	-.424	.228	.702	.391	-1.505	.441	.638
Y4	.457	-.819	-.729	2.560	-1.011	1.044	.530	-.030	-.405	.048	.662	-.449	-.449	-1.012
Y5	-.253	.635	.865	-1.011	2.738	1.100	-1.975	-.284	.712	.641	-.188	-1.095	.082	1.534
Y6	-1.000	-.276	-.021	1.044	1.100	6.540	-1.961	-1.098	-1.003	-1.872	-.336	-.729	-.030	1.359
Y7	.317	-1.044	-.729	-.729	1.044	1.044	4.784	.682	-.635	-.804	-.465	1.084	.188	-.874
Y8	-.292	.865	.865	-.294	-.294	-.294	2.455	2.455	-.006	-.859	-.077	1.084	-.406	-.203
Y9	.480	-.208	.228	-.405	.712	-1.003	-.635	-.006	2.499	-.515	-.009	-.009	-.418	.832
Y10	.621	.181	.702	.048	.641	-1.872	-.804	-.859	-.515	3.922	.513	.332	-.418	-1.174
Y11	-.257	-.550	.391	.548	-.188	-.336	-.455	-.077	-.401	.513	2.673	-.397	-.397	-.455
Y12	1.631	-.210	-.441	-.441	.082	-.030	1.084	-.406	.102	.332	-1.064	3.779	-1.355	-1.122
Y13	-.498	.210	.441	-.441	.082	-.030	1.084	-.406	.102	.332	-1.064	3.779	-1.355	-1.122
Y14	-.962	.451	.638	-1.012	1.534	1.359	-.874	-.203	.832	-1.174	-.455	-1.122	-.108	2.670

Anti-image Matrices

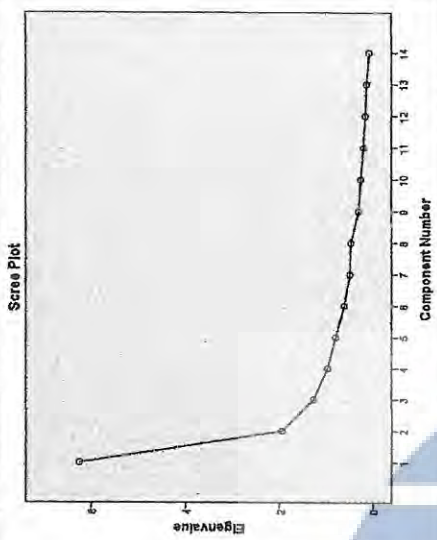
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14
Y1	.290	-.166	-.140	.052	-.027	-.044	.019	-.034	.056	-.028	-.105	.265	-.139	-.111
Y2	-.166	.290	.086	-.093	.067	-.012	-.044	.060	-.024	.013	-.060	-.093	.024	.049
Y3	-.140	.086	.290	-.103	.114	-.001	-.125	-.062	.033	.065	.053	-.144	.062	.086
Y4	.052	-.093	-.103	.391	-.144	-.062	.043	-.005	-.063	.005	.080	.068	-.068	-1.48
Y5	-.027	.067	.114	-.144	.366	.031	-.151	-.044	.104	-.060	-.026	.012	.012	.210
Y6	-.044	-.012	-.001	-.062	.061	.153	-.063	-.068	-.061	-.073	-.019	-.029	-.002	.078
Y7	.019	-.044	-.125	.043	-.151	-.063	.209	.058	-.043	-.036	-.036	.080	.015	-.068
Y8	-.034	.060	-.062	-.005	-.044	-.068	.058	.407	-.001	-.089	-.012	.003	-.064	-.031
Y9	.056	-.024	.033	-.063	.104	-.061	-.053	-.001	-.053	-.060	-.060	-.001	.016	.125
Y10	.046	.013	.065	.005	-.060	.073	-.043	-.089	.255	.049	.049	.022	-.041	-.112
Y11	-.028	-.060	.053	.080	-.026	-.019	-.036	-.012	-.060	.374	.374	-.105	-.058	-.064
Y12	.125	-.093	-.144	.068	-.106	-.028	.060	-.001	.022	-.105	-.105	.265	-.139	-.111
Y13	-.056	.024	.062	-.068	.012	-.002	.015	-.064	-.041	-.058	-.058	.139	.389	.016
Y14	-.104	.049	.086	-.148	.210	.078	-.068	-.031	.125	-.064	-.064	-.111	.016	.375
Y1	.654*	-.572	-.431	.154	-.082	-.211	.078	-.100	.164	-.085	-.085	.452	-.167	-.317
Y2	-.572	.774*	.264	-.276	.207	-.058	-.180	.176	-.071	-.181	-.337	.071	.149	.149
Y3	-.431	.264	.642*	-.274	.314	-.005	-.456	-.163	.087	.144	-.465	.165	.235	.235
Y4	.154	-.276	-.274	.792*	-.382	-.255	.151	-.160	.213	.144	-.465	.165	.235	.235
Y5	-.082	.207	.314	-.382	.452*	.260	-.546	-.113	.272	-.070	-.341	.081	.568	.568
Y6	-.211	-.058	-.005	-.255	.280	.852*	-.351	-.274	-.248	-.080	-.147	-.007	.325	.325
Y7	.078	-.180	-.456	.151	-.546	-.351	.780*	.199	-.184	-.127	.255	.054	-.245	-.245
Y8	-.100	.176	-.163	-.012	-.113	-.274	.189	.894*	-.002	-.300	.009	-.162	-.079	-.079
Y9	.164	-.071	.087	-.160	.272	-.248	-.184	-.002	.836*	-.165	-.003	.040	.322	.322
Y10	.169	.049	.213	.015	-.196	-.370	-.186	-.277	.830*	.158	.086	-.131	-.363	-.363
Y11	-.085	-.181	.144	.210	-.070	-.080	-.127	.030	.158	.876*	-.335	-.151	-.170	-.170
Y12	.452	-.337	-.465	.213	-.341	-.147	.255	.009	.086	-.335	.659*	-.434	-.353	-.353
Y13	-.167	.071	.165	-.175	.031	-.007	.054	-.162	-.131	-.151	-.434	.879*	.041	.041
Y14	-.317	.149	.235	-.387	.588	.325	-.245	-.079	-.363	-.170	-.353	.041	.465*	.465*

