

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *PEGADAIAN
APPLICATION SUPPORT SYSTEM INTEGRATED ONLINE
(PASSION) MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY
(SERVQUAL)***



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Strata Satu Komputer (S.Kom) Pada Fakultas Sains dan Teknologi
Program Studi Sistem Informasi**

**OLEH:
Atika Arpan
13540026**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN FATAH PALEMBANG
2017**

NOTA PEMBIMBING

Hal: Pengajuan Ujian Munaqasah

Kepada Yth.
Dekan Fak. Sains dan
Teknologi
Universitas Islam Negeri
(UIN)
Raden Fatah
Di
Palembang

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.


Setelah kami mengadakan bimbingan dengan sungguh-sungguh, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara: Atika Arpan, NIM: 13540026 yang berjudul "Analisis Kualitas Layanan *Pegadaian Application Support System Integrated Online* (PASSION) Menggunakan Metode *Service Quality* (Servqual) pada PT.Pegadaian (Persero) Cabang Palembang." sudah dapat diajukan dalam Ujian Munaqasah di Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Demikianlah, terimakasih.

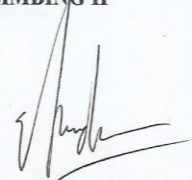
Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Palembang, Oktober 2017

PEMBIMBING I


Rusmala Santi, M.Kom
NIP: 197911252014032002

PEMBIMBING II


Evi Fadilah, M.Kom
NIDN: 0215108502

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nama : Atika Arpan
Nim : 13540026
Fakultas : Sains dan Teknologi
Program Studi : Sistem Informasi
Judul : Analisis Kualitas Layanan *Pegadalan Application Support System Integrated Online (PASSION)* Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)*.

Telah diseminarkan dalam sidang Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang, yang dilaksanakan pada:

Hari/Tanggal : Rabu, 8 November 2017
Tempat : Ruang Sidang Munaqosah Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.


Dan telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom) Program Studi Strata Satu (S-1) pada Program Studi Sistem Informasi di Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang.

Palembang, 08 November 2017



TIM PENGUJI

Ketua


Rafiqyah, M.Kom
NIP.197511222002541003

Penguji I


Derwanah, M.Sc
NIDN. 0215028501

Sekretaris


Seva Novika, M.Kom
NIDN.0218119101

Penguji II


Seva Novika, M.Kom
NIDN. 0218119101

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nim : 13540026

Nama : Atika Arpan

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan *Pegadaian Application Support System Integrated Online (PASSION)* Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)*.

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat adalah hasil karya sendiri dan bukan plagiat. Apabila ternyata ditemukan di dalam laporan skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap untuk mendapatkan sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.

Palembang, November 2017


Atika Arpan
NIM.13540026

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

-Learn From Yesterday, Live From Today, And Hope For Tommorrow-

-Albert Eistein-

"Belajar dari masa lalu, Hidup untuk masa kini, dan Berharap untuk masa yang akan datang"

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ط ﴿٦﴾

Al-Insyirah:96,Ayat 6

“Sesungguhnya Bersama Kesulitan Itu Ada Kemudahan”

“Tertuju pada satu pandangan, Menuju pada satu keindahan”

-Atika Arpan-

PERSEMBAHAN

Kepada-Nya Allah SWT yang Maha Esa karena hanya atas izin dan karunia-Nyalah maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya. Puji syukur yang tak terhingga pada Allah penguasa alam yang telah meridhoi dan mengabulkan segala doa.

Terima kasih kepada Ibu Dosen pembimbing, penguji dan pengajar, yang selama ini telah ikhlas meluangkan waktunya, untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tak ternilai harganya.

Terima kasih yang tak terhingga kepada Alm Ayahandaku tercinta Ujang Arpan dan ibuku R.A Zulha S.pd yang telah menjadi tempat mencurahkan keluh kesahku, terima kasih yang tak terhingga karena telah selalu mendoakan ku di setiap sholatmu. Semoga Allah selalu memberikan kesehatan agar aku dapat selalu membahagiakanmu.

Terima kasih kepada adikku tersayang M. Naufal Arpan dan adikku tercinta M.Rizki Ramadhan Arpan, yang telah menjadi penyemangat dan penghiburku disaat aku letih menghadapi skripsi ini.

Terima kasih kepada teman-teman seperjuanganku Agustria Mutiar Ningsih, Retno Adelia Putri, Elvina Sari, Siti Febrianti, Yurida, Dwini Ramadona, Ahmad Syahzili, Bella Kurnia Fatria, Ely Sundari, Checilia Nafradella, Miftahul Jannah, Terima kasih telah hadir dikehidupanku atas dukungannya untuk menyelesaikan skripsi ini dan membuatku menjadi lebih baik.

Terima kasih kepada sahabat-sahabatku Putri Pratiwi Trisley yang selalu memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini dan teman terbaikku FLOAT yang selama ini telah memberikan dukungannya.

Untuk teman-temanku SI angkatan 2013 khususnya kelas SI.A, terima kasih atas semuanya, semoga silaturahmi kita tetap terjaga dan sukses untuk kita semua baik dunia maupun akhirat.

Dan terakhir untuk ALMAMATER kebanggaanku, Agama, Bangsa dan Negaraku INDONESIA.

ABSTRAK

Kualitas Layanan *Pegadaian Application Support System Integrated Online* (PASSION) perlu dilakukan evaluasi untuk mengukur dan meningkatkan kualitas layanan dengan menggunakan metode *Service Quality* (Servqual) yang berfokus pada lima variabel yaitu : *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance*, dan *Emphaty*, serta menghitung nilai dari persepsi dan harapan dari layanan. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 30 responden yang terdiri dari pimpinan cabang, asisten manager bisnis gadai, penaksir, kasir, pengelola anggunan dan *Customer Service Officer* di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Palembang. Hasil penelitian ini menghasilkan nilai persepsi kualitas layanan PASSION sebesar 5,938 sedangkan nilai harapan pengguna layanan PASSION sebesar 6,386 yang artinya kualitas layanan PASSION belum memenuhi harapan dari pengguna layanan. Dari hasil penelitian ini sebagai masukan bagi penyedia layanan dan pihak pengembang layanan PASSION untuk lebih meningkatkan layanan PASSION dari segi fasilitas hingga keamanan dalam menggunakan layanan PASSION agar dapat meningkatkan kualitas layanan kedepannya dan dapat memberikan layanan yang memuaskan kepada pengguna layanan PASSION.

Kata Kunci : *Servqual*, PASSION, Kualitas Layanan

ABSTRACT

Quality of Service Pegadaian Application Support System Integrated Online (PASSION) needs to be evaluated to measure and improve service quality by using Service Quality (Servqual) method which focuses on five variables: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty, and calculate value from perceptions and expectations of the service. The data in this study were collected by using questionnaires distributed to 30 respondents consisting of branch leaders, assistant manager of pawn business, appraiser, cashier, grantor manager and Customer Service Officer at PT. Pegadaian (Persero) Palembang Branch. The results of this study resulted in PASSION service quality perceptions value of 5.938 while the value of PASSION service user expectations of 6.386 which means the quality of PASSION service has not met the expectations of service users. From the results of this research as input for service providers and service developers PASSION to further improve the PASSION services in terms of facilities to security in using PASSION services in order to improve the quality of services in the future and can provide satisfactory service to users of PASSION services.

Keywords: Servqual, PASSION, Quality of Service

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Alhamdulillah, Segala puji kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala karena atas berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga laporan skripsi ini dapat terselesaikan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S-1) pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Shalawat beserta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Baginda Rasulullah Shalallahu Alaihi Wassalam beserta para keluarga, sahabat, dan para pengikut Beliau hingga akhir zaman.

Setelah melakukan kegiatan penelitian, akhirnya laporan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan *Pegadaian Application Support System Integrated Online (PASSION)* Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)*”. Pembuatan skripsi ini mendapatkan banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dengan memberikan banyak masukan dan nasehat, serta mendukung dan menjadi motivasi tersendiri. Maka dari itu, ucapan terimakasih penulis haturkan kepada:

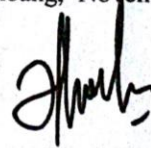
1. Bapak Prof. Drs. H.Muhammad Sirozi, Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
2. Ibu Dr. Dian Erlina, S.Pd., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Ruliansyah, ST, M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
4. Ibu Rusmala Santi, M.Kom selaku Sekretaris Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang dan Pembimbing I (Satu).
5. Ibu Hamidah, M.Ag selaku Dosen Pembimbing Akademik.

8. Bapak Joko Prasetyo, SE,MM selaku Pemimpin Cabang PT.Pegadaian Cabang Palembang.
9. Para Bapak/Ibu Dosen dan seluruh Civitas Akademika Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
10. Rekan Mahasiswa/i Program Studi Sistem Informasi Angkatan 2013, khususnya kelas 1354-A, serta rekan bimbingan periode 2016-2017.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, Amin Yaa Rabbal Alamin.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Palembang, November 2017



Atika Arpan

NIM.13540026

DAFTAR ISI

| | HALAMAN |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| NOTA PEMBIMBING | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN | iv |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | v |
| ABSTRAK (BAHASA INDONESIA) | vii |
| ABSTRAK (BAHASA INGGRIS)..... | viii |
| KATA PENGANTAR..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 3 |
| 1.3 Batasan Masalah..... | 3 |
| 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian | 3 |
| 1.4.1 Tujuan Penelitian..... | 3 |
| 1.4.2 Manfaat Penelitian..... | 4 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 5 |
| 2.1 Ayat Al-quran Yang Berkaitan Dengan Penelitian | 5 |
| 2.2 Teori yang berhubungan dengan Penelitian | 7 |
| 2.2.1 Analisis..... | 7 |
| 2.2.2 Kualitas | 8 |
| 2.2.3 Layanan (Jasa)..... | 9 |
| 2.2.4 Kualitas Layanan..... | 10 |
| 2.3 Metode <i>Service Quality (Servqual)</i> | 11 |
| 2.4 Populasi | 15 |
| 2.5 Sampel..... | 15 |

| | |
|--|-----------|
| 2.6 Teknik Pengambilan Sampel | 16 |
| 2.6.1 <i>Non Probability Sampling</i> | 16 |
| 2.6.2 Sampling Jenuh | 16 |
| 2.7 Teknik Analisis Data Yang Digunakan..... | 17 |
| 2.7.1 Uji Validitas | 17 |
| 2.7.2 Uji Reliabilitas | 18 |
| 2.8 Tinjauan Pustaka | 19 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 22 |
| 3.1 Metode Penelitian..... | 22 |
| 3.2 Lokasi Penelitian | 23 |
| 3.3 Bahan Penelitian | 23 |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data | 24 |
| 3.4.1 Data Primer | 24 |
| 3.4.2 Data Sekunder | 25 |
| 3.5 Populasi Dan Sampel | 25 |
| 3.5.1 Populasi..... | 25 |
| 3.5.2 Sampel..... | 25 |
| 3.6 Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel | 26 |
| 3.7 Tahapan Penelitian | 27 |
| 3.8 Teknik Analisis Data..... | 30 |
| 3.8.1 Uji Validitas | 30 |
| 3.8.2 Uji Reliabilitas | 33 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 35 |
| 4.1 Latar Belakang Objek | 35 |
| 4.2 Sejarah PT.Pegadaian (Persero)..... | 36 |
| 4.3 Visi dan Misi Perusahaan..... | 37 |
| 4.3.1 Visi..... | 37 |
| 4.3.2 Misi | 37 |
| 4.4 Struktur Organisasi | 37 |
| 4.5 Profil Responden..... | 38 |
| 4.6 Analisis Deskriptif | 42 |

| | |
|--|-----------|
| 4.6.1 Deskripsi Data Persepsi..... | 42 |
| 4.6.2 Deskripsi Data Harapan | 45 |
| 4.7 Analisis Perhitungan <i>Servqual</i> | 48 |
| 4.7.1 Nilai Persepsi Layanan PASSION | 48 |
| 4.7.2 Nilai Harapan Layanan PASSION..... | 52 |
| 4.7.3 Nilai Kualitas Pelayanan | 57 |
| 4.8 Pembahasan..... | 59 |
| 4.8.1 Dimensi <i>Tangibles</i> | 60 |
| 4.8.2 Dimensi <i>Reliability</i> | 61 |
| 4.8.3 Dimensi <i>Responsiveness</i> | 62 |
| 4.8.4 Dimensi <i>Assurance</i> | 64 |
| 4.8.5 Dimensi <i>Emphaty</i> | 65 |
| 4.9 <i>Actual Servqual Score</i> | 65 |
| 4.10 Analisis Perbaikan Layanan | 67 |
| BAB V PENUTUP..... | 72 |
| 5.1 Simpulan | 72 |
| 5.2 Saran..... | 72 |
| DAFTAR PUSTAKA | 73 |
| LAMPIRAN..... | 75 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Mengukur Kualitas layanan Metode <i>Servqual</i> | 13 |
| Gambar 3.1 Tahapan Penelitian..... | 29 |
| Gambar 4.1 Tampilan PASSION | 35 |
| Gambar 4.2 Logo PT. Pegadaian (Persero) | 36 |
| Gambar 4.3 Struktur Organisasi | 38 |
| Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Bagian | 40 |
| Gambar 4.5 Diagram pie Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 41 |
| Gambar 4.6 Diagram pie Distribusi Umur | 42 |
| Gambar 4.7 Grafik Persepsi dan Harapan | 58 |
| Gambar 4.8 <i>Servqual Score</i> Dimensi <i>Tangibles</i> | 60 |
| Gambar 4.9 <i>Servqual Score</i> Dimensi <i>Reliability</i> | 62 |
| Gambar 4.10 <i>Servqual Score</i> Dimensi <i>Responsiveness</i> | 63 |
| Gambar 4.11 <i>Servqual score</i> Dimensi <i>Assurance</i> | 65 |
| Gambar 4.12 <i>Servqual Score</i> Dimensi <i>Emphaty</i> | 66 |
| Gambar 4.13 Hasil Plotting Data <i>Importance Performance Analysis</i> | 68 |
| Gambar 4.14 Plotting IPA dimensi <i>Assurance</i> | 70 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2.1 Dimensi dan Atribut Metode <i>Servqual</i> | 14 |
| Tabel 3.1 Jumlah Karyawan pada Cabang Palembang | 26 |
| Tabel 3.2 Operasional Variabel – Variabel | 26 |
| Tabel 3.3 Daftar Rekapitulasi Uji Validitas Persepsi | 31 |
| Tabel 3.4 Daftar Rekapitulasi Uji Validitas Harapan..... | 31 |
| Tabel 3.5 Uji Coba Validitas Pernyataan TA1 Persepsi..... | 32 |
| Tabel 3.6 Daftar Interpestasi Koefesien r..... | 34 |
| Tabel 3.7 Daftar Hasil Interpestasi Koefesien r Persepsi | 34 |
| Tabel 3.8 Daftar Hasil Interpestasi Koesfesien r Harapan | 34 |
| Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Bagian | 39 |
| Tabel 4.2 Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 40 |
| Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Umur | 41 |
| Tabel 4.4 Deskriptif Data Persepsi Variabel <i>Tangibles</i> | 43 |
| Tabel 4.5 Deskriptif Data Persepsi Variabel <i>Reliability</i> | 43 |
| Tabel 4.6 Deskriptif Data Persepsi Variabel <i>Responsiveness</i> | 44 |
| Tabel 4.7 Deskriptif Data Persepsi Variabel <i>Assurance</i> | 44 |
| Tabel 4.8 Deskriptif Data Persepsi Variabel <i>Emphaty</i> | 45 |
| Tabel 4.9 Deskriptif Data Harapan Variabel <i>Tangibles</i> | 45 |
| Tabel 4.10 Deskriptif Data Harapan Variabel <i>Reliability</i> | 46 |
| Tabel 4.11 Deskriptif Data Harapan Variabel <i>Responsiveness</i> | 46 |
| Tabel 4.12 Deskriptif Data Harapan Variabel <i>Assurance</i> | 47 |
| Tabel 4.13 Deskriptif Data Harapan Variabel <i>Emphaty</i> | 47 |
| Tabel 4.14 Nilai Persepsi Dimensi <i>Tangibles</i> | 49 |
| Tabel 4.15 Nilai Persepsi Dimensi <i>Reliability</i> | 50 |
| Tabel 4.16 Nilai Persepsi Dimensi <i>Responsiveness</i> | 50 |
| Tabel 4.17 Nilai Persepsi Dimensi <i>Assurance</i> | 51 |
| Tabel 4.18 Nilai Persepsi Dimensi <i>Emphaty</i> | 51 |
| Tabel 4.19 Nilai Persepsi Terhadap Kelima Dimensi | 52 |
| Tabel 4.20 Nilai Harapan Dimensi <i>Tangibles</i> | 54 |

| | |
|---|----|
| Tabel 4.21 Nilai Harapan Dimensi <i>Reliability</i> | 54 |
| Tabel 4.22 Nilai Harapan Dimensi <i>Responsiveness</i> | 55 |
| Tabel 4.23 Nilai Harapan Dimensi <i>Assurance</i> | 55 |
| Tabel 4.24 Nilai Harapan Dimensi <i>Emphaty</i> | 56 |
| Tabel 4.25 Nilai Harapan Terhadap Kelima Dimensi | 57 |
| Tabel 4.26 Kesenjangan Gap Setiap Dimensi | 58 |
| Tabel 4.27 Hasil Nilai Persepsi dan Harapan | 59 |
| Tabel 4.28 Kesenjangan Gap, Persepsi dan Harapan <i>Tangibles</i> | 60 |
| Tabel 4.29 Kesenjangan Gap, Persepsi dan Harapan <i>Reliability</i> | 61 |
| Tabel 4.30 Kesenjangan Gap, Persepsi dan Harapan <i>Responsiveness</i> | 63 |
| Tabel 4.31 Kesenjangan Gap, Persepsi dan Harapan <i>Assurance</i> | 65 |
| Tabel 4.32 Kesenjangan Gap, Persepsi dan Harapan <i>Emphaty</i> | 67 |
| Tabel 4.33 Nilai ASC <i>Servqual</i> | 67 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|------------------|-----|
| Lampiran 1 | 75 |
| Lampiran 2 | 84 |
| Lampiran 3 | 121 |

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan dan implementasi sistem informasi pada suatu perusahaan. Citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pengguna. Pengguna yang menikmati layanan perusahaan yang menentukan kualitas layanan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan.

Dalam memenuhi kebutuhan pengguna sistem informasi maka perlu melakukan pengukuran kualitas layanan agar dapat mengetahui seberapa puas pengguna terhadap layanan sistem informasi tersebut. Kualitas layanan sebagai keseluruhan evaluasi untuk layanan perusahaan yang dilakukan melalui perbandingan kinerja perusahaan yang dilakukan dengan harapan umum pengguna. Dengan adanya pengukuran kualitas layanan maka perusahaan dapat mengetahui kualitas dari layanan dan dapat meningkatkan layanan untuk kedepannya.

Terdapat banyak metode kualitas jasa yang dikenal seperti *Total Perceived Quality Model*, *Synthesized Model of Perceived Service Quality*, *Gummesson 4Q Model of Offering Quality*, *Model INTQUAL*, *Retail Service Quality Model*, *Relationship Quality Model*, dan *Service Quality (Servqual)*. Metode Servqual ini dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka. Servqual merupakan metode kualitas jasa yang populer dan hingga kini masih dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa.

Servqual memiliki 5 dimensi yaitu *Tangibels*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphanty*. Servqual terdiri atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima (*Perceived Service*) dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan/diinginkan (*Expected Service*). Jika kenyataan lebih dari yang

diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan tersebut memuaskan. Metode ini sudah berapa kali digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan.

Pegadaian adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang didirikan pada tanggal 1 April 1901. Perusahaan ini bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat kecil dan untuk mendukung program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional. PT.Pegadaian telah menerapkan sistem informasi yaitu *Pegadaian Application Support System Integrated Online* (PASSION) yang merupakan suatu sistem informasi yang digunakan oleh pegawai dalam bertransaksi pada nasabah secara *online* dan *Pegadaian Application Support System Integrated Online* (PASSION) sudah digunakan sejak tahun 2014. Adanya *Pegadaian Application Support System Integrated Online* (PASSION) pada pegadaian diharapkan dapat memberikan layanan yang akurat, cepat dan tepat agar dapat memberikan kepuasan pada penggunanya. *Pegadaian Application Support System Integrated Online* (PASSION) masih memiliki beberapa kesalahan yang tidak dapat di hindari akan terjadi misalnya kesalahan dalam memberikan informasi maupun gangguan secara teknis. Pengukuran kualitas layanan suatu sistem informasi ini sangat perlu dilakukan agar dapat mengetahui apa yang diinginkan oleh pengguna sistem.

Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan analisis kualitas layanan *Pegadaian Application Support System Integrated Online* (PASSION) dengan menggunakan metode *Service Quality* (Servqual) yang memiliki beberapa dimensi yaitu *Tangibels*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Dengan melakukan analisis kualitas layanan ini diharapkan dapat mengukur tingkat kualitas layanan sistem informasi. Sehingga analisis kualitas layanan tesebut dapat menjadi acuan untuk tindakan perbaikan untuk kedepannya. Berdasarkan pembahasan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan *Pegadaian Application Support System*

Integrated Online (PASSION) menggunakan metode Service Quality (Servqual) di PT.Pegadaian (Persero) Cabang Palembang”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari uraian latar belakang diatas adalah sebagai berikut :

1. Berapakah kualitas layanan *Pegadaian Appalication Support System Integrated Online (PASSION)* di PT.Pegadaian Cabang Palembang?
2. Bagaimana cara meningkatkan kualitas layanan *Pegadaian Appalication Support System Integrated Online (PASSION)* di PT.Pegadaian Cabang Palembang?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian yang dilakukan perlu dibatasi masalah yang akan dibahasnya, agar dalam penelitian dapat lebih terarah, batasan masalah diantaranya sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada metode *Service Quality (Servqual)* pada 5 dimensinya yaitu *Tangibels, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty*.
2. Hanya menganalisis kualitas layanan *Pegadaian Appalication Support System Integrated Online (PASSION)* di PT.Pegadaian (Persero) Cabang Palembang serta 10 UPC yaitu 26 Ilir, 32 Ilir, Suro, Cinde, Ramayana, Kapten A Rivai, Gubah, Padang Selasa, Taman Bukit dan 36 Ilir.
3. Subjek dalam penelitian ini adalah pengguna *Pegadaian Appalication Support System Integrated Online (PASSION)* di PT.Pegadaian (Persero) Cabang Palembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengukur kualitas layanan *Pegadaian Application Support System Integrated Online* (PASSION).
2. Meningkatkan kualitas layanan *Pegadaian Application Support System Integrated Online* (PASSION).

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah:

1. Membantu perusahaan dalam mengukur kualitas layanan.
2. Menjadikan bahan evaluasi dan pertimbangan baik pihak pegadaian terkait kualitas layanan *Pegadaian Application Support System Integrated Online* (PASSION).
3. Membantu perusahaan dalam memahami kebutuhan dari pengguna layanan.

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Ayat Al Quran yang berkaitan dengan Penelitian

Dalam Islam memberikan layanan yang baik kepada sesama merupakan kewajiban yang dijalankan oleh manusia, dengan memberikan pelayanan yang baik dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Dengan kata lain berbuat baik dapat diterapkan dalam memberikan pelayanan kepada sesama manusia. Sebagaimana pada firman Allah SWT dalam surah Az-Zumar Ayat 10.

قُلْ لِعِبَادِ الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا رَبَّكُمْ لِلَّذِينَ أَحْسَنُوا فِي هَذِهِ الدُّنْيَا حَسَنَةٌ وَأَرْضُ اللَّهِ وَاسِعَةٌ
إِنَّمَا يُوفِي الصَّابِرُونَ أَجْرَهُمْ بِغَيْرِ حِسَابٍ ﴿١٠﴾

Artinya :”Wahai hamba-hamba-Ku yang beriman, bertakwalah kepada Tuhanmu. Bagi orang-orang yang berbuat baik di dunia ini memperoleh kebaikan. Dan bumi Allah itu luas. Sesungguhnya hanya orang-orang yang bersabar yang dicukupkan pahala mereka tanpa batas”.(Az-Zumar :10)

Pada Ayat diatas menjelaskan berbuatla baik kepada sesama dengan kita berbuat baik maka Allah SWT akan melimpahkan rahmat yang berlimpah kepada kita. Dengan kata lain apabila kita memberikan pelayanan yang baik maka ia akan merasa puas terhadap pelayanan yang kita berikan.

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Dengan memberikan pelayanan yang baik dapat meningkatkan keberhasilan dari suatu layanan serta dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Sebagaimana pada firman Allah SWT dalam surah Al-Imran ayat 159.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظًا
 الْقَلْبِ لَأَنفَضُوا مِن حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ
 لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ
 إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya:” Maka berkat rahmat dari Allah-lah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”.(Al-Imran:159)

Pada ayat diatas menjelaskan bahwa kita dianjurkan bersikap lemah lembut, menghindari tutur kata yang kasar serta sikap keras kepala. Dan ayat ini juga menganjurkan untuk memohon ampunan Allah sebagai pengiring dalam bertekad, kemudian bertawakkal kepada-Nya atas keputusan yang dicapai.

Dari kedua ayat di atas sangatlah berhubungan dengan penelitian yang akan penulis lakukan. Seperti dijelaskan pada surah Az-Zumar bahwa Islam mengajarkan untuk berbuat baik kepada sesama, dengan berbuat baik kepada sesama maka Allah SWT akan melimpahkan rahmat kepada kita. Dan juga dalam surah Al-Imran menjelaskan bertutur lembutla kepada mereka, dengan bertutur kata lembut maka semua orang tidak akan meninggalkan kita sebaliknya apabila kita berkata kasar maka semua orang akan meninggalkan kita. Begitu pula dengan memberikan pelayanan apabila kita memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan maka pelanggan akan merasakan kepuasan layanan sebaliknya apabila kita memberikan pelayanan yang kurang memuaskan maka pelanggan akan merasakan kecewa terhadap pelayanan yang kita berikan. Sehingga sesuai dengan judul penelitian ini, dilakukan penelitian terlebih dahulu untuk mengukur kualitas layanan saat ini, dengan hasil analisis tersebut dapat diketahui berapa

tingkat kualitas layanan yang ada serta dapat meningkatkan kualitas layanan untuk kedepannya.

2.2 Teori yang berhubungan dengan Penelitian

2.2.1 Analisis

Analisis sistem adalah tahapan paling awal dari pengembangan sistem yang menjadi fondasi menentukan keberhasilan sistem informasi yang dihasilkan nantinya. Tahapan ini bisa merupakan tahap yang mudah dipahami oleh klien yang dihadapan dari organisasinya dan tahu betul dari sistem informasi yang akan dibuat, akan tetapi tahap ini juga akan menjadi tahap yang sulit jika klien tidak mengetahui kebutuhannya serta tertutup terhadap pihak yang mau mengetahui detail tentang proses bisnisnya. Sehingga proses bisnis yang terjadi tidak akan berjalan dengan efektif dan efisien.

Analisis sistem adalah sebuah istilah yang secara kolektif mendeskripsikan fase-fase awal pengembangan sistem. Analisis sistem adalah teknik pemecahan masalah yang menguraikan bagian-bagian komponen dengan mempelajari seberapa bagus bagian-bagian komponen tersebut bekerja dan berinteraksi untuk mencapai tujuan mereka. Analisis sistem merupakan tahap paling awal dari pengembangan sistem yang menjadi fondasi menentukan keberhasilan sistem informasi yang dihasilkan nantinya (Al Fatta, 2007:44).

Analisis sistem merupakan fase pertama dalam pengembangan dalam pembangunan sistem informasi yang utamanya difokuskan pada masalah dan persyaratan-persyaratan bisnis, terpisah dari teknologi apapun yang dapat atau akan digunakan untuk mengimplementasikan solusi pada masalah tersebut. Tujuan utama dari analisis sistem ada beberapa hal, yaitu:

1. Menentukan kelemahan dari proses-proses bisnis pada sistem lama untuk bisa menentukan kebutuhan dari sistem baru.
2. Menentukan tingkat kelayakan kebutuhan sistem baru tersebut ditinjau dari beberapa aspek, diantaranya ekonomi, teknik, operasional, dan hukum. (Muslihudin, 2016: 21)

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa analisis adalah suatu proses untuk mendapatkan informasi sebenarnya, sehingga dapat mengenal, dan berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan suatu kegiatan.

2.2.2 Kualitas

Menurut Goetsch dan Davis (2010) dalam Tjiptono menyatakan bahwa kualitas sebagai “kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, Sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan” (Tjiptono, 2016:115).

Adapun menurut Tjiptono Konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*). Kualitas desain merupakan fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya (Tjiptono, 2016:114).

David Garvin dalam Tjiptono memperkenalkan subjek kualitas yang diterapkan pada produk sistem informasi dan telah mengidentifikasi delapan dimensi yang berbeda, yaitu:

1. Kinerja; seberapa baik suatu sistem informasi melakukan apa yang memang harus dilakukannya.
2. Features; tampilan dari “pernak-pernik” yang melengkapi atau meningkatkan fungsi dasar pada sistem layanan informasi.
3. Keandalan: bagaimana kemampuan sistem informasi untuk bertahan selama penggunaan yang biasa?Kesesuaian; seberapa baik sistem informasi tersebut sesuai dengan standar.
4. Daya Tahan (*durability*); adalah ukuran umur ekonomis sistem informasi dan teknologi modern memungkinkan hal ini.
5. Kemudahan Perbaikan; Sistem informasi yang digunakan untuk jangka waktu lama sering harus diperbaiki atau dipelihara.

6. Keindahan; keindahan (*aesthetics*) suatu sistem informasi terletak bagaimana produk tersebut dilihat dan dirasakan, dapat menjadi dimensi yang penting.
7. Persepsi; setiap layanan dapat mempengaruhi persepsi pemakai secara objektif (Tjiptono,2016:55).

Berdasarkan beberapa pendapat beberapa ahli, penulis menyimpulkan bahwa kualitas merupakan sebuah pengukuran terhadap suatu layanan yang diterima pelanggan.

2.2.3 Layanan (Jasa)

Tjiptono & Chandra menjelaskan bahwa Jasa (*Service*) merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. (Tjiptono, 2016: 13) Sedangkan menurut Gronroos (2000) dalam Tjiptono & Chandra (2016, h.13) jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan atau sumber daya fisik atau barang dan atau sistem penyedia jasa yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. (Tjiptono, 2016: 13)

Kotler (2012) dalam Tjiptono menyebutkan bahwa jasa (*Service*) dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. (Tjiptono, 2016:13)

Pelayanan atau lebih dikenal dengan *service* dapat diklasifikasikan menjadi :

1. *High contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dan penyedia jasa yang sangat tinggi, konsumen selalu terlibat dalam proses dari layanan jasa tersebut.
2. *Low contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dengan penyedia jasa tidak terlalu tinggi. *Physical contact* dengan konsumen hanya terjadi di front desk adalah termasuk dalam klasifikasi *low contact service*. Contohnya adalah lembaga keuangan.

Tjiptono mengemukakan bahwa jasa memiliki empat karakteristik utama yaitu:

a. Tidak berwujud (*Intangibility*)

Jasa adalah tidak nyata, tidak sama dengan produk fisik (barang). Jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, dicium, atau didengar sebelum dibeli. Untuk mengurangi ketidakpastian, pembeli jasa akan mencari tanda atau bukti dari kualitas jasa, yakni dari tempat, orang, peralatan, alat komunikasi, simbol, dan harga yang mereka lihat. Karena itu, tugas penyedia jasa adalah mengelola bukti itu mewujudkan yang tidak berwujud.

b. Tidak terpisahkan (*Inseparability*)

Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan, untuk selanjutnya apabila dikehendaki oleh seorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.

c. Bervariasi (*Variability*)

Jasa sangat bervariasi karena tergantung pada siapa, kapan dan di mana jasa tersebut disediakan.

d. Mudah lenyap (*Perishability*)

Jasa tidak dapat disimpan. Daya tahan suatu jasa tidak akan menjadi masalah bila permintaan selalu ada dan pasti, karena menghasilkan jasa di muka adalah mudah. Bila permintaan berubah-ubah naik dan turun, maka masalah yang sulit akan segera muncul. (Tjiptono, 2016:25)

Berdasarkan definisi diatas penulis menyimpulkan bahwa layanan atau jasa merupakan aktivitas atau proses antara pihak pemberi dan pihak penerima layanan/ jasa yang ditawarkan oleh pihak pemberi secara tidak berwujud (*Intangibility*) sehingga tidak dapat dirasakan oleh fisik.

2.2.5 Kualitas Layanan

Menurut Lewis dan Booms (1983) dalam Tjiptono kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, Kualitas layanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan

penyapaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. (Tjiptono,2016:125)

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. (Tjiptono,2016:125)

Dari definisi diatas penulis menyimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan kepada pelanggan pada saat berinteraksi langsung dengan pelanggan.

2.3 Metode Service Quality(Servqual)

Metode Servqual adalah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dengan mengetahui kesenjangan (*Gap*) antara kualitas yang diberikan (*Perceived service*) dan diharapkan (*Expected service*). Metode ini dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka. Metode servqual juga merupakan metode yang populer dalam mengukur kualitas jasa dan hingga kini dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa.

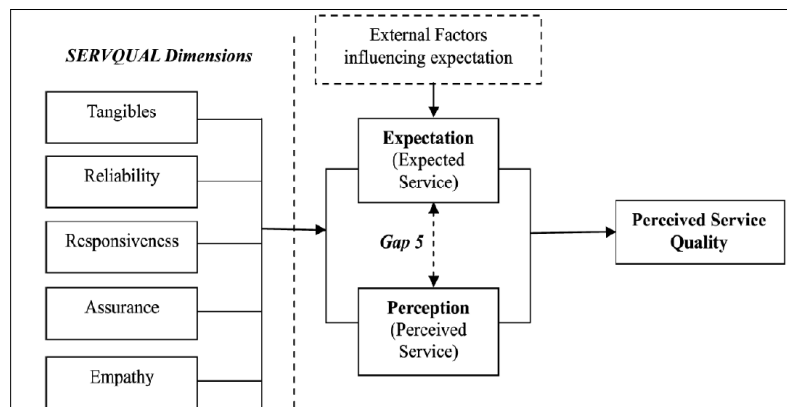
Penelitian eksplorasi dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) mengungkapkan bahwa kriteria yang digunakan oleh konsumen dalam menilai kualitas pelayanan sesuai dengan 10 dimensi berpotensi tumpang tindih. Dimensi-dimensi ini adalah *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, kesopanan, pemahaman / mengetahui pelanggan, dan akses (deskripsi dimensi dapat ditemukan di Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Ini 10 dimensi dan deskripsi mereka menjabat sebagai struktur dasar dari domain-kualitas layanan dari item yang berasal untuk skala servqual.

