

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, BUDAYA KERJA DAN
ETOS KERJA PENYULUH PERTANIAN LAPANGAN (PPL)
TERHADAP KEPUASAN PETANI BERIMPLIKASI PADA
KEPERCAYAAN PETANI DI KABUPATEN KARIMUN
(STUDI : DINAS PERTANIAN DAN KEHUTANAN KABUPATEN KARIMUN)**



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

Disusun Oleh :

ZULHELMI

NIM: 016976111

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2014**

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Budaya Kerja dan Etos Kerja Penyuluh Pertanian Lapangan (PPL) Terhadap Kepuasan Petani Berimplikasi Pada Kepercayaan Petani di Kabupaten Karimun

(Studi : Dinas Pertanian dan Kehutanan Kabupaten Karimun)

Zulhelmi

Universitas Terbuka

ikaemi@ymail.com

Latar Belakang penelitian ini adalah (1). Berdasarkan pengamatan di lapangan bahwa pelayanan yang diterima oleh petani tidak maksimal dimana perbandingan PPL dengan Kelompok Tani yaitu 1:9 sehingga kepuasan dan kepercayaan petani menurun.(2) Jarang PPL turun ke Lapangan. (3) Kurang Tanggap PPL terhadap permasalahan yang dihadapi oleh petani. (4).Kurangnya pengetahuan PPL dilapangan

Subyek penelitian adalah petani yang ada di Kabupaten Karimun. Responden dalam penelitian ini sebanyak 360 responden. Metode penelitian ini merupakan metode penelitian survey. Teknik pengambilan sampel adalah Teknik Propability Sampling, dimana setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota populasi Penelitian ini menggunakan aplikasi *Special Package for Statistic Science* (SPSS). Variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Budaya Kerja (X_2), Etos Kerja (X_3), Kepuasan Petani (Y) dan Kepercayaan Petani (Z).

Kesimpulan, penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan dapat memprediksi secara positif dan signifikan kepuasan petani terhadap penyuluh pertanian lapangan. Diprediksi kepuasan petani akan meningkat apabila terjadi peningkatan kualitas pelayanan. Budaya kerja dapat memprediksi secara positif dan signifikan kepuasan petani terhadap penyuluh pertanian lapangan. Diprediksi secara analisis menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai budaya kerja penyuluh pertanian lapangan semakin tinggi kepuasan petani. Etos kerja dapat memprediksi secara positif dan signifikan kepuasan petani terhadap penyuluh pertanian lapangan. Kepuasan petani sebagai prediktor berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepercayaan petani kepada penyuluh pertanian lapangan

Kata kunci : kualitas pelayanan, budaya kerja, etos kerja, kepuasan petani, kepercayaan petani, petani di kabupaten karimun.

ABSTRACT

Effect of Service Quality, Work Culture and Work Ethos Agricultural Extension Workers Satisfaction Farmers who Implications At Farmers Confidence in Karimun

(Study: Department of Agriculture and Forestry Karimun)

Zulhelmi

Open University

ikaemi@gmail.com

Background This research (1). Based on field observations that the services received by farmers was not optimal in which the ratio of agricultural extension field with the farmer group is 1: 9 so that the satisfaction and confidence of farmers decreased. (2) Rarely agricultural extension field down to the field. (3) Less Responsive PPL to the problems faced by farmers. (4) The lack of knowledge in the field Agricultural Extension Workers.

Subjects were farmers in Karimun. Respondents in this study were 360 respondents. This research method is a survey research methods. The sampling technique is propability Sampling Technique, in which every member of the population has an equal opportunity to be elected as members of the population of this study was to use the application Special Package for Statistics Science (SPSS). Variable Quality of Service (X_1), Work Culture (X_2), Work Ethos (X_3), Satisfaction Farmers (Y) and Farmers Trust (Z).

In conclusion, this study shows the quality of service can be positively and significantly predict the satisfaction of farmers to agricultural extension field. Predicted farmer satisfaction will increase if there is an increase in the quality of service. Culture can work positively and significantly predict satisfaction of farmers to agricultural extension field. Predicted by the analysis showed that the higher the value of agricultural extension work culture of the higher courts farmer satisfaction. Work ethos can be positively and significantly predict satisfaction of farmers to agricultural extension field. Farmer satisfaction as a predictor of positive influence and singnifikan to farmers Confidence to agricultural extension field

Keywords: Service quality, work culture, work ethos, farmer satisfaction, farmers Confidence, farmers in the district of Karimun.

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Budaya Kerja dan Etos Kerja Penyuluh Pertanian Lapangan Berimplikasi Pada Kepercayaan Petani di Kabupaten Karimun.

(Studi : Dinas Pertanian dan Kehutanan Kabupaten Karimun)

Adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik

Batam, 2014
Yang menyatakan



Zulhelmi
NIM 016976111

LEMABAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Budaya Kerja dan Etos Kerja Penyuluh Pertanian Lapangan Terhadap Kepuasan Petani Berimplikasi Pada Kepercayaan Petani di Kabupaten Karimun (Studi : Dinas Pertanian dan Kehutanan Kabupaten Karimun)

Penyusun TAPM : Zulhelmi
NIM : 016976111
Program Studi : Magister Manajemen
Hari/Tanggal : Sabtu, 29 November 2014

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II




Dr. Mahyus Ekananda Sitompul, MM, MSE
NIP. 19620911 198803 1 002



Dr. Lina Warlina, M.Ed
NIP. 19610107 198601 2 001

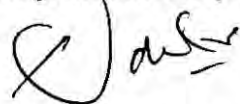
Penguji Ahli



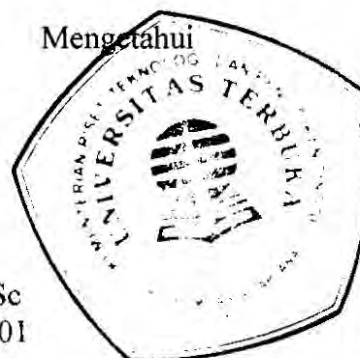
Prof. Dr. Ir. Musa Hubeis, MS., Dipl. Ing., DEA

Mengetahui

Ketua Bidang
Program Pascasarjana



Mohamad Nasoha, SE, M.Sc
NIP. 19781111 200501 1 001



Direktur
Program PascaSarjana



Suciani, M.Sc., Ph.D
NIP. 19520213 198503 2 001

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

PENGESAHAN

Nama : Zulhelmi
NIM : 016976111
Program Studi : Magister Manajemen
Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Budaya Kerja dan Etos Kerja Penyuluh Pertanian Lapangan Terhadap Kepuasan Petani Berimplikasi Pada Kepercayaan Petani di Kabupaten Karimun (Studi : Dinas Pertanian dan Kehutanan Kabupaten Karimun)

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM), Program Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Sabtu, 29 November 2014
Waktu : 15.00 WIB – 17.00 WIB

Dan telah dinyatakan : LULUS

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua Komisi Penguji
Nama : drh. Ismed Sawir, M.Sc

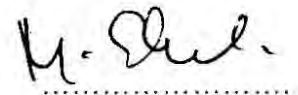
Tanda Tangan



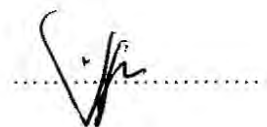
Penguji Ahli
Nama : Prof.Dr.Ir.Musa Hubeis, MS., Dipl.Ing., DEA



Pembimbing I
Nama: Dr. Mahyus Ekananda Sitompul, MM., MSE



Pembimbing II
Nama : Dr. Lina Warlina, M.Ed



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, TAPM (tesis) yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Budaya Kerja dan Etos Kerja Penyuluh Pertanian Lapangan Terhadap Kepuasan Petani Berimplikasi Pada Kepercayaan Petani di Kabupaten Karimun ” Penulisan TAPM ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari mulai perkuliahan sampai pada penulisan penyusunan TAPM ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan TAPM ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Suciati, M.Sc, Ph.D, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
2. Bapak drh. Ismed Sawir, M.Sc, selaku Kepala UPBJJ-UT Batam, penyelenggara Program Pascasarjana;
3. Pembimbing I Bapak Dr. Mahyus Ekananda Sitompul, MM., MSE dan Pembimbing II Ibu Dr. Lina Warlina, M.Ed yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan dalam penyusunan TAPM ini;
4. Ibu Maya Maria, SE, MM, selaku Kabid Ilmu Ekonomi dan Manajemen Program Magister Manajemen, selaku penanggung jawab Program Magister Manajemen;

5. Suamiku tercinta **Ahmad Suhartoni Damanik** dan anakku tersayang **Rifqah Nurhabibah Damanik** yang telah memberikan dukungan, semangat dan cinta serta motivasi yang besar untuk menyelesaikan tesis ini;
6. Anakku tersayang Almarhumah **Dhiya Dwi Hanun Damanik**, sebagai motivasi yang besar untuk saya menyelesaikan tesis ini, semoga adek tenang di sisi Allah SWT dan ditempatkan di surga-Nya
7. Kepada petani-petani di Kabupaten Karimun yang banyak membantu dalam penelitian dan menyelesaikan tesis ini, yang telah membantu menjawab kuesioner penelitian yang disebarakan.

Akhir kata, semoga Allah SWT selalu mencurahkan rahmat dan karunia-Nya kepada pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini. Penulis menyadari sepenuhnya akan kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki, sehingga tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu dengan penuh kerendahan hati penulis sangat mengharapkan saran, masukan dan kritik dari berbagai pihak demi kesempurnaan tesis ini di masa mendatang. Akhirnya Penulis berharap semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Batam, 2014
Penulis,

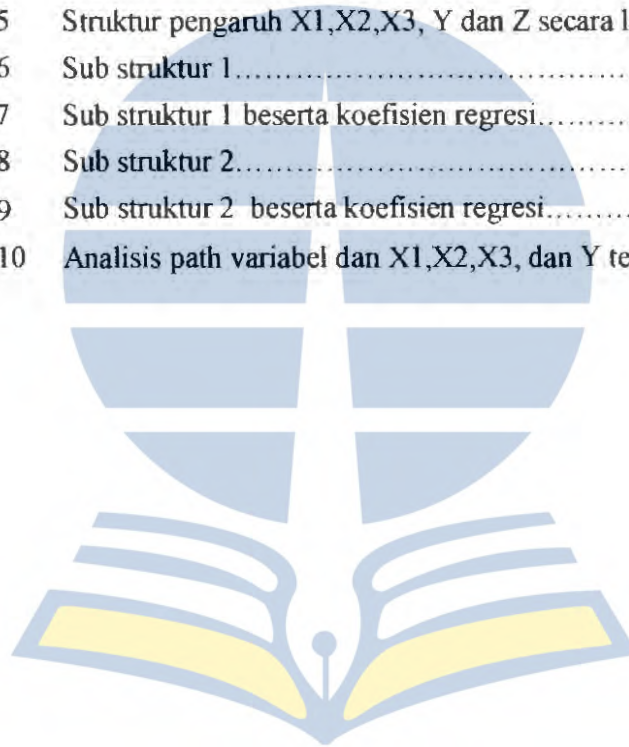
ZULHELMI
NIM 016976111

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak.....	i
Lembar Pernyataan.....	iii
Lembar Persetujuan.....	iv
Lembar Pengesahan.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Tabel.....	x
Daftar Lampiran.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Kajian Teori.....	9
B. Kaitan Anatar Variabel.....	19
C. Kerangka Pemikiran.....	22
D. Definisi Operasional.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Desain Penelitian.....	32
B. Populasi dan Sampel.....	32
C. Instrumen Penelitian.....	34
D. Prosedur Pengumpulan Data.....	36
E. Metode Analisis data.....	37
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	107
A. Kesimpulan.....	107
B. Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA.....	110

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Pertanian dan Kehutanan Kab. Karimun	43
Gambar 4.2 Output Aplikasi SPSS Grafik Histogram.....	71
Gambar 4.3 Output Aplikasi SPSS Grafik P-P Plot	72
Gambar 4.4 Hasil Scatter Plot	78
Gambar 4.5 Struktur pengaruh X1,X2,X3, Y dan Z secara lengkap...	79
Gambar 4.6 Sub struktur 1.....	80
Gambar 4.7 Sub struktur 1 beserta koefisien regresi.....	87
Gambar 4.8 Sub struktur 2.....	87
Gambar 4.9 Sub struktur 2 beserta koefisien regresi.....	91
Gambar 4.10 Analisis path variabel dan X1,X2,X3, dan Y terhadap Z	93



DAFTAR TABEL

	Halaman	
Tabel 1.1	Jumlah Penyuluh Pertanian Lapangan (PPI) Dan Jumlah Kelompok Tani Setiap Kecamatan Di Kab. Karimun.....	4
Tabel 1.2	Jumlah Penyuluh Pertanian Lapangan (PPI) Kabupaten Karimun Berdasarkan Pendidikan Formal Yang Di Miliki.....	5
Tabel 1.3	Pemetaan Hasil Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 1.4	Kisi – Kisi Instrumen Penelitian.....	29
Tabel 3.1	Bobot nilai jawaban responden	35
Tabel 3.2	Kategori nilai/skor	35
Tabel 4.1	Deskriptif berdasarkan jenis kelamin.....	46
Tabel 4.2	Deskriptif berdasarkan pekerjaan.....	46
Tabel 4.3	Deskriptif berdasarkan Usia	47
Tabel 4.4	Deskriptif berdasarkan Pendidikan.....	49
Tabel 4.5	Deskriptif berdasarkan kunjungan PPL ke Petani.....	50
Tabel 4.6	Statistik deskriptif kualitas layanan,budaya kerja,etos kerja, kepuasan dan kepercayaan	51
Tabel 4.7	Frekuensi variabel kualitas layanan	52
Tabel 4.8	Kategori nilai variabel kualitas layanan	53
Tabel 4.9	Deskriptif jawaban responden variabel kualitas layanan.....	54
Tabel 4.10	Frekuensi variabel budaya kerja.....	56
Tabel 4.11	Kategori nilai variabel budaya kerja	56
Tabel 4.12	Deskriptif jawaban responden variabel budaya kerja ...	57
Tabel 4.13	Frekuensi variabel etos kerja	58
Tabel 4.14	Kategori nilai variabel etos kerja	59
Tabel 4.15	Deskriptif jawaban responden etos kerja.....	60
Tabel 4.16	Frekuensi variabel kepuasan	61

Tabel 4.17	Kategori nilai variabel kepuasan.....	62
Tabel 4.18	Deskriptif jawaban responden variabel kepuasan	63
Tabel 4.19	Frekuensi variabel kepercayaan.....	64
Tabel 4.20	Kategori nilai variabel kepercayaan	64
Tabel 4.21	Deskriptif jawaban responden variabel kepercayaan...	65
Tabel 4.22	Hasil Uji Validitas variabel kualitas layanan, budaya kerja, etos kerja, kepuasan dan kepercayaan	67
Tabel 4.23	Hasil uji reliabilitas kuesioner	69
Tabel 4.24	Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test...	73
Tabel 4.25	Uji Linieritas untuk Kualitas Layanan, budaya kerja, etos kerja kepuasan dan kepercayaan	74
Tabel 4.26	Uji Multikolinearitas.....	76
Tabel 4.27	Model Anova Sub-Struktur 1	80
Tabel 4.28	Model Summary Sub-Struktur 1	81
Tabel 4.29	Model Coefficients Sub-Struktur 1.....	81
Tabel 4.30	Rangkuman Hasil Koefisien Regresi sub-struktur 1....	86
Tabel 4.31	Model Anova Sub-Struktur 2.....	88
Tabel 4.32	Model Summary Sub-Struktur 2	88
Tabel 4.33	Model Coefficients Sub-Struktur 2.....	88
Tabel 4.34	Rangkuman Hasil Koefisien Regresi sub-struktur 2...	91
Tabel 4.35	Rangkuman Model 1 dan Model 2 Summary Sub-Struktur.....	91
Tabel 4.36	Rangkuman Model 1 dan Model 2 Anova Sub-Struktur	92
Tabel 4.37	Rangkuman Model 1 dan Model 2 Coefficients Sub-Struktur	92
Tabel 4.38	Pengujian Koefisien Path analysis.....	93
Tabel 4.39	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung path analysis.	94
Tabel 4.42	Model summary koefisien Determinasi.....	95

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Kepuasan Petani Sebagai Mediator Kualitas Layanan, Budaya kerja, dan etos kerja Penyuluh Pertanian Lapangan (PPL) mempengaruhi Kepercayaan Petani di Kab. Karimun	114
Lampiran 2 Hasil uji validitas dan reabilitas kualitas layanan...	119
Lampiran 3 Hasil reabilitas kualitas layanan	120
Lampiran 4 Hasil uji validitas dan reabilitas Budaya Kerja	121
Lampiran 5 Hasil reabilitas Budaya Kerja	122
Lampiran 6 Hasil uji validitas dan reabilitas Etos Kerja	123
Lampiran 7 Hasil reabilitas Etos Kerja	124
Lampiran 8 Hasil uji validitas dan reabilitas Kepuasan.....	125
Lampiran 9 Hasil reabilitas Kepuasan	126
Lampiran 10 Hasil uji validitas dan reabilitas Kepercayaan	127
Lampiran 11 Hasil reabilitas Kepercayaan	128
Lampiran 12 Distribusi skor jawaban responden.....	129
Lampiran 13 Distribusi nilai \bar{X} skor jawaban responden	139



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Pengembangan sektor pertanian telah teruji dan para pelakunya mampu menghadapi krisis moneter. Perekonomian Indonesia masih belum pulih dari krisis dimana sektor industri mengalami kegagalan dalam transformasi struktur perekonomian nasional. Hal ini ditandai masih banyaknya pengangguran, kemiskinan serta ancaman kerawanan pangan diberbagai daerah.

Melihat kenyataan ini, pemerintah pusat harus menetapkan berbagai kebijakan untuk membangkitkan dan mengembangkan sektor pertanian, sebagai salah satu prioritas utama penggerak pembangunan, bukan lagi sebagai sektor pendukung pembangunan nasional. Berkaitan dengan hal tersebut, harus dilakukan pendekatan-pendekatan atau sistem usaha agribisnis.

Untuk tercapainya harapan tersebut banyak sektor yang terkait dan saling melengkapi seperti sektor perdagangan, industri, pertambangan dan sebagainya. Selain itu, para pelaku pertanian, baik pemerintah pusat, daerah, pengusaha, aparat pertanian maupun petani, harus saling melengkapi dan yang tidak kalah pentingnya teknologi yang digunakan agar dapat meningkatkan produktifitas komoditi pertanian

Untuk dapat mentransformasikan inovasi teknoligi baru kepada petani diperlukan fungsi penyuluh yang harus dimaksimalkan dengan memperdayakan para penyuluh pertanian dalam membantu masyarakat desa khususnya mencapai kehidupan yang lebih baik.

Penyelenggaraan penyuluh pertanian saat ini diharapkan mampu menjembatani fenomena-fenomena yang terjadi di lingkungan petani dengan perkembangan ilmu pengetahuan, baik sifatnya temporer maupun tetap. Penyuluh pertanian sebagai ujung tombak penyelenggaraan pembangunan pertanian diharapkan mampu menterjemahkan kebijakan pemerintah dengan keinginan masyarakat tani dan tentunya disesuaikan dengan kondisi geografisnya. Untuk itu, sudah sepatutnya penyuluh-penyuluh pertanian dan calon-calon penyuluh pertanian dibekali dengan ilmu-ilmu pengetahuan teori aplikatif dan terkini dengan harapan dapat memajukan pertanian Indonesia.

Untuk menghadapi era agribisnis dan otonomi daerah, diperlukan adanya paradigma penyuluhan pertanian yang memosisikan petani dan keluarganya sebagai fokus kegiatan pembangunan pertanian. Oleh karena itu kegiatan penyuluhan pertanian harusnya lebih diarahkan upaya pemberdayaan pertanian dan keluarganya agar mampu menerapkan konsep agribisnis secara utuh dan selaras dengan potensi wilayah serta memperhatikan kelestariannya.

Kegiatan penyuluhan pertanian pada intinya adalah pembinaan terhadap masyarakat yang tergabung dalam kelompok tani, harus ditata dan dikembangkan sedemikian rupa agar harapan mereka dapat terpenuhi sebagaimana mestinya. Penyuluh pertanian jelas tidak dapat memecahkan semua permasalahan yang dihadapi petani karena pengetahuan dan wawasan yang dimiliki oleh penyuluh pertanian terbatas. Untuk itu kegiatan penyuluh pertanian harus diikuti dengan kualitas pelayanan penyuluh dalam memberikan materi terhadap petani.

Efektifitas pelaksanaan penyuluh pertanian diukur melalui tingkat kepuasan masyarakat petani memperoleh pelayanan dari penyuluh pertanian.

Kegiatan pertanian harus didukung dengan lembaga pendukung/penyuluhan yang dapat menyediakan fasilitas informasi terbaru ataupun teknologi tepat guna yang dapat membantu proses pengembangan agribisnis petani khususnya serta membantu upaya pemecahan masalah yang dihadapi petani. Pada hakekatnya, apabila penyelenggaraan penyuluhan tersebut dilaksanakan secara benar berkualitas, kontinyu, dan konsisten oleh pemerintah kabupaten/kota maka tingkat kepuasan petani juga akan tinggi yang berdampak pada tingkat kualitas hidup petani. (Muslihat, 2010).

Penyatuan pandangan dari sumber daya manusia di dalam perusahaan diperlukan dalam bentuk ketegasan yang dituangkan dalam bentuk budaya kerja yang mencerminkan spesifikasi dan karkater perusahaan tersebut. Budaya kerja ini akan menjadi milik dan pedoman bagi seluruh lapisan individu yang ada di dalam perusahaan /organisasi tersebut dalam menjalankan tugasnya. Budaya kerja inilah yang sering kita dengar sekarang dengan istilah *corporate culture* (Maswardi, 2012)

Samad dalam Firman (2013) mengatakan keberhasilan pembangunan pertanian tidak lepas dari peran dan fungsi penyuluh pertanian, oleh karena itu penyuluh pertanian harus memiliki etos kerja yang tinggi. Dalam etos kerja ada beberapa hal yang sangat mempengaruhi diantaranya karakter, profesionalisme, integritas, kejujuran, keiklasan, emphaty dan bekerja iklas disertai pikiran cerdas.

Keberadaan Penyuluh Pertanian Lapangan (PPL) dan jumlah kelompok tani yang berada dibawah Dinas Pertanian dan Kehutanan di setiap Kecamatan yang dimiliki Kabupaten Karimun sampai tahun 2013, dapat dilihat pada Tabel 1.1

Tabel 1.1. Jumlah Penyuluh Pertanian Lapangan (PPL) dan jumlah kelompok tani setiap Kecamatan di Kabupaten Karimun

No	Kecamatan	Jumlah PPL	Jumlah Kelompok Tani
1	Kundur	3	49
2.	Kundur Barat	4	45
3.	Kundur Utara	3	35
4.	Belat	2	13
5.	Moro	2	12
6.	Durai	2	12
7.	Meral Barat	3	24
8.	Meral	1	6
9.	Tebing	2	18
10.	Buru	2	19
11.	Ungar	2	10
	Jumlah	26	243

Sumber Dinas : Pertanian dan Kehutanan Kabupaten Karimun tahun 2013

Dari Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah penyuluh pertanian lapangan (PPL) di Dinas Pertanian dan Kehutanan Kabupaten Karimun berjumlah 26 orang sedangkan kelompok tani berjumlah 243, sehingga perbandingan antara PPL dengan kelompok tani yaitu 1 : 9. Berdasarkan perbandingan tersebut terlihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh PPL tidak maksimal. Hal ini dapat dipertanyakan, apakah terjadi penurunan kepuasan dan kepercayaan petani akibat kurang kualitas layanan, budaya kerja serta etos kerja PPL?

Berdasarkan pengamatan yang ada dilapangan bahwa pelayanan yang diterima oleh petani tidak maksimal sehingga memungkinkan kepuasan dan kepercayaan konsumen menurun. Hal ini dapat dilihat dari keluhan petani di lapangan tentang pelayanan, budaya kerja dan etos kerja PPL dimana jarangny PPL yang turun kelapangan, kurang tanggapnya PPL terhadap permasalahan yang dihadapi oleh petani, serta kurangnya pengetahuan PPL di lapangan.

Tabel 1.2. Jumlah Penyuluh Pertanian Lapangan (PPL) Kab. Karimun Berdasarkan Pendidikan Formal yang dimiliki

No	Kecamatan	Jumlah PPL			Jumlah
		SLTA	D3	S1	
1.	Kundur	2	1		3
2.	Kundur Barat	3		1	4
3.	Kundur Utara	2		1	3
4.	Belat	2			2
5.	Moro	2			2
6.	Durai	2			2
7.	Meral Barat	3			3
8.	Meral	1			1
9.	Tebing			2	2
10	Buru			2	2
11	Ungar		1	1	2
	Jumlah	17	2	7	26

Sumber : Dinas Pertanian dan Kehutanan Kabupaten Karimun tahun 2013

Berdasarkan Tabel 1.2 tingkat pendidikan yang dimiliki oleh PPL didominasi oleh pendidikan tingkat SLTA Pertanian 17 orang (65,38 %), diploma 2 orang (7,69%) dan sarjana 7 orang (26,92 %), pembagian tugas PPL ditentukan oleh Wilayah Kerja Penyuluh Pertanian(WKPP) masing-masing. Wilayah kerja tersebut merupakan tanggung jawab PPL, dan dianggap dapat menyebarkan berbagai macam informasi kepada petani.

Selanjutnya sesuai dengan tuntutan zaman, tuntutan masyarakat pun akan meningkat, baik kebutuhan kehidupan maupun kebutuhan akan ilmu pengetahuan sebagai bekal untuk meningkatkan kesejahteraan. Untuk itu penyuluh sebagai agen pembaharuan pertanian akan menyampaikan inovasi-inovasi baru di bidang pertanian kepada petani yang seharusnya ditunjang oleh SDM pertanian.

Kualitas pelayanan, budaya kerja dan etos kerja penyuluh diharapkan dapat mencapai kepuasan dan kepercayaan petani dalam menerima inovasi atau materi yang diberikan. Dengan demikian perlu dilakukan kajian tentang ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Budaya Kerja dan Etos Kerja Penyuluh Pertanian Lapangan Berimplikasi Pada Kepercayaan Petani di Kabupaten Karimun ”***

B. PERUMUSAN MASALAH

Mendasari uraian latar belakang dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

- apakah kualitas pelayanan dapat digunakan untuk memprediksi secara positif kepuasan petani terhadap penyuluh pertanian lapangan (PPL) ?

- apakah budaya kerja dapat digunakan untuk memprediksi secara positif kepuasan petani terhadap penyuluh pertanian lapangan (PPL) ?
- apakah etos kerja dapat digunakan untuk memprediksi secara positif kepuasan petani terhadap penyuluh pertanian lapangan (PPL) ?
- apakah kepuasan petani dapat digunakan untuk memprediksi secara positif kepercayaan petani terhadap penyuluh pertanian lapangan (PPL)?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berpijak dari rumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah menganalisis :

- kualitas pelayanan yang dapat digunakan untuk memprediksi secara positif kepuasan petani terhadap penyuluh pertanian lapangan (PPL)
- budaya kerja yang dapat digunakan untuk memprediksi secara positif kepuasan petani terhadap penyuluh pertanian lapangan (PPL)
- etos kerja yang dapat digunakan untuk memprediksi secara positif kepuasan petani terhadap penyuluh pertanian lapangan (PPL)
- kepuasan petani yang dapat digunakan untuk memprediksi secara positif kepercayaan petani terhadap penyuluh pertanian lapangan (PPL)

D. KEGUNAAN PENELITIAN

Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk akademisi maupun praktisi. Untuk akademisi, hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan. Fakta yang diperoleh tersebut dapat digunakan sebagai masukan dan memberikan kontribusi serta menambah khasanah ilmu pengetahuan

khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, budaya kerja etos kerja, kepuasan dan kepercayaan petani.

Bagi penyuluh pertanian lapangan (PPL) di Karimun, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dan masukan mengenai kualitas layanan, budaya kerja dan etos kerja di lapangan. Hasil ini dapat digunakan untuk memberikan kepuasan dan kepercayaan petani terhadap penyuluh pertanian lapangan pada petani khususnya dan Dinas Pertanian dan Kehutanan Kabupaten Karimun pada umumnya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. KAJIAN TEORI

1. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan terdiri dari dua kata, yaitu kualitas dan layanan. Sebelum dibahas definisi kualitas pelayanan yang telah disampaikan oleh beberapa para ahli, maka akan dibahas juga masing-masing pengertian dua kata tersebut. Kotler and Keller (2009) menyatakan bahwa kualitas merupakan keseluruhan fitur dan sifat produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Kegiatan penyuluh pertanian pada intinya adalah pembinaan terhadap masyarakat yang tergabung dalam kelompok tani, harus ditata dan dikembangkan sedemikian rupa agar harapan mereka dapat terpenuhi sebagai mana mestinya, termasuk petani yang ada di Kabupaten Karimun. Penyuluh pertanian jelas tidak dapat memecahkan semua permasalahan yang dihadapi petani karena pengetahuan dan wawasan yang dimiliki oleh penyuluh pertanian terbatas. Untuk itu kegiatan penyuluhan pertanian harus diikuti dengan kualitas pelayanan penyuluh dalam memberikan materi terhadap petani.

Lukman (2000) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prinsip lebih murah, lebih baik, cepat, tepat, akurat, ramah sesuai dengan harapan pelanggan. Dengan demikian kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi pemerintah atau swasta kepada seseorang

sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku. Menurut Hidayatullah (2008) berpendapat bahwa pelayanan tersebut diharapkan dapat memuaskan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan dan asas-asas pelayanan publik.

Dalam pengukuran kualitas pelayanan terdapat beberapa aspek atau dimensi yang dapat dijadikan standar pengukuran. Untuk mempermudah penilaian dan pengukuran suatu kualitas pelayanan para ahli mengembangkan suatu alat ukur kualitas layanan para ahli mengembangkan suatu alat ukur kualitas layanan yang disebut SERVQUAL (*Service Quality*). Teori Servqual (*Service Quality*) dapat digunakan untuk menganalisa perbedaan tampilan kualitas pelayanan sebuah organisasi/ instansi dengan kualitas yang dibutuhkan atau diharapkan oleh konsumen. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman tentang kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Dengan demikian hasil analisis yang menggunakan metode tersebut dapat dijadikan acuan bagi peningkatan kualitas layanan bagi suatu organisasi maupun institusi yang menyelenggarakan pelayanan publik.