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6.251	44.654	44.654	6.251	44.654	44.654	4.019	28.710	28.710
2	1.946	13.901	58.554	1.946	13.901	58.554	2.834	20.240	48.951
3	1.273	9.091	67.645	1.273	9.091	67.645	2.617	18.695	67.645
4	.977	6.975	74.621						
5	.801	5.722	80.342						
6	.623	4.447	84.789						
7	.493	3.525	88.314						
8	.478	3.415	91.729						
9	.304	2.173	93.902						
10	.265	1.890	95.792						
11	.205	1.462	97.254						
12	.165	1.176	98.430						
13	.137	.978	99.408						
14	.083	.592	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.



Component Matrix^a

	Component		
	1	2	3
Y1	.567	.520	-.485
Y2	.703	.385	-.237
Y3	.602	.199	-.438
Y4	.735	-.142	-.117
Y5	.377	-.616	.236
Y6	.866	-.218	-.174
Y7	.800	-.295	-.225
Y8	.716	-.169	.126
Y9	.810	-.427	-.154
Y10	.721	-.410	.157
Y11	.685	.317	.280
Y12	.665	.273	.474
Y13	.706	.175	.468
Y14	.387	.608	-.249

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a. 3 components extracted.

Rotated Component Matrix^a

	Component		
	1	2	3
Y1	.025	.239	.868
Y2	.214	.401	.701
Y3	.280	.117	.708
Y4	.614	.238	.376
Y5	.702	.055	-.285
Y6	.774	.241	.454
Y7	.771	.122	.411
Y8	.617	.362	.177
Y9	.732	-.016	.225
Y10	.794	.285	.040
Y11	.244	.713	.284
Y12	.259	.813	.112
Y13	.359	.762	.089
Y14	-.172	.679	.302

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a. Rotation converged in 6 iterations.

Component Transformation Matrix

Component	Component		
	1	2	3
1	.694	.529	.488
2	-.720	.498	.483
3	-.012	.687	-.727

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Component Score Coefficient Matrix

	Component		
	1	2	3
Y1	-.125	-.070	.439
Y2	-.062	.030	.286
Y3	-.003	-.134	.346
Y4	.135	-.037	.089
Y5	.267	.002	-.258
Y6	.181	-.075	.114
Y7	.200	-.129	.117
Y8	.141	.086	-.058
Y9	.227	-.157	.047
Y10	.230	.041	-.135
Y11	-.044	.290	-.028
Y12	-.032	.382	-.151
Y13	.009	.357	-.169
Y14	-.184	.323	.039

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.
Component Scores.