Pada tahun 1988 Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) melakukan penelitian yang menghasilkan 5 dimensi metode servqual diantaranya *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *Assurance* dan *Emphanty*. Dimana dua dimensi terakhir (jaminan dan empati) berisi item yang mewakili tujuh asli dimensi-komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, kesopanan, memahami / mengetahui pelanggan, dan akses itu tidak tetap berbeda setelah dua tahap purnian skala.

Pengukuran kualitas jasa dalam metode Servqual didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap diantara keduanya pada lima dimensi utama kualitas jasa (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik). Kelima dimensi utama tersebut dijabarkan kedalam masing masing 22 atribut rinci untuk variabel harapan dan persepsi. Evaluasi kualitas jasa menggunakan model Servqual mencakup perhitungan perbedaan diantara nilai yang diberikan para pelanggan untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan harapan dan persepsi. Skor Servqual untuk setiap pasang pernyataan, bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut (Tjiptono, 2016:159):

| |
|---|
| $\text{Skor SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$ |
|---|

Perbedaan antara harapan dan persepsi (Persepsi - Ekspektasi) membentuk skor kesenjangan yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Skor gap negatif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan kepuasan miskin dan karenanya tidak ada pelanggan sementara skor gap positif menunjukkan bahwa kualitas layanan yang lebih tinggi. (Daniel,2010)



Sumber : kumar et al,2009 dalam Daniel, 2010:44

Gambar 2.1 Mengukur kualitas layanan Metode Servqual

Gambar 2.1 menjelaskan bahwa mengukur kualitas layanan menggunakan metode servqual menunjukkan bahwa Harapan pelanggan terdapat pada faktor eksternal yang berada di bawah kontrol dari penyedia layanan seperti yang ditunjukkan pada diagram. Kesenjangan 5 pada diagram mewakili perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan yang disebut sebagai kualitas layanan yang dirasakan.pada kesenjangan ini berfokus pada perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi pelayanan. Terdapat 5 dimensi metode Servqual diantaranya:

1. *Tangibles* (Tampilan Fisik) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.
2. *Reliability* (Kehandalan) berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang disepakati.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) berkenaan dengan kesediaan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka,serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

4. *Assurance* (Jaminan), perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggan. Jaminan juga berarti para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
5. *Emphaty* (Empati) berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Tabel 2.1 Dimensi dan Atribut Metode Servqual

| No. | Dimensi | Atribut |
|-----|---|--|
| 1. | <i>Reliabilitas</i> (Kehandalan) | 1.Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan |
| | | 2.Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan. |
| | | 3.Menyampaikan jasa secara benar sejak pertama kali. |
| | | 4.Menyampaikan jasa sesuai waktu yang dijanjikan. |
| | | 5.Menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan. |
| 2. | <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) | 6.Menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa. |
| | | 7.Layanan segera/cepat bagi pelanggan. |
| | | 8.Kesediaan untuk membantu pelanggan. |
| | | 9.Kesiapan merespon permintaan pelanggan. |
| 3. | <i>Assurance</i> (Jaminan) | 10.Karyawan yang menimbulkan rasa percaya para pelanggan. |
| | | 11. Membuat para pelanggan merasa aman sewaktu bertransaksi. |
| | | 12. Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan. |
| | | 13.Karyawan mampu menjawab pertanyaan pelanggan. |
| 4. | <i>Emphaty</i> (Empati) | 14.Memberikan perhatian individual kepada para pelanggan. |
| | | 15.Karyawan memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian. |
| | | 16.Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan |
| | | 17.Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan. |
| | | 18.Waktu beroperasi yang nyaman. |
| 5. | <i>Tangibles</i> (Tampilan Fisik) | 19.Peralatan modern |
| | | 20.Fasilitas yang berdaya tarik visual. |
| | | 21.Karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional. |
| | | 22.Materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual. |

Sumber: Tjiptono,2016: 163 diadaptasi dari Zeithmal,et al (1994)

2.4 Populasi

Dalam penelitian kuantitatif, penentuan populasi dan sampel penelitian berbeda dengan penelitian kualitatif. Didalam penelitian kuantitatif dikenal sebutan populasi dan sampel untuk menunjukkan siapa orang yang diteliti.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. (Sugiyono, 2016:80)

Menurut Haryadi Sarjono (2013) dalam Thoifah mengklaim bahwa populasi merupakan seluruh karakteristik yang menjadi objek penelitian, dimana karakteristik tersebut berkaitan dengan seluruh kelompok orang, peristiwa, atau benda yang menjadi pusat perhatian bagi peneliti. (Thoifah, 2015:14)

Menurut Sudjana (2000) dalam Riadi menyebutkan bahwa populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin dapat dihitung atau dapat diukur, baik secara kuantitatif maupun kualitatif terhadap karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya, kedudukan populasi dalam suatu penelitian memegang peran yang sangat penting sebab populasi inilah yang kelak akan dikenai generalisasi. (Riadi, 2016:33)

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan populasi adalah jumlah keseluruhan dari semua objek yang akan dihitung.

2.5 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili). (Sugiyono, 2016:81)

Sampel adalah suatu prosedur pengambilan data di mana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi. Berdasarkan dari beberapa pendapat para ahli, maka penulis menyimpulkan bahwa sampel adalah bagian dari populasi yang akan dihitung. (Siregar, 2013:30)

2.6 Teknik Pengambilan Sampel

Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, maka digunakan teknik sampling:

2.6.1 Non Probability Sampling

Nonprobability Sampling adalah Teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik-teknik yang termasuk ke dalam *non probability* ini antara lain : *sampling sistematis, sampling kuota, sampling insidental, sampling purposive, sampling jenuh, dan snowball sampling*. (Sugiyono,2016:84)

Nonprobability Sampling adalah sebuah teknik sampling yang tidak memberikan atau peluang yang sama pada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. (Thoifah, 2015:29)

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa *Nonprobability Sampling* merupakan teknik sampling yang tidak memberikan peluang yang sama pada setiap anggota populasi.

2.6.2 Sampling Jenuh

Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. (Sugiyono, 2016:85)

Teknik sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel di mana setiap anggota populasi dipilih menjadi sampel. (Thoifah, 2015:32)

Adapula menurut Haryadi dan Winda (2013) dalam Thoifah, Teknik ini sering digunakan jika jumlah populasi relatif kecil, istilah lain sampel jenuh

adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. (Thoifah, 2015:32)

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel di mana semua anggota populasi digunakan menjadi sampel.

2.7 Teknik Analisis Data Yang Digunakan

2.7.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. (Ghozali, 2013:53). Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau keshahuhan suatu instrument. Suatu instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Sebuah instrument dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat (Rostina, 2015:59).

Validasi atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it successfully measure the phenomenon*). (Siregar, 2013:48)

Rumus yang digunakan untuk uji validasi dengan teknik korelasi *Product Moment* yaitu:

$$R = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2] [N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Sumber : Siregar. *Metode Penelitian Kuantitatif*.2013.48

Keterangan:

r = koefisien korelasi

n = jumlah observasi/responden

X = skor pertanyaan

Y = skor total

2.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu *kuesioner* yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu *kuesioner* dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Misal variabel konstruk autonomi yang diukur dengan 4 (empat) indikator autonom1, autonom2, autonom3, autonom4 yang masing-masing merupakan pertanyaan yang mengukur tingkat autonomi seseorang. Jawaban responden terhadap pertanyaan ini dikatakan reliabel jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsisten atau jawaban tidak boleh acak oleh karena masing-masing pertanyaan hendak mengukur hal yang sama yaitu autonomi. Jika jawaban terhadap ke empat indikator ini acak, maka dapat dikatakan bahwa tidak reliabel. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja, pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. (Ghozali, 2013:47)

Reliabilitas adalah ukuran untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Teknik pengujian reliabilitas alat ukur yang digunakan dalam pengujian *internal consistency*, dilakukan dengan cara mencoba alat ukur cukup hanya sekali saja, kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan teknik tertentu. Hasil analisis dapat digunakan untuk memprediksi reliabilitas alat ukur. Pada penelitian pengujian yang digunakan untuk mengevaluasi sumber variasi alat tes yang tunggal, diantara teknik yang dapat digunakan yaitu *alpha cronbach*. (Siregar, 2013:55)

Dengan menggunakan analisis *alpha cronbach*, suatu alat ukur dikatakan reliabel ketika memenuhi batas minimum skor *alpha cronbach* 0,6 artinya, skor *alpha cronbach* 0,6.

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Sumber: Siregar. *Metode Penelitian Kuantitatif*. 2013. 56

2.8 Tinjauan Pustaka

Berberapa tinjauan pustaka yang berkaitan dengan Analisis Sistem Informasi, terdapat 6 jurnal 1 prosiding berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

Sri Nurhayati,dkk melakukan penelitian yang terkait dengan kualitas layanan. Dalam penelitiannya sri menggunakan metode kano dalam menentukan kebutuhan fungsional yang dibutuhkan pada sistem dengan melihat tingkat kepuasan dan kekecewaan pengguna sistem. Hasil dari penelitian ini sudah dapat menentukan kebutuhan yang dibutuhkan pada sistem dengan melihat tingkat kepuasan dan kekecewaan pengguna sistem. Judul penelitian yang dilakukan pada tahun 2014 saat itu adalah “Analisis Kebutuuh Fungsional Sistem Informasi di Universitas Komputer Indonesia Menggunakan Metode Kano”.

Rina Firliana,dkk melakukan sebuah penelitian dengan judul “Sistem Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Service Quality*(Servqual)” Dalam Penelitian ini menunjukkan analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan dapat mempermudah pihak bank dalam membantu proses penilaian kepuasan pelanggan yang setiap bulan dilakukan den menyebarkan kuesioner kepada pelanggan berdasarkan kriteria-kriteria tertentu dan hasil analisis kualitas layanan ini dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja dalam menentukan proses penilaian kepuasan pelanggan agar bank dapat lebih cepat memperbaiki kinerja mereka. Penelitian ini telah dilakukan pada tahun 2016 di PT.BPR Armindo Kencana Jawa Timur.

Dorie Pandora Kesuma melakukan penelitian yang berkaitan dengan pengukuran kualitas layanan. Dalam penelitiannya Dorie Pandora kesuma menggunakan Metode *Service Quality* (Servqual) dalam menentukan kualitas layanan web di suatu perguruan, Hasil dari penelitiannya Metode *Service Quality* (Servqual) bisa digunakan untuk melakukan pengukuran tingkat kualitas layanan elektronik dan hasil dari pengukuran kualitas layanan web menunjukkan jika layanan web yang tersedia di perguruan tinggi masih memiliki kekurangan berdasarkan GAP yang dihasilkan dari perbandingan tingkat persepsi dan harapan

pada layanan web. Judul penelitian yang dilakukan pada tahun 2014 ini berjudul “Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Web Perguruan Tinggi XYZ Menggunakan metode *Service Quality*(Servqual).

Nedi Evrilyan Rozandan dan Depi Agusman telah melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dalam Penerapan Sistem Informasi Perpustakaan”. Dalam Penelitian ini Nedi Evrilyan Rozandan dan Depi Agusman menggunakan metode *Service Quality* (Servqual), Hasil dari penelitian ini berdasarkan nilai servqual tiap dimensi, dimensi *Tangibel*(0,04) dan *Reliability* (0,00) bernilai positif yang berarti peralatan yang digunakan untuk memberikan pelayanan telah menggunakan sistem MPS DAN OPAC telah memuaskan. Penelitian ini telah dilakukan pada tahun 2012 di UIN SUSKA Riau.

Miratannia Perwita Sari, Sulistiowati dan Julianto Lemantara juga telah melakukan penelitian yang berjudul” Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan”. Dalam penelitian yang dilakukan ini menggunakan metode servqual, dimensi yang digunakan dimensi *tangibels*, *Reliability*, *Responsiveness*, *assurance*, dan *emphanty*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 58,8%, sehingga semakin besar pengaruh kualitas pelayanan maka semakin besar kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2014 di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Jawa Timur.

Siti Monalisa, Arrofik Zulkarnaen melakukan penelitian yang terkait dengan kualitas layanan. Dalam Penelitian ini menganalisa pengaruh variabel kualitas layanan yang terdiri dari variabel *tangibles*, *reliability*, *Responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi dengan metode *service quality*. Objek penelitian ini adalah Pegawai Kemenag Kota Pekanbaru yang menggunakan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) dalam proses kerjanya. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan maupun secara parsial terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Sedangkan dari hasil analisis regresi diperoleh fakta bahwa kontribusi variable *tangibles*, *reliability*,

Responsiveness, *assurance* dan *empathy* dalam meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi secara berurutan adalah 10,6%, 6,4%, 70,2%, 11,7% dan 47%, maka nilai kualitas layanan sistem informasi kepegawaian sebesar 77,8%. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2014 dengan judul “Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG) Menggunakan metode Servqual di Kemenag Kota Pekanbaru”.

Fathoni telah melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode Servqual”. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode servqual. Dalam penelitian ini menggunakan variabel *tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *assurance*, *emphanty* dan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan Metode Servqual dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan sistem informasi yang telah di jalankan. Metode Servqual memiliki kelebihan yaitu memiliki kemampuan diagnostik yang tinggi dan memiliki konsep yang sesuai dengan dimensi atau *setting* sistem informasi. Untuk mendukung hasil pengukuran kualitas layanan sistem informasi menggunakan metode servqual, diperlukan pembuktian yang empiris dengan menggunakan metode statistik. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2009 di Universitas Sriwijaya Palembang.

Berdasarkan beberapa referensi mengenai beberapa penelitian yang telah ada dilaksanakan oleh peneliti sebelumnya. Maka perbedaan yang dimiliki dari penelitian ini adalah Analisis Kualitas Layanan *Pegadaian Application Support System Integrated Online* (PASSION) di PT.Pegadaian Cabang Palembang. Penelitian dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan *Pegadaian Application Support System Integrated Online* (PASSION) di PT. Pegadaian Cabang Palembang.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, telah diketahui bahwa metode kuantitatif ini dinamakan juga metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode penelitian. Metode ini sebagai metode ilmiah atau *scientific* karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit-empiris, obyektif, terukur, rasional dan sistematis. Metode ini disebut juga metode *discovery*, karena dengan metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan berbagai iptek baru. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. (Sugiyono, 2016:8). Metode Kuantitatif ini merupakan suatu proses menemukan pengetahuan yang merupakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin kita ketahui. (Thoifah, 2015: 155).

Beberapa ciri khas penelitian kuantitatif dapat dikemukakan melalui cara membedakan dengan penelitian yang berpendekatan kuantitatif, sebagai berikut ini:

1. Penelitian kuantitatif dilakukan untuk mengukur satu atau lebih variabel penelitian.
2. Penelitian kuantitatif dilakukan untuk menguji teori (*retest*) yang sudah ada yang dipilih oleh peneliti sedangkan kualitatif menemukan konsep atau hubungan antar konsep. Penelitian kuantitatif memfungsikan teori sebagai titik tolak menemukan konsep (yang terdapat dalam teori tersebut) yang kemudian dijadikan variabel.
3. Penelitian kuantitatif lebih mengutamakan teknik pengumpulan data kuesioner.
4. Penelitian kuantitatif penyajian datanya berupa tabel distribusi pilihan jawaban responden yang ditentukan oleh peneliti (berupa angka).

5. Penelitian kuantitatif menggunakan perspektif etik, yakni data yang dikumpulkan dibatasi atau ditentukan oleh peneliti dalam hal pilihan indikator (atribut) variabel baik jumlah maupun jenisnya.
6. Penelitian kuantitatif menggunakan definisi operasional karena hendak mengukur variabel, karena definisi operasional pada dasarnya merupakan petunjuk untuk mengukur variabel.
7. Penelitian kuantitatif penentuan jumlah respondennya dengan persentase, rumus atau tabel populasi-sampel.
8. Penelitian kuantitatif instrument penelitiannya berupa kuesioner atau angket.
9. Penelitian kuantitatif analisis datanya dilakukan setelah data terkumpul dengan menggunakan perhitungan data-data atau analisis statistik. (Hamidi, 2010:27).

3.2 Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian dan pengambilan data dilakukan pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Palembang, Jl. Merdeka No.11 Palembang, Sumatera Selatan 30132.

3.3 Bahan Penelitian

Dalam penelitian ini bahan penelitian yang digunakan untuk kemudian diolah menjadi acuan adalah:

1. *Pegadaian Application Support System Integrated Online* (Passion) sebagai objek yang diteliti.
2. PT. Pegadaian (Persero) Cabang Palembang sebagai pengelola dan pengguna PASSION.
3. Karyawan pegadaian sebagai pengguna dari PASSION.
4. PT.Pegadaian (Persero) Cabang Palembang sebagai pemilik PASSION.

3.4 Metode Pengumpulan Data

3.4.1 Data Primer

Data primer adalah data informasi yang diperoleh tangan pertama yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya. Data primer ini adalah sumber data yang memberikan data kepada pengumpulan data melalui teknik observasi, wawancara, diskusi terfokus, dan penyebaran *kuesioner*. (Sugiyono, 2016:137)

1. *Interview* (Wawancara), Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. (Sugiyono, 2016: 137). Pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara kepada salah satu karyawan PT.Pegadaian (Persero) Cabang Palembang.
2. *Kuesioner* (Angket), Angket atau *kuesioner* merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. (Sugiyono, 2016:142). Dilihat dari jumlah responden yang berjumlah 30 orang dan dengan cakupan wilayah yang luas yaitu PT. Pegadaian (Persero) Cabang Palembang penulis menggunakan *kuesioner* sebagai alat untuk mengumpulkan data. Pada metode ini kegiatan yang dilakukan adalah membuat beberapa pernyataan-pernyataan untuk melakukan analisis kualitas layanan sistem informasi yang ada di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Palembang dengan menggunakan metode *servqual* dengan 5 dimensinya yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphanty*. Sejumlah *kuesioner* disebarkan secara langsung kepada karyawan dilingkungan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Palembang.
3. *Observasi* (Pengamatan), *Observasi* merupakan teknik atau pendekatan untuk mendapatkan data primer dengan cara mengamati langsung obyek datanya (Jogiyanto, 2008:89). *Observasi* dalam penelitian ini adalah

dengan mengamati secara langsung kejadian pada PASSION di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Palembang.

3.4.2 Data Sekunder

Untuk mendapatkan data sekunder, peneliti mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan penelitian, hasil penelitian akan semakin kredibel karena didukung foto-foto yang telah ada. Data sekunder yang digunakan seperti data pengguna akhir PASSION, dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis atau *softcopy*, foto-foto, gambar, maupun dokumen elektronik yang dapat mendukung dalam proses penulisan. Hasil penelitian juga akan semakin kredibel apabila didukung foto-foto atau karya tulis yang telah ada.

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi dari penelitian ini adalah semua pengguna dari Passion yang terdiri dari 12 penaksir, 12 kasir, 3 pengelola anggunan, 1 *customer service officer*, 1 asisten manager bisnis gadai, dan 1 pemimpin cabang. Karakteristik yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ini :

1. Karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Palembang yang aktif dalam menggunakan layanan PASSION.
2. Karyawan berjenis kelamin laki-laki dan perempuan
3. Karyawan yang berumur mulai dari 20 sampai 37 tahun keatas.
4. Karyawan yang sehat secara jasmani dan rohani saat pelaksanaan penelitian.

3.5.2 Sampel

Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Nonprobability Sampling* karena teknik sampling yang tidak memberikan atau peluang yang sama pada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. (Thoifah, 2015:29). Didalam *Nonprobability sampling* ini salah satu teknik yang tepat yaitu *sampling jenuh* atau *sampling sensus*. Sesuai dengan penelitian ini yang mengambil sampel karyawan dengan jumlah populasi sebesar 30 populasi. Jumlah anggota sampel yang

paling tepat digunakan dalam penelitian bergantung pada tingkat ketelitian atau kesalahan yang dikehendaki. Tingkat ketelitian/kepercayaan yang dikehendaki sering tergantung pada sumber dana, waktu dan tenaga yang tersedia. Makin besar tingkat kesalahan maka akan semakin kecil jumlah sampel yang diperlukan sebagai sumber data. Berikut rekap data karyawan PT.Pegadaian Cabang Palembang pada tabel 3.1:

Tabel 3.1 Jumlah Karyawan pada Cabang Palembang

| No | Bagian Divisi/ Seksi | Jumlah Karyawan/Staff |
|----|---------------------------------|-----------------------|
| 1. | Pemimpin Cabang | 1 Orang |
| 2. | Asisten Manager Bisnis Gadai | 1 Orang |
| 3. | Penaksir | 12 Orang |
| 4. | Kasir | 12 Orang |
| 5. | Pengelola Agunan | 3 Orang |
| 6. | <i>Customer Service Officer</i> | 1 Orang |

Sumber : PT. Pegadaian (Persero) Cabang Palembang

3.6 Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel

Sesuai dengan masalah dan tujuan penelitian, variabel penelitian ini terdiri variabel tunggal yaitu:

1. *Tangibles*
2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Emphanty*

Secara lengkap, operasional variabel-variabel penelitian dapat dilihat pada Tabel 3.2 berikut ini:

Tabel 3.2 Operasional Variabel-Variabel

| Variabel | Dimensi | Indikator | Ukuran |
|------------------|-------------|--|---------------|
| <i>Tangibles</i> | Fasilitas | Passion Sudah memberikan fasilitas yang mendukung. | <i>Likert</i> |
| | Kelengkapan | Passion Sudah memberikan fasilitas yang memadai. | <i>Likert</i> |

| Variabel | Dimensi | Indikator | Ukuran |
|-----------------------|----------------------|---|---------------|
| | Tampilan | Tampilan passion berkualitas dan menarik | <i>Likert</i> |
| | Warna | Variasi warna yang ada di passion. | <i>Likert</i> |
| <i>Reliability</i> | Informasi | Semua informasi yang ada di passion. | <i>Likert</i> |
| | Waktu | Ketepatan waktu passion dalam memberikan pelayanan. | <i>Likert</i> |
| | Kemudahan penggunaan | Passion menyediakan petunjuk pengguna. | <i>Likert</i> |
| <i>Responsiveness</i> | Kecepatan | Kecepatan waktu dalam mengakses | <i>Likert</i> |
| | Respon | Respon pengelola terhadap keluhan pengguna | <i>Likert</i> |
| | Layanan | Semua layanan yang ada di passion | <i>Likert</i> |
| <i>Assurance</i> | Keamanan | Keamanan data pengguna | <i>Likert</i> |
| | Akurat | Informasi yang sesuai kebutuhan | <i>Likert</i> |
| <i>Emphanty</i> | Fitur | Fitur sesuai dengan kebutuhan pengguna | <i>Likert</i> |
| | Kenyamanan | Kenyaman waktu dalam menggunakan passion | <i>Likert</i> |

Bentuk skala pengukuran yang diterapkan dalam penelitian ini mengacu pada Skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kualitas layanan pada PT.Pegadaian Cabang Palembang

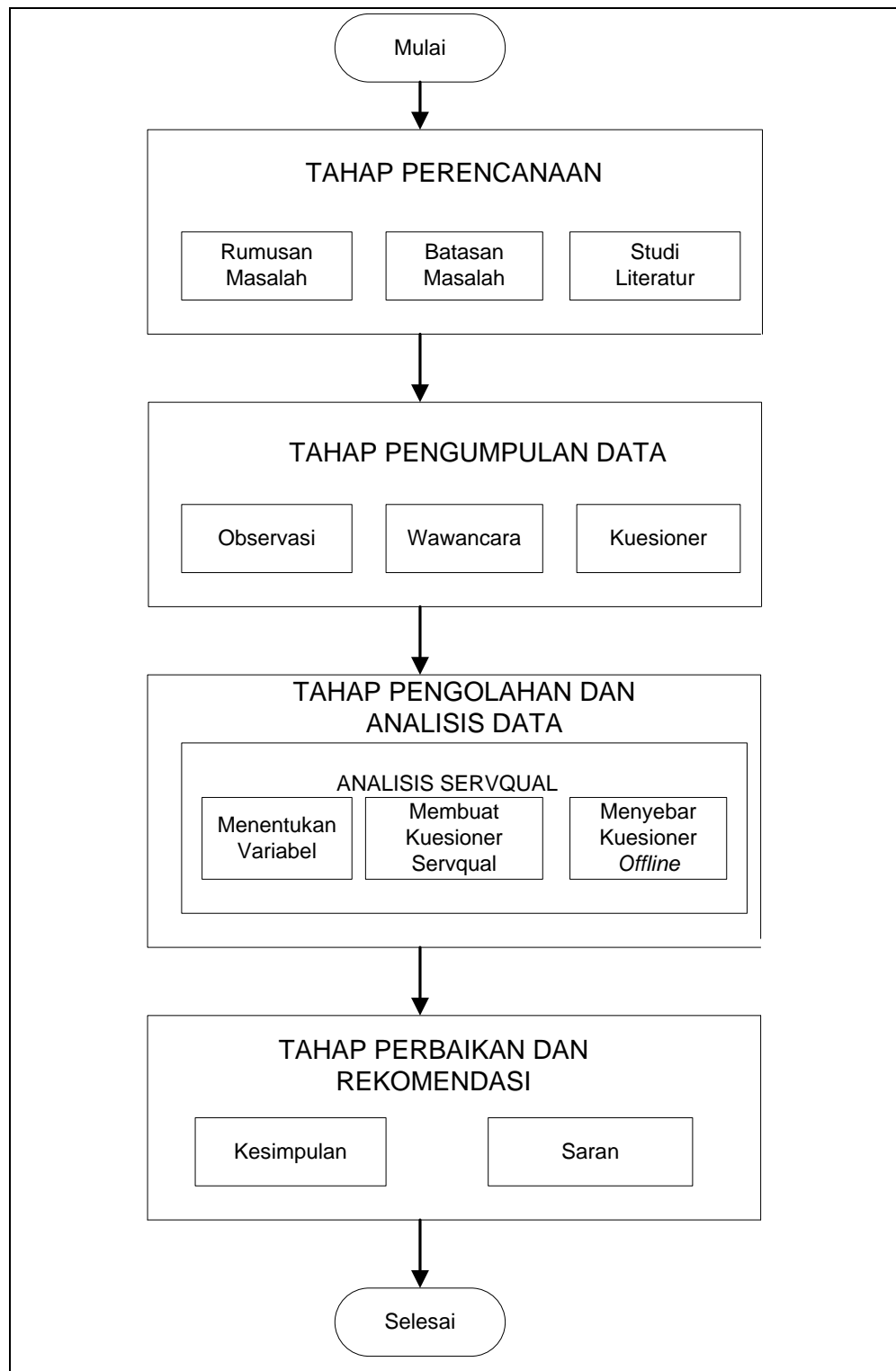
3.7 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian yang dituangkan dalam diagram alir dibawah ini, menggambarkan proses penelitian yang akan ditempuh sekaligus menggambarkan penelitian secara keseluruhan. Tahapan yang ditempuh yaitu:

1. Tahapan Perencanaan, Dalam tahapan ini peneliti mencari rumusan masalah serta batasan masalah yang akan dibahas serta studi literatur yang berhubungan dengan analisis kualitas layanan.
2. Pengumpulan Data, Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara *offline*. Sebelum menyebarkan kuesioner peneliti melakukan wawancara dan observasi langsung kepada pengguna

passion yaitu kepada pegawai PT.Pegadaian, Tujuan dari melakukan tahap ini agar peneliti tahu apakah pengguna benar-benar mengerti dengan passion. Setelah itu kuesioner disebar kepada seluruh responden dan untuk membuktikan bahwa instrumen penelitian yang dibuat sudah benar-benar valid, maka dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

3. Pengolahan Data dan Analisis Data, Seluruh data yang telah peneliti diolah kemudian menganalisis kualitas dari layanan passion. Didalam tahapan ini peneliti akan menganalisis menggunakan metode Servqual, Sebelum menganalisis metode servqual peneliti perlu menentukan variabel yang akan digunakan setelah menentukan variabel peneliti akan membuat kuesioner berdasarkan metode servqual tahap selanjutnya peneliti akan menyebarkan kuesioner secara *offline*.
4. Tahap Perbaikan dan Rekomendasi, Pada tahap ini peneliti membuat kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran kepada pihak PT.Pegadaian agar passion menjadi lebih baik lagi.



Gambar 3.1 Tahapan Penelitian

3.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data disini diolah dengan bantuan SPSS 22. Digunakannya SPSS 22 untuk mencegah kesalahan perhitungan serta data yang dihasilkan benar-benar akurat.

3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Product Moment* dengan mengkorelasikan masing-masing pertanyaan dengan hasil skor dari untuk setiap variabel. Angka yang diperoleh dari perhitungan (r hitung) dibandingkan dengan r tabel yang dimiliki. Apabila r hitung $>$ r tabel maka instrumen tersebut valid. Sebaliknya, apabila r hitung $<$ r tabel maka instrument tersebut tidak valid. Dimana r tabel dihitung dengan rumus, sebagai berikut:

$$Df = N - 2$$

Sumber : Sundayana.Rostina.Statistik Penelitian Pendidikan.2015:60

Keterangan :

Df = Tingkat Signifikan

N = Jumlah Sampel

Dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikan 5%. Dan sampel yang digunakan dalam uji validasi ini adalah berjumlah 30 sampel. Dimana terdiri dari 12 penaksir, 12 kasir, 3 pengelola anggaran, 1 *customer service officer*, 1 asisten manager bisnis gadai, dan 1 pemimpin cabang.

$$Df = 30 - 2$$

$$Df = 28$$

$$Df = 0.374$$

Untuk mengetahui hasil rekapitulasi uji validitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.3 dan Tabel 3.4 dibawah ini, menjelaskan rekapitulasi uji pertanyaan yang berjumlah 22 butir pernyataan.

Tabel 3.3 Daftar Rekapitulasi Uji Validitas Persepsi

| Item | Rhitung | Rtabel | Keterangan |
|-------------|----------------|---------------|-------------------|
| TA1 | 0.551 | 0.374 | Valid |
| TA2 | 0.829 | 0.374 | Valid |
| TA3 | 0.783 | 0.374 | Valid |
| TA4 | 0.709 | 0.374 | Valid |
| RE5 | 0.683 | 0.374 | Valid |
| RE6 | 0.655 | 0.374 | Valid |
| RE7 | 0.717 | 0.374 | Valid |
| RE8 | 0.794 | 0.374 | Valid |
| RE9 | 0.758 | 0.374 | Valid |
| RS10 | 0.760 | 0.374 | Valid |
| RS11 | 0.568 | 0.374 | Valid |
| RS12 | 0.827 | 0.374 | Valid |
| RS13 | 0.782 | 0.374 | Valid |
| AS14 | 0.713 | 0.374 | Valid |
| AS15 | 0.851 | 0.374 | Valid |
| AS16 | 0.633 | 0.374 | Valid |
| AS17 | 0.515 | 0.374 | Valid |
| EM18 | 0.670 | 0.374 | Valid |
| EM19 | 0.689 | 0.374 | Valid |
| EM20 | 0.837 | 0.374 | Valid |
| EM21 | 0.798 | 0.374 | Valid |
| EM22 | 0.816 | 0.374 | Valid |

(Sumber : Data diolah dengan SPSS 22)

Tabel 3.4 Daftar Rekapitulasi Uji Validitas Harapan

| Item | Rhitung | Rtabel | Keterangan |
|-------------|----------------|---------------|-------------------|
| TA1 | 0.823 | 0.374 | Valid |
| TA2 | 0,948 | 0.374 | Valid |
| TA3 | 0,885 | 0.374 | Valid |
| TA4 | 0,874 | 0.374 | Valid |
| RE5 | 0.860 | 0.374 | Valid |
| RE6 | 0.873 | 0.374 | Valid |
| RE7 | 0.853 | 0.374 | Valid |
| RE8 | 0.832 | 0.374 | Valid |
| RE9 | 0.818 | 0.374 | Valid |
| RS10 | 0.879 | 0.374 | Valid |
| RS11 | 0.837 | 0.374 | Valid |
| RS12 | 0.904 | 0.374 | Valid |
| RS13 | 0.955 | 0.374 | Valid |
| AS14 | 0.927 | 0.374 | Valid |
| AS15 | 0.917 | 0.374 | Valid |

| Item | Rhitung | Rtabel | Keterangan |
|------|---------|--------|------------|
| AS16 | 0.925 | 0.374 | Valid |
| AS17 | 0.931 | 0.374 | Valid |
| EM18 | 0.919 | 0.374 | Valid |
| EM19 | 0.871 | 0.374 | Valid |
| EM20 | 0.921 | 0.374 | Valid |
| EM21 | 0.909 | 0.374 | Valid |
| EM22 | 0.915 | 0.374 | Valid |

(Sumber : Data diolah dengan SPSS 22)

Dapat dilihat dari Tabel 3.3 dan Tabel 3.4 Hasil r_{hitung} dibandingkan dengan r_{tabel} jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti item tersebut valid, apabila setelah dicocokkan hasilnya tidak termasuk taraf signifikan, berarti item tersebut tidak valid. Berikut contoh uji coba perhitungan manual pada pernyataan nomor satu di Tabel 3.5 berikut ini:

Tabel 3.5 Uji Coba Validitas Pernyataan Satu dari persepsi

| RESPONDEN | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |
|-----------|---|----|-----|------|------|
| 1 | 6 | 21 | 126 | 36 | 441 |
| 2 | 6 | 25 | 150 | 36 | 625 |
| 3 | 6 | 19 | 114 | 36 | 361 |
| 4 | 7 | 27 | 189 | 49 | 729 |
| 5 | 5 | 25 | 125 | 25 | 625 |
| 6 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 7 | 6 | 26 | 156 | 36 | 676 |
| 8 | 7 | 25 | 175 | 49 | 625 |
| 9 | 5 | 22 | 110 | 25 | 484 |
| 10 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 11 | 5 | 21 | 105 | 25 | 441 |
| 12 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 13 | 7 | 26 | 182 | 49 | 676 |
| 14 | 5 | 26 | 130 | 25 | 676 |
| 15 | 6 | 23 | 138 | 36 | 529 |
| 16 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 17 | 7 | 26 | 182 | 49 | 676 |
| 18 | 5 | 21 | 105 | 25 | 441 |
| 19 | 6 | 25 | 150 | 36 | 625 |
| 20 | 4 | 23 | 92 | 16 | 529 |
| 21 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 22 | 6 | 26 | 156 | 36 | 676 |
| 23 | 5 | 24 | 120 | 25 | 576 |
| 24 | 4 | 23 | 92 | 16 | 529 |
| 25 | 6 | 26 | 156 | 36 | 676 |
| 26 | 5 | 25 | 125 | 25 | 625 |
| 27 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |

| RESPONDEN | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |
|---------------|------------|------------|-------------|-------------|--------------|
| 28 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 29 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 30 | 7 | 24 | 168 | 49 | 576 |
| Jumlah | 178 | 737 | 4406 | 1080 | 18257 |
| | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |

Pernyataan TA1 Persepsi

$$\text{rhitung} = \frac{30(4406) - (178)(737)}{\sqrt{[30(1080) - (178)^2][30(18257) - (737)^2]}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{132180 - 131186}{\sqrt{[32400 - 31684][547710 - 543169]}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{994}{\sqrt{[716][4541]}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{994}{\sqrt{3,251}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{994}{1803}$$

$$\text{rhitung} = 0,551 \text{ (TA1)}$$

Hasil rhitung untuk pengujian butir soal nomor 1 maka rhitung adalah 0,551. Begitupun uji soal nomor 2 – 22 persepsi dan uji soal nomor 1-22 harapan yang dapat dilihat hasilnya pada lampiran.