SERVQUAL merupakan skala multi item yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan yang diberikan. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Zeithaml, *et al.* 2009), ada lima dimensi kualitas layanan, yaitu satu, *tangibles (appearance of physical elements)*, yakni penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan alat-alat komunikasi). Dua, *reliability (dependable and accurate performance)*, yakni keandalan/kesigapan penyuluh dalam merespon masalah yang disampaikan oleh petani. Tiga, *responsiveness (promptness and helpfulness)*, yakni daya tanggap, keramahan

penyuluh dalam menyampaikan informasi. Empat, *assurance (credibility, security, competence, and courtesy)*, yakni jaminan, kemudahan petani dalam menghubungi penyuluh serta kemampuan penyuluh berkomunikasi dengan petani. Lima, *empathy (easy access, good communication, and customer understanding)*, yakni memelihara, penampilan penyuluh saat melayani petani, memberi perhatian individual kepada petani.

Dari definisi-definisi tersebut dapat diketahui bahwa kualitas layanan merupakan hasil perbandingan antara harapan petani atas suatu layanan dan kinerja yang nyata dari penyuluh.

2. Budaya Kerja

Setiap organisasi memiliki budayanya sendiri yang berbeda dengan organisasi yang lainnya. Menurut Wibowo (2010) mendefinisikan budaya organisasi adalah filosofi dasar organisasi yang memuat keyakinan, norma-norma, dan nilai-nilai bersama yang menjadi karakteristik inti tentang bagaimana cara melakukan sesuatu dalam organisasi. Keyakinan, norma-norma, dan nilai-nilai tersebut menjadi pegangan semua sumber daya manusia dalam organisasi dalam melaksanakan kinerjanya.

Menurut Siregar dan Saridewi (2010) mendefinisikan budaya kerja adalah suatu falsafah dengan didasari pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan juga pendorong yang dibudayakan dalam sikap menjadi perilaku, cita-cita, pendapat, pandangan serta tindakan yang terwujud sebagai kerja

Menurut Siregar dan Saridewi (2010) tujuan budaya kerja adalah untuk mengubah sikap dan juga perilaku SDM yang ada agar dapat meningkatkan produktivitas kerja untuk menghadapi berbagai tantangan di masa yang akan datang. Manfaat dari penerapan budaya kerja yang baik adalah (1) meningkatkan jiwa gotong royong;(2) meningkatkan kebersamaan; (3) saling terbuka satu sama lain; (4) meningkatkan jiwa kekeluargaan; (5) meningkatkan rasa kekeluargaan;(6) membangun komunikasi yang lebih baik;(7) meningkatkan produktivitas kerja; (8) tanggap dengan perkembangan dunia luar

Koentjaraningrat (2004) berpendapat bahwa budaya adalah keseluruhan sistem gagasan tindakan dan hasil karya manusia dalam rangka kehidupan masyarakat yang dijadikan milik diri manusia dengan cara belajar.

Selanjutnya dinyatakan bahwa kebudayaan memiliki tiga wujud sebagai berikut:

1. Wujud kebudayaan sebagai suatu kompleksitas dari ide-ide, gagasan-gagasan, nilai-nilai, norma-norma, peraturan dan sebagainya.
2. Wujud kebudayaan sebagai suatu kompleksitas aktivitas kelakuan berpola manusia dalam masyarakat.
3. Wujud kebudayaan sebagai benda-benda hasil karya manusia.

Wujud budaya kerja adalah perilaku kerja yang tercermin antara lain kerja keras, ulet, disiplin, produktif, tanggung jawab, motivasi, kreatif, dinamik, konsekuen, konsisten, responsive, mandiri dan lain-lain. Budaya kerja dapat dilihat dari sikap terhadap pekerjaan, yaitu kesukaan akan kerja dibandingkan dengan kegiatan lain, seperti bersantai atau semata-mata memperoleh kepuasan dari kesibukan pekerjaannya sendiri atau merasa terpaksa melakukan sesuatu

hanya untuk kelangsungan hidupnya. Selain itu perilaku pada waktu bekerja, seperti rajin, berdedikasi, bertanggungjawab, berhati-hati, teliti, cermat, kemauan yang kuat untuk mempelajari tugas dan kewajibannya serta suka membantu sesama atau sebaliknya.

3. Etos Kerja

Etos kerja memegang peranan yang sangat penting, karena merupakan kunci sukses sekaligus fondasi untuk mencapai suatu keberhasilan. Dengan tingginya etos kerja suatu bangsa merupakan salah satu akar yang akan membawa pada kualitas yang lebih baik terutama pada bidang ekonomi, sehingga pada level yang lebih luas menjadikan suatu bangsa lebih maju. Oleh karena itu etos kerja merupakan suatu syarat yang perlu tetapi belum merupakan syarat cukup untuk mencapai kesuksesan.

Etos kerja yang rendah merupakan masalah yang dapat menghambat tercapainya tujuan pekerjaan. Tujuan pekerjaan dapat tercapai secara maksimal jika pekerja memiliki etos kerja yang tinggi sehingga dapat memungkinkan suatu usaha menjaga eksistensinya. Pekerja yang memiliki etos kerja yang merupakan bagian dari sikap dan perilaku hidup manusia, dan perilaku manusia selalu diarahkan pada tujuan tertentu untuk dapat mencapai suatu keberhasilan.

Setiap manusia memiliki kemampuan untuk berpikir dan memandang sesuatu dan bertindak laku dengan cara tertentu yang merupakan bagian dari kepribadiannya. Begitupun dengan etos kerja, bahwa setiap manusia memilikinya dengan kadar yang berbeda-beda. Karena etos kerja lahir dan dibentuk dari

berbagai kebiasaan, pengaruh budaya, agama, iklim serta sistem nilai yang dimiliki. Etos kerja selalu mencerminkan jati diri suatu bangsa atau masyarakat.

Menurut Sinamo (2005) etos kerja diartikan segala aktifitas manusia yang mengarahkan energi biologis, psikologis, spiritual dengan tujuan memperoleh hasil tertentu. Kemudian Sinamo (2005) mengatakan etos kerja adalah sehimpunan perilaku positif yang lahir sebagai buah keyakinan fundamental dan komitmen total pada sehimpunan paradigma kerja yang integral.

Etos kerja merupakan sesuatu kekuatan yang tak terlihat yang mempengaruhi pemikiran, perasaan, pembicaraan serta tindakan manusia dalam suatu bidang pekerjaan. Termasuk didalamnya cara berfikir, bersikap dan bertindak laku dipengaruhi oleh etos kerja yang ada suatu lingkungan. Etos kerja mampu meningkatkan produktivitas, motivasi, kedisiplinan, serta gairah atau semangat yang kuat untuk mengerjakan sesuatu seoptimal mungkin agar lebih baik bahkan berupaya untuk mencapai kualitas kerja sesempurna mungkin.

Siswanto (2012) menyatakan bahwa etos kerja/etika kerja penyuluh berkaitan dengan usaha menemukan prinsip-prinsip yang paling tepat dalam bersikap penyuluh untuk membuat hidup sasarannya menjadi sejahtera secara keseluruhan. Etos kerja penyuluh terkait dengan kemampuan penyuluh dalam berperilaku di masyarakat sehingga senantiasa mendapat dukungan secara tulus ikhlas untuk kepentingan bersama.

Siswanto (2012) mengemukakan beberapa perilaku yang perlu ditunjukkan oleh setiap penyuluh pertanian: (1) perilaku sebagai manusia seutuhnya, yaitu manusia yang beriman kepada Tuhan Yang Maha Esa, jujur dan disiplin; (2)

perilaku sebagai anggota masyarakat, yaitu mau menghormati adat/kebiasaan masyarakatnya, menghormati petani dan keluarganya dan menghormati sesama penyuluh; (3) perilaku yang menunjukkan penampilannya sebagai penyuluh yang andal, yaitu berkeyakinan kuat atas manfaat tugasnya, memiliki tanggungjawab yang besar untuk melaksanakan pekerjaannya, memiliki jiwa kerjasama yang tinggi dan berkemampuan untuk bekerja teratur; (4) perilaku yang mencerminkan dinamika, yaitu ulet, daya mental dan semangat kerja yang tinggi, selalu berusaha mencerdaskan diri dan selalu berusaha meningkatkan kemampuannya. Etos kerja ini dipengaruhi oleh berbagai faktor tertentu baik faktor budaya maupun faktor geografis. Budaya dalam artian disini adalah perilaku khas suatu kelompok sosial, termasuk cara hidup, gaya hidup dan kebiasaan serta nilai-nilainya.

Tasmara (2002) menyatakan bahwa ciri-ciri etos kerja adalah (1) tepat waktu, (2) moralitas, (3) kejujuran, (4) komitmen, (5) kuat pendirian, (6) disiplin, (7) tanggung jawab, (8) percaya diri, (9) kreatif.

Berdasarkan ciri tersebut dapat disimpulkan indikator etos kerja yaitu :

- a. Tepat waktu, yaitu merupakan perilaku yang taat pada ketentuan waktu yang mengikat dalam melaksanakan pekerjaan serta memahami dan mengetahui betapa berharganya waktu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- b. Tanggung jawab, yaitu menjelaskan tanggung jawab yang mempunyai tiga aspek (1) tanggung jawab sebagai kewajiban yang harus dilakukan, (2) tanggung jawab sebagai penentu kewajiban, (3) tanggung jawab sebagai kewibawaan.

- c. Jujur, yaitu menyatakan jujur pada diri sendiri juga berarti kesungguhan yang amat sangat untuk meningkatkan dan mengembangkan misi dan bentuk keberadaannya (*mode existence*). Untuk memberikan yang tertinggi bagi orang lain, menampakkan dirinya sejati, apa adanya, lurus dan bersih serta otentik menyadari bahwa keberadaannya hanya punya makna apabila memberikan manfaat bagi orang lain secara terbuka tanpa kepalsuan, apalagi menyembunyikan fakta-fakta kebenaran atau memanipulasinya.
- d. Percaya diri, yaitu sebagai hasil dari berfungsinya dengan baik kekuatan diri dalam pribadi seseorang, maka timbul yang disebut percaya diri. Percaya diri tidak saja menuntut kesadaran akan nilai dan kesadaran untuk pengendalian kehendak tetapi memerlukan pula untuk bebas dari halangan seperti suasana hati, perasaan rendah diri, dan bebas dari emosi diri sendiri.

4. Kepuasan Pelanggan.

Pembahasan mengenai kualitas pelayanan sangat erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Kepuasan atau *satisfaction* dapat diartikan sebagai produk/ jasa yang mampu memberikan lebih daripada yang diharapkan konsumen. Mendefinisikan kepuasan pelanggan tidaklah mudah karena hal tersebut berkaitan dengan persepsi dan objektivitas masing-masing penerima layanan. Terdapat berbagai definisi yang disampaikan oleh para ahli mengenai kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler & Armstrong (1999) kepuasan diartikan sebagai suatu kondisi dimana harapan konsumen mampu terpenuhi oleh produk yang dinikmatinya. Ferrinadewi (2005) menyatakan bahwa kepuasan merupakan

penilaian konsumen terhadap fitur-fitur produk atau jasa yang berhasil memberikan pemenuhan kebutuhan pada level yang menyenangkan baik itu di bawah maupun di atas harapan.

Kotler (2007) berpendapat bahwa kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/ kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Selanjutnya Abubakar dan Siregar (2009) menyatakan kepuasan petani terhadap suatu jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan petani. Faktor yang menentukan kepuasan petani adalah kualitas layanan yang terfokus pada ketepatan pelayanan, dimensinya yaitu keandalan (*reliability*), kesigapan penyuluh dalam merespon masalah yang disampaikan petani (*responsiviness*), keramahan penyuluh dalam menyampaikan informasi (*insurance*), kemudahan petani dalam menghubungi penyuluh serta kemampuan penyuluh berkomunikasi dengan petani (*empathy*) serta penampilan penyuluh pada saat melayani petani (*tangibles*)

5. Kepercayaan

Konsep “kepercayaan” telah menjadi hal penting dalam bidang pemasaran selama dekade terakhir dan dipandang sebagai mediator kunci pemasaran yang berhubungan dengan pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2009) menyatakan bahwa kepercayaan merupakan penentu utama kredibilitas dan hubungan perusahaan dengan perusahaan lain. Kepercayaan tercermin dalam keinginan dan keyakinan perusahaan untuk mengandalkan mitra bisnisnya. Kredibilitas perusahaan merujuk sejauh mana pelanggan yakin bahwa sebuah

perusahaan dapat merancang dan menyerahkan produk serta jasa yang memuaskan kebutuhan dan keinginan. Dengan kata lain kepercayaan merupakan kemauan seseorang untuk mempercayai mitra bisnisnya.

Alijami (2013) menyatakan bahwa produksi suatu perusahaan akan laku dan disenangi oleh masyarakat sudah percaya terhadap produk itu. Begitulah pula seorang penyuluh akan diikuti oleh petani apabila sudah dipercaya oleh petani tersebut. Jelas kiranya bahwa dalam menyelenggarakan penyuluhan pertanian, pertama-tama penyuluh harus mengadakan hubungan/kontak dengan petani di wilayah kerjanya. Hubungan yang telah dijalin ini harus tetap dipelihara dan ditingkatkan sampai penyuluh yang bersangkutan memperoleh kepercayaan dari petani.

Menurut Sitepu (2012) kepercayaan merupakan sebagai suatu harapan dari individu. Dimana dengan tercapainya suatu harapan dari individu maka akan meningkatkan kepercayaan. Meskipun beberapa tahun terakhir konsep kepercayaan sangat sulit untuk didefinisikan dalam literatur organisasi, tetapi ini merupakan bagian penting dari bidang pemasaran sebagai tolak ukur dari keberhasilan suatu organisasi/perusahaan.

Dari beberapa pandangan dapat disimpulkan bahwa kepercayaan merupakan ketulusan yang sangat diperlukan dalam dunia pemasaran untuk mencapai harapan, baik itu mencakup tindakan pihak lain yang memberikan hasil yang positif, tidak mengakibatkan hasil yang negatif

B. KAITAN ANTAR VARIABEL-VARIABEL

Keterkaitan antara variabel- variabel tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Layanan dan Kepuasan

Sugiarto (2002) mendefinisikan pelayanan adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industri untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan. Sitepu (2012) menyatakan bahwa dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang akan mempengaruhi kinerja. Para pelanggan akan memenuhi kebutuhan layanan, dapat terukur dan hemat biaya. Hubungan antara kualitas pelayanan dan kinerja akan mendorong minat layanan.

Abubakar dan Siregar (2009) menyatakan bahwa kualitas pelayanan penyuluhan diharapkan dapat mencapai kepuasan petani dalam menerima inovasi atau materi yang diberikan. Dengan demikian perlu dilakukan kajian tentang kualitas pelayanan penyuluh pertanian terhadap kepuasan petani. Kualitas pelayanan penyuluhan di lapangan merupakan hal yang sangat penting. Dengan menjaga kualitas pelayanan maka petani dapat membangun kepercayaan dan mempertahankan ilmu yang diberikan dalam bidang pertanian khususnya dengan cara membandingkan kepuasan petani atas layanan yang mereka terima dengan layanan yang mereka harapkan.

2. Budaya Kerja dan Kepuasan

Pemahaman yang baik tentang budaya kerja merupakan hal yang penting ketika kita dihadapkan pada upaya peningkatan kualitas layanan serta peran individu dan kelompok didalamnya. Budaya kerja sering dibicarakan tapi jarang

dipahami dengan baik. Akibatnya upaya yang dilakukan untuk menyemai dan menumbuhkembangkan budaya kerja yang mendorong gerak ke arah yang dicita-citakan menjadi sangat terkendala.

Andito (2010) menyatakan bahwa budaya kerja yang berpijak dari nilai-nilai yang dimiliki oleh bangsa atau masyarakat Indonesia, kemudian diolah sedemikian rupa sehingga menjadi nilai-nilai baru yang menjadi sikap dan perilaku dalam menghadapi tantangan baru. Karena budaya kerja tidak akan muncul begitu saja, tetapi harus diupayakan dengan sungguh-sungguh melalui suatu proses yang terkendali dengan melibatkan semua sumber daya manusia dalam seperangkat sistem, alat-alat dan teknik-teknik pendukung. Budaya kerja merupakan kawah candradimuka untuk mengubah cara kerja lama menjadi cara kerja baru yang berorientasi memuaskan pelanggan atau masyarakat.

Menurut Luthan (1995) dalam Yudhaningsih (2011) berpendapat bahwa terdapat beberapa langkah sosialisasi yang dapat membantu mempertahankan budaya organisasi yaitu melalui seleksi calon karyawan, penempatan, pendalaman bidang pekerjaan, penilaian kinerja dan pemberian penghargaan. Hal ini akan memperkuat budaya organisasi dan memastikan pegawai akan bekerja sesuai dengan budaya organisasi sosialisasi yang efektif menghasilkan kepuasan kerja.

3. Etos kerja dan kepuasan

Membahas etos kerja sangat erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan. Pelly (1992) dalam jurnal sdm blogspot (2010) menyatakan, etos kerja adalah sikap yang muncul atas kehendak dan kesadaran sendiri yang didasari

sistem orientasi nilai budaya terhadap kerja. Sinamo (2005) mendefinisikan etos kerja diartikan sebagai konsep tentang kerja atau paradigma kerja yang diyakini oleh seseorang atau sekelompok orang sebagai baik dan benar yang diwujudkan nyatakan melalui perilaku kerja secara khas.

Siswanto (2010) mengemukakan bahwa etika kerja penyuluh terkait dengan usaha menemukan prinsip-prinsip yang paling tepat dalam bersikap penyuluh untuk membuat hidup sasarannya menjadi sejahtera dan memperoleh kepuasan secara keseluruhan. Etika kerja penyuluh terkait dengan kemampuan penyuluh dalam berperilaku di masyarakat sehingga senantiasa mendapat dukungan secara tulus ikhlas untuk kepentingan bersama.

4. Kepuasan dan kepercayaan

Sitepu (2012) menyatakan bahwa hubungan kepuasan merupakan anteseden dari kepercayaan semakin besar kepuasan, semakin tinggi kepercayaan yang dihasilkan pelanggan, sehingga membentuk hubungan langsung antara dua variabel. Hubungan antara dua variabel yang terbaik mungkin dapat dilihat dalam aspek negatif. Jika tingkat kepuasan pelanggan jatuh, kepercayaan akan hilang. Pentingnya ketepatan waktu untuk kepuasan pengguna dengan kepercayaan, sebagai contoh bahwa membayar tagihan tepat waktu, pengiriman informasi yang diminta secara tepat waktu, dan segera memberikan umpan balik. Akhirnya, ketepatan waktu berkorelasi positif dengan kepuasan manajer dan pemanfaatan sistem informasi.

Rowley (2006) menyatakan bahwa dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang akan mempengaruhi kinerja. Para pelanggan akan

memenuhi kebutuhan layanan, dapat terukur dan hemat biaya. Hubungan antara kualitas pelayanan dan kinerja akan mendorong minat layanan

C. KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

1. Kerangka Pemikiran

Kualitas layanan merupakan hasil perbandingan antara harapan konsumen atas suatu layanan dan kinerja yang nyata dari layanan itu. Layanan dinyatakan berkualitas jika melampaui atau sama dengan harapan konsumen atas suatu layanan. Sebaliknya, jika harapan konsumen lebih tinggi daripada kinerja yang nyata dari suatu layanan maka layanan itu dinyatakan tidak berkualitas. Ukurannya bersifat subjektif. Dimensi kualitas pelayanan adalah : *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*

Kualitas pelayanan penyuluhan di lapangan merupakan hal yang sangat penting. Dengan menjaga kualitas pelayanan maka petani dapat membangun kepercayaan dan mempertahankan ilmu yang diberikan dalam bidang pertanian khususnya teknologi. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan kepuasan petani atas layanan yang mereka terima dengan layanan yang diharapkan.

Pembahasan mengenai kualitas layanan sangat erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Kepuasan atau satisfaction dapat diartikan sebagai produk atau jasa mampu memberikan lebih dari pada yang diharapkan konsumen.

Sumarwan (2003) mendefinisikan kepuasan diartikan sebagai tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan

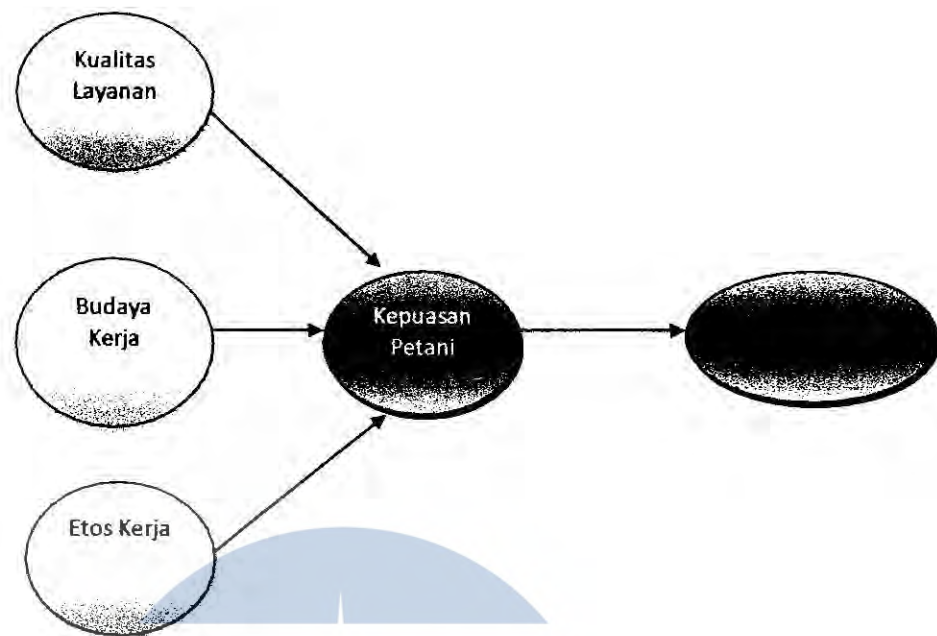
harapannya. Tingkat kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja pelayanan berada di bawah harapan maka biasanya pelayanan akan kecewa sementara bila kinerja pelayanan sesuai atau melebihi harapan maka pelanggan akan merasa puas bahkan sangat puas.

Siregar dan Saridewi (2010) menyatakan bahwa penyatuan pandangan dari sumber daya manusia di dalam lapangan ini diperlukan dalam bentuk ketegasan dari penyuluh pertanian lapangan, yang dituangkan dalam bentuk budaya kerja yang akan mencerminkan spesifikasi dan karakter penyuluh pertanian lapangan. Budaya kerja ini akan menjadi milik dan pedoman bagi seluruh lapisan individu yang ada di dalam perusahaan/organisasi tersebut dalam menjalankan tugasnya.

Disamping kualitas layanan, etos kerja penyuluh pertanian lapangan juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan petani. Karena dengan adanya kualitas pelayanan maka etos kerja akan terbentuk. Etos kerja seringkali digambarkan sebagai integritas, kerja keras, ketekunan dan lain-lain yang banyak menggambarkan atribut personal seseorang.

Menurut Alijami (2013) kepercayaan merupakan ketulusan yang sangat diperlukan petani untuk mencapai harapan. Dalam hubungan dengan dimensi kepercayaan merupakan harapan dan ketulusan dengan arti berupa adanya percaya diri, keandalan dan pertimbangan faktor kepercayaan itu sendiri.

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah serta tujuan studi disusun kerangka berpikir seperti pada Gambar 1.1



Gambar 1.1. Kerangka pemikiran

Dari Gambar 1.1 tersebut dapat dijelaskan sebuah kerangka pemikiran bahwa kualitas pelayanan, budaya kerja dan etos kerja dapat digunakan untuk memprediksi secara positif kepuasan petani terhadap penyuluh pertanian lapangan (PPL). Kepuasan petani dapat digunakan untuk memprediksi secara positif kepercayaan petani terhadap penyuluh pertanian lapangan (PPL). Selanjutnya masing-masing hubungan dijelaskan dalam persamaan regresi.

2. Hipotesis

Abubakar dan Siregar (2010) menyatakan bahwa kualitas layanan penyuluhan dilapangan merupakan hal yang sangat penting. Dengan menjaga kualitas pelayanan maka petani dapat membangun kepercayaan dan

mempertahankan ilmu yang diberikan dalam bidang pertanian khususnya teknologi. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan kepuasan petani atas layanan yang mereka terima dengan layanan yang mereka harapkan.

Sesuai dengan penjelasan tersebut, maka jelaslah adanya faktor kualitas pelayanan dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan secara positif, dengan demikian hipotesis yang diajukan untuk dijawab dalam penelitian ini adalah:

Hipotesa 1: Kualitas pelayanan dapat digunakan untuk memprediksi secara positif kepuasan petani terhadap penyuluh pertanian lapangan.

Luthan (1995) dalam Yudhaningsih (2011) berpendapat terdapat beberapa langkah sosialisasi yang dapat membantu mempertahankan budaya organisasi adalah melalui seleksi calon karyawan, penempatan, pendalaman bidang pekerjaan, penilaian kinerja dan pemberian penghargaan. Hal ini akan memperkuat budaya organisasi dan memastikan pegawai akan bekerja sesuai dengan budaya organisasi, sosialisasi yang efektif menghasilkan kepuasan kerja.

Sesuai dengan penjelasan tersebut, maka jelaslah adanya faktor budaya kerja dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan secara positif, dengan demikian hipotesis yang diajukan untuk dijawab dalam penelitian ini adalah:

Hipotesa 2 : Budaya kerja dapat digunakan untuk memprediksi secara positif kepuasan petani terhadap penyuluh pertanian lapangan

Menurut Rahma, Suhandana dan Suarni (2013) Etos kerja memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Balai Diklat keagamaan Denpasar. Jelaslah bahwa adanya faktor etos kerja dapat digunakan untuk

memprediksi kepuasan secara positif, dengan demikian hipotesis yang diajukan untuk dijawab dalam penelitian ini adalah :

Hipotesa 3 : Etos kerja dapat digunakan untuk memprediksi secara positif kepuasan petani terhadap penyuluh pertanian lapangan

Menurut Moliner (2009) dalam Sitepu (2012) semakin besar kepuasan, semakin tinggi kepercayaan yang dihasilkan pelanggan, sehingga membentuk hubungan langsung antara dua variabel. Hubungan antara dua variabel yang terbaik mungkin dapat dilihat dalam aspek negatif. Jika tingkat kepuasan pelanggan jatuh, kepercayaan akan hilang. Pentingnya ketepatan waktu untuk kepuasan pengguna dengan kepercayaan.

Jelaslah bahwa adanya faktor Kepuasan dapat digunakan untuk memprediksi kepercayaan secara positif, dengan demikian hipotesis yang diajukan untuk dijawab dalam penelitian ini adalah :

Hipotesa 4 : Kepuasan petani dapat digunakan untuk memprediksi secara positif kepercayaan petani terhadap penyuluh pertanian lapangan

Penelitian tentang variabel Kualitas pelayanan, Budaya kerja, Etos kerja, Kepuasan dan Kepercayaan petani telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya dengan berbagai variasi variabel. Akan tetapi untuk Penyuluh Pertanian Lapangan Dinas Pertanian dan Kehutanan Kabupaten Karimun belum ada peneliti melakukan penelitian sebelumnya. Tabel 1.3 memetakan beberapa penelitian sebelumnya yang terkait dengan variabel kualitas pelayanan, budaya kerja, etos kerja, kepuasan dan kepercayaan petani.

Tabel 1.3 Pemetaan Hasil Penelitian Terdahulu

No	Tahun Penelitian dan Nama Peneliti	Judul	Varaibel	Metode dan Hasil
1.	2007 Caceres and Paparoidamis	Service quality, relationship satisfaction, trust, cominitment and business-to-business loyalty	-Relationship marketing -Trust -Loyalty	Metode : LISREL Hasil penelitian : Terdapat hubungan kepuasan, kualitas dan kepercayaan.
2.	2010 Chenet P, Tracey S. Danger, Don O'Sullivan	Service quality, trust, commitment and service differenstiation in business Realtionships	-Kualitas Pelayanan -Hubungan pemasaran - Keprcayaan - Komitmen	Hasil penelitian : Kualitas layanan berhubungan dengan kepercayaan
3.	2010 Herlina Sitepu	Kualitas pelayanan dan kepuasan sebagai prediktor atas kepercayaan konsumen di Puskesmas Sekupang Kota Batam	-Kualitas Pelayanan -Kepuasan -Kepercayaan	Metode : Regresi Hasil penelitian : Kualitas layanan dan Kepuasan dapat digunakan untuk memprediksi secara Positif Kepercayaan.
4.	2010 Abu Bakar dan Amelia Nani Siregar	Kualitas pelayanan penyuluh pertanian dan kepuasan petani dalam penanganan dan pengolahan hasil ubi jalar.	-Kualitas Pelayanan -Kepuasan -Penanganan Hasil -Pengolahan Hasil	Metode: Regresi Hasil penelitian : Pada Dimensi empaty, kualitas pelayanan penyuluh pertanian sudah dianggap berkualitas oleh petani dan pelayanan

Handwritten signature and date: 20/10/2015

Tabel 1.3 Lanjutan

				penyuluh pertanian sudah mencapai kepuasan petani didalam penanganan dan pengolahan hasil ubi jalar
5	2010 Abidin, Z	Analisis pengaruh kehandalan dan etos kerja terhadap pelayanan publik di Pemerintah Kota Medan	-Kehandalan -Etos Kerja	Metode : Regresi Hasil penelitian : Kehandalan dan Etos kerja berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik di Pemko Medan
6	2012 Maswardi	Asosiasi kognitif, budaya kerja dan kepemimpinan, terhadap disiplin kerja dan kinerja pegawai di lingkungan Sekretariat DPRD Kota Batam	-Kognitif -Budaya kerja -Gaya Kepemimpinan -Disiplin -Kinerja	Metode : SEM Hasil penelitian : asosiasi kognitif, budaya kerja, gaya kepemimpinan, disiplin dan kinerja secara simultan mempengaruhi kinerja pegawai sekretariat DPRD Kota Batam

3. Definisi Operasional

Variabel dalam penelitian ini meliputi *variable independent* (variabel bebas) yaitu kualitas layanan (X_1), budaya kerja (X_2), dan etos kerja (X_3), *variabel independent* (variabel terikat) yaitu variabel kepercayaan (Z), variabel kepuasan (Y) yaitu *variable moderator*. Supaya penelitian mempunyai batas pengertian yang jelas dan mudah diukur, maka perlu dijabarkan arti setiap variabel kedalam

suatu definisi operasional. Kemudian definisi operasional dari setiap variabel tersebut dijabarkan kedalam dimensi-dimensi dengan indikatornya masing-masing. Adapun definisi operasional variabel dan indikatornya masing-masing, sebagai berikut :

Tabel 1.4. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator-Indikator	No Item
Kualitas pelayanan (X ₁) Sumber : SERVQUAL versi modifikasi dari (Parasuraman <i>et al</i> , 2009)	1. <i>Tangible</i>	a. Hasil kerja yang dilakukan dapat diterima pelanggan	X11
	2. <i>Reability</i>		
	3. <i>Responsiveness</i>	b. Selalu ramah terhadap pelanggan.	X12
	4. <i>Assurance</i>	c. Selalu memberikan layanan baik kepada pelanggan	X13
	5. <i>Empathy</i>	d. Selalu memberikan perhatian pada masalah-masalah yang berkaitan dengan pelayanan	X14
		e. Selalu memberikan pelayanan dengan cepat	X15
Budaya Kerja (X ₂) Budaya adalah keseluruhan system gagasan tindakan dan hasil karya manusia dalam rangka kehidupan masyarakat yang dijadikan milik diri manusia dengan cara belajar (Koentjaraningrat, 2004)	1. Perilaku Kerja	a. Komitmen dan konsistensi terhadap tugas	X21
	2. Sikap kerja	b. Wewenang dan tanggung jawab	X22
		c. Kreatif dan kepekaan terhadap lingkungan tugas	X23
		e. Kebersamaan dan dinamika kelompok kerja.	X24

Tabel 1.4.....lanjutan

Etos Kerja (X_3) Menurut Tasmara (2002) menyatakan ciri-ciri etor kerja adalah (1) tepat waktu, (2) moralitas, (3) kejujuran, (4) komitmen, (5) kuat pendirian, (6) disiplin, (7) tanggung jawab, (8) percaya diri, (9) Kreatif	1. Tepat Waktu 2. Tanggung Jawab 3. Jujur 4. Percaya Diri	a. Melakukan pekerjaan dengan niat penuh dan ikhlas b. Menjalin hubungan baik dengan petani c. Membantu petani pada saat kesulitan dalam bekerja d. Bekerja dengan sabar pada saat menghadapi petani e. Bertanggungjawab setiap melakukan tugas	X31 X32 X33 X34 X35
Kepuasan Pelanggan (Y) adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting (Locke) dalam (Luthans, 2006)		a. Merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Penyuluh Pertanian Lapangan b. Merasa puas terhadap sikap dan perilaku penyuluh pertanian lapangan c. Merasa nyaman pada saat petugas memberikan pelayanan d. Merasa puas dengan pengawasan penyuluh pertanian lapangan e. Merasa puas atas perhatian dan pelayanan yang diberikan oleh penyuluh pertanian lapangan	Y11 Y12 Y13 Y14 Y15
Kepercayaan (Z) Moorman <i>et al</i> (1993) Mengukur kepercayaan dengan ketulusan, perilaku kompetitif, kejujuran dan keyakinan	a. Kejujuran (keyakinan untuk melakukan b. Kebijakan (keyakinan pada kesejahteraan	a. Memiliki kemampuan dan keterampilan untuk melakukan pelayanan b. Selalu baik dan ramah terhadap pelayanan c. Memiliki reputasi	Z11 Z12 Z13

Tabel 1.4.....lanjutan

tentang berbagai informasi	konsumen	d. Menyarankan kepada petani di kelompok lainnya	Z14
		e. Menyampaikan materi dapat dimengerti petani dan benar-benar dapat meningkatkan hasil pertanian dan kesejahteraan petani	Z15



BAB. III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Metode penelitian ini merupakan metode penelitian survei, yaitu untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data dengan cara mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya. Penelitian survey termasuk metode penelitian kuantitatif.

Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2012).

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2012) adalah Wilayah Generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian adalah petani yang ada di Kabupaten Karimun. Jumlah populasi adalah 3.645 orang dengan *gender* tidak di bedakan.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2012), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel merupakan bagian dari populasi yang akan diteliti yang memiliki karakteristik sama dengan populasi. Sedangkan Menurut Sangadji (2010) sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah teknik propability sampling, dimana setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel

Dalam menentukan ukuran sampel, peneliti menggunakan rumus Slovin seperti yang dikutip dari Noor (2013). Adapun rumus Slovin yang digunakan adalah sebagai berikut:

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

Dimana :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi yaitu jumlah total populasi

e = *error level* / Nilai kritis (tingkat kesalahan) (catatan : umumnya digunakan 1% atau 0.01, 5% atau 0.05 dan 10% atau 0.1 dapat dipilih oleh peneliti.

Dalam penelitian ini digunakan nilai kritis sebesar 5% (0.05), dengan demikian ukuran sampel dapat dihitung sebagai berikut :

$$n = \frac{3645}{1+(3645 \cdot 0.05^2)} = 360,44 \rightarrow \text{dibulatkan menjadi 360 responden}$$

Jadi jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 360 sampel.

C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2012). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Instrumen penelitian digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka setiap instrumen harus mempunyai skala pengukuran.

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Prosedur pengukuran sebagai berikut: Responden diminta untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan umum yang akan dipergunakan sebagai dasar apakah responden masuk dalam kriteria atau tidak.

1. Responden diminta untuk menyatakan setuju atau tidak setuju terhadap pernyataan yang diajukan peneliti atas dasar persepsi masing-masing responden. Jawaban terdiri dari lima pilihan, yakni : Sangat Tidak Setuju

(STS), Tidak Setuju (TS), Cukup Setuju (CS), Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS).

2. Melalui variabel dibentuk variabel dimensi yang terdiri dari 4 golongan skala Likert yang mengukur tingkat keberhasilan dimensi yaitu terdiri dari 1) Tidak Baik, 2) kurang baik, 3) Baik, 4) Sangat Baik
3. Untuk analisis kuantitatif maka jawaban tersebut diberi nilai (*scoring*). Untuk jawaban Sangat Setuju (SS) diberikan nilai 5, dan seterusnya menurun samapai jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) yang diberikan nilai 1.

Tabel 3.1 Bobot Nilai Jawaban Responden

Jawaban	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Selanjutnya untuk menentukan jawaban responden termasuk kategori tinggi sekali, tinggi, sedang, rendah dan rendah sekali, dicari dengan cara membagi total skor jawaban yang diperoleh dari setiap responden untuk masing-masing variabel / sub variabel dengan kategori sebagai berikut :

Tabel 3.2 Kategori nilai / skor

Nilai / Skor	Kategori
1,00 – 1,80	Rendah sekali
1,81 – 2,60	Rendah
2,61 – 3,40	Sedang
3,41 – 4,20	Tinggi
4,21 – 5,00	Tinggi sekali

Keuntungan penggunaan format skala *Likert* ini adalah bahwa memungkinkan responden membedakan jawaban mereka diantara yang tak mungkin dijawab dalam bentuk pikiran ganda sehingga dapat lebih jelas menyatakan derajat pendapat mereka atas pelayanan yang mereka terima, lebih dari hanya sekedar terbatas pada jawaban Ya dan Tidak (Sugiyono, 2012).

Sebelum instrumen digunakan harus uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel. Untuk pengujian ini dijelaskan pada bagian metode analisis data.

D. Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai cara dan dari berbagai sumber. Fakta-fakta yang ditemukan di lapangan dapat dijadikan sumber data oleh peneliti. Sumber data ini dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Data Primer

Menurut Supardi (2013), data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data Primer disebut juga data asli atau data baru. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada sampel yang telah dipilih pada populasi petani di Kabupaten Karimun.

2. Data Sekunder

Supardi (2013) mendefinisikan data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan dari sumber-sumber yang telah ada. Data itu biasanya diperoleh

dari perpustakaan atau dari laporan-laporan / dokumen peneliti yang terdahulu. Data sekunder disebut juga data tersedia. Adapun data sekunder dalam penelitian ini adalah data mengenai literature-literatur maupun informasi yang menunjang lainnya seperti Kualitas Layanan, Budaya Kerja, Etos Kerja, Kepuasan dan Kepercayaan.

E. Metode Analisis Data

Noor (2013) menyatakan bahwa teknik analisis data merupakan cara menganalisis data penelitian data penelitian, termasuk alat-alat statistik yang relevan untuk digunakan dalam penelitian. Menurut Sekaran (2006) analisa data memiliki tiga tujuan untuk mendapatkan persamaan terhadap data (*feel for the data*), menguji kualitas data (*goodness of data*), dan menguji hipotesis penelitian. Adapun analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

1. Uji Validitas (Keshahihan)

Validitas atau kesahihan adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur (Noor, 2013). Validitas ini menyangkut akurasi instrumen. Untuk mengetahui apakah kuesioner yang disusun tersebut itu valid/ sah, maka perlu diuji dengan uji korelasi antar skor (nilai) tiap-tiap butir pertanyaan dengan skor total kuesioner tersebut.

Uji validitas dilakukan setiap butir soal. Hasilnya dibandingkan dengan $r_{table} | df=n - k$ dengan tingkat kesalahan 5%. Dengan kriteria jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

Menurut Muhidin dan Andurahman (2011) menjelaskan lebih lanjut bahwa banyaknya responden untuk uji coba instrumen, sejauh ini belum ada ketentuan yang mensyaratkannya, namun demikian disarankan sekitar 20-30 responden. Dalam penelitian ini untuk uji coba instrumen menggunakan 30 responden.

2. Uji Reliabilitas (Keandalan)

Uji reliabilitas yang dilakukan adalah dengan menggunakan uji *Alpha Cronbach*. Keandalan pengukuran dengan menggunakan *Alpha Cronbach* adalah koefisien keandalan yang menunjukkan seberapa baiknya *item*/butir dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi satu sama lain (Noor, 2013).

Tentang uji reliabilitas ini dapat disampaikan hal-hal pokok sebagai berikut:

- a. Untuk menilai kestabilan ukuran dan konsistensi responden dalam menjawab kuesioner. Kuesioner tersebut mencerminkan konstruk sebagai dimensi suatu variabel yang disusun dalam bentuk pertanyaan.
- b. Uji reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pertanyaan.
- c. jika nilai $\alpha > 0,60$ disebut reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

Gudono (2011) dalam Safarudin (2013) menyebutkan bahwa uji asumsi klasik sering disebut juga dengan analisis residual karena penelitian mengenai pelanggaran terhadap asumsi klasik biasanya dilakukan dengan mengamati pola nilai residual.

a. *Uji Normalitas*

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diambil berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak (Noor, 2013). Uji normalitas yang dilakukan menggunakan Uji Kolmogorov-Smirnov.

b. *Uji Multikolinearitas*

Multikolinearitas berarti ada hubungan linear yang sempurna atau pasti di antara beberapa atau semua variabel independen. Supardi (2013) menyatakan bahwa dalam analisis regresi yang baik disyaratkan tidak terjadi kolinearitas atau multikolinearitas diantara variabel bebasnya. Untuk mengetahui terjadi kolinearitas/ multikolinearitas diantara variabel bebas dalam suatu model regresi dilakukan dengan melihat atau menguji nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Jika nilai tolerance > 0.10 atau nilai VIF < 10 berarti tidak terdapat multikolinieritas. Jika nilai tolerance < 0.10 atau nilai VIF > 10 berarti terdapat multikolinieritas.

c. *Uji Heterokedastisitas*

Uji Heterokedastisitas dipergunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Uji heteroskedasitas dengan korelasi Spearman's rho menggunakan *software SPSS* 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 > 0.05 maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi masalah heterokedesitas pada model regresi. Signifikansi < 0.05 maka dapat dikatakan bahwa terjadi masalah heterokedesitas pada model regresi

4. Uji Hipotesis

Menurut Sugiyono (2012) hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Kebenaran dari hipotesis itu harus dibuktikan melalui data yang terkumpul. Adapun dalam penelitian ini, uji hipotesis yang dilakukan adalah :

a. Uji Regresi Linear Berganda

Penelitian ini dilakukan dengan analisis data menggunakan model Regresi Linear Berganda. Sebagai variabel bebas adalah Kualitas Layanan (X1), Budaya kerja (X2) dan Etos Kerja (X3). Variabel tak bebas/tergantung adalah kepercayaan (Z) dan variabel moderator adalah variabel kepuasan (Y)

Dengan demikian model persamaan linear bergandanya sebagai berikut :

$$Y (\text{Kepuasan}) = \alpha + \beta X_1 + \beta X_2 + \beta X_3 + \rho y e_1 \text{ dan } R^2_{yX_3 \times X_2 \times X_1} \dots\dots\dots(1)$$

$$Z (\text{Kepercayaan}) = \alpha + \beta Y + \rho z e_1 \text{ dan } R^2_{zy} \dots\dots\dots(2)$$

b. Uji Path Analysis

Analisis Path/analisis jalur adalah suatu teknik untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang terjadi pada regresi berganda jika variabel bebasnya mempengaruhi variabel terikat, tidak hanya secara langsung tetapi juga secara tidak langsung. Analisis jalur merupakan teknik pengembangan dari regresi linier ganda. Teknik ini digunakan untuk menguji besarnya sumbangan (kontribusi) yang ditunjukkan oleh koefisien jalur pada setiap diagram jalur dari hubungan kausal antar variabel X_1 , X_2 dan X_3 terhadap Y serta dampaknya terhadap Z (Musdalifah, 2013).

Dengan demikian model persamaan *Path Analysis* sebagai berikut :

$$Y = \gamma X_1 + \rho_{YX_2} + \rho_{YX_3} + \epsilon_1 \dots \dots \dots (1)$$

$$Z = \rho_{ZY} + \epsilon_2 \dots \dots \dots (2)$$

c. *Uji Koefisien Determinan (R²)*

Determinan pada intinya adalah untuk mengukur proporsi atau presentase sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama – sama dan dirumuskan dengan persamaan : $0 \leq R^2 \leq 1$. Jika model semakin mendekati nol berarti model tidak baik dan sebaliknya jika model semakin mendekati satu berarti model baik.

d. *Uji Serempak (Uji – F)*

uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara simultan/ serempak/ bersama–sama berpengaruh terhadap variabel terikat.

e. *Uji t*

Uji ini dilakukan untuk melihat pengaruh secara individu variabel bebas terhadap variabel terikat .

f. *Software Analisa Data*

Dalam proses menganalisa data yang ada, penulis menggunakan software SPSS 21

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. TEMUAN

1. Gambaran Umum Kabupaten Karimun

Pada awalnya Kabupaten Karimun yang dulunya sebuah kecamatan dari Kabupaten Kepulauan Riau Provinsi Riau, namun setelah keluarnya UU No. 53 Tahun 1999 dimana Kabupaten Kepulauan Riau dimekarkan menjadi Kab. Bintan, Kab. Karimun dan Kab. Natuna, namun perkembangan otonomi daerah dengan disahkan UU No. 25 tahun 2002 tentang pembentukan Propinsi Kepulauan Riau dimana Kab. Karimun menjadi salah satu dari enam Kab/Kota di Prov. Kepri dengan jumlah 22 Kelurahan dan 32 Desa yang tersebar di 9 Kecamatan. Kabupaten Karimun terletak diantara $0^{\circ} 35'$ Lintang Utara sampai $1^{\circ} 10'$ Lintang Utara dan $103^{\circ} 30'$ Bujur Timur sampai dengan 104° Bujur Timur. Wilayah Kab. Karimun terdiri atas daratan dan perairan yang secara keseluruhan ± 7.984 km². (Peraturan Daerah Kabupaten Karimun, 2012)

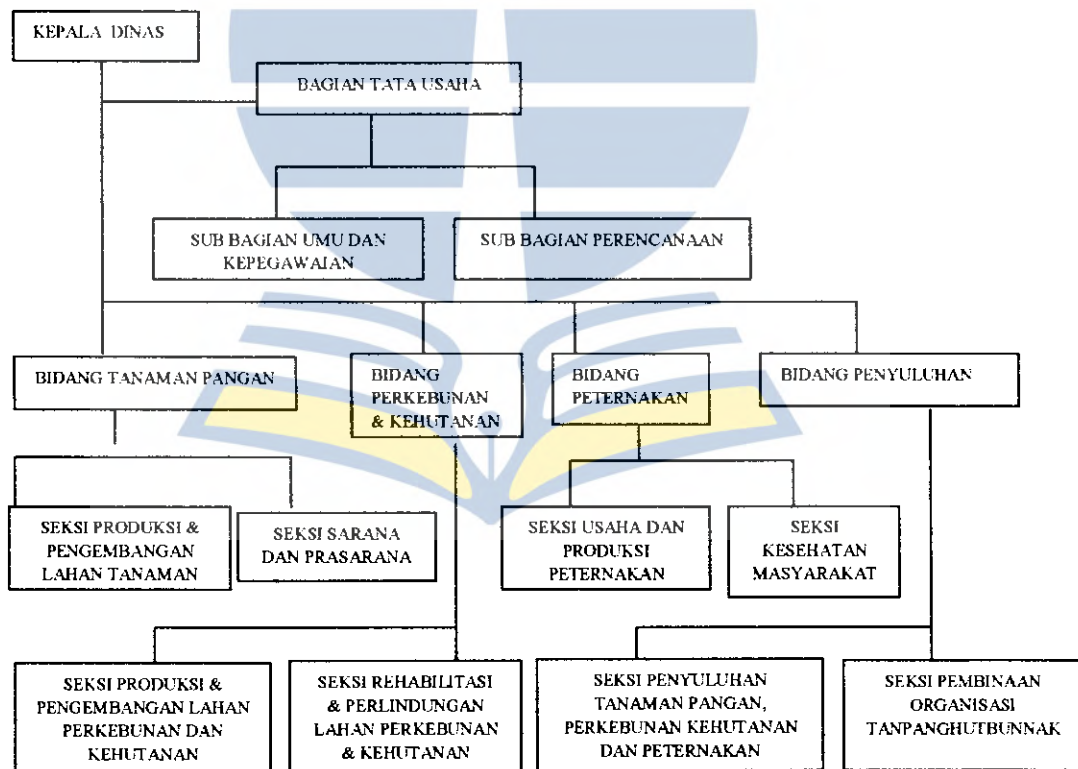
Kabupaten Karimun merupakan sebuah Kabupaten yang terdiri dari pulau besar dan kecil dengan jumlah sekitar 251 buah pulau, dimana semua pulau sudah bernama dan sebanyak 55 pulau telah berpenghuni. Dua pulau terbesar diwilayah ini menjadi sentra berbagai kegiatan ekonomi masyarakat dan juga pemukiman penduduk, yakni Pulau Karimun dan Pulau Kundur (Peraturan Daerah Kabupaten Karimun, 2012).

Wilayah Kabupaten Karimun berada diantara Kota Batam, Singapura, Malaysia, Kepulauan Riau dan Riau, hal ini menjadikan Karimun sebagai tempat

yang sangat strategis terutama untuk berbagai kegiatan perekonomian. Batas-batas Kabupaten Karimun sebelah utara berbatasan dengan Philip Channel Singapura, sebelah selatan dengan Kabupaten Indragiri Hilir, sebelah barat dengan Kabupaten Bengkalis dan sebelah timur dengan kota Batam.

2. Struktur Organisasi Dinas Pertanian dan Kehutanan Kab. Karimun.

Untuk dapat menjalankan tugas yang telah dibebankan, Dinas Pertanian dan Kehutanan Kabupaten Karimun dipimpin oleh Kepala Dinas yang dibantu oleh 1 (satu) Kepala Bagian, 4 (empat) Kepala Bidang dan 2 (dua) unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) serta Kelompok Jabatan Fungsional. Struktur organisasi Dinas Pertanian dan Kehutanan Kab. Karimun seperti pada Gambar 4.1



Sumber : Perda No. 5 Tahun 2007, tentang SOTK Dinas Pertanian dan Kehutanan Kab. Karimun

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Pertanian dan Kehutanan Kab. Karimun.

3. Visi dan Misi Penyuluhan Pertanian

Mengacu pada visi dan misi Pembangunan Pertanian, maka Visi Penyuluhan Pertanian dirumuskan sebagai berikut : *“Menjadikan penyuluhan pertanian sebagai sistem pemberdayaan petani dan pelaku usaha pertanian lain yang tangguh untuk meningkatkan daya saing dan kesejahteraan mereka”*

Untuk mencapai visi tersebut, misi Penyuluhan Pertanian dirumuskan sebagai berikut

1. Mengembangkan kelembagaan penyuluhan pertanian;
2. Meningkatkan kualitas ketenagaan penyuluhan pertanian;
3. Mengembangkan penyelenggaraan penyuluhan pertanian;
4. Mengembangkan pendekatan, metodologi dan model penyuluhan pertanian partisipatif;
5. Mengembangkan organisasi petani menjadi organisasi sosial ekonomi yang tangguh; dan
6. Mengembangkan organisasi hubungan inelembaga antara petani, pelaku usaha pertanian lain, penyuluh dan peneliti;

Pada Bab ini dibahas mengenai analisis data dari kuesioner yang telah terkumpul sebelumnya. Dalam penelitian ini telah berhasil disebarkan kuesioner sebanyak 360 buah dengan item pertanyaan sebanyak 24 buah, pertanyaan sebanyak 5 untuk kuesioner Kualitas Pelayanan, Budaya Kerja 4 item pertanyaan, 5 item pertanyaan untuk kuesioner Etos Kerja, 5 item pertanyaan untuk kuesioner Kepuasan dan 5 item pertanyaan untuk kuesioner Kepercayaan. Semua kuesioner diisi secara lengkap oleh responden penelitian yaitu **petani di**

Kabupaten Karimun. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk menggambarkan indeks jawaban responden dari berbagai konstruk yang dikembangkan serta statistik diferensial untuk pengujian hipotesis, khususnya dengan menggunakan analisis dalam model SPSS 21.

B. ANALISIS DESKRIPTIF

Analisis deskriptif dalam penelitian ini akan mendeskriptifkan data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, pekerjaan, usia, tingkat pendidikan terakhir serta kunjungan PPL ke petani. Analisis deskriptif juga dilakukan untuk mengetahui tanggapan responden terhadap nilai variabel penelitian. Pengungkapan analisis deskriptif dalam bentuk data persentase.

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Robbins (2006) menyatakan bahwa tempat terbaik untuk memulai adalah dengan pengakuan bahwa terdapat beberapa perbedaan penting antara pria dan wanita yang mempengaruhi kinerja. Febriyanti (2008) menjelaskan perbedaan kepribadian yang mendasar antara wanita dan pria. Pria pada umumnya bersifat individualis, agresif, kurang sabar, lebih tegas, rasa percaya diri lebih tinggi dan lebih menguasai pekerjaan sedangkan wanita cenderung lebih perhatian kepada orang lain, penurut, pasif, lebih mengedepankan perasaan dan mempunyai tanggung jawab mengurus keluarga yang lebih besar dari pada pria. Komposisi responden berdasarkan aspek jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.1

4.1. Tabel Deskriptif berdasarkan jenis kelamin

jenis_kelamin

	Frequency	Percent
laki-laki	298	82.8
Valid perempuan	62	17.2
Total	360	100.0

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2014

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui petani yang ada di Kab. Karimun sebagian besar adalah laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa laki-laki lebih agresif dan mempunyai tanggungjawab yang lebih tinggi dan menguasai pekerjaan, dibandingkan perempuan. Perempuan bertani untuk membantu suami dan mengisi waktu luang dari tugasnya sebagai ibu rumah tangga.

b. Berdasarkan Pekerjaan

Komposisi responden berdasarkan aspek pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 4.2

4.2. Tabel Deskriptif berdasarkan Pekerjaan

	Frequency	Percent
Swasta/Wiraswasta	38	10.6
Buruh	44	12.2
Valid Petani	278	77.2
Total	360	100.0

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat dilihat pekerjaan responden yang terbesar adalah petani. Hal ini sangat penting karena pekerjaan mempengaruhi kemampuan, wawasan dan tingkat kepercayaan diri dari responden dalam melakukan pekerjaannya. Responden yang pekerjaannya sebagai petani mampu bekerja dengan tingkat kesulitan dan tanggungjawab yang lebih tinggi dibandingkan dengan responden bekerja sebagai wirasawasta/swasta dan buruh, dimana bertani merupakan pekerjaan sampingan. Tingkat pemahaman dan kemampuan mereka berbeda dengan responden yang bekerja sebagai petani.

c. Berdasarkan Usia

Kedewasaan seseorang dapat dilihat dari usia seseorang yang merupakan salah satu faktor yang akan mempengaruhi kemampuan, pengetahuan, tanggung jawab seseorang dalam bertindak, berpikir serta mengambil keputusan. Profil responden berdasarkan usia nampak pada Tabel 4.3

Tabel 4.3 Deskriptif berdasarkan Usia

	Usia	Frequency	Percent
	30-40 tahun	110	30.6
	40-50 tahun	158	43.9
Valid	50-60 tahun	84	23.3
	60-65 tahun	8	2.2
	Total	360	100.0

Sumber : Hasil olah data, 2014

Berdasarkan Tabel 4.3. sebagian besar responden (43.9%) adalah usia 40-50 tahun. Dalam penelitian ini usia 40-50 tahun lebih berpengalaman dalam

berpikir dan bertindak serta lebih terbiasa menghadapi persoalan yang muncul di tempat kerja/lapangan, sehingga mereka telah terbiasa dan lebih mampu melakukan adaptasi dengan permasalahan yang muncul ditempat kerja/lapangan sehingga pengambilan keputusan cenderung lebih efektif ketimbang petani yang berusia muda. Sedangkan petani yang usianya semakin tua (>50 tahun), biasanya makin lamban dalam mengadopsi inovasi dan cenderung hanya melakukan kegiatan-kegiatan yang biasa saja.

Robbins (2003) menyatakan bahwa usia berhubungan terbalik dengan kemangkiran. Semakin bertambah usia seseorang semakin jarang ia mangkir dari tempat kerjanya, ditambah lagi dengan tingkat kemampuan, pemahaman dan pemikiran yang makin matang.

d. Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan mempengaruhi kemampuan, wawasan dan tingkat kepercayaan diri dari responden dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal ini dikarenakan pendidikan sangat penting guna meningkatkan kemampuannya. Responden dengan tingkat pendidikan yang tinggi mampu bekerja dengan tingkat kesulitan dan tanggung jawab yang lebih tinggi (Robbins, 2006). Komposisi responden berdasarkan aspek pendidikan terakhir dapat dilihat pada Tabel 4.4

Tabel 4.4. Deskriptif berdasarkan Pendidikan

Pendidikan		
	Frequency	Percent
tidak tamat SD	26	7.2
SD	125	34.7
Valid SLTP	146	40.6
SLTA/ sederajat	63	17.5
Total	360	100.0

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2014

Berdasarkan Tabel 4.4. sebagian besar responden berpendidikan SLTP, tetapi ada juga yang berpendidikan SLTA lebih sedikit dari SLTP karena responden yang berpendidikan SLTA mereka lebih suka bekerja di instansi pemerintah dan karyawan swasta. Tingkat pendidikan petani merupakan sarana untuk menanamkan pengertian sikap yang menguntungkan menuju praktek-praktek pertanian lebih modern. Mereka yang berpendidikan tinggi akan lebih cepat menerapkan teknologi dan melaksanakan proses adopsi.

e. Berdasarkan Kunjungan PPL ke Petani

Kunjungan PPL ke petani sangat mempengaruhi pekerjaan petani di lapangan, semakin sering kunjungan PPL ke petani maka petani cepat berkonsultasi dengan PPL tentang masalah yang sedang terjadi. Dengan demikian petani mempunyai pengalaman, kepercayaan diri dan penguasaan pekerjaan lebih baik. Kemampuan petani, pengetahuan, tanggung jawab dalam bertindak, berpikir serta mengambil keputusan dalam meningkatkan hasil pertanian dipengaruhi oleh

kunjungan PPL ke petani. Komposisi responden berdasarkan aspek kunjungan PPL ke petani dapat dilihat pada Tabel 4.5

Tabel.4.5. Tabel Deskriptif berdasarkan kunjungan ppl ke petani

Kunjungan PPL ke Petani

	Frequency	Percent
Valid 1-2 kali/minggu	185	51.4
3-4 kali/minggu	153	42.5
Tidak Pernah	22	6.1
Total	360	100.0

Berdasarkan Tabel 4.5. dapat dilihat kunjungan PPL ke Petani jumlah terbesar adalah 1-2 kali/minggu. Ada juga yang responden menjawab PPL tidak pernah mengunjungi petani. Hal ini mungkin disebabkan terbatasnya waktu PPL sedangkan petani yang dikunjungi jumlahnya banyak sehingga tidak semua petani dapat dikunjungi oleh PPL.

Kunjungan PPL ke petani sangat mempengaruhi pekerjaan petani di lapangan, semakin sering kunjungan PPL ke petani maka petani cepat berkonsultasi dengan PPL tentang masalah yang sedang terjadi. Dengan demikian petani mempunyai pengalaman, kepercayaan diri dan penguasaan pekerjaan lebih baik. Kemampuan petani, pengetahuan, tanggung jawab dalam bertindak, berpikir serta mengambil keputusan dalam meningkatkan hasil pertanian dipengaruhi oleh kunjungan PPL ke petani.

Alijami (2013) menyatakan bahwa keberhasilan tugas menyelenggarakan kegiatan penyuluh pertanian, para penyuluh harus mampu melaksanakan secara

teratur dan berkesinambungan mengunjungi petani. Topik atau metode penyuluhan pada saat kunjungan haruslah jelas dan aktual terutama ditujukan untuk pemecahan masalah usaha tani yang pada saat itu sedang dihadapi.

f. Analisis Frekuensi

Analisis ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran deskriptif mengenai responden, khususnya mengenai variabel-variabel penelitian yang digunakan. Analisis frekuensi ini dilakukan dengan menggunakan *software SPSS for windows version 21.0*. Jawaban dari responden kemudian ditampilkan dalam bentuk persentase untuk tiap pilihan jawaban dari mulai (1) Sangat Tidak setuju (STS), (2) Tidak Setuju (TS) , (3) Cukup Setuju (CS), (4) Setuju (S), dan (5) Sangat Setuju.

Tabel 4.6. Statistik Deskriptif Kualitas Layanan, Budaya Kerja, Etos Kerja, Kepuasan dan Kepercayaan

		Kualitaslayanan	BudayaKerja	etosKerja	kepuasan	kepercayaan
N	Valid	360	360	360	360	360
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		20.66	16.44	20.99	20.58	21.07
Std. Error of Mean		.121	.106	.116	.135	.116
Median		20.00	16.00	21.00	20.00	21.00
Std. Deviation		2.297	2.009	2.194	2.553	2.193
Variance		5.278	4.036	4.813	6.518	4.809
Skewness		.111	.057	-.018	-.143	-.135
Std. Error of Skewness		.129	.129	.129	.129	.129
Kurtosis		-.915	-.930	-.849	-.654	-.879
Std. Error of Kurtosis		.256	.256	.256	.256	.256
Range		9	9	8	10	9
Minimum		16	11	17	15	16
Maximum		25	20	25	25	25
Percentiles 10		18.00	14.00	18.00	17.00	18.00

20	19.00	14.00	19.00	18.00	19.00
25	19.00	15.00	19.00	19.00	19.00
30	19.00	15.00	20.00	19.00	20.00
40	20.00	16.00	20.00	20.00	21.00
50	20.00	16.00	21.00	20.00	21.00
60	21.00	17.00	22.00	21.00	22.00
70	22.00	18.00	22.00	22.00	22.00
80	23.00	18.00	23.00	23.00	23.00
90	24.00	19.00	24.00	24.00	24.00

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2014

a. Deskripsi Variabel Kualitas layanan (X_1)

Tabel 4.7 Frekuensi Variabel Kualitas Layanan

Kualitaslayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
16	3	.8	.8	.8
17	31	8.6	8.6	9.4
18	36	10.0	10.0	19.4
19	51	14.2	14.2	33.6
20	65	18.1	18.1	51.7
Valid 21	40	11.1	11.1	62.8
22	38	10.6	10.6	73.3
23	54	15.0	15.0	88.3
24	22	6.1	6.1	94.4
25	20	5.6	5.6	100.0
Total	360	100.0	100.0	

Berdasarkan Tabel 4.7. dibuat pengelompokan hasil kuesioner responden untuk variabel Kualitas Layanan berdasarkan 4 golongan skala Likert yang

mengatur tingkat keberhasilan dimensi yaitu terdiri dari (1) Tidak baik, (2) kurang baik, (3) baik, (4) Sangat Baik.