Component Score Covariance Matrix

Component	Component		
	1	2	3
1	1.000	.000	.000
2	.000	1.000	.000
3	.000	.000	1.000

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.
Component Scores.

Factor Analysis

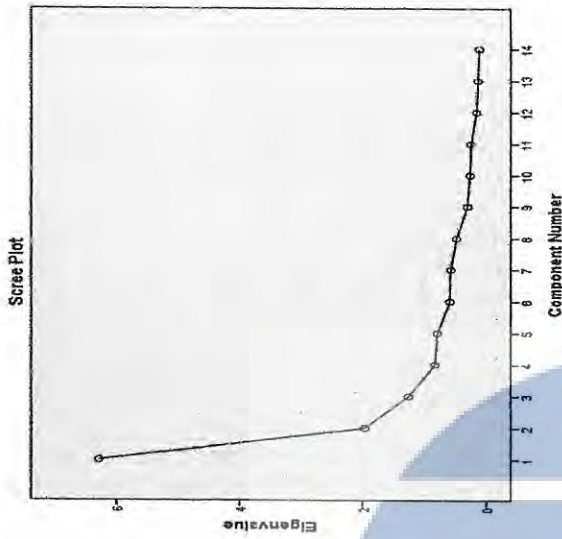
Notes	
Output Created	22-AUG-2016 15:09:11
Comments	
Input	Active Dataset Filter Weight Split File N of Rows in Working Data File Definition of Missing Cases Used
Missing Value Handling	MISSING=EXCLUDE: User-defined missing values are treated as missing. LISTWISE: Statistics are based on cases with no missing values for any variable used. FACTOR /VARIABLES Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y9 Y10 Y11 Y12 Y13 Y14 /MISSING LISTWISE /ANALYSIS Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y9 Y10 Y11 Y12 Y13 Y14 /PRINT UNIVARIATE INITIAL CORRELATION SIG KMO INV AIG EXTRACTION ROTATION FSCORE /PLOT EIGEN /CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25) /EXTRACTION PC /CRITERIA ITERATE(25) /ROTATION VARIMAX /SAVE REG(ALL) /METHOD=CORRELATION. 00:00:30.47 00:00:00.44 28824 (26.195K) bytes Component score 1 Component score 2 Component score 3
Syntax	
Resources	Processor Time Elapsed Time Maximum Memory Required FAC1_1 FAC2_1 FAC3_1
Variables Created	

	Mean	Std. Deviation	Analysis N
Y1	4.0000	.90972	30
Y2	3.6967	.66089	30
Y3	3.7333	1.01483	30
Y4	3.3667	.85029	30
Y5	3.3667	.80872	30
Y6	4.1000	.92289	30
Y7	3.8333	.98553	30
Y8	3.5667	.85636	30
Y9	3.3000	.87691	30
Y10	3.7333	1.01483	30
Y11	3.5667	.93526	30
Y12	3.4667	.81931	30
Y13	3.1000	.71197	30
Y14	3.5333	.86037	30

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.818
Bartlett's Test of Sphericity	220.282
	df 91
	Sig. .000

	Initial	Extraction
Y1	1.000	.790
Y2	1.000	.694
Y3	1.000	.589
Y4	1.000	.590
Y5	1.000	.554
Y6	1.000	.881
Y7	1.000	.769
Y8	1.000	.557
Y9	1.000	.562
Y10	1.000	.732
Y11	1.000	.682
Y12	1.000	.812
Y13	1.000	.735
Y14	1.000	.570

Extraction Method: Principal Component Analysis.



	Component		
	1	2	3
Y1	.567	.509	-.458
Y2	.707	.396	-.184
Y3	.611	.254	-.389
Y4	.729	-.180	-.163
Y5	.378	-.581	.270
Y6	.890	-.197	-.173
Y7	.798	-.290	-.220
Y8	.707	-.228	.064
Y9	.612	-.397	-.175
Y10	.711	-.468	.080
Y11	.686	-.325	.335
Y12	.670	.287	.530
Y13	.704	.139	-.469
Y14	.495	.596	.159

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a. 3 components extracted.