Uji coba validitas ini dilakukan untuk setiap angket item dengan taraf signifikan $\alpha = 0,05$ dengan ketentuan apabila item pernyataan angket setelah dihitung dengan rumus di atas, kemudian dibandingkan dengan ttabel pada taraf signifikan yang telah ditentukan, berarti item tersebut valid. Apabila setelah dicocokkan hasilnya tidak termasuk taraf signifikan, berarti item tersebut tidak valid.

3.8.2 Uji Realibilitas

Setelah dilakukanya uji validitas, maka selanjutnya akan dilakukan uji reliabilitas. Tujuan dari uji reliabilitas ini adalah untuk mengetahui tingkat keakuratan, ketepatan, kestabilan atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok atau individu. Apabila ada instrument yang tidak valid, maka pada saat pengujian reliabel yang tidak valid tersebut langsung dihapuskan. Uji reliabilitas ini menggunakan model

cronbach's alpha, karena alternative jawaban yang digunakan dalam jawaban kuesioner ini lebih dari 3 pilihan. Hasil dari *cronbach's alpha*, dikonsultasikan dengan daftar interpretasi koefisien r sebagai berikut ini :

Tabel 3.6 Daftar Interpretasi Koefisien r

| Koefisien r | Reliabilitas |
|-----------------|---------------|
| 0.8000 - 1.000 | Sangat Tinggi |
| 0.6000 - 0.7999 | Tinggi |
| 0.4000 - 0.5999 | Sedang/Cukup |
| 0.2000 - 0.3999 | Rendah |
| 0.000 - 0.1999 | Sangat Rendah |

Sumber : Rostina, Sundayana. Statistika Penelitian Pendidikan. 2015

Setelah dilakukan perhitungan dengan menggunakan SPSS 22, maka diperoleh hasil reliabilitas dari instrument yang ada pada tabel 3.7 dan tabel 3.8 sebagai berikut:

Tabel 3.7 Daftar Hasil Interpretasi Koefisien r Persepsi

| Variabel | Koefisien r | Reliabilitas |
|----------|-------------|---------------|
| TA | 0.671 | Tinggi |
| RE | 0.766 | Tinggi |
| RS | 0.721 | Tinggi |
| AS | 0.606 | Tinggi |
| EM | 0.819 | Sangat Tinggi |

Tabel 3.8 Daftar Hasil Interpretasi Koefisien r Harapan

| Variabel | Koefisien r | Reliabilitas |
|----------|-------------|---------------|
| TA | 0,906 | Sangat Tinggi |
| RE | 0,901 | Sangat Tinggi |
| RS | 0,916 | Sangat Tinggi |
| AS | 0,940 | Sangat Tinggi |
| EM | 0,945 | Sangat Tinggi |

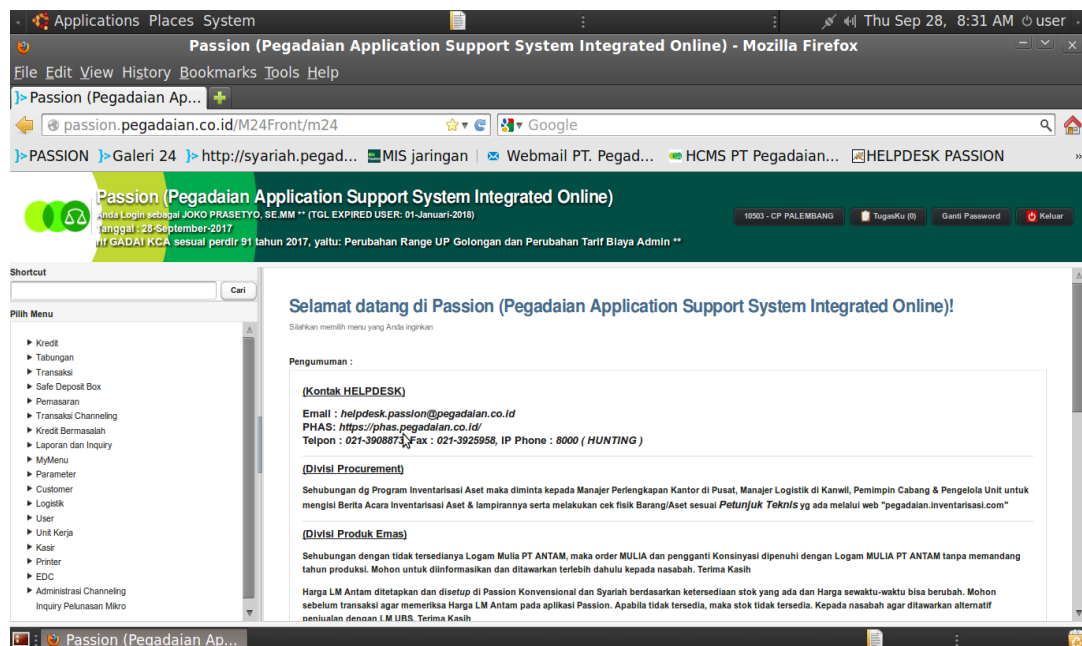
Dapat disimpulkan apabila diinterpretasikan kepada koefisien r pada perhitungan persepsi terdapat 3 variabel yang tingkat reliabilitasnya tinggi, dan ada 1 variabel yang tingkat reliabilitasnya sangat tinggi sedangkan pada perhitungan harapan tingkat reliabilitasnya sangat tinggi.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Latar Belakang Objek

Didalam penelitian ini yang menjadi titik utama (objek penelitian) yaitu Sistem Informasi *Pegadaian Application Support System Integrated Online* (PASSION).



Gambar 4.1 Tampilan PASSION

Diatas yaitu merupakan salah satu dari tampilan PASSION yang digunakan oleh pimpinan cabang. Dimana sistem PASSION ini adalah sistem informasi yang menjadi pusat dalam mengelola informasi dan transaksi kepada nasabah dalam melakukan gadai, cicilan dan penebusan barang gadai. Di sistem ini juga membahas apa saja yang berhubungan dengan nasabah mulai dari data nasabah lama, data nasabah baru, data transaksi nasabah dan lain lain. Sistem informasi ini mulai bisa dijalankan pada tahun 2014, sebelum sistem ini berjalan sebelumnya pada tahun 2006 Pegadaian menggunakan SISCADU.

4.2 Sejarah PT.Pegadaian (Persero)

Sejarah pegadaian berawal di masa pemerintahan Belanda. Pada 20 Agustus 1746 Belanda mendirikan Bank Van Leening yaitu lembaga keuangan dengan sistem gadai. Ketika Indonesia diduduki oleh Pemerintah Inggris, Bank tersebut dibubarkan dan diganti dengan sistem *Liecentie Stelsel* yaitu masyarakat diberikan kebebasan untuk mendirikan usaha pegadaian setelah mendapatkan lisensi dari pemerintah. Namun, karena kurang menguntungkan pemerintah saat itu, akhirnya sistem tersebut diganti dengan yang baru yaitu *Patch Stelsel*, dimana pegadaian boleh didirikan bagi siapa yang mampu membayar pajak tinggi kepada pemerintah.

Pada abad 20-an, Pemerintah Hindia-Belanda kembali mengambil alih usaha pegadaian dengan mengeluarkan *Staatsblad* No.131 tanggal 12 Maret 1901 yang menjadikan pegadaian sebagai usaha monopoli pemerintah. Dan tanggal 1 April 1901 berdirilah Pegadian Negara yang berkantor di Sukabumi, Jawa Barat. Setelah merdeka, Pemerintah Indonesia mengambil usaha pegadaian. Dan dimasa ini juga status usaha pegadaian sudah berapa kali berubah, yaitu sebagai Perusahaan Negara (PN) sejak 1961, Perusahaan Jawatan (Perjan) sejak 1969, Perusahaan Umum(Perum) sejak 2000, kemudian pada 2012 berdasarkan Peraturan Pemerintahan No.51/2011 pegadaian berubah menjadi Perseroan.

Logo PT.Pegadaian (Persero) merupakan penjelasan secara visual dari nilai perusahaan.



Gambar 4.2 Logo PT.Pegadaian (Persero)

1. Simbol tiga lingkaran yang bersinggungan mewakili tiga layanan utama yaitu pembiayaan gadai dan mikro, Emas dan Aneka Jasa.
2. Warna hijau melambangkan keteduhan, senantiasa tumbuh berkembang melindungi dan membantu masyarakat.
3. Slogan mengatasi masalah tanpa masalah mudah diingat oleh orang.
4. Simbol timbangan melambangkan memberikan makna keadilan dan kejujuran.

4.3 Visi dan Misi Perusahaan

4.3.1 Visi

PT.Pegadaian (Persero) Cabang Palembang memiliki visi yaitu sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah kebawah.

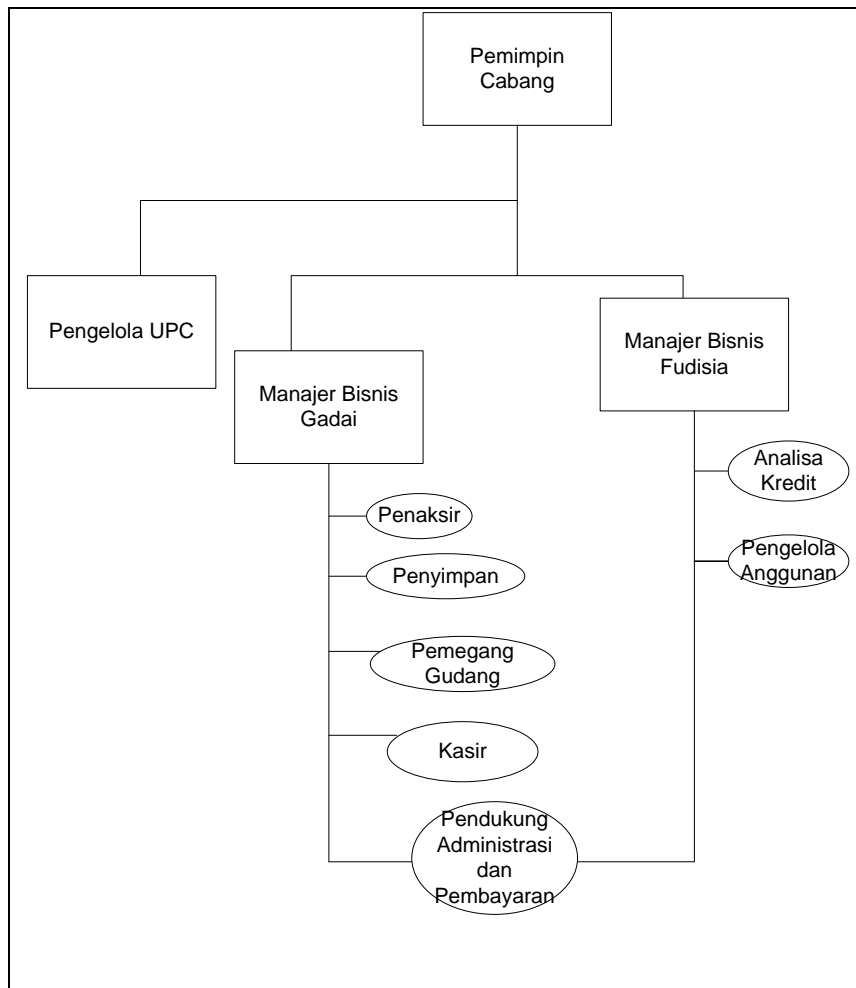
4.3.2 Misi

Adapun Misi PT.Pegadaian (Persero) Cabang Palembang yaitu :

1. Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
2. Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh Pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.
3. Membantu Pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.

4.4 Struktur Organisasi

Berikut ini adalah struktur organisasi PT.Pegadaian (Persero) Cabang Palembang:



Sumber : PT.Pegadaian (Persero) Cabang Palembang

Gambar 4.3 Struktur Organisasi

4.5 Profil Responden

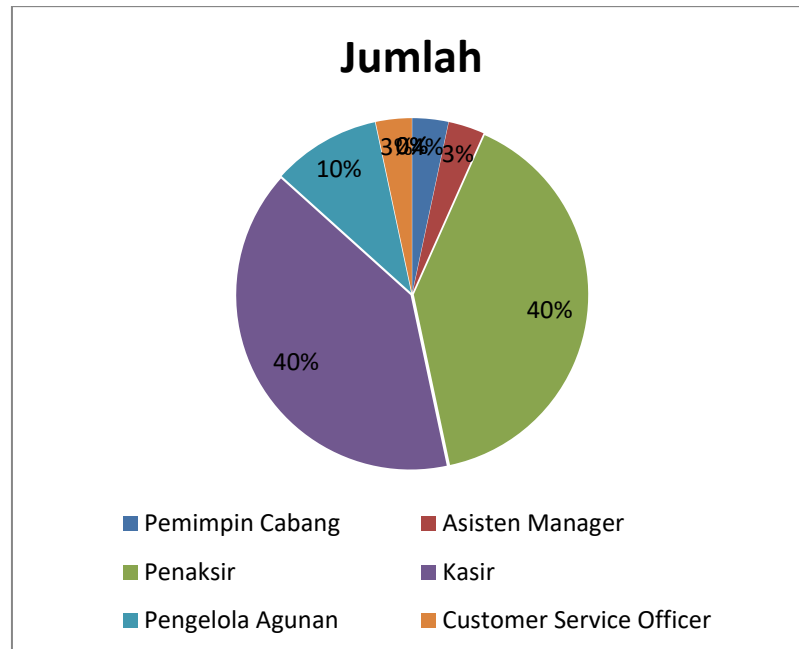
Setiap responden dibagikan kuesioner berisi pernyataan yang harus dijawab sesuai dengan pendapat masing-masing responden dan sesuai dengan pilihan jawaban yang telah disediakan. Gambaran responden yang menjadi objek dalam penelitian ini diklasifikasikan berdasarkan karakteristiknya yang terdiri dari bagian dan umur serta jenis kelamin. Responden yang mengisi kuesioner terdiri dari beberapa bagian sesuai dengan posisi kerja masing-masing responden di PT.Pegadaian (Persero) Cabang Palembang. Berikut ini jumlah dan persentase pada masing-masing bagian:

Tabel 4.1
Jumlah Responden Berdasarkan Bagian

| Bagian | Jumlah | Persentase |
|---------------------------------|---------------|-------------------|
| Pemimpin Cabang | 1 | 3% |
| Asisten Manager Bisnis Gadai | 1 | 3% |
| Penaksir | 12 | 40% |
| Kasir | 12 | 40% |
| Pengelola Agunan | 3 | 10% |
| <i>Customer Service Officer</i> | 1 | 3% |
| Jumlah | 30 | 100% |

Dari tabel 4.1 di atas dapat diketahui bahwa responden yang mengisi kuesioner dari bagian pemimpin cabang berjumlah satu orang atau 3%, bagian asisten manager bisnis gadai berjumlah 1 orang atau 3%, bagian penaksir berjumlah dua belas orang atau 40%, bagian kasir berjumlah sekitar 12 orang atau 40%, bagian pengelola agunan berjumlah sekitar 3 orang atau 3%, bagian *customer service officer* berjumlah sekitar 1 orang atau 3%. Hal ini menunjukkan jumlah responden yang paling banyak mengisi kuesioner berasal dari bagian pelayanan penaksir dan kasir sehingga dapat diketahui bahwa hasil penelitian ini lebih banyak dipengaruhi oleh responden dari bagian tersebut. Grafik pendistribusian juga bisa dilihat pada grafik di bawah ini.

Responden Berdasarkan Bagian



Sumber: Data Primer Diolah, 2017

Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Bagian

Sedangkan Dari hasil pengumpulan dan pengolahan data kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 30 responden didapatkan hasil persebaran jenis kelamin sebagai berikut seperti yang ditunjukkan pada tabel 4.2. :

Tabel 4.2 Rekapitulasi data responden berdasarkan jenis kelamin

| No | Bagian | Jumlah | % |
|----|-----------|--------|-----|
| 1. | Perempuan | 12 | 40% |
| 2. | Laki-laki | 18 | 60% |

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 12 atau 40% responden berjenis kelamin perempuan, sedangkan 18 atau 60% responden berjenis kelamin laki-laki. Gambaran persentase diagram *pie* dapat dilihat sebagai berikut ini :



Gambar 4.5 Diagram pie data responden berdasarkan jenis kelamin

Sedangkan berdasarkan umurnya responden dari PT.Pegadaian (Persero).. dibagi menjadi empat bagian seperti pada tabel di bawah ini.

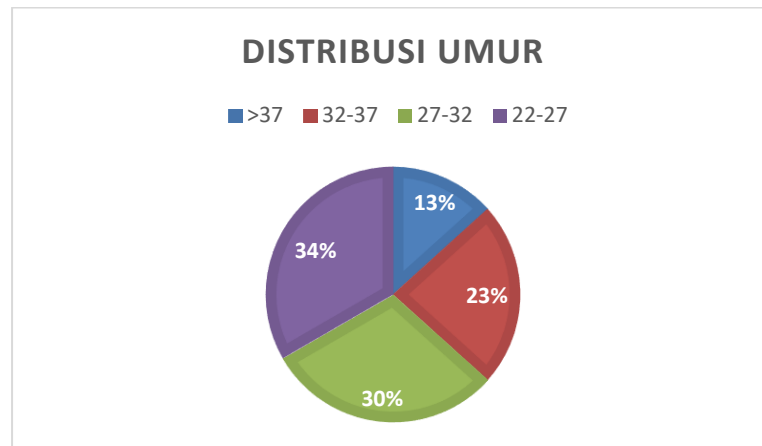
Tabel 4.3

Jumlah Responden Berdasarkan Umur

| Umur | Jumlah | Persentase |
|---------------|-----------|-------------|
| >37 | 4 | 13,33333% |
| 32-37 | 7 | 23,33333% |
| 27-32 | 9 | 30% |
| 22-27 | 10 | 33,33333% |
| Jumlah | 30 | 100% |

Sumber: Data Primer Diolah, 2017

Dari tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa responden yang mengisi kuesioner dari PT.Pegadaian (persero) cabang Palembang dengan rentang umur >37 tahun berjumlah 4 responden atau 13%, rentang umur 32-37 tahun berjumlah 7 responden atau 23%, rentang umur 27-32 tahun berjumlah 9 responden atau 30% dan responden dengan rentang umur 22-27 tahun berjumlah 15 responden atau 33% dari keseluruhan responden yang berjumlah 30 orang. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian dipengaruhi oleh responden dari PT Pegadaian dengan mayoritas rata-rata berusia dengan rentang umur 22 tahun sampai dengan 27 tahun.



Gambar 4.6 diagram pie distribusi umur

4.6 Analisis Deskriptif

4.6.1 Deskripsi Data Persepsi

Statistik deskriptif merupakan statistik yang menampilkan gambaran deskripsi dari suatu data secara terperinci dan jelas. Gambaran atau deskripsi data yang disajikan tersebut berupa nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, skor minimum dan maksimum, range, kurtosis dan *skewness* (Alhamdu, 2016:65). Pada penelitian ini data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner untuk mengukur nilai dari variabel *Tangibles (X1)*, *Reliability (X2)*, *Responsiveness (X3)*, *Assurance (X4)*, dan *Empathy (X4)*. Berikut ini adalah perhitungan manual dalam mencari nilai *Mean*.

1. Rumus *mean* (Rata-rata)

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

(Siregar, 2013,96)

2. Membuat Tabel Distribusi Frekuensi

Tabel distribusi frekuensi dapat dilihat pada lampiran.

3. Menghitung nilai *mean*

1. Variabel *Tangibles (X1)*

Tabel 4.4
Deskriptif Data Persepsi Variabel *Tangibles*

| Pernyataan | Jawaban | | | | | | | Jumlah Responden | Total Jawaban | Rata-rata |
|--------------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|------------------|---------------|-------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | | |
| TA 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 7 | 12 | 9 | 30 | 178 | 5.93 |
| TA 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 7 | 15 | 7 | 30 | 178 | 5.93 |
| TA 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 14 | 13 | 30 | 189 | 6.30 |
| TA 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 8 | 17 | 30 | 192 | 6.40 |
| Total | 0 | 0 | 0 | 4 | 21 | 49 | 46 | 120 | 737 | 6,14 |

(Sumber :Data diolah dengan MS.Excel 2007)

Dari tabel di atas terdapat empat pertanyaan dengan jumlah responden 30 orang yang masing-masing mengisi kuesioner untuk menjawab pertanyaan tersebut dan rata-rata jawaban responden bernilai 6,14.

2. Variabel *Reliability*

Tabel 4.5
Deskriptif Data Persepsi Variabel *Reliability*

| Pertanyaan | Jawaban | | | | | | | Jumlah Responden | Total Jawaban | Rata-rata |
|--------------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|------------------|---------------|---------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | | |
| RE5 | 0 | 0 | 0 | 1 | 10 | 17 | 2 | 30 | 170 | 5,67 |
| RE6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 15 | 6 | 30 | 177 | 5,90 |
| RE7 | 0 | 0 | 0 | 1 | 11 | 14 | 4 | 30 | 171 | 5,70 |
| RE8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 13 | 15 | 2 | 30 | 169 | 5,63 |
| RE9 | 0 | 0 | 0 | 1 | 9 | 15 | 5 | 30 | 174 | 5,80 |
| Total | 0 | 0 | 0 | 2 | 52 | 76 | 19 | 150 | 861 | 28.7/5 =5.74 |

(Sumber :Data diolah dengan MS.Excel 2007)

Dari tabel di atas terdapat lima pertanyaan dengan jumlah responden 30 orang yang masing-masing mengisi kuesioner untuk menjawab pertanyaan tersebut dan rata-rata jawaban responden bernilai 5.74.

3. Hasil Metode Servqual Variabel *Responsiveness*

Tabel 4.6

Deskriptif Data Persepsi Variabel *Responsiveness*

| Pernyataan | Jawaban | | | | | | | Jumlah Responden | Total Jawaban | Rata-rata |
|------------|---------|---|---|---|----|----|----|------------------|---------------|-----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | | |
| RS10 | 0 | 0 | 0 | 1 | 6 | 16 | 7 | 30 | 179 | 5,97 |
| RS11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 21 | 1 | 30 | 173 | 5,77 |
| RS12 | 0 | 0 | 0 | 1 | 11 | 12 | 6 | 30 | 173 | 5,77 |
| RS13 | 0 | 0 | 0 | 1 | 7 | 20 | 2 | 30 | 173 | 5,77 |
| Total | 0 | 0 | 0 | 3 | 32 | 69 | 16 | 120 | 698 | 5.82 |

(Sumber :Data diolah dengan MS.Excel 2007)

Dari tabel di atas terdapat empat pernyataan dengan jumlah responden 30 orang yang masing-masing mengisi kuesioner untuk menjawab pertanyaan tersebut dan rata-rata jawaban responden bernilai 5.82.

4. Hasil Metode Servqual Variabel *Assurance*

Tabel 4.7

Deskriptif Data Persepsi Variabel *Assurance*

| Pernyataan | Jawaban | | | | | | | Jumlah Responden | Total Jawaban | Rata-rata |
|------------|---------|---|---|---|----|----|----|------------------|---------------|------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | | |
| AS14 | 0 | 0 | 0 | 1 | 9 | 13 | 7 | 30 | 176 | 5,87 |
| AS15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | 14 | 4 | 30 | 172 | 5,73 |
| AS16 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | 15 | 4 | 30 | 173 | 5,77 |
| AS17 | 0 | 0 | 0 | 1 | 10 | 16 | 3 | 30 | 171 | 5,70 |
| Total | 0 | 0 | 0 | 2 | 42 | 58 | 18 | 120 | 692 | 23,07/4 =5.76 |

(Sumber :Data diolah dengan MS.Excel 2007)

Dari tabel di atas terdapat empat pernyataan dengan jumlah responden 30 orang yang masing-masing mengisi kuesioner untuk menjawab pertanyaan tersebut dan rata-rata jawaban responden bernilai 5.76.

5. Hasil Metode Servqual Variabel *Empathy*

Tabel 4.8

Deskriptif Data Persepsi Variabel *Empathy*

| Pertanyaan | Jawaban | | | | | | | Jumlah Responden | Total Jawaban | Rata-rata |
|------------|---------|---|---|---|----|----|----|------------------|---------------|-----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | | |
| EM18 | 0 | 0 | 0 | 1 | 6 | 14 | 9 | 30 | 181 | 6,03 |
| EM19 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 15 | 8 | 30 | 181 | 6,03 |
| EM20 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5 | 11 | 13 | 30 | 186 | 6,2 |
| EM21 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 10 | 16 | 30 | 191 | 6,36 |
| EM22 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 8 | 18 | 30 | 194 | 6,46 |
| Total | 0 | 0 | 0 | 3 | 25 | 58 | 64 | 150 | 933 | 6,22 |

(Sumber :Data diolah dengan MS.Excel 2007)

Dari tabel di atas terdapat lima pernyataan dengan jumlah responden 30 orang yang masing-masing mengisi kuesioner untuk menjawab pertanyaan tersebut dan rata-rata jawaban responden bernilai 6,22.

4.6.2 Deskripsi Data Harapan

Deskripsi data pada hasil kuesioner webqual untuk kategori harapan adalah gambaran atau deskripsi data yang disajikan dalam tabel. Sama seperti deskripsi data pada variabel persepsi, variabel yang diukur meliputi *Tangibles* ($X1$), *Reliability* ($X2$), *Responsiveness* ($X3$), *Assurance* ($X4$), dan *Empathy* ($X4$).

Berikut perhitungan masing masing data tersebut :

1. Variabel *Tangibles* ($X1$)

Tabel 4.9

Deskriptif Data Harapan Variabel *Tangibles*

| Pernyataan | Jawaban | | | | | | | Jumlah Responden | Total Jawaban | Rata-rata |
|------------|---------|---|---|---|----|----|----|------------------|---------------|-----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | | |
| TA 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 11 | 16 | 30 | 193 | 6,43 |
| TA 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 | 11 | 14 | 30 | 188 | 6,27 |
| TA 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 15 | 13 | 30 | 190 | 6,33 |
| TA 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 7 | 18 | 30 | 193 | 6,43 |
| Total | 0 | 0 | 0 | 2 | 13 | 44 | 61 | 120 | 773 | 6,37 |

(Sumber :Data diolah dengan MS.Excel 2007)

Dari tabel di atas terdapat empat pertanyaan dengan jumlah responden 30 orang yang masing-masing mengisi kuesioner untuk menjawab pertanyaan tersebut dan rata-rata jawaban responden bernilai 6.37.

2. Variabel *Reliability*

Tabel 4.10

Deskriptif Data Harapan Variabel *Reliability*

| Pertanyaan | Jawaban | | | | | | | Jumlah Responden | Total Jawaban | Rata-rata |
|------------|---------|---|---|---|----|----|----|------------------|---------------|-----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | | |
| RE5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 9 | 14 | 30 | 187 | 6,23 |
| RE6 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 | 12 | 13 | 30 | 187 | 6,23 |
| RE7 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 14 | 12 | 30 | 187 | 6,23 |
| RE8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 12 | 14 | 30 | 190 | 6,33 |
| RE9 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 14 | 15 | 30 | 193 | 6,43 |
| Total | 0 | 0 | 0 | 3 | 18 | 61 | 68 | 150 | 944 | 6,29 |

(Sumber :Data diolah dengan MS.Excel 2007)

Dari tabel di atas terdapat lima pernyataan dengan jumlah responden 30 orang yang masing-masing mengisi kuesioner untuk menjawab pertanyaan tersebut dan rata-rata jawaban responden bernilai 6.29.

3. Hasil Metode *Servqual* Variabel *Responsiveness*

Tabel 4.11

Deskriptif Data Harapan Variabel *Responsiveness*

| Pertanyaan | Jawaban | | | | | | | Jumlah Responden | Total Jawaban | Rata-rata |
|------------|---------|---|---|---|----|----|----|------------------|---------------|-----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | | |
| RS10 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 | 9 | 16 | 30 | 190 | 6,33 |
| RS11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 10 | 16 | 30 | 192 | 6,40 |
| RS12 | 0 | 0 | 0 | 1 | 6 | 4 | 19 | 30 | 191 | 6,37 |
| RS13 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5 | 6 | 18 | 30 | 191 | 6,37 |
| Total | 0 | 0 | 0 | 3 | 19 | 29 | 69 | 120 | 764 | 6,36 |

(Sumber :Data diolah dengan MS.Excel 2007)

Dari tabel di atas terdapat empat pernyataan dengan jumlah responden 30 orang yang masing-masing mengisi kuesioner untuk menjawab pertanyaan tersebut dan rata-rata jawaban responden bernilai 6,36.

4. Hasil Metode *Servqual* Variabel Harapan *Assurance*

Tabel 4.12

Deskriptif Data Harapan Variabel *Assurance*

| Pertanyaan | Jawaban | | | | | | | Jumlah Responden | Total Jawaban | Rata-rata |
|------------|---------|---|---|---|----|----|----|------------------|---------------|-----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | | |
| AS14 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 9 | 18 | 30 | 194 | 6,47 |
| AS15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 10 | 16 | 30 | 192 | 6,40 |
| AS16 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 6 | 18 | 30 | 192 | 6,40 |
| AS17 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 10 | 18 | 30 | 196 | 6,53 |
| Total | 0 | 0 | 0 | 1 | 14 | 35 | 70 | 120 | 774 | 6,45 |

(Sumber :Data diolah dengan MS.Excel 2007)

Dari tabel di atas terdapat empat pernyataan dengan jumlah responden 30 orang yang masing-masing mengisi kuesioner untuk menjawab pertanyaan tersebut dan rata-rata jawaban responden bernilai 6.45.

5. Hasil Metode *Servqual* Variabel *Empathy*

Tabel 4.13

Deskriptif Data Harapan Variabel *Empathy*

| Pertanyaan | Jawaban | | | | | | | Jumlah Responden | Total Jawaban | Rata-rata |
|------------|---------|---|---|---|----|----|----|------------------|---------------|-----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | | |
| EM18 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 8 | 18 | 30 | 194 | 6,47 |
| EM19 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 7 | 18 | 30 | 193 | 6,43 |
| EM20 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 10 | 16 | 30 | 192 | 6,40 |
| EM21 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 10 | 17 | 30 | 194 | 6,46 |
| EM22 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 7 | 19 | 30 | 195 | 6,50 |
| Total | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 | 42 | 88 | 150 | 963 | 6,45 |

(Sumber :Data diolah dengan MS.Excel 2007)

Dari tabel di atas terdapat lima pernyataan dengan jumlah responden 30 orang yang masing-masing mengisi kuesioner untuk menjawab pertanyaan tersebut dan rata-rata jawaban responden bernilai 6.45.

4.7 Analisis Perhitungan Servqual

4.7.1 Nilai Persepsi Layanan PASSION

Untuk mendapatkan nilai persepsi pengguna layanan PASSION terhadap kualitas layanan untuk setiap atribut adalah dengan cara menghitung rata-rata nilai bobot penilaian PASSION. Adapun rumus menghitung nilai persepsi pengguna yang dipakai pada penelitian kali ini adalah :

$$TP_i = \frac{(P_1 \times 1) + (P_2 \times 2) + (P_3 \times 3) + (P_4 \times 4) + (P_5 \times 5) + (P_6 \times 6) + (P_7 \times 7)}{N}$$

(Rina Firliana, 2016)

Dimana :

TP_i = Nilai Persepsi layanan

P_1 = jumlah pengguna dengan jawaban 1

P_2 = jumlah pengguna dengan jawaban 2

P_3 = jumlah pengguna dengan jawaban 3

P_4 = jumlah pengguna dengan jawaban 4

P_5 = jumlah pengguna dengan 5

P_6 = jumlah pengguna dengan jawaban 6

P_7 = jumlah pengguna dengan jawaban 7

N = jumlah responden

Contoh perhitungan nilai persepsi pada penelitian kali ini diambil dari salah satu pertanyaan pada dimensi *tangibles* pada item yang pertama yakni TA1 atau layanan PASSION memiliki fasilitas modern.

$$P_1 = 0 \quad P_2 = 0 \quad P_3 = 0 \quad P_4 = 0 \quad P_5 = 9 \quad P_6 = 17 \quad P_7 = 4$$

$$TP_1 = \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (0 \times 3) + (2 \times 4) + (7 \times 5) + (12 \times 6) + (9 \times 7)}{30}$$

$$TP_1 = \frac{178}{30}$$

$$TP_1 = 5.93$$

Jadi nilai persepsi dari pernyataan tersebut adalah sebesar 5.93, nilai ini merupakan nilai dari setiap pernyataan yang ada di dalam kuesioner *servqual* yang telah dibagikan kepada responden.

Jadi nilai persepsi dari dimensi *tangibles* adalah 5,93. Pada tabel dibawah ini dapat dilihat rangkuman perhitungan nilai persepsi untuk setiap pernyataan pelayanan PASSION pegadaian untuk setiap dimensi *Servqual* :

Untuk melihat seluruh hasil perhitungan nilai persepsi layanan terhadap seluruh atribut layanan PASSION, dapat dilihat pada masing masing tabel dibawah ini :

Tabel 4.14 Nilai Persepsi Dimensi *Tangibles*

| No | Item Pertanyaan dimensi <i>Tangibles</i> | Nilai Persepsi |
|----|--|----------------|
| 1. | Layanan PASSION memiliki fasilitas yang modern | 5.93 |
| 2. | PASSION sudah memiliki dukungan fasilitas yang diberikan untuk pengguna sistem | 5.93 |
| 3. | Anda Dapat mengoperasikan fitur PASSION dengan mudah | 6.30 |
| 4. | Tampilan dan fitur PASSION terlihat jelas informatif dan menarik | 6.40 |
| | Total | 24,56 |

Pada Tabel 4.14 pernyataan variabel *Tangibles* terdiri dari 4 butir pernyataan. Total keseluruhan yang didapat dari seluruh pernyataan yaitu : 24,56. Dari 4 pernyataan terdapat 2 pernyataan yang memiliki total perhitungan yang lebih tinggi yaitu TA3 dan TA4, Sedangkan pada TA1 dan TA2 dengan nilai 5,93.