Tabel 4.8. Kategori nilai variabel Kualitas Layanan

kualitas-layanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
tidak baik	72	20.0	20.0	20.0
kurang baik	48	13.3	13.3	33.3
Valid baik	144	40.0	40.0	73.3
sangat baik	96	26.7	26.7	100.0
Total	360	100.0	100.0	

Tabel 4.6. menunjukkan bahwa subjek pada penelitian ini untuk variabel kualitas layanan memiliki mean sebesar (20.66) sehingga dengan melihat Tabel 4.8. Kualitas layanan pada penelitian ini termasuk kategori baik, yang berarti bahwa kualitas layanan penyuluh pertanian lapangan cukup baik. Hal ini di buktikan dengan jawaban responden oleh karena seluruh data valid maka kolom *valid percent* (persentase data yang valid sama dengan kolom *percent*) sedangkan kolom *cumulative percent* atau persentase kumulatif, terlihat bahwa perubahan terjadi berdasarkan frekuensi dan besarnya persentase yang terjadi hingga total 100 %.

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa dalam rangka menjalankan tugas dan fungsinya penyuluh pertanian lapangan melaksanakan tugasnya dengan baik, hal ini ditunjukkan jawaban responden tentang variabel kualitas layanan termasuk pada kategori baik yaitu 144 orang responden atau 40%. Ada juga kategori tidak baik yaitu 72 orang responden atau 20%. Hal ini mungkin disebabkan tingkat kepentingan petani sangat tinggi akan tetapi kualitas pelayanan penyuluh

pertanian masih tidak baik dirasakan oleh beberapa petani, petani belum puas sehingga perlu adanya perbaikan pelayanan penyuluh pertanian.

Kualitas layanan penyuluh pertanian lapangan dikatakan baik apabila antara penyuluh pertanian lapangan dengan petani saling berkoordinasi dengan baik, kualitas layanan yang diberikan penyuluh pertanian lapangan kepada petani diharapkan dapat mencapai kepuasan petani dalam menerima inovasi dan materi yang diberikan.

Tabel 4.9. Deskripsi jawaban responden variabel kualitas layanan

NO	PERNYATAAN	KODE	JAWABAN dalam %					TOTAL
			STS 1	TS 2	CS 3	S 4	SS 5	
1.	Hasil Kerja Penyuluh Pertanian Lapangan sangat diterima oleh petani	X11	0.8	0	21.1	48.9	29.2	100%
2.	Penyuluh Pertanian Lapangan sangat ramah melayani petani	X12	0	0	7.5	52.5	40.0	100%
3.	Penyuluh Pertanian Lapangan memberikan layanan yang sangat baik kepada petani	X13	0	0	11.9	53.9	34.2	100%
4.	Penyuluh Pertanian lapangan memberikan perhatian terhadap masalah-masalah yang dihadapi petani	X14	0	0	21.7	46.7	31.7	100%
5.	Penyuluh Pertanian Lapangan memberikan pelayanan sangat cepat	X15	0.3	0	30.3	43.6	25.8	100%

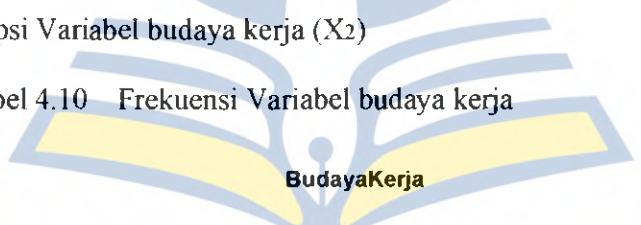
Berdasarkan Tabel 4.9. didapat untuk jawaban responden terlihat bahwa sebagian besar jawaban responden untuk masing-masing item adalah setuju dan sangat setuju. Hasil jawaban tersebut menunjukkan bahwa secara umum PPL mampu memberikan pelayanan secara berkualitas kepada petani. Kualitas pelayanan tersebut ditujukan dalam bentuk bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Dari hasil jawaban responden diperoleh bahwa indikator yang mendukung kualitas layanan adalah PPL memberikan pelayanan yang sangat baik kepada petani, sangat ramah melayani petani, hasil kerja PPL sangat diterima oleh petani, memberikan perhatian terhadap masalah-masalah yang dihadapi petani dan memberikan pelayanan sangat cepat. Sehingga dengan demikian petani puas terhadap pelayanan yang diberikan PPL.

Namun ada yang menyatakan sangat tidak setuju untuk pernyataan hasil kerja PPL sangat diterima oleh petani dan memberikan pelayanan sangat cepat. Hal ini mungkin disebabkan adanya beberapa petani yang tidak mendapat kunjungan dan pelayanan dari PPL, disebabkan kurangnya tenaga penyuluh yang ada di Kab. Karimun. Dari data sekunder yang didapat dari Dinas Pertanian dan Kehutanan Kab. Karimun ditanya jumlah penyuluh 26 orang sedangkan jumlah kelompok tani 243 atau ± 3.645 orang petani, sehingga perbandingan antara penyuluh dengan kelompok tani 1 : 9. Berdasarkan perbandingan tersebut terlihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh penyuluh tidak maksimal.

b. Deskripsi Variabel budaya kerja (X_2)

Tabel 4.10 Frekuensi Variabel budaya kerja



	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
11	1	.3	.3	.3
13	19	5.3	5.3	5.6
Valid 14	57	15.8	15.8	21.4
15	47	13.1	13.1	34.4
16	67	18.6	18.6	53.1
17	50	13.9	13.9	66.9

18	51	14.2	14.2	81.1
19	42	11.7	11.7	92.8
20	26	7.2	7.2	100.0
Total	360	100.0	100.0	

Berdasarkan Tabel 4.10 dibuat pengelompokan hasil kuesioner responden untuk variabel Kualitas Layanan

Tabel 4.11. Kategori nilai variabel budaya kerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
tidak baik	77	21.4	21.4	21.4
kurang baik	43	11.9	11.9	33.3
Valid Baik	120	33.3	33.3	66.7
sangat baik	120	33.3	33.3	100.0
Total	360	100.0	100.0	

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2014

Tabel 4.6. menunjukkan bahwa subjek pada penelitian ini untuk variabel budaya kerja memiliki mean sebesar (16.44) sehingga dengan melihat Tabel 4.11 budaya kerja pada penelitian ini termasuk kategori baik dan sangat baik, yang berarti bahwa budaya kerja penyuluh pertanian lapangan cukup baik dan sangat baik. Dapat dilihat dari jawaban responden tentang variabel budaya kerja termasuk pada kategori baik yaitu 120 orang responden atau 33.3% dan 120 orang responden atau 33.3% sangat baik. Jawaban responden menunjukkan bahwa dalam rangka menjalankan tugas dan fungsinya penyuluh pertanian lapangan melaksanakan tugasnya dengan baik,

Budaya kerja penyuluh pertanian lapangan dikatakan baik apabila antara penyuluh pertanian lapangan dengan petani memegang teguh keyakinan, norma-norma dan nilai-nilai budaya kerja dengan sangat baik, budaya kerja yang diberikan penyuluh pertanian lapangan kepada petani diharapkan dapat mengubah sikap dan juga perilaku petani agar dapat meningkatkan produktivitas kerja untuk menghadapi tantangan dimasa yang akan datang, budaya kerja yang kondusif sangat diharapkan untuk meningkatkan kinerja penyuluh pertanian.

Tabel 4.12 Deskripsi jawaban responden variabel budaya kerja

NO	PERNYATAAN	KODE	JAWABAN dalam %					TOTAL
			STS	TS	CS	S	SS	
			1	2	3	4	5	
1.	Penyuluh pertanian lapangan sangat memperhatikan keberhasilan dan kemajuan petani	X21	0	0	17.5	50.8	31.7	100%
2.	Penyuluh pertanian lapangan bertanggungjawab terhadap pelayanan kepada petani	X22	0.6	0	14.2	53.6	31.7	100%
3.	Penyuluh pertanian lapangan sangat kreatif dan perhatian terhadap lingkungan tugasnya	X23	0.6	0	28.1	44.2	27.2	100%
4.	Penyuluh pertanian lapangan sangat memiliki kebersamaan dan dinamika dalam kelompok kerja	X24	0	0	18.1	46.9	35.0	100%

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2014

Berdasarkan Tabel 4.12 didapatkan indikator dimensi budaya kerja rata-rata responden menjawab setuju dan sangat setuju. Hasil jawaban tersebut menunjukkan bahwa secara umum penyuluh menunjukkan budaya kerja yang baik kepada petani. Budaya kerja ditunjukkan dalam bentuk perilaku kerja dan sikap kerja.

Dari jawaban responden diperoleh bahwa indikator yang mendukung budaya kerja penyuluh sangat memperhatikan keberhasilan dan kemajuan petani, bertanggungjawab terhadap pelayanan kepada petani, sangat kreatif dan perhatian

terhadap lingkungan tugasnya, memiliki kebersamaan dan dinamika dalam kelompok kerja.

Selain itu ada responden menyatakan sangat tidak setuju untuk pernyataan penyuluh bertanggungjawab terhadap pelayanan kepada petani dan kreatif dan perhatian terhadap lingkungan tugasnya. Hal ini disebabkan kurangnya kunjungan penyuluh ke beberapa petani sehingga petani merasa tidak puas dengan budaya kerja penyuluh. Untuk memberikan kepuasan kepada petani penyuluh harus mengubah sikap dan juga perilaku kerja agar dapat meningkatkan produktifitas kerja untuk menghadapi berbagai tantangan dimasa yang akan datang.

Siregar dan Saridewi (2010) menyatakan bahwa untuk meningkatkan sikap dan perilaku kerja penyuluh dengan cara meningkatkan jiwa gotong royong, meningkatkan kebersamaan, saling terbuka satu sama lain, meningkatkan jiwa kekeluargaan meningkatkan rasa kekeluargaan, membangun komunikasi yang lebih baik, meningkatkan produktifitas kerja dan tanggap dengan perkembangan luar.

c. Deskripsi Variabel etos kerja (X₃)

Tabel 4.13 Frekuensi Variabel etos kerja

etosKerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
17	23	6.4	6.4	6.4
18	30	8.3	8.3	14.7
19	47	13.1	13.1	27.8
Valid 20	53	14.7	14.7	42.5
21	52	14.4	14.4	56.9
22	54	15.0	15.0	71.9
23	55	15.3	15.3	87.2

24	23	6.4	6.4	93.6
25	23	6.4	6.4	100.0
Total	360	100.0	100.0	

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2014

Berdasarkan Tabel 4.13 dibuat pengelompokan hasil kuesioner responden untuk variabel Etos Kerja.

Tabel 4.14 Kategori nilai variabel etos kerja

etos-kerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
tidak baik	54	15.0	15.0	15.0
kurang baik	95	26.4	26.4	41.4
Valid Baik	109	30.3	30.3	71.7
sangat baik	102	28.3	28.3	100.0
Total	360	100.0	100.0	

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2014

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa subjek pada penelitian ini untuk variabel etos kerja memiliki mean sebesar (20.99) sehingga dengan melihat Tabel 4.14 etos kerja pada penelitian ini termasuk kategori baik, yang berarti bahwa etos kerja penyuluh pertanian lapangan cukup baik.

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa dalam rangka menjalankan tugas dan fungsinya penyuluh pertanian lapangan melaksanakan tugasnya dengan baik. Hal ini ditunjukkan jawaban responden tentang variabel etos kerja termasuk pada kategori baik yaitu 109 orang responden atau 30.3%.

Etos kerja penyuluh pertanian lapangan dikatakan baik apabila sukses dalam melaksanakan tugas-tugas pekerjaan dengan baik sehingga dapat memberikan kepuasan kepada petani. Etos kerja yang diberikan penyuluh pertanian lapangan kepada petani diharapkan dapat mencapai tujuan petani untuk meningkatkan produksi pertanian.

Tabel 4.15 Deskripsi jawaban responden variabel etos kerja

NO	PERNYATAAN	KODE	JAWABAN dalam %					TOTAL
			STS	TS	CS	S	SS	
			1	2	3	4	5	
1.	Penyuluh pertanian lapangan melakukan pekerjaan dengan niat penuh dan ikhlas	X31	0.6	0	13.9	50.8	34.7	100%
2.	Penyuluh pertanian lapangan menjalin hubungan baik dengan petani	X32	0	0	6.4	52.8	40.8	100%
3.	Penyuluh pertanian lapangan membantu petani pada saat kesulitan dalam bekerja	X33	0	0	20	44.7	35.5	100%
4.	Penyuluh pertanian lapangan dalam memberikan layanan sabar menghadapi petani	X34	0	0	18.3	52.5	29.2	100%
5.	Penyuluh pertanian lapangan bertanggungjawab setiap melakukan tugasnya	X35	0	0	16.9	46.1	36.9	100%

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2014

Berdasarkan Tabel 4.15 didapatkan untuk indikator dimensi etos kerja rata-rata responden menjawab setuju untuk pernyataan-pernyataan yang diberikan. Hasil dari responden tersebut secara umum etos kerja yang ditunjukkan PPL kepada petani baik. Etos kerja dapat dilihat dalam bentuk tepat waktu, tanggungjawab, jujur dan percaya diri.

Dari hasil jawaban responden diperoleh bahwa indikator yang mendukung etos kerja adalah PPL melakukan pekerjaan dengan niat penuh dan ikhlas, menjalin hubungan baik dengan petani, membantu petani pada saat kesulitan dalam bekerja, dalam memberikan layanan sabar menghadapi petani dan bertanggungjawab setiap melakukan tugasnya.

Tapi ada pula yang menyatakan sangat tidak setuju untuk pernyataan melakukan pekerjaan dengan niat penuh ikhlas. Hal ini mungkin disebabkan adanya beberapa petani yang terlewat kunjungan PPL sehingga mereka tidak puas. Etos kerja PPL berkaitan dengan keyakinan diri, sikap moral dan motivasi PPL dalam berperilaku menjalankan fungsi dan perannya.

Menurut Siswanto (2012) progresivitas etos kerja penyuluh pertanian akan sangat mempengaruhi terhadap kesuksesannya dalam melaksanakan tugas-tugas pekerjaannya. Progresivitas etos kerja PPL dapat diketahui dan dinilai melalui perilaku penyuluh ketika melaksanakan pekerjaan atau fungsi dan peranan yang diemban.

d. Deskripsi Variabel Mediator Kepuasan (Y)

Tabel 4.16 Frekuensi Variabel Kepuasan

Kepuasan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
15	14	3.9	3.9	3.9
16	4	1.1	1.1	5.0
17	22	6.1	6.1	11.1
18	44	12.2	12.2	23.3
19	38	10.6	10.6	33.9
20	60	16.7	16.7	50.6
21	36	10.0	10.0	60.6
22	53	14.7	14.7	75.3
23	35	9.7	9.7	85.0
24	31	8.6	8.6	93.6
25	23	6.4	6.4	100.0
Total	360	100.0	100.0	

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2014

Berdasarkan Tabel 4.16 dibuat pengelompokan hasil kuesioner responden untuk variabel Kepuasan

Tabel 4.17. Kategori nilai variabel kepuasan

Kepuasan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	tidak puas	82	22.8	22.8
	kurang puas	91	25.3	48.1
Valid	Puas	95	26.4	74.4
	sangat puas	92	25.6	100.0
	Total	360	100.0	100.0

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2014

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa subjek pada penelitian ini untuk variabel Kepuasan memiliki mean sebesar (20.58) sehingga dengan melihat Tabel 4.17 Kepuasan, pada penelitian ini termasuk kategori puas, yang berarti bahwa kepuasan petani terhadap penyuluh pertanian lapangan adalah puas .

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, budaya kerja dan etos kerja penyuluh pertanian lapangan dalam rangka menjalankan tugas dan fungsinya dilapangan petani merasa puas. Hal ini ditunjukkan jawaban responden tentang variabel kepuasan termasuk pada kategori puas yaitu 95 orang responden atau 26.4%. Kepuasan petani terhadap penyuluh pertanian lapangan dikatakan puas apabila penyuluh pertanian lapangan dapat meningkatkan kualitas layanan, budaya kerja dan etos kerja dan memperhatikan segala permasalahan yang dihadapi petani dilapangan. Kepuasan yang diberikan penyuluh pertanian lapangan kepada petani diharapkan dapat mencapai tujuan petani untuk meningkatkan produksi pertanian.

Tabel 4.18 Deskripsi jawaban responden variabel kepuasan

NO	PERNYATAAN	KODE	JAWABAN					TOTAL
			STP	TP	CP	P	SP	
			1	2	3	4	5	
1.	Saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan penyuluh pertanian lapangan	Y1	0	0.6	16.9	51.1	31.4	100%
2.	Saya sangat puas terhadap sikap dan perilaku penyuluh pertanian lapangan	Y2	0	0	17.2	53.6	29.2	100%
3.	Saya sangat puas dan nyaman pada saat penyuluh pertanian lapangan memberikan pelayanan	Y3	0	0	22.5	43.9	33.6	100%
4.	Saya sangat puas atas pengawasan dan arahan yang diberikan penyuluh pertanian lapangan	Y4	0	0.3	21.4	46.9	31.4	100%
5.	Saya sangat puas dengan dukunganyang diberikan oleh penyuluh pertanian lapangan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan	Y5	0	0.3	18.8	43.1	37.8	100%

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2014

Berdasarkan Tabel 4.18. didapatkan untuk indikator variabel kepuasan rata-rata responden menjawab puas. Dari jawaban responden diperoleh bahwa indikator yang mendukung kepuasan adalah pelayanan yang diberikan PPL, sikap dan perilaku, kenyamanan, pengawasan dan arahan serta dukungan yang diberikan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

Tapi ada juga yang menyatakan tidak puas untuk pernyataan puas dengan pelayanan yang diberikan PPL, puas atas pengawasan dan arahan yang diberikan dan puas dengan dukungan yang diberikan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Hal ini mungkin disebabkan kurang intensitas kunjungan PPL ke beberapa petani sehingga petani merasa tidak puas. Menurut Muslihat (2010) pada hakekatnya apabila penyelenggaraan penyuluhan tersebut dilaksanakan secara benar, berkualitas, kontinyu dan konsisten oleh pemerintah kab/kota maka tingkat kepuasan petani akan tinggi yang berdampak pada tingkat kualitas hidup petani.

e. Deskripsi Variabel Kepercayaan (Z)

Tabel 4.19 Deskripsi Frekuensi Kepercayaan

Kepercayaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
16	3	.8	.8	.8
17	12	3.3	3.3	4.2
18	44	12.2	12.2	16.4
19	42	11.7	11.7	28.1
20	35	9.7	9.7	37.8
Valid 21	61	16.9	16.9	54.7
22	57	15.8	15.8	70.6
23	55	15.3	15.3	85.8
24	33	9.2	9.2	95.0
25	18	5.0	5.0	100.0
Total	360	100.0	100.0	

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2014

Berdasarkan Tabel 4.19 dibuat pengelompokan hasil kuesioner responden untuk variabel Kepercayaan

Tabel 4.20 Kategori nilai variabel kepercayaan

Kepercayaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
tidak percaya	58	16.1	16.1	16.1
kurang percaya	73	20.3	20.3	36.4
Valid percaya	122	33.9	33.9	70.3
sangat percaya	107	29.7	29.7	100.0
Total	360	100.0	100.0	

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2014

Tabel 4.6. menunjukkan bahwa subjek pada penelitian ini untuk variabel Kepuasan memiliki mean sebesar (21.07) sehingga dengan melihat Tabel 4.20 Kepercayaan pada penelitian ini termasuk kategori percaya, yang berarti bahwa

petani percaya terhadap pelayanan PPL. Hal ini dibuktikan dengan jawaban responden dimana bahwa kualitas layanan, budaya kerja dan etos kerja penyuluh pertanian lapangan dan kepuasan petani dapat mempengaruhi kepercayaan petani terhadap penyuluh pertanian lapangan. Hal ini ditunjukkan dengan jawaban responden tentang variabel kepercayaan termasuk pada kategori percaya yaitu 122 orang responden atau 33.9%.

Kepercayaan petani terhadap penyuluh pertanian lapangan dikategorikan percaya apabila penyuluh pertanian lapangan dapat meningkatkan kualitas layanan, budaya kerja dan etos kerja sehingga petani merasa puas. Dengan demikian petani percaya terhadap tugas-tugas penyuluh pertanian lapangan. Kepercayaan yang diberikan penyuluh pertanian lapangan kepada petani diharapkan dapat mencapai tujuan petani untuk meningkatkan produksi pertanian.

Tabel 4.21 Deskripsi jawaban responden variabel kepercayaan

NO	PERNYATAAN	KODE	JAWABAN dalam %					TOTAL
			STS	TS	CS	S	SS	
			1	2	3	4	5	
1.	Saya sangat percaya dengan kemampuan dan keterampilan penyuluh pertanian lapangan untuk melakukan pelayanan	Z1	0	0	18.1	43.8	33.6	100%
2.	Saya sangat percaya penyuluh pertanian lapangan selalu baik dan ramah terhadap pelayanan	Z2	0	0	6.9	53.1	40.0	100%
3	Saya sangat percaya penyuluh pertanian lapangan memiliki reputasi yang baik dalam pelayanan	Z3	0	0	16.9	50	33.1	100%
4	Saya sangat percaya penyuluh pertanian lapangan banyak memberi saran dan bimbingan kepada petani di kelompok tani lainnya	Z4	0	0.3	17.5	45.8	36.4	100%
5	Saya sangat percaya penyuluh pertanian lapangan dalam menyampaikan materi dapat dimengerti petani dan benar-benar dapat meningkatkan hasil pertanian dan kesejahteraan petani	Z5	0	0.3	13.6	45.3	40.8	100%

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2014

Berdasarkan Tabel 4.21 didapatkan indikator dimensi kepercayaan rata-rata responden menjawab setuju. Kepercayaan PPL dapat dilihat dari bentuk kejujuran dan kebijakan.

Dari hasil jawaban responden diperoleh bahwa indikator yang mendukung kepercayaan adalah kemampuan dan keterampilan PPL untuk melakukan pelayanan, selalu baik dan ramah terhadap pelayanan, memiliki reputasi yang baik dalam pelayanan, banyak memberikan saran dan bimbingan kepada petani di kelompok tani lainnya, dalam menyampaikan materi dapat dimengerti petani dan benar-benar dapat meningkatkan hasil pertanian dan kesejahteraan petani.

Responden ada yang menyatakan tidak setuju, untuk pernyataan PPL banyak memberikan saran dan bimbingan kepada petani di kelompok tani lainnya dan dalam menyampaikan materi dapat di mengerti petani dan benar-benar dapat meningkatkan hasil pertanian dan kesejahteraan petani. Hal ini mungkin disebabkan sebagian petani ada yang tidak puas dengan kualitas layanan, budaya kerja dan etos kerja PPL sehingga petani tidak percaya dengan pelayanan yang diberikan oleh PPL. Karena banyaknya petani yang harus dibimbing sedangkan waktu yang tersedia terbatas. Seorang penyuluh pertanian tidak mungkin mengadakan pendekatan kepada petani seorang demi seorang untuk memperoleh kepercayaan. Penyuluh dapat memanfaatkan potensi petani maju untuk membimbing petani yang kurang mendapat perhatian dari PPL dengan cara ini akan menimbulkan kepercayaan dari petani.

C. UJI VALIDITAS

Fungsi pengujian validitas instrumen penelitian adalah untuk mengetahui validitas setiap item kuesioner penelitian. Pengertian valid adalah bahwa kuisisioner

efektif dapat digunakan sebagai alat pengumpul data untuk menggali masalah yang dijadikan obyek penelitian. Efektifitas didasarkan pada asumsi bahwa kuisisioner penelitian mudah dimengerti dan mudah dijawab oleh responden penelitian. Pengukuran validitas instrumen penelitian dilakukan dengan menggunakan analisis korelasi *Pearson Product Moment* dengan bantuan computer program SPSS. Keputusan mengenai butir item yang dinyatakan valid dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r table, jika r hitung $>$ r table maka butir item dinyatakan valid. Dari hasil uji validitas dapat dilihat seperti pada Tabel 4.22.

Uji Validitas terhadap variabel kualitas pelayanan (X₁), budaya kerja (X₂), etos kerja (X₃), kepuasan (Y) dan kepercayaan (Z)

Tabel 4.22 Uji validitas variabel kualitas layanan, budaya kerja, etos kerja, kepuasan dan kepercayaan

Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X₁)			
KL 1	0.891	0.103	Valid
KL 2	0.945	0.103	Valid
KL 3	0.891	0.103	Valid
KL 4	0.758	0.103	Valid
KL 5	0,908	0.103	Valid
Budaya Kerja (X₂)			
BK 1	0.704	0.103	Valid
BK 2	0.823	0.103	Valid
BK 3	0.593	0.103	Valid

BK 4	0.734	0.103	Valid
Etos Kerja (X ₃)			
EK 1	0.606	0.103	Valid
EK 2	0.729	0.103	Valid
EK 3	0.768	0.103	Valid
EK 4	0.709	0.103	Valid
EK5	0.756	0.103	Valid
Kepuasan (Y)			
KPS 1	0.953	0.103	Valid
KPS 2	0.952	0.103	Valid
KPS 3	0.973	0.103	Valid
KPS 4	0.978	0.103	Valid
KPS 5	0.921	0.103	Valid
Kepercayaan (Z)			
KPC 1	0.783	0.103	Valid
KPC 2	0.835	0.103	Valid
KPC 3	0.758	0.103	Valid
KPC 4	0.758	0.103	Valid
KPC 5	0.876	0.103	Valid

Sumber : Hasil olah data, 2014
 (pengolahan data SPSS : terlampir)

Dari Tabel 4.22 dapat kita ketahui bahwa seluruh butir pertanyaan pada variabel kualitas layanan, budaya kerja, etos kerja, kepuasan dan kepercayaan

adalah valid, karena r hitung dari seluruh pertanyaan yang ada menunjukkan angka r hitung $>$ dari nilai r tabel (0.103)

D. UJI RELIABILITAS

Uji reliabilitas instrumen bertujuan untuk mengetahui besarnya indeks kepercayaan instrumen dari Kualitas Layanan, Budaya Kerja, Etos Kerja, Kepuasan dan Kepercayaan. Setelah dilakukan uji validitas dan diperoleh butir pernyataan yang valid, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha* dengan menguji tingkat kehandalan (*reliability*) dari masing-masing angket variabel. Adapun secara ringkas hasil uji reliabilitas ditunjukkan dalam Tabel 4.23. berikut ini.

Tabel 4 .23. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

Reliability Statistics		
Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	0.808	Reliabel
Budaya Kerja (X2)	0.621	Reliabel
Etos kerja (X3)	0.754	Reliabel
Kepuasan (Y)	0.974	Reliabel
Kepercayaan (Z)	0.843	Reliabel

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2014
 (pengolahan data SPSS : terlampir)

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 4.23 menunjukkan bahwa semua kuesioner dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0.6. Uji reliabilitas dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Sesuai pendapat Trihendradi (2013: 277) menyatakan bahwa instrumen kuesioner harus andal

(reliabel). Andal berarti instrument tersebut menghasilkan ukuran yang konsisten apabila digunakan untuk mengukur berulang kali. Instrumen kuesioner dinyatakan andal bila memiliki nilai Alpha Cronbach > dari 0,6

E. UJI ASUMSI KLASIK REGRESI

Dalam asumsi klasik regresi penelitian ini didesain dengan pengujian sebagai berikut :

a. Uji Normalitas

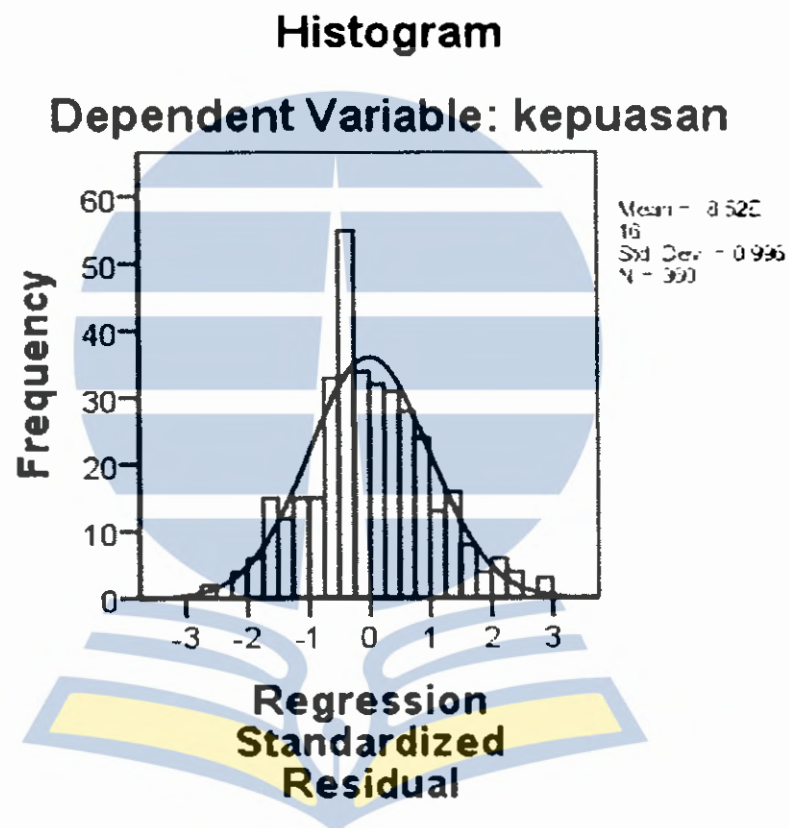
Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual mengikuti distribusi normal (Janie, 2012:35). Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang berdistribusi normal. Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya. Uji normalitas dapat dilakukan dengan uji histogram, uji normal P-Plot, uji Chi Square, Skewness dan kurtosis atau uji Kolmogorov Smirnov.