Inverse of Correlation Matrix

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14
Y1	3.181	-1.837	-1.076	.142	.200	-.452	-.043	-.429	.690	.285	-.351	1.366	-.476	-.370
Y2	-1.837	3.378	.699	-.667	.413	-.527	-.567	.569	-.316	-.347	-.499	-1.077	.198	.137
Y3	-1.076	.699	2.625	-.471	.465	-.327	-1.465	-.397	.000	1.012	.523	-1.191	.408	-.121
Y4	.142	-.667	-.471	2.208	-.493	-.492	1.170	-1.147	-1.145	-.342	.420	.324	-.419	-.232
Y5	.200	.413	.465	-.493	1.979	.246	-1.416	-.097	.345	-.076	-.053	-.624	.041	.464
Y6	-.452	-.527	-.327	-.492	-.246	5.891	-1.549	1.041	-1.041	-1.210	-.053	-.056	-.097	-.272
Y7	-.043	-.567	1.170	1.170	-1.416	-1.549	4.524	.652	-.311	-1.238	.637	.637	.233	.212
Y8	-.429	.569	-.397	-.147	-.097	1.041	.652	2.491	1.29	-1.018	-1.668	-.169	-.385	.287
Y9	.690	-.316	.000	1.45	-.345	-1.492	-.311	1.29	2.340	2.501	-.338	.185	.087	.415
Y10	.285	.347	1.012	-.342	-.076	1.210	-1.238	-1.018	-.247	3.501	.390	-.010	-.389	-.406
Y11	-.351	-.499	.523	.420	-.014	-.053	.645	-.168	.338	.390	2.657	-1.133	-.393	-.325
Y12	1.366	-1.077	-1.191	.324	-.624	-.056	.837	-.169	.185	-.010	-1.133	3.550	-1.337	-.646
Y13	-.476	.198	.408	-.419	.041	-.057	.233	-.385	.087	-.389	-1.337	2.572	2.572	.078
Y14	-.370	.137	-.121	-.232	-.464	-.272	.212	.297	.415	-.406	-.325	-.646	-.078	1.721

Anti-image Matrices

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14
Y1	.314	-.171	-.129	.020	.032	-.024	-.003	-.054	.083	.026	-.042	.121	-.058	-.068
Y2	-.171	.296	.079	-.089	.062	-.026	-.037	.068	-.040	.029	-.056	-.090	.023	.024
Y3	-.129	.079	.381	-.081	.090	-.021	-.123	.061	1.622E-007	.110	.075	-.128	.081	-.027
Y4	.020	-.089	-.081	.453	-.113	-.038	.017	-.027	-.028	-.044	.072	.041	-.074	-.081
Y5	.032	.062	.090	-.113	.505	.021	-.158	.020	.075	-.011	-.003	-.089	.008	.136
Y6	-.024	-.026	-.021	-.038	.021	.170	-.058	-.071	-.108	-.059	-.003	-.003	-.006	-.027
Y7	-.003	-.037	-.123	.017	-.158	-.058	.221	.058	-.028	-.078	-.025	-.019	.040	.020
Y8	-.054	.068	-.061	-.027	-.020	-.071	-.078	.402	.427	-.030	-.025	.022	-.015	.103
Y9	.093	.029	1.622E-007	-.044	.075	-.108	-.029	.022	.427	.286	.042	-.001	-.043	-.067
Y10	.026	.029	.110	-.044	-.011	-.059	-.078	-.117	-.030	.286	.042	-.001	-.043	-.067
Y11	-.042	-.056	.075	.072	-.003	-.003	-.054	-.025	-.054	.042	-.042	-.001	-.043	-.067
Y12	.121	-.090	-.128	.041	-.089	-.003	.040	-.019	.022	-.001	-.120	.282	-.146	-.106
Y13	-.058	.023	.061	-.074	.008	-.006	.020	.060	.015	-.043	-.058	-.146	.389	.018
Y14	-.068	.024	-.027	-.061	.136	-.027	.027	.069	.103	-.067	-.071	-.106	.018	.581
Y1	.702*	-.560	-.372	.054	.080	-.104	-.011	-.152	.253	.085	-.121	.406	-.166	-.158
Y2	-.560	.798*	.235	-.244	.160	-.118	-.145	.196	-.112	.101	-.167	-.311	.067	.057
Y3	-.372	.235	.703*	-.196	.204	-.083	-.425	-.155	4.020E-007	.334	.198	-.380	.158	-.057
Y4	.054	-.244	-.196	.901*	-.236	-.137	.054	-.063	-.064	-.123	.173	.116	-.176	-.119
Y5	.080	.160	.204	-.236	.660*	.072	-.473	.044	.160	-.029	-.008	-.236	.018	.251
Y6	-.104	-.118	-.083	-.137	.072	.900*	-.300	-.272	-.402	-.266	-.014	-.012	-.025	-.085
Y7	-.011	-.145	-.425	.054	-.473	-.300	.820*	.194	-.096	.311	-.188	.159	.068	.076
Y8	-.152	.196	-.155	-.063	-.044	-.272	.194	.870*	.053	-.345	-.065	-.057	-.152	.143
Y9	.253	-.112	4.020E-007	-.064	.160	-.402	-.096	.053	.849*	-.086	-.136	.064	.036	.207
Y10	.085	.101	.334	-.123	-.029	-.266	-.311	-.345	-.086	.846*	.128	-.003	-.130	-.165
Y11	-.121	-.167	.198	.173	-.006	-.014	-.186	-.065	-.136	.128	.871*	-.369	-.150	-.152
Y12	.406	-.311	-.390	-.116	-.236	-.012	.159	-.057	.064	-.003	-.369	.725*	-.442	-.261
Y13	-.166	.067	.158	-.176	.018	-.025	.068	-.152	.036	-.130	-.150	-.442	.878*	.037
Y14	-.158	.057	-.057	-.119	.251	-.085	.076	-.143	.207	-.165	-.261	-.037	-.794*	.037