Tabel 4.15 Nilai Persepsi Dimensi *Reliability*

| No | Item Pertanyaan dimensi <i>Reliability</i> | Nilai Persepsi |
|----|--|----------------|
| 5. | PASSION sudah menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna | 5,67 |
| 6. | Layanan PASSION memberikan informasi yang tepat waktu | 5,90 |
| 7. | Kemudahan dalam penggunaan PASSION bagi pengguna (tersedia petunjuk penggunaan, kemudahan login) | 5,70 |
| 8. | PASSION memberikan informasi yang uptodate | 5,63 |
| 9. | PASSION dapat diakses di semua pegadaian | 5,80 |
| | Total | 28,70 |

Pada Tabel 4.15 pernyataan variabel *Reliability* terdiri dari 4 butir pernyataan. Total keseluruhan yang didapat dari seluruh pernyataan yaitu : 28,70. Dari 5 pernyataan terdapat 2 pernyataan yang memiliki total perhitungan yang lebih tinggi yaitu RE9 dan RE6.

Tabel 4.16 Nilai Persepsi Dimensi *Responsiveness*

| No | Item Pertanyaan dimensi <i>Responsiveness</i> | Nilai Persepsi |
|----|---|----------------|
| 10 | kemudahan dalam mengakses PASSION | 5,97 |
| 11 | PASSION Memiliki tenggat waktu dalam melakukan proses transaksi (gadai, penebusan emas) | 5,77 |
| 12 | pengelola PASSION mampu mengatasi keluhan anda | 5,77 |
| 13 | Pengelola PASSION cepat tanggap terhadap keluhan pengguna sistem | 5,77 |
| | Total | 23,27 |

Pada Tabel 4.16 pernyataan variabel *Responsiveness* terdiri dari 4 butir pernyataan. Total keseluruhan yang didapat dari seluruh pernyataan yaitu : 23,27. Dari 4 pernyataan terdapat 1 pernyataan yang memiliki total perhitungan yang lebih tinggi yaitu RS10.

Tabel 4.17 Nilai Persepsi Dimensi *Assurance*

| No | Item Pertanyaan dimensi <i>Assurance</i> | Nilai Persepsi |
|----|---|----------------|
| 14 | PASSION memberikan sistem keamanan data untuk pengguna layanan | 5,87 |
| 15 | anda merasa aman menggunakan PASSION | 5,73 |
| 16 | Anda merasa yakin PASSION dapat memenuhi kebutuhan anda | 5,77 |
| 17 | PASSION sudah mampu membantu memberikan informasi yang dibutuhkan | 5,70 |
| | Total | 23,07 |

Tabel 4.17 diatas menunjukkan total seluruh dari 4 pernyataan dari nilai persepsi pada dimensi *Assurance* adalah 23,07. Total setiap pernyataan pada dimensi *Assurance* memiliki nilai yang tidak terlampau jauh, Pernyataan AS14 yang memiliki nilai tertinggi yaitu : 5,87.

Tabel 4.18 Nilai Persepsi Dimensi *Emphaty*

| No | Item Pertanyaan dimensi <i>Emphaty</i> | Nilai Persepsi |
|----|--|----------------|
| 18 | pengelola PASSION bersungguh sungguh dalam menyikapi keluhan pengguna | 6,03 |
| 19 | kemudahan berinteraksi pengguna layanan kepada pengelola layanan PASSION | 6,03 |
| 20 | Pengelola PASSION mampu mengatasi keluhan pengguna | 6,20 |
| 21 | Waktu mengoperasikan PASSION sangat fleksibel (bisa digunakan kapan saja | 6,37 |
| 22 | anda merasa menu menu PASSION sudah memenuhi kebutuhan anda | 6,47 |
| | Total | 31,10 |

Pada Tabel 4.18 hasil perhitungan nilai persepsi pada dimensi *Emphaty* adalah 31,10. Pada dimensi *Emphaty* terdapat 2 pernyataan dari 5 pernyataan yang memiliki nilai yang cukup tinggi yaitu EM21 dan EM22.

Setelah nilai persepsi dari setiap pernyataan diperoleh maka selanjutnya dicari nilai persepsi dari masing masing dimensi kualitas yang ada pada metode *Servqual*. Rumus yang dipakai untuk menghitung nilai persepsi masing masing dimensi tersebut adalah sebagai berikut :

$$P_{ij} = \frac{\sum TP_{ij}}{n_i}$$

Dimana :

P_{ij} = nilai persepsi pada dimensi j

TP_{ij} = Nilai persepsi pada dimensi i

n_i = jumlah atribut pada dimensi j

Sebagai contoh, dibawah ini adalah cara perhitungan untuk nilai persepsi terhadap dimensi *tangibles* :

$$TP_1 = 5.93 \quad TP_2 = 5.93 \quad TP_3 = 6.30 \quad TP_4 = 6.40$$

$$P_{ij} = \frac{24.56}{4} = 6.14$$

Tabel 4.19 Nilai Persepsi terhadap kelima dimensi

| No | Dimensi | Nilai Persepsi |
|----|-----------------------|----------------|
| 1 | <i>Tangibles</i> | 6.14 |
| 2. | <i>Reliability</i> | 5.74 |
| 3. | <i>Responsiveness</i> | 5.82 |
| 4 | <i>Assurance</i> | 5.77 |
| 5 | <i>Empathy</i> | 6.22 |

4.7.2 Nilai Harapan Layanan PASSION

Sama seperti menghitung nilai persepsi yang telah dilakukan sebelumnya, untuk mendapatkan nilai harapan pengguna layanan PASSION terhadap kualitas layanan untuk setiap atribut adalah dengan cara menghitung rata-rata nilai bobot penilaian PASSION. Adapun rumus menghitung nilai harapan pengguna yang dipakai pada penelitian kali ini adalah :

$$TH_i = \frac{(H_1 \times 1) + (H_2 \times 2) + (H_3 \times 3) + (H_4 \times 4) + (H_5 \times 5) + (H_6 \times 6) + (H_7 \times 7)}{N}$$

(Rina Firliana, 2016)

Dimana :

TH_i = Nilai Harapan layanan

H_1 = jumlah pengguna dengan jawaban 1

H_2 = jumlah pengguna dengan jawaban 2

H_3 = jumlah pengguna dengan jawaban 3

H_4 = jumlah pengguna dengan jawaban 4

H_5 = jumlah pengguna dengan 5

H_6 = jumlah pengguna dengan jawaban 6

H_7 = jumlah pengguna dengan jawaban 7

N = jumlah responden

Contoh perhitungan nilai harapan pada penelitian kali ini diambil dari salah satu pertanyaan dalam kuesioner pada dimensi *tangibles* yakni TA1 :

$H_1 = 0$ $H_2 = 0$ $H_3 = 0$ $H_4 = 0$ $H_5 = 3$ $H_6 = 11$ $H_7 = 16$

$$TH_1 = \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (0 \times 3) + (0 \times 4) + (3 \times 5) + (11 \times 6) + (16 \times 7)}{30}$$

$$TH_1 = \frac{193}{30}$$

$$TH_1 = 6.43$$

Jadi nilai harapan untuk atribut TA1 diatas adalah sebesar 6.43. begitu juga untuk menghitung seluruh atribut pelayanan lainnya.

Pada tabel dibawah ini dapat dilihat rangkuman perhitungan nilai harapan untuk setiap pernyataan pelayanan PASSION Pegadaian untuk setiap dimensi *Servqual* :

Tabel 4.20 Nilai Harapan Dimensi *Tangibles*

| No | Item Pertanyaan dimensi <i>Tangibles</i> | Nilai Harapan |
|----|--|---------------|
| 1. | Layanan PASSION memiliki fasilitas yang modern | 6,43 |
| 2. | PASSION sudah memiliki dukungan fasilitas yang diberikan untuk pengguna sistem | 6,57 |
| 3. | Anda Dapat mengoperasikan fitur PASSION dengan mudah | 6,33 |
| 4. | Tampilan dan fitur PASSION terlihat jelas informatif dan menarik | 6,43 |
| | Total | 25,47 |

Pada Tabel 4.20 menunjukkan hasil perhitungan nilai harapan pada dimensi *Tangibles* adalah 25,47. Dari 4 pernyataan nilai pada TA2 yang memiliki nilai cukup tinggi yaitu 6,57.

Tabel 4.21 Nilai Harapan Dimensi *Reliability*

| No | Item Pertanyaan dimensi <i>Reliability</i> | Nilai Harapan |
|----|--|---------------|
| 5. | PASSION sudah menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna | 6,23 |
| 6. | Layanan PASSION memberikan informasi yang tepat waktu | 6,23 |
| 7. | Kemudahan dalam penggunaan PASSION bagi pengguna (tersedia petunjuk penggunaan, kemudahan login) | 6,23 |
| 8. | PASSION memberikan informasi yang uptodate | 6,33 |
| 9. | PASSION dapat diakses di semua pegadaian | 6,43 |
| | Total | 31,47 |

Pada Tabel 4.21 diatas menunjukkan hasil perhitungan pada dimensi *Reliability* adalah 31,47. Pada dimensi ini RE5, RE6, RE7 memiliki total nilai yang sama yaitu 6,23, Sedangkan RE8 memiliki nilai 6,33 dan RE 9 memiliki nilai 6,43.

Tabel 4.22 Nilai Harapan Dimensi *Responsiveness*

| No | Item Pertanyaan dimensi <i>Responsiveness</i> | Nilai Harapan |
|----|---|---------------|
| 10 | kemudahan dalam mengakses PASSION | 6,33 |
| 11 | PASSION Memiliki tenggat waktu dalam melakukan proses transaksi (gadai, penebusan emas) | 6,40 |
| 12 | pengelola PASSION mampu mengatasi keluhan anda | 6,37 |
| 13 | Pengelola PASSION cepat tanggap terhadap keluhan pengguna sistem | 6,37 |
| | Total | 25,47 |

Pada Tabel 4.22 diatas menunjukkan hasil pershitungan nilai harapan pada dimensi *Responsiveness* adalah 25,47. Pada dimensi ini nilai pada pernyataan RS11 memiliki nilai yang cukup tinggi dari 4 pernyataan yang diajukan yaitu 6,40.

Tabel 4.23 Nilai Harapan Dimensi *Assurance*

| No | Item Pertanyaan dimensi <i>Assurance</i> | Nilai Harapan |
|----|---|---------------|
| 14 | PASSION memberikan sistem keamanan data untuk pengguna layanan | 6,47 |
| 15 | anda merasa aman menggunakan PASSION | 6,40 |
| 16 | Anda merasa yakin PASSION dapat memnuhi kebutuhan anda | 6,40 |
| 17 | PASSION sudah mampu membantu memberikan informasi yang dibutuhkan | 6,53 |
| | Total | 25,80 |

Pada Tabel 4.23 diatas menunjukkan hasil perhitungan nilai harapan pada dimensi *Assurance* adalah 25,80. Pada pernyataan AS14 memiliki nilai 6,47, sedangkan AS15 dan AS 16 memiliki nilai yang sama yaitu 6,40 dan AS17 memiliki nilai 6,53.

Tabel 4.24 Nilai Harapan Dimensi *Emphaty*

| No | Item Pertanyaan dimensi <i>Emphaty</i> | Nilai Harapan |
|----|--|---------------|
| 18 | pengelola PASSION bersungguh sungguh dalam menyikapi keluhan pengguna | 6,47 |
| 19 | kemudahan berinteraksi pengguna layanan kepada pengelola layanan PASSION | 6,43 |
| 20 | Pengelola PASSION mampu mengatasi keluhan pengguna | 6,40 |
| 21 | Waktu mengoperasikan PASSION sangat fleksibel (bisa digunakan kapan saja | 6,46 |
| 22 | anda merasa menu menu PASSION sudah memenuhi kebutuhan anda | 6,50 |
| | Total | 32,26 |

Pada Tabel 4.24 menunjukkan hasil perhitungan pada dimensi *Emphaty* adalah 32,26. Pada pernyataan EM18 memiliki nilai 6,47, sedangkan EM19 dan EM20 memiliki nilai 6,43 dan 6,40 dan EM21 dan EM22 dengan nilai 6,46 dan 6,50.

Setelah nilai harapan dari setiap pertanyaan diperoleh maka selanjutnya dicari nilai harapan dari masing masing dimensi kualitas yang ada pada metode *Servqual*. Rumus yang dipakai untuk untuk menghitung nilai harapan masing masing dimensi tersebut adalah sebagai berikut :

$$H_{ij} = \frac{\sum TH_{ij}}{n_i}$$

Dimana :

H_{ij} = nilai harapan pada dimensi j

TH_{ij} = Nilai harapan pada dimensi i

n_i = jumlah atribut pada dimensi j

Sebagai contoh, dibawah ini adalah cara perhitungan untuk nilai persepsi terhadap dimensi *Tangibles*:

$$TH_1 = 6.43 \quad TH_2 = 6.27 \quad TH_3 = 6.33 \quad TH_4 = 6.43$$

$$H_{ij} = \frac{25.47}{4} = 6.37$$

Jadi nilai harapan dari dimensi *Tangibles* adalah 6.37, sedangkan nilai-nilai dimensi lain dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.25 Nilai Harapan terhadap kelima dimensi

| No | Dimensi | Nilai harapan |
|----|-----------------------|---------------|
| 1 | <i>Tangibles</i> | 6.37 |
| 2. | <i>Reliability</i> | 6.29 |
| 3. | <i>Responsiveness</i> | 6.37 |
| 4 | <i>Assurance</i> | 6.45 |
| 5 | <i>Empathy</i> | 6.45 |

4.7.3 Nilai Kualitas Pelayanan

Penilaian terhadap kualitas pelayanan dimaksudkan untuk menentukan prioritas tindakan perbaikan yang harus dilakukan oleh pengelola layanan PASSION Pegadaian, sehingga didapatkan peningkatan kinerja pelayanan. Penilaian itu didapatkan dari perhitungan terhadap nilai harapan dan persepsi pada setiap dimensi yang telah dilakukan sebelumnya. Data ditampilkan dalam tabel dan akan dihitung rata-rata keseluruhannya. Sehingga dapat diketahui kontribusi tiap tiap dimensi dalam kualitas layanan PASSION.

Untuk memperoleh nilai kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan menghitung nilai *Servqual Score* yang didapat dari selisih nilai persepsi dengan nilai ekspekstasi. Sebagai contoh perhitungan untuk mendapatkan nilai *Servqual Score* bisa diambil pada salah satu dimensi kualitas yakni *tangibility*:

$$SERVQUAL_{Score} = \text{Nilai Persepsi} - \text{Nilai Ekspekstasi}$$

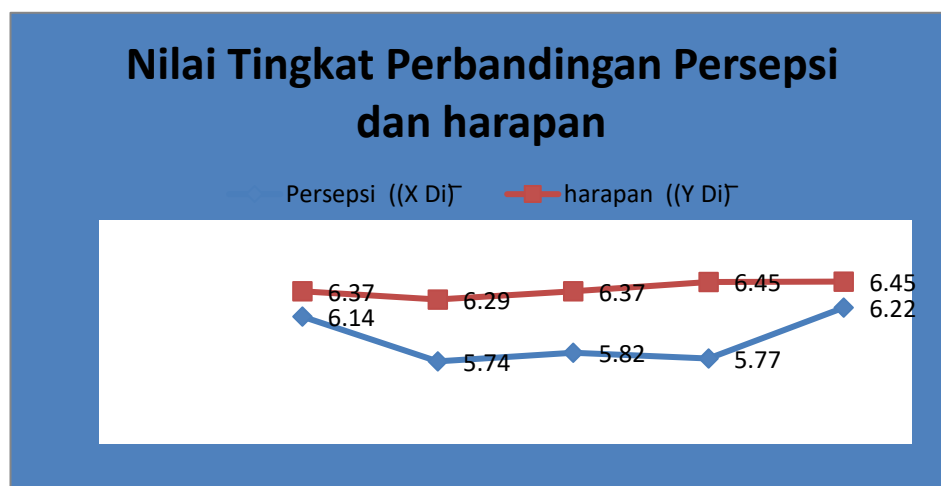
$$SERVQUAL_{Score \text{ Tangibles}} = 6.14 - 6.37 = -0.22$$

Jadi nilai gap pada dimensi *tangibles* adalah -0.75. berikut hasil perhitungan masing masing item dari setiap dimensi yang membentuk *Servqual Score* :

Tabel 4.26 Kesenjangan Gap setiap dimensi

| Dimensi | | | | | | |
|--------------------|----------------------|---------------------------|-------------------------|--------------------------|------------------------|------------|
| Dimensi Pernyataan | Indikator Pernyataan | Jumlah Rata-Rata Persepsi | Persepsi $((X_{Di})^-)$ | Jumlah Rata-Rata Harapan | harapan $((Y_{Di})^-)$ | Skor (SQi) |
| Tangibles | 1,2,3,4 | 24.57 | 6.14 | 25.47 | 6.37 | -0.22 |
| Reliability | 5,6,7,8,9 | 28.70 | 5.74 | 31.47 | 6.29 | -0.55 |
| Responsiveness | 10,11,12,13 | 23.27 | 5.82 | 25.47 | 6.37 | -0.55 |
| Assurance | 14,15,16,17 | 23.07 | 5.77 | 25.80 | 6.45 | -0.68 |
| Empathy | 18,19,20,21,22 | 31.10 | 6.22 | 32.27 | 6.45 | -0.23 |

Pada Tabel 4.26 menunjukkan hasil dari perhitungan gap per setiap dimensi. Pada dimensi *Assurance* memiliki kesenjangan gap yang tinggi antara persepsi dan harapan yaitu yaitu -0,68 maka dapat diartikan pada dimensi *assurances* kualitas layanan yang diberikan belum dapat memuaskan pengguna layanan PASSION. Hal ini berarti Pihak penyedia layanan PASSION harus berusaha lagi untuk memperkecil gap yang terjadi hingga dapat memenuhi harapan pengguna. Berikut grafik nilai antara persepsi dan harapan dari hasil yang telah dianalisis :



Gambar 4.7 Grafik Persepsi dan harapan

Dari hasil nilai persepsi dan harapan tersebut dapat dihitung kembali nilai total perbandingan antara skor persepsi dan harapan.

Tabel 4.27 Hasil Nilai Persepsi dan Harapan

| DIMENSI | PERSEPSI | HARAPAN |
|-----------------------|-----------------|----------------|
| <i>Tangibles</i> | 6.14 | 6,37 |
| <i>Reliability</i> | 5.74 | 6,29 |
| <i>Responsiveness</i> | 5.82 | 6,37 |
| <i>Assurance</i> | 5.77 | 6.45 |
| <i>Emphaty</i> | 6.22 | 6.45 |
| TOTAL | 29.69 | 31.93 |
| RATA-RATA | 5.938 | 6.386 |

Dari hasil perhitungan diatas nilai rata-rata persepsi adalah sebesar 5,938 maka dapat diartikan bahwa nilai persepsi dari rentang nilai 1 sampai 7 terdapat pada rentang nilai 5 dan 6. Maka persepsi atau kenyataan yang terjadi pada kualitas layanan PASSION cukup tinggi sedangkan nilai harapan adalah sebesar 6,386 terdapat pada rentang nilai 6 dan 7. Maka harapan dari pengguna terhadap layanan sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa nilai persepsi lebih kecil dari nilai harapan yang berarti bahwa penyedia layanan PASSION belum sepenuhnya memenuhi harapan penggunanya.

4.8 Pembahasan

Pada bagian ini akan dibahas nilai *servqual score* dari masing masing dimensi serta grafik yang menggambarkan gap yang muncul dari total nilai persepsi yang dikurangi nilai harapan.

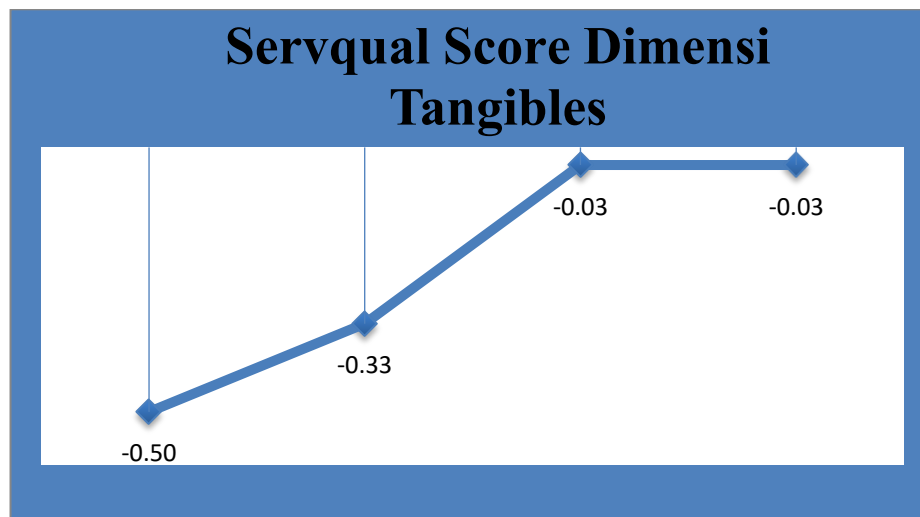
4.8.1 Dimensi *Tangibles*

Pada tabel 4.28 dibawah ini merupakan hasil dari *Servqual score* untuk dimensi *Tangibles*.

Tabel 4.28 Kesenjangan gap, persepsi dan harapan *Tangibles*

| Dimensi | Indikator | Kode | Nilai Persepsi | Nilai Harapan | Gap yang muncul |
|-----------|--|------|----------------|---------------|-----------------|
| Tangibles | Layanan PASSION memiliki fasilitas yang modern | TA1 | 5.93 | 6,43 | -0.50 |
| | PASSION sudah memiliki dukungan fasilitas yang diberikan untuk pengguna system | TA 2 | 5.93 | 6,27 | -0.33 |
| | Anda Dapat mengoperasikan fitur PASSION dengan mudah | TA 3 | 6,30 | 6,33 | -0.03 |
| | Tampilan dan fitur PASSION terlihat jelas informatif dan menarik | TA 4 | 6,40 | 6,43 | -0.03 |

Dari tabel diatas menunjukkan hasil perhitungan dimana pada pernyataan TA 1 dan TA2 memiliki kesenjangan GAP yang tinggi antara persepsi dan harapan. Maka dapat dikatakan bahwa kualitas pada pernyataan yang berkaitan dengan fasilitas yang mendukung layanan PASSION masih rendah.

**Gambar 4.8** Servqual Score Dimensi *Tangibles*

Dari gambar tersebut dapat disimpulkan bahwa pihak penyedia layanan PASSION Pegadaian hendaknya lebih memperhatikan aspek pada dimensi *tangibles* yang berkaitan dengan dukungan fasilitas yang ada di layanan

PASSION. Karena dukungan fasilitas pada PASSION sangat diperlukan dalam penggunaan sistem.

Untuk dapat meningkatkan layanan dari segi fasilitas pada layanan PASSION agar dapat meningkatkan layanan untuk kedepannya. Maka perusahaan harus lebih meningkatkan fasilitas layanan PASSION agar pengguna dapat nyaman dalam menggunakan layanan.

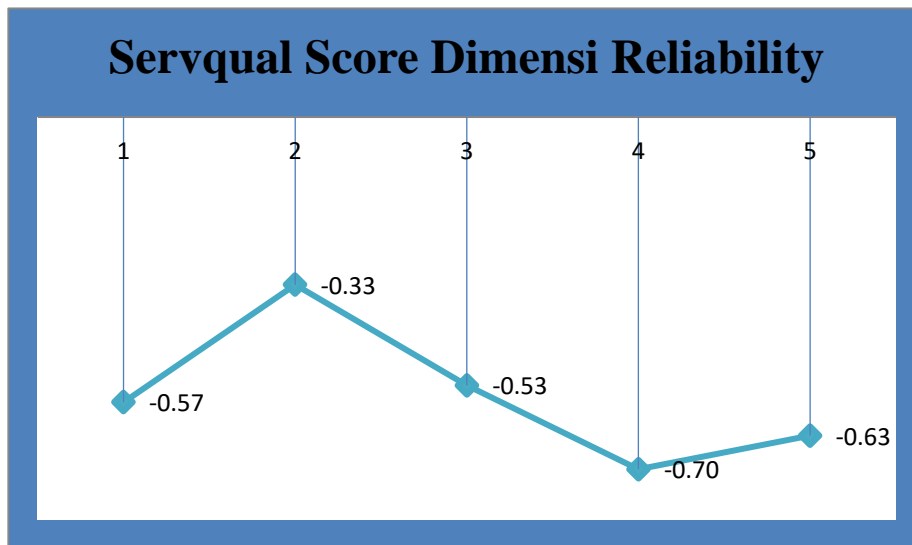
4.8.2 Dimensi *Reliability*

Dimensi *Reliability* atau keandalan yaitu kemampuan sebuah sistem untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya.

Tabel 4.29 Kesenjangan gap, persepsi dan harapan *Reliability*

| Dimensi | Indikator | Kode | Nilai Persepsi | Nilai Harapan | Gap yang muncul |
|-------------|--|------|----------------|---------------|-----------------|
| Reliability | PASSION sudah menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna | RE5 | 5,67 | 6,23 | -0.57 |
| | Layanan PASSION memberikan informasi yang tepat waktu | RE6 | 5,90 | 6,23 | -0.33 |
| | Kemudahan dalam penggunaan PASSION bagi pengguna (tersedia petunjuk penggunaan, kemudahan login) | RE7 | 5,70 | 6,23 | -0.53 |
| | PASSION memberikan informasi yang <i>uptodate</i> | RE8 | 5,63 | 6,33 | -0.70 |
| | PASSION dapat diakses di semua pegadaian | RE9 | 5,80 | 6,43 | -0.63 |

Dari tabel diatas menunjukkan hasil perhitungan dimana pada pernyataan RE5, RE7, RE 8 dan RE 9 memiliki kesenjangan GAP yang tinggi antara persepsi dan harapan. Maka dapat dikatakan bahwa kualitas pada pernyataan yang berkaitan dengan kehandalan sistem layanan PASSION masih rendah.



Gambar 4.9 Nilai Servqual Score dimensi *Reliability*

Urutan pertama yang harus diperbaiki adalah atribut RE5 yakni PASSION sudah menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dengan nilai -0.57. Atribut kedua yang perlu diperbaiki adalah atribut RE7 yang bernilai -0.53. pada atribut ini menyatakan Kemudahan dalam penggunaan PASSION bagi pengguna (tersedia petunjuk penggunaan, kemudahan login). Selanjutnya pada RE8 yaitu PASSION memberikan informasi yang *uptodate* dengan nilai -0,70. Dan terakhir RE 9 dengan nilai -0,63.

untuk perbaikan agar dapat meningkatkan kehandalan sistem bagi pengguna maka perusahaan harus lebih memperhatikan kebutuhan dan keinginan dari pada pengguna layanan PASSION.

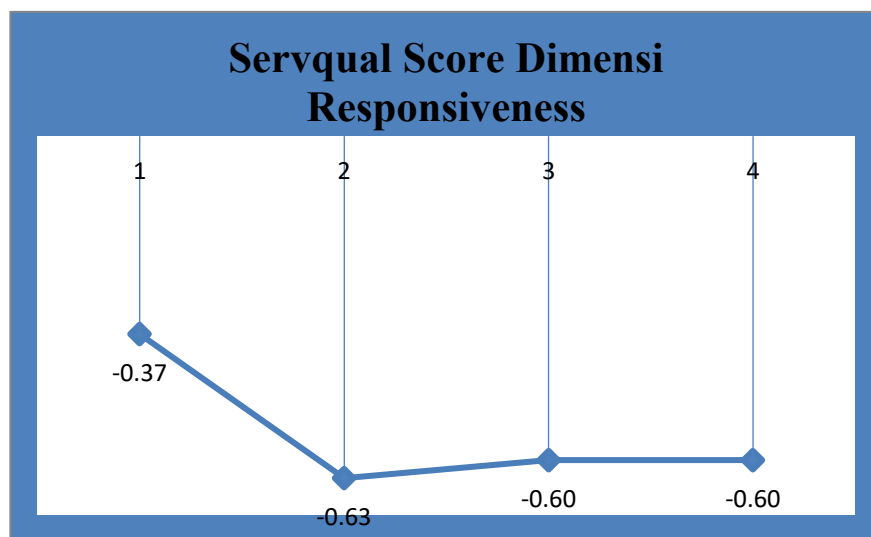
4.8.3 Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.

Tabel 4.30 Kesenjangan gap, persepsi dan harapan *Responsiveness*

| Dimensi | Indikator | Kode | Nilai Persepsi | Nilai Harapan | Gap yang muncul |
|-----------------------|---|------|----------------|---------------|-----------------|
| <i>Responsiveness</i> | kemudahan dalam mengakses PASSION | RS10 | 5,97 | 6,33 | -0,37 |
| | PASSION Memiliki tenggat waktu dalam melakukan proses transaksi (gadai, penebusan emas) | RS11 | 5,77 | 6,40 | -0,63 |
| | pengelola PASSION mampu mengatasi keluhan anda | RS12 | 5,77 | 6,37 | -0,60 |
| | Pengelola PASSION cepat tanggap terhadap keluhan pengguna system | RS13 | 5,77 | 6,37 | -0,60 |

Pada tabel diatas menunjukkan kesenjangan gap pada pernyataan RS11,RS12 dan RS13 memiliki kesenjangan GAP yang tinggi antara persepsi dan harapan maka dapat diartikan kualitas layanan masih rendah.

**Gambar 4.10** Servqual score Dimensi *Responsiveness*

Terlihat jelas pada grafik tersebut bahwa urutan pertama yang harus diperbaiki adalah atribut RS11, yakni atribut yang menyatakan apakah PASSION memiliki tenggang waktu dalam melakukan proses transaksi (gadai, penebusan emas). Urutan kedua dan ketiga yang perlu diperbaiki adalah atribut RS12 dan RS

13 yakni atribut yang menyatakan apakah pengelola PASSION mampu mengatasi keluhan anda dan apakah Pengelola PASSION cepat tanggap terhadap keluhan pengguna sistem.

Agar layanan dapat meningkatkan kualitas layanan untuk kedepannya maka yang perlu dilakukan pihak perusahaan yaitu mendengarkan pandangan pengguna terhadap solusi yang diharapkan, agar masalah yang sama tidak terjadi lagi, serta perusahaan harus lebih cepat merespon keluhan daripada pengguna. (Tjiptono, 2016:258)

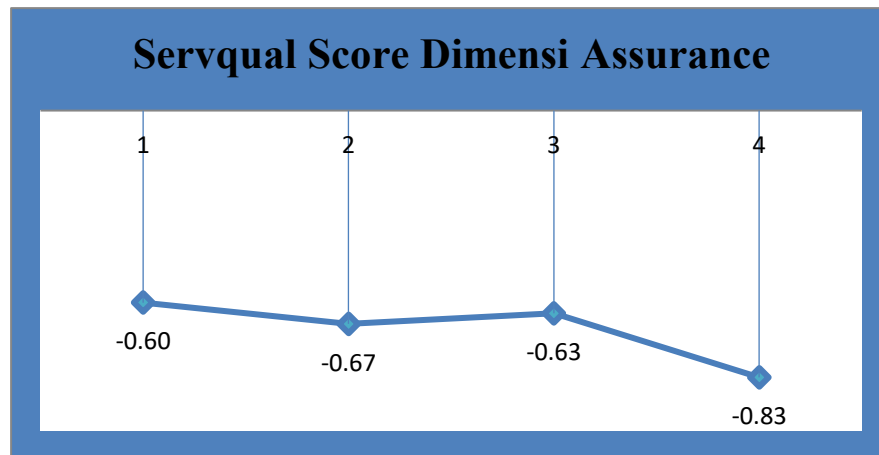
4.8.4 Dimensi Assurance

Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pengguna layanan PASSION untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan.

Tabel 4.31 Kesenjangan gap, persepsi dan harapan Assurance

| Dimensi | Indikator | Kode | Nilai Persepsi | Nilai Harapan | Gap yang muncul |
|-----------|---|------|----------------|---------------|-----------------|
| Assurance | PASSION memberikan sistem keamanan data untuk pengguna layanan | AS14 | 5,87 | 6,47 | -0,60 |
| | anda merasa aman menggunakan PASSION | AS15 | 5,73 | 6,40 | -0,67 |
| | Anda merasa yakin PASSION dapat memenuhi kebutuhan anda | AS16 | 5,77 | 6,40 | -0,63 |
| | PASSION sudah mampu membantu memberikan informasi yang dibutuhkan | AS17 | 5,70 | 6,53 | -0,83 |

Pada Tabel diatas rata-rata kesenjangan GAP yang antara persepsi dan harapan masih tinggi maka dapat diartikan dimensi ini masih kurang atau rendah dalam memberikan layanan kepada pengguna.



Gambar 4.11 Servqual Score dimensi Assurance

Grafik pada gambar 4.9 menggambarkan bahwa pada atribut yang paling memerlukan perhatian adalah atribut AS17 yakni pernyataan yang menyatakan bahwa apakah PASSION sudah mampu membantu memberikan informasi yang dibutuhkan dengan nilai negatif sebesar -0.83.

Untuk dapat meningkatkan kualitas dalam memberikan informasi kepada pengguna, perusahaan dapat meningkatkan kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

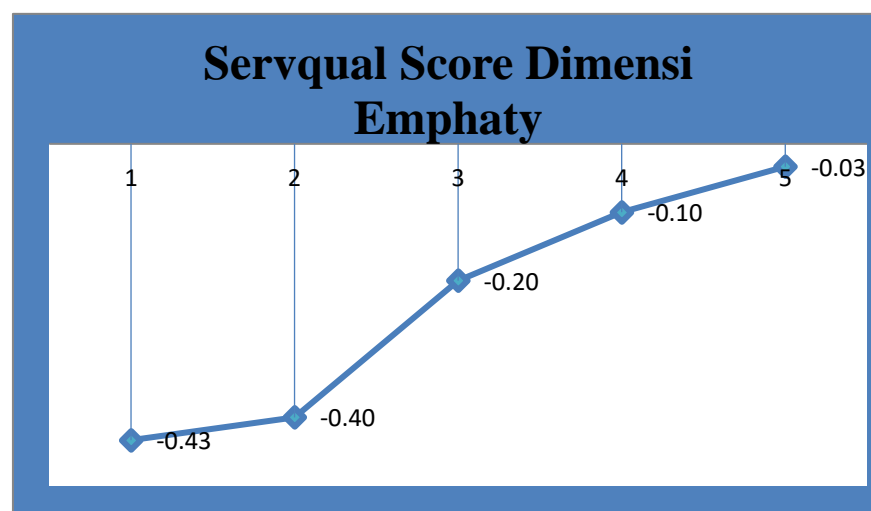
4.8.5 Dimensi *Empathy*

Dimensi *Empathy* Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna secara individual. Berikut masing masing nilai persepsi, harapan dan *Servqual score* pada dimensi *empathy*.