Jika residual tidak normal tetapi dekat dengan nilai kritis (misalnya signifikansi Kolmogorov Smirnov sebesar 0.049) maka dapat dicoba dengan metode lain yang mungkin memberikan justifikasi normal. Tetapi jika jauh dari nilai normal, maka dapat dilakukan beberapa langkah yaitu: melakukan transformasi data, melakukan *trimming data outlier* atau menambah atau mengurangi data observasi. Transformasi dapat dilakukan ke dalam bentuk logaritma natural, akar kuadrat, inverse atau bentuk yang lain tergantung dari

bentuk kurva normalnya, apakah condong ke kiri, ke kanan, mengumpul di tengah atau menyebar kesamping kanan dan kiri.

Berdasarkan output regresi linear berganda dapat ditampilkan berdasarkan tiga pendekatan :

1. Pendekatan Histogram

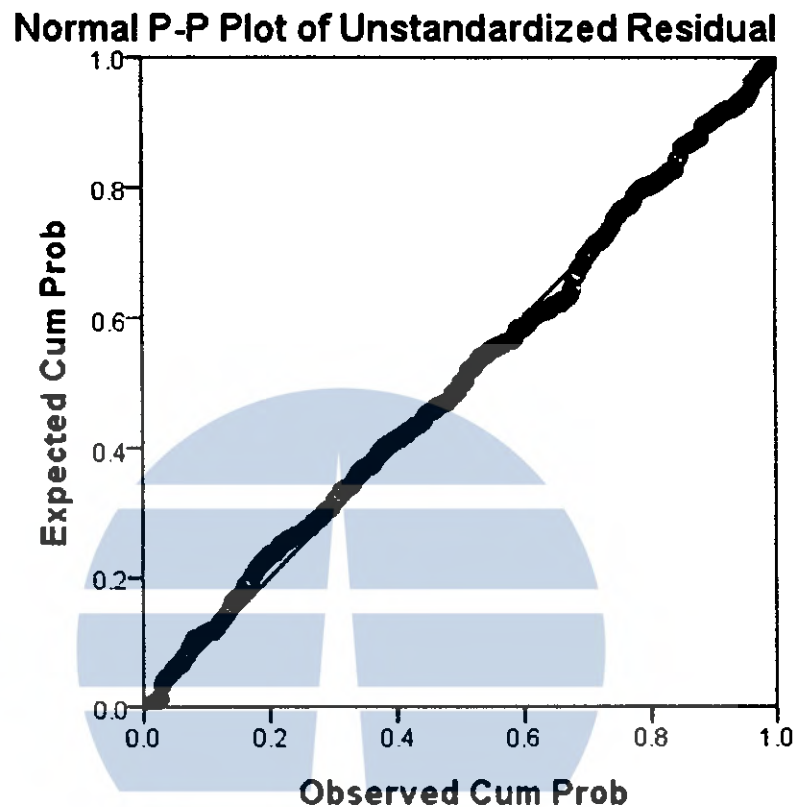


Gambar 4.2 Output Aplikasi SPSS Grafik Histogram

Histogram Gambar 4.7 menunjukkan gambar yang mendeteksi bentuk lonceng atau mendekati normal. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa residu regresi adalah menyebar mendekati normal.

2. Pendekatan grafik P-P Plot

Juga dapat ditampilkan P-P Plot standarized Residual berikut :



Gambar 4.3 Output Aplikasi SPSS Grafik P-Plot

Kriteria yang digunakan menurut Ghozali (2005) adalah sebagai berikut :

- (1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas,
- (2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tersebut tidak memenuhi asumsi Normalitas. Titik-titik tersebut menyebar mendekati dan mengikuti garis diagonal, sehingga dapat dinyatakan bahwa residu

regresi adalah menyebar mendekati normal atau variabel residual terdistribusi normal.

3. Pendekatan Uji Kolmogorov- Smirnov

Uji Kolmogorov-Smirnov dapat ditampilkan pada Tabel 4.24

Tabel 4.24. Tabel Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		360
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.64005541
Most Extreme Differences	Absolute	.047
	Positive	.047
	Negative	-.045
Kolmogorov-Smirnov Z		.901
Asymp. Sig. (2-tailed)		.392

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Dari hasil pengolahan data dengan bantuan software SPSS, dapat diketahui bahwa hasil One-sampel Kolmogorov-Smirnov test seperti pada Tabel 4.24 terlihat bahwa nilai p-value yaitu Asymp. Sig (2-tailed) bernilai $0.392 > 0.05$, sehingga disimpulkan bahwa residual telah memenuhi asumsi distribusi normal. Data tidak menyimpang jauh dari garis diagonal, sehingga variabel tersebut dapat digunakan dalam analisis jalur berikutnya.

b. Uji Linieritas

Uji Linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan Test for Linearity dengan taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (*linearity*) kurang dari 0,05

Tabel 4.25. Uji Linieritas variabel kualitas layanan, budaya kerja, etos kerja dan kepuasan

ANOVA Table							
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
kepuasan * Kualitasayanan	(Combined)	1045.479	9	116.164	31.412	.000	
	Between Groups						
	Linearity	975.486	1	975.486	263.779	.000	
	Deviation from Linearity	69.993	8	8.749	2.366	.017	
	Within Groups	1294.343	350	3.698			
	Total	2339.822	359				
kepuasan * BudayaKerja	(Combined)	1136.215	8	142.027	41.418	.000	
	Between Groups						
	Linearity	1106.517	1	1106.517	322.686	.000	
	Deviation from Linearity	29.699	7	4.243	1.237	.281	
	Within Groups	1203.607	351	3.429			
	Total	2339.822	359				
kepuasan * etosKerja	(Combined)	1181.885	8	147.736	44.782	.000	
	Between Groups						
	Linearity	1149.426	1	1149.426	348.420	.000	
	Deviation from Linearity	32.458	7	4.637	1.406	.202	
	Within Groups	1157.938	351	3.299			
	Total	2339.822	359				
kepercayaan *	Between Groups	(Combined)	715.979	10	71.598	24.730	.000

kepuasan	Linearity	684.053	1	684.053	236.272	.000
	Deviation from	31.926	9	3.547	1.225	.278
	Linearity					
	Wrthin Groups	1010.421	349	2.895		
	Total	1726.400	359			

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2014

Hasil dari Tabel 4.25. dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan, terhadap Kepuasan dapat dijelaskan oleh regresi linear dengan cukup baik karena nilai *sig. linearity* ada tersebut adalah $0.000 < 0.05$, dan nilai *Sig. deviation from linearity* data tersebut $0.17 > 0.05$ jadi bisa dikatakan variabel Kualitas Layanan linear

Variabel budaya kerja, terhadap Kepuasan dapat dijelaskan oleh regresi linear dengan cukup baik karena nilai *sig. linearity* ada tersebut adalah $0.000 < 0.05$, dan nilai *Sig. deviation from linearity* data tersebut $0.281 > 0.05$ jadi bisa dikatakan variabel Budaya Kerja linear

Variabel etos kerja, terhadap Kepuasan dapat dijelaskan oleh regresi linear dengan cukup baik karena nilai *sig. linearity* ada tersebut adalah $0.000 < 0.05$, dan nilai *Sig. deviation from linearity* data tersebut $0.202 > 0.05$ jadi bisa dikatakan variabel Etos Kerja linear.

Variabel Kepuasan, terhadap Kepercayaan dapat dijelaskan oleh regresi linear dengan cukup baik karena nilai *sig. linearity* ada tersebut adalah $0.000 < 0.05$, dan nilai *Sig. deviation from linearity* data tersebut $0.278 > 0.05$ jadi bisa dikatakan variabel Kepuasan linear.

c. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi diantara variabel-variabel bebas, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu.

Alat statistik yang sering digunakan untuk menguji gangguan multikolinearitas adalah dengan *variance inflation factor* (VIF), korelasi Pearson antara variabel-variabel bebas. Janie (2012) menyatakan bahwa jika VIF tidak ada yang diatas 10 dan nilai tolenransi dibawah 0.10 maka tidak terbukti adanya multikolineritas yang berarti.

Berdasarkan output regresi linear berganda dapat ditampilkan Tabel 4.26 berikut :

Tabel 4.26. Hasil uji multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics		
	Tolerance	VIF	
1			
	Kualitastayanan	.447	2.238
	BudayaKerja	.393	2.545
	etosKerja	.404	2.476

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2014

Dari hasil tabel 4.33, terlihat koefisien VIF berkisar dari 2.238 s.d 2.545 <10 dan nilai tolerance > 0.10 maka dapat dinyatakan persamaan regresi yang diperoleh tidak bermasalah multikolinearitas. Menurut Ghozali (2005) kriteria suatu model regresi memiliki problem multikolinearitas berdasarkan *Variance*

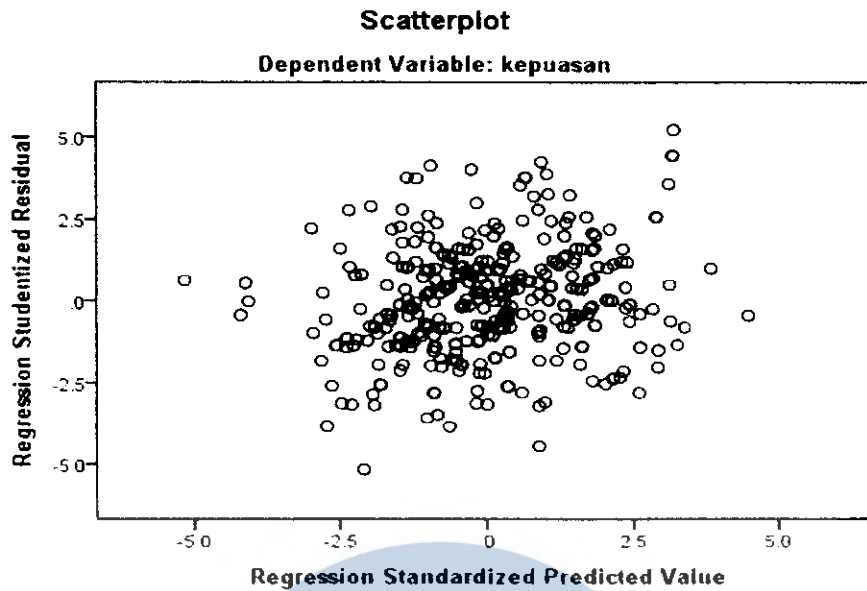
Inflation Factor (VIF) dan Tolerance jika mempunyai nilai $VIF > 10$ dan mempunyai angka Tolerance mendekati < 0.10 .

d. Uji Heteroskedasitas

Trihendradi (2013) menyatakan bahwa dalam melakukan pengujian heteroskedasitas dilakukan dengan metode grafik. Berdasarkan tampilan beberapa alternatif solusi jika model menyalahi asumsi heteroskedasitas adalah dengan mentransformasikan ke dalam bentuk logaritma, yang hanya dapat dilakukan jika semua data bernilai positif. Hal ini dapat juga dilakukan dengan membagi semua variabel dengan variabel yang mengalami gangguan heteroskedasitas.

Menurut Trihendradi (2013) kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut: (1) jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedasitas. (2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedasitas.

Berdasarkan output regresi linier berganda dihasilkan grafik seperti Gambar 4.4 berikut.



Gambar 4.4 Hasil Scatterplot

Dari grafik pada Gambar 4.4. , terlihat titik-titik menyebar tidak berpola di kanan dan kiri angka 0 (nol) serta di atas dan di bawah angka 0 (nol), maka persamaan regresi dapat dinyatakan terbebas dari masalah heteroskedastisitas.

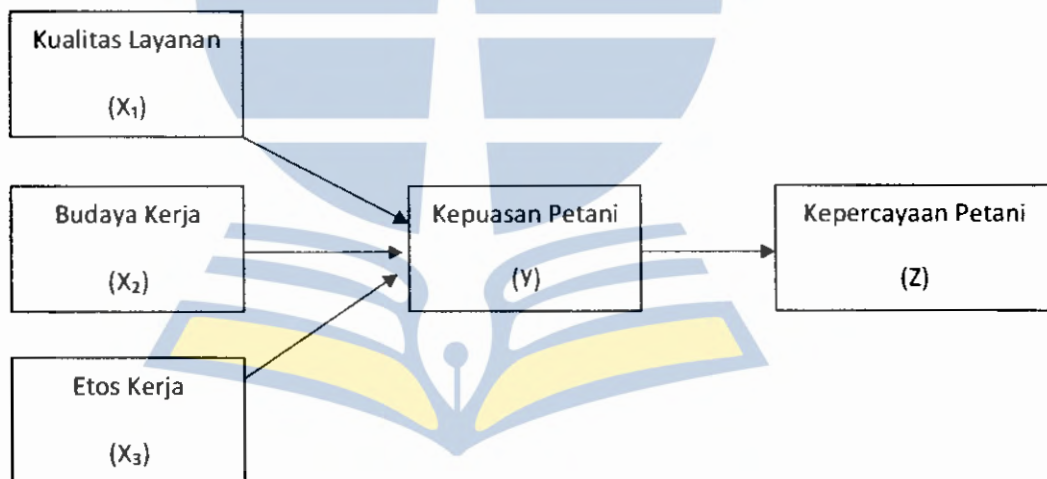
F. UJI HIPOTESIS

Bagian sebelumnya telah menjelaskan tentang uji asumsi klasik terhadap persamaan regresi linear berganda yang telah diteliti dan menunjukkan bahwa persamaan regresi berganda telah memenuhi asumsi-asumsi klasik. Untuk selanjutnya dilakukan pengujian terhadap hasil regresi secara bersama-sama dengan Uji-F dan selanjutnya Uji-t. Selain itu juga dilakukan analisa koefisien determinasi dengan tujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel mediator dan variabel terikat serta variabel lain diluar yang diteliti terhadap variabel terikat.

Analisis data pada pengujian hipotesisi dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas layanan, budaya kerja, etos kerja penyuluh pertanian lapangan terhadap kepercayaan petani dengan kepuasan petani sebagai variabel mediator. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan analisis regresi berganda

1. Kepuasan Petani Sebagai Mediator Kualitas Pelayanan, Budaya Kerja, Etos Kerja Penyuluh Pertanian Lapangan mempengaruhi Kepercayaan petani

Sebelum dilakukan analisis, akan ditampilkan terlebih dahulu struktur hubungan kausal antara variabel Kualitas Layanan (X_1), Budaya Kerja (X_2), Etos Kerja (X_3), Kepuasan Petani (Y), dan Kepercayaan (Z) yaitu dalam Gambar 4.5 berikut ini :

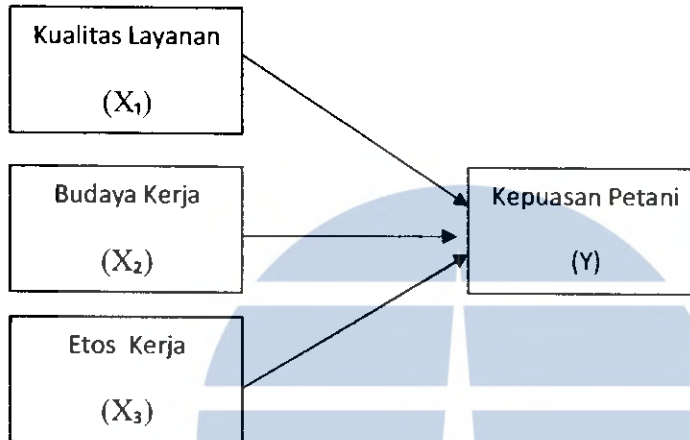


Gambar 4.5 Struktur Pengaruh X_1 , X_2 , X_3 , Y dan Z secara lengkap

Untuk melakukan analisis jalur maka struktur pada Gambar 4.5 akan dibagi menjadi dua bagian yaitu, Sub-struktur 1 dengan analisis regresi dan Sub-struktur 2 dengan analisis jalur.

❖ **Sub-Struktur 1**

Dalam analisa pengaruh Kualitas Layanan (X_1), Budaya Kerja (X_2), Etos kerja (X_3) terhadap Kepuasan (Y) akan digambarkan dalam sebuah model selanjutnya akan disebut dengan sub-struktur 1. Adapun gambar sub-struktur 1 tersebut sebagai berikut :



Gambar 4.6 Sub-Struktur 1

Dari hasil pengolahan data program SPSS versi 21 pada sub-struktur 1 tersebut, terlihat pada Tabel 4.27. koefisien regresi yang menghasilkan output sebagai berikut:

Tabel 4.27 . Model Anova Sub- Struktur 1

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1346.830	3	448.943	160.952	.000 ^d
Residual	992.993	356	2.789		
Total	2339.822	359			

a. Dependent Variable: kepuasan

b. Predictors: (Constant), etosKerja, Kualitasayanan, BudayaKerja

Tabel 4.28 Model Summary Sub- Struktur 1

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.759 ^a	.576	.572	1.670

a. Predictors: (Constant), etosKerja, Kualitaslayanan, BudayaKerja

Tabel 4.29 Coefficients Sub- Struktur 1

 Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.318	.898		1.468	.143
	Kualitaslayanan	.227	.057	.204	3.948	.000
	BudayaKerja	.370	.070	.291	5.282	.000
	etosKerja	.405	.063	.348	6.404	.000

a. Dependent Variable: kepuasan

Sumber : hasil pengolahan data 2014

Kemudian dianalisis sub-struktur 1 menggunakan analisis regresi, dengan persamaan sub-struktural sebagai berikut :

- a. **Pengujian Hipotesis : Secara Keseluruhan Variabel bebas Kualitas Pelayanan (X_1) , Budaya Kerja (X_2), Etos Kerja (X_3) dengan variabel terikat Kepuasan Petani (Y)**

Uji secara keseluruhan ditunjukkan oleh Tabel 4.27 tabel 4.29 yang dirumuskan sebagai berikut :

Hipotesis (Uji F)

Hipotesis yang akan diuji adalah sebagai berikut :

Ho : Kualitas layanan, Budaya Kerja, Etos Kerja secara bersama tidak memprediksi kepuasan secara positif.

H1 : Kualitas layanan, Budaya Kerja, Etos Kerja secara bersama memprediksi kepuasan secara positif.

Dasar Pengambilan Keputusan (Tingkat Kepercayaan 95 %)

Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah sebagai berikut :

Sig > 0.05, maka Ho di terima

Sig < 0.05, maka Ho di tolak

Keputusan :

$P_{Y|X_1X_2X_3} = adjusted\ Rsquare = 0.572$ (Sig = 0.000)

Kesimpulan :

Terlihat pada Tabel 4.27 diperoleh nilai F sebesar 160.952 dengan nilai probabilitas (Sig) = 0.000. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ (160.952 > 2.63) dan probabilitas (Sig) < 0.05, (0.000 < 0,05) maka keputusannya adalah Ho ditolak dan H1 diterima artinya Kualita Layanan (X_1), Budaya Kerja (X_2), Etos Kerja (X_3) secara bersama-sama memprediksi kepuasan (Y) secara positif, sehingga model regresi diatas sudah benar dan layak. Pada Tabel 4.28 besar koefisien determinasi *adjusted Rsquare* atau $R^2_{Y|X_1X_2X_3} = 0.572 = 57,2\%$ dan besarnya pengaruh lain (sisa) yaitu $P_{y\ \epsilon 1} = 1 - 0.572 = 0.428 = 42.8\%$

b. Pengujian Hipotesis : Secara Individu variabel Bebas Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Variabel mediator Kepuasan (Y)

Pengujian secara individu ditunjukkan oleh Tabel 4.29. Hipotesis penelitian yang akan diuji dirumuskan menjadi hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis (Uji t)

Hipotesis yang akan diuji adalah sebagai berikut :

Ho : Kualitas layanan tidak memprediksi kepuasan secara positif.

H1 : Kualitas layanan memprediksi kepuasan secara positif.

Dasar Pengambilan Keputusan (Tingkat Kepercayaan 95%)

Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah sebagai berikut :

Sig > 0.05, maka Ho di terima

Sig < 0.05, maka Ho di tolak

Keputusan :

$P_{yx1} = \text{Beta} = 0.204$ (Sig = 0.000)

Kesimpulan

Karena $t_{\text{hitung}} > t_{\text{Tabel}}$ ($3.948 > 1.967$), maka Ho ditolak dan H₁ diterima artinya koefisien regresi sederhana kualitas layanan berpengaruh secara individu terhadap Kepuasan (Y). terlihat pada Tabel 4.29. bahwa pada kolom Sig pada variabel kualitas layanan, nilai probabilitas Sig = 0.000 < 0.05, maka Ho ditolak dan H₁ diterima artinya koefisien regresi adalah signifikan. Dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara individu sebesar 0.204 dengan signifikan terhadap kepuasan.

Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kualitas layanan (X₁) dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan secara positif dapat “diterima”

c. **Pengujian Hipotesis : Secara Individu variabel Bebas Budaya Kerja (X_2) terhadap Variabel mediator Kepuasan (Y)**

Pengujian secara individu ditunjukkan oleh Tabel 4.29 hipotesis penelitian yang akan diuji dirumuskan menjadi hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis (Uji t)

Hipotesis yang akan diuji adalah sebagai berikut :

H_0 : Budaya Kerja tidak dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan secara positif.

H_1 : Budaya Kerja dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan secara positif.

Dasar Pengambilan Keputusan (Tingkat Kepercayaan 95%)

Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah :

Sig > 0.05, maka H_0 di terima

Sig < 0.05, maka H_0 di tolak

Keputusan :

$P_{yx_2} = \text{Beta} = 0.291$ (Sig = 0.000)

Kesimpulan

Karena $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($5.282 > 1.967$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya koefisien regresi sederhana budaya kerja berpengaruh secara individu terhadap Kepuasan (Y). Terlihat pada Tabel 4.29 bahwa pada kolom Sig pada variabel budaya kerja, nilai probabilitas Sig = 0.000 < 0.05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya koefisien regresi adalah signifikan. Dapat diambil kesimpulan bahwa budaya kerja berpengaruh secara individu sebesar 0.291 dengan signifikan terhadap kepuasan.

Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan bahwa budaya kerja (X₂) dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan secara positif dapat “diterima”

d. Pengujian Hipotesis : Secara Individu variabel Bebas Etos Kerja (X₃) terhadap Variabel mediator Kepuasan (Y)

Pengujian secara individu ditunjukkan oleh Tabel 4.29 hipotesis penelitian yang akan diuji dirumuskan menjadi hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis (Uji t)

Hipotesis yang akan diuji adalah sebagai berikut :

H₀ : Etos Kerja tidak dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan secara positif.

H₁ : Etos Kerja dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan secara positif.

Dasar Pengambilan Keputusan (Tingkat Kepercayaan 95 %)

Sig > 0.05, maka H₀ di terima

Sig < 0.05, maka H₀ di tolak

Keputusan :

$P_{YX_3} = \text{Beta} = 0.348$ (Sig = 0.000)

Kesimpulan

Karena $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($6.404 > 1.967$), maka H₀ ditolak dan H₁ diterima artinya koefisien regresi sederhana Etos Kerja berpengaruh secara individu terhadap Kepuasan (Y). terlihat pada Tabel 4.29 bahwa pada kolom Sig pada variabel Etos Kerja, nilai probabilitas Sig = 0.000 < 0.05, maka H₀ ditolak dan H₁ diterima artinya koefisien regresi adalah signifikan. Dapat diambil kesimpulan

bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara individu sebesar 0.348 dengan signifikan terhadap kepuasan.

Dengan demikian hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa etos kerja(X_3) dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan secara positif dapat “diterima”

Hasil pengujian analisis regresi untuk sub-struktur 1 dirangkum seperti Tabel 4.30 sebagai berikut :

Tabel 4.30. Rangkuman Hasil Koefisien Regresi sub- struktur 1

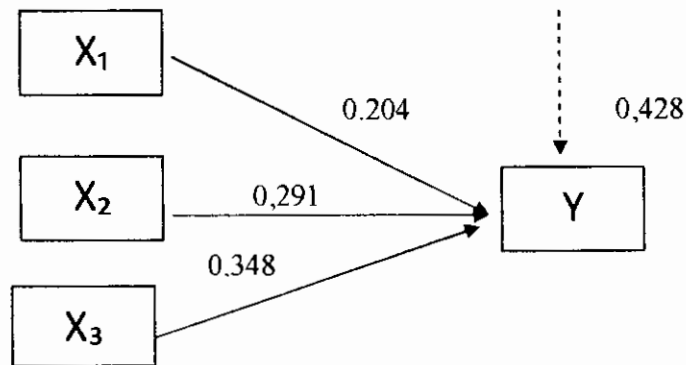
Pengaruh antar variabel	Koefisien jalur (Beta)	Nilai t	Nilai F	Hasil Pengujian	Koefisien Determinasi Adjusted Rsquare atau $R^2_{yx1x2x3}$	Koefisien Variabel lain (sisa) $\rho_{\epsilon 1}$
X1 terhadap Y	0,204	3,948	160,952	Ho ditolak	0,572 atau 57.2 %	0,428 atau 42,8 %
X2 terhadap Y	0,291	5,282		Ho ditolak		
X3 terhadap Y	0,348	6,404		Ho ditolak		

Hasil pengolahan data untuk regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 21 dapat dilihat pada tabel diatas. Berdasarkan tabel tersebut dapat disusun persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y (\text{Kepuasan}) = \alpha + \beta X_1 + \beta X_2 + \beta X_3 + \rho_{\epsilon 1} \text{ dan } R^2_{yx3x2x1} \dots\dots\dots (1)$$

$$Y (\text{Kepuasan}) = 1.318 + 0.204 \text{ Kualitas Layanan } (X_1) + 0.291 \text{ Budaya Kerja } (X_2) + 0.348 \text{ Etos Kerja } (X_3) + 0,428 \epsilon_1 \text{ dan } R^2 = 0,572$$

Dengan demikian didapat diagram jalur sub-struktur 1, namun disajikan dengan nilai koefisien regresi yang telah didapat melalui analisa data sehingga model sub-struktur 1 menjadi :



Gambar 4.7 Sub-Struktur 1 beserta Koefisien Regresi

2. Analisis Kepuasan Petani (Y) mempengaruhi Kepercayaan (Z)

❖ Sub-Struktur 2

Dalam analisa pengaruh Kepuasan (Y) mempengaruhi Kepercayaan (Z) akan digambarkan dalam sebuah model selanjutnya akan disebut dengan sub-struktur 2. Adapun gambar sub-struktur 2 tersebut sebagai berikut :



Gambar 4.8 Sub-Struktur 2

Tabel 4.31 Model Anova Sub- Struktur 2

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	684.053	1	684.053	234.942	.000 ^b
Residual	1042.347	358	2.912		
Total	1726.400	359			

a. Dependent Variable: kepercayaan

b. Predictors: (Constant), kepuasan

Tabel 4.32 Model Summary Sub- Struktur 2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.629 ^a	.396	.395	1.706

a. Predictors: (Constant), kepuasan

Tabel 4.33 Model Coefficients Sub- Struktur 2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.940	.731		13.590	.000
	kepuasan	.541	.035	.629	15.328	.000

a. Dependent Variable: kepercayaan

Uji secara keseluruhan ditunjukkan oleh Tabel 4.31 dan Tabel 4.33 dirumuskan sebagai berikut :

Hipotesis (Uji F)

Hipotesis yang akan diuji adalah sebagai berikut :

Ho : Kepuasan tidak dapat memprediksi kepercayaan secara positif.

H1 : Kepuasan dapat memprediksi kepercayaan secara positif.

Dasar Pengambilan Keputusan (Tingkat Kepercayaan 95 %)

Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah sebagai berikut :

$\text{Sig} > 0.05$, maka H_0 di terima

$\text{Sig} < 0.05$, maka H_0 di tolak

Keputusan :

$P_y = \text{adjusted Rsquare} = 0.395$ (Sig = 0.000)

Kesimpulan :

Terlihat pada Tabel 4.31 diperoleh nilai F sebesar 234.942 dengan nilai probabilitas (Sig) = 0.000. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($234.942 > 3.867$) dan probabilitas (Sig) < 0.05 , ($0.000 < 0,05$) maka keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya Kepuasan dapat memprediksi kepercayaan (Z) secara positif, sehingga model regresi diatas sudah benar dan layak. Pada Tabel 4.32 besar koefisien determinasi *adjusted Rsquare* atau $R^2 y = 0.395 = 39.5\%$ dan besarnya pengaruh lain (sisa) yaitu $P_y \in 1 = 1 - 0.395 = 0.605 = 60.5\%$

a. Pengujian Hipotesis : Secara Individu variabel Mediator Kepuasan (Y) mempengaruhi Variabel Kepercayaan (Z)

Pengujian secara individu ditunjukkan oleh Tabel 4.33 hipotesis penelitian yang akan diuji dirumuskan sebagai berikut:

Hipotesis (Uji t)

Hipotesis yang akan diuji adalah sebagai berikut :

H_0 : Kepuasan tidak dapat digunakan untuk memprediksi kepercayaan secara positif.

H_1 : Kepuasan dapat digunakan untuk memprediksi kepercayaan secara positif.

Dasar Pengambilan Keputusan (Tingkat Kepercayaan 95 %)

Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah sebagai berikut :

Sig > 0.05, maka H_0 di terima

Sig < 0.05, maka H_0 di tolak

Keputusan :

$P_y = \text{Beta} = 0.629$ (Sig = 0.000)

Kesimpulan

Karena $t_{\text{hitung}} > t_{\text{Tabel}}$ ($15.328 > 1.967$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya koefisien regresi sederhana Kepuasan (Y) berpengaruh secara individu terhadap Kepercayaan (Z). Terlihat pada Tabel 4.33 bahwa pada kolom Sig pada variabel Kepuasan, nilai probabilitas Sig = $0.000 < 0.05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya koefisien regresi adalah signifikan. Dapat diambil kesimpulan bahwa Kepuasan berpengaruh secara individu sebesar 0.629 dengan signifikan terhadap kepercayaan. Dengan demikian hipotesis ke empat yang menyatakan bahwa Kepuasan (Y) dapat digunakan memprediksi kepercayaan petani secara positif terhadap PPL dapat "diterima"

Tabel 4.34. Rangkuman Hasil Koefisien Regresi sub- struktur 2

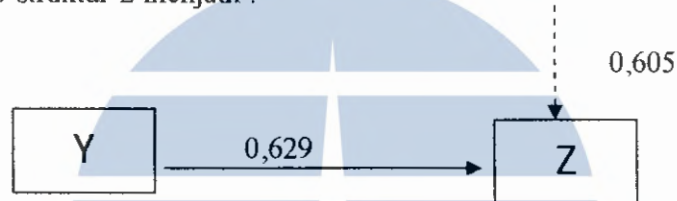
Pengaruh antar variabel	Koefisien jalur (Beta)	Nilai t	Nilai F	Hasil Pengujian	Koefisien Determinasi Adjusted Rsquare atau R^2_y	Koefisien Variabel lain (sisa) P_{y1}
Y terhadap Z	0,629	15,328	160,952	H_0 ditolak	0,395	0,605 atau 60,5 %

Hasil pengolahan data untuk regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 21 dapat dilihat pada tabel diatas. Berdasarkan Tabel 4.34 dapat disusun persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Z (\text{Kepercayaan}) = \alpha + \beta Y + \rho e_1 \text{ dan } R^2_{zy} \dots\dots\dots(2)$$

$$Z (\text{Kepercayaan}) = 9.940 + 0,629 \text{ Kepuasan } (Y) + 0,605 e_1 \text{ dan } R^2 = 0,395$$

Dengan demikian didapat diagram jalur sub-struktur 2, namun disajikan dengan nilai koefisien regresi yang telah didapat melalui analisa data sehingga model sub-struktur-2 menjadi :



Gambar 4.9. Sub-Struktur 2 beserta Koefisien Regresi

Dapat dilihat hasil rangkuman keseluruhan hasil output dari pengujian model 1 dan model 2 pada Sub-struktur 2 sebagai berikut :

Tabel 4.35 Rangkuman Summary Model 1 dan Model 2 Sub-Struktur

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.759	.576	.572	1.670
2	.629	.396	.395	1.706

- a. Predictors: (Constant), kepuasan (Y), Kualitas Layanan (X1), Budaya Kerja (X2), BudayaKerja (X3)
- b. Dependent Variabel : Kepercayaan (Z)

Tabel 4.36 Rangkuman Anova Model 1 dan Model 2 Sub-Struktur

 ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1346.830	3	448.943	160.952	.000 ^a
	Residual	992.993	356	2.789		
	Total	2339.822	359			
2	Regression	684.053	1	684.053	234.942	.000 ^a
	Residual	1042.347	358	2.912		
	Total	1726.400	359			

- a. Predictors: (Constant), kepuasan (Y), Kualitas Layanan (X₁), Budaya Kerja (X₂), BudayaKerja (X₃)
 b. Dependent Variabel : Kepercayaan (Z)

Tabel 4.37 Rangkuman Coefficients Model 1 dan Model 2 Sub-Struktur 2

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.318	.898		1.468	.143
	Kualitaslayanan	.227	.057	.204	3.948	.000
	BudayaKerja	.370	.070	.291	5.282	.000
	etosKerja	.405	.063	.348	6.404	.000
2	Constant)	9.940	.731		13.590	.000
	kepuasan	.541	.035	.629	15.328	.000

- a. Dependent Variable: kepercayaan (Z)

 ❖ **Path Analysis**

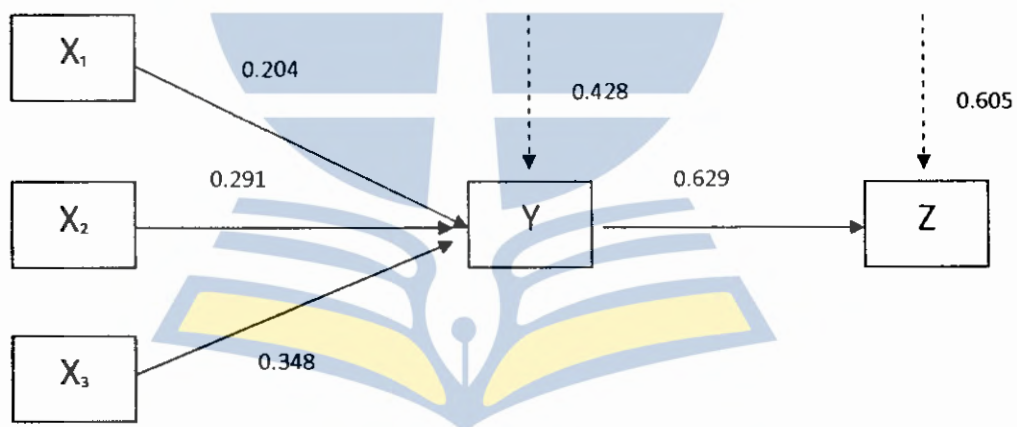
Pengujian hipotesis selanjutnya adalah dengan *Path analysis*. Berdasarkan analisis Tabel 4.37 maka diperoleh nilai koefisien beta yang dapat disusun sebagai berikut:

Tabel 4.38 Pengujian Koefisien Path analysis

Pengaruh	Koefisien Beta Standardized	t_{hitung}	Sign
X_1 terhadap Y	0,204	3.948	0,000*
X_2 terhadap Y	0,291	5.282	0,000*
X_3 terhadap Y	0,348	6.404	0,000*
Y terhadap Z	0,629	15.328	0,000*

Keterangan : * = signifikan pada taraf 5% ($p < 0,05$)

Berdasarkan Tabel 4.38 *Analisis Path* variabel kualitas layanan (X_1), Budaya Kerja (X_2), etos Kerja (X_3) terhadap kepuasan (Y) dampaknya terhadap kepercayaan (Z) dapat digambarkan dalam model struktur lengkap sebagai berikut:


 Gambar 4.10 Analisis Path variabel X_1, X_2, X_3 dan Y terhadap Z

Hasil koefisien jalur pada sub-struktur 1 dan sub-struktur 2 berubah menjadi persamaan regresi struktur :

Persamaan Sub-Struktur 1:

$$Y (\text{Kepuasan}) = \alpha + \beta X_1 + \beta X_2 + \beta X_3 + \rho y \epsilon_1 \text{ dan } R^2_{y_{X_1, X_2, X_3}} \dots \dots \dots (1)$$

$$Y (\text{Kepuasan}) = 1.318 + 0.204 \text{ Kualitas Layanan } (X_1) + 0.291 \text{ Budaya Kerja } (X_2) + 0.348 \text{ Etos Kerja } (X_3) + 0,428 \epsilon_1 \text{ dan } R^2 = 0,572$$

Persamaan Sub-Struktur 2:

$$Z (\text{Kepercayaan}) = \alpha + \beta Y + \rho z \epsilon_1 \text{ dan } R^2_{zy} \dots \dots \dots (2)$$

$$Z (\text{Kepercayaan}) = 9.940 + 0,629 \text{ Kepuasan } (Y) + 0,605 \epsilon_1 \text{ dan } R^2 = 0,395$$

Berdasarkan Gambar 4.10 maka dapat ditabulasikan hubungan langsung dan tidak langsung sebagai berikut :

Tabel 4.39 Pengaruh langsung dan tidak langsung Path analysis.

	Pengaruh Langsung	Pengaruh tidak langsung	Total
$X_1 \rightarrow Y$	0.204		0.843
$X_2 \rightarrow Y$	0.291		
$X_3 \rightarrow Y$	0.348		
$Y \rightarrow Z$	0.629		
Pengaruh tidak langsung X_1 terhadap Z melalui Y		$0.629 \times 0.204 = 0.128$	1.22
Pengaruh tidak langsung X_2 terhadap Z melalui Y		$0.629 \times 0.291 = 0.115$	
Pengaruh tidak langsung X_3 terhadap Z melalui Y		$0.629 \times 0.348 = 0.977$	
			2.063

Tabel 4.39 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X_1), Budaya Kerja (X_2) dan Etos Kerja (X_3) melalui kepuasan petani sebagai variabel mediasi berpengaruh tidak langsung sebesar 1.22 terhadap Kepercayaan Petani dan diterima pada taraf signifikan 5% ($p < 0,05$), sehingga hipotesis pertama, kedua dan ketiga dinyatakan diterima. Artinya kualitas layanan, budaya kerjadan etos kerja berpengaruh secara tidak langsung, positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Petani pada PPL

Pengaruh langsung kualitas pelayanan, budaya kerja dan etos kerja terhadap kepuasan petani adalah memiliki nilai koefisien sebesar 0.843. Pengaruh tidak langsung kualitas layanan, budaya kerja dan etos kerja terhadap kepercayaan petani melalui kepuasan petani sebagai variabel mediasi memiliki nilai koefisien sebesar 1.22. artinya pengaruh tidak langsung kualitas layanan, budaya kerja dan etos kerja terhadap kepercayaan petani lebih kecil dari pada pengaruh langsung kepuasan petani terhadap kepercayaan petani dan hipotesis ke empat diterima.

G. ANALISIS KOEFISIEN DETERMINASI

Tabel 4.40. Model summary koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.759	.576	.572	1.670
2	.629	.396	.395	1.706

- c. Predictors: (Constant), kepuasan (Y), Kualitas Layanan (X_1), Budaya Kerja (X_2), BudayaKerja (X_3)
d. Dependent Variabel : Kepercayaan (Z)

Hasil analisis koefisien determinasi untuk model 1 menunjukkan bahwa nilai *Adjusted Rsquare* memiliki nilai sebesar 0.576 atau 57.6%. Hal ini menunjukkan bahwa 57.6% terdapat kepuasan petani terhadap variabel independen kualitas layanan (X_1), budaya kerja (X_2) dan etos kerja (X_3), sedangkan sisanya sebanyak 42.4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti. Variasi perubahan kualitas layanan, budaya kerja dan etos kerja terhadap kepuasan petani dijelaskan oleh variasi perubahan kualitas layanan, budaya kerja dan etos kerja. Sementara sisanya diterangkan oleh faktor lain yang tidak ikut terobsesi. Tingkat ketepatan regresi yang dinyatakan dalam koefisien determinasi yang besarnya antara nol dan 1 (satu). Jika koefisien determinasi mendekati satu maka variabel independen berpengaruh terhadap terhadap variabel dependen dengan sempurna atau terdapat suatu kecocokan. Namun jika koefisien determinasi adalah 0 (nol) berarti variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Hasil analisis koefisien determinasi untuk model 2 menunjukkan bahwa *Adjusted Rsquare* memiliki nilai sebesar 0.396 atau 39.6%. Hal ini menunjukkan bahwa 39.6% terdapat kepercayaan (Z) petani terhadap variabel mediator kepuasan (Y), sedangkan sisanya sebanyak 60.4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti. Variasi perubahan kepercayaan terhadap kepuasan sebagai mediator dijelaskan oleh variasi perubahan faktor-faktor kepercayaan. Sementara sisanya diterangkan oleh faktor lain yang tidak ikut terobsesi.

H. PEMBAHASAN

1. Kualitas pelayanan dapat digunakan untuk prediktor terhadap kepuasan secara positif

Berdasarkan analisis frekuensi variabel kualitas layanan, dikategorikan baik. Hal ini ditunjukkan dari jawaban responden yaitu 144 orang responden atau 40%. Berdasarkan indikator dimensi kualitas layanan yaitu pernyataan/pertanyaan ke tiga yaitu penyuluh pertanian lapangan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada petani, hal ini ditunjukkan jawaban dari responden yaitu setuju dengan nilai 53.9%.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan penyuluh harus memperhatikan pernyataan/pertanyaan lainnya seperti memberikan perhatian terhadap masalah-masalah yang terjadi dilapangan, penyuluh pertanian harus meningkatkan hasil kerjanya dilapangan serta memberikan pelayanan yang cepat kepada petani, dengan demikian petani merasa puas dan dapat meningkatkan produksi pertanian dan kesejahteraan petani. Dari uji linieritas kualitas layanan terhadap kepuasan petani, karena nilai sig. linearity $0.00 < 0.005$ dan nilai sig. deviation from linearity data $0.17 > 0.05$. jadi bisa dikatakan variabel kualitas layanan linier. Dapat disimpulkan kualitas layanan dapat digunakan untuk prediktor terhadap kepuasan secara positif.

Pengujian hipotesis penelitian variabel kualitas layanan dapat dilihat dari hasil uji t, dimana t hitung $> t$ Tabel ($3.948 > 1.967$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya koefisien regresi sederhana kualitas layanan berpengaruh secara individu terhadap Kepuasan (Y). Nilai probabilitas Sig = $0.000 < 0.05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya koefisien regresi adalah signifikan. Dapat diambil

kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara individu sebesar 0.204 dengan signifikan terhadap kepuasan.

Hasil Uji Hipotesis menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dapat memprediksi secara positif kepuasan petani terhadap penyuluh pertanian lapangan di Kabupaten Karimun. Berdasarkan persamaan struktur 1 dapat diprediksi secara teoritis bahwa kepuasan petani akan meningkat apabila terjadi peningkatan kualitas layanan. Hal ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya dan teori yang ada. Seperti menurut penelitian Nugraha (2012) menunjukkan bahwa kualitas layanan berdampak pada kepuasan.

Dengan meningkatnya nilai kualitas layanan maka nilai kepuasan juga akan meningkat secara signifikan. Jadi kualitas pelayanan dari penyuluh harus ditingkatkan sehingga mampu berperan dalam memberikan penyuluhan dan mewujudkan pembangunan pertanian. Untuk itu kegiatan penyuluh pertanian harus diikuti dengan kualitas pelayanan penyuluh dalam memberikan materi terhadap petani.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan hasil perbandingan antara harapan konsumen atas suatu layanan dan kinerja yang nyata dari layanan itu. Dalam hal kenyataan melampaui atau sama dengan harapan konsumen atas suatu layanan maka layanan itu dinyatakan berkualitas. Sebaliknya, jika harapan konsumen lebih tinggi daripada kinerja yang nyata dari suatu layanan maka layanan itu dinyatakan tidak berkualitas (Kotler and Keller, 2009).

2. Budaya kerja dapat digunakan untuk prediktor terhadap kepuasan secara positif

Berdasarkan analisis frekuensi variabel budaya kerja, di kategorikan sangat baik hal ini ditunjukkan dari jawaban responden yaitu 120 orang responden atau 33.3%. Berdasarkan indikator dimensi budaya kerja yaitu pernyataan ke dua yaitu penyuluh pertanian lapangan bertanggungjawab terhadap pelayanan kepada petani, hal ini ditunjukkan jawaban dari responden yaitu setuju dengan nilai 53.6%.

Untuk meningkatkan budaya kerja penyuluh harus memperhatikan pernyataan/pertanyaan lainnya seperti memperhatikan keberhasilan dan kemajuan petani. Penyuluh pertanian harus kreatif dan perhatian terhadap lingkungan tugasnya, serta memiliki kebersamaan dan dinamika dalam kelompok kerja, pernyataan tersebut harus diperhatikan dan ditingkatkan sehingga dengan demikian petani puas terhadap budaya kerja yang dilakukan penyuluh di lapangan

Dari uji linieritas budaya kerja terhadap kepuasan petani, karena nilai *sig. linearity* $0.00 < 0.005$ dan nilai *sig. deviation from linearity* data $0.281 > 0.05$. jadi bisa dikatakan variabel budaya kerja liner. Dapat disimpulkan budaya kerja dapat digunakan untuk prediktor terhadap kepuasan secara positif.

Pengujian hipotesis penelitian variabel budaya kerja dapat dilihat dari hasil uji t, dimana $t \text{ hitung} > t \text{ Tabel}$ ($5.282 > 1.967$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima Artinya koefisien regresi sederhana Budaya Kerja berpengaruh secara individu terhadap Kepuasan (Y). Nilai probabilitas $\text{Sig} = 0.000 < 0.05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya koefisien regresi adalah signifikan. Dapat diambil

kesimpulan bahwa Budaya Kerja berpengaruh secara individu sebesar 0.291 dengan signifikan terhadap kepuasan.

Hasil Uji Hipotesis menunjukkan bahwa variabel budaya kerja dapat memprediksi secara positif kepuasan petani terhadap penyuluh pertanian lapangan di Kabupaten Karimun. Berdasarkan persamaan diatas yang mana dapat diprediksi secara analisis menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai budaya kerja penyuluh pertanian semakin tinggi kepuasan petani. Jika dilihat dari nilai signifikansi jauh lebih kecil dari 0.05 maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang linear antara budaya kerja penyuluh pertanian dengan kepuasan petani. Hal ini memperlihatkan bahwa betapa pentingnya membangun budaya kerja yang baik dengan petani, apabila PPL memiliki intensitas kerja yang sangat tinggi baik dari sisi waktu akan dapat meningkatkan disiplin dan kinerja PPL.

Dengan demikian hal ini, memerlukan pembangunan budaya kerja yang mampu memberikan pengaruh dan keyakinan serta nilai-nilai harapan dari semua PPL. Sejalan dengan penelitian Maswardi (2012) semakin tinggi budaya kerja, maka disiplin pegawai akan semakin lebih baik.

Budaya kerja adalah suatu falsafah dengan didasari pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan yang juga menjadi pendorong yang dibudayakan dalam kelompok dan tercermin dalam sikap menjadi perilaku, cita-cita, pendapat, pandangan serta tindakan yang terwujud sebagai kerja.

3. Etos kerja dapat digunakan untuk prediktor terhadap kepuasan secara positif

Berdasarkan analisis frekuensi variabel etos kerja, di kategorikan baik. Hal ini ditunjukkan dari jawaban responden yaitu 109 orang responden atau 33.3%. Berdasarkan indikator dimensi etos kerja yaitu pernyataan/pertanyaan ke dua yaitu penyuluh pertanian lapangan menjalin hubungan baik dengan petani, hal ini ditunjukkan jawaban dari responden yaitu setuju dengan nilai 52.8%.

Untuk meningkatkan etos kerja penyuluh harus memperhatikan pernyataan-pertanyaan lainnya seperti dalam memberikan layanan sabar menghadapi petani, melakukan pekerjaan dengan niat penuh dan ikhlas, bertanggung jawab setiap melakukan tugasnya, serta penyuluh pertanian lapangan membantu petani pada saat kesulitan dalam bekerja. Pernyataan tersebut harus diperhatikan dan ditingkatkan sehingga dengan demikian petani puas terhadap etos kerja yang dilakukan penyuluh di lapangan

Dari uji linieritas etos kerja terhadap kepuasan petani, karena nilai sig. linearity $0.00 < 0.005$ dan nilai sig. *deviation from linearity* data $0.202 > 0.05$. Jadi bisa dikatakan variabel etos kerja linear. Dapat disimpulkan etos kerja dapat digunakan untuk prediktor terhadap kepuasan secara positif.

Pengujian hipotesis penelitian variabel etos kerja dapat dilihat dari hasil uji t, dimana $t \text{ hitung} > t \text{ Tabel}$ ($6.404 > 1.967$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya koefisien regresi sederhana Etos Kerja berpengaruh secara individu terhadap Kepuasan (Y). Nilai probabilitas Sig = $0.000 < 0.05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya koefisien regresi adalah signifikan. Dapat diambil

kesimpulan bahwa etos kerja berpengaruh secara individu sebesar 0.348 dengan signifikan terhadap kepuasan.

Hasil Uji Hipotesis menunjukkan bahwa variabel etos kerja dapat memprediksi secara positif kepuasan petani terhadap penyuluh pertanian lapangan di Kabupaten Karimun. Berdasarkan persamaan Struktur 2 dapat diprediksi secara analisis menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai etos kerja penyuluh pertanian semakin tinggi kepuasan petani. Jika dilihat dari nilai signifikansi jauh lebih kecil dari 0.05 maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang linear antara etos kerja penyuluh pertanian dengan kepuasan petani. Hal ini memperlihatkan bahwa betapa pentingnya membangun etos kerja yang baik dengan petani. Untuk itu setiap penyuluh dalam menjalankan tugasnya perlu memegang etika penyuluh dalam melaksanakan kegiatan penyuluhan. Sesuai dengan penelitian Abidin (2010) kehandalan pegawai Pemko Medan baik, etos kerja pegawai pemko Medan sangat tinggi dan pelayanan publik yang diberikan baik. Secara serentak diketahui bahwa kehandalan dan etos kerja berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik di Pemko Medan.

Menurut Siswanto (2012) etos kerja/etika kerja penyuluh terkait dengan kemampuan penyuluh dalam berperilaku di masyarakat sehingga senantiasa mendapat dukungan secara tulus ikhlas untuk kepentingan bersama. Etos kerja penyuluh pertanian berkaitan dengan keyakinan diri, sikap moral dan motivasi penyuluh pertanian dalam berperilaku menjalankan fungsi dan perannya. Untuk itu progresivitas etos kerja penyuluh pertanian akan sangat mempengaruhi terhadap kesuksesannya dalam melaksanakan tugas-tugas pekerjaannya.

4. Kepuasan petani dapat digunakan untuk memprediksi kepercayaan petani secara positif terhadap PPL.

Berdasarkan analisis frekuensi variabel kepuasan, dikategorikan puas. Hal ini ditunjukkan dari jawaban responden yaitu 95 orang responden atau 26.4%. Berdasarkan indikator dimensi kepuasan pernyataan/pertanyaan ke dua yaitu saya sangat puas terhadap sikap dan perilaku penyuluh pertanian lapangan, hal ini ditunjukkan jawaban dari responden yaitu setuju dengan nilai 53.6%.

Untuk meningkatkan kepuasan petani, penyuluh harus melakukan pengawasan, arahan dan dukungan kepada petani untuk menyelesaikan suatu pekerjaan sehingga dengan demikian petani puas dan meningkatkan kepercayaan petani terhadap penyuluh pertanian lapangan.

Dari uji linieritas kepuasan terhadap kepercayaan petani, karena nilai *sig. linearity* $0.00 < 0.005$ dan nilai *sig. deviation from linearity* data $0.278 > 0.05$. Jadi bisa dikatakan variabel kepuasan linear. Dapat disimpulkan kepuasan petani dapat digunakan untuk prediktor terhadap kepercayaan petani secara positif.

Pengujian hipotesis penelitian variabel etos kerja dapat dilihat dari hasil uji *t*, dimana *t* hitung $> t$ Tabel ($15.328 > 1.967$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya koefisien regresi sederhana Kepuasan (Y) berpengaruh secara individu terhadap Kepercayaan (Z). Nilai probabilitas *Sig* = $0.000 < 0.05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya koefisien regresi adalah signifikan. Dapat diambil kesimpulan bahwa Kepuasan berpengaruh secara individu sebesar 0.629 dengan signifikan terhadap kepercayaan.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel mediator kepuasan dapat memprediksi secara positif kepercayaan petani di Kabupaten Karimun.

Berdasarkan persamaan struktur 2 dapat diprediksi secara teoritis bahwa kepercayaan petani di Kabupaten Karimun akan meningkat apabila terjadi peningkatan kepuasan. Sejalan dengan penelitian Sitepu (2012) kepuasan dapat memprediksi secara positif kepercayaan pasien dengan meningkatnya nilai kepuasan maka nilai kepercayaan juga akan meningkat secara signifikan. Jadi kepuasan petani dapat memprediksi secara positif kepercayaan petani.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerjanya atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas dan senang (Kotler and Keller, 2009).

I. IMPLIKASI MANAJERIAL

Setiap organisasi menginginkan kinerja karyawan yang tinggi demi kemajuan organisasi. demikian pula harapan Dinas Pertanian dan Kehutanan Kabupaten Karimun kepada penyuluh pertanian lapangan terhadap petani. Dalam penelitian ini terbukti Kualitas layanan, Budaya kerja dan Etos kerja dapat digunakan untuk memprediksi secara positif Kepuasan petani, sedangkan Kepuasan petani dapat digunakan untuk memprediksi secara positif Kepercayaan Petani.

Semakin tinggi Kualitas pelayanan, Budaya kerja dan Etos kerja penyuluh pertanian lapangan, maka akan semakin tinggi Kepuasan petani. Dengan meningkatnya Kepuasan petani maka petani semakin percaya pada kinerja penyuluh pertanian lapangan.

Hal ini membawa pada Implikasi Manajerial bahwa untuk meningkatkan Kepercayaan petani, tidak dapat dicapai secara langsung dengan Kualitas pelayanan, Budaya kerja dan Etos kerja yang mendorong meningkatnya Kepuasan petani. Peningkatan Kepuasan petani pada akhirnya akan meningkatkan Kepercayaan petani kepada penyuluh pertanian lapangan.

Untuk meningkatkan Kepercayaan petani melalui Kepuasan petani dapat dibangun melalui peranan dan pelayanan prima sesuai dengan visi dan misi dari penyuluh pertanian lapangan. Peranan dan pelayanan prima penyuluh pertanian lapangan diantaranya : (a) Peranan penyuluh sebagai tenaga teknis edukatif, dalam peranan ini penyuluh dapat bertindak sebagai penyedia jasa konsultan (pendidikan). Termasuk didalamnya penyuluh dapat melakukan tindakan membimbing, melatih, mengarahkan dan memberikan transfer informasi dan teknologi usaha tani. (b) Peran penyuluh sebagai pemberdaya petani, diharapkan mampu memberikan semangat dan energy yang penuh bagi kemandirian hidup petani. Sehingga petani mau dan mampu untuk memecahkan persoalan yang dihadapinya. (c) Peran penyuluh sebagai petugas profesional mandiri yang berkeahlian spesifik, untuk mengantisipasi dan mengatasi tantangan tugas yang dihadapi, profesionalitas terhadap pelaksanaan tugas menjadi hal yang penting. Penyuluh yang Profesional adalah pebyuluh yang mampu memposisikan diri dalam tugasnya sebagai milik petani dan lembaganya serta bertanggung jawab penuh terhadap profesinya. (d) Penyuluh berperan sebagai *entrepreneurship* (kewirausahaan). Kewirausahaan adalah semangat, sikap, perilaku, dan kemampuan seseorang dalam menangani usaha atau kegiatan yang mengarah pada upaya mencari, menciptakan serta menerapkan cara kerja, teknologi dan produk

baru dengan meningkatkan efisiensi dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih baik dan atau memperoleh keuntungan yang lebih besar.

Baik buruknya Kualitas pelayanan, Budaya kerja dan Etos kerja yang diberikan penyuluh pertanian lapangan mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan petani yang akan mempengaruhi juga terhadap Kepercayaan petani.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari pembahasan masalah yang berkaitan dengan pengaruh kualitas layanan, budaya kerja dan etos kerja penyuluh pertanian lapangan terhadap kepuasan petani berimplikasi pada kepercayaan petani di Kabupaten Karimun, serta berkaitan dengan teori yang ada dan sesuai dengan pembahasan pada bab terdahulu, maka peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan hasil penelitian sebagai berikut :

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data, dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat hasil yang positif dan signifikan antara Kualitas layanan terhadap Kepuasan petani pada penyuluh pertanian lapangan, berarti kualitas pelayanan dapat digunakan untuk memprediksi secara positif kepuasan petani di Kabupaten Karimun. Hal ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya dan teori yang ada. Seperti menurut penelitian Nugraha (2012), menunjukkan bahwa kualitas layanan berdampak pada kepuasan.
2. Terdapat hasil yang positif dan signifikan antara Budaya kerja terhadap Kepuasan petani pada penyuluh pertanian lapangan, berarti Budaya kerja dapat digunakan untuk memprediksi secara positif kepuasan petani di Kabupaten Karimun.

3. Terdapat hasil yang positif dan signifikan antara Etos kerja terhadap Kepuasan petani pada penyuluh pertanian lapangan, berarti Etos kerja dapat digunakan untuk memprediksi secara positif kepuasan petani di Kabupaten Karimun.
4. Terdapat hasil yang positif dan signifikan antara Kepuasan petani terhadap Kepercayaan petani pada penyuluh pertanian lapangan, berarti Kepuasan petani dapat digunakan untuk memprediksi secara positif Kepercayaan petani di Kabupaten Karimun.

B. SARAN

Dari hasil analisis Pengaruh Kualitas pelayanan, Budaya kerja dan Etos kerja penyuluh pertanian lapangan terhadap Kepuasan petani yang berimplikasi pada Kepercayaan petani di Kabupaten Karimun, untuk meningkatkan variabel-variabel yang mendukung kepuasan dan kepercayaan petani kepada PPL, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Dari hasil analisis terungkap peranan kualitas layanan, budaya kerja dan etos kerja dari PPL dapat memberikan kepuasan kepada petani sehingga petani percaya dengan PPL dalam melaksanakan tugasnya dilapangan. Jadi disarankan kepada peneliti-peneliti berikutnya dapat melanjutkan penelitian dengan variabel-variabel lain yang dapat mendukung kinerja penyuluh.
2. Kunjungan PPL berpengaruh nyata bagi petani dilapangan untuk itu PPL harus meningkatkan kunjungan ke petani sehingga dapat meningkatkan kepercayaan petani ke PPL di lapangan.

3. Ada beberapa hal yang perlu diperbaiki seperti Kepuasan petani yang masih dalam batas sedang sebaiknya ditingkatkan pelayanan yang diberikan sehingga mempengaruhi Kepercayaan petani
4. Disarankan kepada Dinas Pertanian dan Kehutanan Kab. Karimun untuk :
 - a. Menambah jumlah PPL dan pemberdayaan para petani melalui peningkatan sumber daya manusia dan kelembagaan para penyuluh pertanian PNS, swasta dan penyuluh pertanian swadaya.
 - b. Meningkatkan efektivitas pelatihan bagi penyuluh dan metode penyuluhan untuk kesiapan penyuluh turun lapangan.
 - c. Meningkatkan pengembangan diri penyuluh melalui peningkatan kemandirian belajar dan pengembangan karir penyuluh.
 - d. Meningkatkan dukungan terhadap penyelenggaraan penyuluhan seperti dukungan kebijakan pemerintah daerah terhadap pendanaan penyuluhan, dukungan peran kelembagaan, dukungan teknologi dan sarana penyuluhan, pola kepemimpinan yang berpihak petani.
 - e. Memotivasi pribadi penyuluh untuk selalu meningkatkan prestasi kerja (kinerja penyuluh) dan mengikuti perubahan lingkungan strategis yang ada.
 - f. Memperhatikan kinerja PPL dan memotivasi prestasi PPL dengan cara memberi reward dan pemberian insentif kepada PPL.

Diharapkan dari hasil penelitian ini mampu memberikan sumbang pemikiran bagi peningkatan kualitas kinerja penyuluh pertanian yang mampu meningkatkan kapasitas dan kemandirian petani

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, Maman. Muhidin, Sambas Ali. Somantri, Ating. (2011). Dasar-Dasar Metode Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Pustaka Setia.
- Abidin, Z. (2010). Analisis Pengaruh Kehandalan dan Etos Kerja Terhadap Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Medan. Pascasarjana Universitas Sumatera Utara.
- Abubakar dan Siregar, A, N.(2009). Kualitas Pelayanan Penyuluh Pertanian dan Kepuasan Petani dalam Penanganan dan Pengolahan Hasil Ubi Jalar (*Ipomea batatas.L*). *Jurnal Penyuluh Pertanian*, No. 1 Vol. 5.
- Alijami, M. (2013). Bagaimana Melaksanakan Pendekatan Perorangan dan Kepercayaan dalam Kegiatan Penyuluh Pertanian, Sumber Sinar Tani
- Andito, N. (2010). Pengaruh Kompensasi, Budaya Organisasi dan Kepemimpinan Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Pinang. *Tugas Akhir Program Magister*, Universitas Terbuka, Jakarta.
- Caceres, R.C and Papparoidamis, N.(2007). Service Quality, Relationship Satisfaction, Trust, Commitment and Business-to-Business Loyalty. *European Journal of Marketing*, 41 (7/8), 836-867.
- Chenet, P., Tracey, S.D. and Don O’Sullivan. (2010). Service quality, trust, commitment and service differentiation in business relationships. *Journal of Service Marketing, Santa Barbara*, 24 (5), 336-346.
- Febriyanti. (2008). Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Front Office (Studi kasus pada Bank Panin cabang Palmerah). *Tesis Pascasarjana Magister Sains*. Universitas Indonesia
- Firman. (2013). Penyuluh Pertanian se-Sumatera Belajar Kakao di Saree, Aceh Besar. Diambil 2 Mei 2013, dari situs <http://acehterkini.com/penyuluh-pertanian-se-sumatera-belajar-kakao-si-saree-aceh-besar/>

- Ferrinadewi. (2005). Atribut Produk yang di Pertimbangkan Dalam Pembelian Kosmetik dan Pengaruhnya pada Kepuasan Konsumen di Surabaya. *Jurnal manajemen dan kewiraan* volume ketujuh no.2. September 2005 Dipenogoro.
- Ghozali. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* – Semarang. Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.
- Hidayatullah. (2008). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Terhadap Kepuasan Masyarakat: Studi di Kabupaten Lampung Utara. *Tugas akhir program magister*, Universitas Terbuka, Jakarta.
- Janie, D.,N., A. (2012). *Statistik Deskriptif dan Regresi Linier Berganda Dengan SPSS*, Semarang University Press.
- Jurnal-sdm. Blogspot.com. (2010). Etos Kerja: Definisi Fungsi dan Cara Menumbuhkan Etos Kerja.
- Koentjaraningrat. (2004). *Manusia dan Kebudayaan di Indonesia*, Jakarta : Djambatan
- Kotler (2007). *Marketing Manajemen*, New Jersey, USA : Prentice Hall inc.
- Kotler and Keller. (2009). *Marketing Management*. 13 th Edition. Upper saddle river, New Jessey : Pearson Education.
- Kotler & Armstrong. (1999). *Prinseples of Marketing*, Prentice Hall. Inc, Englewood cliffs, Nj 07632.
- Lukman, S. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA – LAN Press.
- Luthan. S.F. (2006). *Perilaku Organisasi*, Yogyakarta : Andi
- Maswardi. (2012). Asosiasi Kognitif, Budaya Kerja dan kepemimpinan terhadap Disiplin Kerja dan Kinerja Pegawai di Lingkungan Sekretariat DPRD Kota Batam, *Tugas Akhir Program Megister*. Universitas Terbuka. Jakarta.
- Moorman, Christine, Deshpande, Rohit, Zaltman and Gerald (1993) Factors affecting, trust, in market research relationships. *Journal of Marketing*. Chicago. Jan, 57(1), 81, 21.
- Muslihat, E. (2010). *Hubungan Kualitas Pelayanan Penyuluh Rertanian dengan Kepuasan Petani Dalam Agribisnis Bawang Merah (allium cepa. L) di desa Torong Rejo Kecamatan Junrejo Kota Batu Propinsi Jawa Timur*, dalam www.stpp-bogor.ac.id/userfile/file/elih%20juhdi%20Muslihat.pdf

- Musdalifah, A. (2013). Analisis Jalur. Dosen Universitas Mulawarman Samarinda.
www.slideshare.net/musdalifah/analisis-jalur-path-analysis
- Nugraha, S. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pembuatan Paspor di Konsulat Jendral Republik Indonesia Johor Bahru Menurut Teori SERVQUAL. *Tugas Akhir Program Megister*. Universitas Terbuka.
- Noor, J. (2013). *Metodologi Penelitian: Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Penerbit Kencana Prenada Media Group.
- Oliver. (2005). Cognitive, Affective and Attribute Bases of The Satisfaction Respon, *Journal of Consumer Research, inc* vol. 20. 418 – 430
- Parasuraman, Zeithmal, ,VA, A.A Berry, LL. (1995). *Delivering Service Quality. Balancing Costomer. Perseptions and Expectation*, The Free Press New York. Mcgrow – Hill Education.
- Peraturan Daerah Kabupaten Karimun. (2012). *Pembentukan Kecamatan, Kelurahan dan Desa di Kabupaten Karimun*. Pemkab. Karimun.
- Peraturan Daerah Kabupaten Karimun. (2007). *SOTK Dinas Pertanian dan Kehutanan Kabupaten Karimun*. Pemkab. Karimun.
- Robbins, S.P. (2003). *Oragnizational Behavior*. Edisi 9. Dalam Bahasa Indonesia oleh Tim Indeks. Jakarta PT. Indeks kelompok Gramedia.
- Robbins, S.P. (2006). *Perilaku Organisasi*. Edisi kesepuluh. Dalam Bahasa Indonesia oleh Tim Indeks. Jakarta PT. Indeks kelompok Gramedia.
- Rowley, J. (2006). *An Analysis of The Service*. Literature: Toward a Research Agenda , *Internet Reseach. Bradford*, 16 (3), 339.
- Rahma, S., Suhandana, G. & Suarni, N. (2013). Kontribusi Efektifitas Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Etos Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Balai Diklat Keagamaan Denpasar. *e-Journal Program Pascasarjana*. Universitas Pendidikan Ganesha
- Safarudin, M. (2013). Pengaruh Stress Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Intense Turn Over Karyawan di PT. Sanipak Indonesia. *Tugas Akhir Program Magister, Magister Manajemen Universitas Terbuka*. Jakarta.
- Sangadji, M. (2010). *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis Dalam Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi

- Sekaran , U. (2006). *Research Method for Bussiness, A skill Building Approach*, Second Edition, New York, Jhon Wiley & Sons. Inc.
- Sinamo, J. (2005). *8 Etos Kerja Profesional*. Jakarta: Institut Darma Mahardika, Jakarta.
- Siregar, A.,N. dan Saridewi, T. (2010). Hubungan Antara Motivasi dan Budaya Kerja dengan Kinerja Penyuluh Pertanian di Kabupaten Subang Propinsi Jawa Barat. *Jurnal Penyuluhan Pertanian Vol. 5 No.1*
- Siswanto, D. (2012). Urgensi Falsafah Penyuluhan pembangunan dan etos kerja dalam Pemberdayaan Masyarakat dalam e-jurnal.ikippgrismg.ac.id/...rticle/download/327/291/2012
- Sitepu, H. (2012). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Sebagai Prediktor Atas Kepercayaan Konsumen di Puskesmas Sekupang Kota Batam. *Tugas Akhir Program Megister*. Universitas Terbuka. Jakarta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administrasi*, Cetakan Kesembilan, Bandung: Alfaberta.
- Sugiarto, E. (2002). *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sumarwan, U. (2003). *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Jakarta: Pnerbit Ghalia Indonesia.
- Supardi, U. (2013). *Aplikasi Statistic dalam Penelitian: Konsep Statistika yang Lebih Komprehensif*. Jakarta: Change Publication.
- Tasmara, T. (2002). *Etos kerja Islam* , Jakarta. Gema Insani Pres.
- Trihendradi, C. (2013). *Analisis Data Statistik, Step By Step SPSS 21*. Yogyakarta : Penerbit : Andi Yogyakarta.
- Yudhaningsih, R. (2011). Peningkatan Efektifitas Kerja Melalui Komitmen, Perubahan dan Budaya Organisasi. *Ragam Jurnal Pengembangan Humaniora Vol. No.11*
- Wibowo. (2010). *Budaya Organisasi: Sebuah Kebutuhan untuk Meningkatkan Kinerja Jangka Panjang*. Jakarta: Rajawali Pers
- Zeithmal, Bitner, Mary jo, Gremler and Dwayne, D. (2009). *Service Marketing Integrating Costomer Focus Across the Firm*. Fifth edition New York. Mcgraw-Hill Education,

Lampiran : I



**Kuesioner Kepuasan Petani Sebagai Mediator Kualitas Pelayanan,
Budaya Kerja dan Etos Kerja Penyuluh Pertanian Lapangan (PPL)
Mempengaruhi Kepercayaan Petani di Kabupaten Karimun**

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Salam sejahtera, teriring salam dan do'a Saya haturkan semoga Bapak/Ibu berada dalam lindungan Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa. Amin.

Berdasarkan ketentuan Akademik Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka, bahwa setiap mahasiswa yang akan menyelesaikan pendidikan diwajibkan mengadakan penelitian sebagai bahan penulisan tesis. Sehubungan dengan hal tersebut Saya :

Nama : ZULHELMI, SP

NIM : 016976111

Melakukan penelitian tentang "**Kepuasan Petani Sebagai Mediator Kualitas Pelayanan, Budaya Kerja dan Etos Kerja Penyuluh Pertanian Lapangan (PPL) Mempengaruhi Kepercayaan Petani di Kabupaten Karimun**"

Dalam rangka melengkapi data penelitian tersebut, Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban yang sejujurnya terhadap sejumlah pernyataan sebagaimana terlampir.

Demikian disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu dalam menjawab kuisisioner ini Saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

ZULHELMI, SP

A. DATA RESPONDEN

Sebelum menjawab pernyataan kuisioner ini, mohon kiranya Bapak/Ibu mengisi data terlebih dahulu (data yang diberikan diperlakukan secara rahasia).

1. Nama Lengkap :
2. Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan
3. Pekerjaan : Swasta
 Buruh
 Petani
4. Usia : 30-40 Tahun 40 - 50 Tahun
 50 – 60 Tahun 60 – 65 Tahun
5. Pendidikan : Tidak tamat SD
 SD
 SLTP
 SLTA/ sederajat
 D3
 S1/S2/S3
6. Kunjungan PPL ke Petani : 1-2 kali/minggu
 3-4 kali/minggu
 tidak pernah

B. PETUNJUK PENGISIAN

Jawablah pernyataan dibawah ini dengan memberikan tanda (√) pada salah satu angka yang ada pada kotak jawaban. Diharapkan jawaban yang Bapak/Ibu berikan sesuai dengan kondisi atau kenyataan yang sebenarnya. Penjelasan untuk masing-masing jawaban adalah sebagai berikut :

STS	= Sangat Tidak Setuju	STP	= Sangat Tidak Puas
TS	= Tidak Setuju	TP	= Tidak Puas
CS	= Cukup Setuju	CP	= Cukup Puas
S	= Setuju	P	= Puas
SS	= Sangat Setuju	SP	= Sangat Puas

C. KUISIONER

1. KUALITAS LAYANAN (X1)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		STS	TS	CS	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Hasil Kerja Penyuluh Pertanian Lapangan sangat diterima oleh petani					
2.	Penyuluh Pertanian Lapangan Sangat ramah melayani petani					
3.	Penyuluh Pertanian Lapangan memberikan layanan yang sangat baik kepada petani					
4.	Penyuluh Pertanian lapangan memberikan perhatian terhadap masalah-masalah yang dihadapi petani					
5.	Penyuluh Pertanian Lapangan memberikan pelayanan sangat cepat					

2. BUDAYA KERJA (X2)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		STS	TS	CS	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Penyuluh pertanian lapangan sangat memperhatikan keberhasilan dan kemajuan petani					
2.	Penyuluh pertanian lapangan bertanggungjawab terhadap pelayanan kepada petani					
3.	Penyuluh pertanian lapangan sangat kreatif dan perhatian terhadap lingkungan tugasnya					
4.	Penyuluh pertanian lapangan sangat memiliki kebersamaan dan dinamika dalam kelompok kerja					

3. ETOS KERJA (X3)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		STS	TS	CS	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Penyuluh pertanian lapangan melakukan pekerjaan dengan niat penuh dan ikhlas					
2.	Penyuluh pertanian lapangan menjalin hubungan baik dengan petani					
3.	Penyuluh pertanian lapangan membantu petani pada saat kesulitan dalam bekerja					
4.	Penyuluh pertanian lapangan dalam memberikan layanan sabar menghadapi petani					
5.	Penyuluh pertanian lapangan bertanggungjawab setiap melakukan tugasnya					

4. KEPUASAN PELANGGAN (Y)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		STP	TP	CP	P	SP
		1	2	3	4	5
1.	Saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan penyuluh pertanian lapangan					
2.	Saya sangat puas terhadap sikap dan perilaku penyuluh pertanian lapangan					
3.	Saya sangat puas dan nyaman pada saat penyuluh pertanian lapangan memberikan pelayanan					
4.	Saya sangat puas atas pengawasan dan arahan yang diberikan penyuluh pertanian lapangan					
5.	Saya sangat puas dengan dukungan yang diberikan oleh penyuluh pertanian lapangan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan					

5. KEPERCAYAAN (Z)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		STS 1	TS 2	CS 3	S 4	SS 5
1.	Saya sangat percaya dengan kemampuan dan keterampilan penyuluh pertanian lapangan untuk melakukan pelayanan					
2.	Saya sangat percaya penyuluh pertanian lapangan selalu baik dan ramah terhadap pelayanan					
3	Saya sangat percaya penyuluh pertanian lapangan memiliki reputasi yang baik dalam pelayanan					
4	Saya sangat percaya penyuluh pertanian lapangan banyak memberi saran dan bimbingan kepada petani di kelompok tani lainya					
5	Saya sangat percaya penyuluh pertanian lapangan dalam menyampaikan materi dapat dimengerti petani dan benar-benar dapat meningkatkan hasil pertanian dan kesejahteraan petani					



Lampiran : 2

HASIL UJI VALIDITAS DAN REABILITAS KUALITAS LAYANAN

1. Uji Validitas

		Correlations						
		KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	total
KL1	Pearson Correlation	1	.050	.071	.050	-.356	-.230	.068
	Sig. (2-tailed)		.795	.708	.795	.053	.222	.723
	N	30	30	30	30	30	30	30
KL2	Pearson Correlation	.050	1	.695**	1.000**	.557**	.812**	.891**
	Sig. (2-tailed)	.795		.000	.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KL3	Pearson Correlation	.071	.695**	1	.695**	.802**	.856**	.945**
	Sig. (2-tailed)	.708	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KL4	Pearson Correlation	.050	1.000**	.695**	1	.557**	.812**	.891**
	Sig. (2-tailed)	.795	.000	.000		.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KL5	Pearson Correlation	-.356	.557**	.802**	.557**	1	.677**	.758**
	Sig. (2-tailed)	.053	.001	.000	.001		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KL6	Pearson Correlation	-.230	.812**	.856**	.812**	.677**	1	.908**
	Sig. (2-tailed)	.222	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
total	Pearson Correlation	.068	.891**	.945**	.891**	.758**	.908**	1
	Sig. (2-tailed)	.723	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

Lampiran : 3

2. Uji Reliability

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.808	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KL1	24.63	1.482	-.141	.902
KL2	23.73	1.099	.853	.745
KL3	23.77	.944	.914	.703
KL4	23.73	1.099	.853	.745
KL5	23.80	.993	.612	.767
KL6	23.83	.695	.794	.731



Lampiran : 4

HASIL UJI VALIDITAS DAN REABILITAS BUDAYA KERJA

1. Uji Validitas

Correlations

		BK1	BK2	BK3	BK4	BK5	total
BK1	Pearson Correlation	1	.811**	.247	.484**	-.154	.704**
	Sig. (2-tailed)		.000	.188	.007	.417	.000
	N	30	30	30	30	30	30
BK2	Pearson Correlation	.811**	1	.351	.598**	.030	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000		.057	.000	.875	.000
	N	30	30	30	30	30	30
BK3	Pearson Correlation	.247	.351	1	.288	.145	.593**
	Sig. (2-tailed)	.188	.057		.122	.444	.001
	N	30	30	30	30	30	30
BK4	Pearson Correlation	.484**	.598**	.288	1	.234	.734**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.122		.214	.000
	N	30	30	30	30	30	30
BK5	Pearson Correlation	-.154	.030	.145	.234	1	.453
	Sig. (2-tailed)	.417	.875	.444	.214		.012
	N	30	30	30	30	30	30
total	Pearson Correlation	.704**	.823**	.593**	.734**	.453	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.012	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Lampiran: 5

2. Uji Reliability

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.621	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BK1	19.07	.961	.447	.528
BK2	19.00	.897	.673	.407
BK3	18.97	1.137	.362	.574
BK4	18.90	1.128	.614	.503
BK5	19.40	1.214	.050	.770



Lampiran : 6

HASIL UJI VALIDITAS DAN REABILITAS ETOS KERJA

1. Uji Validitas

		Correlations					
		EK1	EK2	EK3	EK4	EK5	total
EK1	Pearson Correlation	1	.464**	.239	.288	.356	.606**
	Sig. (2-tailed)		.010	.203	.122	.053	.000
	N	30	30	30	30	30	30
EK2	Pearson Correlation	.464**	1	.598**	.288	.356	.729**
	Sig. (2-tailed)	.010		.000	.122	.053	.000
	N	30	30	30	30	30	30
EK3	Pearson Correlation	.239	.598**	1	.351	.447*	.768**
	Sig. (2-tailed)	.203	.000		.057	.013	.000
	N	30	30	30	30	30	30
EK4	Pearson Correlation	.288	.288	.351	1	.523**	.709**
	Sig. (2-tailed)	.122	.122	.057		.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30
EK5	Pearson Correlation	.356	.356	.447*	.523**	1	.756**
	Sig. (2-tailed)	.053	.053	.013	.003		.000
	N	30	30	30	30	30	30
total	Pearson Correlation	.606**	.729**	.768**	.709**	.756**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Lampiran : 7

2. Uji Reliability

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.754	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
EK1	19.53	.947	.428	.741
EK2	19.53	.878	.590	.695
EK3	19.63	.723	.553	.704
EK4	19.60	.800	.491	.724
EK5	19.57	.806	.592	.685

Lampiran : 8

HASIL UJI VALIDITAS DAN REABILITAS KEPUASAN

1. Uji Validitas

		Correlations					
		KPS1	KPS2	KPS3	KPS4	KPS5	total
KPS1	Pearson Correlation	1	.864**	.964**	.893**	.810**	.953**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KPS2	Pearson Correlation	.864**	1	.898**	.957**	.850**	.952**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KPS3	Pearson Correlation	.964**	.898**	1	.927**	.843**	.973**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KPS4	Pearson Correlation	.893**	.957**	.927**	1	.906**	.978**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KPS5	Pearson Correlation	.810**	.850**	.843**	.906**	1	.921**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
total	Pearson Correlation	.953**	.952**	.973**	.978**	.921**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

Lampiran : 9

2. Uji Reliability

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.974	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KPS1	18.63	5.413	.922	.969
KPS2	18.50	6.052	.930	.969
KPS3	18.60	5.352	.954	.964
KPS4	18.53	5.637	.966	.962
KPS5	18.53	5.844	.878	.975

Lampiran : 10

HASIL UJI VALIDITAS DAN REABILITAS KEPERCAYAAN

1. Uji Validitas

Correlations

	KPC1	KPC2	KPC3	KPC4	KPC5	total	
KPC1	Pearson Correlation	1	.443*	.378*	.378*	.693**	.783**
	Sig. (2-tailed)		.014	.039	.039	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KPC2	Pearson Correlation	.443*	1	.598**	.598**	.742**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.014		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KPC3	Pearson Correlation	.378*	.598**	1	1.000**	.443*	.758**
	Sig. (2-tailed)	.039	.000		.000	.014	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KPC4	Pearson Correlation	.378*	.598**	1.000**	1	.443*	.758**
	Sig. (2-tailed)	.039	.000	.000		.014	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KPC5	Pearson Correlation	.693**	.742**	.443*	.443*	1	.876**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.014	.014		.000
	N	30	30	30	30	30	30
total	Pearson Correlation	.783**	.835**	.758**	.758**	.876**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Lampiran : 11

2. Uji Reliability

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.843	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KPC1	19.43	1.289	.591	.842
KPC2	19.27	1.375	.724	.789
KPC3	19.17	1.661	.668	.819
KPC4	19.17	1.661	.668	.819
KPC5	19.37	1.206	.763	.778

Lampiran 12

DISTRIBUSI SKOR JAWABAN RESPONDEN

No	JAWABAN RESPONDEN																							
	KUALITAS LAYANAN (X1)					BUDAYA KERJA (X2)				ETOS KERJA (X3)					KEPUASAN (Y) MEDIATOR					KEPERCAYAAN (Z)				
	RE	KL 1	KL 2	KL 3	KL 4	KL 5	BK 1	BK 2	BK 3	BK 4	EK 1	EK 2	EK 3	EK 4	EK 5	KP S1	KP S2	KP S3	KP S4	KP S5	KP C1	KP C2	KP C3	KP C4
1	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5
2	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5
3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5
4	4	4	5	3	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3	4	3	4	5	4	4	5	5	5
6	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5
7	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5
8	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4
9	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	3	4
10	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	4	5	5	4
12	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
13	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5
15	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5
17	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
19	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
20	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4
21	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
24	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5
26	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2	5	5	4	5	5	4	4	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
32	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5
33	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4
34	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4

35	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4
36	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
37	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4
38	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3
40	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
41	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4
42	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	3	4	4	5	2	4	5	4	5	4	3	3	4	4
43	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4
44	4	4	3	3	3	4	5	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4
45	3	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	5	3
46	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	3	3	4	4	5	4	3	3	4	5	3	3	4
47	3	5	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4
48	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	5	4	5	3	4	3	3	4	4	5	5	4	3	3
49	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
50	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	4	3	5	3	4	3	3	5	3	4	4
51	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	3	5	3	3	4	3	5	4	4	3
52	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4
53	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	5	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4
54	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3
55	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4
56	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4
57	4	5	3	3	3	3	4	3	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	4	3	5	3	4	3
58	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
59	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4	4	3
60	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3
61	4	3	3	4	3	4	4	3	3	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4
62	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3
63	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	5	3	4	4	3	4	3	3	4	5	3	3	4
64	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	5	3	4	4
65	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	5	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4
66	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
67	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	3	3	3
68	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	3	4	3
69	4	5	4	3	3	3	4	3	5	4	5	3	4	4	4	3	5	4	3	4	5	3	3	4
70	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3
71	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	5
72	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
73	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5
74	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	5
75	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	3	5	5	4	4	4	4	5

76	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	5	
77	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	2	4	3	5	5	4	4	4	4	5	
78	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	
79	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	5	
80	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
81	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
82	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
83	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	
85	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	
86	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
87	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
88	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	
89	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
90	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	5	5	4	4	4	4	5	
91	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	
92	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	5	
93	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4	4	5	
94	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	
95	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	
96	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	2	4	3	4	5	5	5	4	4	4	
97	4	5	5	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	
98	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	2	4	5	5	5	4	5	4	4	4	
99	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	
100	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	
101	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4	4	
102	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
103	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	
104	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	
105	5	5	5	3	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	3	4	5
106	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5
107	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
108	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
109	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	
110	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	2	4	4	5	5	5	4	4	5	4	
111	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	
112	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	2	4	4	5	5	5	5	5	4	5	
113	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	
114	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	

11	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	6	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	
11	7	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
11	8	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	6	4	3	3	4	4	4	
11	9	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
12	0	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	
12	1	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	3	3	
12	2	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	5	3	4	4	4	5	3	3	3	
12	3	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	
12	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	
12	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	
12	6	4	5	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	
12	7	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	5	5	
12	8	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	
12	9	5	4	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	
13	0	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	
13	1	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	3	5	5	
13	2	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	
13	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	
13	4	3	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	3	3	
13	5	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	
13	6	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	2	3	4	5	3	5	4	4	5	3	
13	7	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	
13	8	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
13	9	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4
14	0	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
14	1	4	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
14	2	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	3	4	4	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	
14	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	
14	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	4	5	5	4	4	5	4	
14	6	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	3	4	4	
14	7	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	3	3	
14	8	4	3	4	4	5	4	3	5	4	4	5	3	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	
14	9	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
15	0	4	4	5	3	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	

15	1	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	
15	2	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	
15	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	
15	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	
15	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
15	6	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
15	7	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	
15	8	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	
15	9	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5
16	0	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5
16	1	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
16	2	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5
16	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4
16	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4
16	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
16	6	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
16	7	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5
16	8	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4
16	9	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4
17	0	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	2	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4
17	1	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4
17	2	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5
17	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5
17	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5
17	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
17	6	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
17	7	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
17	8	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
17	9	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
18	0	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5
18	1	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	2	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4
18	2	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
18	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
18	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5
18	5	4	5	3	3	3	3	4	3	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	4	3	5	4	4	4	3
18	6	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3

187	4	3	3	4	3	4	4	3	3	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4	
188	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	5	
189	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	
190	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	
191	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	
192	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	
193	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	
194	3	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	
195	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	
196	4	3	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	
197	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	
198	3	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
199	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	
200	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	
201	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	5	4	5	4	3	4	3	4	5	3	5	
202	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4	5	
203	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	4	
204	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	
205	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	
206	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	
207	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
208	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	3	
209	3	4	3	5	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	
210	3	5	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	3	4	5	
211	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	5	5	
212	3	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3	4	4	5	5	3	4	4
213	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	
214	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	
215	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	3	4	4	5	5
216	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	
217	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	
218	4	4	5	3	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
219	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	
220	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	
221	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5
222	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	4	

22	3	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	
22	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	
22	6	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5		
22	7	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5		
22	8	4	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	
22	9	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	
23	0	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	
23	1	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	4	4	5	5	4	4	5	
23	2	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	
23	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
23	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	
23	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	
23	6	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	
23	7	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	
23	8	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	
23	9	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	
24	0	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
24	1	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	
24	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
24	3	4	5	4	3	3	3	4	3	5	4	5	3	4	4	4	3	5	4	3	4	5	3	3	4	
24	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	4	3	5	5	4	3	4	3	
24	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	3	3	3	
24	6	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	
24	7	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	5	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
24	8	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	5	3	4	4
24	9	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	5	3	4	4	4	3	4	3	3	4	5	3	3	4
25	0	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	
25	1	4	3	3	4	3	4	4	3	3	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
25	2	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	
25	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4	4	3	
25	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	
25	5	4	5	3	3	3	3	4	3	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	4	3	5	3	4	3	
25	6	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	
25	7	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
25	8	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	

25	9	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	5	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4
26	0	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4
26	1	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	3	5	3	3	4	3	5	4	4	3
26	2	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	4	3	5	3	4	3	3	5	3	4	4
26	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
26	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	5	4	5	3	4	3	3	4	4	5	5	4	3	3
26	5	3	5	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4
26	6	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	3	3	4	4	5	4	3	3	4	5	3	3	4
26	7	3	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	5	3
26	8	4	4	3	3	3	4	5	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4
26	9	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
27	0	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
27	1	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
27	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
27	3	3	5	3	4	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4
27	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
27	5	4	5	3	3	3	3	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3
27	6	3	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4
27	7	3	4	3	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4
27	8	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
27	9	4	5	4	3	3	4	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4	5	3	4	5	5	4	4
28	0	5	4	3	3	3	4	4	3	3	5	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
28	1	3	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	5	4	4	4
28	2	3	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
28	3	4	4	5	5	5	4	3	3	4	5	4	3	4	5	2	5	5	5	5	4	5	5	4	4
28	4	3	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4
28	5	3	4	5	5	4	5	3	4	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	7	3	4	4	3	3	3	2	4	3	2	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4
28	8	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
28	9	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2
29	0	4	4	3	3	3	4	2	3	3	2	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3
29	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3
29	2	3	4	4	5	3	4	5	3	3	5	4	4	5	5	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4
29	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
29	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	4	4	4	5	3	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4

29	5	3	4	4	4	3	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	
29	6	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	
29	7	5	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	
29	8	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	5	5	3	4	4	5	5	
29	9	4	4	4	3	3	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5	5	
30	0	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	5	3	5	4	4	3	4	3	5	5	4	4	5	5	
30	1	4	5	5	4	4	4	3	4	3	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	5	5	5	4	4	
30	2	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	3	3	4	5	4	5	4	4	
30	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	
30	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5	
30	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	3	
30	6	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
30	7	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
30	8	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	4	3	3	3	
30	9	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	5	4	3	4	
31	0	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	
31	1	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
31	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	4	3	5
31	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
31	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4
31	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	3	4	5	3	4	
31	6	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
31	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	3	3	
31	8	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	9	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	3	5
32	0	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4
32	1	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5
32	2	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4
32	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5
32	5	2	3	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
32	6	3	3	4	3	4	3	3	5	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4
32	7	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4
32	8	2	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4
32	9	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	4
33	0	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4

33	1	2	5	4	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	3	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5		
33	2	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5		
33	3	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4		
33	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4		
33	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4		
33	6	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4		
33	7	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	3		
33	8	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5		
33	9	3	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4		
34	0	4	5	3	4	5	4	5	2	4	5	4	5	3	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5		
34	1	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4		
34	2	3	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4	5		
34	3	3	5	4	3	5	5	4	2	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5		
34	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	5		
34	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4		
34	6	3	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4	3	4	2	4	5	4	5	3	4	5	4	4		
34	7	5	4	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4		
34	8	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	2	4	5	4	5	5	4	5	5	4		
34	9	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3		
35	0	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	
35	1	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	
35	2	4	3	5	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	
35	3	3	4	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	
35	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	
35	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	
35	6	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	3	4	
35	7	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
35	8	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
35	9	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	
36	0	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	3	

DISTRIBUSI NILAI X SKOR JAWABAN RESPONDEN

Lampiran: 13

	RATA2	GOL	RATA	GOL	RATA	GOL	RATA	GOL	RATA	GOL	RATA	GOL
	TOTAL	TOTAL	KL	KL	BK	BK	EK	EK	KPS	KPS	KPC	KPC
105	4.375	3	4.6	4	4.5	4	4.2	3	4.6	4	4	2
96	4	2	4	3	4.25	3	4.2	3	3.4	1	4.2	3
101	4.2083	3	4	3	4.25	3	4	2	4	3	4.8	4
103	4.2917	3	4.2	3	4	3	4	2	4.8	4	4.4	3
100	4.1667	3	4	3	4.5	4	4	2	3.8	2	4.6	4
103	4.2917	3	4.6	4	3.75	2	4.2	3	4	3	4.8	4
98	4.0833	2	4.2	3	4	3	4.2	3	3.6	2	4.4	3
102	4.25	3	4	3	4.75	4	4	2	4.2	3	4.4	3
97	4.0417	2	4.2	3	4.25	3	4.4	3	3.6	2	3.8	2
94	3.9167	2	4	3	3.5	1	4.2	3	3.6	2	4.2	3
113	4.7083	4	5	4	5	4	4.8	4	4.2	3	4.6	4
118	4.9167	4	5	4	4.75	4	5	4	5	4	4.8	4
111	4.625	4	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4
114	4.75	4	5	4	4.75	4	5	4	4.6	4	4.4	3
115	4.7917	4	4.8	4	5	4	5	4	4.6	4	4.6	4
113	4.7083	4	5	4	5	4	5	4	3.6	2	5	4
113	4.7083	4	4	3	5	4	5	4	4.6	4	5	4
109	4.5417	4	5	4	4	3	4.6	4	4.2	3	4.8	4
107	4.4583	4	4.6	4	4.5	4	4.6	4	4.4	4	4.2	3
113	4.7083	4	4.8	4	5	4	4.4	3	4.6	4	4.8	4
114	4.75	4	5	4	4	3	4.8	4	4.8	4	5	4
116	4.8333	4	4.8	4	5	4	4.8	4	4.6	4	5	4
116	4.8333	4	4.6	4	5	4	4.8	4	5	4	4.8	4
117	4.875	4	5	4	4.75	4	4.8	4	4.8	4	5	4
114	4.75	4	5	4	4.75	4	4.8	4	4.4	4	4.8	4
117	4.875	4	4.8	4	4.75	4	5	4	4.8	4	5	4
117	4.875	4	5	4	5	4	5	4	4.4	4	5	4
116	4.8333	4	5	4	5	4	4.4	3	4.8	4	5	4
111	4.625	4	5	4	5	4	4.4	3	4.2	3	4.6	4
116	4.8333	4	5	4	5	4	4.6	4	4.6	4	5	4
105	4.375	3	4.6	4	4.25	3	4.6	4	4.2	3	4.2	3
105	4.375	3	4.6	4	4.5	4	4.2	3	4.2	3	4.4	3
104	4.3333	3	4.8	4	4.25	3	4.4	3	3.8	2	4.4	3
105	4.375	3	4.4	3	4.5	4	4.6	4	4	3	4.4	3
101	4.2083	3	4.4	3	4.5	4	4.4	3	3.6	2	4.2	3
104	4.3333	3	4.4	3	4.25	3	4.2	3	4.4	4	4.4	3
105	4.375	3	4.4	3	4	3	4.6	4	4.4	4	4.4	3
94	3.9167	2	3.6	1	4	3	3.6	1	4.2	3	4.2	3
99	4.125	2	4	3	3.75	2	3.6	1	4.8	4	4.4	3
93	3.875	2	3.8	2	4	3	4	2	3.8	2	3.8	2

Min val	0	3.0833
Q1	1	3.8333
Q2	2	4.1667
Q3	3	4.4583
MaxVal	4	4.9167

KL		Gol
Min val	0	3.2
Q1	1	3.8
Q2	2	4
Q3	3	4.6
MaxVal	4	5

BK		Gol
Min val	0	3
Q1	1	3.75
Q2	2	4
Q3	3	4.5
MaxVal	4	5

EK		Gol
Min val	0	3
Q1	1	3.8
Q2	2	4.2
Q3	3	4.6
MaxVal	4	5

KPS		Gol
Min val	0	2.8
Q1	1	3.6
Q2	2	4
Q3	3	4.4
MaxVal	4	5

99	4.125	2	4.2	3	4	3	4.2	3	4.6	4	3.6	1
96	4	2	4	3	4.5	4	4	2	4	3	3.6	1
101	4.2083	3	4	3	4	3	4.2	3	4.4	4	4.4	3
89	3.7083	1	3.4	1	3.75	2	4	2	3.6	2	3.8	2
90	3.75	1	3.8	2	3.5	1	3.6	1	3.6	2	4.2	3
91	3.7917	1	3.8	2	3.75	2	3.8	2	3.8	2	3.8	2
87	3.625	1	4	3	3.5	1	3.6	1	3.4	1	3.6	1
90	3.75	1	3.4	1	3.75	2	4	2	3.6	2	4	2
88	3.6667	1	3.6	1	3.25	1	4	2	3.8	2	3.6	1
87	3.625	1	3.8	2	3.25	1	3.6	1	3.6	2	3.8	2
90	3.75	1	3.8	2	3.75	2	3.8	2	3.6	2	3.8	2
87	3.625	1	3.6	1	4	3	3.4	1	3.4	1	3.8	2
85	3.5417	1	4	3	3.25	1	3.6	1	3.4	1	3.4	1
90	3.75	1	3.6	1	4	3	4	2	3.4	1	3.8	2
84	3.5	1	3.4	1	3.5	1	3.4	1	3.6	2	3.6	1
83	3.4583	1	3.4	1	3.25	1	3.4	1	3.6	2	3.6	1
86	3.5833	1	3.6	1	3.5	1	3.6	1	3.6	2	3.6	1
83	3.4583	1	3.6	1	3.5	1	3.6	1	3	1	3.6	1
85	3.5417	1	3.4	1	3.5	1	3.4	1	3.8	2	3.6	1
84	3.5	1	3.8	2	3.5	1	3.4	1	3.4	1	3.4	1
86	3.5833	1	3.4	1	3.5	1	3.8	2	3.6	2	3.6	1
89	3.7083	1	3.8	2	3.5	1	3.8	2	3.6	2	3.8	2
87	3.625	1	3.6	1	3.25	1	4	2	3.4	1	3.8	2
87	3.625	1	3.4	1	3.5	1	3.6	1	3.8	2	3.8	2
85	3.5417	1	3.4	1	3.5	1	3.8	2	3.4	1	3.6	1
86	3.5833	1	3.4	1	3.5	1	3.6	1	3.6	2	3.8	2
84	3.5	1	3.4	1	3.25	1	3.8	2	3.4	1	3.6	1
91	3.7917	1	3.8	2	3.5	1	3.8	2	4	3	3.8	2
92	3.8333	2	3.8	2	3.75	2	4	2	3.8	2	3.8	2
83	3.4583	1	3.6	1	3.5	1	3.6	1	3.2	1	3.4	1
95	3.9583	2	4	3	4	3	3.8	2	4	3	4	2
81	3.375	1	4	3	3.25	1	3.4	1	3	1	3.2	1
110	4.5833	4	4.8	4	4.5	4	4.8	4	4.6	4	4.2	3
108	4.5	4	4.8	4	4.5	4	4.6	4	4.4	4	4.2	3
106	4.4167	3	4.8	4	4.5	4	4.6	4	4	3	4.2	3
107	4.4583	4	4.8	4	4.5	4	4.4	3	4.4	4	4.2	3
105	4.375	3	4.8	4	4.5	4	4.6	4	3.8	2	4.2	3
109	4.5417	4	4.8	4	4.5	4	4.6	4	4.6	4	4.2	3
108	4.5	4	4.8	4	4.5	4	4.6	4	4.4	4	4.2	3
84	3.5	1	4	3	3.5	1	3.6	1	3	1	3.4	1
84	3.5	1	4	3	3.5	1	3.4	1	3.2	1	3.4	1
84	3.5	1	4	3	3.25	1	3.6	1	3	1	3.6	1
100	4.1667	3	4	3	4.25	3	4.2	3	3.8	2	4.6	4
100	4.1667	3	4	3	4	3	4.4	3	4.2	3	4.2	3
101	4.2083	3	4.2	3	4	3	4.2	3	4.2	3	4.4	3

KPC		Got
Min val	0	2.8
Q1	1	3.8
Q2	2	4.2
Q3	3	4.6
MaxVal	4	5

96	4	2	3.8	2	4	3	4.2	3	3.6	2	4.4	3
96	4	2	3.8	2	4	3	4	2	3.8	2	4.4	3
104	4.3333	3	4.6	4	4.25	3	4.4	3	4.2	3	4.2	3
104	4.3333	3	4.6	4	4.25	3	4.4	3	4	3	4.4	3
100	4.1667	3	4.4	3	4	3	4.2	3	4	3	4.2	3
101	4.2083	3	4.2	3	4	3	4.4	3	4.2	3	4.2	3
98	4.0833	2	4	3	4	3	4.4	3	3.8	2	4.2	3
96	4	2	3.8	2	4	3	4.2	3	3.8	2	4.2	3
99	4.125	2	3.8	2	4.25	3	4.4	3	4	3	4.2	3
98	4.0833	2	3.8	2	4.25	3	4.2	3	4	3	4.2	3
95	3.9583	2	3.8	2	4	3	4	2	3.6	2	4.4	3
101	4.2083	3	4	3	4.25	3	4.2	3	4	3	4.6	4
98	4.0833	2	4	3	4	3	4	2	4.2	3	4.2	3
104	4.3333	3	4.4	3	4.5	4	4.6	4	3.8	2	4.4	3
100	4.1667	3	3.8	2	4	3	4.6	4	4	3	4.4	3
95	3.9583	2	3.8	2	4	3	4	2	3.8	2	4.2	3
91	3.7917	1	4	3	3.5	1	4.2	3	3.6	2	3.6	1
104	4.3333	3	4.6	4	4.5	4	4.6	4	3.6	2	4.4	3
111	4.625	4	5	4	4.5	4	4.4	3	4.4	4	4.8	4
105	4.375	3	4.4	3	3.75	2	4.8	4	4.6	4	4.2	3
104	4.3333	3	4.6	4	4.5	4	4.4	3	3.8	2	4.4	3
114	4.75	4	4.8	4	4.75	4	4.4	3	4.8	4	5	4
108	4.5	4	4.6	4	4.5	4	4.6	4	4.4	4	4.4	3
108	4.5	4	4.8	4	4.75	4	4.4	3	4.2	3	4.4	3
105	4.375	3	4.6	4	4.5	4	4.4	3	4	3	4.4	3
103	4.2917	3	4.2	3	4.5	4	4.4	3	4	3	4.4	3
108	4.5	4	4.4	3	4.75	4	4.6	4	4	3	4.8	4
105	4.375	3	4.6	4	4.25	3	4.6	4	4	3	4.4	3
109	4.5417	4	4.8	4	4.25	3	4.6	4	4.4	4	4.6	4
111	4.625	4	4.4	3	4.75	4	4.8	4	4.2	3	5	4
108	4.5	4	4.8	4	4.75	4	4.4	3	4	3	4.6	4
110	4.5833	4	4.4	3	4.5	4	4.4	3	4.8	4	4.8	4
100	4.1667	3	4.2	3	4.25	3	4	2	4.8	4	3.6	1
97	4.0417	2	4.2	3	4.5	4	4.4	3	3.6	2	3.6	1
94	3.9167	2	4.4	3	3.5	1	3.6	1	3.6	2	4.4	3
99	4.125	2	4.4	3	4.25	3	4.2	3	4.4	4	3.4	1
96	4	2	4.2	3	4.25	3	4	2	3.8	2	3.8	2
100	4.1667	3	4.2	3	4.25	3	4.2	3	4	3	4.2	3
95	3.9583	2	4	3	3.75	2	4	2	3.8	2	4.2	3
97	4.0417	2	4.2	3	4	3	4.2	3	4.2	3	3.6	1
95	3.9583	2	4	3	3.5	1	4.2	3	4	3	4	2
96	4	2	4.2	3	4	3	3.6	1	4	3	4.2	3
105	4.375	3	4.2	3	4.5	4	4.6	4	4	3	4.6	4
108	4.5	4	4.4	3	4.75	4	4.4	3	4.6	4	4.4	3
111	4.625	4	4.6	4	4.75	4	4.6	4	4.4	4	4.8	4

98	4.0833	2	4	3	4	3	4.2	3	4	3	4.2	3
98	4.0833	2	3.6	1	4	3	4.4	3	4.2	3	4.2	3
97	4.0417	2	3.8	2	4	3	3.8	2	4	3	4.6	4
95	3.9583	2	4	3	4	3	3.6	1	4.4	4	3.8	2
91	3.7917	1	3.6	1	4	3	3.8	2	4	3	3.6	1
90	3.75	1	3.4	1	3.75	2	4	2	3.4	1	4.2	3
95	3.9583	2	4	3	3.75	2	4	2	4	3	4	2
100	4.1667	3	4	3	4.5	4	4	2	4.2	3	4.2	3
97	4.0417	2	4	3	4.25	3	4	2	4	3	4	2
95	3.9583	2	3.8	2	3.75	2	4	2	4	3	4.2	3
108	4.5	4	4.2	3	4.5	4	4.4	3	4.8	4	4.6	4
114	4.75	4	4.6	4	4.75	4	4.6	4	4.8	4	5	4
109	4.5417	4	4.2	3	4.75	4	4.8	4	4.4	4	4.6	4
103	4.2917	3	4	3	4.25	3	4.4	3	4.6	4	4.2	3
110	4.5833	4	4.6	4	5	4	5	4	4	3	4.4	3
98	4.0833	2	4.2	3	3.75	2	4.2	3	4.2	3	4	2
101	4.2083	3	4.2	3	4.5	4	4.2	3	4.4	4	3.8	2
97	4.0417	2	4	3	4	3	3.8	2	4.2	3	4.2	3
95	3.9583	2	3.8	2	4.25	3	4.2	3	3.8	2	3.8	2
94	3.9167	2	3.8	2	3.5	1	4.2	3	3.8	2	4.2	3
110	4.5833	4	4.6	4	4.75	4	4.8	4	4.2	3	4.6	4
109	4.5417	4	4.4	3	4.75	4	4.6	4	4.4	4	4.6	4
112	4.6667	4	4.6	4	4.75	4	4.6	4	4.8	4	4.6	4
113	4.7083	4	4.6	4	5	4	5	4	4.4	4	4.6	4
111	4.625	4	4.8	4	4.5	4	4.6	4	4.6	4	4.6	4
111	4.625	4	4.2	3	4.5	4	4.8	4	5	4	4.6	4
110	4.5833	4	4.4	3	4.5	4	4.6	4	4.8	4	4.6	4
110	4.5833	4	4.4	3	5	4	4.4	3	4.4	4	4.8	4
109	4.5417	4	4.4	3	4.75	4	4.6	4	4.4	4	4.6	4
110	4.5833	4	4.6	4	4.75	4	4.6	4	4.4	4	4.6	4
111	4.625	4	4.6	4	4.75	4	5	4	4	3	4.8	4
110	4.5833	4	4.6	4	4.75	4	4.6	4	4.4	4	4.6	4
111	4.625	4	4.6	4	5	4	4.6	4	4.4	4	4.6	4
109	4.5417	4	4.8	4	4.75	4	4.6	4	4.2	3	4.4	3
111	4.625	4	4.4	3	4.75	4	4.6	4	4.6	4	4.8	4
109	4.5417	4	4.6	4	4.25	3	4.8	4	4.6	4	4.4	3
106	4.4167	3	4.4	3	4.25	3	4.4	3	4.2	3	4.8	4
109	4.5417	4	4.4	3	4.5	4	4.6	4	4.6	4	4.6	4
110	4.5833	4	4.6	4	5	4	4.6	4	4.4	4	4.4	3
107	4.4583	4	4.2	3	5	4	4.6	4	4	3	4.6	4
110	4.5833	4	4.6	4	4.5	4	4.8	4	4.4	4	4.6	4
105	4.375	3	4.4	3	4.25	3	4.2	3	4.2	3	4.8	4
108	4.5	4	4.4	3	4.25	3	4.6	4	4.4	4	4.8	4
107	4.4583	4	4.4	3	5	4	4.4	3	4.2	3	4.4	3
105	4.375	3	4.6	4	4.5	4	4.4	3	4.2	3	4.2	3

111	4.625	4	4.4	3	4.75	4	4.4	3	4.8	4	4.8	4
110	4.5833	4	4.4	3	4.75	4	4.6	4	4.2	3	5	4
113	4.7083	4	4.6	4	5	4	4.4	3	4.8	4	4.8	4
114	4.75	4	4.6	4	4.75	4	5	4	4.6	4	4.8	4
111	4.625	4	4.6	4	4.75	4	4.6	4	4.4	4	4.8	4
108	4.5	4	4.8	4	4.75	4	4.6	4	4.2	3	4.2	3
113	4.7083	4	4.6	4	4.75	4	5	4	4.4	4	4.8	4
110	4.5833	4	4.2	3	4.75	4	4.4	3	4.8	4	4.8	4
111	4.625	4	4.4	3	5	4	4.6	4	4.8	4	4.4	3
87	3.625	1	3.6	1	3.5	1	3.6	1	3.6	2	3.8	2
84	3.5	1	3.8	2	3.5	1	3.4	1	3.4	1	3.4	1
88	3.6667	1	3.4	1	3.5	1	3.8	2	3.6	2	4	2
90	3.75	1	3.6	1	3.5	1	3.8	2	3.6	2	4.2	3
87	3.625	1	3.4	1	3.5	1	3.6	1	4	3	3.6	1
92	3.8333	2	3.8	2	3.5	1	3.8	2	3.4	1	4.6	4
105	4.375	3	4.6	4	4.25	3	4.6	4	4.2	3	4.2	3
109	4.5417	4	4.4	3	4.25	3	4.6	4	4.8	4	4.6	4
110	4.5833	4	4.6	4	4.5	4	4.6	4	4.6	4	4.6	4
91	3.7917	1	3.8	2	4.25	3	3.4	1	3.2	1	4.4	3
92	3.8333	2	4	3	3.5	1	4	2	3.6	2	4	2
96	4	2	4	3	4	3	3.8	2	4.2	3	4	2
97	4.0417	2	4.2	3	4.25	3	3.8	2	4	3	4	2
88	3.6667	1	3.8	2	3.75	2	3.6	1	3.6	2	3.6	1
97	4.0417	2	4	3	4	3	4.2	3	4	3	4	2
91	3.7917	1	4	3	3.75	2	3.6	1	3.4	1	4.2	3
92	3.8333	2	3.8	2	3.25	1	4	2	4	3	4	2
93	3.875	2	3.6	1	4	3	4	2	3.8	2	4	2
88	3.6667	1	3.6	1	3.5	1	3.8	2	4	3	3.4	1
112	4.6667	4	4.4	3	5	4	4.6	4	4.6	4	4.8	4
103	4.2917	3	4.4	3	4.5	4	4.4	3	3.8	2	4.4	3
107	4.4583	4	4.4	3	4.25	3	4.4	3	4.6	4	4.6	4
91	3.7917	1	3.6	1	4	3	3.8	2	3.6	2	4	2
93	3.875	2	3.8	2	3.75	2	3.8	2	3.8	2	4.2	3
94	3.9167	2	3.8	2	4	3	4	2	3.8	2	4	2
92	3.8333	2	3.8	2	3.75	2	3.8	2	4	3	3.8	2
95	3.9583	2	4	3	3.75	2	3.8	2	4	3	4.2	3
97	4.0417	2	3.8	2	4.25	3	4.2	3	3.8	2	4.2	3
103	4.2917	3	4.2	3	4.5	4	4.6	4	4	3	4.2	3
105	4.375	3	4.6	4	3.75	2	4.4	3	4.4	4	4.6	4
104	4.3333	3	4.6	4	4.25	3	4.2	3	4.4	4	4.2	3
97	4.0417	2	4	3	4.25	3	4.2	3	3.6	2	4.2	3
103	4.2917	3	4.4	3	4.25	3	4	2	4	3	4.8	4
101	4.2083	3	4.2	3	4	3	4	2	4.4	4	4.4	3
101	4.2083	3	4	3	4.5	4	4	2	4	3	4.6	4
101	4.2083	3	4.6	4	3.75	2	4.2	3	3.8	2	4.6	4

98	4.0833	2	4.2	3	4	3	4.2	3	3.6	2	4.4	3
106	4.4167	3	4.2	3	4.75	4	4.4	3	4.4	4	4.4	3
98	4.0833	2	4.2	3	4.25	3	4.4	3	3.8	2	3.8	2
94	3.9167	2	4	3	3.5	1	4.2	3	3.6	2	4.2	3
116	4.8333	4	5	4	5	4	4.8	4	4.8	4	4.6	4
111	4.625	4	4.6	4	4.5	4	4.6	4	4.6	4	4.8	4
109	4.5417	4	4.6	4	4	3	5	4	4	3	5	4
108	4.5	4	4.6	4	4	3	4.8	4	4.6	4	4.4	3
109	4.5417	4	4.8	4	4.25	3	4.6	4	4.4	4	4.6	4
107	4.4583	4	4.2	3	4.5	4	5	4	4	3	4.6	4
104	4.3333	3	4	3	4.75	4	4.6	4	3.8	2	4.6	4
107	4.4583	4	4.6	4	4	3	4.6	4	4.2	3	4.8	4
107	4.4583	4	4.6	4	4.5	4	4.6	4	4.4	4	4.2	3
110	4.5833	4	4.8	4	5	4	4.4	3	4	3	4.8	4
113	4.7083	4	5	4	4.75	4	4.8	4	4.2	3	4.8	4
107	4.4583	4	4.2	3	4.75	4	4.8	4	4.2	3	4.4	3
111	4.625	4	4.6	4	5	4	4.8	4	4	3	4.8	4
114	4.75	4	5	4	4.5	4	4.8	4	4.8	4	4.6	4
109	4.5417	4	3.8	2	4.75	4	4.8	4	4.6	4	4.8	4
111	4.625	4	4.6	4	3.75	2	4.8	4	4.8	4	5	4
106	4.4167	3	4	3	3.75	2	5	4	4.8	4	4.4	3
85	3.5417	1	3.6	1	3.5	1	3.6	1	3.6	2	3.4	1
92	3.8333	2	3.8	2	3.75	2	4	2	3.8	2	3.8	2
90	3.75	1	3.8	2	3.5	1	3.8	2	3.8	2	3.8	2
84	3.5	1	3.4	1	3.25	1	3.8	2	3.4	1	3.6	1
88	3.6667	1	3.4	1	3.5	1	3.6	1	3.6	2	4.2	3
85	3.5417	1	3.4	1	3.5	1	3.8	2	3.4	1	3.6	1
87	3.625	1	3.4	1	3.5	1	3.6	1	3.8	2	3.8	2
87	3.625	1	3.6	1	3.25	1	4	2	3.4	1	3.8	2
89	3.7083	1	3.8	2	3.5	1	3.8	2	3.6	2	3.8	2
86	3.5833	1	3.4	1	3.5	1	3.8	2	3.6	2	3.6	1
84	3.5	1	3.8	2	3.5	1	3.4	1	3.4	1	3.4	1
85	3.5417	1	3.4	1	3.5	1	3.4	1	3.8	2	3.6	1
85	3.5417	1	3.6	1	3.5	1	3.6	1	3.4	1	3.6	1
86	3.5833	1	3.6	1	3.5	1	3.6	1	3.6	2	3.6	1
83	3.4583	1	3.4	1	3.25	1	3.4	1	3.6	2	3.6	1
84	3.5	1	3.4	1	3.5	1	3.4	1	3.6	2	3.6	1
90	3.75	1	3.6	1	4	3	4	2	3.4	1	3.8	2
85	3.5417	1	4	3	3.25	1	3.6	1	3.4	1	3.4	1
87	3.625	1	3.6	1	4	3	3.4	1	3.4	1	3.8	2
90	3.75	1	3.8	2	3.75	2	3.8	2	3.6	2	3.8	2
87	3.625	1	3.8	2	3.25	1	3.6	1	3.6	2	3.8	2
88	3.6667	1	3.6	1	3.25	1	4	2	3.8	2	3.6	1
90	3.75	1	3.4	1	3.75	2	4	2	3.6	2	4	2
87	3.625	1	4	3	3.5	1	3.6	1	3.4	1	3.6	1

91	3.7917	1	3.8	2	3.75	2	3.8	2	3.8	2	3.8	2
90	3.75	1	3.8	2	3.5	1	3.6	1	3.6	2	4.2	3
89	3.7083	1	3.4	1	3.75	2	4	2	3.6	2	3.8	2
84	3.5	1	4	3	3.5	1	3.4	1	3	1	3.6	1
80	3.3333	1	3.4	1	3.25	1	3.4	1	3	1	3.6	1
82	3.4167	1	3.2	1	3.25	1	3.4	1	3.6	2	3.6	1
82	3.4167	1	3.2	1	3.5	1	3.8	2	3	1	3.6	1
85	3.5417	1	3.6	1	3.5	1	3.8	2	3.2	1	3.6	1
84	3.5	1	3.4	1	3.5	1	3.8	2	3.2	1	3.6	1
87	3.625	1	3.6	1	3.75	2	3.8	2	3.4	1	3.6	1
91	3.7917	1	3.6	1	3.5	1	4.4	3	3	1	4.4	3
94	3.9167	2	3.4	1	3.5	1	4	2	4.2	3	4.4	3
90	3.75	1	3.4	1	4	3	3.8	2	4	3	3.6	1
93	3.875	2	3.8	2	3.5	1	3.8	2	3.8	2	4.4	3
97	4.0417	2	3.6	1	3.5	1	3.8	2	4.6	4	4.6	4
92	3.8333	2	3.6	1	4	3	4.2	3	3.4	1	4	2
94	3.9167	2	4	3	3.75	2	4.4	3	3.4	1	4	2
102	4.25	3	4.6	4	3.5	1	4.2	3	4.4	4	4.4	3
104	4.3333	3	4.4	3	4	3	4.2	3	4.6	4	4.4	3
108	4.5	4	4.2	3	3.75	2	5	4	4.4	4	5	4
118	4.9167	4	5	4	5	4	5	4	4.6	4	5	4
76	3.1667	1	3.4	1	3	1	3.2	1	2.8	1	3.4	1
78	3.25	1	3.4	1	3	1	3	1	3	1	3.8	2
74	3.0833	1	3.6	1	3	1	3	1	3	1	2.8	1
76	3.1667	1	3.4	1	3	1	3.4	1	2.8	1	3.2	1
77	3.2083	1	3.6	1	3	1	3.2	1	2.8	1	3.4	1
98	4.0833	2	3.8	2	3.75	2	4.6	4	3.8	2	4.4	3
99	4.125	2	3.6	1	4	3	4	2	4.6	4	4.4	3
95	3.9583	2	4	3	3.75	2	4	2	3.8	2	4.2	3
98	4.0833	2	3.6	1	4	3	4.4	3	4	3	4.4	3
99	4.125	2	4.2	3	3.75	2	3.8	2	4.4	4	4.4	3
99	4.125	2	4	3	3.5	1	4.2	3	4.4	4	4.4	3
99	4.125	2	3.8	2	4.5	4	4.4	3	3.8	2	4.2	3
96	4	2	3.6	1	3.75	2	4.2	3	3.8	2	4.6	4
97	4.0417	2	3.6	1	4	3	4.2	3	3.8	2	4.6	4
100	4.1667	3	4.4	3	3.5	1	4.4	3	3.8	2	4.6	4
98	4.0833	2	4	3	3.75	2	4.4	3	3.8	2	4.4	3
98	4.0833	2	3.4	1	4.25	3	4.2	3	4.2	3	4.4	3
97	4.0417	2	3.8	2	4.25	3	4	2	3.6	2	4.6	4
102	4.25	3	4.6	4	4	3	4	2	4.8	4	3.8	2
99	4.125	2	4.8	4	4.75	4	4.2	3	3.8	2	3.2	1
110	4.5833	4	4.6	4	4.5	4	5	4	4.8	4	4	2
102	4.25	3	4.6	4	4.5	4	4.4	3	4.2	3	3.6	1
95	3.9583	2	3.4	1	4	3	4	2	4.4	4	4	2
106	4.4167	3	5	4	4.5	4	4.2	3	4.4	4	4	2

102	4.25	3	4	3	4.25	3	4	2	4.4	4	4.6	4
102	4.25	3	4	3	4	3	5	4	4.6	4	3.6	1
108	4.5	4	3.6	1	4.75	4	5	4	4.8	4	4.4	3
103	4.2917	3	4.6	4	4.25	3	4.4	3	3.8	2	4.4	3
100	4.1667	3	4.6	4	4	3	4	2	4.4	4	3.8	2
102	4.25	3	5	4	4	3	4	2	3.6	2	4.6	4
105	4.375	3	4	3	4.25	3	5	4	4.6	4	4	2
103	4.2917	3	4.6	4	5	4	4	2	4	3	4	2
98	4.0833	2	4.4	3	4	3	3.8	2	4.2	3	4	2
96	4	2	4.4	3	4	3	3.4	1	4.4	4	3.8	2
99	4.125	2	4.6	4	3.75	2	4	2	3.6	2	4.6	4
107	4.4583	4	4.6	4	4.75	4	5	4	3.8	2	4.2	3
104	4.3333	3	4.4	3	4.25	3	4.4	3	4.2	3	4.4	3
100	4.1667	3	4	3	4.25	3	4.2	3	4.4	4	4	2
91	3.7917	1	3.6	1	4	3	3.6	1	4	3	3.8	2
90	3.75	1	3.4	1	3.75	2	4	2	3.6	2	4	2
94	3.9167	2	3.8	2	4	3	4.2	3	4	3	3.6	1
101	4.2083	3	4	3	4.25	3	4.4	3	4.4	4	4	2
99	4.125	2	4	3	4.25	3	4.2	3	4.2	3	4	2
95	3.9583	2	4	3	4	3	3.8	2	3.8	2	4.2	3
102	4.25	3	4	3	4.25	3	4.2	3	4.2	3	4.6	4
105	4.375	3	4.2	3	4.25	3	4.8	4	4	3	4.6	4
104	4.3333	3	4	3	4.75	4	4.4	3	4.2	3	4.4	3
99	4.125	2	4	3	4.25	3	3.8	2	4.2	3	4.4	3
106	4.4167	3	4.2	3	4.75	4	4.6	4	4	3	4.6	4
107	4.4583	4	4.4	3	4.5	4	4.6	4	4.2	3	4.6	4
103	4.2917	3	4.2	3	4.5	4	4.4	3	4.2	3	4.2	3
111	4.625	4	4.6	4	4.75	4	4.4	3	4.6	4	4.8	4
106	4.4167	3	4.4	3	4.25	3	4.6	4	4.2	3	4.6	4
102	4.25	3	4.2	3	3.75	2	4.4	3	4.2	3	4.6	4
102	4.25	3	4.2	3	4.5	4	4	2	4.4	4	4.2	3
99	4.125	2	4.2	3	4	3	4.4	3	3.8	2	4.2	3
101	4.2083	3	4	3	3.75	2	4.2	3	4.4	4	4.6	4
104	4.3333	3	4.2	3	4.5	4	4.4	3	4.4	4	4.2	3
104	4.3333	3	4	3	4.5	4	4.6	4	4.2	3	4.4	3
98	4.0833	2	4	3	4.5	4	4	2	4	3	4	2
105	4.375	3	4.2	3	4.25	3	4.6	4	4.2	3	4.6	4
105	4.375	3	4.6	4	4.5	4	4.2	3	4	3	4.6	4
96	4	2	3.8	2	3.75	2	3.8	2	4.6	4	4	2
97	4.0417	2	4	3	4.25	3	3.6	1	4.2	3	4.2	3
98	4.0833	2	4	3	3.75	2	3.8	2	4	3	4.8	4
95	3.9583	2	3.8	2	4	3	4	2	4	3	4	2
94	3.9167	2	4	3	4	3	3.8	2	3.8	2	4	2
93	3.875	2	3.6	1	3.75	2	4.2	3	4	3	3.8	2
95	3.9583	2	3.6	1	3.75	2	3.8	2	4.4	4	4.2	3

96	4	2	3.8	2	4	3	4.2	3	4	3	4	2
105	4.375	3	4.2	3	4.25	3	4.6	4	4.2	3	4.6	4
103	4.2917	3	3.8	2	4.25	3	4.4	3	4.6	4	4.4	3
100	4.1667	3	4	3	4.25	3	4.2	3	4	3	4.4	3
100	4.1667	3	4.2	3	4	3	4.4	3	4.4	4	3.8	2