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Transformation Matrix

Component	1	2	3
1	.713	.523	.468
2	-.696	.446	.562
3	-.086	.726	-.662

Extraction Method: Principal Component Analysis.
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Component	Initial Eigenvalues			Total Variance Explained			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	Variance	% of Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6.286	44.902	44.902	6.286	44.902	44.902	4.154	29.669	29.669	4.154	29.669	29.669
2	1.965	14.032	58.934	1.965	14.032	58.934	2.773	19.806	49.475	2.773	19.806	49.475
3	1.256	8.970	67.904	1.256	8.970	67.904	2.580	18.429	67.904	2.580	18.429	67.904
4	.827	5.908	73.813									
5	.790	5.639	79.452									
6	.590	4.212	83.664									
7	.574	4.096	87.761									
8	.483	3.447	91.208									
9	.304	2.171	93.379									
10	.263	1.881	95.260									
11	.248	1.770	97.030									
12	.162	1.160	98.190									
13	.137	.977	99.167									
14	.117	.833	100.000									

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix^a

	Component		
	1	2	3
Y1	.089	.191	.864
Y2	.244	.405	.686
Y3	.292	.151	.694
Y4	.659	.182	.351
Y5	.851	.135	-.333
Y6	.786	.252	.424
Y7	.790	.128	.360
Y8	.658	.315	.159
Y9	.727	.016	.182
Y10	.926	.222	.014
Y11	.236	.748	.276
Y12	.232	.863	.113
Y13	.385	.771	.087
Y14	-.119	.609	.430

Extraction Method: Principal Component Analysis.
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.
 a. Rotation converged in 6 iterations.

Component Score Coefficient Matrix

	Component		
	1	2	3
Y1	-.085	-.102	.436
Y2	-.047	.036	.272
Y3	.006	-.116	.329
Y4	.158	-.075	.091
Y5	.230	.058	-.284
Y6	.183	-.071	-.104
Y7	.208	-.127	.096
Y8	.157	.044	-.048
Y9	.222	-.140	.027
Y10	.241	-.001	-.125
Y11	-.060	.325	-.038
Y12	-.082	.427	-.158
Y13	-.001	.361	-.163
Y14	-.173	.284	.116

Extraction Method: Principal Component Analysis.
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.
 Component Scores.

Component Score Covariance Matrix

Component	1	2	3
1	1.000	.000	.000
2	.000	1.000	.000
3	.000	.000	1.000

Extraction Method: Principal Component Analysis.
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.
 Component Scores.

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Output Created Comments

Input

Missing Value Handling

Syntax

Resources

Active Dataset
Filter
Weight
Split File
N of Rows in Working Data File
Matrix Input
Definition of Missing Cases Used

Processor Time
Elapsed Time

24-AUG-2016 11:05:00

30

User-defined missing values are treated as missing.
Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
RELIABILITY
/VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8
/SCALE=(ALL VARIABLES) ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

00:00:00.02
00:00:00.03

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	.899
N of Items	14

Item-Total Statistics

Item	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	46.3333	57.747	.489	.896
Y2	46.6667	56.368	.647	.891
Y3	46.6000	56.041	.544	.894
Y4	46.9667	56.102	.668	.888
Y5	46.9667	60.792	.308	.902
Y6	46.3333	53.013	.853	.880
Y7	46.5000	59.500	.753	.884
Y8	46.7667	56.323	.642	.889
Y9	47.0333	57.551	.527	.894
Y10	46.6000	54.731	.638	.889
Y11	46.7667	55.840	.617	.890
Y12	46.8667	57.154	.606	.891
Y13	47.2333	57.909	.638	.880
Y14	46.8000	59.752	.364	.901

Output Created Comments

Input

Missing Value Handling

Syntax

Resources

Active Dataset
Filter
Weight
Split File
N of Rows in Working Data File
Matrix Input
Definition of Missing Cases Used

Processor Time
Elapsed Time

21-AUG-2016 07:40:41

30

User-defined missing values are treated as missing.
Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
RELIABILITY
/VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8
/SCALE=(ALL VARIABLES) ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

00:00:00.03
00:00:00.02

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	.895
N of Items	16

Item-Total Statistics

Item	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	48.4667	66.051	.541	.890
X2	48.2667	65.099	.475	.892
X3	48.4000	65.559	.578	.888
X4	48.4333	64.806	.546	.889
X5	48.5000	64.948	.582	.888
X6	48.4333	62.118	.727	.882
X7	47.8333	67.868	.275	.899
X8	48.0333	67.413	.342	.896
X9	47.9000	65.472	.552	.889
X10	47.7000	63.941	.612	.887
X11	48.0000	63.103	.614	.886
X12	47.9000	58.921	.729	.881
X13	48.3667	63.137	.640	.886
X14	47.8000	59.821	.694	.883
X15	48.0667	65.444	.508	.880
X16	47.9000	63.059	.528	.890

Regression		Descriptive Statistics			
Output Created Comments	Notes	Mean	Std. Deviation	N	
Active Dataset Filter	27-AUG-2016 10:36:02	50.9111	6.71682	90	
Weight	DataSet0	18.8667	3.28155	90	
Split File	<none>	18.0778	2.92693	90	
N of Rows in Working Data File	<none>	10.5667	2.20851	90	
Definition of Missing	90	6.9000	1.42253	90	
Missing Value Handling	User-defined missing values are treated as missing. Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.				
	REGRESSION				
	/DESCRIPTIVES MEAN				
	STDDEV CORR SIG N				
	/MISSING LISTWISE				
	/STATISTICS COEFF				
	OUTS BCOV RANOVA				
	COLLIN TOL CHANGE ZPP				
	/CRITERIA=PIN(.05)				
	POUT(.10)				
	/NOORIGIN				
	/DEPENDENT Y				
	/METHOD=ENTER X1 X2				
	X3 X4				
	/RESIDUALS DURBIN				
	/CASEWISE				
	PLOT(ZRESID) ALL				
	00:00:00.05				
	00:00:00.08				
Processor Time	4112 bytes				
Elapsed Time	0 bytes				
Memory Required					
Additional Memory Required for Residual Plots					

Correlations					
	KEPUASAN (Y)	Dimensi 1 Responsiveness (Daya tanggap)	Dimensi 2 Tangibles (Bukti Fisik)	Dimensi 3 Reliability (Keandalan)	Dimensi 4 Assurance (Jaminan)
KEPUASAN (Y)	1.000				
Dimensi 1 Responsiveness (Daya tanggap)	.544	1.000			
Dimensi 2 Tangibles (Bukti Fisik)	.611	.542	1.000		
Dimensi 3 Reliability (Keandalan)	.550	.445	.633	1.000	
Dimensi 4 Assurance (Jaminan)	.449	.296	.442	.730	1.000
KEPUASAN (Y)					
Dimensi 1 Responsiveness (Daya tanggap)	.000	.000	.000	.000	.000
Dimensi 2 Tangibles (Bukti Fisik)	.000	.000	.000	.000	.000
Dimensi 3 Reliability (Keandalan)	.000	.000	.000	.000	.000
Dimensi 4 Assurance (Jaminan)	.000	.002	.000	.000	.000
KEPUASAN (Y)	90	90	90	90	90
Dimensi 1 Responsiveness (Daya tanggap)	90	90	90	90	90
Dimensi 2 Tangibles (Bukti Fisik)	90	90	90	90	90
Dimensi 3 Reliability (Keandalan)	90	90	90	90	90
Dimensi 4 Assurance (Jaminan)	90	90	90	90	90

Regression		Descriptive Statistics			
Output Created Comments	Notes	Mean	Std. Deviation	N	
Active Dataset Filter	27-AUG-2016 10:36:02	50.9111	6.71682	90	
Weight	DataSet0	18.8667	3.28155	90	
Split File	<none>	18.0778	2.92693	90	
N of Rows in Working Data File	<none>	10.5667	2.20851	90	
Definition of Missing	90	6.9000	1.42253	90	
Missing Value Handling	User-defined missing values are treated as missing. Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.				
	REGRESSION				
	/DESCRIPTIVES MEAN				
	STDDEV CORR SIG N				
	/MISSING LISTWISE				
	/STATISTICS COEFF				
	OUTS BCOV RANOVA				
	COLLIN TOL CHANGE ZPP				
	/CRITERIA=PIN(.05)				
	POUT(.10)				
	/NOORIGIN				
	/DEPENDENT Y				
	/METHOD=ENTER X1 X2				
	X3 X4				
	/RESIDUALS DURBIN				
	/CASEWISE				
	PLOT(ZRESID) ALL				
	00:00:00.05				
	00:00:00.08				
Processor Time	4112 bytes				
Elapsed Time	0 bytes				
Memory Required					
Additional Memory Required for Residual Plots					

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Dimensi 4 Assurance (Jaminan), Dimensi 1 Responsiveness (Daya tanggap), Dimensi 2 Tangibles (Bukti Fisik), Dimensi 3 Reliability (Keandalan)		Enter

a. Dependent Variable: KEPUASAN (Y)
 b. All requested variables entered.

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				Durbin-Watson	
					R Square Change	F Change	df1	df2		Sig. F Change
1	.690 ^a	.476	.451	4.97476	.476	19.311	4	85	.000	1.756

a. Predictors: (Constant), Dimensi 4 Assurance (Jaminan), Dimensi 1 Responsiveness (Daya tanggap), Dimensi 2 Tangibles (Bukti Fisik), Dimensi 3 Reliability (Keandalan)
 b. Dependent Variable: KEPUASAN (Y)

ANOVA ^a						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	1911.689	4	477.922	19.311	.000 ^b
	Residual	2103.600	85	24.748		
	Total	4015.289	89			

a. Dependent Variable: KEPUASAN (Y)
 b. Predictors: (Constant), Dimensi 4 Assurance (Jaminan), Dimensi 1 Responsiveness (Daya tanggap), Dimensi 2 Tangibles (Bukti Fisik), Dimensi 3 Reliability (Keandalan)

Coefficient Correlations ^a									
Model	Dimensi 4 Assurance (Jaminan)	Dimensi 1 Responsiveness (Daya tanggap)	Dimensi 2 Tangibles (Bukti Fisik)	Dimensi 3 Reliability (Keandalan)	Correlations				Collinearity Statistics
					Zero-order	Partial	Part	Tolerance	
1	1.000	.036	.022	-.646					
	.036	1.000	-.374	-.143					
	.022	-.374	1.000	-.411					
	-.646	-.143	-.411	1.000					
	.295	.004	.003	-.144					
	.004	.038	-.018	-.011					
	.003	-.018	.063	-.042					
	-.144	-.011	-.042	-.167					

Collinearity Diagnostics ^a									
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions				Collinearity Statistics	
				(Constant)	Dimensi 1 Responsiveness (Daya tanggap)	Dimensi 2 Tangibles (Bukti Fisik)	Dimensi 3 Reliability (Keandalan)		Dimensi 4 Assurance (Jaminan)
1	1	4.933	1.000	.00	.00	.00	.00		
	2	.031	12.599	.08	.16	.01	.23		
	3	.016	17.403	.60	.20	.05	.12		
	4	.012	20.185	.04	.64	.43	.22		
	5	.008	26.130	.28	.00	.51	.72		

Residuals Statistics ^a				
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Predicted Value	34.2926	60.5379	50.9111	4.63461
Residual	-19.46662	12.29661	.00000	4.86168
Std. Predicted Value	-3.586	2.077	.000	1.000
Std. Residual	-3.913	2.472	.000	.977