Tabel 4.32 Kesenjangan gap, persepsi dan harapan

| Dimensi | Indikator | Kode | Nilai Persepsi | Nilai Harapan | Gap yang muncul |
|---------|--|------|----------------|---------------|-----------------|
| Emphaty | pengelola PASSION bersungguh sungguh dalam menyikapi keluhan pengguna | EM18 | 6.03 | 6,47 | -0,43 |
| | kemudahan berinteraksi pengguna layanan kepada pengelola layanan PASSION | EM19 | 6.03 | 6,43 | -0,40 |
| | Pengelola PASSION mampu mengatasi keluhan pengguna | EM20 | 6,20 | 6,40 | -0,20 |

| Dimensi | Indikator | Kode | Nilai Persepsi | Nilai Harapan | Gap yang muncul |
|---------|---|------|----------------|---------------|-----------------|
| | Waktu mengoperasikan PASSION sangat fleksibel (bisa digunakan kapan saja) | EM21 | 6,37 | 6,47 | -0,10 |
| | anda merasa menu menu PASSION sudah memenuhi kebutuhan anda | EM22 | 6,47 | 6,50 | -0,03 |



Gambar 4.12 Nilai Servqual Score dimensi *emphaty*

Pada grafik ini menjelaskan bahwa EM18 memiliki nilai kesenjangan GAP yang tinggi yaitu sebesar -0,43. Maka pada pernyataan yang menyatakan pengelola PASSION bersungguh sungguh dalam menyikapi keluhan pengguna belum memenuhi keinginan dari pengguna.

Untuk memperbaiki agar dapat memenuhi keinginan pengguna maka pengelola layanan harus selalu berkomunikasi kepada pengguna agar dapat mengetahui keluhan- keluhan yang dirasakan oleh pengguna.

4.9 Actual Servqual Score

Nilai ini merupakan persentase perbandingan antara nilai persepsi atas pelayanan PASSION Pegadaian yang dirasakan pengguna dengan nilai harapan. Sebagai contoh bisa dilihat pada dimensi *Tangibles* pada perhitungan dibawah ini:

$$ASC_{Tangibles} = \frac{\text{Nilai Persepsi}}{\text{Nilai Harapan}} \times 100\%$$

$$ASC_{Tangibles} = \frac{6,14}{6,37} \times 100\%$$

$$ASC_{Tangibles} = 95\%$$

Dan berikut nilai keseluruhan ASC pada setiap dimensi Servqual yang ditunjukkan oleh tabel 4.33 :

Tabel 4.33 Nilai ASC SERVQUAL PASSION Pegadaian

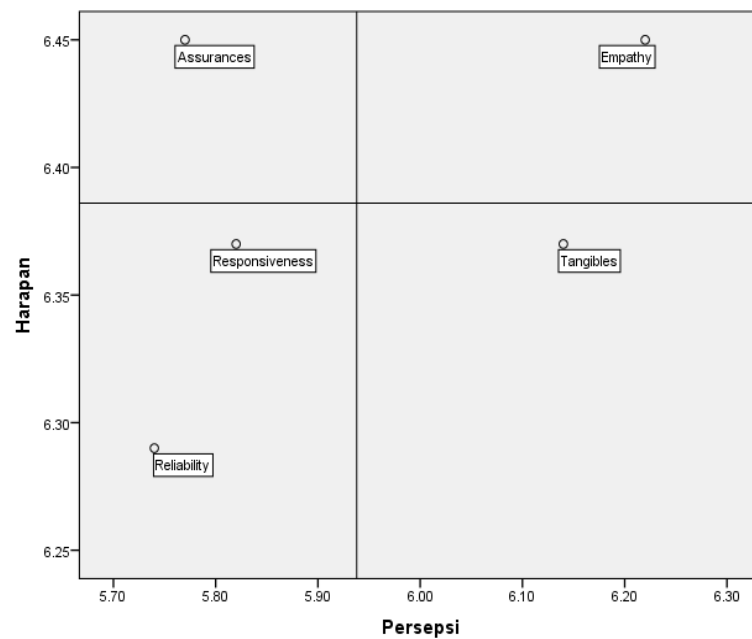
| No | Dimensi SERVQUAL | Nilai ASC |
|----|-----------------------|-----------|
| 1. | <i>Tangibles</i> | 95% |
| 2. | <i>Reliability</i> | 91% |
| 3. | <i>Responsiveness</i> | 91% |
| 4. | <i>Assurance</i> | 89% |
| 5. | <i>Empathy</i> | 96% |

Dari data diatas diperoleh kesimpulan bahwa dimensi yang tingkat kepuasannya tinggi adalah dimensi *Tangibility* dan *Empathy* yakni berkisar 95% dan 96% yang artinya bahwa pengelola layanan PASSION telah memenuhi 96% harapan pengguna PASSION dan pada dimensi *Reliability* dan *Responsiveness* juga telah memenuhi sekitar 91% dari harapan pengguna. Sedangkan posisi keempat dan kelima di peroleh dimensi *Assurance* dengan skor actual SERVQUAL 89%.

4.10 Analisis Perbaikan Layanan

Analisis selanjutnya ialah menggunakan diagram *importance performance analysis (IPA)*. Diagram IPA digunakan sebagai penentuan prioritas perbaikan yakni dengan menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan

mendapatkan usulan praktis. Diagram IPA dibawah ini adalah diagram IPA padalima dimensi dalam Servqual. Diagram ini menganalisis dimensi yang kinerjanya kurang memuaskan. Gambar 4.13 dibawah ini adalah diagram IPA kelima dimensi pada *Servqual*.



Gambar 4.13 Hasil Ploting Data *Importance Performance Analysis*

Berdasarkan diagram *importance performance analysis* diatas bisa dilihat bahwa dimensi *Assurance* berada pada kuadran 1. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting oleh pengguna namun kondisi pada saat ini belum memuaskan sehingga pihak layanan PASSION berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja serta harapan pada dimensi ini. Berikut penjelasan IPA yang lebih rinci untuk setiap dimensi :

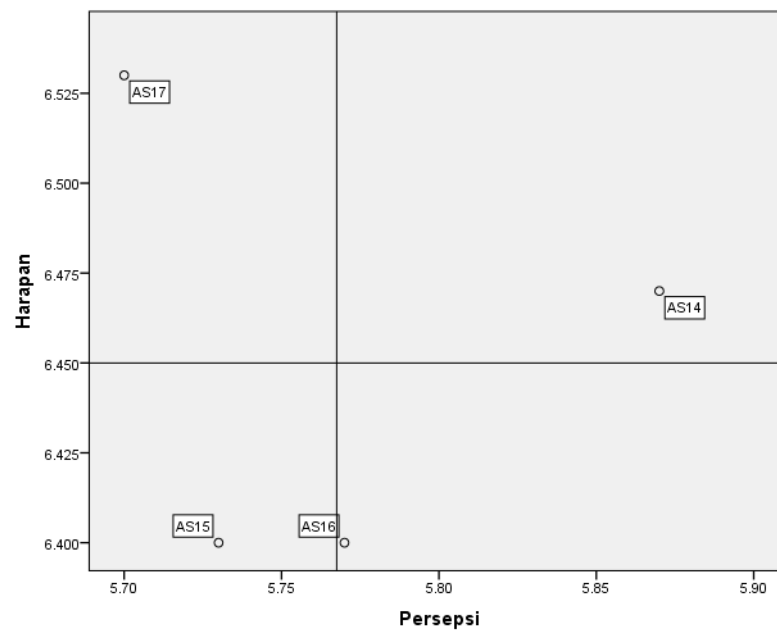
1. Pada kuadran pertama (*Concentrate Here*) terdapat dimensi *Assurance* atau jaminan. Kuadran pertama menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna, namun manajemen/pihak penyedia layanan PASSION belum melaksanakannya sesuai keinginan pengguna, sehingga mengecewakan atau tidak puas. Atribut atribut yang ada pada dimensi ini adalah berkaitan keamanan data, keamanan pengguna layanan

terhadap layanan PASSION, dan keyakinan pengguna bahwa Passsion dapat memenuhi kebutuhan mereka.

2. Pada Kuadran Kedua (*Keep up with the good work*) terdapat dimensi *Empathy*. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap Penting dan Diharapkan sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengguna sehingga pihak penyedia layanan passion pegadain berkewajiban memastikan bahwa kinerja sistem yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai. Atribut atribut yang ada pada dimensi ini adalah berkaitan dengan kesungguhan pengelola Passion dalam menyikapi kebutuhan pengguna, kemudahan interaksi pengguna, waktu pengoperasian yang fleksibel dan lain-lain.
3. Pada kuadran ketiga (*Low Priority*) terdapat dimensi *Responsiveness* dan *Reliability*. Hal ini menggambarkan bahwa atribut-atribut pada dimensi ini memiliki nilai kepentingan dan kenyataan yang rendah. Dengan demikian penyedia layanan PASSION tidak dianjurkan untuk melakukan perbaikan karena atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang rendah, tetapi perusahaan juga boleh melakukan perbaikan atribut-atribut tersebut dikarenakan rendahnya nilai kenyataan atribut-atribut tersebut.
4. Pada kuadran keempat (*Possibly Overkill*) terdapat dimensi *Tangibles*. Atribut atribut pada dimensi ini berkaitan dengan fasilitas yang dimiliki untuk menunjang layanan PASSION, kemudahan dalam mengoperasikan fitur dan tampilan user interface yaang terlihat jelas dan menarik. Dimensi *Tangibles* dalam kuadran keempat menggambarkan bahwa Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap Tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan sehingga pihak pengelola layanan PASSION perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan misalnya pada kuadran pertama.

Selanjutnya akan dianalisis atribut – atribut yang menyebabkan dimensi *Assurances* berada pada kuadran 1. Atribut yang ada pada dimensi *Assurances* yaitu: PASSION memberikan sistem keamanan data untuk pengguna layanan

(AS14), anda merasa aman menggunakan PASSION (AS15), Anda merasa yakin PASSION dapat memnuhi kebutuhan anda (AS16), PASSION sudah mampu membantu memberikan informasi yang dibutuhkan (AS17), Gambar 4.14 dibawah ini adalah diagram IPA atribut dimensi *Assurances*.



Gambar 4.14 Plotting IPA dimensi Assurances

Dari gambar diatas bisa dilihat bahwa yang berada dikuadran 1 ialah atribut ke17 (AS17) yang isinya adalah PASSION sudah mampu membantu memberikan informasi yang dibutuhkan. Atribut ini berada dikuadran 1 yang artinya Kuadran A, Tingkatkan Kinerja (*high importance & low performance*). Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting oleh Pengguna namun kondisi pada saat ini belum memuaskan sehingga pihak manajemen berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja atribut tersebut. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan. Sedangkan yang terletak pada kuadran II adalah atribut AS14 yang berkaitan dengan apakah Passion telah memberikan sistem keamanan data untuk pengguna layanan. Atribut yang terletak pada kuadran ini dianggap Penting dan Diharapkan sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengguna sehingga pihak penyedia layanan passion pegadain berkewajiban memastikan bahwa kinerja sistem yang dikelolanya dapat terus

mempertahankan prestasi yang telah dicapai. Atribut yang terletak pada kuadran III adalah AS15 yakni atribut yang berkaitan dengan keamanan pengguna dalam menggunakan PASSION. Atribut yang terdapat pada kuadran ini dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor - faktor tersebut. Atribut yang terletak pada kuadran pertama adalah AS16 atau keyakinan pengguna PASSION dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pengguna sehingga penyedia layanan PASSION lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada atribut tersebut kepada atribut lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Penelitian ini mengukur dan meningkatkan kualitas layanan *Pegadaian Application Support System Integrated Online (PASSION)* menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* di PT.Pegadaian (Persero) Cabang Palembang menggunakan metode *servqual* dengan 5 dimensinya yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty* untuk meneliti kualitas pelayanan pada layanan PASSION. Adapun simpulan dari penelitian ini adalah :

1. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan metode *Servqual* menghasilkan kualitas layanan atau nilai persepsi sebesar 5,938 sedangkan nilai harapan sebesar 6,386. Dari hasil tersebut menyatakan bahwa nilai persepsi lebih kecil dari pada nilai harapan maka dapat diartikan bahwa kualitas layanan dari PASSION belum memenuhi harapan dari pengguna layanan.
2. Dari nilai persepsi yang lebih kecil dari nilai harapan pengguna maka pihak pegadaian sangat diharapkan dapat meningkatkan layanan PASSION dengan menjalin komunikasi kepada pengguna agar pihak pengelola dapat mengerti kebutuhan atau keinginan dari pengguna.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, ada beberapa saran yang dapat disampaikan kepada para pengelola PASSION Pegadaian yang menjadi objek dalam penelitian ini :

1. Menjaga hubungan antara penyedia dan pengguna, bisa dilakukan dengan selalu memantau kinerja layanan PASSION.
2. Melakukan perbaikan secara berkelanjutan pada layanan PASSION.
3. Melakukan evaluasi secara rutin pada layanan agar dapat memperbaiki sistem untuk kedepannya

DAFTAR PUSTAKA

- Al Fattah, Hanif.2010.*Analisis &Perancangan Sistem Informasi*.Yogyakarta: Andi Offset.
- Daniel.2010.*Using The Servqual model to asses service quality and customer satisfaction*.Student Umea School of business.
- Departemen Agama RI.2016.*Al-Quran Tajwid dan Terjemah*,Bandung : CV penerbit Diponogoro.
- Evrilyan Rozanda,Nesdi dan Depi Agusman.2012.*Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dalam Penerapan Sistem informasi Perpustakaan*.Jurnal Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA RIAU.
- Fathoni. 2009. *Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode Service Quality(Servqual)*.Jurnal Sistem Informasi Universitas Sriwijaya
- Firlina,Rina.2016.*Sistem Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)*.Jurnal Sistem Informasi Universitas Nusantara PGRI Kediri. ISSN : 2302-3805
- Ghozali, Imam.2013. *Aplikasi Analisis Multivariate*.Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamidi.2010.*Metode Penelitian Kualitatif:pendekatan praktis penulisan proposal dan Laporan Penelitian*.Malang:UMM Press.
- Jogiyanto.2008.*Metodologi Penelitian Sistem Informasi*.Yogyakarta:Andi.
- Monalisa,Siti dan Arrofik Zulkarnaen.2014.*Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG) Menggunakan Metode Servqual*.Jurnal Sisem Informasi.
- Muslihudin.2016.*Analisis dan Perancangan Siste, Informasi*.Yogyakarta:Andi.
- Parasuraman,A,Valarie A.Zeithmal.1994.*Journal Of Retailing Vol 7 Number 3*, pp.201-230.ISSN0022-4359.

- Pandora Kesuma,Dori.2014.*Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Web Perguruan Tinggi XYZ Menggunakan Metode Service Quality(Servqual)*.Jurnal Sistem Informasi STMIK GI MDP.
- Perwita Sari,Mirajtania,dkk.2014.*Analisis Pengaruh Kualita Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan*.Jurnal Sistem Informasi STMIK STIKOM Surabaya.
- Riadi,Edi.2016.*Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS)*.Yogyakarta:Andi
- Siregar,Syofian.2013.*Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*.Jakarta:Prenadamedia Group.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*.Bandung : Alfabeta.
- Sunandayana,Rostina.2015.*Statistika Penelitian Pendidikan*.Bandung:Penerbit Alfa Beta.
- Thoifah,I' anatut.2016.*Statistika Pendidikan dan Metode Penelitian Kuantitatif*.Malang:Madani.
- Tjiptono,Fandy.2016.*Service,Quality dan Satisfaction*.Yogyakarta:Andi

LAMPIRAN I

Lembar Berita Acara Observasi



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Jln.Prof.K.H.Zainal Abidin Fikry No. 1 KM. 3,5 Palembang 30126 Telp:(0711)353360 website: www.radenfatah.ac.id

BERITA ACARA OBSERVASI

Pada hari ini 25 Juli 2017 telah dilaksanakannya Observasi yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan untuk memenuhi tugas akhir Strata Satu (S1).

Tempat : PT. Pegadaian (Persero) Cabang Palembang
Responden : Karyawan PT.Pegadaian (Persero) Cabang Palembang
Peneliti : Atika Arpan (13540026)
Fakultas/Jurusan : Sains dan Teknologi / Sistem Informasi

Peneliti melakukan observasi di lingkungan PT.Pegadaian (Persero) Cabang Palembang. Adapun hasil observasi terlampir.

Peneliti

Atika Arpan
Nim.13540026

Mengetahui,

Palembang, 20 Oktober 2017

Pemimpin Cabang

Joko Prasetyo, SE,MM
P.79328

Lembar Berita Pengambilan Data



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

Jln.Prof.K.H.Zainal Abidin Fikry No. 1 KM. 3,5 Palembang 30126 Telp:(0711)353360 website: www.radenfatah.ac.id

BERITA PENGAMBILAN DATA

Pada hari ini 29 September 2017 telah dilaksanakannya pengambilan data yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan untuk memenuhi tugas akhir Strata Satu (S1).

Tempat : PT. Pegadaian (Persero) Cabang Palembang
Narasumber : Joko Prasetyo,SE.MM
Jabatan : Pemimpin Cabang

Peneliti melakukan pengambilan data dengan pihak narasumber yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan di PT.Pegadaian (Persero) Cabang Palembang. Kemudian narasumber memberikan data terkait yang dibutuhkan oleh pewawancara. Adapun data yang diminta pewawancara terlampir.

Peneliti

Atika Arpan
Nim.13540026

Mengetahui,

Palembang, 13 Oktober 2017

Narasumber

Joko Prasetyo, SE,MM
P.79328

Lembar Berita Wawancara



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Jln.Prof.K.H.Zainal Abidin Fikry No. 1 KM. 3,5 Palembang 30126 Telp:(0711)353360 website: www.radenfatah.ac.id

BERITA ACARA WAWANCARA

Pada hari ini tanggal 3 Agustus 2017 telah dilaksanakan wawancara yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan untuk memenuhi tugas akhir Strata Satu (S1).

Tempat : PT.Pegadaian (Persero) Cabang Palembang

Narasumber : Desi Iriani

Jabatan : *Customer Service Officer*

Pihak pewawancara melakukan wawancara kepada pihak narasumber yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan di PT.Pegadaian (Persero) Cabang Palembang. Pihak narasumber memberikan jawaban terkait pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Adapun pertanyaan yang diajukan serta hasil wawancara terlampir.

Peneliti

Atika Arpan
Nim.13540026

Mengetahui,
Palembang, 3 Agustus 2017
Narasumber

Desi Iriani

Lembar Hasil Wawancara

LAMPIRAN WAWANCARA

Pewawancara : Atika Arpan
Narasumber : Karyawan PT.Pegadaian (Persero) Cabang Palembang
Tempat : PT.Pegadaian (Persero) Cabang Palembang
Alamat : Jl. Merdeka No.11 Palembang, Sumatera Selatan 30132.
Hari/Tanggal : Kamis, 27 Juli 2017

Pewawancara : Sejak kapan adanya PASSION?
Narasumber : Tahun 2014,Sebelumnya itu SISCADU.
Pewawancara : Apa kegunaan dari PASSION ?
Narasumber : Banyak sekali kegunaan PASSION karena PASSION adalah wadah semua Transaksi yang ada di pegadaian secara *online*.
Pewawancara : Apakah dalam segi fasilitas layanan PASSION sudah cukup mendukung?
Narasumber : Cukup mendukung fasilitas dari PASSION ini.
Pewawancara : Bagaimana tampilan dari layanan PASSION?Apakah sudah cukup menarik?
Narasumber : Sudah cukup menarik dan fitur menu juga mudah dimengerti dan Digunakan.
Pewawancara : Apakah PASSION dapat mempermudah pekerjaan dalam bertransaksi?
Narasumber : Ya, dengan adanya PASSION saat ini sangat membantu pegawai dalam Membuat laporan secara *online*, tidak perlu lagi membuat laporan secara Manual.

Palembang, 27 Juli 2017

Karyawan



(Desi Iriani)

Lembar Berita Penyebaran Kuesioner



KEWENGERAN ANANTA NI
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

Jln.Prof.K.H.Zainal Abidin Fikry No. 1 KM. 3,5 Palembang 30126 Telp:(0711)353360 website: www.radenfatah.ac.id

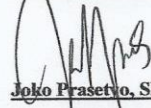
BERITA PENYEBARAN KUESIONER

Pada hari ini 23 September sampai dengan 27 September 2017 telah dilaksanakan penyebaran kuesioner yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan untuk memenuhi tugas akhir Strata Satu (S1).

Tempat : PT.Pegadaian (Persero) Cabang Palembang
Responden : Karyawan PT.Pegadaian (Persero) Cabang Palembang
Peneliti : Atika Arpan (13540026)
Fakultas/Jurusan : Sains dan Teknologi/Sistem Informasi

Peneliti telah melakukan penyebaran kuesioner dengan pihak responden melalui cara *offline* yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan di PT.Pegadaian (Persero) Cabang Palembang, kemudian responden menjawab setiap butir pernyataan terkait yang dibutuhkan pewawancara. Adapun kuesionernya yang disebar peneliti terlampir.

Mengetahui,
Palembang, 3 Oktober 2017
Pemimpin Cabang


Joko Prasetyo, SE,MM
P.79328

Lembar Berita Acara Hasil Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Jln.Prof.K.H.Zainal Abidin Fikry No. 1 KM. 3,5 Palembang 30126 Telp:(0711)353360 website: www.radenfatah.ac.id

BERITA ACARA HASIL PENELITIAN

Pada hari kamis 24 Oktober 2017, telah dilaksanakan persentasi hasil penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan *Pegadaian Application Support System Integrated Online* (PASSION) Menggunakan Metode *Service Quality* (Servqual) di PT. Pegadaian Cabang Palembang”

Peneliti : Atika Arpan
Tanggal : 25 Oktober 2017
Tempat : Ruangan PT. Pegadaian Cabang Palembang
Alamat : Jl. Merdeka No.11 Palembang, Sumatera Selatan 30132

Pihak peneliti memaparkan hasil penelitian kepada Pimpinan Cabang PT. Pegadaian Cabang Palembang. Adapun hasil penelitian berupa rekomendasi dan saran untuk layanan PASSION kepada pengelola layanan di PT.Pegadaian (Persero) Cabang Palembang terhadap hasil penelitian.

Mengetahui,
Palembang, 25 Oktober 2017

Pemimpin Cabang

Joko Prasetyo, SE,MM

P.79328

Responden yang terhormat,

Saya Atika Arpan, mahasiswa program studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang. Sehubungan dengan penyelesaian penulisan Skripsi, maka saya memohon kesediaan responden sekalian untuk mengisi kuesioner penelitian. Tujuan pengisian ini untuk menganalisis Kualitas Layanan *Pegadaian Application Support System Integrated Online* (PASSION) menggunakan metode *Service Quality* (Servqual) di PT.Pegadaian (Persero) Cabang Palembang. Atas kesediaan responden sekalian, saya ucapkan terimakasih.

Petunjuk pengisian :

Pada bagian ini, responden diminta untuk mengisi kolom rating mengenai kualitas dari layanan *Pegadaian Application Support System Integrated Online* (PASSION). Silakan pikirkan tentang dua level yang berbeda dari harapan sebuah layanan sistem.

- 1) Persepsi anda terhadap layanan *Pegadaian Application Support System Integrated Online* (PASSION) dengan melingkari satu angka dari angka 1 sampai dengan 7 dikolom pertama.
- 2) Tingkat layanan yang anda harapkan dengan melingkari satu dari angka 1 sampai dengan 7 dikolom kedua.

A. Identitas Responden

Nama : _____

Usia : 22-27 tahun 27-32 tahun
 32-37 tahun >37 tahun

Jenis Kelamin : Laki -Laki Perempuan

Jabatan : _____

| NO | PERNYATAAN | JAWABAN | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---------------------------------------|--------|----------------------------|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Persepsi Saya Terhadap Kinerja sistem | | Layanan Ideal Harapan saya | | | | | | | | | | | |
| | | RENDAH | TINGGI | RENDAH | TINGGI | | | | | | | | | | |
| TANGIBLES (BUKTI FISIK) dari PASSION | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. | Layanan PASSION memiliki fasilitas yang modern. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2. | PASSION sudah memiliki dukungan fasilitas yang diberikan untuk pengguna sistem. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3. | Anda dapat mengoperasikan fitur PASSION dengan mudah. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4. | Tampilan dan fitur-fitur <i>Pegadaian Application Support System Integrated Online</i> (PASSION) terlihat jelas, informatif dan menarik. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| RELIABILITY (KEHANDALAN) dari PASSION | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. | PASSION sudah menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 6. | Layanan PASSION memberikan informasi yang tepat waktu. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 7. | Kemudahan dalam penggunaan PASSION bagi pengguna (tersedia petunjuk penggunaan, kemudahan login). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8. | PASSION memberikan informasi yang <i>up to date</i> . | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 9. | PASSION dapat diakses di semua pegadaian. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP) dari PASSION | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10. | Kemudahan dalam mengakses PASSION. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 11. | PASSION Memiliki tenggang waktu dalam melakukan proses transaksi (gadai, penebusan emas). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

| NO | PERNYATAAN | JAWABAN | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---------------------------------------|---|---|--------|---|---|---|----------------------------|---|---|--------|---|---|---|
| | | Persepsi Saya Terhadap Kinerja sistem | | | | | | | Layanan Ideal Harapan saya | | | | | | |
| | | RENDAH | | | TINGGI | | | | RENDAH | | | TINGGI | | | |
| 12. | Pengelola PASSION mampu mengatasi keluhan anda. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 13. | Pengelola <i>Pegadaian Application Support System Integrated Online</i> (PASSION) cepat tanggap terhadap keluhan pengguna sistem. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| ASSURANCE (JAMINAN) dari PASSION | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14. | PASSION memberikan sistem keamanan data untuk pengguna layanan. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 15.. | Anda merasa aman menggunakan PASSION. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 16. | Anda merasa yakin PASSION dapat memenuhi kebutuhan anda. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 17. | PASSION sudah mampu membantu menyediakan informasi yang dibutuhkan. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| EMPATHY dari PASSION | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18. | Pengelola PASSION bersungguh-sungguh dalam menyikapi keluhan pengguna. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 19. | Kemudahan berinteraksi pengguna layanan kepada pengelola layanan PASSION. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 20. | Pengelola <i>Pegadaian Application Support System Integrated Online</i> (PASSION) mampu mengatasi keluhan pengguna | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 21. | Waktu mengoperasikan PASSION sangat fleksibel (bisa digunakan kapan saja). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 22. | Anda merasa menu-menu PASSION sudah memenuhi kebutuhan anda. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

LAMPIRAN II

1. Hasil Rekap Jawaban Kuesioner (Tabel Distribusi Frekuensi) Servqual (Bagian Persepsi)

| RESPONDEN | TA1 | TA2 | TA3 | TA4 | RE5 | RE6 | RE7 | RE8 | RE9 | RS10 | RS11 | RS12 | RS13 | AS14 | AS15 | AS16 | AS17 | EM18 | EM19 | EM20 | EM21 | EM22 | |
|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---|
| 1 | 5 | 6 | 6 | 4 | 4 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | |
| 2 | 7 | 7 | 7 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 7 | 7 | 6 | 6 | 6 | 7 | 7 | 7 | 7 | 6 |
| 3 | 6 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 7 | 6 | 6 | 6 | 7 | 6 | 6 | 6 | 7 | 7 | 7 | 7 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 7 |
| 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 7 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 8 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 |
| 9 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 10 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 11 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 7 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 |
| 12 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 13 | 6 | 6 | 6 | 7 | 7 | 6 | 6 | 7 | 7 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 7 | 7 | 7 | 6 | 6 | 7 | 6 | 6 | 6 |
| 14 | 6 | 6 | 6 | 7 | 6 | 6 | 6 | 7 | 7 | 6 | 6 | 6 | 7 | 7 | 7 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 15 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 |
| 16 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 17 | 6 | 6 | 6 | 7 | 6 | 7 | 7 | 6 | 5 | 7 | 6 | 7 | 6 | 7 | 6 | 6 | 6 | 7 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 18 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 19 | 6 | 6 | 5 | 4 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 20 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 7 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 21 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 7 | 5 | 5 | 7 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 7 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 22 | 5 | 6 | 5 | 7 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 7 | 6 | 5 | 7 | 6 | 6 | 6 |
| 23 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 7 | 6 | 6 | 5 | 7 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 |
| 24 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 7 | 5 | 7 | 6 | 6 | 7 | 7 | 5 | 6 | 7 | 5 | 5 | 5 | 7 |
| 25 | 7 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 7 | 6 | 7 | 6 | 6 | 7 | 7 | 7 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 7 |
| 26 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 7 | 6 | 6 | 6 | 7 | 6 | 7 | 6 | 7 | 5 | 6 | 4 | 6 | 7 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 27 | 7 | 6 | 6 | 6 | 5 | 7 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 7 | 6 | 5 | 5 | 7 | 6 | 5 | 7 | 6 | 6 |
| 28 | 6 | 7 | 7 | 5 | 6 | 7 | 7 | 6 | 6 | 7 | 6 | 5 | 6 | 7 | 5 | 6 | 5 | 7 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 29 | 6 | 6 | 7 | 5 | 6 | 7 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 7 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 |
| 30 | 6 | 5 | 7 | 5 | 5 | 7 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 7 | 5 | 7 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |

UJI VALIDITAS PERSEPSI SPSS

Tangibles (TA)

Correlations

| | | TA1 | TA2 | TA3 | TA4 | TOTAL |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| TA1 | Pearson Correlation | 1 | .381* | .081 | -.010 | .551** |
| | Sig. (2-tailed) | | .038 | .670 | .959 | .002 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| TA2 | Pearson Correlation | .381* | 1 | .563** | .445* | .829** |
| | Sig. (2-tailed) | .038 | | .001 | .014 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| TA3 | Pearson Correlation | .081 | .563** | 1 | .681** | .783** |
| | Sig. (2-tailed) | .670 | .001 | | .000 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| TA4 | Pearson Correlation | -.010 | .445* | .681** | 1 | .709** |
| | Sig. (2-tailed) | .959 | .014 | .000 | | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| TOTAL | Pearson Correlation | .551** | .829** | .783** | .709** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .002 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |

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

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

Reliability (RE)

Correlations

| | | RE5 | RE6 | RE7 | RE8 | RE9 | TOTAL |
|-----|---------------------|-------|--------|-------|--------|--------|--------|
| RE5 | Pearson Correlation | 1 | ,220 | ,348 | ,453* | ,480** | ,683** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,243 | ,060 | ,012 | ,007 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| RE6 | Pearson Correlation | ,220 | 1 | ,394* | ,465** | ,280 | ,655** |
| | Sig. (2-tailed) | ,243 | | ,031 | ,010 | ,134 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| RE7 | Pearson Correlation | ,348 | ,394* | 1 | ,426* | ,375* | ,717** |
| | Sig. (2-tailed) | ,060 | ,031 | | ,019 | ,041 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| RE8 | Pearson Correlation | ,453* | ,465** | ,426* | 1 | ,575** | ,794** |

| | | | | | | | |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Sig. (2-tailed) | ,012 | ,010 | ,019 | | ,001 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| RE9 | Pearson Correlation | ,480** | ,280 | ,375* | ,575** | 1 | ,758** |
| | Sig. (2-tailed) | ,007 | ,134 | ,041 | ,001 | | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| TOTAL | Pearson Correlation | ,683** | ,655** | ,717** | ,794** | ,758** | 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).

Responsiveness (RS)

Correlations

| | | RS10 | RS11 | RS12 | RS13 | TOTAL |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| RS10 | Pearson Correlation | 1 | ,337 | ,428* | ,415* | ,760** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,069 | ,018 | ,022 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| RS11 | Pearson Correlation | ,337 | 1 | ,282 | ,259 | ,568** |
| | Sig. (2-tailed) | ,069 | | ,131 | ,168 | ,001 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| RS12 | Pearson Correlation | ,428* | ,282 | 1 | ,631** | ,827** |
| | Sig. (2-tailed) | ,018 | ,131 | | ,000 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| RS13 | Pearson Correlation | ,415* | ,259 | ,631** | 1 | ,782** |
| | Sig. (2-tailed) | ,022 | ,168 | ,000 | | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| TOTAL | Pearson Correlation | ,760** | ,568** | ,827** | ,782** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,001 | ,000 | ,000 | |
| | N | 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).

Assurance (AS)

| | | Correlations | | | | |
|-------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|
| | | AS14 | AS15 | AS16 | AS17 | TOTAL |
| AS14 | Pearson Correlation | 1 | ,483** | ,376* | -,012 | ,713** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,007 | ,041 | ,950 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| AS15 | Pearson Correlation | ,483** | 1 | ,377* | ,469** | ,851** |
| | Sig. (2-tailed) | ,007 | | ,040 | ,009 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| AS16 | Pearson Correlation | ,376* | ,377* | 1 | -,007 | ,633** |
| | Sig. (2-tailed) | ,041 | ,040 | | ,970 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| AS17 | Pearson Correlation | -,012 | ,469** | -,007 | 1 | ,515** |
| | Sig. (2-tailed) | ,950 | ,009 | ,970 | | ,004 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| TOTAL | Pearson Correlation | ,713** | ,851** | ,633** | ,515** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,004 | |
| | N | 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).

Emphaty (EM)

| | | Correlations | | | | | |
|------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | EM18 | EM19 | EM20 | EM21 | EM22 | TOTAL |
| EM18 | Pearson Correlation | 1 | .473** | .443* | .244 | .381* | .670** |
| | Sig. (2-tailed) | | .008 | .014 | .193 | .038 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| EM19 | Pearson Correlation | .473** | 1 | .385* | .453* | .364* | .689** |
| | Sig. (2-tailed) | .008 | | .035 | .012 | .048 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| EM20 | Pearson Correlation | .443* | .385* | 1 | .644** | .680** | .837** |
| | Sig. (2-tailed) | .014 | .035 | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| EM21 | Pearson Correlation | .244 | .453* | .644** | 1 | .693** | .798** |
| | Sig. (2-tailed) | .193 | .012 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |

| | | | | | | | |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| EM22 | Pearson Correlation | .381* | .364* | .680** | .693** | 1 | .816** |
| | Sig. (2-tailed) | .038 | .048 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| TOTAL | Pearson Correlation | .670** | .689** | .837** | .798** | .816** | 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).

UJI VALIDITAS SPSS HARAPAN

Tangibles (TA)

| | | Correlations | | | | |
|-------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|
| | | TA1 | TA2 | TA3 | TA4 | TOTAL |
| TA1 | Pearson Correlation | 1 | ,708** | ,619** | ,615** | ,823** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| TA2 | Pearson Correlation | ,708** | 1 | ,840** | ,782** | ,948** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| TA3 | Pearson Correlation | ,619** | ,840** | 1 | ,668** | ,885** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| TA4 | Pearson Correlation | ,615** | ,782** | ,668** | 1 | ,874** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| TOTAL | Pearson Correlation | ,823** | ,948** | ,885** | ,874** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |

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

Reliability (RE)

| | | Correlations | | | | | |
|-------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | RE5 | RE6 | RE7 | RE8 | RE9 | TOTAL |
| RE5 | Pearson Correlation | 1 | ,742** | ,674** | ,633** | ,557** | ,860** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| RE6 | Pearson Correlation | ,742** | 1 | ,565** | ,692** | ,682** | ,873** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| RE7 | Pearson Correlation | ,674** | ,565** | 1 | ,668** | ,720** | ,853** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,001 | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| RE8 | Pearson Correlation | ,633** | ,692** | ,668** | 1 | ,548** | ,832** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | | ,002 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| RE9 | Pearson Correlation | ,557** | ,682** | ,720** | ,548** | 1 | ,818** |
| | Sig. (2-tailed) | ,001 | ,000 | ,000 | ,002 | | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| TOTAL | Pearson Correlation | ,860** | ,873** | ,853** | ,832** | ,818** | 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).

Responsiveness (RS)

| | | Correlations | | | | |
|------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|
| | | RS10 | RS11 | RS12 | RS13 | TOTAL |
| RS10 | Pearson Correlation | 1 | ,733** | ,675** | ,750** | ,879** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| RS11 | Pearson Correlation | ,733** | 1 | ,595** | ,728** | ,837** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,001 | ,000 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| RS12 | Pearson Correlation | ,675** | ,595** | 1 | ,917** | ,904** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,001 | | ,000 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| RS13 | Pearson Correlation | ,750** | ,728** | ,917** | 1 | ,955** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 |

| | | | | | | |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|----|
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| TOTAL | Pearson Correlation | ,879** | ,837** | ,904** | ,955** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |

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

Assurance (AS)

Correlations

| | | AS14 | AS15 | AS16 | AS17 | TOTAL |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| AS14 | Pearson Correlation | 1 | ,761** | ,786** | ,886** | ,927** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| AS15 | Pearson Correlation | ,761** | 1 | ,831** | ,803** | ,917** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| AS16 | Pearson Correlation | ,786** | ,831** | 1 | ,782** | ,925** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| AS17 | Pearson Correlation | ,886** | ,803** | ,782** | 1 | ,931** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| TOTAL | Pearson Correlation | ,927** | ,917** | ,925** | ,931** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |

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

Emphaty (EM)

Correlations

| | | EM18 | EM19 | EM20 | EM21 | EM22 | TOTAL |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| EM18 | Pearson Correlation | 1 | .789** | .809** | .725** | .840** | .919** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| EM19 | Pearson Correlation | .789** | 1 | .726** | .780** | .640** | .871** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| EM20 | Pearson Correlation | .809** | .726** | 1 | .797** | .847** | .921** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| EM21 | Pearson Correlation | .725** | .780** | .797** | 1 | .831** | .909** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| EM22 | Pearson Correlation | .840** | .640** | .847** | .831** | 1 | .915** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| TOTAL | Pearson Correlation | .919** | .871** | .921** | .909** | .915** | 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 Uji Validitas Persepsi

Berikut Tabel pengujian soal nomor TA2 dan TA3

| RESPONDEN | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |
|---------------|------------|------------|-------------|-------------|--------------|
| 1 | 5 | 21 | 105 | 25 | 441 |
| 2 | 6 | 25 | 150 | 36 | 625 |
| 3 | 4 | 19 | 76 | 16 | 361 |
| 4 | 7 | 27 | 189 | 49 | 729 |
| 5 | 6 | 25 | 150 | 36 | 625 |
| 6 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 7 | 6 | 26 | 156 | 36 | 676 |
| 8 | 6 | 25 | 150 | 36 | 625 |
| 9 | 6 | 22 | 132 | 36 | 484 |
| 10 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 11 | 5 | 21 | 105 | 25 | 441 |
| 12 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 13 | 5 | 26 | 130 | 25 | 676 |
| 14 | 7 | 26 | 182 | 49 | 676 |
| 15 | 5 | 23 | 115 | 25 | 529 |
| 16 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 17 | 6 | 26 | 156 | 36 | 676 |
| 18 | 5 | 21 | 105 | 25 | 441 |
| 19 | 6 | 25 | 150 | 36 | 625 |
| 20 | 5 | 23 | 115 | 25 | 529 |
| 21 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 22 | 6 | 26 | 156 | 36 | 676 |
| 23 | 5 | 24 | 120 | 25 | 576 |
| 24 | 6 | 23 | 138 | 36 | 529 |
| 25 | 7 | 26 | 182 | 49 | 676 |
| 26 | 6 | 25 | 150 | 36 | 625 |
| 27 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 28 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 29 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 30 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| Jumlah | 178 | 737 | 4416 | 1074 | 18257 |
| | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |

| RESPONDEN | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |
|---------------|------------|------------|-------------|-------------|--------------|
| 1 | 5 | 21 | 105 | 25 | 441 |
| 2 | 7 | 25 | 175 | 49 | 625 |
| 3 | 5 | 19 | 95 | 25 | 361 |
| 4 | 6 | 27 | 162 | 36 | 729 |
| 5 | 7 | 25 | 175 | 49 | 625 |
| 6 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 7 | 7 | 26 | 182 | 49 | 676 |
| 8 | 6 | 25 | 150 | 36 | 625 |
| 9 | 5 | 22 | 110 | 25 | 484 |
| 10 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 11 | 5 | 21 | 105 | 25 | 441 |
| 12 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 13 | 7 | 26 | 182 | 49 | 676 |
| 14 | 7 | 26 | 182 | 49 | 676 |
| 15 | 6 | 23 | 138 | 36 | 529 |
| 16 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 17 | 7 | 26 | 182 | 49 | 676 |
| 18 | 6 | 21 | 126 | 36 | 441 |
| 19 | 7 | 25 | 175 | 49 | 625 |
| 20 | 7 | 23 | 161 | 49 | 529 |
| 21 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 22 | 7 | 26 | 182 | 49 | 676 |
| 23 | 7 | 24 | 168 | 49 | 576 |
| 24 | 7 | 23 | 161 | 49 | 529 |
| 25 | 7 | 26 | 182 | 49 | 676 |
| 26 | 7 | 25 | 175 | 49 | 625 |
| 27 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 28 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 29 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 30 | 5 | 24 | 120 | 25 | 576 |
| Jumlah | 192 | 737 | 4753 | 1246 | 18257 |
| | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |

Berikut hasil perhitungan uji coba soal TA2 :

$$\text{rhitung} = \frac{30.(4416) - (178)(737)}{\sqrt{[30.(1074) - (178)^2] * [30.(18257) - (737)^2]}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{132480 - 131186}{\sqrt{[536] * [4541]}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{1294}{\sqrt{2,433}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{1294}{1560} = 0,829$$

Berikut hasil perhitungan uji coba soal TA3 :

$$\text{rhitung} = \frac{30.(4682) - (189)(737)}{\sqrt{[30.(1207) - (189)^2] * [30.(18257) - (737)^2]}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{140460 - 139293}{\sqrt{[489] * [4541]}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{1167}{\sqrt{2,220}} \quad \text{rhitung} = \frac{1167}{1490} = 0,783$$

Berikut Tabel pengujian soal nomor TA4

| RESPONDEN | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |
|---------------|------------|------------|-------------|-------------|--------------|
| 1 | 5 | 21 | 105 | 25 | 441 |
| 2 | 7 | 25 | 175 | 49 | 625 |
| 3 | 5 | 19 | 95 | 25 | 361 |
| 4 | 6 | 27 | 162 | 36 | 729 |
| 5 | 7 | 25 | 175 | 49 | 625 |
| 6 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 7 | 7 | 26 | 182 | 49 | 676 |
| 8 | 6 | 25 | 150 | 36 | 625 |
| 9 | 5 | 22 | 110 | 25 | 484 |
| 10 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 11 | 5 | 21 | 105 | 25 | 441 |
| 12 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 13 | 7 | 26 | 182 | 49 | 676 |
| 14 | 7 | 26 | 182 | 49 | 676 |
| 15 | 6 | 23 | 138 | 36 | 529 |
| 16 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 17 | 7 | 26 | 182 | 49 | 676 |
| 18 | 6 | 21 | 126 | 36 | 441 |
| 19 | 7 | 25 | 175 | 49 | 625 |
| 20 | 7 | 23 | 161 | 49 | 529 |
| 21 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 22 | 7 | 26 | 182 | 49 | 676 |
| 23 | 7 | 24 | 168 | 49 | 576 |
| 24 | 7 | 23 | 161 | 49 | 529 |
| 25 | 7 | 26 | 182 | 49 | 676 |
| 26 | 7 | 25 | 175 | 49 | 625 |
| 27 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 28 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 29 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 30 | 5 | 24 | 120 | 25 | 576 |
| Jumlah | 187 | 737 | 4753 | 1246 | 18257 |
| | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |

Berikut hasil perhitungan uji coba soal TA4 :

$$\text{rhitung} = \frac{30.(4753) - (192)(737)}{\sqrt{[30.(1246) - (192)^2] * [30.(18257) - (737)^2]}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{142590 - 141504}{\sqrt{[516] * [4541]}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{1086}{\sqrt{2,343}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{1086}{1531} = 0,709$$

Berikut Tabel pengujian soal nomor RE5 dan RE6

| RESPONDEN | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 | RESPONDEN | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |
|---------------|------------|------------|-------------|-------------|--------------|---------------|------------|------------|-------------|-------------|--------------|
| 1 | 4 | 27 | 108 | 16 | 729 | 1 | 5 | 27 | 135 | 25 | 729 |
| 2 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 | 2 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 3 | 5 | 23 | 115 | 25 | 529 | 3 | 5 | 23 | 115 | 25 | 529 |
| 4 | 7 | 32 | 224 | 49 | 1024 | 4 | 6 | 32 | 192 | 36 | 1024 |
| 5 | 5 | 25 | 125 | 25 | 625 | 5 | 5 | 25 | 125 | 25 | 625 |
| 6 | 5 | 26 | 130 | 25 | 676 | 6 | 6 | 26 | 156 | 36 | 676 |
| 7 | 5 | 26 | 130 | 25 | 676 | 7 | 6 | 26 | 156 | 36 | 676 |
| 8 | 6 | 29 | 174 | 36 | 841 | 8 | 6 | 29 | 174 | 36 | 841 |
| 9 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 | 9 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 10 | 5 | 26 | 130 | 25 | 676 | 10 | 6 | 26 | 156 | 36 | 676 |
| 11 | 5 | 29 | 145 | 25 | 841 | 11 | 6 | 29 | 174 | 36 | 841 |
| 12 | 5 | 25 | 125 | 25 | 625 | 12 | 5 | 25 | 125 | 25 | 625 |
| 13 | 7 | 33 | 231 | 49 | 1089 | 13 | 6 | 33 | 198 | 36 | 1089 |
| 14 | 6 | 32 | 192 | 36 | 1024 | 14 | 6 | 32 | 192 | 36 | 1024 |
| 15 | 6 | 28 | 168 | 36 | 784 | 15 | 5 | 28 | 140 | 25 | 784 |
| 16 | 6 | 29 | 174 | 36 | 841 | 16 | 6 | 29 | 174 | 36 | 841 |
| 17 | 6 | 31 | 186 | 36 | 961 | 17 | 7 | 31 | 217 | 49 | 961 |
| 18 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 | 18 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 19 | 6 | 27 | 162 | 36 | 729 | 19 | 5 | 27 | 135 | 25 | 729 |
| 20 | 5 | 26 | 130 | 25 | 676 | 20 | 5 | 26 | 130 | 25 | 676 |
| 21 | 6 | 28 | 168 | 36 | 784 | 21 | 5 | 28 | 140 | 25 | 784 |
| 22 | 6 | 27 | 162 | 36 | 729 | 22 | 5 | 27 | 135 | 25 | 729 |
| 23 | 6 | 28 | 168 | 36 | 784 | 23 | 6 | 28 | 168 | 36 | 784 |
| 24 | 6 | 29 | 174 | 36 | 841 | 24 | 6 | 29 | 174 | 36 | 841 |
| 25 | 6 | 32 | 192 | 36 | 1024 | 25 | 6 | 32 | 192 | 36 | 1024 |
| 26 | 6 | 31 | 186 | 36 | 961 | 26 | 7 | 31 | 217 | 49 | 961 |
| 27 | 5 | 30 | 150 | 25 | 900 | 27 | 7 | 30 | 210 | 49 | 900 |
| 28 | 6 | 32 | 192 | 36 | 1024 | 28 | 7 | 32 | 224 | 49 | 1024 |
| 29 | 6 | 31 | 186 | 36 | 961 | 29 | 7 | 31 | 217 | 49 | 961 |
| 30 | 5 | 29 | 145 | 25 | 841 | 30 | 7 | 29 | 203 | 49 | 841 |
| Jumlah | 170 | 861 | 4912 | 976 | 24895 | Jumlah | 177 | 861 | 5114 | 1059 | 24895 |
| | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 | | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |

Berikut hasil perhitungan uji coba soal RE5 :

$$\text{rhitung} = \frac{30(4912) - (170)(861)}{\sqrt{[30(976) - (170)^2][30(24895) - (861)^2]}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{147360 - 146370}{\sqrt{[380][5529]}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{990}{\sqrt{2.101}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{990}{1449} \quad \text{rhitung} = 0,683$$

Berikut hasil perhitungan uji coba soal RE6 :

$$\text{rhitung} = \frac{30(5114) - (177)(861)}{\sqrt{[30(1059) - (177)^2][30(24895) - (861)^2]}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{153420 - 152397}{\sqrt{[441][5529]}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{1023}{\sqrt{2.438}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{1023}{2438289} \quad \text{rhitung} = 0,655$$

Berikut Tabel pengujian soal nomor RE7 dan RE8

| RESPONDEN | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 | RESPONDEN | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |
|---------------|------------|------------|-------------|-------------|--------------|---------------|------------|------------|-------------|-------------|--------------|
| 1 | 6 | 27 | 162 | 36 | 729 | 1 | 6 | 27 | 162 | 36 | 729 |
| 2 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 | 2 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 3 | 4 | 23 | 92 | 16 | 529 | 3 | 5 | 23 | 115 | 25 | 529 |
| 4 | 6 | 32 | 192 | 36 | 1024 | 4 | 6 | 32 | 192 | 36 | 1024 |
| 5 | 5 | 25 | 125 | 25 | 625 | 5 | 5 | 25 | 125 | 25 | 625 |
| 6 | 5 | 26 | 130 | 25 | 676 | 6 | 5 | 26 | 130 | 25 | 676 |
| 7 | 5 | 26 | 130 | 25 | 676 | 7 | 5 | 26 | 130 | 25 | 676 |
| 8 | 5 | 29 | 145 | 25 | 841 | 8 | 6 | 29 | 174 | 36 | 841 |
| 9 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 | 9 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 10 | 5 | 26 | 130 | 25 | 676 | 10 | 5 | 26 | 130 | 25 | 676 |
| 11 | 6 | 29 | 174 | 36 | 841 | 11 | 5 | 29 | 145 | 25 | 841 |
| 12 | 5 | 25 | 125 | 25 | 625 | 12 | 5 | 25 | 125 | 25 | 625 |
| 13 | 6 | 33 | 198 | 36 | 1089 | 13 | 7 | 33 | 231 | 49 | 1089 |
| 14 | 6 | 32 | 192 | 36 | 1024 | 14 | 7 | 32 | 224 | 49 | 1024 |
| 15 | 5 | 28 | 140 | 25 | 784 | 15 | 6 | 28 | 168 | 36 | 784 |
| 16 | 6 | 29 | 174 | 36 | 841 | 16 | 6 | 29 | 174 | 36 | 841 |
| 17 | 7 | 31 | 217 | 49 | 961 | 17 | 6 | 31 | 186 | 36 | 961 |
| 18 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 | 18 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 19 | 5 | 27 | 135 | 25 | 729 | 19 | 5 | 27 | 135 | 25 | 729 |
| 20 | 6 | 26 | 156 | 36 | 676 | 20 | 5 | 26 | 130 | 25 | 676 |
| 21 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 | 21 | 5 | 28 | 140 | 25 | 784 |
| 22 | 5 | 27 | 135 | 25 | 729 | 22 | 5 | 27 | 135 | 25 | 729 |
| 23 | 5 | 28 | 140 | 25 | 784 | 23 | 5 | 28 | 140 | 25 | 784 |
| 24 | 6 | 29 | 174 | 36 | 841 | 24 | 5 | 29 | 145 | 25 | 841 |
| 25 | 7 | 32 | 224 | 49 | 1024 | 25 | 6 | 32 | 192 | 36 | 1024 |
| 26 | 6 | 31 | 186 | 36 | 961 | 26 | 6 | 31 | 186 | 36 | 961 |
| 27 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 | 27 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 28 | 7 | 32 | 224 | 49 | 1024 | 28 | 6 | 32 | 192 | 36 | 1024 |
| 29 | 6 | 31 | 186 | 36 | 961 | 29 | 6 | 31 | 186 | 36 | 961 |
| 30 | 5 | 29 | 145 | 25 | 841 | 30 | 6 | 29 | 174 | 36 | 841 |
| Jumlah | 171 | 861 | 4947 | 991 | 24895 | Jumlah | 169 | 861 | 4886 | 963 | 24895 |
| | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 | | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |

Berikut hasil perhitungan uji coba soal RE7 :

$$\text{rhitung} = \frac{30(4947) - (171)(861)}{\sqrt{[30(991) - (171)^2][30(24895) - (861)^2]}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{148410 - 147231}{\sqrt{[489][5529]}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{1179}{\sqrt{2.703}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{1179}{1.644,287} \quad \text{rhitung} = 0,717$$

Berikut hasil perhitungan uji coba soal RE8 :

$$\text{rhitung} = \frac{30(4886) - (169)(861)}{\sqrt{[30(963) - (169)^2][30(24895) - (861)^2]}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{146580 - 145509}{\sqrt{[329][5529]}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{1071}{\sqrt{1.819}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{1071}{1.349} \quad \text{rhitung} = 0,794$$

Berikut Tabel pengujian soal nomor RE9

| RESPONDEN | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |
|---------------|------------|------------|-------------|-------------|--------------|
| 1 | 6 | 27 | 162 | 36 | 729 |
| 2 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 3 | 4 | 23 | 92 | 16 | 529 |
| 4 | 7 | 32 | 224 | 49 | 1024 |
| 5 | 5 | 25 | 125 | 25 | 625 |
| 6 | 5 | 26 | 130 | 25 | 676 |
| 7 | 5 | 26 | 130 | 25 | 676 |
| 8 | 6 | 29 | 174 | 36 | 841 |
| 9 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 10 | 5 | 26 | 130 | 25 | 676 |
| 11 | 7 | 29 | 203 | 49 | 841 |
| 12 | 5 | 25 | 125 | 25 | 625 |
| 13 | 7 | 33 | 231 | 49 | 1089 |
| 14 | 7 | 32 | 224 | 49 | 1024 |
| 15 | 6 | 28 | 168 | 36 | 784 |
| 16 | 5 | 29 | 145 | 25 | 841 |
| 17 | 5 | 31 | 155 | 25 | 961 |
| 18 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 19 | 6 | 27 | 162 | 36 | 729 |
| 20 | 5 | 26 | 130 | 25 | 676 |
| 21 | 5 | 28 | 140 | 25 | 784 |
| 22 | 6 | 27 | 162 | 36 | 729 |
| 23 | 6 | 28 | 168 | 36 | 784 |
| 24 | 6 | 29 | 174 | 36 | 841 |
| 25 | 7 | 32 | 224 | 49 | 1024 |
| 26 | 6 | 31 | 186 | 36 | 961 |
| 27 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 28 | 6 | 32 | 192 | 36 | 1024 |
| 29 | 6 | 31 | 186 | 36 | 961 |
| 30 | 6 | 29 | 174 | 36 | 841 |
| Jumlah | 174 | 861 | 5036 | 1026 | 24895 |
| | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |

Berikut hasil perhitungan uji coba soal RE9 :

$$r_{hitung} = \frac{30(5036) - (174)(861)}{\sqrt{[30(1026) - (174)^2][30(24895) - (861)^2]}}$$

$$r_{hitung} = \frac{151080 - 149814}{\sqrt{[504][5529]}}$$

$$r_{hitung} = \frac{1265}{\sqrt{2,786}}$$

$$r_{hitung} = \frac{1265}{1669}$$

$$r_{hitung} = 0,758$$

Berikut Tabel pengujian soal nomor RS10 dan RS11

| RESPONDEN | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 | RESPONDEN | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |
|---------------|------------|------------|-------------|-------------|--------------|---------------|------------|------------|-------------|-------------|--------------|
| 1 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 | 1 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 2 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 | 2 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 3 | 5 | 18 | 90 | 25 | 324 | 3 | 5 | 18 | 90 | 25 | 324 |
| 4 | 7 | 27 | 189 | 49 | 729 | 4 | 7 | 27 | 189 | 49 | 729 |
| 5 | 5 | 23 | 115 | 25 | 529 | 5 | 6 | 23 | 138 | 36 | 529 |
| 6 | 6 | 22 | 132 | 36 | 484 | 6 | 6 | 22 | 132 | 36 | 484 |
| 7 | 6 | 22 | 132 | 36 | 484 | 7 | 6 | 22 | 132 | 36 | 484 |
| 8 | 6 | 23 | 138 | 36 | 529 | 8 | 6 | 23 | 138 | 36 | 529 |
| 9 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 | 9 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 10 | 6 | 22 | 132 | 36 | 484 | 10 | 6 | 22 | 132 | 36 | 484 |
| 11 | 4 | 19 | 76 | 16 | 361 | 11 | 5 | 19 | 95 | 25 | 361 |
| 12 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 | 12 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 13 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 | 13 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 14 | 6 | 25 | 150 | 36 | 625 | 14 | 6 | 25 | 150 | 36 | 625 |
| 15 | 5 | 22 | 110 | 25 | 484 | 15 | 6 | 22 | 132 | 36 | 484 |
| 16 | 5 | 22 | 110 | 25 | 484 | 16 | 5 | 22 | 110 | 25 | 484 |
| 17 | 7 | 26 | 182 | 49 | 676 | 17 | 6 | 26 | 156 | 36 | 676 |
| 18 | 5 | 20 | 100 | 25 | 400 | 18 | 5 | 20 | 100 | 25 | 400 |
| 19 | 6 | 22 | 132 | 36 | 484 | 19 | 6 | 22 | 132 | 36 | 484 |
| 20 | 7 | 24 | 168 | 49 | 576 | 20 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 21 | 7 | 24 | 168 | 49 | 576 | 21 | 5 | 24 | 120 | 25 | 576 |
| 22 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 | 22 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 23 | 6 | 25 | 150 | 36 | 625 | 23 | 6 | 25 | 150 | 36 | 625 |
| 24 | 7 | 25 | 175 | 49 | 625 | 24 | 5 | 25 | 125 | 25 | 625 |
| 25 | 6 | 26 | 156 | 36 | 676 | 25 | 6 | 26 | 156 | 36 | 676 |
| 26 | 7 | 26 | 182 | 49 | 676 | 26 | 6 | 26 | 156 | 36 | 676 |
| 27 | 6 | 23 | 138 | 36 | 529 | 27 | 5 | 23 | 115 | 25 | 529 |
| 28 | 7 | 24 | 168 | 49 | 576 | 28 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 29 | 6 | 22 | 132 | 36 | 484 | 29 | 5 | 22 | 110 | 25 | 484 |
| 30 | 5 | 22 | 110 | 25 | 484 | 30 | 6 | 22 | 132 | 36 | 484 |
| Jumlah | 179 | 698 | 4199 | 1085 | 16360 | Jumlah | 173 | 698 | 4042 | 1005 | 16360 |
| | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 | | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |

Berikut hasil perhitungan uji coba soal RS10 :

$$\begin{aligned} \text{rhitung} &= \frac{30(4199) - (179)(698)}{\sqrt{[30(1085) - (179)^2][30(16360) - (698)^2]}} \\ \text{rhitung} &= \frac{125970 - 124942}{\sqrt{[509][3596]}} \\ \text{rhitung} &= \frac{1028}{\sqrt{1,830}} \\ \text{rhitung} &= \frac{1028}{1352} \quad \text{rhitung} = 0,760 \end{aligned}$$

Berikut hasil perhitungan uji coba soal RS11 :

$$\begin{aligned} \text{rhitung} &= \frac{30(4042) - (173)(698)}{\sqrt{[30(1005) - (173)^2][30(16360) - (698)^2]}} \\ \text{rhitung} &= \frac{121260 - 120754}{\sqrt{[221][3596]}} \\ \text{rhitung} &= \frac{506}{\sqrt{794.716}} \\ \text{rhitung} &= \frac{506}{891,4684514889} \\ \text{rhitung} &= 0,568 \end{aligned}$$

Berikut Tabel pengujian soal nomor RS12 dan RS13

| RESPONDEN | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 | RESPONDEN | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |
|-----------|-----|-----|------|------|-------|-----------|-----|-----|------|------|-------|
| 1 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 | 1 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 2 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 | 2 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 3 | 4 | 18 | 72 | 16 | 324 | 3 | 4 | 18 | 72 | 16 | 324 |
| 4 | 7 | 27 | 189 | 49 | 729 | 4 | 6 | 27 | 162 | 36 | 729 |
| 5 | 6 | 23 | 138 | 36 | 529 | 5 | 6 | 23 | 138 | 36 | 529 |
| 6 | 5 | 22 | 110 | 25 | 484 | 6 | 5 | 22 | 110 | 25 | 484 |
| 7 | 5 | 22 | 110 | 25 | 484 | 7 | 5 | 22 | 110 | 25 | 484 |
| 8 | 5 | 23 | 115 | 25 | 529 | 8 | 6 | 23 | 138 | 36 | 529 |
| 9 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 | 9 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 10 | 5 | 22 | 110 | 25 | 484 | 10 | 5 | 22 | 110 | 25 | 484 |
| 11 | 5 | 19 | 95 | 25 | 361 | 11 | 5 | 19 | 95 | 25 | 361 |
| 12 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 | 12 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 13 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 | 13 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 14 | 6 | 25 | 150 | 36 | 625 | 14 | 7 | 25 | 175 | 49 | 625 |
| 15 | 6 | 22 | 132 | 36 | 484 | 15 | 5 | 22 | 110 | 25 | 484 |
| 16 | 6 | 22 | 132 | 36 | 484 | 16 | 6 | 22 | 132 | 36 | 484 |
| 17 | 7 | 26 | 182 | 49 | 676 | 17 | 6 | 26 | 156 | 36 | 676 |
| 18 | 5 | 20 | 100 | 25 | 400 | 18 | 5 | 20 | 100 | 25 | 400 |
| 19 | 5 | 22 | 110 | 25 | 484 | 19 | 5 | 22 | 110 | 25 | 484 |
| 20 | 5 | 24 | 120 | 25 | 576 | 20 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 21 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 | 21 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 22 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 | 22 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 23 | 7 | 25 | 175 | 49 | 625 | 23 | 6 | 25 | 150 | 36 | 625 |
| 24 | 7 | 25 | 175 | 49 | 625 | 24 | 6 | 25 | 150 | 36 | 625 |
| 25 | 7 | 26 | 182 | 49 | 676 | 25 | 7 | 26 | 182 | 49 | 676 |
| 26 | 7 | 26 | 182 | 49 | 676 | 26 | 6 | 26 | 156 | 36 | 676 |
| 27 | 6 | 23 | 138 | 36 | 529 | 27 | 6 | 23 | 138 | 36 | 529 |
| 28 | 5 | 24 | 120 | 25 | 576 | 28 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 29 | 5 | 22 | 110 | 25 | 484 | 29 | 6 | 22 | 132 | 36 | 484 |
| 30 | 5 | 22 | 110 | 25 | 484 | 30 | 6 | 22 | 132 | 36 | 484 |
| Jumlah | 173 | 698 | 4065 | 1017 | 16360 | Jumlah | 173 | 698 | 4054 | 1009 | 16360 |
| | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 | | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |

Berikut hasil perhitungan uji coba soal RS12 :

$$\begin{aligned} \text{rhitung} &= \frac{30(4065) - (173)(698)}{\sqrt{[30(1017) - (173)^2][30(16360) - (698)^2]}} \\ \text{rhitung} &= \frac{125970 - 124942}{\sqrt{[581][3596]}} \\ \text{rhitung} &= \frac{1196}{\sqrt{2089276}} \\ \text{rhitung} &= \frac{1196}{1.445,438807155} \\ \text{rhitung} &= 0,827 \end{aligned}$$

Berikut hasil perhitungan uji coba soal RS13 :

$$\begin{aligned} \text{rhitung} &= \frac{30(4054) - (173)(698)}{\sqrt{[30(1009) - (173)^2][30(16360) - (698)^2]}} \\ \text{rhitung} &= \frac{121620 - 120754}{\sqrt{[341][3596]}} \\ \text{rhitung} &= \frac{866}{\sqrt{1,226}} \\ \text{rhitung} &= \frac{866}{1107} \text{ rhitung} = 0,782 \end{aligned}$$

Berikut Tabel pengujian soal nomor AS14 dan AS15

| RESPONDEN | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |
|---------------|------------|------------|-------------|-------------|--------------|
| 1 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 2 | 7 | 26 | 182 | 49 | 676 |
| 3 | 4 | 19 | 76 | 16 | 361 |
| 4 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 5 | 5 | 21 | 105 | 25 | 441 |
| 6 | 5 | 20 | 100 | 25 | 400 |
| 7 | 5 | 20 | 100 | 25 | 400 |
| 8 | 6 | 22 | 132 | 36 | 484 |
| 9 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 10 | 5 | 20 | 100 | 25 | 400 |
| 11 | 5 | 22 | 110 | 25 | 484 |
| 12 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 13 | 6 | 27 | 162 | 36 | 729 |
| 14 | 7 | 26 | 182 | 49 | 676 |
| 15 | 5 | 22 | 110 | 25 | 484 |
| 16 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 17 | 7 | 25 | 175 | 49 | 625 |
| 18 | 5 | 21 | 105 | 25 | 441 |
| 19 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 20 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 21 | 6 | 25 | 150 | 36 | 625 |
| 22 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 23 | 6 | 23 | 138 | 36 | 529 |
| 24 | 6 | 25 | 150 | 36 | 625 |
| 25 | 7 | 24 | 168 | 49 | 576 |
| 26 | 7 | 22 | 154 | 49 | 484 |
| 27 | 7 | 23 | 161 | 49 | 529 |
| 28 | 7 | 23 | 161 | 49 | 529 |
| 29 | 5 | 22 | 110 | 25 | 484 |
| 30 | 5 | 22 | 110 | 25 | 484 |
| Jumlah | 176 | 692 | 4093 | 1052 | 16074 |
| | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |

| RESPONDEN | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |
|---------------|------------|------------|-------------|-------------|--------------|
| 1 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 2 | 7 | 26 | 182 | 49 | 676 |
| 3 | 5 | 19 | 95 | 25 | 361 |
| 4 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 5 | 5 | 21 | 105 | 25 | 441 |
| 6 | 5 | 20 | 100 | 25 | 400 |
| 7 | 5 | 20 | 100 | 25 | 400 |
| 8 | 5 | 22 | 110 | 25 | 484 |
| 9 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 10 | 5 | 20 | 100 | 25 | 400 |
| 11 | 6 | 22 | 132 | 36 | 484 |
| 12 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 13 | 7 | 27 | 189 | 49 | 729 |
| 14 | 7 | 26 | 182 | 49 | 676 |
| 15 | 6 | 22 | 132 | 36 | 484 |
| 16 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 17 | 6 | 25 | 150 | 36 | 625 |
| 18 | 5 | 21 | 105 | 25 | 441 |
| 19 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 20 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 21 | 6 | 25 | 150 | 36 | 625 |
| 22 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 23 | 5 | 23 | 115 | 25 | 529 |
| 24 | 7 | 25 | 175 | 49 | 625 |
| 25 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 26 | 5 | 22 | 110 | 25 | 484 |
| 27 | 6 | 23 | 138 | 36 | 529 |
| 28 | 5 | 23 | 115 | 25 | 529 |
| 29 | 5 | 22 | 110 | 25 | 484 |
| 30 | 5 | 22 | 110 | 25 | 484 |
| Jumlah | 172 | 692 | 4001 | 1000 | 16074 |
| | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |

Berikut hasil perhitungan uji coba soal AS14 :

$$\begin{aligned} \text{rhitung} &= \frac{30(4093) - (176)(692)}{\sqrt{[30(1052) - (176)^2][30(16074) - (692)^2]}} \\ &= \frac{122790 - 121792}{\sqrt{[584][3356]}} \\ &= \frac{998}{\sqrt{1959904}} \\ &= \frac{998}{1.399,9657138659} \\ &= 0,713 \end{aligned}$$

Berikut hasil perhitungan uji coba soal AS15 :

$$\begin{aligned} \text{rhitung} &= \frac{30(4001) - (172)(692)}{\sqrt{[30(1000) - (172)^2][30(16074) - (692)^2]}} \\ &= \frac{120030 - 119024}{\sqrt{[416][3356]}} \\ &= \frac{1006}{\sqrt{1,396}} \\ \text{rhitung} &= \frac{1006}{1182} \text{ rhitung} = 0,851 \end{aligned}$$

Berikut Tabel pengujian soal nomor AS16 dan AS17

| RESPONDEN | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |
|-----------|-----|-----|------|------|-------|
| 1 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 2 | 6 | 26 | 156 | 36 | 676 |
| 3 | 5 | 19 | 95 | 25 | 361 |
| 4 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 5 | 5 | 21 | 105 | 25 | 441 |
| 6 | 5 | 20 | 100 | 25 | 400 |
| 7 | 5 | 20 | 100 | 25 | 400 |
| 8 | 5 | 22 | 110 | 25 | 484 |
| 9 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 10 | 5 | 20 | 100 | 25 | 400 |
| 11 | 5 | 22 | 110 | 25 | 484 |
| 12 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 13 | 7 | 27 | 189 | 49 | 729 |
| 14 | 6 | 26 | 156 | 36 | 676 |
| 15 | 5 | 22 | 110 | 25 | 484 |
| 16 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 17 | 6 | 25 | 150 | 36 | 625 |
| 18 | 5 | 21 | 105 | 25 | 441 |
| 19 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 20 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 21 | 6 | 25 | 150 | 36 | 625 |
| 22 | 5 | 24 | 120 | 25 | 576 |
| 23 | 7 | 23 | 161 | 49 | 529 |
| 24 | 7 | 25 | 175 | 49 | 625 |
| 25 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 26 | 6 | 22 | 132 | 36 | 484 |
| 27 | 5 | 23 | 115 | 25 | 529 |
| 28 | 6 | 23 | 138 | 36 | 529 |
| 29 | 6 | 22 | 132 | 36 | 484 |
| 30 | 7 | 22 | 154 | 49 | 484 |
| Jumlah | 173 | 692 | 4015 | 1011 | 16074 |
| | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |

| RESPONDEN | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |
|-----------|-----|-----|------|------|-------|
| 1 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 2 | 6 | 26 | 156 | 36 | 676 |
| 3 | 5 | 19 | 95 | 25 | 361 |
| 4 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 5 | 6 | 21 | 126 | 36 | 441 |
| 6 | 5 | 20 | 100 | 25 | 400 |
| 7 | 5 | 20 | 100 | 25 | 400 |
| 8 | 6 | 22 | 132 | 36 | 484 |
| 9 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 10 | 5 | 20 | 100 | 25 | 400 |
| 11 | 6 | 22 | 132 | 36 | 484 |
| 12 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 13 | 7 | 27 | 189 | 49 | 729 |
| 14 | 6 | 26 | 156 | 36 | 676 |
| 15 | 6 | 22 | 132 | 36 | 484 |
| 16 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 17 | 6 | 25 | 150 | 36 | 625 |
| 18 | 6 | 21 | 126 | 36 | 441 |
| 19 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 20 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 21 | 7 | 25 | 175 | 49 | 625 |
| 22 | 7 | 24 | 168 | 49 | 576 |
| 23 | 5 | 23 | 115 | 25 | 529 |
| 24 | 5 | 25 | 125 | 25 | 625 |
| 25 | 5 | 24 | 120 | 25 | 576 |
| 26 | 4 | 22 | 88 | 16 | 484 |
| 27 | 5 | 23 | 115 | 25 | 529 |
| 28 | 5 | 23 | 115 | 25 | 529 |
| 29 | 6 | 22 | 132 | 36 | 484 |
| 30 | 5 | 22 | 110 | 25 | 484 |
| Jumlah | 171 | 692 | 3965 | 989 | 16074 |
| | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |

Berikut hasil perhitungan uji coba soal AS16 :

$$r_{hitung} = \frac{30(4015) - (173)(692)}{\sqrt{[30(1011) - (173)^2][30(16074) - (692)^2]}}$$

$$r_{hitung} = \frac{120450 - 119716}{\sqrt{[401][3356]}}$$

$$r_{hitung} = \frac{734}{\sqrt{1,345}}$$

$$r_{hitung} = \frac{734}{1.160} \quad r_{hitung} = 0,633$$

Berikut hasil perhitungan uji coba soal AS17 :

$$r_{hitung} = \frac{30(3965) - (171)(692)}{\sqrt{[30(989) - (171)^2][30(16074) - (692)^2]}}$$

$$r_{hitung} = \frac{122790 - 121792}{\sqrt{[429][3356]}}$$

$$r_{hitung} = \frac{618}{\sqrt{1.439}}$$

$$r_{hitung} = \frac{618}{1199} \quad r_{hitung} = 0,515$$

Berikut Tabel pengujian soal nomor EM 18 dan EM 19

| RESPONDEN | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 | RESPONDEN | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |
|---------------|------------|------------|-------------|-------------|--------------|---------------|------------|------------|-------------|-------------|--------------|
| 1 | 6 | 27 | 162 | 36 | 729 | 1 | 5 | 27 | 135 | 25 | 729 |
| 2 | 5 | 29 | 145 | 25 | 841 | 2 | 5 | 29 | 145 | 25 | 841 |
| 3 | 5 | 24 | 120 | 25 | 576 | 3 | 5 | 24 | 120 | 25 | 576 |
| 4 | 4 | 29 | 116 | 16 | 841 | 4 | 5 | 29 | 145 | 25 | 841 |
| 5 | 6 | 32 | 192 | 36 | 1024 | 5 | 7 | 32 | 224 | 49 | 1024 |
| 6 | 6 | 31 | 186 | 36 | 961 | 6 | 5 | 31 | 155 | 25 | 961 |
| 7 | 5 | 32 | 160 | 25 | 1024 | 7 | 6 | 32 | 192 | 36 | 1024 |
| 8 | 6 | 27 | 162 | 36 | 729 | 8 | 5 | 27 | 135 | 25 | 729 |
| 9 | 5 | 27 | 135 | 25 | 729 | 9 | 6 | 27 | 162 | 36 | 729 |
| 10 | 6 | 31 | 186 | 36 | 961 | 10 | 6 | 31 | 186 | 36 | 961 |
| 11 | 5 | 28 | 140 | 25 | 784 | 11 | 5 | 28 | 140 | 25 | 784 |
| 12 | 6 | 29 | 174 | 36 | 841 | 12 | 6 | 29 | 174 | 36 | 841 |
| 13 | 7 | 33 | 231 | 49 | 1089 | 13 | 6 | 33 | 198 | 36 | 1089 |
| 14 | 7 | 33 | 231 | 49 | 1089 | 14 | 6 | 33 | 198 | 36 | 1089 |
| 15 | 5 | 28 | 140 | 25 | 784 | 15 | 6 | 28 | 168 | 36 | 784 |
| 16 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 | 16 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 17 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 | 17 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 18 | 6 | 27 | 162 | 36 | 729 | 18 | 6 | 27 | 162 | 36 | 729 |
| 19 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 | 19 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 20 | 7 | 34 | 238 | 49 | 1156 | 20 | 6 | 34 | 204 | 36 | 1156 |
| 21 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 | 21 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 22 | 6 | 34 | 204 | 36 | 1156 | 22 | 7 | 34 | 238 | 49 | 1156 |
| 23 | 7 | 34 | 238 | 49 | 1156 | 23 | 6 | 34 | 204 | 36 | 1156 |
| 24 | 6 | 33 | 198 | 36 | 1089 | 24 | 7 | 33 | 231 | 49 | 1089 |
| 25 | 6 | 33 | 198 | 36 | 1089 | 25 | 6 | 33 | 198 | 36 | 1089 |
| 26 | 7 | 32 | 224 | 49 | 1024 | 26 | 7 | 32 | 224 | 49 | 1024 |
| 27 | 7 | 34 | 238 | 49 | 1156 | 27 | 6 | 34 | 204 | 36 | 1156 |
| 28 | 6 | 34 | 204 | 36 | 1156 | 28 | 7 | 34 | 238 | 49 | 1156 |
| 29 | 6 | 34 | 204 | 36 | 1156 | 29 | 7 | 34 | 238 | 49 | 1156 |
| 30 | 7 | 34 | 238 | 49 | 1156 | 30 | 6 | 34 | 204 | 36 | 1156 |
| Jumlah | 181 | 933 | 5676 | 1111 | 29275 | Jumlah | 181 | 933 | 5672 | 1107 | 29275 |
| | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 | | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |

Berikut hasil perhitungan uji coba soal EM18 :

$$r_{hitung} = \frac{30.(5676) - (181)(933)}{\sqrt{[30.(1111) - (181)^2] * [30.(29275) - (933)^2]}}$$

$$r_{hitung} = \frac{170280 - 168873}{\sqrt{[569] * [7761]}}$$

$$r_{hitung} = \frac{1407}{\sqrt{4,416}}$$

$$r_{hitung} = \frac{1407}{2101} = 0,670$$

Berikut hasil perhitungan uji coba soal EM19 :

$$r_{hitung} = \frac{30.(5672) - (181)(933)}{\sqrt{[30.(1107) - (181)^2] * [30.(29275) - (933)^2]}}$$

$$r_{hitung} = \frac{170160 - 168873}{\sqrt{[449] * [7761]}}$$

$$r_{hitung} = \frac{1287}{\sqrt{3,484}}$$

$$r_{hitung} = \frac{1287}{1867} = 0,689$$

Berikut Tabel pengujian soal nomor EM 20 dan EM 21

| RESPONDEN | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |
|---------------|------------|------------|-------------|-------------|--------------|
| 1 | 6 | 27 | 162 | 36 | 729 |
| 2 | 6 | 29 | 174 | 36 | 841 |
| 3 | 4 | 24 | 96 | 16 | 576 |
| 4 | 6 | 29 | 174 | 36 | 841 |
| 5 | 6 | 32 | 192 | 36 | 1024 |
| 6 | 7 | 31 | 217 | 49 | 961 |
| 7 | 7 | 32 | 224 | 49 | 1024 |
| 8 | 5 | 27 | 135 | 25 | 729 |
| 9 | 5 | 27 | 135 | 25 | 729 |
| 10 | 5 | 31 | 155 | 25 | 961 |
| 11 | 6 | 28 | 168 | 36 | 784 |
| 12 | 5 | 29 | 145 | 25 | 841 |
| 13 | 6 | 33 | 198 | 36 | 1089 |
| 14 | 7 | 33 | 231 | 49 | 1089 |
| 15 | 6 | 28 | 168 | 36 | 784 |
| 16 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 17 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 18 | 5 | 27 | 135 | 25 | 729 |
| 19 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 20 | 7 | 34 | 238 | 49 | 1156 |
| 21 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 22 | 7 | 34 | 238 | 49 | 1156 |
| 23 | 7 | 34 | 238 | 49 | 1156 |
| 24 | 6 | 33 | 198 | 36 | 1089 |
| 25 | 7 | 33 | 231 | 49 | 1089 |
| 26 | 6 | 32 | 192 | 36 | 1024 |
| 27 | 7 | 34 | 238 | 49 | 1156 |
| 28 | 7 | 34 | 238 | 49 | 1156 |
| 29 | 7 | 34 | 238 | 49 | 1156 |
| 30 | 7 | 34 | 238 | 49 | 1156 |
| Jumlah | 186 | 933 | 5846 | 1174 | 29275 |
| | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |

| RESPONDEN | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |
|---------------|------------|------------|-------------|-------------|--------------|
| 1 | 4 | 27 | 108 | 16 | 729 |
| 2 | 6 | 29 | 174 | 36 | 841 |
| 3 | 5 | 24 | 120 | 25 | 576 |
| 4 | 7 | 29 | 203 | 49 | 841 |
| 5 | 6 | 32 | 192 | 36 | 1024 |
| 6 | 7 | 31 | 217 | 49 | 961 |
| 7 | 7 | 32 | 224 | 49 | 1024 |
| 8 | 5 | 27 | 135 | 25 | 729 |
| 9 | 6 | 27 | 162 | 36 | 729 |
| 10 | 7 | 31 | 217 | 49 | 961 |
| 11 | 6 | 28 | 168 | 36 | 784 |
| 12 | 6 | 29 | 174 | 36 | 841 |
| 13 | 7 | 33 | 231 | 49 | 1089 |
| 14 | 6 | 33 | 198 | 36 | 1089 |
| 15 | 6 | 28 | 168 | 36 | 784 |
| 16 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 17 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 18 | 5 | 27 | 135 | 25 | 729 |
| 19 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 20 | 7 | 34 | 238 | 49 | 1156 |
| 21 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 22 | 7 | 34 | 238 | 49 | 1156 |
| 23 | 7 | 34 | 238 | 49 | 1156 |
| 24 | 7 | 33 | 231 | 49 | 1089 |
| 25 | 7 | 33 | 231 | 49 | 1089 |
| 26 | 6 | 32 | 192 | 36 | 1024 |
| 27 | 7 | 34 | 238 | 49 | 1156 |
| 28 | 7 | 34 | 238 | 49 | 1156 |
| 29 | 7 | 34 | 238 | 49 | 1156 |
| 30 | 7 | 34 | 238 | 49 | 1156 |
| Jumlah | 191 | 933 | 5996 | 1235 | 29275 |
| | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |

Berikut hasil perhitungan uji coba soal EM20 :

$$\text{rhitung} = \frac{30.(5846) - (186)(933)}{\sqrt{[30.(1174) - (186)^2] * [30.(29275) - (933)^2]}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{175380 - 173538}{\sqrt{[624] * [7761]}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{1842}{\sqrt{4,842}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{1842}{2200} = 0,837$$

Berikut hasil perhitungan uji coba soal EM21 :

$$\text{rhitung} = \frac{30.(5996) - (191)(933)}{\sqrt{[30.(1235) - (191)^2] * [30.(29275) - (933)^2]}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{179880 - 178203}{\sqrt{[569] * [7761]}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{1677}{\sqrt{4,416}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{1677}{2101} = 0,798$$

Berikut Tabel pengujian soal nomor EM 22

| RESPONDEN | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |
|---------------|------------|------------|-------------|-------------|--------------|
| 1 | 6 | 27 | 162 | 36 | 729 |
| 2 | 7 | 29 | 203 | 49 | 841 |
| 3 | 5 | 24 | 120 | 25 | 576 |
| 4 | 7 | 29 | 203 | 49 | 841 |
| 5 | 7 | 32 | 224 | 49 | 1024 |
| 6 | 6 | 31 | 186 | 36 | 961 |
| 7 | 7 | 32 | 224 | 49 | 1024 |
| 8 | 6 | 27 | 162 | 36 | 729 |
| 9 | 5 | 27 | 135 | 25 | 729 |
| 10 | 7 | 31 | 217 | 49 | 961 |
| 11 | 6 | 28 | 168 | 36 | 784 |
| 12 | 6 | 29 | 174 | 36 | 841 |
| 13 | 7 | 33 | 231 | 49 | 1089 |
| 14 | 7 | 33 | 231 | 49 | 1089 |
| 15 | 5 | 28 | 140 | 25 | 784 |
| 16 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 17 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 18 | 5 | 27 | 135 | 25 | 729 |
| 19 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 20 | 7 | 34 | 238 | 49 | 1156 |
| 21 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 22 | 7 | 34 | 238 | 49 | 1156 |
| 23 | 7 | 34 | 238 | 49 | 1156 |
| 24 | 7 | 33 | 231 | 49 | 1089 |
| 25 | 7 | 33 | 231 | 49 | 1089 |
| 26 | 6 | 32 | 192 | 36 | 1024 |
| 27 | 7 | 34 | 238 | 49 | 1156 |
| 28 | 7 | 34 | 238 | 49 | 1156 |
| 29 | 7 | 34 | 238 | 49 | 1156 |
| 30 | 7 | 34 | 238 | 49 | 1156 |
| Jumlah | 194 | 933 | 6085 | 1270 | 29275 |
| | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |

Berikut hasil perhitungan uji coba soal EM22 :

$$r_{hitung} = \frac{30.(6085) - (194)(933)}{\sqrt{[30.(1270) - (194)^2] * [30.(29275) - (933)^2]}}$$

$$r_{hitung} = \frac{182550 - 181002}{\sqrt{[464] * [7761]}}$$

$$r_{hitung} = \frac{1548}{\sqrt{3,601}}$$

$$r_{hitung} = \frac{1548}{1898} = 0,816$$

Lampiran Uji Validitas Harapan

Berikut Tabel pengujian soal nomor TA1 dan TA2

| RESPONDEN | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |
|---------------|------------|------------|-------------|-------------|--------------|
| 1 | 6 | 22 | 132 | 36 | 484 |
| 2 | 6 | 25 | 150 | 36 | 625 |
| 3 | 6 | 19 | 114 | 36 | 361 |
| 4 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 5 | 7 | 27 | 189 | 49 | 729 |
| 6 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 7 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 8 | 7 | 25 | 175 | 49 | 625 |
| 9 | 5 | 22 | 110 | 25 | 484 |
| 10 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 11 | 5 | 21 | 105 | 25 | 441 |
| 12 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 13 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 14 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 15 | 6 | 23 | 138 | 36 | 529 |
| 16 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 17 | 7 | 26 | 182 | 49 | 676 |
| 18 | 5 | 21 | 105 | 25 | 441 |
| 19 | 6 | 25 | 150 | 36 | 625 |
| 20 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 21 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 22 | 6 | 26 | 156 | 36 | 676 |
| 23 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 24 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 25 | 6 | 26 | 156 | 36 | 676 |
| 26 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 27 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 28 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 29 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 30 | 7 | 24 | 168 | 49 | 576 |
| Jumlah | 193 | 764 | 4958 | 1255 | 19660 |

| RESPONDEN | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |
|---------------|------------|------------|-------------|-------------|--------------|
| 1 | 5 | 22 | 110 | 25 | 484 |
| 2 | 6 | 25 | 150 | 36 | 625 |
| 3 | 4 | 19 | 76 | 16 | 361 |
| 4 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 5 | 7 | 27 | 189 | 49 | 729 |
| 6 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 7 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 8 | 6 | 25 | 150 | 36 | 625 |
| 9 | 6 | 22 | 132 | 36 | 484 |
| 10 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 11 | 5 | 21 | 105 | 25 | 441 |
| 12 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 13 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 14 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 15 | 5 | 23 | 115 | 25 | 529 |
| 16 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 17 | 6 | 26 | 156 | 36 | 676 |
| 18 | 5 | 21 | 105 | 25 | 441 |
| 19 | 6 | 25 | 150 | 36 | 625 |
| 20 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 21 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 22 | 6 | 26 | 156 | 36 | 676 |
| 23 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 24 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 25 | 7 | 26 | 182 | 49 | 676 |
| 26 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 27 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 28 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 29 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 30 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| Jumlah | 188 | 764 | 4848 | 1198 | 19660 |

Berikut hasil perhitungan uji coba soal TA1 :

$$r_{hitung} = \frac{30.(4958) - (193)(764)}{\sqrt{[30.(1255) - (193)^2] * [30.(19660) - (764)^2]}}$$

$$r_{hitung} = \frac{148740 - 147452}{\sqrt{[401] * [6104]}}$$

$$r_{hitung} = \frac{1288}{\sqrt{2.447}}$$

$$r_{hitung} = \frac{1288}{1564} = 0,823$$

Berikut hasil perhitungan uji coba soal TA2 :

$$r_{hitung} = \frac{30.(4848) - (188)(764)}{\sqrt{[30.(1198) - (188)^2] * [30.(19660) - (764)^2]}}$$

$$r_{hitung} = \frac{14544 - 14363}{\sqrt{[596] * [6104]}}$$

$$r_{hitung} = \frac{181}{\sqrt{3.637}}$$

$$r_{hitung} = \frac{1808}{1907} = 0,948$$

Berikut Tabel pengujian soal nomor TA3 dan TA4

| RESPONDEN | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |
|---------------|------------|------------|-------------|-------------|--------------|
| 1 | 6 | 22 | 132 | 36 | 484 |
| 2 | 6 | 25 | 150 | 36 | 625 |
| 3 | 4 | 19 | 76 | 16 | 361 |
| 4 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 5 | 6 | 27 | 162 | 36 | 729 |
| 6 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 7 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 8 | 6 | 25 | 150 | 36 | 625 |
| 9 | 6 | 22 | 132 | 36 | 484 |
| 10 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 11 | 6 | 21 | 126 | 36 | 441 |
| 12 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 13 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 14 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 15 | 6 | 23 | 138 | 36 | 529 |
| 16 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 17 | 6 | 26 | 156 | 36 | 676 |
| 18 | 5 | 21 | 105 | 25 | 441 |
| 19 | 6 | 25 | 150 | 36 | 625 |
| 20 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 21 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 22 | 7 | 26 | 182 | 49 | 676 |
| 23 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 24 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 25 | 6 | 26 | 156 | 36 | 676 |
| 26 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 27 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 28 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 29 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 30 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| Jumlah | 190 | 764 | 4887 | 1218 | 19660 |
| | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |

| RESPONDEN | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |
|---------------|------------|------------|-------------|-------------|--------------|
| 1 | 5 | 22 | 110 | 25 | 484 |
| 2 | 7 | 25 | 175 | 49 | 625 |
| 3 | 5 | 19 | 95 | 25 | 361 |
| 4 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 5 | 7 | 27 | 189 | 49 | 729 |
| 6 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 7 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 8 | 6 | 25 | 150 | 36 | 625 |
| 9 | 5 | 22 | 110 | 25 | 484 |
| 10 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 11 | 5 | 21 | 105 | 25 | 441 |
| 12 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 13 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 14 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 15 | 6 | 23 | 138 | 36 | 529 |
| 16 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 17 | 7 | 26 | 182 | 49 | 676 |
| 18 | 6 | 21 | 126 | 36 | 441 |
| 19 | 7 | 25 | 175 | 49 | 625 |
| 20 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 21 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 22 | 7 | 26 | 182 | 49 | 676 |
| 23 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 24 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 25 | 7 | 26 | 182 | 49 | 676 |
| 26 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 27 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 28 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 29 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 30 | 5 | 24 | 120 | 25 | 576 |
| Jumlah | 193 | 764 | 4967 | 1259 | 19660 |
| | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |

Berikut hasil perhitungan uji coba soal TA3 :

$$r_{hitung} = \frac{30.(4887) - (190)(764)}{\sqrt{[30.(1218) - (190)^2] * [30.(19660) - (764)^2]}}$$

$$r_{hitung} = \frac{146610 - 145160}{\sqrt{[440] * [6104]}}$$

$$r_{hitung} = \frac{1450}{\sqrt{2.685}}$$

$$r_{hitung} = \frac{1450}{1639} = 0,885$$

Berikut hasil perhitungan uji coba soal TA4 :

$$r_{hitung} = \frac{30.(4967) - (193)(764)}{\sqrt{[30.(1259) - (193)^2] * [30.(19660) - (764)^2]}}$$

$$r_{hitung} = \frac{149010 - 147452}{\sqrt{[521] * [6104]}}$$

$$r_{hitung} = \frac{1558}{\sqrt{3.180}}$$

$$r_{hitung} = \frac{1558}{1783} = 0,874$$

Berikut Tabel pengujian soal nomor RE5 dan RE6

| RESPONDEN | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |
|-----------|-----|-----|------|------|-------|
| 1 | 4 | 27 | 108 | 16 | 729 |
| 2 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 3 | 5 | 23 | 115 | 25 | 529 |
| 4 | 7 | 32 | 224 | 49 | 1024 |
| 5 | 5 | 25 | 125 | 25 | 625 |
| 6 | 5 | 26 | 130 | 25 | 676 |
| 7 | 5 | 26 | 130 | 25 | 676 |
| 8 | 6 | 29 | 174 | 36 | 841 |
| 9 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 10 | 5 | 26 | 130 | 25 | 676 |
| 11 | 5 | 29 | 145 | 25 | 841 |
| 12 | 5 | 25 | 125 | 25 | 625 |
| 13 | 7 | 33 | 231 | 49 | 1089 |
| 14 | 6 | 32 | 192 | 36 | 1024 |
| 15 | 6 | 28 | 168 | 36 | 784 |
| 16 | 6 | 29 | 174 | 36 | 841 |
| 17 | 6 | 31 | 186 | 36 | 961 |
| 18 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 19 | 6 | 27 | 162 | 36 | 729 |
| 20 | 5 | 26 | 130 | 25 | 676 |
| 21 | 6 | 28 | 168 | 36 | 784 |
| 22 | 6 | 27 | 162 | 36 | 729 |
| 23 | 6 | 28 | 168 | 36 | 784 |
| 24 | 6 | 29 | 174 | 36 | 841 |
| 25 | 6 | 32 | 192 | 36 | 1024 |
| 26 | 6 | 31 | 186 | 36 | 961 |
| 27 | 5 | 30 | 150 | 25 | 900 |
| 28 | 6 | 32 | 192 | 36 | 1024 |
| 29 | 6 | 31 | 186 | 36 | 961 |
| 30 | 5 | 29 | 145 | 25 | 841 |
| Jumlah | 170 | 861 | 4912 | 976 | 24895 |
| | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |

| RESPONDEN | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |
|-----------|-----|-----|------|------|-------|
| 1 | 5 | 27 | 135 | 25 | 729 |
| 2 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 3 | 5 | 23 | 115 | 25 | 529 |
| 4 | 6 | 32 | 192 | 36 | 1024 |
| 5 | 5 | 25 | 125 | 25 | 625 |
| 6 | 6 | 26 | 156 | 36 | 676 |
| 7 | 6 | 26 | 156 | 36 | 676 |
| 8 | 6 | 29 | 174 | 36 | 841 |
| 9 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 10 | 6 | 26 | 156 | 36 | 676 |
| 11 | 6 | 29 | 174 | 36 | 841 |
| 12 | 5 | 25 | 125 | 25 | 625 |
| 13 | 6 | 33 | 198 | 36 | 1089 |
| 14 | 6 | 32 | 192 | 36 | 1024 |
| 15 | 5 | 28 | 140 | 25 | 784 |
| 16 | 6 | 29 | 174 | 36 | 841 |
| 17 | 7 | 31 | 217 | 49 | 961 |
| 18 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 19 | 5 | 27 | 135 | 25 | 729 |
| 20 | 5 | 26 | 130 | 25 | 676 |
| 21 | 5 | 28 | 140 | 25 | 784 |
| 22 | 5 | 27 | 135 | 25 | 729 |
| 23 | 6 | 28 | 168 | 36 | 784 |
| 24 | 6 | 29 | 174 | 36 | 841 |
| 25 | 6 | 32 | 192 | 36 | 1024 |
| 26 | 7 | 31 | 217 | 49 | 961 |
| 27 | 7 | 30 | 210 | 49 | 900 |
| 28 | 7 | 32 | 224 | 49 | 1024 |
| 29 | 7 | 31 | 217 | 49 | 961 |
| 30 | 7 | 29 | 203 | 49 | 841 |
| Jumlah | 177 | 861 | 5114 | 1059 | 24895 |
| | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |

Berikut hasil perhitungan uji coba soal RE5 :

$$\begin{aligned} \text{rhitung} &= \frac{30(4912) - (170)(861)}{\sqrt{[30(976) - (170)^2][30(24895) - (861)^2]}} \\ \text{rhitung} &= \frac{147360 - 146370}{\sqrt{[380][5529]}} \\ \text{rhitung} &= \frac{990}{\sqrt{2.101}} \\ \text{rhitung} &= \frac{990}{1449} \quad \text{rhitung} = 0,683 \end{aligned}$$

Berikut hasil perhitungan uji coba soal RE6 :

$$\begin{aligned} \text{rhitung} &= \frac{30(5114) - (177)(861)}{\sqrt{[30(1059) - (177)^2][30(24895) - (861)^2]}} \\ \text{rhitung} &= \frac{153420 - 152397}{\sqrt{[441][5529]}} \\ \text{rhitung} &= \frac{1023}{\sqrt{2.438}} \\ \text{rhitung} &= \frac{1023}{2438289} \\ \text{rhitung} &= 0,655 \end{aligned}$$

Berikut Tabel pengujian soal nomor RE7 dan RE8

| RESPONDEN | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |
|---------------|------------|------------|-------------|-------------|--------------|
| 1 | 6 | 28 | 168 | 36 | 784 |
| 2 | 5 | 31 | 155 | 25 | 961 |
| 3 | 4 | 23 | 92 | 16 | 529 |
| 4 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 5 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 6 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 7 | 6 | 34 | 204 | 36 | 1156 |
| 8 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 9 | 5 | 28 | 140 | 25 | 784 |
| 10 | 7 | 34 | 238 | 49 | 1156 |
| 11 | 6 | 29 | 174 | 36 | 841 |
| 12 | 5 | 26 | 130 | 25 | 676 |
| 13 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 14 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 15 | 6 | 27 | 162 | 36 | 729 |
| 16 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 17 | 7 | 32 | 224 | 49 | 1024 |
| 18 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 19 | 6 | 32 | 192 | 36 | 1024 |
| 20 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 21 | 6 | 28 | 168 | 36 | 784 |
| 22 | 6 | 32 | 192 | 36 | 1024 |
| 23 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 24 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 25 | 6 | 32 | 192 | 36 | 1024 |
| 26 | 6 | 31 | 186 | 36 | 961 |
| 27 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 28 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 29 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 30 | 7 | 32 | 224 | 49 | 1024 |
| Jumlah | 187 | 944 | 5946 | 1183 | 30006 |
| | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |

| RESPONDEN | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |
|---------------|------------|------------|-------------|-------------|--------------|
| 1 | 6 | 28 | 168 | 36 | 784 |
| 2 | 7 | 31 | 217 | 49 | 961 |
| 3 | 5 | 23 | 115 | 25 | 529 |
| 4 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 5 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 6 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 7 | 7 | 34 | 238 | 49 | 1156 |
| 8 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 9 | 5 | 28 | 140 | 25 | 784 |
| 10 | 6 | 34 | 204 | 36 | 1156 |
| 11 | 5 | 29 | 145 | 25 | 841 |
| 12 | 5 | 26 | 130 | 25 | 676 |
| 13 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 14 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 15 | 6 | 27 | 162 | 36 | 729 |
| 16 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 17 | 7 | 32 | 224 | 49 | 1024 |
| 18 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 19 | 6 | 32 | 192 | 36 | 1024 |
| 20 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 21 | 6 | 28 | 168 | 36 | 784 |
| 22 | 7 | 32 | 224 | 49 | 1024 |
| 23 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 24 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 25 | 7 | 32 | 224 | 49 | 1024 |
| 26 | 6 | 31 | 186 | 36 | 961 |
| 27 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 28 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 29 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 30 | 6 | 32 | 192 | 36 | 1024 |
| Jumlah | 190 | 944 | 6034 | 1218 | 30006 |
| | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |

Berikut hasil perhitungan uji coba soal RE7 :

$$r_{hitung} = \frac{30.(5946) - (187)(944)}{\sqrt{[30.(1183) - (187)^2] * [30.(30006) - (944)^2]}}$$

$$r_{hitung} = \frac{178380 - 176528}{\sqrt{[521] * [9044]}}$$

$$r_{hitung} = \frac{1852}{\sqrt{4,711}}$$

$$r_{hitung} = \frac{1852}{2170} = 0,853$$

Berikut hasil perhitungan uji coba soal RE8 :

$$r_{hitung} = \frac{30.(6034) - (190)(944)}{\sqrt{[30.(1218) - (190)^2] * [30.(30006) - (944)^2]}}$$

$$r_{hitung} = \frac{181020 - 179360}{\sqrt{[440] * [9044]}}$$

$$r_{hitung} = \frac{1660}{\sqrt{3,979}}$$

$$r_{hitung} = \frac{1660}{1995} = 0,832$$

Berikut Tabel pengujian soal nomor RE9

| RESPONDEN | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |
|---------------|------------|------------|-------------|-------------|--------------|
| 1 | 6 | 28 | 168 | 36 | 784 |
| 2 | 7 | 31 | 217 | 49 | 961 |
| 3 | 4 | 23 | 92 | 16 | 529 |
| 4 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 5 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 6 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 7 | 7 | 34 | 238 | 49 | 1156 |
| 8 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 9 | 6 | 28 | 168 | 36 | 784 |
| 10 | 7 | 34 | 238 | 49 | 1156 |
| 11 | 7 | 29 | 203 | 49 | 841 |
| 12 | 6 | 26 | 156 | 36 | 676 |
| 13 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 14 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 15 | 6 | 27 | 162 | 36 | 729 |
| 16 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 17 | 6 | 32 | 192 | 36 | 1024 |
| 18 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 19 | 7 | 32 | 224 | 49 | 1024 |
| 20 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 21 | 6 | 28 | 168 | 36 | 784 |
| 22 | 6 | 32 | 192 | 36 | 1024 |
| 23 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 24 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 25 | 6 | 32 | 192 | 36 | 1024 |
| 26 | 6 | 31 | 186 | 36 | 961 |
| 27 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 28 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 29 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 30 | 7 | 32 | 224 | 49 | 1024 |
| Jumlah | 193 | 944 | 6125 | 1255 | 30006 |
| | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |

Berikut hasil perhitungan uji coba soal RE9 :

$$r_{hitung} = \frac{30.(6125) - (193)(944)}{\sqrt{[30.(1255) - (193)^2] * [30.(30006) - (944)^2]}}$$

$$r_{hitung} = \frac{183750 - 182192}{\sqrt{[401] * [9044]}}$$

$$r_{hitung} = \frac{1558}{\sqrt{3,626}}$$

$$r_{hitung} = \frac{1558}{1904} = 0,818$$

Berikut Tabel pengujian soal nomor RS10 dan RS11

| RESPONDEN | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |
|---------------|------------|------------|-------------|-------------|--------------|
| 1 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 2 | 5 | 22 | 110 | 25 | 484 |
| 3 | 5 | 18 | 90 | 25 | 324 |
| 4 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 5 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 6 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 7 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 8 | 6 | 23 | 138 | 36 | 529 |
| 9 | 6 | 21 | 126 | 36 | 441 |
| 10 | 6 | 26 | 156 | 36 | 676 |
| 11 | 4 | 19 | 76 | 16 | 361 |
| 12 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 13 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 14 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 15 | 5 | 21 | 105 | 25 | 441 |
| 16 | 6 | 26 | 156 | 36 | 676 |
| 17 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 18 | 5 | 21 | 105 | 25 | 441 |
| 19 | 7 | 25 | 175 | 49 | 625 |
| 20 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 21 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 22 | 7 | 25 | 175 | 49 | 625 |
| 23 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 24 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 25 | 7 | 26 | 182 | 49 | 676 |
| 26 | 6 | 26 | 156 | 36 | 676 |
| 27 | 6 | 26 | 156 | 36 | 676 |
| 28 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 29 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 30 | 6 | 27 | 162 | 36 | 729 |
| Jumlah | 190 | 764 | 4904 | 1224 | 19724 |
| | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |

| RESPONDEN | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |
|---------------|------------|------------|-------------|-------------|--------------|
| 1 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 2 | 7 | 22 | 154 | 49 | 484 |
| 3 | 5 | 18 | 90 | 25 | 324 |
| 4 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 5 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 6 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 7 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 8 | 6 | 23 | 138 | 36 | 529 |
| 9 | 5 | 21 | 105 | 25 | 441 |
| 10 | 6 | 26 | 156 | 36 | 676 |
| 11 | 5 | 19 | 95 | 25 | 361 |
| 12 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 13 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 14 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 15 | 5 | 21 | 105 | 25 | 441 |
| 16 | 6 | 26 | 156 | 36 | 676 |
| 17 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 18 | 6 | 21 | 126 | 36 | 441 |
| 19 | 7 | 25 | 175 | 49 | 625 |
| 20 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 21 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 22 | 6 | 25 | 150 | 36 | 625 |
| 23 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 24 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 25 | 6 | 26 | 156 | 36 | 676 |
| 26 | 6 | 26 | 156 | 36 | 676 |
| 27 | 6 | 26 | 156 | 36 | 676 |
| 28 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 29 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 30 | 7 | 27 | 189 | 49 | 729 |
| Jumlah | 192 | 764 | 4943 | 1244 | 19724 |
| | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |

Berikut hasil perhitungan uji coba soal RS10 :

$$r_{hitung} = \frac{30.(4904) - (190)(764)}{\sqrt{[30.(1224) - (190)^2] * [30.(19724) - (764)^2]}}$$

$$r_{hitung} = \frac{147120 - 145160}{\sqrt{[620] * [8024]}}$$

$$r_{hitung} = \frac{1960}{\sqrt{4,974}}$$

$$r_{hitung} = \frac{1960}{2230} = 0,879$$

Berikut hasil perhitungan uji coba soal RS11 :

$$r_{hitung} = \frac{30.(4943) - (192)(764)}{\sqrt{[30.(1244) - (192)^2] * [30.(19724) - (764)^2]}}$$

$$r_{hitung} = \frac{148290 - 146688}{\sqrt{[456] * [8024]}}$$

$$r_{hitung} = \frac{1704}{\sqrt{3,658}}$$

$$r_{hitung} = \frac{1602}{1913} = 0,837$$

Berikut Tabel pengujian soal nomor RS12 dan RS13

| RESPONDEN | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 | RESPONDEN | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |
|---------------|------------|------------|-------------|-------------|--------------|---------------|------------|------------|-------------|-------------|--------------|
| 1 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 | 1 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 2 | 5 | 22 | 110 | 25 | 484 | 2 | 5 | 22 | 110 | 25 | 484 |
| 3 | 4 | 18 | 72 | 16 | 324 | 3 | 4 | 18 | 72 | 16 | 324 |
| 4 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 | 4 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 5 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 | 5 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 6 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 | 6 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 7 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 | 7 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 8 | 5 | 23 | 115 | 25 | 529 | 8 | 6 | 23 | 138 | 36 | 529 |
| 9 | 5 | 21 | 105 | 25 | 441 | 9 | 5 | 21 | 105 | 25 | 441 |
| 10 | 7 | 26 | 182 | 49 | 676 | 10 | 7 | 26 | 182 | 49 | 676 |
| 11 | 5 | 19 | 95 | 25 | 361 | 11 | 5 | 19 | 95 | 25 | 361 |
| 12 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 | 12 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 13 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 | 13 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 14 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 | 14 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 15 | 6 | 21 | 126 | 36 | 441 | 15 | 5 | 21 | 105 | 25 | 441 |
| 16 | 7 | 26 | 182 | 49 | 676 | 16 | 7 | 26 | 182 | 49 | 676 |
| 17 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 | 17 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 18 | 5 | 21 | 105 | 25 | 441 | 18 | 5 | 21 | 105 | 25 | 441 |
| 19 | 5 | 25 | 125 | 25 | 625 | 19 | 6 | 25 | 150 | 36 | 625 |
| 20 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 | 20 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 21 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 | 21 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 22 | 6 | 25 | 150 | 36 | 625 | 22 | 6 | 25 | 150 | 36 | 625 |
| 23 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 | 23 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 24 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 | 24 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 25 | 7 | 26 | 182 | 49 | 676 | 25 | 6 | 26 | 156 | 36 | 676 |
| 26 | 7 | 26 | 182 | 49 | 676 | 26 | 7 | 26 | 182 | 49 | 676 |
| 27 | 7 | 26 | 182 | 49 | 676 | 27 | 7 | 26 | 182 | 49 | 676 |
| 28 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 | 28 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 29 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 | 29 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 30 | 7 | 27 | 189 | 49 | 729 | 30 | 7 | 27 | 189 | 49 | 729 |
| Jumlah | 191 | 764 | 4938 | 1241 | 19724 | Jumlah | 191 | 764 | 4939 | 1239 | 19724 |
| | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 | | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |

Berikut hasil perhitungan uji coba soal RS12 :

$$\text{rhitung} = \frac{30.(4938) - (191)(764)}{\sqrt{[30.(1241) - (191)^2] * [30.(19724) - (764)^2]}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{148140 - 145924}{\sqrt{[749] * [8024]}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{2216}{\sqrt{6.009}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{2216}{2451} = 0,904$$

Berikut hasil perhitungan uji coba soal RS13 :

$$\text{rhitung} = \frac{30.(4939) - (191)(764)}{\sqrt{[30.(1239) - (191)^2] * [30.(19724) - (764)^2]}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{148170 - 145924}{\sqrt{[689] * [8024]}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{2246}{\sqrt{5.528}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{2246}{2351} = 0,955$$

Berikut Tabel pengujian soal nomor AS14 dan AS15

| RESPONDEN | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 | RESPONDEN | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |
|---------------|------------|------------|-------------|-------------|--------------|---------------|------------|------------|-------------|-------------|--------------|
| 1 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 | 1 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 2 | 6 | 23 | 138 | 36 | 529 | 2 | 6 | 23 | 138 | 36 | 529 |
| 3 | 4 | 19 | 76 | 16 | 361 | 3 | 5 | 19 | 95 | 25 | 361 |
| 4 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 | 4 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 5 | 7 | 27 | 189 | 49 | 729 | 5 | 7 | 27 | 189 | 49 | 729 |
| 6 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 | 6 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 7 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 | 7 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 8 | 6 | 22 | 132 | 36 | 484 | 8 | 5 | 22 | 110 | 25 | 484 |
| 9 | 6 | 23 | 138 | 36 | 529 | 9 | 6 | 23 | 138 | 36 | 529 |
| 10 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 | 10 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 11 | 5 | 22 | 110 | 25 | 484 | 11 | 6 | 22 | 132 | 36 | 484 |
| 12 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 | 12 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 13 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 | 13 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 14 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 | 14 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 15 | 6 | 22 | 132 | 36 | 484 | 15 | 5 | 22 | 110 | 25 | 484 |
| 16 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 | 16 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 17 | 7 | 27 | 189 | 49 | 729 | 17 | 6 | 27 | 162 | 36 | 729 |
| 18 | 5 | 21 | 105 | 25 | 441 | 18 | 5 | 21 | 105 | 25 | 441 |
| 19 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 | 19 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 20 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 | 20 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 21 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 | 21 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 22 | 6 | 27 | 162 | 36 | 729 | 22 | 7 | 27 | 189 | 49 | 729 |
| 23 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 | 23 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 24 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 | 24 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 25 | 7 | 26 | 182 | 49 | 676 | 25 | 6 | 26 | 156 | 36 | 676 |
| 26 | 7 | 27 | 189 | 49 | 729 | 26 | 6 | 27 | 162 | 36 | 729 |
| 27 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 | 27 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 28 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 | 28 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 29 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 | 29 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 30 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 | 30 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| Jumlah | 194 | 774 | 5062 | 1272 | 20184 | Jumlah | 192 | 774 | 5006 | 1244 | 20184 |
| | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 | | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |

Berikut hasil perhitungan uji coba soal AS14 :

$$\text{rhitung} = \frac{30.(5062) - (194)(774)}{\sqrt{[30.(1272) - (194)^2] * [30.(20184) - (774)^2]}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{151860 - 150156}{\sqrt{[524] * [6444]}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{1704}{\sqrt{3,376}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{1704}{1837} = 0,927$$

Berikut hasil perhitungan uji coba soal AS15 :

$$\text{rhitung} = \frac{30.(5006) - (192)(774)}{\sqrt{[30.(1244) - (192)^2] * [30.(20184) - (774)^2]}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{150180 - 148608}{\sqrt{[456] * [6444]}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{1572}{\sqrt{2,938}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{1572}{1714} = 0,917$$

Berikut Tabel pengujian soal nomor AS16 dan AS17

| RESPONDEN | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 | RESPONDEN | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |
|---------------|------------|------------|-------------|-------------|--------------|---------------|------------|------------|-------------|-------------|--------------|
| 1 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 | 1 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 2 | 5 | 23 | 115 | 25 | 529 | 2 | 6 | 23 | 138 | 36 | 529 |
| 3 | 5 | 19 | 95 | 25 | 361 | 3 | 5 | 19 | 95 | 25 | 361 |
| 4 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 | 4 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 5 | 6 | 27 | 162 | 36 | 729 | 5 | 7 | 27 | 189 | 49 | 729 |
| 6 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 | 6 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 7 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 | 7 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 8 | 5 | 22 | 110 | 25 | 484 | 8 | 6 | 22 | 132 | 36 | 484 |
| 9 | 5 | 23 | 115 | 25 | 529 | 9 | 6 | 23 | 138 | 36 | 529 |
| 10 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 | 10 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 11 | 6 | 22 | 132 | 36 | 484 | 11 | 5 | 22 | 110 | 25 | 484 |
| 12 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 | 12 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 13 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 | 13 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 14 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 | 14 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 15 | 5 | 22 | 110 | 25 | 484 | 15 | 6 | 22 | 132 | 36 | 484 |
| 16 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 | 16 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 17 | 7 | 27 | 189 | 49 | 729 | 17 | 7 | 27 | 189 | 49 | 729 |
| 18 | 5 | 21 | 105 | 25 | 441 | 18 | 6 | 21 | 126 | 36 | 441 |
| 19 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 | 19 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 20 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 | 20 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 21 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 | 21 | 6 | 24 | 144 | 36 | 576 |
| 22 | 7 | 27 | 189 | 49 | 729 | 22 | 7 | 27 | 189 | 49 | 729 |
| 23 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 | 23 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 24 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 | 24 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 25 | 7 | 26 | 182 | 49 | 676 | 25 | 6 | 26 | 156 | 36 | 676 |
| 26 | 7 | 27 | 189 | 49 | 729 | 26 | 7 | 27 | 189 | 49 | 729 |
| 27 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 | 27 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 28 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 | 28 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 29 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 | 29 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| 30 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 | 30 | 7 | 28 | 196 | 49 | 784 |
| Jumlah | 192 | 774 | 5013 | 1248 | 20184 | Jumlah | 196 | 774 | 5103 | 1292 | 20184 |
| | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 | | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |

Berikut hasil perhitungan uji coba soal AS16 :

$$r_{hitung} = \frac{30.(5013) - (192)(774)}{\sqrt{[30.(1248) - (192)^2] * [30.(20184) - (774)^2]}}$$

$$r_{hitung} = \frac{150390 - 148608}{\sqrt{[576] * [6444]}}$$

$$r_{hitung} = \frac{1782}{\sqrt{3,711}}$$

$$r_{hitung} = \frac{1782}{1926} = 0,925$$

Berikut hasil perhitungan uji coba soal AS17 :

$$r_{hitung} = \frac{30.(5103) - (196)(774)}{\sqrt{[30.(1292) - (196)^2] * [30.(20184) - (774)^2]}}$$

$$r_{hitung} = \frac{153090 - 151704}{\sqrt{[344] * [6444]}}$$

$$r_{hitung} = \frac{1386}{\sqrt{2,216}}$$

$$r_{hitung} = \frac{1386}{1488} = 0,931$$

Berikut Tabel pengujian soal nomor EM18 dan EM19

| RESPONDEN | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |
|-----------|-----|-----|------|------|-------|
| 1 | 6 | 28 | 168 | 36 | 784 |
| 2 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 3 | 5 | 25 | 125 | 25 | 625 |
| 4 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 5 | 6 | 33 | 198 | 36 | 1089 |
| 6 | 7 | 34 | 238 | 49 | 1156 |
| 7 | 7 | 34 | 238 | 49 | 1156 |
| 8 | 6 | 28 | 168 | 36 | 784 |
| 9 | 5 | 27 | 135 | 25 | 729 |
| 10 | 7 | 34 | 238 | 49 | 1156 |
| 11 | 5 | 28 | 140 | 25 | 784 |
| 12 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 13 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 14 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 15 | 5 | 28 | 140 | 25 | 784 |
| 16 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 17 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 18 | 6 | 27 | 162 | 36 | 729 |
| 19 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 20 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 21 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 22 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 23 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 24 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 25 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 26 | 7 | 32 | 224 | 49 | 1024 |
| 27 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 28 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 29 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 30 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| Jumlah | 194 | 968 | 6324 | 1270 | 31550 |
| | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |

| RESPONDEN | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |
|-----------|-----|-----|------|------|-------|
| 1 | 5 | 28 | 140 | 25 | 784 |
| 2 | 5 | 30 | 150 | 25 | 900 |
| 3 | 5 | 25 | 125 | 25 | 625 |
| 4 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 5 | 7 | 33 | 231 | 49 | 1089 |
| 6 | 7 | 34 | 238 | 49 | 1156 |
| 7 | 6 | 34 | 204 | 36 | 1156 |
| 8 | 5 | 28 | 140 | 25 | 784 |
| 9 | 6 | 27 | 162 | 36 | 729 |
| 10 | 7 | 34 | 238 | 49 | 1156 |
| 11 | 5 | 28 | 140 | 25 | 784 |
| 12 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 13 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 14 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 15 | 6 | 28 | 168 | 36 | 784 |
| 16 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 17 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 18 | 6 | 27 | 162 | 36 | 729 |
| 19 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 20 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 21 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 22 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 23 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 24 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 25 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 26 | 7 | 32 | 224 | 49 | 1024 |
| 27 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 28 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 29 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 30 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| Jumlah | 193 | 968 | 6292 | 1259 | 31550 |
| | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |

Berikut hasil perhitungan uji coba soal EM18 :

$$\text{rhitung} = \frac{30.(6324) - (194)(968)}{\sqrt{[30.(1270) - (194)^2] * [30.(31550) - (968)^2]}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{189720 - 187792}{\sqrt{[464] * [9476]}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{1928}{\sqrt{4,396}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{1928}{2097} = 0,919$$

Berikut hasil perhitungan uji coba soal EM19 :

$$\text{rhitung} = \frac{30.(6292) - (193)(968)}{\sqrt{[30.(1259) - (193)^2] * [30.(31550) - (968)^2]}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{188760 - 186824}{\sqrt{[521] * [9476]}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{1936}{\sqrt{4,936}}$$

$$\text{rhitung} = \frac{1936}{2222} = 0,871$$

Berikut Tabel pengujian soal nomor EM20 dan EM21

| RESPONDEN | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |
|---------------|------------|------------|-------------|-------------|--------------|
| 1 | 6 | 28 | 168 | 36 | 784 |
| 2 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 3 | 5 | 25 | 125 | 25 | 625 |
| 4 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 5 | 6 | 33 | 198 | 36 | 1089 |
| 6 | 6 | 34 | 204 | 36 | 1156 |
| 7 | 7 | 34 | 238 | 49 | 1156 |
| 8 | 5 | 28 | 140 | 25 | 784 |
| 9 | 5 | 27 | 135 | 25 | 729 |
| 10 | 7 | 34 | 238 | 49 | 1156 |
| 11 | 6 | 28 | 168 | 36 | 784 |
| 12 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 13 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 14 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 15 | 6 | 28 | 168 | 36 | 784 |
| 16 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 17 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 18 | 5 | 27 | 135 | 25 | 729 |
| 19 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 20 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 21 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 22 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 23 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 24 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 25 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 26 | 6 | 32 | 192 | 36 | 1024 |
| 27 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 28 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 29 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 30 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| Jumlah | 192 | 968 | 6259 | 1244 | 31550 |
| | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |

| RESPONDEN | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |
|---------------|------------|------------|-------------|-------------|--------------|
| 1 | 5 | 28 | 140 | 25 | 784 |
| 2 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 3 | 5 | 25 | 125 | 25 | 625 |
| 4 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 5 | 7 | 33 | 231 | 49 | 1089 |
| 6 | 7 | 34 | 238 | 49 | 1156 |
| 7 | 7 | 34 | 238 | 49 | 1156 |
| 8 | 6 | 28 | 168 | 36 | 784 |
| 9 | 6 | 27 | 162 | 36 | 729 |
| 10 | 6 | 34 | 204 | 36 | 1156 |
| 11 | 6 | 28 | 168 | 36 | 784 |
| 12 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 13 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 14 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 15 | 6 | 28 | 168 | 36 | 784 |
| 16 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 17 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 18 | 5 | 27 | 135 | 25 | 729 |
| 19 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 20 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 21 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 22 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 23 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 24 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 25 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 26 | 6 | 32 | 192 | 36 | 1024 |
| 27 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 28 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 29 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 30 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| Jumlah | 194 | 968 | 6319 | 1268 | 31550 |
| | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |

Berikut hasil perhitungan uji coba soal EM20 :

$$r_{hitung} = \frac{30.(6259) - (192)(968)}{\sqrt{[30.(1244) - (192)^2] * [30.(31550) - (968)^2]}}$$

$$r_{hitung} = \frac{187770 - 185856}{\sqrt{[456] * [9476]}}$$

$$r_{hitung} = \frac{1914}{\sqrt{4,321}}$$

$$r_{hitung} = \frac{1914}{2079} = 0,921$$

Berikut hasil perhitungan uji coba soal EM21 :

$$r_{hitung} = \frac{30.(6319) - (194)(968)}{\sqrt{[30.(1268) - (194)^2] * [30.(31550) - (968)^2]}}$$

$$r_{hitung} = \frac{189570 - 187792}{\sqrt{[404] * [9476]}}$$

$$r_{hitung} = \frac{1178}{\sqrt{3,828}}$$

$$r_{hitung} = \frac{1178}{1957} = 0,909$$

Berikut Tabel pengujian soal nomor EM22

| RESPONDEN | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |
|---------------|------------|------------|-------------|-------------|--------------|
| 1 | 6 | 28 | 168 | 36 | 784 |
| 2 | 7 | 30 | 210 | 49 | 900 |
| 3 | 5 | 25 | 125 | 25 | 625 |
| 4 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 5 | 7 | 33 | 231 | 49 | 1089 |
| 6 | 7 | 34 | 238 | 49 | 1156 |
| 7 | 7 | 34 | 238 | 49 | 1156 |
| 8 | 6 | 28 | 168 | 36 | 784 |
| 9 | 5 | 27 | 135 | 25 | 729 |
| 10 | 7 | 34 | 238 | 49 | 1156 |
| 11 | 6 | 28 | 168 | 36 | 784 |
| 12 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 13 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 14 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 15 | 5 | 28 | 140 | 25 | 784 |
| 16 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 17 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 18 | 5 | 27 | 135 | 25 | 729 |
| 19 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 20 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 21 | 6 | 30 | 180 | 36 | 900 |
| 22 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 23 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 24 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 25 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 26 | 6 | 32 | 192 | 36 | 1024 |
| 27 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 28 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 29 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| 30 | 7 | 35 | 245 | 49 | 1225 |
| Jumlah | 195 | 968 | 6356 | 1283 | 31550 |
| | X | Y | XY | (X)2 | (Y)2 |

Berikut hasil perhitungan uji coba soal EM22 :

$$r_{hitung} = \frac{30.(6356) - (195)(968)}{\sqrt{[30.(1283) - (195)^2] * [30.(31550) - (968)^2]}}$$

$$r_{hitung} = \frac{190680 - 188760}{\sqrt{[465] * [9476]}}$$

$$r_{hitung} = \frac{1920}{\sqrt{4,406}}$$

$$r_{hitung} = \frac{1920}{2099} = 0,915$$

Tabel Product Moment

| N | Tarf Signifikan | | N | Tarf Signifikan | | N | Tarf Signifikan | |
|----|-----------------|-------|----|-----------------|-------|------|-----------------|-------|
| | 5% | 1% | | 5% | 1% | | 5% | 1% |
| 3 | 0,997 | 0,999 | 27 | 0,381 | 0,487 | 55 | 0,266 | 0,345 |
| 4 | 0,950 | 0,990 | 28 | 0,374 | 0,478 | 60 | 0,254 | 0,330 |
| 5 | 0,878 | 0,959 | 29 | 0,367 | 0,470 | 65 | 0,244 | 0,317 |
| 6 | 0,811 | 0,917 | 30 | 0,361 | 0,463 | 70 | 0,235 | 0,306 |
| 7 | 0,754 | 0,874 | 31 | 0,355 | 0,456 | 75 | 0,227 | 0,296 |
| 8 | 0,707 | 0,834 | 32 | 0,349 | 0,449 | 80 | 0,220 | 0,286 |
| 9 | 0,666 | 0,798 | 33 | 0,344 | 0,442 | 85 | 0,213 | 0,278 |
| 10 | 0,632 | 0,765 | 34 | 0,339 | 0,436 | 90 | 0,207 | 0,270 |
| 11 | 0,602 | 0,735 | 35 | 0,334 | 0,430 | 95 | 0,202 | 0,263 |
| 12 | 0,576 | 0,708 | 36 | 0,329 | 0,424 | 100 | 0,195 | 0,256 |
| 13 | 0,553 | 0,684 | 37 | 0,325 | 0,418 | 125 | 0,176 | 0,230 |
| 14 | 0,532 | 0,661 | 38 | 0,320 | 0,413 | 150 | 0,159 | 0,210 |
| 15 | 0,514 | 0,641 | 39 | 0,316 | 0,408 | 175 | 0,148 | 0,194 |
| 16 | 0,497 | 0,623 | 40 | 0,312 | 0,403 | 200 | 0,138 | 0,181 |
| 17 | 0,482 | 0,606 | 41 | 0,308 | 0,398 | 300 | 0,113 | 0,148 |
| 18 | 0,468 | 0,590 | 42 | 0,304 | 0,393 | 400 | 0,098 | 0,128 |
| 19 | 0,456 | 0,575 | 43 | 0,301 | 0,389 | 500 | 0,088 | 0,115 |
| 20 | 0,444 | 0,561 | 44 | 0,297 | 0,384 | 600 | 0,080 | 0,105 |
| 21 | 0,433 | 0,549 | 45 | 0,294 | 0,380 | 700 | 0,074 | 0,097 |
| 22 | 0,423 | 0,537 | 46 | 0,291 | 0,376 | 800 | 0,070 | 0,091 |
| 23 | 0,413 | 0,526 | 47 | 0,288 | 0,372 | 900 | 0,065 | 0,086 |
| 24 | 0,404 | 0,515 | 48 | 0,284 | 0,368 | 1000 | 0,062 | 0,081 |
| 25 | 0,396 | 0,505 | 49 | 0,281 | 0,364 | | | |
| 26 | 0,388 | 0,496 | 50 | 0,279 | 0,361 | | | |

Uji Reliabilitas Persepsi

a. Dimensi *Tangibles* (TA)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,671 | ,689 | 4 |

b. Dimensi *Reliability* (RE)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,766 | ,770 | 5 |

c. Dimensi *Responsiveness* (RS)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,721 | ,721 | 4 |

d. Dimensi *Assurance* (AS)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,606 | ,610 | 4 |

e. Dimensi *Empathy* (EM)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,819 | ,820 | 5 |

Uji Reliabilitas Harapana. Dimensi *Tangibles* (TA)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,906 | ,905 | 4 |

b. Dimensi *Reliability* (RE)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,901 | ,902 | 5 |

c. Dimensi *Responsiveness* (RS)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,916 | ,917 | 4 |

d. Dimensi *Assurance* (AS)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,940 | ,944 | 4 |

e. Dimensi *Empathy* (EM)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,945 | ,946 | 5 |

LAMPIRAN III

Lampiran Izin Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

Prof. K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126 Email : saintek@radenfatah.ac.id website: www.saintek.radenfatah.ac.id

Nomor : B-~~606~~ /Un.09/VIII.1/PP.009/07/2017 10 Juli 2017
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : **Mohon Izin Penelitian**
An. Atika Arpan

Yth. Manager PT. Pegadaian (Persero)
di Palembang

Dalam rangka menyelesaikan penulisan karya ilmiah berupa skripsi/makalah mahasiswa kami :

N a m a : ATIKA ARPAN
NIM / Program Studi : 13540026 / Sistem Informasi
Alamat : Jl. Musyawarah No. 307 RT. 08 RW. 05 Palembang
Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Pegadaian Application Support System Integrated Online (PASSION) Menggunakan Metode Service Quality (Servqual).
Waktu Penelitian : 07 Juli sampai dengan 07 September 2017
Objek Penelitian : Seluruh data yang berhubungan dengan penelitian.

Sehubungan dengan itu kami mengharapkan bantuan Bapak untuk dapat memberikan izin kepada mahasiswa tersebut untuk melaksanakan penelitian di Instansi/Lembaga Bapak, sehingga memperoleh data yang dibutuhkan.

Demikianlah harapan kami dan atas segala bantuan serta perhatian Bapak, kami haturkan terima kasih.



Lampiran Balasan Surat Penelitian



Pegadaian

Palembang, 20 Juli 2017

Nomor : 348/00103.06/2017
Lampiran : -
Urgensi : S

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah

Di
PALEMBANG

Hal : **Izin Riset/Penelitian**

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor : B.686/Un.09/VIII.I/PP.009/07/2017 pada tanggal 10 Juli 2017 perihal Mohon Izin Penelitian, dengan ini kami memberikan izin kepada :

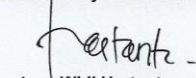
| No. | Nama | NIM | Jurusan | Jadwal |
|-----|-------------|----------|------------------|-----------------------------|
| 1. | Atika Arpan | 13540026 | Sistem Informasi | 24 Juli s.d 24 Agustus 2017 |

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan kegiatan Riset/Permintaan data dilaksanakan pada jam kerja di Kantor PT PEGADAIAN (Persero) **Cabang Palembang**.
2. Peserta Riset, wajib mengenakan pakaian rapi dan sopan serta mengenakan name tag Peserta Riset.
3. Mematuhi semua peraturan dan tata tertib yang berlaku di Kantor Cabang **Palembang**.
4. Masing - masing Peserta Riset diwajibkan menggunakan/ menjadi nasabah Produk PT PEGADAIAN (Persero) Misalnya, Tabungan Emas, Emasku, KCA dan lain-lain.
5. Data yang diteliti tersebut **hanya untuk keperluan akademis** yang hanya digunakan untuk keperluan penyusunan Tugas Akhir mahasiswa yang bersangkutan.
6. Setelah selesai penyusunan tugas tersebut agar menyerahkan satu eksemplar untuk Kantor Wilayah dan satu eksemplar untuk Kantor Cabang.
7. Sebelum melaksanakan tugas kerja agar menyerahkan surat pernyataan bermaterai yang menyatakan bersedia mentaati peraturan yang berlaku di Pegadaian, diketahui oleh Dosen/ Guru Pembimbing.

Demikian disampaikan, agar kesempatan yang diberikan ini dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya.

PT PEGADAIAN (Persero)
Kantor Wilayah III Palembang


Widi Hartanta
 Deputy Operasional

Tembusan disampaikan kepada :

1. Sdr. Manajer Bagian OHC PT Pegadaian (Persero) Kanwi III Palembang
2. Sdr. Pemimpin PT Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Simpang Patal
3. Mahasiswa Yang Bersangkutan

PT Pegadaian (Persero) – Kantor Wilayah III Palembang
Jl. Merdeka No. 11, T +62 711 361529
Palembang 30132 F +62 711 369713, 35415

www.pegadaian.co.id

Lampiran SK Pembimbing



KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG
NOMOR : 125 TAHUN 2017

TENTANG

PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI STRATA SATU (S.1)
BAGI MAHASISWA TINGKAT AKHIR FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG

DEKAN FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG

- Menimbang** :
1. Bahwa untuk mengakhiri Program sarjana (S1) bagi Mahasiswa, maka perlu ditunjuk Tenaga ahli sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing kedua yang bertanggung jawab dalam rangka penyelesaian Skripsi Mahasiswa;
 2. Bahwa untuk lancarnya tugas pokok itu, maka perlu dikeluarkan Surat Keputusan Dekan (SKD) tersendiri. Dosen yang ditunjuk dan tercantum dalam SKD ini memenuhi syarat untuk melaksanakan tugas tersebut.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 2. Undang-Undang No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
 3. Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003 tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil;
 5. Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
 6. Peraturan Menteri Agama RI No. 53 Tahun 2015 tentang Organisasi dan tata kerja Institut Agama Islam Negeri Raden Fatah Palembang;
 7. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 53/PMK.02.2014 tentang Standar Biaya Masukan;
 8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No.154/2014 tentang Rumpun Ilmu pengetahuan dan Teknologi serta Gelar Lulusan Perguruan Tinggi;
 9. Peraturan Menteri Agama No.62 tahun 2015 tentang Statuta Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang;
 10. Peraturan Menteri Agama No.33 tahun 2016 tentang Gelar Akademik Perguruan Tinggi Keagamaan;
 11. Keputusan Menteri Agama No.394 tahun 2003 tentang Pedoman Pendirian Perguruan Tinggi Agama;
 12. DIPA Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Tahun 2017;
 13. Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Nomor 669B Tahun 2014 tentang Standar Biaya Honorarium dilingkungan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Tahun 2015;
 14. Peraturan Presiden Nomor 129 Tahun 2014 tentang Alih Status IAIN menjadi Universitas Islam Negeri.

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN

Pertama : Menunjuk sdr. :

| | |
|-------------------------|--------------------------|
| 1. Rusmala Santi, M.Kom | NIP : 197911252014032002 |
| 2. Evi Fadilah, M.Kom | NIDN : 0215108502 |

Dosen Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang masing-masing sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing Kedua Skripsi Mahasiswa :

Nama : **ATIKA ARPAN**
NIM/Jurusan : 13540026 / Sistem Informasi (SI)
Semester/Tahun : GENAP / 2016 – 2017
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan *Pegadaian Application Support System Integrated Online (PA\$SION)* Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)*.

Kedua : Kepada Pembimbing Utama dan Pembimbing Kedua tersebut diberi hak sepenuhnya untuk merevisi judul / kerangka dengan sepengetahuan Fakultas.

Ketiga : Masa berlakunya Surat Keputusan Dekan ini Terhitung Mulai Tanggal di tetapkannya sampai dengan Tanggal 13 Juli 2018.

Keempat : Keputusan ini mulai berlaku satu tahun sejak tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

DITETAPKAN DI : PALEMBANG

PADA TANGGAL : 13 – 07 – 2017

REKTOR UIN RADEN FATAH PALEMBANG

DEKAN FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI




DIAN ERLINA

TEMBUSAN :

1. Rektor UIN Raden Fatah Palembang ;
2. Ketua Prodi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN - RF Palembang ;
3. Mahasiswa yang bersangkutan.

Lampiran Surat Keterangan Perubahan Judul Skripsi



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126 Email : saintek@radenfatah.ac.id website: www.saintek.radenfatah.ac.id

SURAT KETERANGAN PERUBAHAN JUDUL SKRIPSI
NOMOR : B-1809 /Un.09/VIII.1/PP.00.9/08/2017

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang menerangkan bahwa :

Nama : Atika Arpan
NIM : 13540026
Jurusan : Sistem Informasi

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang Nomor : 82 Tahun 2017, Tanggal 04 Februari 2017, poin ke 2 bahwa Dosen Pembimbing di berikan hak untuk merevisi judul Skripsi Mahasiswa/i yang bersangkutan.


Atas pertimbangan yang cukup mendasar, maka Skripsi saudara tersebut diadakan perubahan judul sebagai berikut :

Judul Lama : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna *Layanan Pengadaan Application Support System Integrated Online (PASSION)* Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)*


Judul Baru : Analisis kualitas layanan *Pengadaan Application Support System Integrated Online (PASSION)* menggunakan metode *Service Quality (Servqual)*

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 30 Agustus 2017
A.n. Dekan
Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Rullansyah, ST., M.Kom.
197511222006041003



Lampiran Lembar Konsul Pembimbing 1



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

Jln. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 KM. 3,5 Palembang 30126 Telp: (0711) 353360 website: www.radenfatah.ac.id

LEMBAR KONSULTASI

NIM : 13540026
 Nama : Atika Arpan
 Program Studi : Sistem Informasi
 Semester : Genap / Ganjil
 Tahun Akademik : 2017
 Judul : Analisis ^{Kualitas} ~~tingkat kepuasan pengguna~~ layanan Pegadaian Application Support System Integrated Online (PASSION) menggunakan metode Service Quality (Servqual) di PT. Pegadaian Palembang
 Dosen Pembimbing I : Rasmala Santi, M. Kom

| No | Tanggal | Uraian | Paraf |
|----|------------|---|-------|
| 1 | 14/8/2017 | Bab I : Latar belakang, ^{edit} rumusan masalah Bab II : Fokus ke teori kepuasan | |
| 2 | 23/8/2017 | Bab I : Edit Bab II : teori fokus ke kualitas layan + servqual | |
| 3 | 4/9/2017 | Bab I : Ace | |
| 4 | 8/9/2017 | Bab II : tambah teori ke kualitas layan + servqual | |
| 5 | 25/9/2017 | Bab II : Ace | |
| 6 | 29/9/2017 | Bab III : tambah penelitian | |
| 7 | 13/10/2017 | Bab III : Ace Bab IV : Analisis & pembahasan diperbaiki | |
| 8 | 26/10/2017 | Bab IV : Hasil ... ? Rekomendasi menyelesaikan masalah Bab V : simpulan mencapai tujuan | |

Lampiran Lembar Konsul Pembimbing II



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

Jln. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 KM. 3,5 Palembang 30126 Telp: (0711) 353360 website: www.radenfatah.ac.id

LEMBAR KONSULTASI

NIM : 13540026
 Nama : Atika Arpan
 Program Studi : Sistem Informasi
 Semester : Genap / Ganjil
 Judul : Analisis ^{Kualitas} ~~tingkat kepuasan pengguna~~ layanan Pegadaian Application Support System Integrated Online (PASSION) menggunakan metode Service Quality (Servqual) di PT. Pegadaian Palembang

Dosen Pembimbing II : Evi Fadilah, M. Kom

| No | Tanggal | Uraian | Paraf |
|----|-----------|---|-------|
| 1 | 12-7-2017 | - Revisi latar belakang - Rumusan masalah - Batasan masalah | st |
| | | - Metode pengumpulan data | |
| 2 | 26-7-2017 | Acc Bab 1 | st |
| 3 | 8-8-2017 | - Revisi Referensi - Tinjauan pustaka | st |
| 4 | 10-8-2017 | - Acc Bab 2 | st |
| 5 | 11-9-2017 | - Revisi kwisisioner | st |
| 6 | 18-9-2017 | - Acc kwisisioner | st |
| 7 | 2-10-2017 | - Revisi Perhitungan Bab 3 | st |



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

Jln. Prof K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 KM. 3,5 Palembang 30126 Telp: (0711) 353360 website: www.radenfatah.ac.id

LEMBAR KONSULTASI

NIM : 13540026
 Nama : Atika Arpan
 Program Studi : Sistem Informasi
 Semester : Genap / Ganjil
 Judul : *Analisis kualitas layanan Pegadaian Application Support System Integrated Online (PASSION) menggunakan metode Service Quality (Servqual) di PT. Pegadaian Palembang*
 Dosen Pembimbing II : Evi Fadilah, M. Kom

Tahun Akademik : 2017

| No | Tanggal | Uraian | Paraf |
|----|------------|------------------------------|--------------------|
| 8 | 10-10-2017 | - Revisi Bab 4, Acc Bab 3 | <i>[Signature]</i> |
| 9 | 13-10-2017 | - Acc Bab 4 | <i>[Signature]</i> |
| 10 | 27-10-2017 | Acc Bab 5 & Abstrak | <i>[Signature]</i> |
| 4 | | Acc Munasqah | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |