



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *PRICING TEAM* DENGAN  
METODE *E-SERVQUAL* DI PERUSAHAAN ALAT BERAT**

**SKRIPSI**

**BOY DWI APRIYANTO  
0706200945**

**FAKULTAS TEKNIK  
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
DEPOK  
DESEMBER 2009**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Boy Dwi Apriyanto

NPM : 0706200945

Tanda Tangan :



Tanggal : Desember 2009

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Boy Dwi Apriyanto  
NPM : 0706200945  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan *Pricing Team* Dengan Metode *E-Servqual* di Perusahaan Alat Berat

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana S1 pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Indonesia

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Arian Dhini, ST, MT

Penguji : Ir. Isti Surjandari, Ph.D

Penguji : Ir. Amar Rachman, MEIM

Penguji : Ir. Boy Nurljahyo M., MSIE

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : Desember 2009

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik Jurusan Teknik Industri pada Fakultas Teknik Universitas Indonesia. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada masa penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

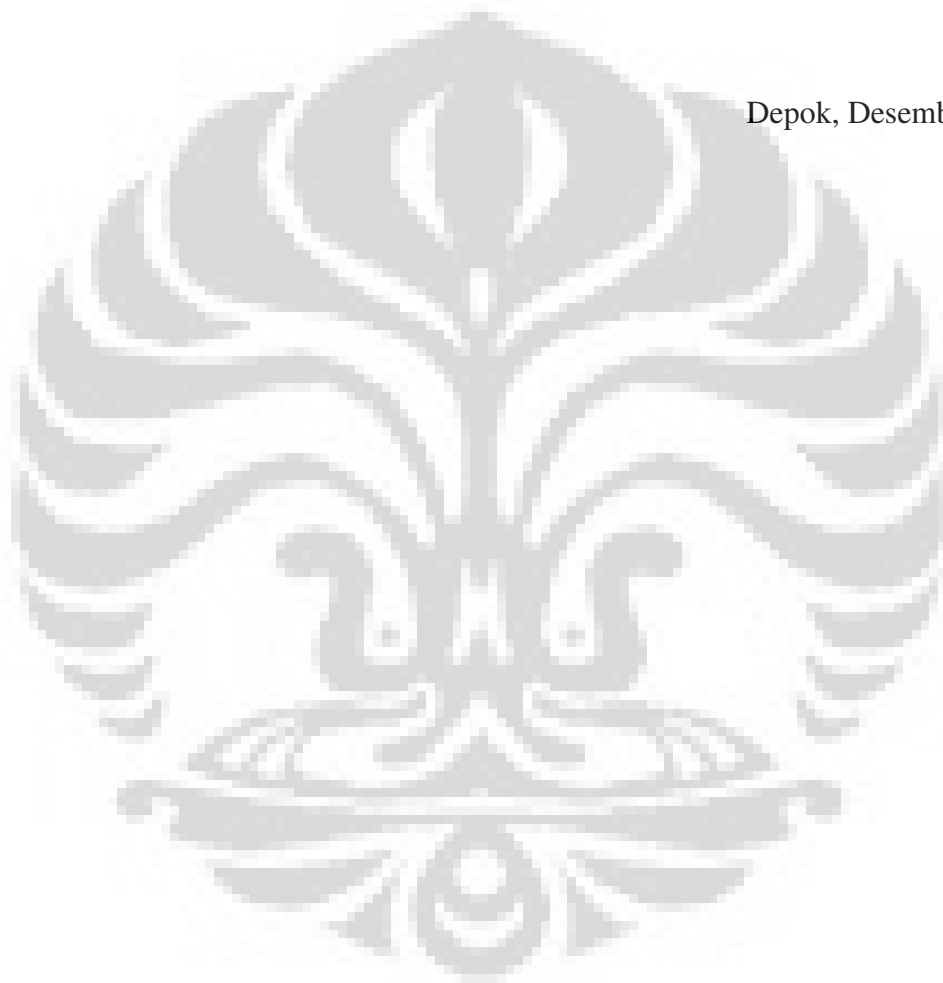
1. Keluarga penulis (Bapak, Ibu, Frans, Puput) yang selalu memberikan kasih sayang dan perhatiannya tanpa mengharapkan balasan.
2. Ibu Arian Dhini, ST.MT, selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan kepercayaan, semangat, bimbingan, dan bantuan yang luar biasa.
3. Bapak Ir. Boy Nurtjahyo M.,MSIE, selaku pembimbing akademis atas perhatiannya.
4. Bapak Ir. M.Dachyar, MSc, Bapak Ir. Akhmad Hidayatno, MBT, Bapak Ir. Boy Nurtjahyo M.,MSIE, Bapak Ir. Amar Rachman, MEIM, Ibu Ir. Isti Surjandari, Ph.D atas semua masukan dan kritiknya selama masa seminar dan sidang.
5. Bapak Widjaja Kartika, Bapak Mahmudi, Bapak Abdul Faqih, Bapak Zuhri Abdullah selaku manajemen dan segenap karyawan dari *Parts Division* PT United Tractors yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
6. Segenap jajaran dosen Departemen Teknik Industri yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Bagian Administarsi Departemen Teknik Industri (Mbak Fat, Mas Dody) yang selalu siap sedia membantu penulis dalam segala urusan.

8. Dan semua pihak yang saya tidak bisa dapat sebutkan satu-persatu yang telah banyak membantu dalam menjalankan perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu ke depannya.

Depok, Desember 2009

Penulis



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Boy Dwi Apriyanto  
NPM : 0706200945  
Program Studi : Teknik Industri  
Departemen : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik  
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“Analisis Kualitas Layanan Pricing Team Dengan Metode E-Servqual di  
Perusahaan Alat Berat”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilih Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada tanggal : Desember 2009

Yang menyatakan



( Boy Dwi Apriyanto )

## ABSTRACT

Name : Boy Dwi Apriyanto  
Study Program : Industrial Engineering  
Title : The Analysis of Pricing Team Service Quality with E-Servqual Method in Heavy Equipment Company

Heavy equipment industries represent one of industries which is grow rapidly in Indonesian. The growth marked by many popping out new heavy equipment distribution. Every distribution Company competes to get passenger and fight over for biggest market share, services from front office is one of the exampe way. Front office services to customer affected by the pricing team services at head office based on price updated request from the front office. PT United Tractors as one of distribution company also concern to customer satisfactions. To identify the level of service provided by pricing team of PT United Tractors, there is a need to measure their service quality which is conducted by using E-Servqual method, by measuring the front office perceptions and expectations in all service quality dimensions. Afterwards, the gap between front office perceptions and expectations is calculated. The gaps represent the value of service quality. The result from this research indicates that pricing team PT United Tractors needs to improve it service quality in each E-Servqual service dimensions because it has not yet fulfilled their front office expectations.

Keywords:

*E-Servqual, Two-Dimensional Different Plane, gap, front office, pricing team.*

## ABSTRAK

Nama : Boy Dwi Apriyanto  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan *Pricing Team* Dengan Metode *E-Servqual* di Perusahaan Alat Berat

Industri penjualan alat berat merupakan salah satu industri yang berkembang pesat di tanah air, ini ditandai dengan banyak bermunculannya distributor alat berat baru. Tiap distributor alat berat saling bersaing untuk mendapatkan pelanggan dan memperebutkan *market share* terbesar, yang salah satu caranya dengan pelayanan dari *front office*. Pelayanan *front office* kepada pelanggan dipengaruhi oleh pelayanan *pricing team* di *head office* atas permintaan update harga dari *front office*. PT United Tractors adalah perusahaan yang perhatian terhadap kepuasan pelanggannya. Untuk dapat mengetahui seberapa baik tingkat pelayanan *pricing team* PT United Tractors, dilakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan *pricing team* dengan menggunakan metode *E-Servqual*, yaitu mengukur persepsi dan ekspektasi *front office* disetiap dimensi kualitas pelayanan. Selanjutnya dihitung gap yang terjadi antara ekspektasi dan persepsi *front office* yang menggambarkan nilai kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *pricing team* PT United Tractors belum dapat memenuhi ekspektasi dari *front office* sehingga perlu memperbaiki kualitas pelayanannya.

Kata Kunci :

*E-Servqual, Two-Dimensional Different Plane, gap, front office, pricing team.*

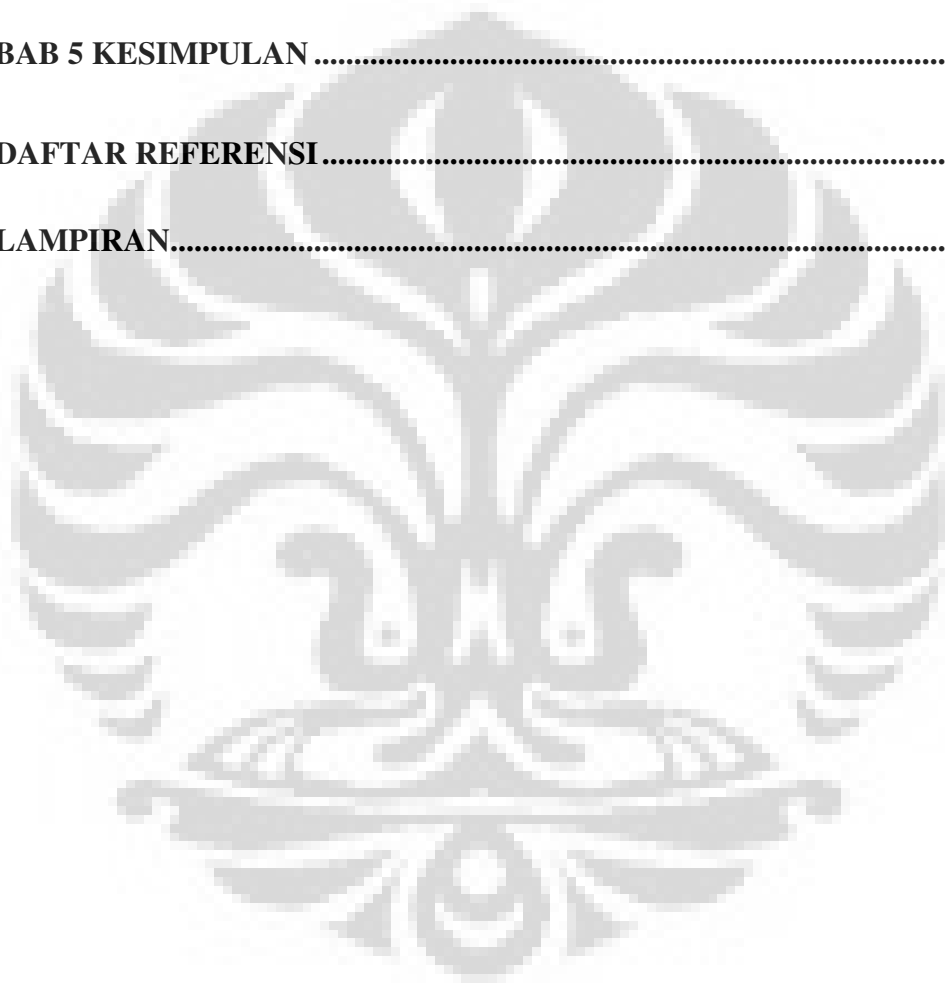


## DAFTAR ISI

|   |           |
|---|-----------|
| HALAMAN JUDUL .....                             | i         |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....           | i         |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN DOSEN .....      | iii       |
| KATA PENGANTAR .....                            | iv        |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....   | vi        |
| ABSTRAK.....                                    | vii       |
| DAFTAR ISI.....                                 | ix        |
| DAFTAR TABEL.....                               | xii       |
| DAFTAR GAMBAR .....                             | xiii      |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                            | xv        |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>                  | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang Permasalahan.....            | 1         |
| 1.2 Diagram Keterkaitan Masalah .....           | 6         |
| 1.3 Perumusan Masalah .....                     | 7         |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                     | 7         |
| 1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....               | 7         |
| 1.6 Metodologi Penelitian.....                  | 8         |
| 1.7 Sistematika Penulisan .....                 | 10        |
| <b>BAB 2 LANDASAN TEORI .....</b>               | <b>11</b> |
| 2.1 Pengertian Kualitas .....                   | 11        |
| 2.1.1 <i>Transcendental approach</i> .....      | 11        |
| 2.1.2 <i>Product-based approach</i> .....       | 11        |
| 2.1.3 <i>User-based approach</i> .....          | 12        |
| 2.1.4 <i>Manufacturing-based approach</i> ..... | 12        |
| 2.1.5 <i>Value-based aproach</i> .....          | 13        |
| 2.2 Determinan Kualitas Layanan.....            | 13        |
| 2.3 <i>Service Quality</i> .....                | 15        |
| 2.3.1 Kelahiran <i>Servqual</i> .....           | 16        |
| 2.3.2 Instrumentasi <i>Servqual</i> .....       | 20        |
| 2.3.3 <i>Extended Gaps Model</i> .....          | 21        |
| 2.3.4 Determinan Ekspektasi Jasa.....           | 23        |

|              |   |           |
|--------------|---|-----------|
| 2.3.5        | Revisi Instrumen <i>Servqual</i> .....                                  | 23        |
| 2.3.6        | Dampak <i>Servqual</i> terhadap Minat Berperilaku.....                  | 25        |
| 2.3.7        | Sistem informasi Kualitas Layanan .....                                 | 26        |
| 2.4          | <i>E-Servqual (Electronic Service Quality)</i> .....                    | 27        |
| 2.5          | Skala Pengukuran Kusioner .....   | 33        |
| 2.6          | Validitas .....   | 35        |
| 2.7          | Reliabilitas .....  | 37        |
| 2.8          | Sampel.....   | 39        |
| 2.8.1        | Teknik Sampling .....   | 40        |
| 2.8.2        | Ukuran Sampling .....   | 42        |
| <b>BAB 3</b> | <b>PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>                            | <b>45</b> |
| 3.1          | Kuesioner .....   | 45        |
| 3.1.1        | Karakteristik Responden.....  | 45        |
| 3.1.2        | Penyusunan Kuesioner.....   | 47        |
| 3.2          | Penyebaran Kuesioner .....  | 48        |
| 3.2.1        | Penyebaran Pilot Sampel Kuesioner .....                                 | 48        |
| 3.2.2        | Uji Validitas Pilot Sampel .....  | 48        |
| 3.2.3        | Uji Reliabilitas Pilot Sampel.....                                      | 51        |
| 3.2.4        | Penentuan Ukuran Sampel.....  | 52        |
| 3.2.5        | Penyebaran Kuesioner lanjutan.....                                      | 52        |
| 3.3          | Pengolahan Data .....   | 53        |
| 3.3.1        | Karakteristik Responden.....  | 53        |
| 3.3.2        | Pengukuran Kualitas Pelayanan Menggunakan <i>E-Servqual</i> .....       | 55        |
| 3.3.2.1      | Perhitungan Nilai Persepsi.....   | 55        |
| 3.3.2.2      | Perhitungan Nilai Ekspektasi.....                                       | 57        |
| 3.3.2.3      | Perhitungan Nilai Kualitas Pelayanan.....                               | 60        |
| <b>BAB 4</b> | <b>ANALISIS .....</b>   | <b>62</b> |
| 4.1          | Analisis Nilai Ekspektasi dan Persepsi Setiap Dimensi .....             | 62        |
| 4.1.1        | Nilai Ekspektasi dan Persepsi Atribut-atribut Dimensi Efisiensi .....   | 63        |
| 4.1.2        | Nilai Ekspektasi dan Persepsi Atribut-atribut Dimensi Reliabilitas .... | 64        |
| 4.1.3        | Nilai Ekspektasi dan Persepsi Atribut-atribut Dimensi Fullfilment ....  | 65        |
| 4.1.4        | Nilai Ekspektasi dan Persepsi Atribut-atribut Dimensi Privasi .....     | 66        |
| 4.2          | Analisis <i>E-Servqual Score</i> .....                                  | 67        |

|  |           |
|--|-----------|
| 4.2.1 Analisis <i>E-Servqual</i> Score Atribut-atribut Dimensi Efisiensi .....           | 69        |
| 4.2.2 Analisis <i>E-Servqual</i> Score Atribut-atribut Dimensi Reliabilitas .....        | 70        |
| 4.2.3 Analisis <i>E-Servqual</i> Score Atribut-atribut Dimensi Fulfillment .....         | 71        |
| 4.2.4 Analisis <i>E-Servqual</i> Score Atribut-atribut Dimensi Privasi .....             | 72        |
| 4.3 Analisis <i>Two-Dimensional Diffrencing Plane</i> .....                              | 73        |
| 4.4 Analisis <i>E-Servqual</i> Score Dimensi <i>Fulfillment</i> berdasarkan Jabatan..... | 73        |
| 4.5 Analisis <i>E-Servqual</i> Score Dimensi <i>Fulfillment</i> berdasarkan Area Kerja.. | 74        |
| 4.6 Analisis <i>E-Servqual</i> Score Dimensi <i>Fulfillment</i> berdasarkan Pendidikan.  | 74        |
| <b>BAB 5 KESIMPULAN .....</b>  | <b>76</b> |
| <b>DAFTAR REFERENSI.....</b>   | <b>77</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>   | <b>79</b> |



## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabel 2.1.</b> Dimensi <i>E-Servqual</i> dari berbagai penulis.....                    | 27 |
| <b>Tabel 3.1.</b> Dimensi dan indikator dalam identifikasi atribut-atribut penelitian ... | 45 |
| <b>Tabel 3.2.</b> Uji Validitas Pernyataan Persepsi Responden .....                       | 50 |
| <b>Tabel 3.3.</b> Uji Validitas Pernyataan Ekspektasi Responden .....                     | 51 |
| <b>Tabel 3.4.</b> Nilai Persepsi Setiap Atribut.....                                      | 56 |
| <b>Tabel 3.5.</b> Nilai Persepsi Responden Tiap Dimensi.....                              | 57 |
| <b>Tabel 3.6.</b> Nilai Ekspektasi Setiap Atribut.....                                    | 59 |
| <b>Tabel 3.7.</b> Nilai Ekspektasi Responden Tiap Dimensi.....                            | 60 |
| <b>Tabel 3.8.</b> Perhitungan <i>E-Servqual Score</i> .....                               | 61 |
| <b>Tabel 4.1.</b> Nilai Ekspektasi Setiap Dimensi.....                                    | 62 |
| <b>Tabel 4.2.</b> Nilai Persepsi Setiap Dimensi.....                                      | 62 |
| <b>Tabel 4.3.</b> Nilai Ekspektasi dan Persepsi Atribut-atribut Dimensi Efisiensi .....   | 64 |
| <b>Tabel 4.4.</b> Nilai Ekspektasi dan Persepsi Atribut-atribut Dimensi Reliabilitas ...  | 64 |
| <b>Tabel 4.5.</b> Nilai Ekspektasi dan Persepsi Atribut-atribut Dimensi Fulfillment ...   | 65 |
| <b>Tabel 4.6.</b> Nilai Ekspektasi dan Persepsi Atribut-atribut Dimensi Privasi .....     | 66 |
| <b>Tabel 4.7.</b> Peringkat <i>E-SERVQUAL Score</i> Tiap Dimensi.....                     | 68 |
| <b>Tabel 4.8.</b> Peringkat <i>E-Servqual Score</i> Atribut Dimensi Efisiensi .....       | 69 |
| <b>Tabel 4.9.</b> Peringkat <i>E-Servqual Score</i> Atribut Dimensi Reliabilitas .....    | 70 |
| <b>Tabel 4.10.</b> Peringkat <i>E-Servqual Score</i> Atribut Dimensi Fulfillment .....    | 71 |
| <b>Tabel 4.11.</b> Peringkat <i>E-Servqual Score</i> Atribut Dimensi Privasi .....        | 72 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| <b>Gambar 1.1.</b> Kurva Harga batubara – NEWC.....                                       | 1  |
| <b>Gambar 1.2.</b> Kurva Pertumbuhan PDB Sektor Konstruksi .....                          | 2  |
| <b>Gambar 1.3.</b> Kurva Harga CPO.....   | 3  |
| <b>Gambar 1.4.</b> Kurva Penjualan Truk Semester I – 2009.....                            | 3  |
| <b>Gambar 1.5.</b> Diagram keterkaitan masalah .....                                      | 6  |
| <b>Gambar 1.6.</b> Diagram alir metodologi penelitian.....                                | 8  |
| <b>Gambar 2.1.</b> Model Konseptual <i>Servqual</i> .....                                 | 17 |
| <b>Gambar 2.2.</b> <i>Extended Model of Service Quality</i> .....                         | 22 |
| <b>Gambar 2.3.</b> Model <i>E-Service Quality</i> .....                                   | 30 |
| <b>Gambar 3.1.</b> Nilai Cronbach’s alpha untuk sampel persepsi.....                      | 52 |
| <b>Gambar 3.2.</b> Nilai Cronbach’s alpha untuk sampel ekspektasi .....                   | 52 |
| <b>Gambar 3.3.</b> Jenis Kelamin Responden.....   | 53 |
| <b>Gambar 3.4.</b> Pendidikan Responden .....   | 53 |
| <b>Gambar 3.5.</b> Jabatan Responden .....  | 54 |
| <b>Gambar 3.6.</b> Lokasi Responden.....  | 54 |
| <b>Gambar 3.7.</b> <i>Two-Dimensional Different Plane</i> .....                           | 57 |
| <b>Gambar 4.1.</b> Nilai <i>E-Servqual Score</i> tiap Dimensi .....                       | 68 |
| <b>Gambar 4.2.</b> Nilai <i>E-Servqual Score</i> Setiap Atribut Dimensi Efisiensi.....    | 69 |
| <b>Gambar 4.3.</b> Nilai <i>E-Servqual Score</i> Setiap Atribut Dimensi Reliabilitas..... | 70 |
| <b>Gambar 4.4.</b> Nilai <i>E-Servqual Score</i> Setiap Atribut Dimensi Fulfillment.....  | 71 |
| <b>Gambar 4.5.</b> Nilai <i>E-Servqual Score</i> Setiap Atribut Dimensi Privasi.....      | 72 |
| <b>Gambar 4.6.</b> Nilai <i>E-Servqual Score</i> Dimensi Fulfillment berdasarkan Jabatan  | 73 |

**Gambar 4.7.** Nilai *E-Servqual Score* Dimensi Fulfillment berdasarkan area kerja ..... 74

**Gambar 4.8.** Nilai *E-Servqual Score* Dimensi Fulfillment berdasarkan pendidikan ..... 74



## DAFTAR LAMPIRAN

|  |
|--|
| Lampiran 1 : Data tingkat persepsi responden     |
| Lampiran 2 : Data tingkat ekspektasi responden   |
| Lampiran 3 : Tabel <i>Product Pearson Moment</i> |

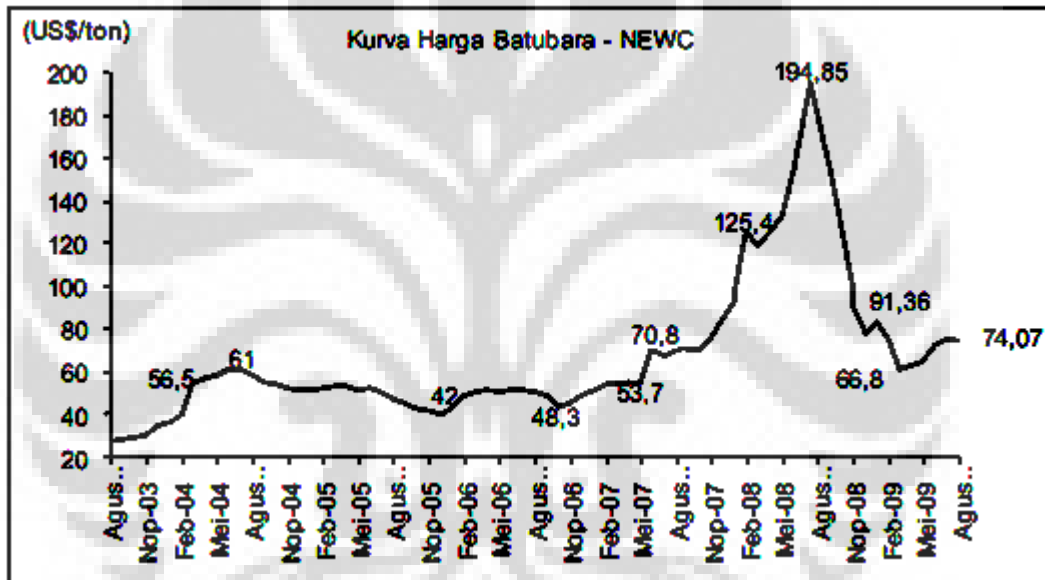


# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Permasalahan

Sinyal perbaikan ekonomi dunia pada semester 1 – 2009 sudah mulai nampak dengan adanya perbaikan di negara-negara maju walaupun masih terdapat sejumlah resiko. Paket stimulus fiskal, suku bunga rendah dan program stabilitasi pasar keuangan yang dikeluarkan oleh negara-negara yang terkena dampak krisis telah mendorong penguatan keyakinan konsumen dan bisnis. Hal itu mendorong optimisme pelaku pasar terhadap prospek ekonomi global.



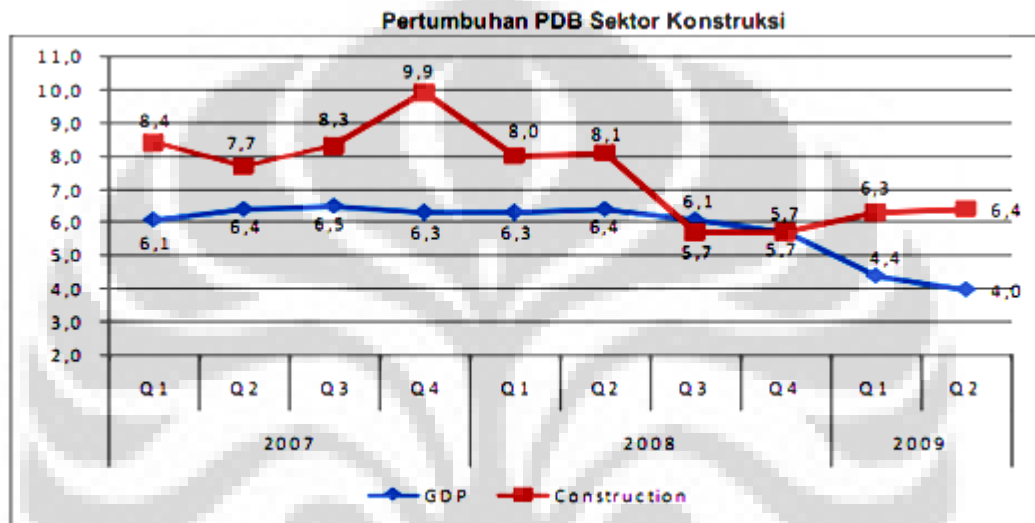
Gambar 1.1. Kurva Harga batubara – NEWC

(Sumber :Barlow Jonker, Global Coal)

Sejak periode bulan Februari – Maret 2009, harga komoditas pertambangan menunjukkan peningkatan cukup signifikan. Peningkatan ini disebabkan oleh berbagai faktor, baik yang bersifat *fundamental* ataupun spekulasi. Dengan ditopang oleh membaiknya berbagai indikator makroekonomi, pemulihan sektor pertambangan global diperkirakan akan terjadi di akhir 2009 atau di awal 2010.



Di tengah kondisi krisis saat ini, sektor konstruksi menjadi salah satu penopang kebangkitan perekonomian nasional. Banyak pihak berharap sektor konstruksi akan menjadi jawaban dari tingginya angka pengangguran sebagai akibat dari proses pemutusan hubungan kerja (PHK). Dengan lebih mengintensifkan proyek-proyek padat karya di sektor konstruksi, diharapkan agar jumlah pengangguran dapat dikurangi. Di samping itu, pemerintah mengeluarkan paket stimulus guna mengantisipasi perlambatan pertumbuhan ekonomi dengan cara menggenjot pertumbuhan infrastruktur.

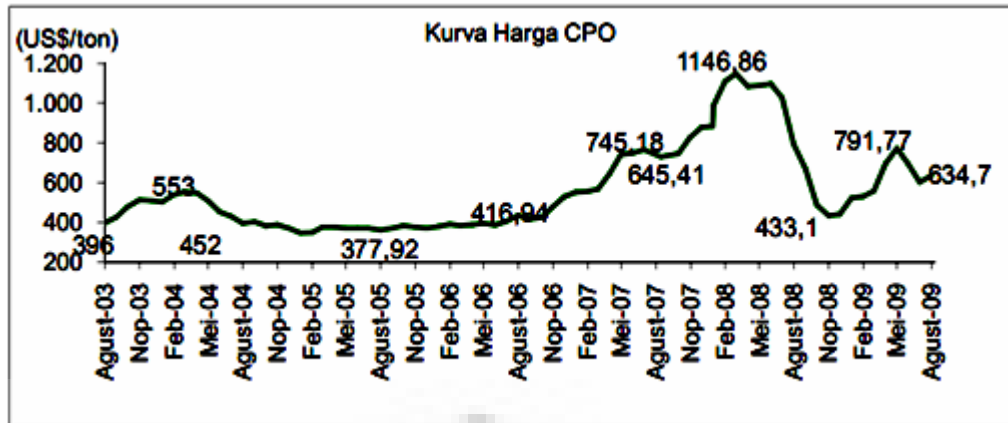


**Gambar 1.2.** Kurva Pertumbuhan PDB Sektor Konstruksi

(Sumber :Badan Pusat Statistik)

Oleh karena itu, optimisme cukup tinggi untuk prospek sektor konstruksi di tahun 2009, dan bahkan pertumbuhannya diperkirakan mencapai 30%. Angka tersebut lebih tinggi daripada proyeksi pertumbuhan perekonomian nasional yang hanya berkisar 5%.

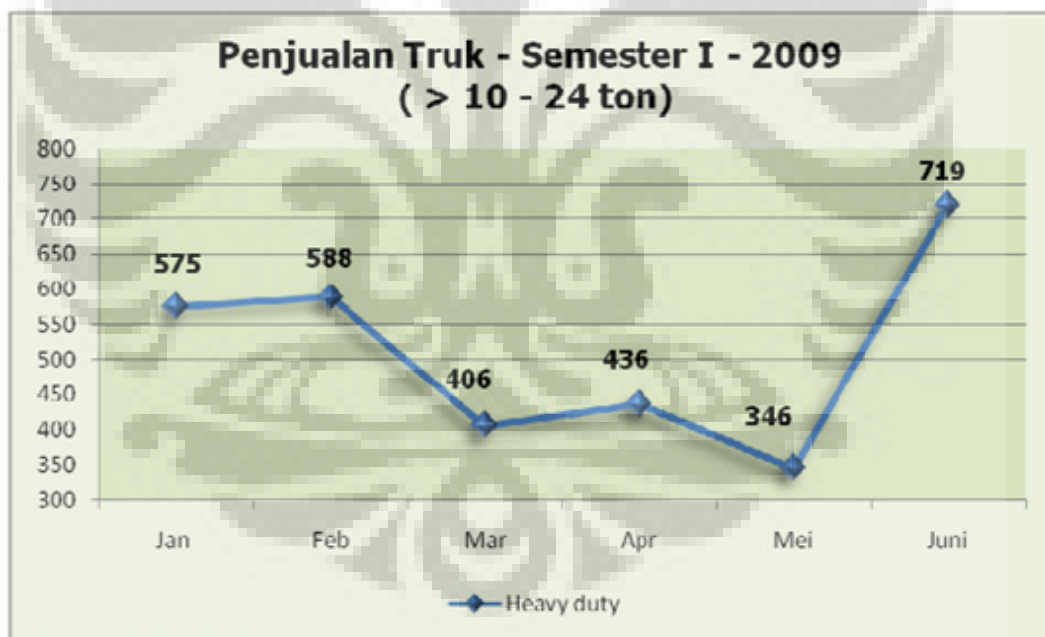
Setelah anjlok sangat tajam di periode november 2008, harga CPO sempat kembali meningkat dan mencapai kisaran harga cukup tinggi di bulan Mei 2009. Lonjakan harga dipicu oleh tingginya kebutuhan impor China dan India.



**Gambar 1.3.** Kurva Harga CPO

(Sumber :Kuala Lumpur Commodity Exchange, Malaysian Commodity)

Perkembangan sektor transportasi pada semester 1 – 2009 menunjukkan perkembangan yang cukup baik seiring dengan mulai membaiknya perekonomian global yang berimbas positif terhadap perekonomian nasional.



**Gambar 1.4.** Kurva Penjualan Truk Semester I – 2009

(Sumber :Gaikindo - 2009)

Penjualan truk berat diatas 24 ton (*heavy duty*), mengalami kenaikan penjualan. Kendaraan ini banyak digunakan untuk transportasi batubara di pertambangan dan perkebunan.

Berbekal dari analisa perkembangan makro ekonomi dan perkembangan sektoral pada semester I – 2009 diatas, PT United Tractors sebagai perusahaan dagang untuk alat berat yang pangsa pasarnya berada di *area Mining, Agro, Konstruksi, Logging/Forestry*, Industri dan transportasi kembali menaikkan target penjualan alat beratnya tahun ini menjadi 3000 unit. Peningkatan penjualan sudah mulai terlihat saat memasuki semester kedua tahun ini. Pada Juli 2009, PT United Tractors berhasil menjual alat berat sebanyak 311 unit, naik 20% ketimbang penjualan Juni. Meski sudah dinaikkan tiga kali, target penjualan PT United Tractors tahun ini pun masih lebih rendah ketimbang pencapaian tahun 2008. Tahun lalu, PT United Tractors mencatatkan penjualan alat berat sebanyak 4.345 unit. Agar kinerja keuangan secara keseluruhan tidak turun drastis, PT United Tractors menyiasatinya dengan menggenjot bisnis suku cadang dan jasa pemeliharaan (*parts & service*). Alhasil, pada semester pertama 2009, bisnis *parts & service* menyumbang Rp 1,79 triliun pada pendapatan PT United Tractors. Kontribusi ini meningkat 23% dari semester pertama 2008.

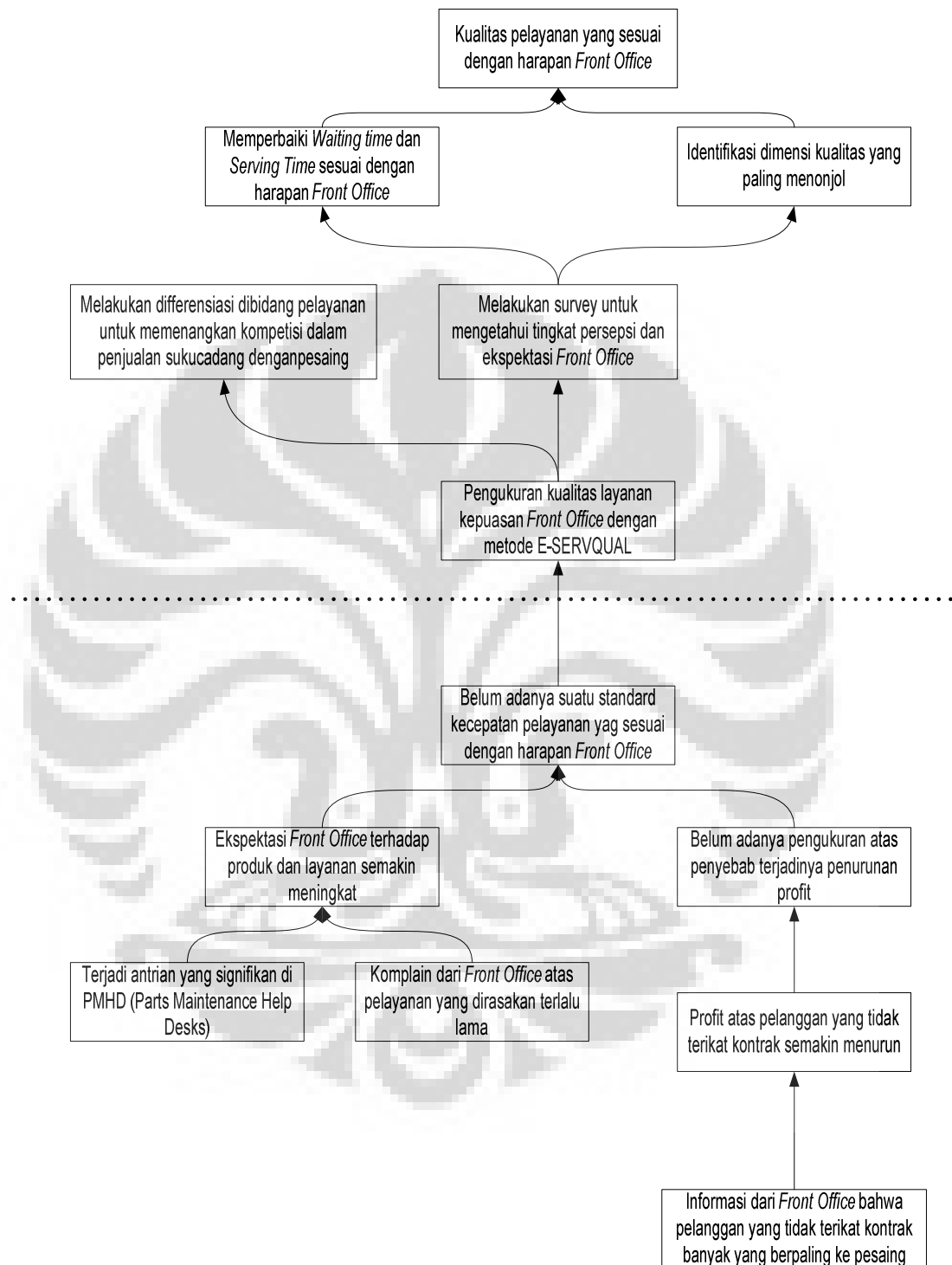
Peningkatan bisnis *parts* ini menyebabkan semakin banyaknya pelanggan yang memerlukan penanganan lebih cepat dan tepat. Berdasarkan data *sales* tahun 2009 (sampai dengan bulan november), jumlah pelanggan yang belum terikat kontrak harga ada sekitar 16.47% (Rp 586.726.421.867,-) dari keseluruhan bisnis *parts* yang dijual PT United Tractors. Proses administrasi yang cepat, sangat diperlukan untuk menjaga agar pelanggan tidak berpaling. Jika kita telusuri lebih dalam, tipikal pelanggan yang belum terikat kontrak dengan PT United Tractors salah satunya dikarenakan masih bersifat *price oriented*, dimana mereka mencari harga yang paling murah. Dari proses pemberian harga jual kemudian dilanjutkan dengan penawaran oleh pelanggan sering dilakukan dicabang atau *site* yang harus bersaing dengan pesaing (misalnya *local shop*).

Permasalahan mengenai harga ini dikirimkan *front office* di cabang atau *sites* lewat *Part Maintenance Help Desk* (PMHD). PMHD merupakan salah satu sarana dalam *Lotus Notes (email)* yang dipakai oleh seluruh karyawan PT United Tractors untuk menampung permasalahan mengenai harga *parts*.

Mengacu analisa diatas dan efek domino dari penjualan unit alat berat tahun 2007 dan 2008 lalu, diperkirakan bisnis sukucadang akan mengalami peningkatan yang cukup signifikan pada beberapa tahun kedepan. Waktu pelayanan yang lambat dan tidak sesuai dengan harapan menjadi masalah utama yang dihadapi oleh *front office*. Hal ini mengakibatkan pelanggan merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh *front office* dan disampaikan ke *head office* yaitu *pricing team* di Area PMHD. Faktor yang menyebabkan tidak tercapainya kepuasan *front office* adalah *front office* yang semakin kritis dan ekspektasi *front office* terhadap produk dan layanan semakin meningkat sehingga antrian di PMHD memberikan kontribusi kerugian yang cukup signifikan.



## 1.2 Diagram Keterkaitan Masalah



**Gambar 1.5.** Diagram keterkaitan masalah

### 1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka pokok permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah mengenai kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan *front office* sehingga diperlukan suatu instrumen untuk mengukur kualitas layanan.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui tingkat harapan *front office* terhadap pelayanan di PT United Tractors.
2. Mengetahui tingkat persepsi *front office* terhadap pelayanan yang telah diberikan PT United Tractors selama ini.
3. Mengetahui jarak atau *gap* yang terjadi antara pelayanan yang diharapkan dan dengan yang diterima atau dirasakan *front office*.
4. Menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan di PT United Tractors.

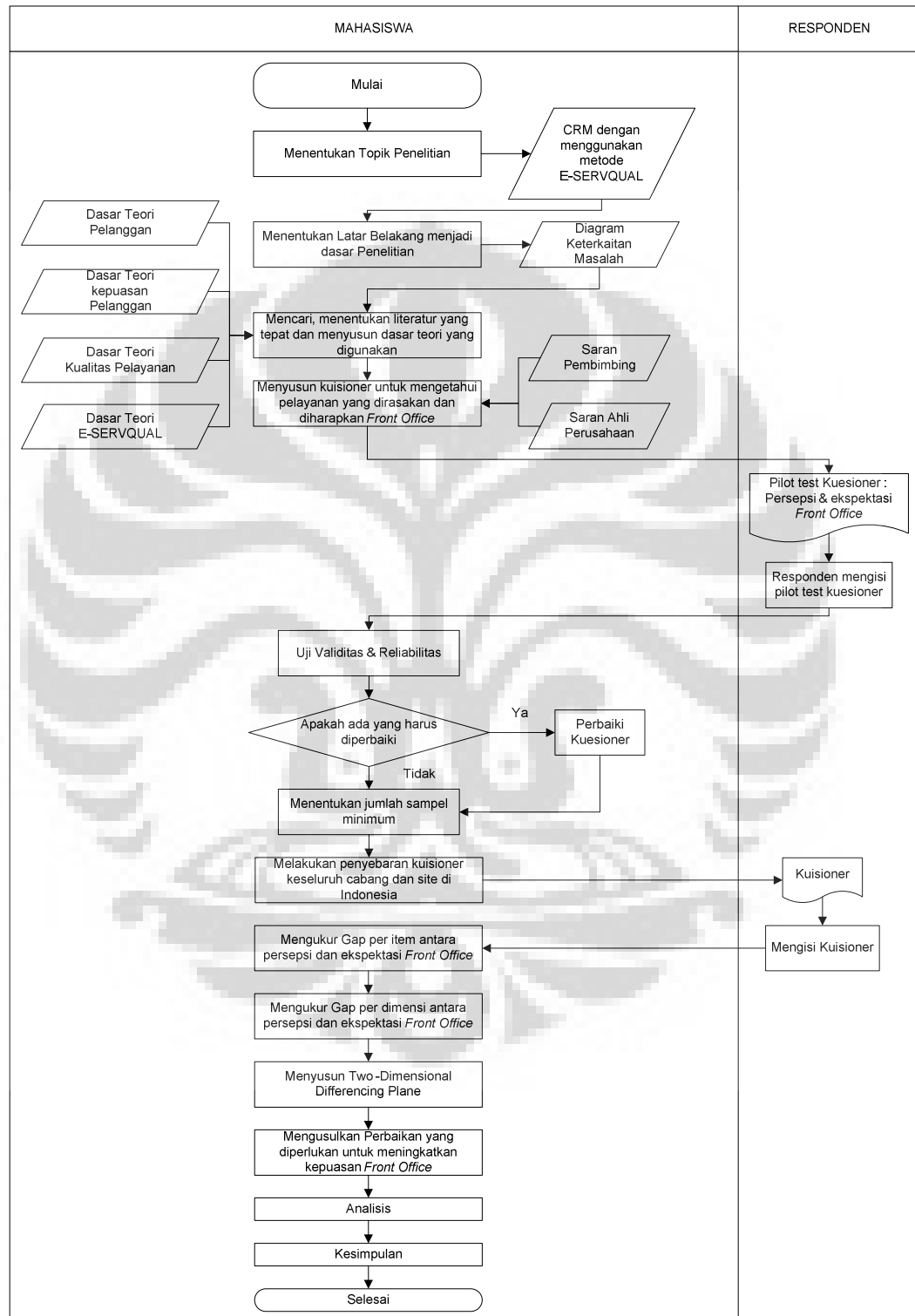
### 1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Agar penelitian ini memberikan hasil yang sesuai dengan tujuan penelitian, maka akan dilakukan pembatasan masalah, seperti tercantum dibawah ini :

1. Penelitian ini hanya membahas kualitas pelayanan di *area pricing team Parts Division* PT United Tractors.
2. Kualitas pelayanan yang diidentifikasi adalah yang dapat meningkatkan kepuasan *front office*.
3. Penelitian akan dibatasi dengan menggunakan E-Servqual, yaitu *gap* antara pelayanan yang diharapkan dan dirasakan *front office*.
4. Responden yang akan dianalisis dibatasi pada *front office* cabang dan *sites* PT United Tractors seluruh Indonesia.
5. Data *front office* yang diolah pada penelitian ini berupa kuesioner dan data sekunder yang terdapat di PT United Tractors

## 1.6 Metodologi Penelitian

Langkah langkah yang digunakan dalam penelitian ini digambarkan pada gambar dibawah,



Gambar 1.6. Diagram alir metodologi penelitian

Berikut ini penjelasannya.

1. Menentukan topik utama skripsi, yaitu CRM (*Customer Relationship Management*) dengan penggunaan metode *E-Servqual*.
2. Menentukan latar belakang yang menjadi dasar penelitian ini dilakukan.
3. Mencari dan menentukan literatur yang tepat sebagai dasar teori yang akan digunakan. Sumber sumber literatur didapatkan dari jurnal internasional.
4. Mempelajari dan menyusun dasar teori yang akan digunakan untuk menyelesaikan pokok permasalahan penelitian. Dasar teori yang akan dibahas meliputi pelanggan, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, pengujian validitas, pengujian reliabilitas, *Servqual* dan *E-Servqual*.
5. Menyusun pilot sampel penelitian untuk mengetahui pelayanan yang dirasakan dan diharapkan *front office*.
6. Menyebarkan pilot test penelitian dalam bentuk kuesioner ke 61 responden terpilih yaitu PDH (*Parts Departement Head*) yang tersebar diseluruh cabang dan *sites* di Indonesia.
7. Melakukan pengujian validitas dan reliabilitas atas data pilot sampel penelitian yang telah terkumpul.
8. Menentukan jumlah sampel minimum yaitu keseluruhan data populasi.
9. Menyusun kuesioner untuk mendapatkan tingkat persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan berdasarkan skala *Likert*.
10. Menyebarkan kuesioner ke kepada 286 karyawan PT United Tractors yang tersebar di 58 cabang dan *sites* di seluruh Indonesia.
11. Melakukan pengolahan data
  - a. Mengukur gap per item antara persepsi dan ekspektasi pelanggan.
  - b. Mengukur gap per dimensi antara persepsi dan ekspektasi pelanggan.
  - c. Menyusun *Two-Dimensional Differencing Plane*
12. Menentukan hal hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan berdasarkan data data yang diperoleh.
13. Melakukan analisis hasil penelitian
14. Menentukan kesimpulan dari hasil penelitian
15. Selesai.



## 1.7 Sistematika Penulisan

Secara umum, pembahasan penelitian ini terdiri dari beberapa bab dengan sistematika yaitu Bab 1 merupakan pendahuluan yang menjelaskan mengenai latar belakang dilakukan penelitian ini, diagram keterkaitan masalah, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, batasan masalah, metodologi penelitian dan sistematika penulisan. Kemudian Bab 2 menyajikan landasan teori yang mendukung penelitian ini. Landasan teori yang dijelaskan meliputi pelanggan, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, *Servqual* dan *E-Servqual*. Bab 3 meliputi pengumpulan data dan pengolahannya yaitu data kuesioner yang dilakukan ke seluruh cabang dan site PT United Tractors. Pengolahan data dilakukan dengan metode *E-Servqual* yaitu *gap* antara pelayanan yang dirasakan dan yang diharapkan. Pada Bab 4 akan dijelaskan analisa hasil penelitian berdasarkan data yang sudah diolah. Bab ini juga akan menjelaskan hal hal apa yang akan dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan berdasarkan *waiting time* dan *serving time* yang diharapkan pelanggan. Kemudian terakhir di Bab 5 menyajikan kesimpulan dan usulan dari keseluruhan penelitian. Kesimpulan yang diberikan merupakan hasil dari dilakukannya penelitian.

## BAB 2 LANDASAN TEORI

### 2.1 Pengertian Kualitas

Ada lima perspektif kualitas yang berkembang saat ini: *transcendental approach*, *product-based approach*, *user-based approach*, *manufacturing-based approach*, dan *value-based approach*<sup>1</sup>. Kelima macam perspektif inilah yang bisa menjelaskan mengapa kualitas diinterpretasikan secara berbeda oleh masing-masing individu dalam konteks yang berlainan.

#### 2.1.1 *Transcendental approach*

Dalam perspektif ini, kualitas dipandang sebagai *innate excellence*, yaitu sesuatu yang secara intuitif bisa dipahami, namun nyaris tidak mungkin dikomunikasikan, contohnya kecantikan atau cinta. Perspektif ini menegaskan bahwa orang hanya bisa belajar memahami kualitas melalui pengalaman yang didapatkan dari eksposur berulang kali (*repeated exposure*). Sudut pandang semacam ini biasanya diterapkan dalam dunia seni, misalnya seni musik, seni drama, seni lukis, seni tari, dan seni rupa. Dalam konteks organisasi bisnis, perspektif ini sulit digunakan sebagai dasar manajemen kualitas untuk fungsi perencanaan, produksi/operasi, dan pelayanan.

#### 2.1.2 *Product-based approach*

Perspektif ini mengasumsikan bahwa kualitas merupakan karakteristik, komponen atau atribut objektif yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam hal kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk. Semakin banyak atribut yang dimiliki sebuah produk atau merek, semakin berkualitas produk atau merek yang bersangkutan.

---

<sup>1</sup> Garvin, D. (1984), "What does product Quality Really Mean?" *Sloan Management Review*, Fall, hal .25-43.

Contoh atribut spesifik untuk sebuah laptop, misalnya spesifikasi mikroprosesor, kapasitas memori, *RAM*, *harddisk*, fitur tambahan ( *WiFi*, *web cam*, *bluetooth*, *cardreader*, *operating system* dan seterusnya), harga, ukuran monitor, berat laptop, warna dan lain lain. Karena perspektif ini sangat objektif, maka kelemahannya adalah tidak bisa menjelaskan perbedaan dalam selera, kebutuhan dan preferensi individual (atau bahkan segmen pasar tertentu).

### **2.1.3 User-based approach**

Perspektif ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas bergantung pada orang yang menilainya (*eyes of the beholder*), sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (*maximum satisfaction*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Perspektif yang bersifat subyektif dan demand-oriented ini juga menyatakan bahwa setiap pelanggan memiliki kebutuhan dan keinginan masing-masing yang berbeda satu sama lain, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya. Akan tetapi, produk yang dinilai berkualitas baik oleh individu tertentu belum tentu dinilai sama oleh orang lain.

### **2.1.4 Manufacturing-based approach**

Perspektif ini bersifat *supply-based* dan lebih berfokus pada praktik-praktik perekrutan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau kecocokan dengan persyaratan (*conformance to requirements*). Dalam konteks bisnis jasa, kualitas berdasarkan perspektif ini cenderung bersifat operations-driven. Ancangan semacam ini menekankan penyesuaian spesifikasi produksi dan operasi yang disusun secara internal, yang sering kali dipicu oleh keinginan untuk meningkatkan produktifitas dan menekan biaya. Jadi, yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang membeli dan menggunakan produk/jasa.

### 2.1.5 Value-based approach

Perspektif ini memandang kualitas dari aspek nilai (*value*) dan harga (*price*). Dengan mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai *affordable excellence*, yakni tingkat kinerja 'terbaik' atau yang sepadan dengan harga yang dibayarkan. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi, yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat dibeli (*best-buy*).

## 2.2 Determinan Kualitas Layanan

Kualitas, apabila dikelola dengan tepat, berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kualitas memberikan nilai plus berupa motivasi khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan.

Pada gilirannya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Selanjutnya, kepuasan pelanggan berdampak pada terciptanya rintangan beralih (*switching barriers*), biaya beralih (*switching costs*), dan loyalitas pelanggan<sup>2</sup>.

Perusahaan berpotensi meningkatkan pangsa pasar melalui pemenuhan tingkat kualitas yang bersifat *customer-driven*. Artinya, perusahaan memenuhi atribut yang diminta pelanggan secara efektif. Hal ini bisa memberikan keunggulan harga (misalnya, pelanggan bersedia membayar harga premium dan cenderung tidak sensitif terhadap harga) dan *customer-value*.

---

<sup>2</sup> Fandy Tjiptono, Management Service, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2008, hal, 83..

Customer value merupakan kombinasi antara manfaat dan pengorbanan yang terjadi apabila pelanggan menggunakan suatu barang atau jasa guna memenuhi kebutuhan tertentu. Bila kualitas yang dihasilkan superior dan pangsa pasar yang dimiliki besar, maka profitabilitasnya terjamin. Jadi, kualitas dan profitabilitas berkaitan erat. Perusahaan yang menawarkan barang atau jasa berkualitas superior bakal mampu mengalahkan pesaing yang kualitasnya lebih inferior.

Kualitas juga dapat mengurangi biaya. Crosby (1979) menyatakan bahwa ” *quality is Free*”. Biaya untuk mewujudkan produk berkualitas jauh lebih kecil dibandingkan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas. Adanya penekanan biaya dikarenakan kemampuan mewujudkan proses dan produk berkualitas akan menghasilkan keunggulan kompetitif berupa peningkatan profitabilitas dan pertumbuhan bisnis. Selanjutnya, kedua faktor ini dapat memberikan sarana dan dana bagi investasi lebih lanjut dalam hal penyempurnaan kualitas, misalnya untuk keperluan riset dan pengembangan. Secara ringkas, manfaat kualitas superior meliputi loyalitas pelanggan lebih besar, pangsa pasar lebih besar, harga saham lebih tinggi, harga jual produk/jasa lebih tinggi, serta produktivitas lebih besar.

Secara sederhana, kualitas layanan bisa diartikan sebagai ” ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan” (Lewis & Booms, 1983). Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*) (Parasuraman, et al., 1985). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas layanan bersangkutan akan dinilai baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas layanan bergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

### 2.3 Service Quality

Model kualitas layanan yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model *Servqual* (singkatan dari *service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985, 1988, 1990, 1991, 1993, 1994) dalam serangkaian penelitian mereka terhadap enam sektor jasa: reparasi peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon interlokal, perbankan ritel, dan pialang sekuritas<sup>3</sup>. Model yang dikenal pula dengan istilah *Gap Analysis Model* ini berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan yang didasarkan pada ancangan diskonfirmasi (Oliver, 1997).

Ancangan ini menegaskan bahwa bila kinerja pada sebuah atribut (*attribute performance*) lebih besar daripada ekspektasi (*expectations*) atas atribut bersangkutan, maka persepsi terhadap kualitas layanan akan positif dan sebaliknya.

Model *Servqual* banyak diterapkan diberbagai perusahaan dan konteks industri. Popularitas Instrumen survei *Servqual* dikarenakan sejumlah keunggulan. Pertama, instrumen *Servqual* telah berkembang menjadi semacam standar untuk penilaian atas berbagai dimensi kualitas layanan. Kedua, berbagai riset telah menunjukkan bahwa instrumen *Servqual* sahih (*valid*) untuk berbagai konteks layanan. Ketiga, riset juga mengindikasikan bahwa questioner *Servqual* andal (*reliable*), artinya pertanyaan-pertanyaannya diinterpretasikan secara sama oleh responden berbeda. Keempat, instrumen *Servqual* memenuhi kriteria parsimoni, karena hanya terdiri atas 22 item, sehingga bisa diisi dengan cepat oleh responden. Kelima, instrumen *Servqual* memiliki prosedur analisis baku yang memudahkan interpretasi hasil.

Perjalanan panjang perkembangan model *Servqual* bisa ditelusuri pada delapan tahap utama: kelahiran, instrumentasi, *Extend Gap Model*, determinan ekspektasi layanan, revisi instrumen *Servqual*, dampak *Servqual* terhadap minat behavioral, sistem informasi kualitas layanan dan *E-Servqual*.

---

<sup>3</sup> *Ibid.*, hal, 107.

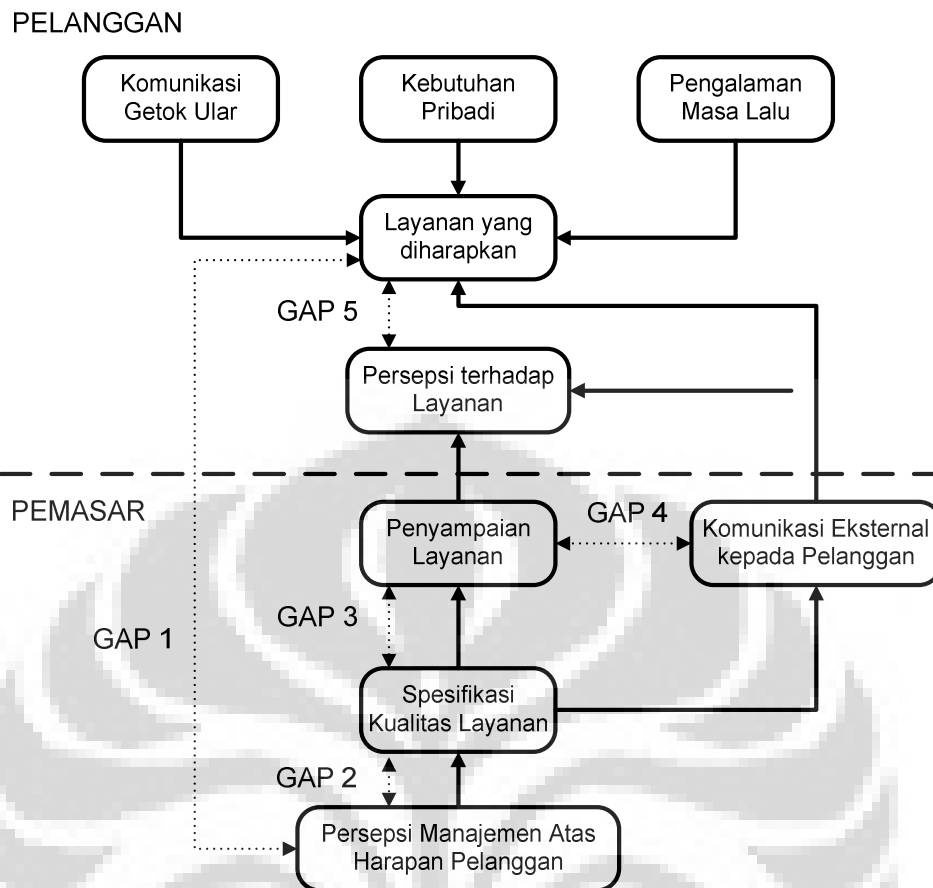
### 2.3.1 Kelahiran *Servqual*

Kolaborasi antara tiga pakar terkemuka kualitas layanan, A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry dimulai pada tahun 1983. Reputasi dan kontribusi ketiga pakar ini dimulai dari paper konseptual mereka berjudul " *A conceptual Model of Service Quality and its Implications for future Research*" yang dipublikasikan di *Journal Marketing*<sup>4</sup>. Dalam paper tersebut, mereka memaparkan secara rinci lima gap kualitas layanan yang berpotensi menjadi sumber masalah kualitas layanan. Model yang dinamakan *Servqual* (singkatan dari *service quality*) ini dikembangkan dengan maksud untuk membantu para manajer dalam menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami cara-cara memperbaiki kualitas layanan.

Model ini diilustrasikan pada gambar 2.1 Garis putus-putus horizontal memisahkan dua fenomena utama: bagian atas merupakan fenomena yang berkaitan dengan pelanggan dan bagian bawah mengacu pada fenomena pada perusahaan atau penyedia layanan. Selain dipengaruhi pengalaman masa lalu, kebutuhan pribadi pelanggan, dan komunikasi getok tular, layanan yang diharapkan (*expected service*) juga dipengaruhi aktivitas komunikasi pemasaran perusahaan.

---

<sup>4</sup> *Ibid.*, hal, 108-109.



**Gambar 2.1.** Model Konseptual *Servqual*

(Sumber : Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, and L.L. Berry (1985), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, Vol.49, Fall, hal 44.)

Sementara itu, persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima (*perceived service*) merupakan hasil dari serangkaian keputusan dan aktivitas internal perusahaan. Persepsi manajemen terhadap ekspektasi pelanggan memandu keputusan menyangkut spesifikasi kualitas layanan yang harus diikuti perusahaan dan implementasikan dalam setiap aktifitas melayani pelanggan. Pelanggan mengalami proses produksi dan penyampaian layanan sebagai komponen kualitas berkaitan dengan proses (*process-related quality*) dan solusi teknis yang diterima melalui proses tersebut sebagai komponen kualitas berkaitan dengan hasil (*outcome-related quality*). Sebagaimana ditunjukkan dalam gambar 2.1, komunikasi pemasaran bisa mempengaruhi *perceived service* dan *expected service*.



*Service Quality* pada tahun 1985 diidentifikasi 10 dimensi pokok layanan yaitu reliabilitas, daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami pelanggan dan bukti fisik<sup>5</sup>.

- **Reliabilitas**, mencakup dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat terpercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan layanannya secara benar sejak awal (*right the first time*), memenuhi janjinya secara akurat dan andal (misalnya, memberikan layanan sesuai dengan jadwal yang disepakati), menyimpan data (*record*) secara tepat, dan mengirimkan tagihan yang akurat.
- **Responsivitas**, atau daya tanggap, yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu dan melayani para pelanggan dengan segera. Beberapa contoh diantaranya ketepatan waktu layanan, pengiriman slip transaksi secepatnya, kecepatan menghubungi kembali pelanggan dan penyampaian layanan secara cepat.
- **Kompetensi**, yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat melayani sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Termasuk didalamnya adalah pengetahuan dan keterampilan karyawan kontak, pengetahuan dan keterampilan personil dukungan operasional, dan kaabilitas riset organisasi.
- **Akses**, meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*) dan kemudahan kontak. Hal ini berarti lokasi fasilitas layanan mudah dijangkau, waktu mengantri dan menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi (contohnya telepon, surat, *email*, *fax*, *websites*), dan jam operasi nyaman.
- **Kesopanan** (*courtesy*), meliputi sikap santun, respek, atensi, dan keramahan para karyawan kontak (seperti resepsionis, operator telepon, *bell person*, teller bank, dan lain lain).

---

<sup>5</sup> Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, and L.L. Berry (1985), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, Vol.49, Fall, hal 47.

- **Komunikasi**, artinya menyampaikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Termasuk didalamnya adalah penjelasan mengenai jasa/layanan yang ditawarkan, biaya layanan, *trade-off* antara layanan dan biaya, serta proses penanganan masalah potensial yang mungkin timbul.
- **Kredibilitas**, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan kontak, dan interaksi dengan pelanggan (*hard selling versus soft selling approach*).
- **Keamanan (*security*)**, yaitu bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Termasuk didalamnya adalah keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), privasi, dan kerahasiaan (*confidentiality*).
- **Kemampuan memahami pelanggan**, yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan reguler.
- **Bukti fisik (*tangibles*)**, meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan (seperti kartu bisnis, kop surat, dan lain-lain).

Instrumen *Servqual* bermanfaat dalam melakukan analisis *gap*. Karena biasanya layanan/jasa bersifat intangible, kesenjangan komunikasi dan pemahaman antara karyawan dan pelanggan berdampak serius terhadap persepsi atau kualitas layanan. *Gap-gap* yang biasanya terjadi dan berpengaruh terhadap kualitas layanan meliputi<sup>6</sup> :

- 1) *Gap* antara ekspektasi pelanggan dan persepsi manajemen (***knowledge gap***)
- 2) *Gap* antara persepsi manajemen terhadap ekspektasi konsumen dan spesifikasi kualitas layanan (***standard gap***)
- 3) *Gap* antara spesifikasi kualitas layanan dan penyampaian layanan (***delivery gap***)
- 4) *Gap* antara penyampaian layanan dan komunikasi *eksternal* (***communications gap***)

---

<sup>6</sup> *Ibid.*, hal, 44-46.

- 5) *Gap* antara persepsi terhadap layan yang diterima dan layanan yang diharapkan (*service gap*)

### 2.3.2 Instrumentasi *Servqual*

Berdasarkan model konseptual yang telah dikembangkan, kualitas layanan didefinisikan sebagai penilaian global atau sikap menyangkut superioritas layanan<sup>7</sup>. *Perceived quality* (Q) sebagai "The degree and direction of discrepancy between consumers perceptions and expectations". Operasionalisasi ini dirumuskan dalam persamaan yang sangat terkenal :  $Q = P - E$ . Persepsi (P) didefinisikan sebagai keyakinan pelanggan berkenaan dengan layanan yang diterima atau dialami, sedangkan harapan atau expectasi (E) dirumuskan sebagai "hasrat atau keinginan konsumen, yaitu apa yang mereka rasakan harus (dan bukan bakal) ditawarkan penyedia layanan". Parasuraman, et al. (1988) menekankan bahwa istilah "harapan atau ekspektasi digunakan secara berbeda dalam literatur kualitas layanan dan literatur kepuasan pelanggan, dimana ekspektasi layanan (E) tidak menunjukkan prediksi tentang apa yang "bakal" (*would*) ditawarkan penyedia layanan, namun justru pada apa yang harus (*should*) ditawarkan.

Kontribusi lain dari paper Parasuraman, et al. (1988) adalah dirangkumnya dimensi kualitas jasa dari yang semula 10 faktor menjadi 5 faktor (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik). Tidak hanya berhenti sampai situ, mereka juga menguji model *Servqual* dimasing-masing satu perusahaan yang berkecimpung dalam industri perbankan, jasa kartu kredit, reparasi dan pemeliharaan dan jasa telepon interlokal. Hasil pengujian empirisnya menunjukkan bahwa skala multi-item yang mereka susun sah dan handal.

---

<sup>7</sup> Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, and L.L. Berry (1988), "SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol.64, No.1. hal 19.

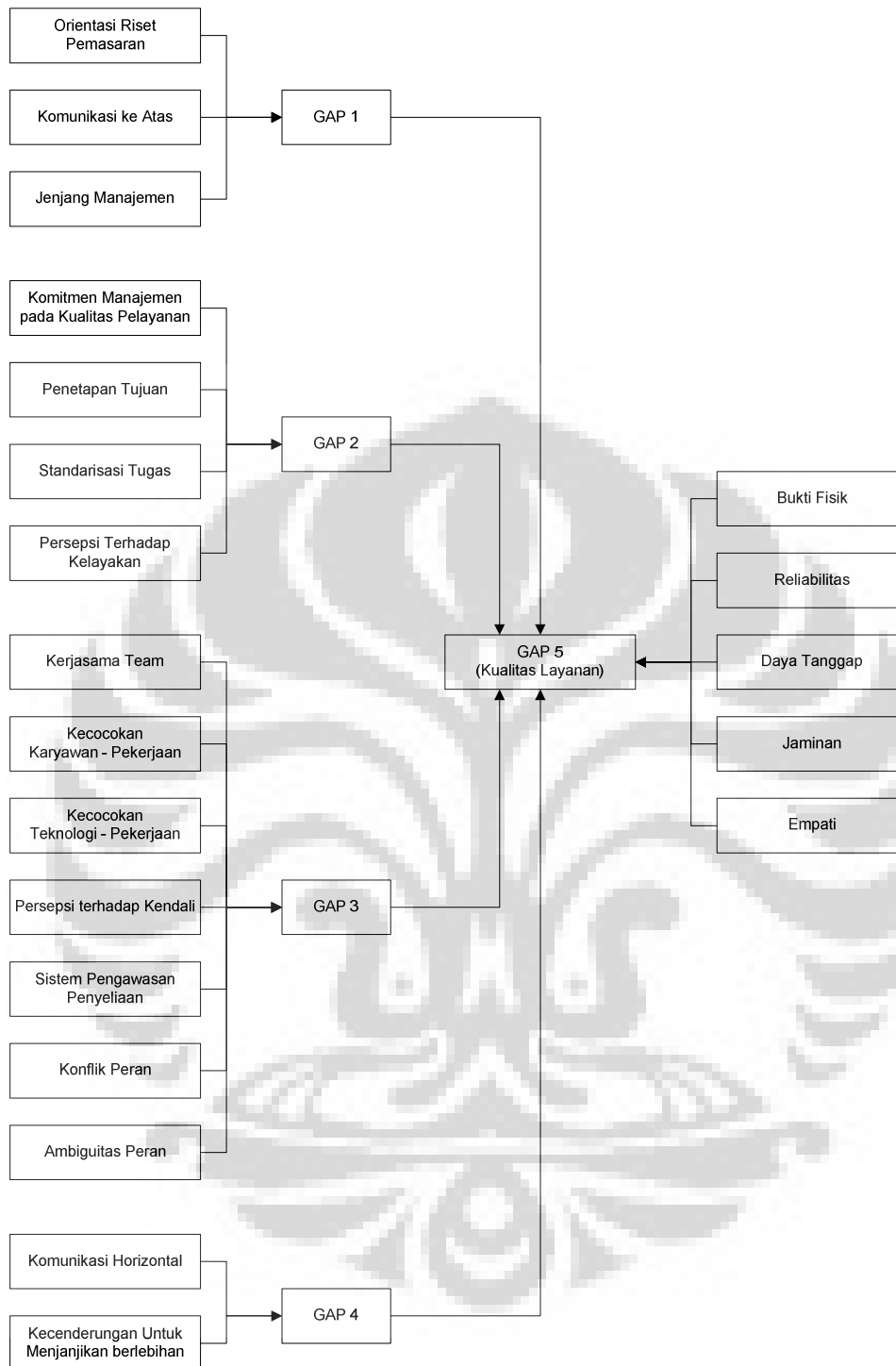
### 2.3.3 *Extended Gaps Model*

Telah terjadi perluasan model *Servqual* pada tahun 1990 (ada digambar 2.2). Dalam model ini, teridentifikasi sejumlah faktor internal yang mempengaruhi tingkat kualitas layanan yang disampaikan kepada para pelanggan. Berbasiskan faktor-faktor tersebut, ditawarkan sejumlah strategi untuk memperkecil *gap-gap* kualitas layanan, terutama *Gap1* sampai *Gap4*<sup>8</sup>.



---

<sup>8</sup> Zeithaml, V.A., Parasuraman, and L.L. Berry (1990), "Delivering Quality Service" New York: The Free Press.



**Gambar 2.2.** Extended Model of Service Quality

(Sumber : Zeithaml, V.A., Parasuraman, and L.L. Berry (1990), "Delivering Quality Service" New York: The Free Press)

### 2.3.4 Determinan Ekspektasi Jasa

Pada tahun 1993 muncul konsep *Zone of Tolerance*. Secara konseptual, *zone of tolerance* adalah area antara *adequate service level* dan *desired service level*<sup>9</sup>. Sebagai contoh, jika anda menggunakan jalur ekspres untuk *checkout* di sebuah pasar swalayan, *desired service level* dalam hal waktu tunggu anda mungkin 10 menit. Akan tetapi, rata-rata anda tidak bersedia menunggu lebih dari 20 menit (*adequate service level*). Perbedaan antara waktu tunggu 10 menit dan 20 menit itu yang dinamakan *Zone of Tolerance*.

Dalam paper tersebut, Zeithaml, et al. (1993) mengidentifikasi 10 determinan utama ekspektasi pelanggan: *enduring service intensifiers, personal needs, transitory service intensifiers, perceived service alternatives, self-perceived service role, situational factors, explicit service promises, implicit service promises, word-of-mouth, dan past experiences*. Secara garis besar, model baru *Servqual* ini dikenal pula dengan istilah *Zone-of-Tolerance (ZOT Model)* didasarkan pada dua proposisi: (1) Pelanggan menilai kinerja layanan berdasarkan dua standar: apa yang mereka inginkan (*desired service*) dan apa yang mereka anggap bisa diterima (*Adequate service*); dan (2) *Zone of Tolerance* memisahkan *desired service* dan *Adequate Service*.

### 2.3.5 Revisi Instrumen *Servqual*

Pada tahun 1994 dilakukan pengujian beberapa definisi operasional alternatif untuk konsep *Zone of Tolerance*<sup>10</sup>. Berdasarkan pengujian terhadap tiga format kuesioner menggunakan empat kriteria utama (struktur faktor, reliabilitas, validitas dan nilai diagnostik), mereka menyimpulkan bahwa kuesioner "format tiga kolom" merupakan ukuran yang paling sahih dan andal.

<sup>9</sup> Zeithaml, V.A., L.L. Berry and A. Parasuraman (1993), "The Nature and Determinans of Customer Expektations of Service" *Journal of Academy of Marketing Science*, Vol.21, No.1.hal 9.

<sup>10</sup> Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, and L.L. Berry (1994b), "Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assesment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria" , *Journal of Retailing*, Vol.70, No.3 hal 201-230.

Kuesioner format tiga kolom menggunakan tiga skala terpisah untuk *desired service*, *adequate service* dan *perceived service* sehingga perlu menghitung *perceived service* – *desired service* untuk mendapatkan skor *MSS (Measure of Service Superiority)* dan *Perceived service - Adequate service* untuk mendapatkan skor *MSA (Measure of service adequacy)*. Skor *MSS* dan *MSA* bisa positif (jika persepsi lebih besar daripada ekspektasi ) dan bisa pula negatif (apabila persepsi lebih rendah dibandingkan ekspektasi).

Sedangkan perhitungan *Zone of Tolerance* dilakukan dengan cara mengurangi *rating desired service* dengan *minimum service*. Kuesioner format dua kolom menggunakan ukuran langsung (*direct measures*) untuk skor *MSS* dan *MSA*. Kuesioner format satu kolom mirip dengan format dua kolom yaitu menggunakan ukuran langsung untuk *MSS* dan *MSA*, tetapi bedanya adalah kuesionernya dibagi menjadi dua bagian: Bagian I berisi skala *MSS* dan bagian II memuat skala *MSA*.

#### FORMAT TIGA KOLOM

*Kami ingin mendapatkan kesan atau penilaian anda terhadap kinerja layanan ..... dibandingkan harapan anda. Mohon anda menggunakan dua tingkat harapan berbeda sebagaimana dirumuskan berikut ini :*

TINGKAT JASA MINIMUM – Tingkat kinerja layanan minimum yang anda anggap memadai  
TINGKAT JASA YANG DIINGINKAN – Tingkat kinerja layanan yang anda inginkan

*Untuk masing-masing pernyataan berikut, tolong Anda menilai: (a) tingkat layanan minimum Anda, dengan cara melingkari salah satu angka di kolom pertama; (b) tingkat layanan yang Anda inginkan, dengan cara melingkari salah satu angka di kolom kedua; (c) persepsi Anda terhadap layanan ....., dengan cara melingkari salah satu angka di kolom ketiga.*

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| Berkaitan dengan .....                          | Tingkat Layanan Minimum<br>Saya Adalah : | Tingkat Layanan yang<br>Saya inginkan Adalah : | Persepsi Saya Terhadap Kinerja Layanan<br>Adalah :                     |
| 1. Layanan yang cepat bagi para pemegang polis. | Rendah      Tinggi<br>1 2 3 4 5 6 7 8 9  | Rendah      Tinggi<br>1 2 3 4 5 6 7 8 9        | Rendah      Tinggi      Tidak ada Persepsi<br>1 2 3 4 5 6 7 8 9      N |

#### FORMAT DUA KOLOM

*Mohon Anda menilai kualitas layanan yang ditawarkan ..... dibandingkan dengan dua tingkat layann berikut ini:*

TINGKAT LAYANAN MINIMUM – Tingkat kinerja layanan minimum yang anda anggap memadai  
TINGKAT LAYANAN YANG DIINGINKAN – Tingkat kinerja layanan yang anda inginkan

Untuk masing-masing pernyataan berikut, tolong Anda menilai: (a) bagaimana kinerja .....dibandingkan dengan tingkat layanan minimum Anda, dengan cara melingkari salah satu angka dikolon pertama; dan (b) bagaimana kinerja ..... dibandingkan dengan tingkat layanan yang anda inginkan, dengan jalan melingkari salah satu angka di kolom kedua.

Berkaitan dengan .....

1. Layanan yang cepat bagi para pemegang polis.

|   |   |   |   |        |   |   |   |                    |  |   |
|---|---|---|---|--------|---|---|---|--------------------|--|---|
| Tingkat Layanan yang Saya inginkan Adalah : |   |   |   |        |   |   |   |                    |  |   |
| Rendah                                      |   |   |   | Tinggi |   |   |   | Tidak ada Pendapat |  | N |
| 1   | 2 | 3 | 4 | 5      | 6 | 7 | 8 | 9                  |  |   |

Persepsi Saya Terhadap Kinerja Layanan Adalah :

|        |   |   |   |        |   |   |   |                    |  |   |
|--------|---|---|---|--------|---|---|---|--------------------|--|---|
| Rendah |   |   |   | Tinggi |   |   |   | Tidak ada Pendapat |  | N |
| 1      | 2 | 3 | 4 | 5      | 6 | 7 | 8 | 9                  |  |   |

### FORMAT SATU KOLOM

Mohon anda menilai kualitas layanan yang ditawarkan ..... dibandingkan dengan tingkat layanan yang anda inginkan yaitu, tingkat kinerja yang anda yakini dapat dan harus diberikan sebuah perusahaan asuransi kendaraan bermotor.

Untuk masing-masing pernyataan berikut ini, lingkarilah angka yang menunjukkan bagaimana layanan ..... dibandingkan dengan tingkat layanan yang anda inginkan.

TINGKAT LAYANAN YANG DIINGINKAN – Tingkat kinerja layanan yang Anda inginkan

Berkaitan dengan .....

1. Layanan yang cepat bagi para pemegang polis.

|  |   |   |  |   |   |  |   |   |                    |  |
|--|---|---|--|---|---|--|---|---|--------------------|--|
| Kinerja Layanan adalah :                                     |   |   |  |   |   |  |   |   |                    |  |
| Lebih Rendah dibandingkan Tingkat layanan yang saya Inginkan |   |   | Sama dengan Tingkat layanan yang saya inginkan |   |   | Lebih tinggi dibandingkan Tingkat layanan yang saya Inginkan |   |   | Tidak ada pendapat |  |
| 1  | 2 | 3 | 4  | 5 | 6 | 7  | 8 | 9 | N                  |  |

### **2.3.6 Dampak *Servqual* terhadap minat berperilaku**

Artikel berjudul "*The behavioral consequences of Service Quality*" yang ditulis Zeithaml, et al. (1996) mengkaji literatur yang berkembang saat itu seputar hubungan antara kualitas layanan dan laba, dan menguji secara empiris beberapa hubungan antara minat berperilaku konsumen (seperti loyalitas, perilaku beralih pemasok, kesediaan membayar harga premium, komplain ke pihak ketiga, dan komplain ke penyedia layanan dan kualitas layanan).



Trio pakar pemasaran jasa ini menyusun kerangka konseptual dampak behavioral dan finansial kualitas layanan. Kualitas layanan *superior (inferior)* berkaitan dengan minat berperilaku yang *favorable (unfavorable)*, sementara minat perilaku yang *favorable (unfavorable)* berhubungan dengan retensi (deteksi) pelanggan, yang pada gilirannya mempengaruhi konsekuensi finansial positif (negatif). Pengujian kerangka konseptual tersebut pada konsumen bisnis sebuah pemanufaktur komputer dan konsumen akhir perusahaan jaringan ritel, asuransi mobil dan asuransi jiwa menyimpulkan bahwa penyempurnaan kualitas layanan berdampak positif terhadap minat berperilaku, namun ada diminishing returns.

Perusahaan yang berusaha meningkatkan layanan, terutama melebihi tingkat layanan yang diinginkan (*desired service*) harus benar-benar mempertimbangkan *cost-effectiveness* langkah tersebut, karena sebagian pelanggan mungkin saja tidak bersedia membayar untuk kualitas layanan yang terlalu besar. Selain itu, sebagaimana bisa diprediksi, riset ini juga menemukan bahwa pelanggan yang tidak mengalami masalah layanan akan memiliki skor minat berperilaku tertinggi, diikuti pelanggan yang mengalami masalah layanan yang terpecahkan, dan yang paling rendah adalah pelanggan yang mengalami masalah layanan yang tidak terpecahkan.

### **2.3.7 Sistem Informasi Kualitas Layanan**

Dalam artikelnya berjudul "*Listening to the Customer – The Concept of Building a Service-Quality Information System*" yang dipublikasikan di *Sloan Management Review*, Berry & Parasuraman (1997) menekankan pentingnya pengukuran kualitas layanan bagi setiap organisasi. Mereka merekomendasikan agar setiap organisasi menerapkan sistem informasi kualitas layanan yang bersifat dinamis, yaitu sistem yang mengukur kualitas layanan dari berbagai perspektif atau sudut pandang. Tidak ada satupun studi pada satu titik waktu tertentu yang mampu menangkap semua perubahan atau dinamika sistem penyampaian layanan dan dampaknya bagi pelanggan dan organisasi. Oleh sebab itu, Berry & Parasuraman (1997) menguraikan berbagai rancangan riset yang bisa digunakan untuk mensurvei pelanggan perusahaan, pelanggan pesaing dan karyawan.

Menurut mereka, komponen utama sistem informasi kualitas layanan yang efektif terdiri atas survei transaksional; pengumpulan komplain, komentar, dan pertanyaan pelanggan; survei pasar total; dan survei karyawan. Bergantung pada tipe organisasi dan produk/jasa yang ditawarkan, metode-metode tersebut bisa pula dilengkapi dengan metode lainnya, seperti *mystery shopping*, *focus group*, dan *customer advisory panel*.

#### 2.4 E-Servqual (Electronic Service Quality)

Dengan berkembangnya penerapan aplikasi dalam perdagangan *online*, sangat penting dibutuhkan alat atau model untuk mengukur dan memantau kualitas jasa *online* tersebut. Dibawah ini ditampilkan dimensi-dimensi dari berbagai penulis mengenai *E-Servqual*.

**Tabel 2.1.** Dimensi *E-Servqual* dari berbagai penulis

| Penulis                            | Dimensi   | Isi                           |
|------------------------------------|---|-------------------------------|
| Dabholkar (1996)                   | Desain <i>Website</i> , reliabilitas, pengiriman, kemudahan dalam penggunaan, kesenangan dan pengaturan.          | Pelayanan elektronik          |
| Zeithaml et al. (2000)             | Efisiensi, reliabilitas, <i>fulfillment</i> , privasi, daya tanggap, kompensasi dan kontak .                      | Penjualan <i>online</i>       |
| Yoo and Douthu (2001)              | Kemudahan dalam penggunaan, estetika, kecepatan dalam memproses dan keamanan.                                     | Penjualan <i>online</i>       |
| Cox and Dale (2001)                | Tampilan <i>website</i> , komunikasi, kemampuan akses, kepercayaan, pemahaman dan ketersediaan.                   | Penjualan <i>online</i>       |
| Jun and Cai (2001)                 | Tampilan <i>website</i> , informasi, kemudahan dalam penggunaan, akses, kesopanan, daya tanggap dan reliabilitas. | Bank <i>online</i>            |
| Yang (2001)                        | Tampilan <i>website</i> , keamanan dan informasi.   | Penjualan <i>online</i>       |
| Wolfenbarger and gilly (2002-2003) | Tampilan <i>website</i> , reliabilitas, keamanan dan pelayanan pelanggan.   | Situs penjualan <i>online</i> |
| Zeithaml et al. (2002)             | Keamanan, komunikasi, reliabilitas, daya tanggap dan pengiriman.  | Pelayanan elektronik          |

| Penulis                   | Dimensi   | Isi                           |
|---------------------------|---|-------------------------------|
| Madu and Madu (2002)      | Prestasi, isi, struktur, estetika, reliabilitas, kemampuan pelayanan, keamanan dan sistem yang terintegrasi, kepercayaan, daya tanggap, perbedaan dalam pelayanan, tim keamanan toko <i>online</i> , reputasi, asuransi dan empati. | Pelayanan elektronik          |
| Loiacono et al. (2002)    | Informasi, interaksi, kepercayaan, waktu tanggap, desain <i>website</i> , intuisi, alur proses, inovasi, komunikasi yang terintegrasi, bisnis proses dan kemampuan dalam mengganti.   | Penjualan <i>online</i>       |
| Yang and Jun (2002)       | Tampilan <i>website</i> , keamanan, reliabilitas, daya tanggap dan pengiriman.  | Penjualan <i>online</i>       |
| Surjadaja et al. (2003)   | Kemaman, interaksi, daya tanggap, informasi, reliabilitas, pengiriman, kebiasaan.   | Pelayanan elektronik          |
| Santos (2003)             | Kemudahan dalam penggunaan, penampilan, jaringan, struktur, isi, efisiensi, reliabilitas, komunikasi, keamanan, <i>insentive</i> dan pelayanan pelanggan.   | Pelayanan elektronik          |
| Yang et al. (2003)        | Daya tanggap, kredibilitas, kemudahan dalam penggunaan, reliabilitas, kesenangan, komunikasi, akses, keahlian, kesopanan, kepribadian, kolaborasi, keamanan dan estetika  | Penjualan <i>online</i>       |
| Yang et al. (2004)        | Reliabilitas, daya tanggap, kompetensi, kemudahan dalam penggunaan, keamanan, teori produk.   | Situs penjualan <i>online</i> |
| Field et al. (2004)       | Tampilan <i>website</i> , reliabilitas, keamanan dan pelayanan pelanggan.   | Pelayanan elektronik          |
| Kim and Stoel (2004)      | Tampilan <i>website</i> , hiburan, informasi, kemampuan bertransaksi, daya tanggap dan kepercayaan.   | Penjualan <i>online</i>       |
| Yang and Fang (2004)      | Daya tanggap, reliabilitas, kredibilitas, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, informasi, daya tanggap dan tampilan <i>website</i> .   | Pelayanan elektronik          |
| Gounaris et al. (2005)    | Tampilan <i>website</i> , informasi, kepercayaan, daya tanggap dan reputasi   | Penjualan <i>online</i>       |
| Parasuraman et al. (2005) | Efisiensi, ketersediaan, <i>fulfillment</i> , privasi, daya tanggap, kompensasi dan kontak  | Pelayanan elektronik          |
| Lee and Lin (2005)        | Tampilan <i>website</i> , reliabilitas, daya tanggap, kepercayaan dan kepribadian.  | Penjualan <i>online</i>       |

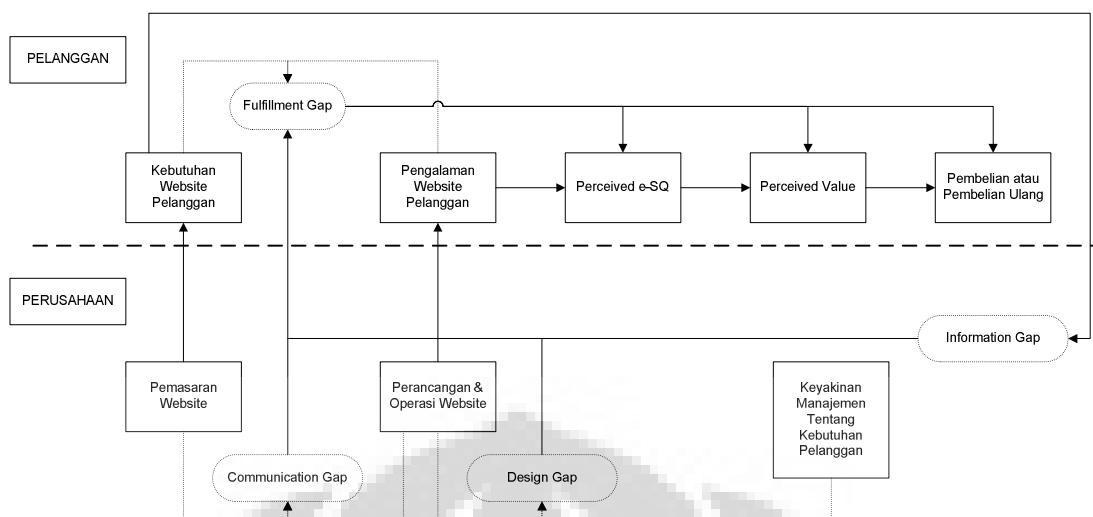
| Penulis                    | Dimensi   | Isi                              |
|----------------------------|---|----------------------------------|
| Kim et al. (2006)          | Efisiensi, <i>fulfillment</i> , ketersediaan dukungan sistem, privasi, daya tanggap, kompensasi, kontak, informasi dan gaya tampilan grafis                     | Penjualan <i>online</i>          |
| Fassnacht and Koese (2006) | Kualitas grafis, tata letak, daya pikat, informasi, kemudahan dalam penggunaan, kualitas teknis, reliabilitas, kelebihan dalam fungsi dan keuntungan emosional. | Pelayanan elektronik             |
| Cristobal et al. (2007)    | Tampilan <i>website</i> , pelayanan pelanggan, asuransi dan manajemen order.  | Pelayanan elektronik             |
| Sohn and Tadisina (2008)   | Kepercayaan, kecepatan dalam pengiriman, reliabilitas, kemudahan dalam penggunaan, komunikasi, fungsi dan isi <i>website</i> .                                  | Pelayanan keuangan <i>online</i> |

(Sumber :Hongxiu Li, Reima Suomi (2009) "A Proposed Scale for Measuring E-Service quality", International Journal of u- and e-Service, Science and technology, Turku Center for Computer Science, Finland)

Dalam artikel berjudul "*Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge*" yang dipublikasikan di *Journal of the Academy of Marketing Science*, Zeithaml, et al (2002) mengkaji dan melakukan sintesis terhadap literatur seputar penyampaian kualitas layanan melalui *website* dan menyusun model konseptual untuk memahami dan meningkatkan kualitas layanan secara elektronik (E-SQ atau *E-Servqual*). Pada prinsipnya, model ini merupakan adaptasi dan perluasan model tradisional *Servqual* kedalam konteks pengalaman berbelanja online.

Dalam model *E-Servqual* terdapat 4 macam gap yaitu *information gap*, *design gap*, *communication gap* dan *fulfillment gap*<sup>11</sup>. Kerangka konseptual *E-Servqual* mengintegrasikan dua aspek utama: (1) penilaian pelanggan terhadap kualitas layanan secara elektronik dan konsekuensinya (pada bagian atas gambar 2.3) dan (2) kelemahan organisasi yang bisa berkontribusi pada penilaian jelek terhadap kualitas layanan secara elektronik (pada bagian bawah gambar 2.3).

<sup>11</sup> Zeithaml, V.A., A. Parasuraman and A. Malhotra (2002), "Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge", *Journal of the academy of Marketing Science*, Vol. 30, No.4, hal 368.



**Gambar 2.3.** Model *E-Service Quality*

(Sumber, Zeithaml, V.A., A. Parasuraman and A. Malhotra (2002), “Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge”, *Journal of the academy of Marketing Science*, Vol. 30, No.4, hal 369)

Pada bagian bawah model (sisi perusahaan) terdapat tiga sumber masalah potensial (*information gap*, *design gap* dan *communication gap*) dalam proses perancangan, pengoperasian dan pemasaran sebuah website. Ketiga gap ini secara kolektif berkontribusi pada *fulfillment gap* pada sisi pelanggan, yang pada gilirannya berdampak pada *perceived e-service quality*, *perceived value* dan perilaku pembelian atau pembelian ulang.

*Information gap* mencerminkan kesenjangan antara tuntutan kebutuhan pelanggan berkenaan dengan sebuah *website* dan keyakinan pihak manajemen atau pengelola *website* mengenai tuntutan kebutuhan tersebut<sup>12</sup>. Sebagai contoh, manajemen mungkin saja meyakini secara berlebihan pentingnya menggunakan tampilan grafis tiga dimensi yang canggih di *website* nya. Disisi lain, hal ini berpotensi mengurangi efisiensi transaksi, atribut yang mungkin saja justru dianggap lebih penting oleh pelanggan dibandingkan daya tarik *website*.

<sup>12</sup> *Ibid.*, hal, 369.

*Design gap* bisa terjadi apabila perusahaan gagal memanfaatkan secara optimal semua pengetahuan menyangkut fitur-fitur yang diharapkan pelanggan kedalam struktur dan fungsi website perusahaan bersangkutan. Sebagai contoh, manajemen mungkin tahu bahwa pelanggannya berharap mendapatkan dukungan personal yang cepat manakala terjadi masalah pada *e-transaction* yang dilakukannya. Akan tetapi, dikarenakan sejumlah alasan (misalnya, keterbatasan sumber daya atau kecenderungan menganggap permintaan semacam itu tidak beralasan), manajemen tidak menindaklanjutinya dan tidak memodifikasi *website* sesuai keinginan pelanggan.

*Communication gap* mencerminkan kurangnya pemahaman akurat para staff pemasaran terhadap fitur, kapabilitas dan keterbatasan *website* nya<sup>13</sup>. Komunikasi efektif antara staff pemasaran dan staff operasi mutlak dibutuhkan dalam rangka memastikan bahwa janji-janji kepada pelanggan tidak melebihi apa yang bisa dilakukan atau diwujudkan.

*Fulfillment gap* mencerminkan kesenjangan keseluruhan antara tuntutan kebutuhan dan pengalaman pelanggan<sup>14</sup>. Gap ini memiliki dua bentuk berbeda. Pertama, *fulfillment gap* diakibatkan janji pemasaran berlebihan (*inflated marketing promises*) yang tidak mencerminkan secara akurat realitas design dan operasi website. Dengan kata lain, tipe gap ini disebabkan communication gap, misalnya pemasaran menjanjikan ”jaminan uang kembali”, namun kenyataannya website perusahaan tidak mempunyai *back-end infrastructure* untuk menerima dan memproses komplain dari para pelanggan yang tidak puas. Tipe kedua adalah frustrasi pelanggan yang disebabkan kelemahan dalam desain dan operasi website, misalnya pelanggan tidak bisa merampungkan transaksi pembelian secara elektronik. Tipe ini dikarenakan dampak kumulatif dari information gap dan design gap. Sebagaimana ditunjukkan pada gambar 2.3, fulfillment gap berasal dari kombinasi information gap, design gap dan communication gap.

---

<sup>13</sup> *Ibid.*,

<sup>14</sup> *Ibid.*, hal, 370.

Berdasarkan proses tiga tahap menggunakan *focus group eksploratoris* dan dua tahap pengumpulan dan analisis data empiris, teridentifikasi empat dimensi (efisiensi, reliabilitas, fulfillment, privasi) yang membentuk skala "core online service" dan (daya tanggap, kompensasi, dan kontak) yang membentuk skala "recovery online service". Empat dimensi utama (efisiensi, reliabilitas, fulfillment dan privasi) merupakan **skala inti E-Servqual** yang digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa yang disampaikan pengecer online. Dimensi-dimensi ini meliputi pula kriteria yang digunakan pelanggan untuk mengevaluasi layanan online rutin manakala mereka tidak mengalami masalah sehubungan dengan penggunaan situs tertentu<sup>15</sup>.

1. **Efisiensi**, yaitu kemampuan pelanggan untuk mengakses website, mencari produk yang diinginkan dan informasi yang berkaitan dengan produk tersebut, dan meninggalkan situs bersangkutan dengan upaya minimal.
2. **Reliabilitas**, yaitu berkenaan dengan fungsionalitas teknis situs bersangkutan, khususnya sejauh mana situs tersebut tersedia dan berfungsi sebagaimana mestinya.
3. **Fulfillment**, mencakup akurasi janji layanan, ketersediaan stok produk dan pengiriman produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
4. **Privasi** berupa jaminan bahwa data perilaku berbelanja tidak akan diberikan kepada pihak lain manapun dan bahwa informasi kartu kredit pelanggan terjamin keamanannya.

Sementara itu, tiga dimensi lainnya (daya tanggap, kompensasi dan kontak) merupakan **skala recovery E-Servqual**. Maksudnya, dimensi-dimensi ini hanya berperan penting dalam situasi pelanggan online mengalami masalah atau memiliki sejumlah pertanyaan yang ingin dicarikan solusinya.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> Zeithaml, V.A., A. Parasuraman and A. Malhotra (2005), "E-S-QUAL: A Multiple-item Scale for Assessing Electronic Service Quality" *Journal of Service Research*. Volume 7. No. X. February 2005 hal 8.

<sup>16</sup> *Ibid.*,

1. **Daya tanggap**, merupakan kemampuan pengecer online untuk memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan sewaktu timbul masalah, memiliki mekanisme untuk menangani pengembalian produk dan menyediakan garansi online.
2. **Kompensasi** meliputi pengembalian uang, biaya pengiriman, dan biaya penanganan produk.
3. **Kontak**, mencerminkan kebutuhan pelanggan untuk bisa berbicara dengan staff layanan pelanggan secara online atau melalui telepon (dan bukan berkomunikasi dengan mesin).

## 2.5 Skala Pengukuran Kuesioner

Pengukuran berkenaan dengan pemberian nomor kepada sebuah objek dengan cara tertentu untuk merepresentasikan kuantitas atribut dari objek tersebut. Dalam melakukan pengukuran, diperlukan suatu prosedur yang dapat membantu, biasa disebut sebagai skala. Skala merupakan suatu prosedur pemberian angka atau simbol lain kepada sejumlah ciri dari suatu objek. Skala merupakan suatu ukuran yang disusun sedemikian rupa sehingga dapat mengurutkan responden dalam ukuran yang lebih tepat berdasarkan variabel-variabel tertentu. Skala disusun atas dasar penunjukkan skor pada pola-pola atribut. Dalam penyusunan skala diperlukan intensitas struktur dari atribut yang hendak diukur.

Terdapat beberapa tipe skala pengukuran yang umum digunakan (Kinnear, Taylor, 1991, hal 223-228) :

### 1. *Nominal Scale*

Dalam skala nominal, nomor berperan hanya sebagai label atas suatu kategori objek. *Nominal scale* biasanya digunakan untuk klasifikasi dan identifikasi. Yang harus diperhatikan dalam skala ini adalah, jangan memberi nomor yang sama untuk dua objek yang berbeda dan jangan memberikan nomor yang berbeda untuk objek yang sama.



## 2. *Ordinal Scale*

Pengukuran dengan skala ordinal adalah pengukuran dimana nomor-nomor dialokasikan pada data dengan dasar pengurutan tertentu (misalnya lebih dari, lebih baik dari, dll). Skala ordinal memperlihatkan hubungan yang saling berurutan antara beberapa objek.

## 3. *Interval Scale*

Skala interval meliputi penggunaan nomor-nomor untuk mengurutkan objek-objek dimana jarak antara koresponden numeral hingga jarak antara karakteristik masing-masing objek diukur. Pengukuran dengan menggunakan skala interval ini memungkinkan perbandingan dari ukuran yang berbeda antara beberapa objek.

## 4. *Ratio Scale*

Skala rasio memiliki seluruh properti skala interval ditambah dengan keberadaan "Zero absolute Point". Dengan pengukuran rasio, hanya satu nomor yang dialokasikan pada sebuah unit pengukuran atau jarak. Dan setelah itu ditentukan, pengalokasian numerikal yang lain juga dapat ditentukan.

Skala Pengukuran yang sering digunakan dalam penelitian adalah :

### 1. *Skala Likert*

Dalam Skala *Likert*, kemudian jawaban tidak hanya sekedar setuju atau tidak setuju saja, melainkan dibuat dengan lebih banyak kemungkinan jawaban. Dalam Skala *Likert* tidak diminta persetujuannya terhadap sesuatu, tetapi diminta untuk memilih jawaban-jawaban yang tersedia dimana setiap jawabannya nantinya akan diberikan nilai. Penggunaan skala *Likert* amat banyak dalam berbagai penelitian yang dilakukan untuk mencari dan mengukur perilaku, kepuasan konsumen. Skala ini sudah terbukti mudah dimengerti oleh responden dalam memberikan penilaian terhadap suatu atribut.

### 2. *Skala Guttman*

Suatu skala yang bertujuan untuk memperoleh ukuran gabungan yang bersifat undimensional artinya hanya mengukur satu dimensi saja dari variabel yang memiliki beberapa dimensi.

### 3. Skala *Thurstone*

Suatu skala yang bertujuan mengurutkan responden berdasarkan suatu kriteria tertentu. Skala yang disusun menurut metode *Thurstone* disusun sedemikian rupa sehingga interval antar urutan dalam skala mendekati interval yang sama besar.

### 4. Skala perbedaan semantik

Suatu skala yang berusaha mengukur arti objek atau konsep bagi seorang responden. Responden diminta untuk menilai suatu objek yang bertentangan, misalnya bagus-buruk, jujur-tidak jujur dan sebagainya.

## 2.6 Validitas

Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Kalau dalam objek berwarna merah, sedangkan data yang terkumpul memberikan data berwarna putih maka hasil penelitian tidak valid. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Timbangan yang valid dapat digunakan untuk menimbang berat badan dengan teliti karena timbangan adalah alat untuk mengukur berat. Timbangan tersebut menjadi tidak valid jika digunakan untuk mengukur panjang. Tapi kita bisa mengetahui berat badan dengan berbagai metode :

1. Isikan air kedalam bak hingga penuh, lalu masukkan tubuh seluruhnya kedalam bak kemudian kita ukur berapa liter air yang tumpah. Dengan asumsi bahwa 1 liter air = 1 Kg, maka berat badan kita = banyaknya liter air yang tumpah.
2. Dengan menggunakan jungkat jungkit anak SD.
3. Dengan menggunakan timbangan besi yang kiloannya kasar.
4. Dengan menggunakan timbangan badan yang menggunakan pegas.
5. Dengan menggunakan timbangan digital.

Dari no 1 s/d 5 masing masing alat dapat dipergunakan untuk mengukur berat badan, tetapi dari atas kebawah tingkat pengukurannya makin akurat. Oleh karena itu dikatakan Validitas nya semakin tinggi. Berikut adalah jenis-jenis dari validitas :

### 1. Validitas Konstruksi (*Construct Validity*)

Validitas konstruksi menganalisa kualitas alat ukur. Untuk menguji validitas konstruksi, maka digunakan pendapat para ahli (*Judgement Expert*).<sup>17</sup> Dalam hal ini setelah instrument dikonstruksi tentang aspek-aspek yang akan diukur dengan berlandaskan teori tertentu, maka selanjutnya dikonsultasikan dengan ahli. Para ahli diminta pendapatnya tentang instrument yang telah disusun itu. Mungkin para ahli akan memberikan pendapat: instrument dapat digunakan tanpa perbaikan, ada perbaikan dan mungkin dirombak total. Jumlah tenaga ahli yang digunakan minimal tiga orang.

Setelah pengujian kostruk dari ahli selesai, maka diteruskan uji coba instrument. Instrumen yang telah disetujui para ahli tersebut dicobakan pada sampel dari mana populasi diambil. Setelah data ditabulasikan, maka pengujian validitas konstruk dilakukan dengan analisis faktor, yaitu dengan mengkorelasikan antar skor item instrument. Untuk keperluan maka diperlukan bantuan computer.

### 2. Validitas Isi (*Content Validity*)

Validitas isi mengukur seberapa baik isi dari alat ukur dengan kenyataan. Untuk Instrument yang berbentuk tes, maka pengujian validitas isi dapat dilakukan dengan membandingkan antara isi instrumen dengan materi pelajaran yang telah diajarkan. Seorang dosen yang memberi ujian diluar pelajaran yang telah ditetapkan, berarti instrument ujian tersebut tidak mempunyai validitas isi<sup>18</sup>. Untuk instrument yang akan mengukur efektifitas pelaksanaan program, maka pengujian validitas isi dapat dilakukan dengan membandingkan antara isi instrument dengan isi atau rancangan yang telah ditetapkan.

Secara teknis pengujian validitas konstruksi dan validitas isi dapat dibantu dengan menggunakan kisi kisi instrument. Dalam kisi kisi itu terdapat variabel yang diteliti, indicator sebagai tolak ukur dan nomor butir (item) pertanyaan atau pernyataan yang telah dijabarkan dari indicator. Dengan kisi kisi instrument itu maka pengujian validitas dapat dilakukan dengan mudah dan sistematis.

---

<sup>17</sup> Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, Alfabeta: Bandung, 2004, hal 352.

<sup>18</sup> *Ibid*, hal 353.

Pada setiap instrument baik test maupun nontest terdapat butir-butir (item) pertanyaan atau pernyataan. Untuk menguji validitas butir-butir instrument lebih lanjut, maka setelah dikonsultasikan dengan ahli, maka selanjutnya diujicobakan, dan dianalisis dengan analisis item. Analisis item dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor butir instrument dengan skor total, atau dengan mencari daya pembeda skor tiap item dari kelompok yang memberikan jawaban tinggi dan jawaban rendah. Jumlah kelompok yang tinggi diambil 27% dan kelompok yang rendah diambil 27% dari sampel uji coba.

### 3. Validitas Eksternal (*External Validity*)

Validitas eksternal instrument diuji dengan cara membandingkan antara kriteria yang ada pada instrument dengan fakta-fakta empiris yang terjadi dilapangan.<sup>19</sup> Misalnya instrument untuk mengukur kinerja sekelompok pegawai, maka kriteria kinerja pada instrument itu dibandingkan dengan catatan-catatan dilapangan (empiris) tentang kinerja pegawai yang baik. Bila telah terdapat kesamaan antara kriteria dalam instrument dengan fakta dilapangan, maka dapat dinyatakan instrument tersebut mempunyai validitas eksternal yang tinggi. Instrumen penelitian yang mempunyai validitas eksternal yang tinggi akan mengakibatkan hasil penelitian mempunyai validitas eksternal yang tinggi pula. Penelitian mempunyai validitas eksternal bila hasil penelitian dapat digeneralisasikan atau diterapkan pada sampel lain dalam populasi yang diteliti. Untuk meningkatkan validitas eksternal selain meningkatkan validitas eksternal instrument, maka dapat dilakukan dengan memperbesar jumlah sampel.

## 2.7 Reliabilitas

Reliabilitas adalah konsistensi dari nilai yang didapatkan oleh seseorang ketika orang tersebut diberikan alat tes yang sama pada kesempatan yang berbeda, atau dengan berbagai tes dari item yang ekuivalen, atau berada dibawah pengaruh kondisi pemeriksaan lainnya. Konsep reliabilitas dipakai untuk menguji konsistensi dari alat tes.

---

<sup>19</sup> *Ibid.*

Secara keseluruhan, konsep dari reliabilitas merujuk kepada seberapa akurat estimasi dari nilai sesungguhnya dipopulasi objek yang sedang diukur<sup>20</sup>. Berdasarkan jenisnya, reliabilitas dapat dibagi menjadi beberapa bagian seperti berikut ini :

### **1. *Test-retest Reliability***

Metode yang paling tepat untuk melihat reliabilitas nilai tes adalah dengan menguji tes yang sama kepada dua kesempatan yang berbeda<sup>21</sup>. Koefisien reliabilitas yang didapat hanyalah berupa korelasi antara skor yang didapat oleh orang yang sama pada dua kesempatan yang berbeda. Walaupun merupakan cara yang paling sederhana dan jelas, teknik ini sulit diaplikasikan pada kebanyakan tes karena membutuhkan waktu yang cukup lama antara interval waktu pengesanan. Selain itu interval waktu antar tes juga dapat mempengaruhi responden dalam mengingat jawaban pada tes sebelumnya, sehingga kesamaan pengisian sangat bergantung pada ingatan jangka pendek (short term memory). Reliabilitas diukur dengan koefisien korelasi antara percobaan pertama dengan yang berikutnya. Bila koefisien korelasi positif dan signifikan maka instrument tersebut sudah dinyatakan reliabel.

### **2. *Alternate-from Reliability***

Metode ini menguji orang yang sama dengan memberikan dua formulir isian yang berbeda, namun ekuivalen pada kesempatan yang berbeda. Instrumen yang ekuivalen adalah pertanyaan yang secara bahasa berbeda, tetapi maksudnya sama. Reliabilitas instrument dihitung dengan cara mengkorelasikan data instrument satu dengan data instrument yang dijadikan ekuivalen. Bila korelasi positif dan signifikan, maka instrument reliabel. Walaupun lebih banyak diaplikasikan dibandingkan tes-retest reliability, alternate -from reliability mempunyai beberapa keterbatasan seperti keterbatasan dalam tes yang berisi banyak item karena kesulitan dalam menyusun formulir yang benar-benar ekuivalen.

---

<sup>20</sup> *Ibid.*, hal, 354.

<sup>21</sup> *Ibid.*

### 3. *Split half Reliability*

Dari sebuah alat tes tunggal, adalah mungkin untuk menguji reliabilitas dengan cara membagi dua tes tersebut. Dengan cara tersebut, dua nilai untuk seseorang didapatkan dengan membagi tes kedalam bagian yang sama. Dalam mencari split-half reliability, permasalahan utama adalah bagaimana membagi dua bagian yang sama dalam rangka mendapatkan bagian yang hampir ekuivalen.

### 4. *Kuder-Richardson dan koefisien alpha*

Metode keempat untuk mendapatkan reliabilitas, yang juga menggunakan alat tes tunggal, berdasarkan pada konsistensi respon dari semua item dalam tes<sup>22</sup>. Konsistensi antar item umumnya dipengaruhi oleh dua sumber variasi, yaitu pemilihan item yang akan diukur dan heterogenitas dari perilaku asli sampel. Semakin homogen asal sampel, semakin tinggi tingkat konsistensi antar item. Formula Kuder-Richardson tepat digunakan untuk tes yang itemnya dinilai sebagai benar dan salah, atau menurut sistem multi nilai. Untuk tes jenis ini, digunakanlah koefisien alpha. Prosedurnya adalah mencari varian ini sepanjang semua item. Formula perhitungannya adalah sebagai berikut :

$$r_{tt} = \left( \frac{n}{n-1} \right) \frac{SD_t^2 - \sum (SD_i^2)}{SD_t^2} \dots\dots\dots (2.1)$$

Dimana :

- $r_{tt}$  = Koefisien alpha
- $n$  = Jumlah item dalam tes
- $SD_t$  = Standar deviasi dari keseluruhan skor tes
- $SD_i$  = Jumlah dari varians skor item

## 2.8 Sampel

Dalam penelitian lapangan, untuk kebutuhan data yang cukup besar, terkadang menyulitkan peneliti untuk dapat mencakup semua populasi. Untuk itulah biasanya sampel digunakan.

---

<sup>22</sup> *Ibid.*, hal, 365.

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

### **2.8.1 Teknik sampling**

Dalam mengambil sampel, seorang peneliti harus melakukannya dengan benar agar karakteristik sampel tersebut dapat mewakili karakteristik keseluruhan populasi (statistik inferens). Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik penarikan sampel yang digunakan seperti terlihat dalam gambar berikut ini :

#### **1. *Probability Sampling***

Probability sampling adalah teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

- ***Simple Random Sampling***

Suatu sampel dikatakan random jika setiap unsur atau anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Cara ini digunakan bila anggota populasi dianggap homogen. Ada dua cara yang dapat digunakan dalam sampling acak sederhana yaitu dengan metode undian atau dengan menggunakan tabel bilangan random.

- ***Proportionated Stratified Random Sampling***

Teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional. Stratifikasi ini dapat dilakukan berdasarkan ciri tertentu dari populasi untuk keperluan penelitian.

- ***Disproportionated Stratified Random Sampling***

Teknik ini digunakan untuk menentukan jumlah sampel, bila populasi berstrata tetapi kurang proporsional. Teknik ini juga digunakan bila proporsi sub kategori atau strata nya tidak didasarkan pada pertimbangan analitis. Hal ini dilakukan karena sub kategori tertentu terlampau sedikit.

- **Cluster Sampling**

Teknik sampel ini digunakan untuk menentukan sampel bila objek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas, misal penduduk dari suatu negara, propinsi atau kabupaten. Pembagian unsur-unsur populasi ini dapat dilakukan dengan menggunakan dasar wilayah, administrasi pemerintahan, maupun batas-batas alam (jalan, sungai dll).

Perbedaan metode ini dengan sampel acak stratifikasi adalah ada pada pengambilan sampelnya. Pada sampling acak stratifikasi, sampel dipilih pada seluruh strata, sedangkan pada cluster sampling sampel hanya diambil pada salah satu strata saja.

- **Sampling bertahap**

Sampel bertahap merupakan kombinasi-kombinasi dari sampel-sampel yang ada. Artinya penggunaan teknik sampel dilakukan bertahap dengan menggunakan beberapa teknik sample yang ada.

## 2. **Non Probability Sampling**

*Non Probability sampling* adalah teknik penarikan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel ini meliputi :

- **Sampling sistematis**

Sampling sistematis adalah teknik untuk menentukan sampel berdasarkan urutan sari anggota populasi yang telah diberi nomor urut. Misalnya anggota populasi yang terdiri dari 100 orang, pengambilan sampel dapat dilakukan dengan nomor ganjil saja, genap saja, atau kelipatan dari bilangan tertentu, misalnya kelipatan dari 5.

- **Sampling Kuota**

Sampling kuota adalah teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang digunakan.



Contohnya, dalam melakukan penelitian pegawai golongan 2, penelitian dilakukan secara kelompok. Setelah jumlah sampel ditentukan 100, dan jumlah anggota peneliti 5 orang, maka setiap peneliti dapat memilih sampel secara bebas sesuai dengan karakteristik yang ditentukan (golongan 2) sebanyak 20 orang.

- **Sampling Aksidental**

Sampling aksidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

- **Sampling Purposive**

Sampling purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Misalnya : akan melakukan penelitian tentang disiplin pegawai, maka sample yang dipilih adalah orang yang ahli dalam bidang kepegawaian saja.

- **Sampling Jenuh**

Sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, misalnya kurang dari 30 orang.

- **Snowball Sampling**

Snowball sampling adalah teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian sampel disuruh memilih teman-temannya untuk dijadikan sampel. Begitu seterusnya, sehingga jumlah sampel semakin banyak.

### 2.8.2 Ukuran sampel

Setelah kita menentukan teknik penarikan sampel, langkah selanjutnya adalah menentukan kebutuhan banyaknya sampel agar sampel tersebut dapat dikatakan merepresentasikan populasi sebenarnya (*statistik inferens*).

Ada 3 karakteristik yang selalu dibutuhkan dalam menentukan ukuran sampel yang sesuai dengan kebutuhan : *Level of precision*, *level confidence of risk*, dan *degree of variability* dari atribut yang akan diukur.

- ***Level of Precision***

Level o Precision atau biasa disebut sampling error, merupakan suatu kisaran dimana nilai diestimasi sebagai nilai yang sesungguhnya dari populasi. Kisaran ini biasa dinyatakan dalam persentase.

- ***Level Confidence of Risk***

*Confidence* atau *risk level* didasarkan pada ide *central limit theorem*. Ide utama dari *central limit theorem* adalah ketika populasi diambil sampelnya berulang kali, nilai rata-rata dari atribut yang didapat dari sampel ini akan sama dengan nilai populasi sesungguhnya. Selanjutnya nilai yang didapat dari sampel ini akan terdistribusi secara normal terhadap nilai sebenarnya., dengan beberapa sampel bernilai tinggi dan beberapa sampel lainnya bernilai rendah dari nilai populasi sesungguhnya. Dalam sebuah distribusi normal, sekitar 95% dari nilai sampel berada diantara 2 standar deviasi dari nilai populasi yang sebenarnya. Selalu ada kemungkinan bahwa sampel yang diambil tidak mewakili nilai populasi sebenarnya. Resiko ini akan menurun seiring dengan kenaikan nilai *confidence level*.

- ***Degree of Variability***

*Degree of variability* dari atribut yang diukur merupakan distribusi dari atribut dalam populasi. Semakin heterogen suatu populasi, semakin besar ukuran sampel yang diperlukan untuk mendapatkan *level of precision* yang diinginkan. Semakin homogen suatu populasi, semakin kecil ukuran sampel yang diperlukan.

Untuk Sampel yang berukuran kecil (misalnya 200 atau kurang), biasanya dapat dilakukan sensus, atau pengambilan data dari seluruh populasi. Kesulitan akan terjadi bila populasi berjumlah besar.

Untuk populasi yang berjumlah besar, Cochran (1963:75), membuat persamaan yang merepresentasikan proporsi kebutuhan sampel :

**Universitas Indonesia**

$$n_o = \frac{z^2 pq}{e^2} \dots\dots\dots(2.2)$$

Dimana :

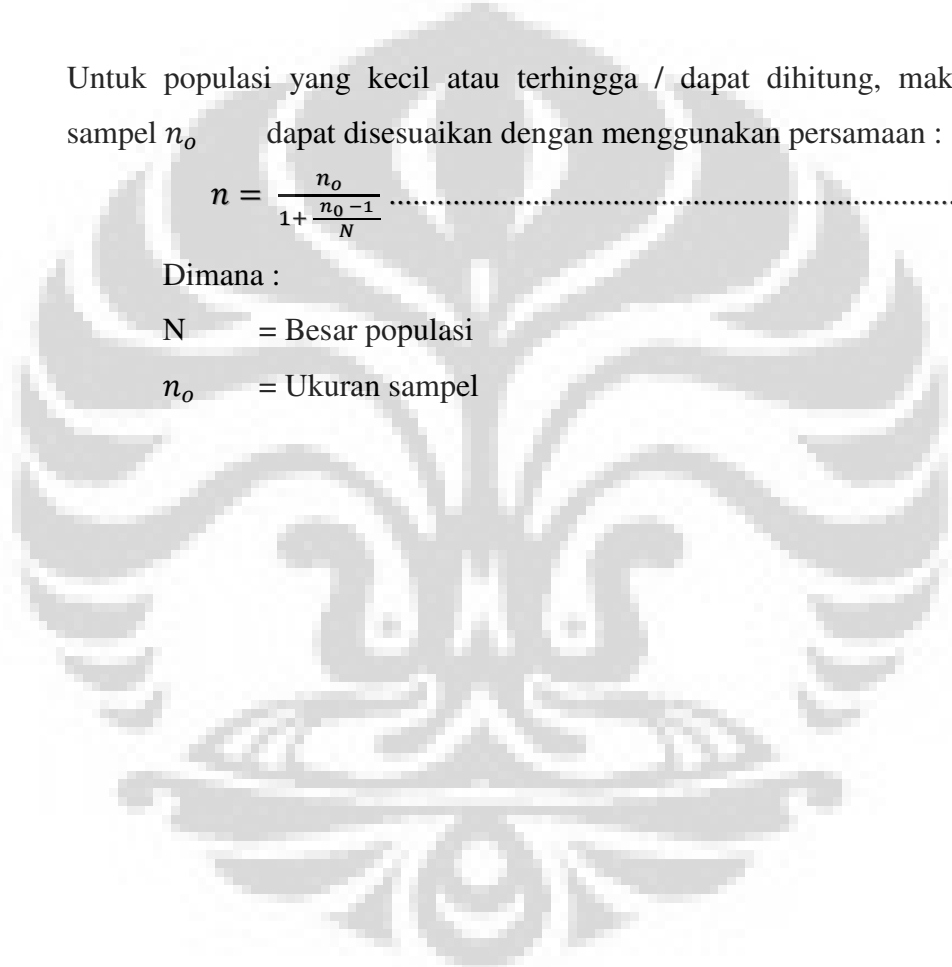
- $n_o$  = Ukuran sampel
- $z^2$  = Absis kurva normal yang memotong area  $\alpha$  pada ekor
- P = Estimasi proporsi dari sebuah atribut yang ada populasi
- q = 1 - p
- e = Level presisi yang diinginkan

Untuk populasi yang kecil atau terhingga / dapat dihitung, maka ukuran sampel  $n_o$  dapat disesuaikan dengan menggunakan persamaan :

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o - 1}{N}} \dots\dots\dots(2.3)$$

Dimana :

- N = Besar populasi
- $n_o$  = Ukuran sampel



## BAB 3

### PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

#### 3.1 Kuesioner

##### 3.1.1 Identifikasi Atribut-atribut Penelitian

Atribut penelitian merupakan atribut yang dapat dianalisa untuk mewujudkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Atribut-atribut ini merupakan penjabaran dari 4 dimensi yang digunakan dalam *E-Servqual*. Pada tahap ini dilakukan identifikasi atribut-atribut penelitian yang mencerminkan bidang jasa yang dipilih, yaitu pelayanan secara *online*.

Berikut ini adalah daftar 8 poin indikator awal dari masing-masing dimensi *E-Servqual* yang disesuaikan dengan bidang pelayanan *online* :

**Tabel 3.1.** Dimensi dan indikator dalam identifikasi atribut-atribut penelitian

| No | Dimensi      | Poin Indikator  |
|----|--------------|---|
| 1  | Efisiensi    | Kemampuan pelanggan dalam mengakses PMHD (Parts Maintenance Help Desk)          |
|    |              | Kemudahan pelanggan dalam meninggalkan PMHD dengan upaya minimal                |
| 2  | Reliabilitas | Sistem atau teknologi yang andal  |
|    |              | Pelayanan yang ramah dan siap membantu  |
| 3  | Fulfillment  | Kecepatan dalam melayani pelanggan  |
|    |              | Ketepatan waktu pelayann atas janji yang telah diberikan                        |
| 4  | Privasi      | Jaminan bahwa data perilaku pelanggan tidak akan diberikan kepada pihak manapun |
|    |              | Jaminan atas kerahasiaan permintaan pelanggan                                   |

Setelah ditentukan poin-poin indikator awal, kemudian meminta pendapat dari ahli (*judgment experts*) mengenai atribut yang akan disebar. Para ahli yang dilibatkan dalam validasi ini yaitu Ibu Arian Dhini ST,MT (Pembimbing), Bpk Abdul Faqih (*ISO Development Representative, Pricing & System Development Manager*), Bpk Zuhri Abdullah (*HRD Manager*), Bpk Daniel Henry Frans Mollet (*Marketing & Inventory Manager*). Proses validasi para pakar atau ahli menggunakan *focused group discussion (FGD)*. Pemilihan FGD ini didasarkan pada pendapat Witkin (1984:132) yang menyatakan bahwa pemecahan masalah melalui diskusi kelompok dapat digunakan sebagai satu tahap dari *need assessment*, dimana tingkatan dari diskusi yang diselenggarakan dengan baik dapat dijadikan pedoman untuk *need assessment*, seleksi aktivitas dan evaluasi.

Teknik ini digunakan dengan harapan dapat diperoleh model evaluasi yang valid dengan melibatkan para pakar atau ahli. Teknik ini juga bisa dipakai untuk mengeliminasi penyebab ketidakvalidan data berdasarkan factor responden, misalnya menentukan waktu yang tepat pada saat permintaan pengisian kuesioner dll. Setelah didapatkan hasil validasi revisi dari para pakar atau ahli, didapatkan 22 atribut yang akan disebar sebagai pilot sampel. Berikut ini adalah daftar pertanyaan yang akhirnya digunakan sebagai atribut penelitian :

- **Efisiensi**
  1. PMHD memudahkan untuk membantu permasalahan anda
  2. Icon PMHD cukup mudah ditemukan Lotus Notes
  3. PMHD membuat permasalahan anda dapat terselesaikan lebih cepat
  4. Informasi yang diberikan pricing team akan permasalahan anda, membuat anda puas
  5. PMHD dapat di akses oleh anda di cabang atau *sites* dengan cepat
  6. PMHD dapat membuat anda bekerja lebih cepat
  7. PMHD cukup mudah dipakai saat anda pertama kali menggunakannya
  8. Tampilan PMHD cukup terstruktur
- **Reliabilitas**
  1. PMHD ini cukup bermanfaat di bisnis sukucadang alat berat
  2. Disaat anda mencoba menghubungi *pricing team* via telepon, anda menerima sambutan yang ramah
  3. PMHD ini tidak pernah error pada saat digunakan
  4. Halaman di PMHD tidak pernah macet, saat anda isikan problem di PMHD
- **Fulfillment**
  1. *Pricing team* memberikan layanannya secara tepat sejak awal
  2. *Pricing team* memberikan layanannya sesuai dengan waktu yang mereka janjikan
  3. *Pricing team* memberitahu anda kapan persisnya layanan akan diberikan
  4. *Pricing team* selalu bersedia membantu anda
  5. *Pricing team* tidak pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan anda

6. Disaat anda menyampaikan permasalahan, *pricing team* menunjukkan minat yang tulus dalam menyelesaikan masalah anda
7. Sewaktu anda memiliki masalah, *pricing team* sungguh-sungguh berusaha membantu memecahkannya

- **Privasi**

1. Informasi yang diberikan *pricing team*, dijamin hanya anda dan *pricing team* yang tahu
2. Isi di PMHD dijamin oleh *pricing team* tidak bisa dibaca oleh orang lain
3. PMHD di proteksi tidak bisa dilakukan revisi atas problem yang telah dikirimkan ke PMHD

### 3.1.2 Penyusunan Kuesioner

Kuesioner untuk mengukur kualitas layanan di PT United Tractors dibagi menjadi 2 bagian yaitu bagian yang mengukur persepsi dan ekspektasi. Pada bagian ini terdiri dari 22 pernyataan, hasil dari identifikasi dan berbagai penyesuaian yang dilakukan dengan pertimbangan sifat serta kondisi dari pelayanan dibidang suku cadang alat berat.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 2 (dua) bagian, yaitu :

1. Kuesioner ekspektasi pelanggan

Data ini diperlukan untuk mengetahui ekspektasi atau harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh *pricing team*. Data ini juga dapat mengetahui harapan pelanggan setelah menggunakan pelayanan yang ada sebagai tanggapan dan masukan kepada *pricing team*.

2. Kuesioner persepsi pelanggan

Data ini dikumpulkan untuk mengetahui bagaimana penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh *pricing team*

Kuesioner persepsi dan ekspektasi pelanggan ini diberikan kepada responden yaitu 286 karyawan PT United Tractors yang tersebar di 58 cabang dan *sites* di seluruh Indonesia. Data yang diambil mencakup aspek-aspek dari 4 (empat) dimensi yaitu Efisiensi, reliabilitas, *fulfillment* dan privasi.

Responden diminta memberikan penilaian terhadap tingkat ekspektasi dan tingkat persepsi menggunakan kuesioner *Likert*. Skala likert dapat juga didefinisikan sebagai sebuah metode yang dapat dianggap berasal dari nilai kuantitatif menjadi data kualitatif dan untuk membuatnya dapat dianalisis secara statistik.

Ukuran skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Skala 1 : Sangat tidak penting / sangat tidak puas
2. Skala 2 : Tidak penting / tidak puas
3. Skala 3 : biasa saja
4. Skala 4 : Penting / puas
5. Sangat penting / sangat puas

### **3.2 Penyebaran Kuesioner**

#### **3.2.1 Penyebaran Pilot Sampel Kuesioner**

Penyebaran pilot sample kuesioner dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada seluruh PDH (*Parts Department Head*) PT United Tractors yang tersebar diseluruh Indonesia dengan jumlah total sebanyak 61 responden.

#### **3.2.2 Uji Validitas Pilot Sampel**

Sekiranya penulis menggunakan kuesioner didalam pengumpulan data penelitian, maka kuesioner yang disusunnya harus mengukur apa yang ingin diukurnya. Setelah kuesioner tersebut tersusun dan teruji validitasnya, dalam prakteknya belum tentu data yang dikumpulkan adalah data yang valid. Banyak hal-hal lain yang akan mengurangi validitas data, misalnya keadaan responden. Bila diwaktu menjawab semua pernyataan , responden merasa bebas tanpa ada rasa malu atau rasa takut maka data yang akan diperoleh akan valid. Tetapi jika si responden merasa malu, takut, dan cemas akan jawabannya maka besar kemungkinan dia akan memberikan jawaban yang tidak benar.

Pengujian ini diperlukan mengingat penelitian ini merupakan keadaan sebenarnya yang sedang dialami oleh penulis. Keseluruhan responden adalah orang yang sering berinteraksi dan “membutuhkan” bantuan pricing team. Ada kemungkinan dimana terjadi benturan kepentingan pada saat responden mengisi kuesioner tersebut.

Sehingga penulis merasa perlu untuk dilakukan pengujian validitas, walaupun di bagian pertama dalam kuesioner nya sendiri telah dijelaskan bahwa responden diminta untuk mengisi dengan sejujurnya dan hasil questioner ini tidak akan berpengaruh apapun pada penilaian responden. Kuesioner ini semata-mata hanya proses untuk mengetahui kualitas layanan *pricing team* untuk menjadi yang lebih baik kedepannya.

Uji validitas dilakukan dengan menghitung koefisien korelasi dari butir-butir pernyataan dengan nilai total dari 61 responden pertama sebagai pilot sample. Dengan menggunakan alat bantu Microsoft Excel 2007, dihitung koefisien korelasi dari tiap-tiap butir pernyataan. Teknik korelasi yang digunakan adalah korelasi *Pearson Product Moment* :

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{(N\sum X^2 - (\sum X)^2) \cdot (N\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \dots\dots\dots(3.1)$$

Langkah-langkah yang dilakukan dalam menguji validitas untuk setiap pernyataan pada kuesioner adalah sebagai berikut :

1. Menentukan hipotesis

- $H_0$  = Tidak terdapat korelasi antara setiap butir pernyataan dengan skor penilaian total
- $H_1$  = Terdapat korelasi antara setiap butir pernyataan dengan skor penilaian total

Uji yang dilakukan adalah uji 2 arah karena ingin mengetahui apakah terdapat hubungan atau tidak.

2. Menentukan nilai r Tabel

Dari tabel r, untuk  $df = 61 - 2 = 59$  dan  $\alpha = 0.05$  maka didapat  $r_s = 0.273$

3. Mencari r hasil (ada di Tabel 3.1 dan Tabel 3.2)

4. Mengambil keputusan

Dasar pengambilan keputusan adalah :

- Jika r hasil  $> r_s$ , maka  $H_0$  ditolak
- Jika r hasil  $< r_s$ , maka  $H_0$  tidak ditolak



## 5. Keputusan

Berdasarkan Tabel 3.1 dan Tabel 3.2 dapat dilihat bahwa korelasi ( $r$ ) untuk setiap pernyataan lebih besar dari  $r_s$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak yang berarti terdapat korelasi antara setiap butir pernyataan dengan skor penilaian total kuesioner. Hal ini juga menunjukkan bahwa keseluruhan butir pernyataan dinyatakan valid.

**Tabel 3.2.** Uji Validitas Pernyataan Persepsi Responden

| No. Pernyataan | Koefisien Korelasi | Hasil |
|----------------|--------------------|-------|
| 1.             | 0,598              | Valid |
| 2.             | 0,610              | Valid |
| 3.             | 0,641              | Valid |
| 4.             | 0,744              | Valid |
| 5.             | 0,518              | Valid |
| 6.             | 0,649              | Valid |
| 7.             | 0,532              | Valid |
| 8.             | 0,624              | Valid |
| 9.             | 0,538              | Valid |
| 10.            | 0,628              | Valid |
| 11.            | 0,589              | Valid |
| 12.            | 0,523              | Valid |
| 13.            | 0,394              | Valid |
| 14.            | 0,432              | Valid |
| 15.            | 0,435              | Valid |
| 16.            | 0,361              | Valid |
| 17.            | 0,347              | Valid |
| 18.            | 0,293              | Valid |
| 19.            | 0,417              | Valid |
| 20.            | 0,367              | Valid |
| 21.            | 0,309              | Valid |
| 22.            | 0,323              | Valid |

**Tabel 3.3.** Uji Validitas Pernyataan Ekspektasi Responden

| No. Pernyataan | Koefisien Korelasi | Hasil |
|----------------|--------------------|-------|
| 1.             | 0,668              | Valid |
| 2.             | 0,606              | Valid |
| 3.             | 0,548              | Valid |
| 4.             | 0,516              | Valid |
| 5.             | 0,575              | Valid |
| 6.             | 0,581              | Valid |
| 7.             | 0,553              | Valid |
| 8.             | 0,374              | Valid |
| 9.             | 0,282              | Valid |
| 10.            | 0,492              | Valid |
| 11.            | 0,552              | Valid |
| 12.            | 0,460              | Valid |
| 13.            | 0,425              | Valid |
| 14.            | 0,407              | Valid |
| 15.            | 0,385              | Valid |
| 16.            | 0,382              | Valid |
| 17.            | 0,304              | Valid |
| 18.            | 0,337              | Valid |
| 19.            | 0,338              | Valid |
| 20.            | 0,347              | Valid |
| 21.            | 0,316              | Valid |
| 22.            | 0,306              | Valid |

### 3.2.3 Uji Reliabilitas Pilot Sampel

Uji Reliabilitas dilakukan pada 61 responden sebagai pilot sampel, sebelum menyebarkan kuesioner lebih lanjut. Perhitungan yang dilakukan adalah dengan menggunakan metode *Cronbach alpha*, karena metode ini yang paling mungkin untuk digunakan. Langkah-langkah yang dilakukan dalam menguji validitas untuk setiap pernyataan pada kuesioner adalah sebagai berikut :

1. Menentukan hipotesis

- $H_0$  = Tidak Terdapat korelasi antara setiap butir pernyataan dengan skor penilaian total
- $H_1$  = Terdapat korelasi antara setiap butir pernyataan dengan skor penilaian total

Uji yang dilakukan adalah uji 2 arah karena ingin mengetahui apakah terdapat hubungan atau tidak.

2. Menentukan r alpha

Dari r tabel , untuk  $df = 61-2 = 59$  dan  $\alpha = 0.05$  maka r alpha penelitian minimum adalah 0.273.

### 3. Mencari r alpha hasil

Nilai r alpha persepsi adalah 0.854

| Cronbach's alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0,854            | 61         |

**Gambar 3.1.** Nilai Cronbach's alpha untuk sampel persepsi

(Sumber : Pengolahan data)

Nilai r alpha ekspektasi adalah 0.799

| Cronbach's alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0,799            | 61         |

**Gambar 3.2.** Nilai Cronbach's alpha untuk sampel ekspektasi

(Sumber : Pengolahan data)

### 4. Mengambil keputusan

Dasar pengambilan keputusan adalah :

- Jika r alpha hasil  $> 0.273$ , maka  $H_0$  ditolak
- Jika r alpha hasil  $< 0.273$ , maka  $H_0$  tidak ditolak

### 5. Keputusan

Dapat dilihat bahwa r alpha hasil lebih besar dari r alpha minimum, baik untuk ekspektasi maupun persepsi. Jadi dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak yang berarti terdapat korelasi yang kuat antara keseluruhan butir pernyataan dengan skor penilaian total, sehingga kuesioner dapat dinyatakan reliabel.

#### 3.2.4 Penentuan Ukuran Sampel

Ukuran sampel yang digunakan kali ini adalah semua anggota populasi, dalam hal ini sebanyak 286 responden.

#### 3.2.5 Penyebaran Kuesioner lanjutan

Setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas kuesioner, maka dilakukan penyebaran lanjutan. Penyebaran dilakukan di bulan November 2009. Lokasi penyebaran responden adalah seluruh pihak yang terkait dengan *pricing team* yang tersebar di 58 cabang dan *sites* di seluruh Indonesia.

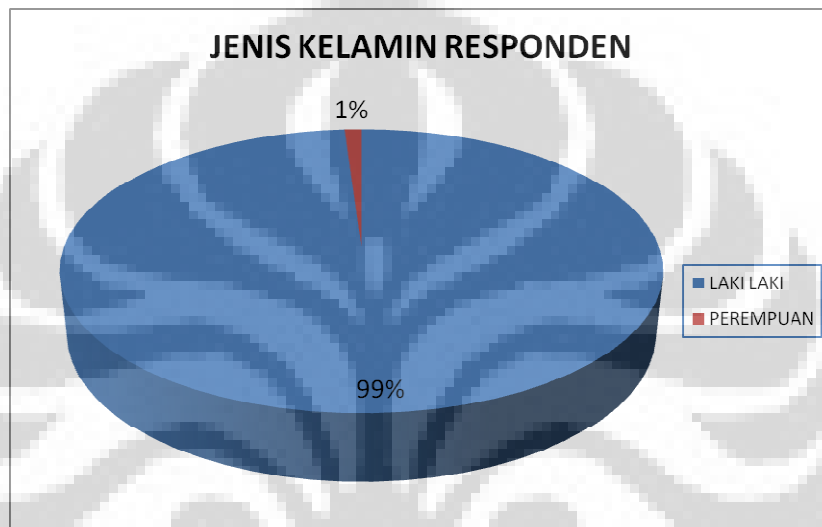
### 3.3 Pengolahan Data

#### 3.3.1 Karakteristik Responden

Dari data internal PT United Tractors, didapat karakteristik responden sebagai berikut:

##### Jenis Kelamin Responden

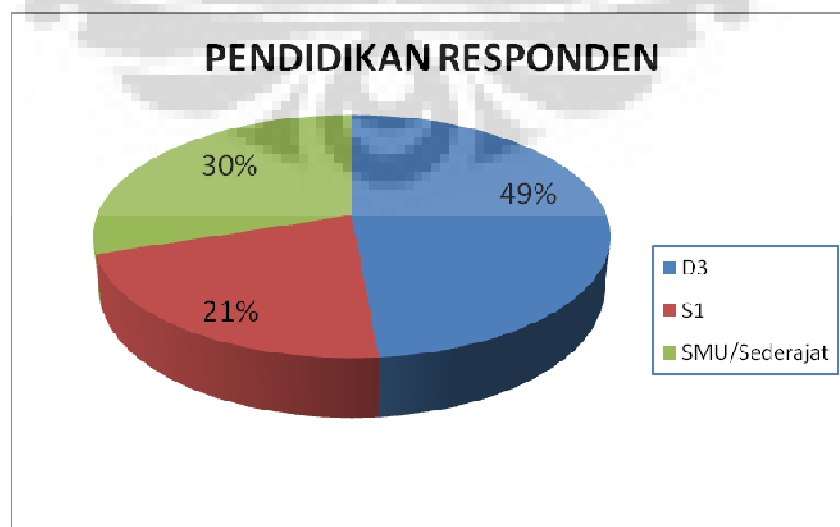
Dari data yang terkumpul, kemudian dilakukan pengolahan dan didapatkan profil responden. Berdasarkan jenis kelamin, didapatkan 283 responden laki-laki dan 3 responden perempuan.



Gambar 3.3. Jenis Kelamin Responden

##### Tingkat Pendidikan Responden

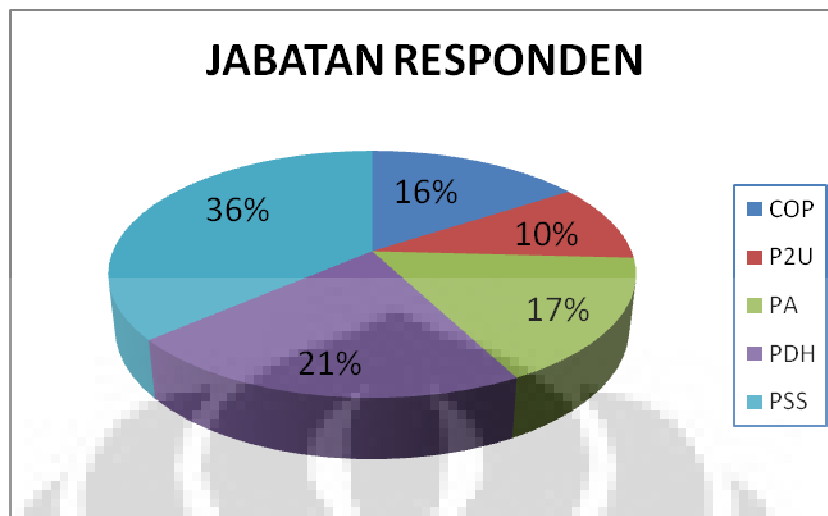
Berdasarkan tingkat pendidikan didapatkan data sebagai berikut:



Gambar 3.4. Pendidikan Responden

### Jabatan Responden

Berdasarkan jabatan, didapatkan data sebagai berikut :



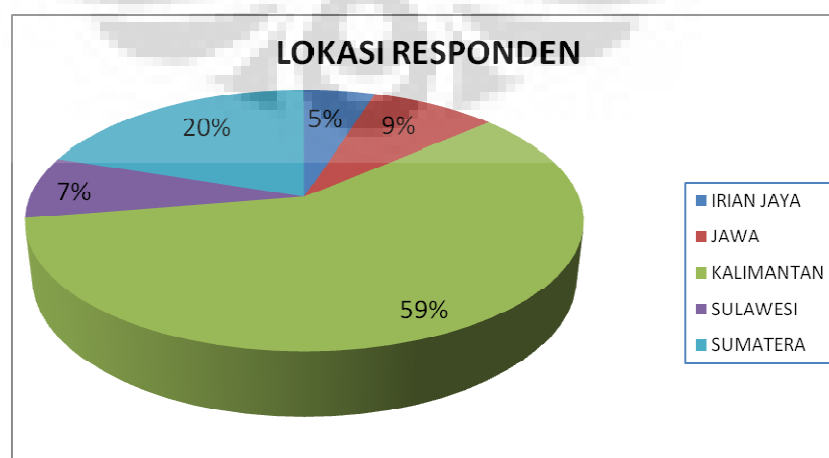
**Gambar 3.5.** Jabatan Responden

Keterangan Gambar:

- COP = *Customer Order Processor*
- P2U = *Petugas Pengukur Undercarriage*
- PA = *Part Analyst*
- PDH = *Parts Department Head*
- PSS = *Parts Sales Support*

### Lokasi Kerja Responden

Berdasarkan lokasi, didapatkan data sebagai berikut :



**Gambar 3.6.** Lokasi Responden

### 3.3.2 Pengukuran Kualitas Pelayanan Menggunakan *E-Servqual*

#### 3.3.2.1 Perhitungan Nilai Persepsi

Pada bagian ini akan diperlihatkan cara perhitungan nilai persepsi responden terhadap kualitas pelayanan pricing team PT United Tractors terhadap semua atribut pelayanan.

Pehitungan nilai persepsi ini didapat dengan menghitung rata-rata bobot penilaian responden. Rumus perhitungan nilai responden untuk setiap atribut adalah sebagai berikut:

$$TP_i = \frac{(P_1*1)+(P_2*2)+(P_3*3)+(P_4*4)+(P_5*5)}{N} \dots\dots\dots(3.2)$$

Dimana :

- TP<sub>i</sub> = Nilai persepsi total responden terhadap atribut pelayanan i
- P<sub>1</sub> = Jumlah responden dengan jawaban "sangat tidak setuju"
- P<sub>2</sub> = Jumlah responden dengan jawaban "kurang setuju"
- P<sub>3</sub> = Jumlah responden dengan jawaban "biasa saja"
- P<sub>4</sub> = Jumlah responden dengan jawaban "setuju"
- P<sub>5</sub> = Jumlah responden dengan jawaban "sangat setuju"
- N = Total responden

Berikut contoh perhitungan persepsi responden untuk atribut atau pernyataan pertama, yaitu PMHD memudahkan untuk membantu permasalahan anda :

$$P_1 = 0, P_2 = 3, P_3 = 122, P_4 = 89, P_5 = 72$$

$$TP_i = \frac{(0*1)+(3*2)+(122*3)+(89*4)+(72*5)}{286} = 3.80$$

Hasil perhitungan nilai persepsi setiap responden terhadap seluruh atribut pelayanan *pricing team* PT United Tractors dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.4.** Nilai Persepsi Setiap Atribut

| No  | Atribut  | Nilai Persepsi |
|-----|--|----------------|
| 1.  | PMHD memudahkan untuk membantu permasalahan anda   | 3,80           |
| 2.  | Icon PMHD cukup mudah ditemukan Lotus Notes  | 3,74           |
| 3.  | PMHD membuat permasalahan anda dapat terselesaikan lebih cepat   | 3,54           |
| 4.  | Informasi yang diberikan <i>pricing team</i> akan permasalahan anda, membuat anda puas                                   | 3,80           |
| 5.  | PMHD dapat di akses oleh anda di cabang atau <i>sites</i> dengan cepat   | 3,58           |
| 6.  | PMHD cukup mudah dipakai saat anda pertama kali menggunakannya   | 3,87           |
| 7.  | PMHD dapat membuat anda bekerja lebih cepat  | 3,79           |
| 8.  | Tampilan PMHD cukup terstruktur  | 3,75           |
| 9.  | PMHD ini cukup bermanfaat di bisnis sukucadang alat berat  | 3,83           |
| 10. | Disaat anda mencoba menghubungi <i>pricing team</i> via telepon, anda menerima sambutan yang ramah                       | 3,10           |
| 11. | PMHD ini tidak pernah <i>error</i> pada saat digunakan   | 3,47           |
| 12. | Halaman di PMHD tidak pernah macet, saat anda isikan problem di PMHD   | 3,06           |
| 13. | <i>Pricing team</i> memberikan layanannya secara tepat sejak awal  | 2,72           |
| 14. | <i>Pricing team</i> memberikan layanannya sesuai dengan waktu yang mereka janjikan                                       | 2,52           |
| 15. | <i>Pricing team</i> memberitahu anda kapan persisnya layanan akan diberikan  | 2,46           |
| 16. | <i>Pricing team</i> selalu bersedia membantu anda  | 2,37           |
| 17. | <i>Pricing team</i> tidak pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan anda  | 2,36           |
| 18. | Disaat anda menyampaikan permasalahan, <i>pricing team</i> menunjukkan minat yang tulus dalam menyelesaikan masalah anda | 2,37           |
| 19. | Sewaktu anda memiliki masalah, <i>pricing team</i> sungguh-sungguh berusaha membantu memecahkannya                       | 2,45           |
| 20. | Informasi yang diberikan <i>pricing team</i> , dijamin hanya anda dan <i>pricing team</i> yang tahu                      | 3,26           |
| 21. | Isi di PMHD dijamin oleh <i>pricing team</i> tidak bisa dibaca oleh orang lain   | 3,37           |
| 22. | PMHD di proteksi tidak bisa dilakukan revisi atas problem yang telah dikirimkan ke PMHD                                  | 3,02           |

Pada tabel diatas, dapat dilihat nilai persepsi untuk masing-masing atribut. Selanjutnya akan dilakukan perhitungan terhadap masing –masing dimensi kualitas pelayanan dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$P_{ij} = \frac{\sum_{i=1}^{n_j} TP_{ij}}{n_i} \dots\dots\dots(3.3)$$

Dimana :

- $P_{ij}$  = Nilai Persepsi responden pada dimensi j  
 $TP_{ij}$  = Nilai Persepsi responden terhadap atribut pelayanan i  
 $N_j$  = Jumlah atribut dalam dimensi j

Berikut akan diperlihatkan contoh perhitungan untuk memperoleh nilai persepsi responden pada dimensi Efisiensi:

$TP_1 = 3.80$ ,  $TP_2 = 3.74$ ,  $TP_3 = 3.54$ ,  $TP_4 = 3.80$ ,  $TP_5 = 3.58$ ,  $TP_6 = 3.87$ ,  $TP_7 = 3.79$ ,  
 $TP_8 = 3.75$ .

$$P_{\text{Efisiensi}} = \frac{3.80+3.74+3.54+3.80+3.58+3.87+3.79+3.75}{8} = 3.74$$

**Tabel 3.5.** Nilai Persepsi Responden Tiap Dimensi

| No | Dimensi            | Nilai Persepsi |
|----|--------------------|----------------|
| 1. | Efisiensi          | 3,74           |
| 2. | Reliabilitas       | 3,37           |
| 3. | <i>Fulfillment</i> | 2,47           |
| 4. | Privasi            | 3,21           |

### 3.3.2.2 Perhitungan Nilai Ekspektasi

Pada bagian ini diperlihatkan cara perhitungan ekspektasi responden terhadap kualitas pelayanan pricing team PT United Tractors terhadap semua atribut pelayanan. Perhitungan nilai ekspektasi ini didapat dengan menghitung rata-rata bobot penilaian responden. Rumus perhitungan nilai ekspektasi responden untuk setiap atribut adalah sebagai berikut:

$$TE_i = \frac{(E_1*1)+(E_2*2)+(E_3*3)+(E_4*4)+(E_5*5)}{N} \dots\dots\dots(3.2)$$

Dimana :

- $TE_i$  = Nilai ekspektasi total responden terhadap atribut pelayanan i  
 $E_1$  = Jumlah responden dengan jawaban "sangat tidak penting"  
 $E_2$  = Jumlah responden dengan jawaban "kurang penting"  
 $E_3$  = Jumlah responden dengan jawaban "biasa saja"  
 $E_4$  = Jumlah responden dengan jawaban "penting"



$E_{i5}$  = Jumlah responden dengan jawaban "sangat penting"  
 $N$  = Total responden

Dibawah ini akan diperlihatkan contoh perhitungan untuk mendapatkan nilai ekspektasi responden terhadap atribut pelayanan pertama, yaitu PMHD memudahkan untuk membantu permasalahan anda :

$$E_1 = 0, E_2 = 136, E_3 = 86, E_4 = 64, E_5 = 0$$

$$TE_i = \frac{(0*1)+(136*2)+(86*3)+(64*4)+(0*5)}{286} = 2.75$$

Hasil perhitungan nilai ekspektasi setiap responden terhadap seluruh atribut pelayanan *pricing team* PT United Tractors dapat dilihat pada tabel berikut:



**Tabel 3.6.** Nilai Ekspektasi Setiap Atribut

| No  | Atribut  | Nilai Ekspektasi |
|-----|--|------------------|
| 1.  | PMHD memudahkan untuk membantu permasalahan anda   | 2,75             |
| 2.  | Icon PMHD cukup mudah ditemukan Lotus Notes  | 2,56             |
| 3.  | PMHD membuat permasalahan anda dapat terselesaikan lebih cepat   | 2,24             |
| 4.  | Informasi yang diberikan <i>pricing team</i> akan permasalahan anda, membuat anda puas                                   | 2,57             |
| 5.  | PMHD dapat di akses oleh anda di cabang atau <i>sites</i> dengan cepat   | 2,47             |
| 6.  | PMHD cukup mudah dipakai saat anda pertama kali menggunakannya   | 2,24             |
| 7.  | PMHD dapat membuat anda bekerja lebih cepat  | 2,26             |
| 8.  | Tampilan PMHD cukup terstruktur  | 2,33             |
| 9.  | PMHD ini cukup bermanfaat di bisnis sukucadang alat berat  | 2,76             |
| 10. | Disaat anda mencoba menghubungi <i>pricing team</i> via telepon, anda menerima sambutan yang ramah                       | 2,19             |
| 11. | PMHD ini tidak pernah <i>error</i> pada saat digunakan   | 2,58             |
| 12. | Halaman di PMHD tidak pernah macet, saat anda isikan problem di PMHD   | 2,22             |
| 13. | <i>Pricing team</i> memberikan layanannya secara tepat sejak awal  | 3,72             |
| 14. | <i>Pricing team</i> memberikan layanannya sesuai dengan waktu yang mereka janjikan                                       | 3,55             |
| 15. | <i>Pricing team</i> memberitahu anda kapan persisnya layanan akan diberikan  | 3,31             |
| 16. | <i>Pricing team</i> selalu bersedia membantu anda  | 3,01             |
| 17. | <i>Pricing team</i> tidak pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan anda  | 3,26             |
| 18. | Disaat anda menyampaikan permasalahan, <i>pricing team</i> menunjukkan minat yang tulus dalam menyelesaikan masalah anda | 3,30             |
| 19. | Sewaktu anda memiliki masalah, <i>pricing team</i> sungguh-sungguh berusaha membantu memecahkannya                       | 3,49             |
| 20. | Informasi yang diberikan <i>pricing team</i> , dijamin hanya anda dan <i>pricing team</i> yang tahu                      | 2,88             |
| 21. | Isi di PMHD dijamin oleh <i>pricing team</i> tidak bisa dibaca oleh orang lain   | 2,72             |
| 22. | PMHD di proteksi tidak bisa dilakukan revisi atas problem yang telah dikirimkan ke PMHD                                  | 2,86             |

Pada tabel diatas, dapat dilihat nilai ekspektasi untuk masing-masing atribut. Selanjutnya akan dilakukan perhitungan terhadap masing –masing dimensi kualitas pelayanan dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$E_{ij} = \frac{\sum_{i=1}^{n_j} TE_{ij}}{n_i} \dots\dots\dots(3.3)$$

Dimana :

$E_{ij}$  = Nilai Ekspektasi responden pada dimensi j

$TE_{ij}$  = Nilai Ekspektasi responden terhadap atribut pelayanan i

$N_j$  = Jumlah atribut dalam dimensi j

Berikut akan diperlihatkan contoh perhitungan untuk memperoleh nilai ekspektasi responden pada dimensi Efisiensi:

$TE_1 = 2.75$ ,  $TE_2 = 2.56$ ,  $TE_3 = 2.24$ ,  $TE_4 = 2.57$ ,  $TE_5 = 2.47$ ,  $TE_6 = 2.24$ ,  $TE_7 = 2.26$ ,  $TE_8 = 2.33$ .

$$E_{Efisiensi} = \frac{2.75+2.56+2.24+2.57+2.47+2.24+2.26+2.33}{8} = 2.43$$

**Tabel 3.7.** Nilai Ekspektasi Responden Tiap Dimensi

| No | Dimensi            | Nilai Ekspektasi |
|----|--------------------|------------------|
| 1. | Efisiensi          | 2,43             |
| 2. | Reliabilitas       | 2,44             |
| 3. | <i>Fulfillment</i> | 3,38             |
| 4. | Privasi            | 2,82             |

### 3.3.2.3 Perhitungan Nilai Kualitas Pelayanan

Perhitungan terhadap kualitas pelayanan dilakukan untuk melihat tingkat kepuasan terhadap keempat dimensi, dan menentukan prioritas perbaikan pelayanan *pricing team* di PT United Tractors dari keempat dimensi. Penilaian ini didapatkan dari perhitungan nilai ekspektasi dan nilai persepsi pada setiap dimensi.

Untuk memperoleh nilai kualitas layanan dapat digunakan beberapa cara dibawah ini, yaitu :

#### a) *E-Servqual Score (Gaps)*

Nilai kualitas pelayanan didapatkan berdasarkan selisih antara nilai persepsi dan ekspektasi seperti pada rumus dibawah ini:

$$\text{Skor } E\text{-Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Ekspektasi}$$

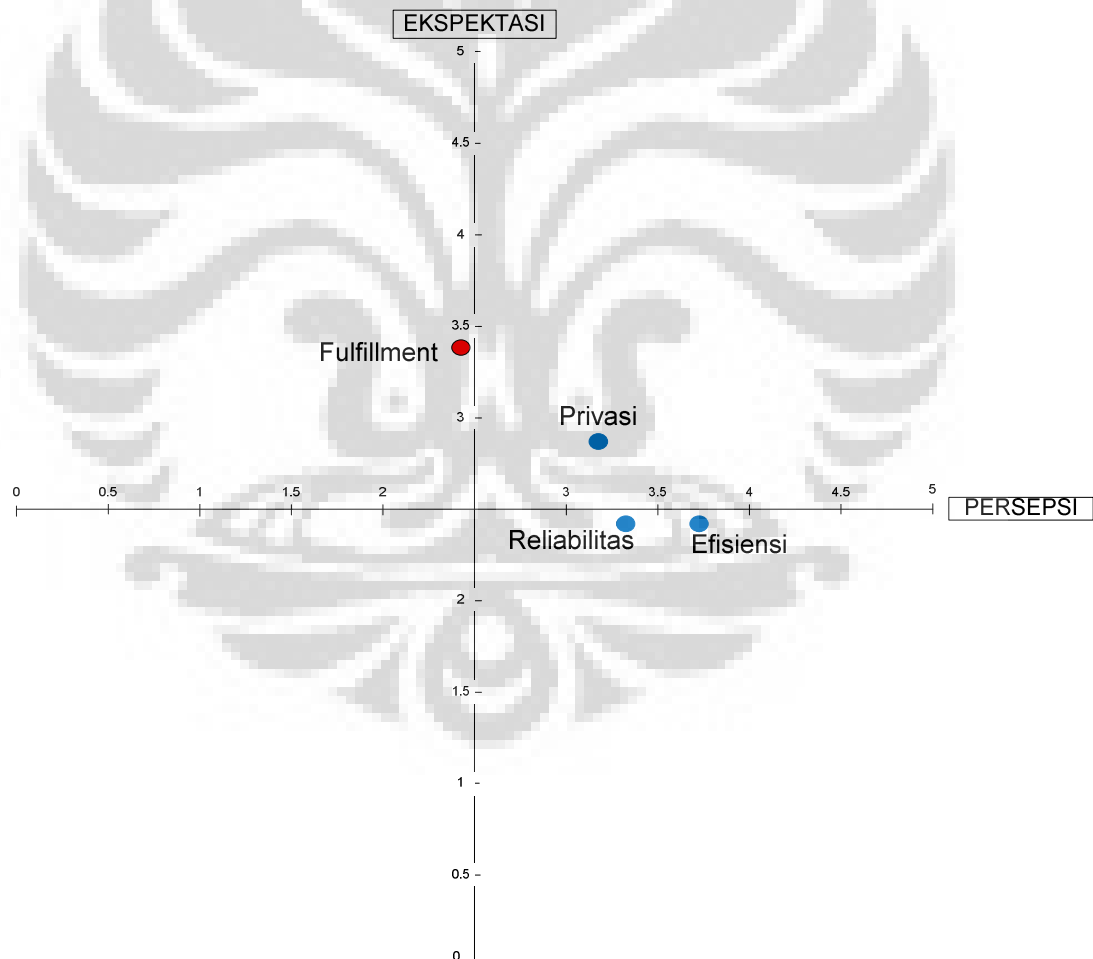
Dengan menggunakan rumus tersebut, didapatkan hasil sebagai berikut :

**Tabel 3.8.** Perhitungan *E-Servqual Score*

| Dimensi            | Nilai Persepsi | Nilai Ekspektasi | <i>E-Servqual Score</i> |
|--------------------|----------------|------------------|-------------------------|
| Efisiensi          | 3,74           | 2,43             | 1,31                    |
| Reliabilitas       | 3,37           | 2,44             | 0,93                    |
| <i>Fulfillment</i> | 2,47           | 3,38             | <b>-0,91</b>            |
| Privasi            | 3,21           | 2,82             | 0,39                    |
| Rata-rata          | 3,20           | 2,77             | 0,43                    |

b) *Two-Dimensional Diffrencing Plane*

Analisis dilanjutkan dengan menyusun *Two-Dimensional Diffrencing Plane*. Dalam diagram dibawah, sumbu *horizontal* mencerminkan skor persepsi, sedangkan sumbu *vertikal* menggambarkan skor ekspektasi. Skor 2.5 (netral pada skala 1-5) dijadikan nilai tengahnya.

**Gambar 3.7.** *Two-Dimensional Different Plane*

## BAB 4

### ANALISIS

Pada bab ini akan dilakukan analisis untuk nilai kualitas pelayanan *pricing team*, gap antara persepsi dan ekspektasi dan prioritas perbaikan kualitas layanan terhadap pelayanan *pricing team* PT United Tractors.

#### 4.1 Analisis Nilai Ekspektasi dan Persepsi Setiap Dimensi

Nilai ekspektasi menunjukkan besarnya harapan dari pelanggan terhadap pelayanan yang dilakukan *pricing team* PT United Tractors. Kepuasan pelanggan tercapai bila pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi ekspektasi pelanggan. Dalam kuesioner, 4 dimensi terbagi dalam setiap atribut dengan nilai ekspektasi masing-masing seperti berikut ini:

**Tabel 4.1.** Nilai Ekspektasi Setiap Dimensi

| No | Dimensi            | Nilai Ekspektasi | Pernyataan |
|----|--------------------|------------------|------------|
| 1. | Efisiensi          | 2,43             | 1-8        |
| 2. | Reliabilitas       | 2,44             | 9-12       |
| 3. | <i>Fulfillment</i> | 3,38             | 13-19      |
| 4. | Privasi            | 2,82             | 20-22      |
|    | Rata-rata          | 2,77             |            |

Sedangkan nilai persepsi menunjukkan penilaian dari pelanggan terhadap performa pelayanan *pricing team* PT United Tractors yang mereka rasakan selama ini. Kepuasan akan tercapai apabila nilai persepsi sama atau lebih besar dari nilai ekspektasi. Nilai persepsi setiap dimensinya adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.2.** Nilai Persepsi Setiap Dimensi

| No | Dimensi            | Nilai Persepsi | Pernyataan |
|----|--------------------|----------------|------------|
| 1. | Efisiensi          | 3,74           | 1-8        |
| 2. | Reliabilitas       | 3,37           | 9-12       |
| 3. | <i>Fulfillment</i> | 2,47           | 13-19      |
| 4. | Privasi            | 3,21           | 20-22      |
|    | Rata-rata          | 3,20           |            |

Dari data nilai persepsi dan ekspektasi didapat kesimpulan awal bahwa dari semua dimensi ternyata tingkat persepsi masih ada yang berada dibawah tingkat ekspektasi pelanggan, yang berarti bahwa kepuasan pelanggan belum tercapai sepenuhnya. Berikut akan dibahas nilai persepsi dan ekspektasi setiap atribut kuesioner berdasarkan dimensinya.

#### 4.1.1 Nilai Ekspektasi dan Persepsi Atribut-atribut Dimensi Efisiensi

Dimensi Efisiensi dalam kuesioner merupakan pernyataan nomor 1 sampai 8, yaitu:

1. PMHD memudahkan untuk membantu permasalahan anda
2. Icon PMHD cukup mudah ditemukan Lotus Notes
3. PMHD membuat permasalahan anda dapat terselesaikan lebih cepat
4. Informasi yang diberikan *pricing team* akan permasalahan anda, membuat anda puas
5. PMHD dapat di akses oleh anda di cabang atau *sites* dengan cepat
6. PMHD cukup mudah dipakai saat anda pertama kali menggunakannya
7. PMHD dapat membuat anda bekerja lebih cepat
8. Tampilan PMHD cukup terstruktur

Nilai ekspektasi rata-rata pada dimensi Efisiensi sebesar 2.43 sedangkan nilai persepsi rata-rata sebesar 3.74.

Dapat dilihat pada tabel dibawah nilai persepsi setiap atribut dimensi efisiensi berada diatas nilai ekspektasi pelanggan sehingga dapat disimpulkan bahwa atas dimensi Efisiensi kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan *pricing team* telah tercapai sepenuhnya.

Berikut adalah besar nilai persepsi dan ekspektasi tiap atributnya:

**Tabel 4.3.** Nilai Ekspektasi dan Persepsi Atribut-atribut Dimensi Efisiensi

| No        | Atribut  | Nilai Persepsi | Nilai Ekspektasi |
|-----------|--|----------------|------------------|
| 1.        | PMHD memudahkan untuk membantu permasalahan anda                                       | 3,80           | 2,75             |
| 2.        | Icon PMHD cukup mudah ditemukan Lotus Notes  | 3,74           | 2,56             |
| 3.        | PMHD membuat permasalahan anda dapat terselesaikan lebih cepat                         | 3,54           | 2,24             |
| 4.        | Informasi yang diberikan <i>pricing team</i> akan permasalahan anda, membuat anda puas | 3,80           | 2,57             |
| 5.        | PMHD dapat di akses oleh anda di cabang atau <i>sites</i> dengan cepat                 | 3,58           | 2,47             |
| 6.        | PMHD cukup mudah dipakai saat anda pertama kali menggunakannya                         | 3,87           | 2,24             |
| 7.        | PMHD dapat membuat anda bekerja lebih cepat  | 3,79           | 2,26             |
| 8.        | Tampilan PMHD cukup terstruktur  | 3,75           | 2,33             |
| Rata-rata |  | 3,74           | 2,43             |

#### 4.1.2 Nilai Ekspektasi dan Persepsi Atribut-atribut Dimensi Reliabilitas

Dimensi Reliabilitas dalam kuesioner merupakan pernyataan nomor 9 sampai 12, yaitu:

**Tabel 4.4.** Nilai Ekspektasi dan Persepsi Atribut-atribut Dimensi Reliabilitas

| No        | Atribut  | Nilai Persepsi | Nilai Ekspektasi |
|-----------|--|----------------|------------------|
| 9.        | PMHD ini cukup bermanfaat di bisnis sukucadang alat berat  | 3,83           | 2,76             |
| 10.       | Disaat anda mencoba menghubungi <i>pricing team</i> via telepon, anda menerima sambutan yang ramah | 3,10           | 2,19             |
| 11.       | PMHD ini tidak pernah <i>error</i> pada saat digunakan   | 3,47           | 2,58             |
| 12.       | Halaman di PMHD tidak pernah macet, saat anda isikan problem di PMHD                               | 3,06           | 2,22             |
| Rata-rata |  | 3,37           | 2,44             |

Dapat dilihat pada tabel diatas nilai persepsi setiap atribut dimensi reliabilitas berada diatas nilai ekspektasi pelanggan sehingga dapat disimpulkan bahwa atas dimensi reliabilitas kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan *pricing team* telah tercapai sepenuhnya.

#### 4.1.3 Nilai Ekspektasi dan Persepsi Atribut-atribut Dimensi Fullfilment

Dimensi Fullfilment dalam kuesioner merupakan pernyataan nomor 13 sampai 19, yaitu:

**Tabel 4.5.** Nilai Ekspektasi dan Persepsi Atribut-atribut Dimensi Fullfilment

| No        | Atribut  | Nilai Persepsi | Nilai Ekspektasi |
|-----------|--|----------------|------------------|
| 13.       | <i>Pricing team</i> memberikan layanannya secara tepat sejak awal  | 2,72           | 3,72             |
| 14.       | <i>Pricing team</i> memberikan layanannya sesuai dengan waktu yang mereka janjikan                                       | 2,52           | 3,55             |
| 15.       | <i>Pricing team</i> memberitahu anda kapan persisnya layanan akan diberikan  | 2,46           | 3,31             |
| 16.       | <i>Pricing team</i> selalu bersedia membantu anda  | 2,37           | 3,01             |
| 17.       | <i>Pricing team</i> tidak pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan anda  | 2,36           | 3,26             |
| 18.       | Disaat anda menyampaikan permasalahan, <i>pricing team</i> menunjukkan minat yang tulus dalam menyelesaikan masalah anda | 2,37           | 3,30             |
| 19.       | Sewaktu anda memiliki masalah, <i>pricing team</i> sungguh-sungguh berusaha membantu memecahkannya                       | 2,45           | 3,49             |
| Rata-rata |  | 2,47           | 3,38             |

Atribut ke 13, yaitu ”*pricing team* memberikan layanannya secara tepat sejak awal” memiliki nilai persepsi sebesar 2.72 dan nilai ekspektasi sebesar 3.72. Atribut ini meliputi ketepatan atas harga yang diberikan oleh *pricing team* terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggan. Terlihat bahwa ekspektasi pelanggan atas atribut ini adalah yang terbesar dalam dimensi ini.

Atribut ke 14, yaitu ”*Pricing team* memberikan layanannya sesuai dengan waktu yang mereka janjikan” memiliki nilai persepsi 2.52 dan nilai ekspektasi 3.55. Atribut ini meliputi ketepatan atas pengerjaan yang telah *pricing team* janjikan kepada pelanggan.

Atribut ke 15, yaitu” *Pricing team* memberitahu anda kapan persisnya layanan akan diberikan” memiliki nilai persepsi 2.46 dan nilai ekspektasi 3.31. Atribut ini meliputi kejelasan mengenai pelayanan yang akan diberikan kepada pelanggan dikarenakan antrian pelanggan yang lain yang cukup banyak.



Atribut ke 16, yaitu” *Pricing team* selalu bersedia membantu anda” memiliki nilai persepsi 2.37 dan nilai ekspektasi 3.01. Atribut ini meliputi kesediaan *pricing team* untuk selalu membantu pelanggan, kapanpun pelanggan membutuhkan bantuan *pricing team*.

Atribut ke 17, yaitu” *Pricing team* tidak pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan anda” memiliki nilai persepsi 2.36 dan nilai ekspektasi 3.26. Atribut ini meliputi kesediaan *pricing team* untuk merespon permintaan pelanggan walaupun disaat mereka sedang sibuk.

Atribut ke 18, yaitu” Disaat anda menyampaikan permasalahan, *pricing team* menunjukkan minat yang tulus dalam menyelesaikan masalah anda” memiliki nilai persepsi 2.37 dan nilai ekspektasi 3.30. Atribut ini meliputi kesan atas minat *pricing team* secara tulus untuk menyelesaikan masalah pelanggan disaat pelanggan tersebut sedang menyampaikan masalah itu.

Atribut ke 19, yaitu” Sewaktu anda memiliki masalah, *pricing team* sungguh-sungguh berusaha membantu memecahkannya” memiliki nilai persepsi 2.45 dan nilai ekspektasi 3.49. Atribut ini meliputi kesungguhan *pricing team* dalam membantu menyelesaikan permasalahan anda

#### 4.1.4 Nilai Ekspektasi dan Persepsi Atribut-atribut Dimensi Privasi

Dimensi Privasi dalam kuesioner merupakan pernyataan nomor 20 sampai 22, yaitu:

**Tabel 4.6.** Nilai Ekspektasi dan Persepsi Atribut-atribut Dimensi Privasi

| No        | Atribut   | Nilai Persepsi | Nilai Ekspektasi |
|-----------|---|----------------|------------------|
| 20.       | Informasi yang diberikan <i>pricing team</i> , dijamin hanya anda dan <i>pricing team</i> yang tahu | 3,26           | 2,88             |
| 21.       | Isi di PMHD dijamin oleh <i>pricing team</i> tidak bisa dibaca oleh orang lain                      | 3,37           | 2,72             |
| 22.       | PMHD di proteksi tidak bisa dilakukan revisi atas problem yang telah dikirimkan ke PMHD             | 3,02           | 2,86             |
| Rata-rata |   | 3,21           | 2,82             |

Dapat dilihat pada tabel diatas nilai persepsi setiap atribut dimensi privasi berada diatas nilai ekspektasi pelanggan sehingga dapat disimpulkan bahwa atas dimensi privasi kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan *pricing team* telah tercapai sepenuhnya.

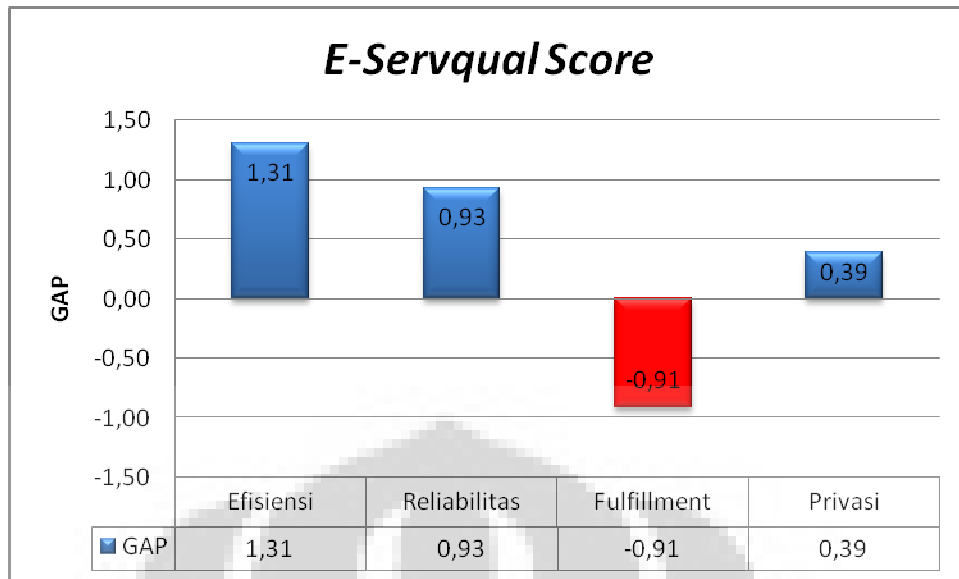
#### **4.2 Analisis E-Servqual Score**

Kualitas pelayanan dalam metode *E-Servqual* didapat dari gap yang terjadi antara ekspektasi dan persepsi. Kualitas pelayanan dikatakan telah memenuhi keinginan pelanggan bila nilai persepsi sama atau lebih besar dari nilai ekspektasi.

Bila nilai persepsi lebih besar dari ekspektasi sehingga nilai gap yang terjadi adalah positif, berarti kualitas pelayanan saat ini dapat dikatakan handal karena dapat melebihi ekspektasi pelanggan, meskipun dalam beberapa hal, melebihi ekspektasi pelanggan tidak selalu memberikan efek positif bagi pelanggan.

Bila nilai persepsi lebih kecil dari nilai ekspektasi, sehingga nilai gap yang terjadi adalah negatif, berarti kualitas pelayanan saat ini dapat dikatakan kurang baik dan belum dapat memenuhi ekspektasi pelanggannya.

Kondisi terakhir ini terjadi pada atribut *E-Servqual* pada pelayanan *pricing team* PT United Tractors dimana mayoritas gap yang terjadi adalah bernilai positif dan hanya pada dimensi Fulfillment yang memiliki gap negatif. Artinya, selama ini, pelayanan yang telah diberikan oleh *pricing team* telah memenuhi ekspektasi pelanggannya kecuali pada dimensi Fulfillment dimana *pricing team* belum dapat memenuhi ekspektasi pelanggannya. Nilai gap yang terjadi bervariasi tiap dimensinya. Berikut dapat dilihat besar gap yang terjadi setiap dimensinya.



**Gambar 4.1.** Nilai *E-Servqual Score* tiap Dimensi

Selanjutnya dilakukan pemeringkatan terhadap Nilai *E-Servqual Score* nya:

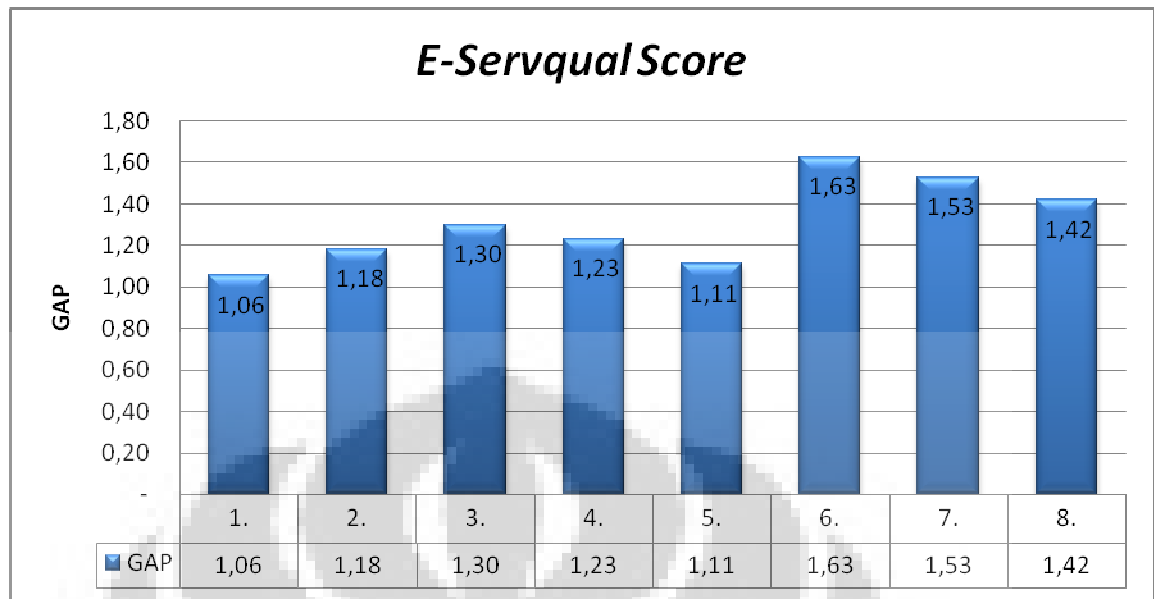
**Tabel 4.7.** Peringkat *E-SERVQUAL Score* Tiap Dimensi

| No. | Dimensi            | Keterangan                                | E-Servqual Score |
|-----|--------------------|---|------------------|
| 1.  | <i>Fulfillment</i> | Akurasi janji layanan terhadap pelanggan  | -0,91            |
| 2.  | Privasi            | Jaminan data tidak tersebar ke pihak lain | 0,39             |
| 3.  | Reliabilitas       | Berkenaan dengan fungsionalits teknis     | 0,93             |
| 4.  | Efisiensi          | Kemudahan pelanggan dalam mengakses PMHD  | 1,31             |

Dapat dilihat pada grafik bahwa gap terbesar ada pada dimensi Fullfilment yaitu sebesar -0.91. Artinya Dimensi Fulfillment memiliki kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi terbesar dibandingkan dimensi-dimensi yang lain. Perbaikan pada dimensi ini secara umum adalah lebih kepada akurasi janji layanan terhadap pelanggan.

Untuk lebih jelasnya mengenai apa saja yang harus dilakukan pada tiap dimensinya dapat dilihat pada analisa tiap dimensinya dibawah ini.

#### 4.2.1 Analisis *E-Servqual Score* Atribut-atribut Dimensi Efisiensi



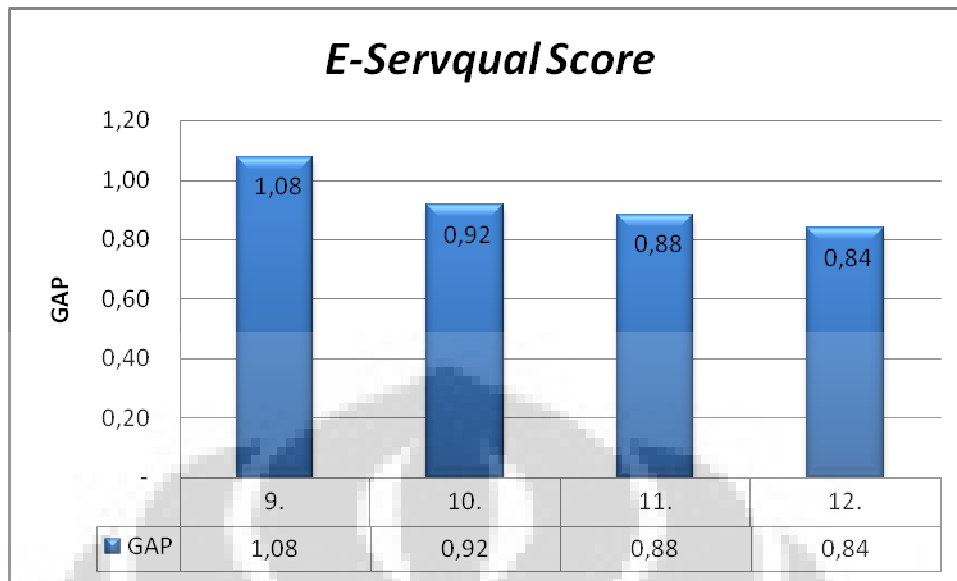
**Gambar 4.2.** Nilai *E-Servqual Score* Setiap Atribut Dimensi Efisiensi

Nilai *E-Servqual* yang positif menunjukkan bahwa persepsi pelanggan lebih besar dibandingkan dengan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan *pricing team* selama ini. Peringkat dibawah ini adalah skala prioritas yang bisa dilakukan oleh *pricing team* agar dapat mempertahankan posisi persepsi pelanggan terhadap pelayanan agar tetap positif.

**Tabel 4.8.** Peringkat *E-Servqual Score* Atribut Dimensi Efisiensi

| No.       | Atribut  | <i>E-Servqual Score</i> |
|-----------|--|-------------------------|
| 1.        | PMHD memudahkan untuk membantu permasalahan anda                                       | 1,06                    |
| 5.        | PMHD dapat di akses oleh anda di cabang atau <i>sites</i> dengan cepat                 | 1,11                    |
| 2.        | Icon PMHD cukup mudah ditemukan Lotus Notes  | 1,18                    |
| 4.        | Informasi yang diberikan <i>pricing team</i> akan permasalahan anda, membuat anda puas | 1,23                    |
| 3.        | PMHD membuat permasalahan anda dapat terselesaikan lebih cepat                         | 1,30                    |
| 8.        | Tampilan PMHD cukup terstruktur  | 1,42                    |
| 7.        | PMHD dapat membuat anda bekerja lebih cepat  | 1,53                    |
| 6.        | PMHD cukup mudah dipakai saat anda pertama kali menggunakannya                         | 1,63                    |
| Rata-rata |  | 1,31                    |

#### 4.2.2 Analisis *E-Servqual* Score Atribut-atribut Dimensi Reliabilitas



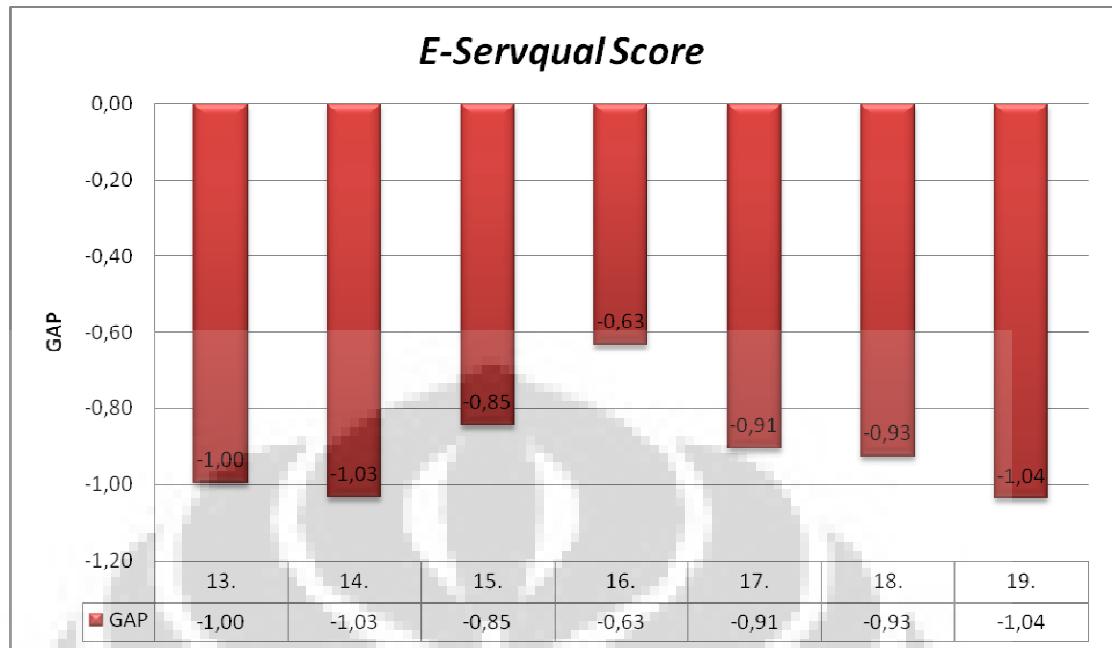
**Gambar 4.3.** Nilai *E-Servqual* Score Setiap Atribut Dimensi Reliabilitas

Nilai *E-Servqual* yang positif menunjukkan bahwa persepsi pelanggan lebih besar dibandingkan dengan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan *pricing team* selama ini. Peringkat dibawah ini adalah skala prioritas yang bisa dilakukan oleh *pricing team* agar dapat mempertahankan posisi persepsi pelanggan terhadap pelayanan agar tetap positif.

**Tabel 4.9.** Peringkat *E-Servqual* Score Atribut Dimensi Reliabilitas

| No.       | Atribut  | <i>E-Servqual</i> Score |
|-----------|--|-------------------------|
| 12.       | Halaman di PMHD tidak pernah macet, saat anda isikan problem di PMHD                               | 0,84                    |
| 11.       | PMHD ini tidak pernah error pada saat digunakan  | 0,88                    |
| 10.       | Disaat anda mencoba menghubungi <i>pricing team</i> via telepon, anda menerima sambutan yang ramah | 0,92                    |
| 9.        | PMHD ini cukup bermanfaat di bisnis sukucadang alat berat  | 1,08                    |
| Rata-rata |  | 0,93                    |

#### 4.2.3 Analisis *E-Servqual Score* Atribut-atribut Dimensi Fulfillment



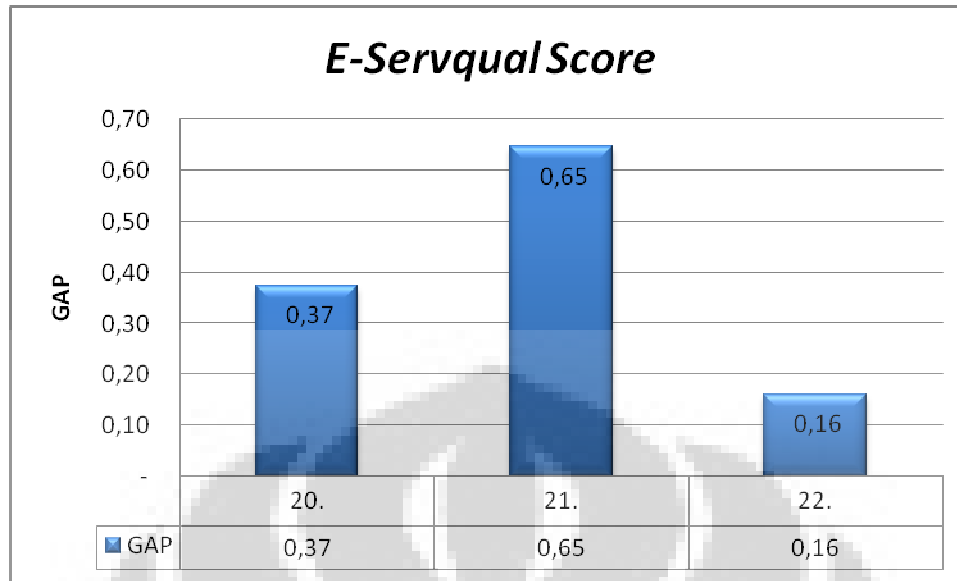
**Gambar 4.4.** Nilai *E-Servqual Score* Setiap Atribut Dimensi Fulfillment

Nilai *E-Servqual* yang negatif menunjukkan bahwa persepsi pelanggan lebih kecil dibandingkan dengan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan *pricing team* selama ini. Peringkat dibawah ini adalah skala prioritas yang bisa dilakukan oleh *pricing team* agar dapat memperbaiki secepatnya posisi persepsi pelanggan terhadap pelayanan agar menjadi positif.

**Tabel 4.10.** Peringkat *E-Servqual Score* Atribut Dimensi Fulfillment

| No.       | Atribut  | <i>E-Servqual Score</i> |
|-----------|--|-------------------------|
| 19.       | Sewaktu anda memiliki masalah, <i>pricing team</i> sungguh-sungguh berusaha membantu memecahkannya                       | -1,04                   |
| 14.       | <i>Pricing team</i> memberikan layanannya sesuai dengan waktu yang mereka janjikan                                       | -1,03                   |
| 13.       | <i>Pricing team</i> memberikan layanannya secara tepat sejak awal  | -1,00                   |
| 18.       | Disaat anda menyampaikan permasalahan, <i>pricing team</i> menunjukkan minat yang tulus dalam menyelesaikan masalah anda | -0,93                   |
| 17.       | <i>Pricing team</i> tidak pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan anda  | -0,91                   |
| 15.       | <i>Pricing team</i> memberitahu anda kapan persisnya layanan akan diberikan  | -0,85                   |
| 16.       | <i>Pricing team</i> selalu bersedia membantu anda  | -0,63                   |
| Rata-rata |  | -0,91                   |

#### 4.2.4 Analisis *E-Servqual* Score Atribut-atribut Dimensi Privasi



**Gambar 4.5.** Nilai *E-Servqual* Score Setiap Atribut Dimensi Privasi

Nilai *E-Servqual* yang positif menunjukkan bahwa persepsi pelanggan lebih besar dibandingkan dengan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan *pricing team* selama ini. Peringkat dibawah ini adalah skala prioritas yang bisa dilakukan oleh *pricing team* agar dapat mempertahankan posisi persepsi pelanggan terhadap pelayanan agar tetap positif.

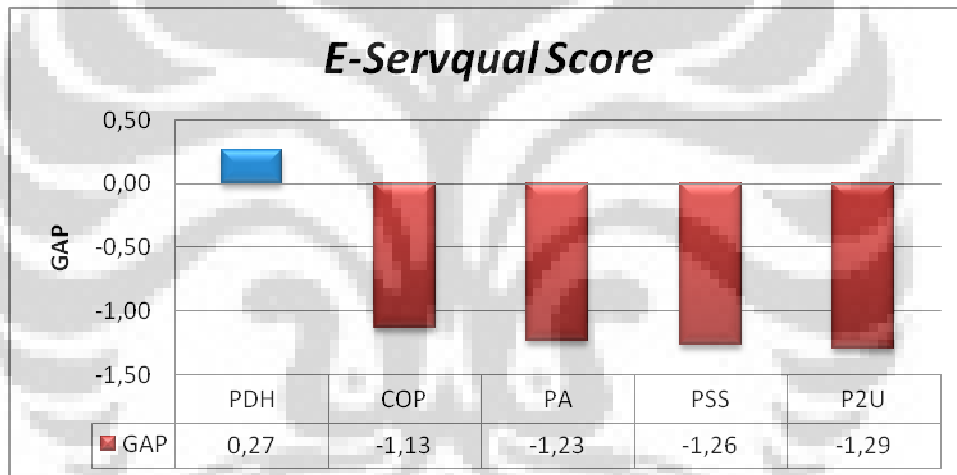
**Tabel 4.11.** Peringkat *E-Servqual* Score Atribut Dimensi Privasi

| No.       | Atribut   | <i>E-Servqual</i> Score |
|-----------|---|-------------------------|
| 22.       | PMHD di proteksi tidak bisa dilakukan revisi atas problem yang telah dikirimkan ke PMHD             | 0,16                    |
| 20.       | Informasi yang diberikan <i>pricing team</i> , dijamin hanya anda dan <i>pricing team</i> yang tahu | 0,37                    |
| 21.       | Isi di PMHD dijamin oleh <i>pricing team</i> tidak bisa dibaca oleh orang lain                      | 0,65                    |
| Rata-rata |   | 0,39                    |

### 4.3 Analisis Two-Dimensional Diffrencing Plane

Dapat dilihat dalam gambar 3.7. bahwa terdapat diagram yang mengindikasikan kebutuhan akan perbaikan secepatnya terhadap dimensi *Fulfillment*, karena memiliki tingkat ekspektasi yang cukup tinggi (berada melebihi titik tengah yaitu 2.5) sedangkan tingkat persepsinya masih rendah (berada dibawah titik tengah yaitu 2.5) sedangkan ketiga dimensi lainnya yaitu efisiensi, reliabilitas dan privasi cukup aman dan yang diperlukan hanya tetap mempertahankan posisinya karena dapat dilihat tingkat persepsinya melebihi tingkat ekspektasinya.

### 4.4 Analisis *E-Servqual Score* Dimensi *Fulfillment* berdasarkan Jabatan

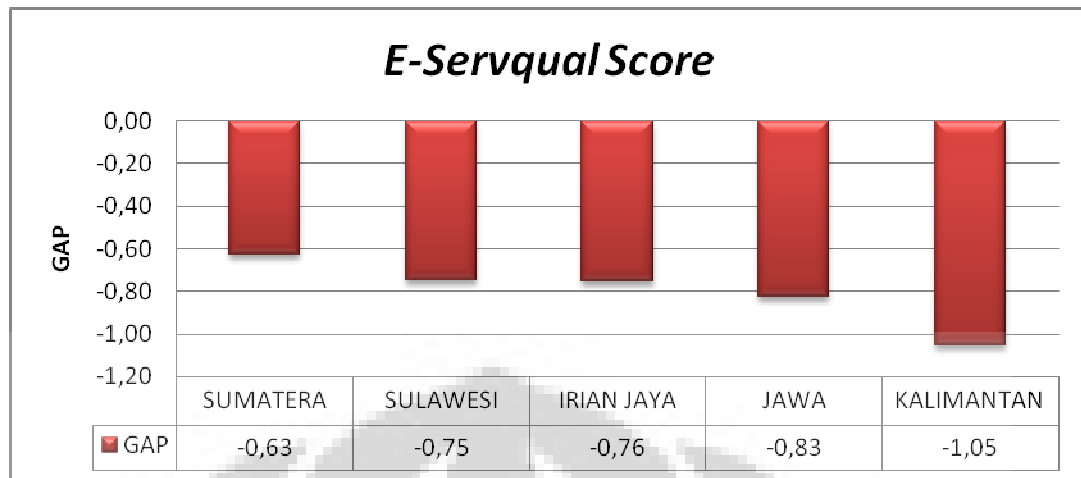


**Gambar 4.6.** Nilai *E-Servqual Score* Dimensi *Fulfillment* berdasarkan Jabatan

Nilai diatas menyebutkan bahwa tingkat kepentingan atas dimensi *Fulfillment* berdasarkan Jabatan responden adalah yang paling tinggi yaitu P2U dimana gap yang terjadi tertinggi diantara jabatan yang lainnya. Untuk Jabatan PDH berada di posisi cukup untuk dipertahankan karena posisinya terlihat positif sehingga itu menunjukkan bahwa tingkat persepsi responden masih lebih tinggi dari tingkat Ekspektasi responden.



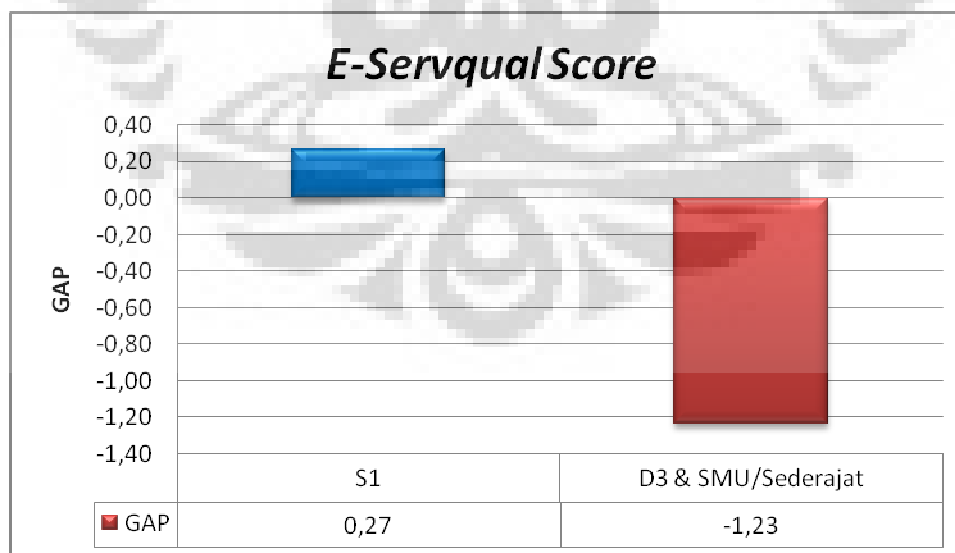
#### 4.5 Analisis *E-Servqual Score* Dimensi *Fulfillment* berdasarkan Area Kerja



**Gambar 4.7.** Nilai *E-Servqual Score* Dimensi *Fulfillment* berdasarkan area kerja

Nilai diatas menyebutkan bahwa kesemuanya memiliki nilai gap negatif, itu tandanya berarti bahwa kesemua area tersebut membutuhkan tingkat pelayanan yang lebih baik lagi. Dalam gambar diatas disebutkan pula bahwa untuk Area Kalimantan membutuhkan peningkatan kualitas pelayanan yang lebih dibandingkan area lainnya.

#### 4.6 Analisis *E-Servqual Score* Dimensi *Fulfillment* berdasarkan Pendidikan



**Gambar 4.8.** Nilai *E-Servqual Score* Dimensi *Fulfillment* berdasarkan pendidikan

Nilai diatas menyebutkan bahwa tingkat kepentingan atas dimensi *Fulfillment* berdasarkan Pendidikan responden adalah yang paling tinggi yaitu D3 & SMU/Sederajat dimana gap yang terjadi tertinggi diantara jabatan yang lainnya. Untuk Pendidikan S1 berada di posisi cukup untuk dipertahankan karena posisi gap nya terlihat positif sehingga itu menunjukkan bahwa tingkat persepsi responden masih lebih tinggi dari tingkat Ekspektasi responden.



## BAB 5

### KESIMPULAN

Sesuai dengan tujuan dari penelitian ini, yaitu untuk memperoleh nilai kualitas layanan berdasarkan persepsi dan ekspektasi *Front Office*, gap yang terjadi antara persepsi dan ekspektasi dan skala prioritas perbaikan kualitas layanan *pricing team* PT United Tractors didapatkan bahwa dari 4 dimensi yang ada hanya dimensi *Fulfillment* lah yang mengalami masalah dan harus segera diambil langkah perbaikan. Ini terlihat dari nilai *E-Servqual Score* atas dimensi *fulfillment* yaitu sebesar -0.91 bila dibandingkan dengan tiga dimensi yang lain sebesar 0.39 (privasi), 0.93 (reliabilitas) dan 1.31 (efisiensi).

Atas dimensi *Fulfillment* berdasarkan jabatan diketahui bahwa jabatan P2U lah yang membutuhkan prioritas paling tinggi untuk menerima perbaikan kualitas layanan dari *pricing team* karena didapatkan gap yang paling kecil. Atas dimensi *Fulfillment* berdasarkan area kerja diketahui bahwa area kalimantan ternyata membutuhkan prioritas paling tinggi untuk menerima perbaikan kualitas layanan dari *pricing team* karena didapatkan gap yang paling kecil. Banyaknya transaksi yang terjadi di area kalimantan mengharuskan *pricing team* harus memberikan layanan yang lebih dibandingkan area lainnya. Atas dimensi *Fulfillment* berdasarkan pendidikan responden diketahui bahwa level D3 dan SMU/Sederajat masih dirasakan oleh responden menerima kualitas layanan yang dirasa masih kurang memuaskan.

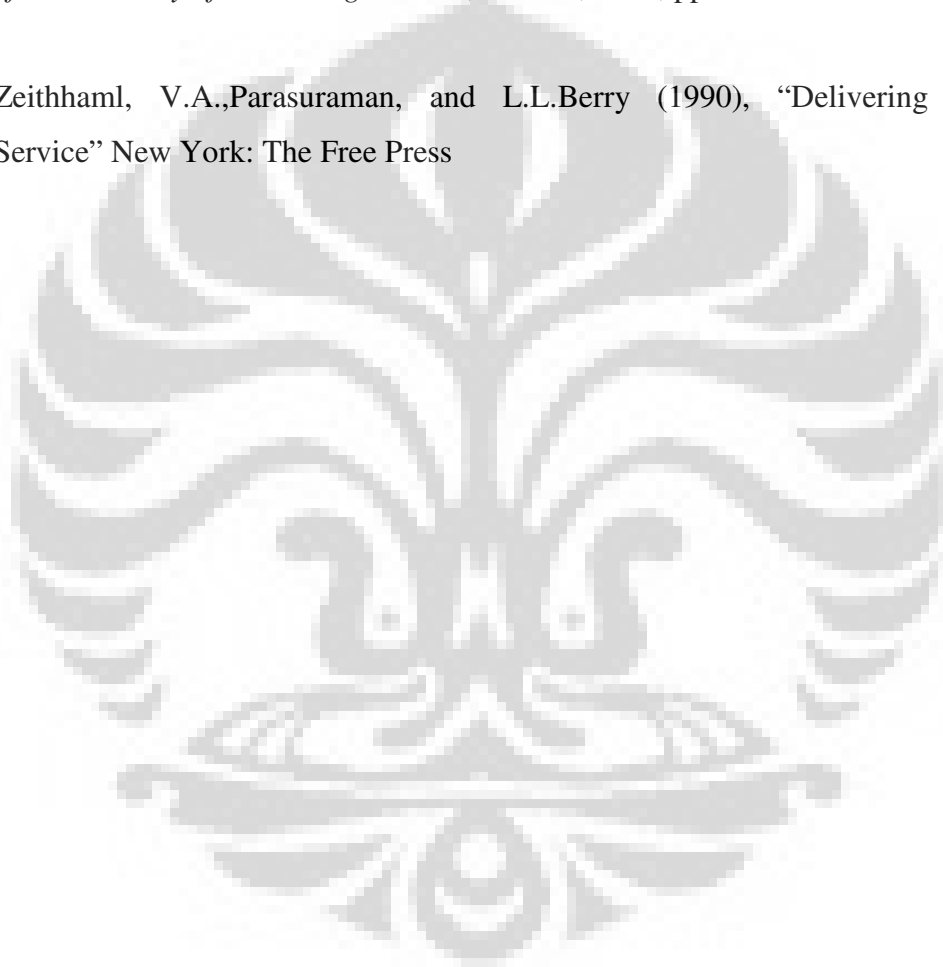
## DAFTAR REFERENSI

- Fandy Tjiptono, Management Service, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2008
- Garvin,D. (1984), “What does product Quality Really Mean?” *Sloan Management Review*, Fall, pp.25-43.
- Hongxiu Li, Reima Suomi (2009) ”A Proposed Scale for Measuring E-Service quality”,*International Journal of u- and e-Service, Science and technology*, Turku Center for Computer Science, Finland).
- Kuala Lumpur Commodity Exchange, Malaysian Commodity
- Masri Singarimbun, Sofian Effendi, Metode Penelitian Survai, LP3ES: Jakarta, 2008
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, and L.L. Berry (1985), “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”, *Journal of Marketing*, Vol.49, Fall, pp 41-50.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, and L.L. Berry (1994b), “Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assesment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria” , *Journal of Retailing*, Vol.70, No.3.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, and L.L. Berry (1988), “SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, *Journal of Retailing*, Vol.64, No.1.
- Sugiyono, Statistika Untuk Penelitian”, Alfabeta: Bandung, 2004
- Zeithaml, V.A., L.L. Berry and A. Parasuraman (1993), “The Nature and Determinans of Customer Expektations of Service” *Journal of Academy of Marketing Science*, Vol.21, No.1.

Zeithaml, V.A., A. Parasuraman and A. Malhotra (2005), “ E-S-QUAL: A Multiple-item Scale for Assessing Electronic Service Quality” *Journal of Service Research*. Volume 7. No. X.

Zeithaml, V.A., A. Parasuraman and A. Malhotra (2002), “Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge”, *Journal of the academy of Marketing Science*, Vol. 30, No.4, pp 362-375.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, and L.L. Berry (1990), “Delivering Quality Service” New York: The Free Press



LAMPIRAN 1

Data tingkat persepsi responden

| NO | JABATAN | NAMA                      | CABANG         | AREA       | JENIS KELAMIN | PENDIDIKAN    | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 |
|----|---------|---------------------------|----------------|------------|---------------|---------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1  |         | ALFIAN HARIS ONASIS       | SENAKIN        | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 2   | 3   | 4   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   | 2   |
| 2  | PDH     | FATHUL MUJIN              | SAMARINDA      | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  | 3  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   |
| 3  | PDH     | LINTONG S                 | PALEMBANG      | SUMATERA   | PRIA          | S1            | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 4   | 4   | 3   | 2   | 4   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   |
| 4  | PA      | FERRO MESARA              | BALIKPAPAN     | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 3  | 2  | 3  | 2  | 4   | 4   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   |
| 5  | PDH     | ARIS SETIAWAN             | SANGATTA       | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 2   | 3   | 4   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   | 2   |
| 6  | PDH     | ANANG WAHYU WIBOWO        | WARA           | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   |
| 7  | PDH     | SYAIFUL ANAM              | SOROAKO        | SULAWESI   | PRIA          | S1            | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3   | 3   |
| 8  | PSS     | RICHARD SIHOMBING         | BANJARMASIN    | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |
| 9  | PDH     | IDA BAGUS CONDRU BUWONO   | BALIKPAPAN     | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   |
| 10 | PDH     | MARIANUS DERI DWI ARWINDA | MUARATAE       | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2   | 3   | 4   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   |
| 11 | PDH     | PUTTU SUSANTO AGUNG W     | PAKANBARU      | SUMATERA   | PRIA          | S1            | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4   | 4   | 4   | 3   | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   |
| 12 | PDH     | NANANG GUNAWAN            | UJUNG Pandang  | SULAWESI   | PRIA          | S1            | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   |
| 13 | PDH     | FAIZ                      | SATUI          | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 2   |
| 14 | PDH     | ARDI WIDHIANTORO          | TANJUNGENIM    | SUMATERA   | PRIA          | S1            | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 15 | PDH     | DEMIS ROUNDY              | BANDAR LAMPUNG | SUMATERA   | PRIA          | S1            | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   |
| 16 | PA      | DEDY PRIADINATA           | MUARALAWAH     | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   |
| 17 | PDH     | AZIL ZAINAL               | BIU BATUKAJANG | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   |
| 18 | PDH     | GANGSAR AJI BASUKI        | MEDAN          | SUMATERA   | PRIA          | S1            | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   |
| 19 | PDH     | HELMAN SUSILO             | PADANG         | SUMATERA   | PRIA          | S1            | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   |
| 20 | PDH     | BAMBANG SULISTYO          | SAMARINDA      | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   |
| 21 | PDH     | KUNARSO                   | BENDILI        | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   |
| 22 | PA      | DANY TRI SATRYA           | BANJARMASIN    | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 5  | 5  | 3  | 2  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 4   | 2   |
| 23 | PA      | TEGUH TRI WINARNO         | BALIKPAPAN     | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4   | 4   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 2   |
| 24 | PDH     | NORESZA DITTA AMADHA      | RANTAU         | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 3  | 4  | 3  | 4  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   |
| 25 | PDH     | GAYUS SENOAJI             | JEMBAYAN       | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 2   |
| 26 | PDH     | ERWANTO ==> 7012          | SUNGAIDANAU    | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   |
| 27 | PDH     | FERRY HARTANTO K          | LATI           | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   |
| 28 | PDH     | PRAYUDO IMAM FAROUK       | REMAN JAKARTA  | JAWA       | PRIA          | S1            | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   |
| 29 | PDH     | ARI WIBOWO                | PAKANBARU      | SUMATERA   | PRIA          | S1            | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   |
| 30 | PDH     | MAHENDRA HADI NAGA YOGI   | JAKARTA        | JAWA       | PRIA          | S1            | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   |
| 31 | PDH     | SUHAIMI PUTRA             | SAMPIT         | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 2   | 4   | 4   | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 32 | COP     | BANGUN HARJITO            | JAKARTA        | JAWA       | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   |
| 33 | PA      | HANIF ARDIANSYAH          | BALIKPAPAN     | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 5  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 34 | PA      | ANDY MULIA FEBRIANTO      | UJUNG Pandang  | SULAWESI   | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   |
| 35 | PA      | ANDI PUSPITA              | MUARATAE       | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 4  | 2  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4   | 4   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 3   | 4   |
| 36 | PA      | HENRY AKBAR               | RANTAU         | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 3   | 4   |
| 37 | PA      | SATRIA ERA BUDAYA         | BONTANG        | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 5  | 3  | 4  | 2  | 2  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 38 | PDH     | RONI M LUTFI              | BATULICIN      | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 5  | 3  | 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 39 | PSS     | TONY HIDAYAT              | TANJUNGREDEB   | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 3   | 3   |
| 40 | PSS     | DIDIK KASIYANTO           | RANTAU         | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 4   | 4   | 4   |

Data tingkat persepsi responden (lanjutan)

| NO | JABATAN | NAMA                        | CABANG        | AREA       | JENIS KELAMIN | PENDIDIKAN    | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 |
|----|---------|-----------------------------|---------------|------------|---------------|---------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 41 | PDH     | TERRY WAHYU ASTAR           | PANGKALPINANG | SUMATERA   | PRIA          | S1            | 3  | 5  | 5  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 2   | 4   | 3   | 4   | 4   | 2   | 3   | 2   |
| 42 | PDH     | SRI WALUYO                  | MUARALAWAH    | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 3  | 5  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   |
| 43 | PSS     | FIRDAN DIMAS PRANADYA       | JEMBAYAN      | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 5  | 3  | 4  | 5  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |
| 44 | PSS     | ARIF WICAKSONO              | BATUKAJANG    | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   |
| 45 | PSS     | AMIR SYARIFUDDIN            | ADARO         | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 5  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4   | 4   | 3   | 4   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |     |
| 46 | PDH     | BOWO PANGARSO               | LOAJANAN      | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   |     |
| 47 | PDH     | DIAN YULI TRIHANTONO        | JAYAPURA      | IRIAN JAYA | PRIA          | S1            | 4  | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 2   | 3   | 2   |     |
| 48 | PSS     | IWAN TRI YULIANTO           | JAKARTA       | JAWA       | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 3   | 4   |     |     |
| 49 | PSS     | ANDRI HERMAWAN              | SURABAYA      | JAWA       | PRIA          | D3            | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   |     |
| 50 | PDH     | MUHAMAD GUNTUR ADI S        | KERINCI       | SUMATERA   | PRIA          | S1            | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   |     |
| 51 | PDH     | YAYANG ZIKRI                | JAMBI         | SUMATERA   | PRIA          | S1            | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   |     |
| 52 | PSS     | ALFALAFAL YUSRIL            | PADANG        | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   |     |
| 53 | PSS     | RONNY SEPTIADY              | BANJARMASIN   | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 3  | 3  | 3  | 4   | 4   | 3   | 2   | 4   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 3   | 4   |     |
| 54 | PDH     | I MADE ARISTU ARIMBAWA      | TARAKAN       | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 5  | 3  | 3  | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   | 2   |     |
| 55 | PDH     | HENDRA KURNIAWAN            | MANADO        | SULAWESI   | PRIA          | S1            | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   |     |
| 56 | PSS     | ANDI CAHYANTO               | PAKANBARU     | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   |     |
| 57 | PSS     | EZI MUIN FAUZI              | SENAKIN       | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 5  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 2   |     |
| 58 | PSS     | TITO HAYYU A.N              | SAMPIT        | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 5  | 5  | 4  | 5  | 3  | 3  | 4  | 5  | 4  | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |     |
| 59 | PSS     | DENI SRI WADHANA            | SANGATTA      | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 5  | 3  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   |     |
| 60 | PSS     | HENDRIK EKO WICAKSONO       | TANJUNGENIM   | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   |     |
| 61 | PSS     | HERI PRIYO MAHARGYO         | SANGA SANGA   | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 3  | 4  | 3  | 5  | 5  | 3  | 3  | 3  | 3   | 4   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   |     |
| 62 | PSS     | GALIH SURYA HARDYANTO       | SANGATTA      | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   |
| 63 | PSS     | DHANI MUFLIKHIN ARIF        | BENGALON      | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 5  | 5  | 4  | 5  | 3  | 4  | 3  | 5  | 3  | 4   | 4   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 4   | 3   | 4   |     |
| 64 | PSS     | AKHMAD ALBAR SALIM          | ADARO         | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 4  | 4   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 4   | 5   | 3   |     |
| 65 | PSS     | RIZKY SATRIAWAN             | SAMPIT        | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 4   | 5   | 4   | 4   |     |
| 66 | PSS     | VIA DOLOROSA APRILIANO TRIS | BALIKPAPAN    | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   |     |
| 67 | PSS     | NUR AINI ICHSANUDIN         | PAKANBARU     | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 4   | 4   | 3   |     |
| 68 | PSS     | EKA HARDONO                 | SAMARINDA     | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 5  | 3  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |     |
| 69 | PA      | ACHMAD MUSLIMIN             | TANJUNGENIM   | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 5  | 3  | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   |     |
| 70 | PA      | ALI FIKRI                   | BENGALON      | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   |     |
| 71 | PA      | ARIS BUDIANTO               | PADANG        | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 4   | 2   | 3   | 3   |     |
| 72 | PA      | DWI HARYANTO                | SAMARINDA     | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 3  | 3  | 4  | 2  | 5  | 4  | 4  | 4  | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   |
| 73 | PA      | MULYANI                     | LOAJANAN      | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 5  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   |     |
| 74 | PA      | SENO ADI NUGROHO            | TANJUNGREDEB  | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 5  | 4  | 4  | 2  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   |     |
| 75 | PA      | AGUNG BEKTIAWAN             | SATUI         | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 2  | 5  | 4   | 4   | 2   | 4   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   |
| 76 | PA      | RULY SULISTYO               | REMAN JAKARTA | JAWA       | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   |     |
| 77 | PA      | INDHIARTO SETYAWAN          | PALEMBANG     | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   |     |
| 78 | PA      | YUSRAL HENDRIANTO           | SORONG        | IRIAN JAYA | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 2  | 4  | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   |     |
| 79 | PA      | ASLAM FIRDAUSI FAHMI        | MEDAN         | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 3   | 4   | 4   |     |
| 80 | PA      | NANANG ADI GUNTORO          | TARAKAN       | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   |     |

Data tingkat persepsi responden (lanjutan)

| NO  | JABATAN | NAMA                   | CABANG           | AREA       | JENIS KELAMIN | PENDIDIKAN    | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 |
|-----|---------|------------------------|------------------|------------|---------------|---------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 81  | PDH     | BASTIAN SAPUTRA        | REMAN BALIKPAPAN | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 82  | PSS     | HARTANTO DWI KURNIAWAN | SUNGAI DANAU     | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2   | 4   | 3   | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |
| 83  | PSS     | MUNAJAT                | SAMARINDA        | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3   | 4   | 3   | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   |
| 84  | PSS     | NASRUL HADI            | MUARATAE         | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |
| 85  | PSS     | AMAR ZAMANI            | SATUI            | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |
| 86  | PA      | CATUR WALUYO ATMOJO    | MANADO           | SULAWESI   | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   |     |
| 87  | PA      | FAHRUL WARDANI         | BIU BATUKAJANG   | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   |     |
| 88  | PA      | FEBY ZAINI OCTAFANI    | TANJUNGREDEB     | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 5  | 5  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   |
| 89  | PA      | FITRIADI AGUNG NUGROHO | SEPARI           | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   |     |
| 90  | PA      | GALIH NUGROHO          | ADARO            | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 2  | 4   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   |     |
| 91  | PA      | HERMAN SATRIYO UTOMO   | SEBUKU BATULICIN | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |     |
| 92  | PA      | IBNU HASANUDDIN        | BENGALON         | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   |     |
| 93  | PA      | MOCH. ADITYAWARMAN     | BATUKAJANG       | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3  | 5  | 3  | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |     |
| 94  | PA      | MOHAMMAD ARIFIN        | DURI             | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |     |
| 95  | PA      | M. KHAIDAR HUMAM       | SAMARINDA        | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 5  | 4  | 5  | 3  | 4   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |     |
| 96  | PA      | SONY SEPTIYANTO        | ADARO            | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 5  | 3  | 5  | 4  | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   |     |
| 97  | PA      | TANTO HERTANTO         | BALIKPAPAN       | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 5  | 4  | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   |     |
| 98  | PA      | UGIK PRASENO           | REMAN PAKANBARU  | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 4  | 2  | 4  | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   |     |
| 99  | PA      | YUSUF DARMAWAN         | JEMBAYAN         | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4   | 3   | 4   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 3   | 4   |     |
| 100 | PA      | ZAINUL ASARI           | SANGATTA         | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 5  | 5  | 4  | 3  | 2  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4   | 2   | 4   | 4   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   |     |
| 101 | PSS     | AGUS SAPRIADI          | PALU             | SULAWESI   | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   |     |
| 102 | PSS     | BUDI ISWANTO           | PALEMBANG        | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 3   | 3   |     |
| 103 | PSS     | DENY ARIANTO           | PONTIANAK        | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |     |
| 104 | PSS     | DONY PRAYOGO           | SURABAYA         | JAWA       | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |
| 105 | PSS     | GIYARTO                | TARAKAN          | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 5  | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   |     |
| 106 | PSS     | JOHNDRESMAN SIHALOHO   | SAMPIT           | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 3   | 4   |     |
| 107 | PSS     | MOH.PENDI BUDI DAYA    | PONTIANAK        | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |     |
| 108 | PSS     | MUH.RAHMAN             | TARAKAN          | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 2   |     |
| 109 | PSS     | OKTOVAN NURSIDIQ       | MEDAN            | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   |     |
| 110 | PSS     | PAIRAN WIDARSO         | MANADO           | SULAWESI   | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |     |
| 111 | PSS     | ROMI ANDILALA          | PANGKALPINANG    | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |     |
| 112 | PSS     | TRI LAKSONO            | SORONG           | IRIAN JAYA | PRIA          | D3            | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 5  | 3  | 5  | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 5   | 3   |     |
| 113 | PSS     | YOYON SETIONO          | JAYAPURA         | IRIAN JAYA | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   |     |
| 114 | PSS     | BAMBANG WAHYU SUGIARTO | SAMPIT           | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |     |
| 115 | PSS     | YOHAN VERLANDES        | BALIKPAPAN       | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   |     |
| 116 | PSS     | ZIKO YADA PUTRA        | SEBUKU BATULICIN | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |     |
| 117 | PSS     | APIK SETIAWAN          | PALEMBANG        | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 4   | 4   | 3   |     |
| 118 | PSS     | RIDWAN                 | TARAKAN          | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4   | 4   | 3   | 4   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 3   | 4   |     |
| 119 | P2U     | AGUS PRIYANTO          | JEMBAYAN         | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 5  | 5  | 4  | 2  | 3  | 4  | 4  | 2  | 4  | 2   | 4   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   |     |
| 120 | PSS     | AGUS SETIYONO          | DAMAI            | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 5  | 5  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |     |



Data tingkat persepsi responden (lanjutan)

| NO  | JABATAN | NAMA                          | CABANG        | AREA       | JENIS KELAMIN | PENDIDIKAN    | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 |
|-----|---------|-------------------------------|---------------|------------|---------------|---------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 121 | P2U     | ARIES SAPUTRA                 | JAMBI         | SUMATERA   | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 4  | 2  | 4  | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   |
| 122 | P2U     | ARIK SETIAWAN                 | BONTANG       | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 4  | 4  | 3  | 2  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4   | 4   | 2   | 4   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   |
| 123 | P2U     | IDI SANTOSO                   | SAMPIT        | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   |
| 124 | P2U     | IFTAKHUL IRFAN                | PAKANBARU     | SUMATERA   | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 125 | P2U     | IS ANDOYO                     | PAKANBARU     | SUMATERA   | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   |
| 126 | P2U     | RIYANTO                       | SATUI         | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 5  | 5  | 4  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   | 3   |
| 127 | P2U     | SIGIT HARIANTO                | RANTAU        | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   |
| 128 | P2U     | TRI SANTOSO                   | WARA          | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 129 | P2U     | YAIT SANTOSO                  | BENDILI       | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 5  | 5  | 4  | 2  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   |
| 130 | P2U     | YULI PURBIANTORO              | MUARATAE      | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 3  | 4  | 2  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   |
| 131 | P2U     | SYAHRAL HABIB                 | BATUKAJANG    | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 5  | 5  | 4  | 2  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   |
| 132 | PSS     | SUGENG SANTOSO                | PANGKALPINANG | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 4   | 3   | 3   |
| 133 | PSS     | AGUS HARYANTO                 | MANADO        | SULAWESI   | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 4   | 4   | 4   |
| 134 | PSS     | AGUS SURYANTO                 | PANGKALPINANG | SUMATERA   | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |
| 135 | PSS     | ALIYAN SUKMA WIJAYA           | JAKARTA       | JAWA       | PRIA          | D3            | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 4   | 3   | 3   |
| 136 | PSS     | SUYATNO                       | PADANG        | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 3   | 4   |
| 137 | PSS     | RAJIMIN PRASETYO              | PAKANBARU     | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |
| 138 | PSS     | WAHYU SEPTIANTO               | JAYAPURA      | IRIAN JAYA | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   |
| 139 | PA      | AGUS MARDI SANTOSO            | JAMBI         | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 140 | PDH     | STEVANUS TEDDY KURNIAWAN      | SANGATTA      | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 5  | 5  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   |
| 141 | P2U     | DANAR BARUN                   | TUTUPAN       | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   |
| 142 | P2U     | PARYANTO                      | BANJARMASIN   | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   |
| 143 | P2U     | TEGUH IWAN KURNIAWAN          | SOROAKO       | SULAWESI   | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   |
| 144 | P2U     | ARIP ARIANTO                  | SANGATTA      | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 5  | 5  | 4  | 2  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   |
| 145 | P2U     | SUGIARTO                      | SAMARINDA     | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   |
| 146 | P2U     | MUGIYANTO                     | TANJUNGENIM   | SUMATERA   | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   |
| 147 | P2U     | KRISDIYANTO                   | BANJARMASIN   | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4   | 4   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   |
| 148 | PSS     | FAIZIN                        | UJUNG Pandang | SULAWESI   | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 3   | 4   |
| 149 | PSS     | MUHAMMAD RIFAI                | ADARO         | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 5  | 5  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4   | 4   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 3   | 4   |
| 150 | PSS     | SANDI PURNOMO                 | BANJARMASIN   | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 5  | 5  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 4   | 4   | 3   |     |
| 151 | PSS     | PONCO NUGROHO                 | MANADO        | SULAWESI   | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   |     |
| 152 | PSS     | ARIEF SETIAJI                 | UJUNG Pandang | SULAWESI   | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 4   | 3   | 3   |
| 153 | PSS     | TOPAN WALUYO                  | RANTAU        | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4   | 3   | 4   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   |     |
| 154 | PSS     | AHMAD BUKHORI                 | TANJUNGREDEB  | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   |     |
| 155 | PDH     | ALBERTUS CRISTOFORUS MULYAWAN | FREETPORT     | IRIAN JAYA | PRIA          | S1            | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   |     |
| 156 | PDH     | ERI PRIYONO                   | KERINCI       | SUMATERA   | PRIA          | S1            | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 4   | 2   | 3   | 2   |
| 157 | PDH     | MULYA HIDAYAT                 | SAMARINDA     | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 2   | 2   |
| 158 | PDH     | RACHMAT HIDAYAT               | BANJARMASIN   | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 2   |
| 159 | PA      | AGUNG TRI PURNAMA ARI         | SOROAKO       | SULAWESI   | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   |     |
| 160 | PA      | AGUNG WICAKSONO               | FREETPORT     | IRIAN JAYA | PRIA          | D3            | 3  | 4  | 2  | 2  | 3  | 3  | 4  | 2  | 4  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   |

Data tingkat persepsi responden (lanjutan)

| NO  | JABATAN | NAMA                      | CABANG          | AREA       | JENIS KELAMIN | PENDIDIKAN    | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 |
|-----|---------|---------------------------|-----------------|------------|---------------|---------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 161 | PA      | ANNUR                     | PAKANBARU       | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   |
| 162 | PA      | ATQO BOWO LAKSONO         | PONTIANAK       | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   |
| 163 | PA      | BAYU EKA PRADIPTA         | MUARALAWAH      | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   |
| 164 | PA      | DANANG ARNANTO            | SANGA SANGA     | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   |
| 165 | PA      | DIKI SOLEHUDIN            | RANTAU          | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   |
| 166 | PA      | RAMDANI                   | SURABAYA        | JAWA       | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 167 | PA      | YUSUF ARIYANTO            | BONTANG         | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 5  | 5  | 4  | 5  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4   | 3   | 4   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   |
| 168 | PA      | YUSWITA HAMDAN ASFANDI    | JAYAPURA        | IRIAN JAYA | PRIA          | D3            | 3  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4  | 2  | 4  | 4   | 4   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   |
| 169 | PSS     | EKO WINARNO               | SURABAYA        | JAWA       | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 3   | 3   |
| 170 | COP     | MOH.CATUR SOFYAN H.       | SANGATTA        | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |
| 171 | PSS     | BAMBANG SUTARTO           | JAKARTA         | JAWA       | PRIA          | D3            | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 4   | 4   | 4   |
| 172 | PSS     | JAYADIH                   | JAMBI           | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   |
| 173 | PSS     | HERY KUSNIANDAR           | SOROAKO         | SULAWESI   | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 4   | 4   | 3   |
| 174 | PSS     | JAMIL LUTHFI              | BALIKPAPAN      | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 2   |
| 175 | PSS     | DWI AGUS SUMAEDI          | BANJARMASIN     | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |
| 176 | PSS     | PETRUS YUNIANTO           | BANJARMASIN     | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 5   | 4   |
| 177 | PSS     | M.ISHAQ                   | BONTANG         | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   |
| 178 | COP     | PURBO SISWANTO            | JAKARTA         | JAWA       | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |
| 179 | PSS     | ARIS TRIYONO              | SURABAYA        | JAWA       | PRIA          | D3            | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |
| 180 | PSS     | ASEP JATNIKA              | TANJUNGREDEB    | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   |
| 181 | PDH     | AGUNG GUNARTO             | REMAN PAKANBARU | SUMATERA   | PRIA          | S1            | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   |
| 182 | PDH     | ISHADI                    | BATUKAJANG      | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4   | 4   | 2   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   |
| 183 | PDH     | ABDULLAH AHMAD            | BALIKPAPAN      | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   |
| 184 | PDH     | SUWANTO                   | TUTUPAN         | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   | 2   |
| 185 | PDH     | BUDI SANTOSA              | PONTIANAK       | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   | 2   |
| 186 | PDH     | MOCH SUTOPO               | TANJUNGREDEB    | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   |
| 187 | PDH     | RONNY ANDHIKA             | PADANG          | SUMATERA   | PRIA          | S1            | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   |
| 188 | PDH     | WIJANG SASMITO ADI        | SEPARI          | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   |
| 189 | PDH     | ILYA MAULANA              | SANGATTA        | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   |
| 190 | PDH     | SAHALA FRIANDHY JINARTO A | PAKANBARU       | SUMATERA   | PRIA          | S1            | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3   | 4   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   |
| 191 | PDH     | NT IWAN PRASETYO NUGROHO  | BONTANG         | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   |
| 192 | PDH     | DWI KISWANTORO            | BALIKPAPAN      | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   |
| 193 | PDH     | ANANTA PRAMUDIYONO        | SANGA SANGA     | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   |
| 194 | PDH     | M IQBAL                   | MUARATEWEH      | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   |
| 195 | PDH     | ADI MAULANA               | PAKANBARU       | SUMATERA   | PRIA          | S1            | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   | 2   |
| 196 | COP     | ALWAN SUGIARTO            | JAKARTA         | JAWA       | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   |
| 197 | COP     | PUJI LIMTIANTO            | JAKARTA         | JAWA       | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 4   | 3   | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   |
| 198 | COP     | TUMPAL SUGIRO             | JAKARTA         | JAWA       | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 3   |
| 199 | PSS     | TUGINO                    | JAKARTA         | JAWA       | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   |
| 200 | COP     | RUDJITO                   | JAKARTA         | JAWA       | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   |

Data tingkat persepsi responden (lanjutan)

| NO  | JABATAN | NAMA                    | CABANG        | AREA       | JENIS KELAMIN | PENDIDIKAN    | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 |
|-----|---------|-------------------------|---------------|------------|---------------|---------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 201 | PSS     | SUJAKA                  | JAKARTA       | JAWA       | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 3   |
| 202 | PSS     | MOH.ZAMRONI             | JAKARTA       | JAWA       | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   |
| 203 | COP     | SUMANTRI                | SURABAYA      | JAWA       | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 4   | 3   |
| 204 | PSS     | EKO SUMARSONO           | PAKANBARU     | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |
| 205 | PDH     | SETYA PUTRAWAN          | SURABAYA      | JAWA       | PRIA          | S1            | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2   | 3   | 4   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   | 2   |
| 206 | COP     | LISTIYANTO              | SEMARANG      | JAWA       | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   |
| 207 | COP     | HARYONO                 | MEDAN         | SUMATERA   | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |
| 208 | PSS     | RASIMUN                 | JAMBI         | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 4   | 3   | 4   |     |
| 209 | PSS     | ABDI NEGARA             | MEDAN         | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   |
| 210 | PSS     | M.FAKHRUDIN             | MEDAN         | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   |
| 211 | PSS     | SUTIRMAN                | PADANG        | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |
| 212 | PSS     | MUHAMMAD FIRMANTORO     | TARAKAN       | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 5   | 4   |     |
| 213 | COP     | SRIYONO                 | JAMBI         | SUMATERA   | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   |     |
| 214 | COP     | ANDI SISWANDI           | PAKANBARU     | SUMATERA   | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |
| 215 | COP     | ONA SARTIKA             | PAKANBARU     | SUMATERA   | WANITA        | SMU/Sederajat | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |
| 216 | PSS     | BENNY YEFFRIES          | PAKANBARU     | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   |     |
| 217 | COP     | SUHAIMI                 | TANJUNGENIM   | SUMATERA   | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   |
| 218 | COP     | LILIANA AGUSTINA        | PALEMBANG     | SUMATERA   | WANITA        | SMU/Sederajat | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   |
| 219 | PSS     | KESOD                   | SEMARANG      | JAWA       | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   |     |
| 220 | COP     | DICKY HERMAN SAPUTRA    | LAMPUNG       | SUMATERA   | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   |     |
| 221 | PSS     | PRIBADI FAJAR SUBEKTI   | SAMARINDA     | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 4   | 5   | 4   |
| 222 | PSS     | SUTARNO                 | TENGGARONG    | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 5   | 3   |     |
| 223 | COP     | YOGI GAFENDRI           | PADANG        | SUMATERA   | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   |     |
| 224 | PSS     | NURSIM                  | PAKANBARU     | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 3   |     |
| 225 | COP     | RAILEND MAICHEL ONIBALA | SAMARINDA     | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 4   | 5   | 4   |     |
| 226 | COP     | EKO SUCIPTO             | SAMARINDA     | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 5  | 5  | 3  | 5  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 4   | 3   | 4   |     |
| 227 | PSS     | SAFARUDIN               | SAMARINDA     | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 2   |     |
| 228 | PDH     | SURYANTO                | PALU          | SULAWESI   | PRIA          | S1            | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   |     |
| 229 | COP     | PAMUJI SLAMET           | BENDILI       | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4   | 4   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 5   | 3   |     |
| 230 | PSS     | DJOKO RACHMANTO         | BONTANG       | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 4   | 3   | 4   |     |
| 231 | PDH     | KHOIRUL ANAM            | BENGALON      | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   |     |
| 232 | PSS     | SETYO PRAMONO           | BENGALON      | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 5   | 4   |     |
| 233 | PSS     | FERRY ACHMAD YANI       | BANDARLAMPUNG | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   |
| 234 | COP     | SAHRUDIN                | BALIKPAPAN    | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 4   | 5   | 3   |     |
| 235 | COP     | SUHADI                  | SANGATTA      | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 5   | 4   |     |
| 236 | COP     | ARIEF RACHMAN HAKIM     | SENAKIN       | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |
| 237 | COP     | AGUS SALIM HARIS        | WARA          | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 4   | 3   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |     |
| 238 | COP     | YUDHO SUBEKTI           | TUTUPAN       | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 2   | 2   | 2   | 4   | 3   | 3   |     |
| 239 | COP     | IWAN SETIAWAN           | BALIKPAPAN    | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |     |
| 240 | PSS     | ROBERT SUPRIYANTO       | BALIKPAPAN    | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |     |

Data tingkat persepsi responden (lanjutan)

| NO  | JABATAN | NAMA                  | CABANG           | AREA       | JENIS KELAMIN | PENDIDIKAN    | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 |
|-----|---------|-----------------------|------------------|------------|---------------|---------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 241 | PSS     | MULYONO               | SAMPIT           | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |
| 242 | COP     | JAINAL ILMU           | BANJARMASIN      | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |     |
| 243 | COP     | NISTO CARITO          | BANJARMASIN      | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4   | 3   | 2   | 4   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   |     |
| 244 | PSS     | GATOT JUNAIIDI        | DAMAI            | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4   | 4   | 3   | 3   | 2   | 4   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |
| 245 | PSS     | ANANG SAHRI           | RANTAU           | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 3  | 3  | 3  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |
| 246 | COP     | MUJIANTO              | SATUI            | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 2   | 4   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |     |
| 247 | PDH     | AGUS YUNIANTO         | BANJARMASIN      | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   |     |
| 248 | COP     | SUPRIYANTO            | TANJUNGREDEB     | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5   | 4   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   |
| 249 | COP     | JELITA MAWARTININGSI  | TARAKAN          | KALIMANTAN | WANITA        | SMU/Sederajat | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 2   |
| 250 | PSS     | SUPRIYANTO            | LATI             | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 3  | 3  | 3  | 4   | 4   | 3   | 3   | 2   | 4   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 3   | 4   |
| 251 | COP     | YUSNI                 | PONTIANAK        | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 3  | 3  | 3  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   | 2   | 2   | 2   | 3   | 4   | 4   | 4   |
| 252 | COP     | DENNY GENDROYONO      | BATUKAJANG       | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 3  | 3  | 5  | 3  | 5   | 4   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   |
| 253 | COP     | DWI SUKENDAR          | BENGALON         | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5   | 4   | 3   | 3   | 2   | 4   | 2   | 2   | 2   | 3   | 4   | 4   | 3   |
| 254 | COP     | HERU NATA GUNA        | BONTANG          | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 3  | 5  | 3  | 4   | 4   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 3   | 4   |
| 255 | COP     | NORMAN PRIYADI        | PASARPANAS       | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |
| 256 | COP     | ANDI RUSJAYA HAM      | UJUNG Pandang    | SULAWESI   | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4   | 3   | 3   | 2   | 4   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   |
| 257 | PSS     | AZIS TABA             | PONTIANAK        | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |
| 258 | PDH     | TENNY UNSULANGI       | JAYAPURA         | IRIAN JAYA | PRIA          | S1            | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3   | 4   | 4   | 2   | 3   | 2   |
| 259 | COP     | DJONNY S.WAWORUNDENG  | MANADO           | SULAWESI   | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 4   | 3   | 4   |
| 260 | PSS     | SURIPTO               | BATUKAJANG       | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 3   | 4   | 2   | 4   | 2   | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 3   |     |
| 261 | COP     | PANDI BADO            | SORONG           | IRIAN JAYA | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   |
| 262 | COP     | ANDREAS LATUSIA       | SORONG           | IRIAN JAYA | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 3   | 3   | 2   | 4   | 2   | 3   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |
| 263 | PSS     | HOTBIN LUMBAN GAOL    | SORONG           | IRIAN JAYA | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 4   | 3   | 4   |     |
| 264 | PSS     | ARIF BASUKI           | UJUNG Pandang    | SULAWESI   | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   |
| 265 | PSS     | MOHAMMAD TAUFIQ       | JAYAPURA         | IRIAN JAYA | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 4   | 3   | 4   |
| 266 | COP     | FRANKY ALTERS LAWANDI | PALU             | SULAWESI   | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 4   | 3   | 3   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |
| 267 | COP     | RUSLI                 | FREEPORT         | IRIAN JAYA | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 3  | 5  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 5   | 4   | 3   | 3   | 2   | 4   | 2   | 3   | 2   | 2   | 4   | 3   | 3   |
| 268 | COP     | YUSUF MAJID           | SOROAKO          | SULAWESI   | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 4   | 4   | 4   |
| 269 | COP     | ALFIAN LALINDU        | SOROAKO          | SULAWESI   | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 4   | 4   | 4   |
| 270 | COP     | SUYANTO               | MUARALAWAH       | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 4   | 4   | 4   |
| 271 | P2U     | A ZAINAL ARIFIN       | DAMAI            | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 5  | 5  | 4  | 5  | 3  | 5  | 3  | 5  | 3  | 4   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 272 | P2U     | ABDUL AZIS            | UJUNG Pandang    | SULAWESI   | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   |
| 273 | P2U     | AGUS SUCIPTO          | PALEMBANG        | SUMATERA   | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 274 | P2U     | ANDI SETIAWAN         | PONTIANAK        | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 5  | 3  | 5  | 3  | 4   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 2   | 4   |
| 275 | P2U     | ANDRY AGUSTIONO       | LOAJANAN         | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   |
| 276 | P2U     | DANI NIARTO           | SANGA SANGA      | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 277 | P2U     | EKO MEI SAPUTRO       | SEPARI           | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 2   |
| 278 | P2U     | EKO PURWANTO          | BENGALON         | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 2  | 4  | 2  | 4  | 3   | 4   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   |
| 279 | P2U     | FEDJRIANSYAH          | TANJUNGREDEB     | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 5  | 5  | 4  | 5  | 3  | 3  | 5  | 5  | 5  | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 2   |
| 280 | P2U     | JOKO WALUYO           | TARAKAN          | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 4   | 4   | 2   |
| 281 | PSS     | FERY PRAMONO          | SEMARANG         | JAWA       | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   |
| 282 | PSS     | ADI WICAKSONO         | SEBUKU BATULICIN | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   |     |
| 283 | PSS     | ARI JATMIKO           | SAMARINDA        | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 3  | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 4   | 3   | 4   |     |
| 284 | PSS     | BAYU KUSDianto        | TANJUNGREDEB     | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 3  | 5  | 3  | 2  | 4   | 3   | 2   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3   | 3   |     |
| 285 | PSS     | YUSTACHARUL HABIBI    | SUNGAIDANAU      | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   |     |
| 286 | PSS     | DADIONO               | SAMARINDA        | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 5  | 5  | 4  | 5  | 3  | 4  | 3  | 5  | 3  | 2   | 4   | 3   | 2   | 2   | 4   | 2   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3   | 4   |

LAMPIRAN 2

Data tingkat ekspektasi responden

| NO | JABATAN | NAMA                      | CABANG         | AREA       | JENIS KELAMIN | PENDIDIKAN    | E1 | E2 | E3 | E4 | E5 | E6 | E7 | E8 | E9 | E10 | E11 | E12 | E13 | E14 | E15 | E16 | E17 | E18 | E19 | E20 | E21 | E22 |
|----|---------|---------------------------|----------------|------------|---------------|---------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1  | PDH     | ALFIAN HARIS ONASIS       | SENAKIN        | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 4   | 2   | 3   | 2   |     |
| 2  | PDH     | FATHUL MUIN               | SAMARINDA      | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 4   | 2   | 3   | 3   |
| 3  | PDH     | LINTONG S                 | PALEMBANG      | SUMATERA   | PRIA          | S1            | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 4   | 2   | 3   | 3   |     |
| 4  | PA      | FERRO MESARA              | BALIKPAPAN     | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 1  | 2  | 4  | 3   | 4   | 3   | 5   | 5   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   |
| 5  | PDH     | ARIS SETIAWAN             | SANGATTA       | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 4  | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 4   | 2   | 3   | 2   |
| 6  | PDH     | ANANG WAHYU WIBOWO        | WARA           | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   |
| 7  | PDH     | SYAIFUL ANAM              | SOROAKO        | SULAWESI   | PRIA          | S1            | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 4   | 2   | 3   | 2   |
| 8  | PSS     | RICHARD SIHOMBING         | BANJARMASIN    | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 2  | 3  | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 3   | 3   | 5   | 3   | 3   | 2   | 3   |
| 9  | PDH     | IDA BAGUS CONDRU BUWONO   | BALIKPAPAN     | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 4  | 2  | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   | 2   |
| 10 | PDH     | MARIANUS DERI DWI ARWINDA | MUARATAE       | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 4   | 2   | 2   | 2   |
| 11 | PDH     | PUTTU SUSANTO AGUNG W     | PAKANBARU      | SUMATERA   | PRIA          | S1            | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 4   | 2   | 3   | 2   |
| 12 | PDH     | NANANG GUNAWAN            | UJUNG Pandang  | SULAWESI   | PRIA          | S1            | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   |
| 13 | PDH     | FAIZ                      | SATUI          | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3   | 2   | 4   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 4   | 2   | 3   | 2   |
| 14 | PDH     | ARDI WIDHIANTORO          | TANJUNGPANDANG | SUMATERA   | PRIA          | S1            | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   |     |
| 15 | PDH     | DEMIS ROUNDY              | BANDAR LAMPUNG | SUMATERA   | PRIA          | S1            | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2  | 3  | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 4   | 2   | 3   | 3   |     |
| 16 | PA      | DEDY PRIADINATA           | MUARALAWAH     | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   |
| 17 | PDH     | AZIL ZAINAL               | BIU BATUKAJANG | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 4  | 4  | 3  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 4   | 2   | 4   | 3   | 3   | 4   |
| 18 | PDH     | GANGSAR AJI BASUKI        | MEDAN          | SUMATERA   | PRIA          | S1            | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 4   | 2   | 3   | 2   |     |
| 19 | PDH     | HELMAN SUSILO             | PADANG         | SUMATERA   | PRIA          | S1            | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   |     |
| 20 | PDH     | BAMBANG SULISTYO          | SAMARINDA      | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 4  | 2   | 3   | 3   | 4   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 4   | 2   | 3   | 4   |
| 21 | PDH     | KUNARSO                   | BENDILI        | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 4  | 2  | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   |     |
| 22 | PA      | DANY TRI SATRYA           | BANJARMASIN    | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 5  | 2   | 4   | 2   | 5   | 5   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   |
| 23 | PA      | TEGUH TRI WINARNO         | BALIKPAPAN     | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 5   | 2   | 3   | 2   |     |
| 24 | PDH     | NORESZA DITTA AMADHA      | RANTAU         | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 2  | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 4   | 2   | 3   | 2   |     |
| 25 | PDH     | GAYUS SENOAJI             | JEMBAYAN       | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 4  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 3  | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 4   | 2   | 3   | 3   |
| 26 | PDH     | ERWANTO ==> 7012          | SUNGAIDANAU    | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2   | 3   | 4   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 4   | 2   | 3   | 3   |     |
| 27 | PDH     | FERRY HARTANTO K          | LATI           | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 4  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3   | 3   | 2   | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   |
| 28 | PDH     | PRAYUDO IMAM FAROUK       | REMAN JAKARTA  | JAWA       | PRIA          | S1            | 2  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 2  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   |
| 29 | PDH     | ARI WIBOWO                | PAKANBARU      | SUMATERA   | PRIA          | S1            | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 2  | 4  | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 4   | 2   | 3   | 4   |
| 30 | PDH     | MAHENDRA HADI NAGA YOGI   | JAKARTA        | JAWA       | PRIA          | S1            | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 4   | 2   | 3   | 3   |     |
| 31 | PDH     | SUHAIMI PUTRA             | SAMPIT         | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   |
| 32 | COP     | BANGUN HARJITO            | JAKARTA        | JAWA       | PRIA          | SMU/Sederajat | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 2   | 3   |
| 33 | PA      | HANIF ARDIANSYAH          | BALIKPAPAN     | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3   | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 2   |     |
| 34 | PA      | ANDY MULIA FEBRIANTO      | UJUNG Pandang  | SULAWESI   | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 5  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   |
| 35 | PA      | ANDI PUSPITA              | MUARATAE       | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   |
| 36 | PA      | HENRY AKBAR               | RANTAU         | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   | 4   |
| 37 | PA      | SATRIA ERA BUDAYA         | BONTANG        | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2   | 2   | 5   | 5   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 38 | PDH     | RONI M LUTFI              | BATULICIN      | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 4  | 2  | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 4   | 2   | 4   | 2   | 3   | 3   |
| 39 | PSS     | TONY HIDAYAT              | TANJUNGREDEB   | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   |
| 40 | PSS     | DIDIK KASİYANTO           | RANTAU         | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   |

Data tingkat ekspektasi responden (lanjutan)

| NO | JABATAN | NAMA                         | CABANG        | AREA       | JENIS KELAMIN | PENDIDIKAN    | E1 | E2 | E3 | E4 | E5 | E6 | E7 | E8 | E9 | E10 | E11 | E12 | E13 | E14 | E15 | E16 | E17 | E18 | E19 | E20 | E21 | E22 |
|----|---------|------------------------------|---------------|------------|---------------|---------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 41 | PDH     | TERRY WAHYU ASTAR            | PANGKALPINANG | SUMATERA   | PRIA          | S1            | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   |
| 42 | PDH     | SRI WALUYO                   | MUARALAWAH    | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   |
| 43 | PSS     | FIRDAN DIMAS PRANADYA        | JEMBAYAN      | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2   | 2   | 2   | 5   | 5   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   |
| 44 | PSS     | ARIF WICAKSONO               | BATUKAJANG    | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2   | 2   | 2   | 5   | 5   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   |
| 45 | PSS     | AMIR SYARIFUDDIN             | ADARO         | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 4  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 4   | 3   | 4   | 4   | 5   | 3   | 3   | 5   | 3   | 3   | 2   | 4   |     |
| 46 | PDH     | BOWO PANGARSO                | LOAJANAN      | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 4   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   |     |
| 47 | PDH     | DIAN YULI TRIHANTONO         | JAYAPURA      | IRIAN JAYA | PRIA          | S1            | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 4  | 2   | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 2   | 4   | 2   | 3   | 3   |
| 48 | PSS     | IWAN TRI YULIANTO            | JAKARTA       | JAWA       | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   |
| 49 | PSS     | ANDRI HERMAWAN               | SURABAYA      | JAWA       | PRIA          | D3            | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   |
| 50 | PDH     | MUHAMAD GUNTUR ADI S         | KERINCI       | SUMATERA   | PRIA          | S1            | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   |
| 51 | PDH     | YAYANG ZIKRI                 | JAMBI         | SUMATERA   | PRIA          | S1            | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 52 | PSS     | ALFALAFAL YUSRIL             | PADANG        | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   |
| 53 | PSS     | RONNY SEPTIADY               | BANJARMASIN   | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3   | 2   | 5   | 5   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 54 | PDH     | I MADE ARISTU ARIMBAWA       | TARAKAN       | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3   | 2   | 4   | 2   | 3   | 3   | 4   | 2   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   |
| 55 | PDH     | HENDRA KURNIAWAN             | MANADO        | SULAWESI   | PRIA          | S1            | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 56 | PSS     | ANDI CAHYANTO                | PAKANBARU     | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   | 2   |     |
| 57 | PSS     | EZI MUIN FAUZI               | SENAKIN       | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   |
| 58 | PSS     | TITO HAYYU A.N               | SAMPIT        | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 4   | 2   | 5   | 5   | 5   | 3   | 3   | 5   | 3   | 3   | 2   | 4   | 4   |
| 59 | PSS     | DENI SRI WADHANA             | SANGATTA      | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3   | 2   | 3   | 5   | 5   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 2   | 3   |
| 60 | PSS     | HENDRIK EKO WICAKSONO        | TANJUNGENIM   | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 61 | PSS     | HERI PRIYO MAHARGYO          | SANGA SANGA   | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 2  | 3  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3   | 2   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 62 | PSS     | GALIH SURYA HARDYANTO        | SANGATTA      | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 63 | PSS     | DHANI MUFLIKHIN ARIF         | BENGALON      | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 4  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 4   | 2   | 5   | 5   | 5   | 3   | 3   | 5   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   |
| 64 | PSS     | AKHMAD ALBAR SALIM           | ADARO         | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 2  | 4   | 2   | 5   | 5   | 5   | 3   | 3   | 5   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   |
| 65 | PSS     | RIZKY SATRIAWAN              | SAMPIT        | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   |
| 66 | PSS     | VIA DOLOROSA APRILIANTO TRIS | BALIKPAPAN    | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   |
| 67 | PSS     | NUR AINI ICHSANUDIN          | PAKANBARU     | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 5   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 68 | PSS     | EKA HARDONO                  | SAMARINDA     | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 2   | 5   | 5   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   |
| 69 | PA      | ACHMAD MUSLIMIN              | TANJUNGENIM   | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 2   |
| 70 | PA      | ALI FIKRI                    | BENGALON      | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3   | 3   |
| 71 | PA      | ARIS BUDIANTO                | PADANG        | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 72 | PA      | DWI HARYANTO                 | SAMARINDA     | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 5  | 2  | 3   | 2   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 2   | 2   |
| 73 | PA      | MULYANI                      | LOAJANAN      | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   |
| 74 | PA      | SENO ADI NUGROHO             | TANJUNGREDEB  | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3   | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 5   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   |
| 75 | PA      | AGUNG BEKTIAWAN              | SATUI         | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 2  | 2  | 3  | 2  | 4   | 2   | 5   | 5   | 4   | 3   | 5   | 4   | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   |
| 76 | PA      | RULY SULISTYO                | REMAN JAKARTA | JAWA       | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 77 | PA      | INDHIARTO SETYAWAN           | PALEMBANG     | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 2   | 2   |
| 78 | PA      | YUSRAL HENDRIANTO            | SORONG        | IRIAN JAYA | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 79 | PA      | ASLAM FIRDAUSI FAHMI         | MEDAN         | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 5   | 2   | 3   | 2   | 2   |
| 80 | PA      | NANANG ADI GUNTORO           | TARAKAN       | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 2  | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   |

Data tingkat ekspektasi responden (lanjutan)

| NO  | JABATAN | NAMA                   | CABANG           | AREA       | JENIS KELAMIN | PENDIDIKAN    | E1 | E2 | E3 | E4 | E5 | E6 | E7 | E8 | E9 | E10 | E11 | E12 | E13 | E14 | E15 | E16 | E17 | E18 | E19 | E20 | E21 | E22 |
|-----|---------|------------------------|------------------|------------|---------------|---------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 81  | PDH     | BASTIAN SAPUTRA        | REMAN BALIKPAPAN | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 4   | 2   | 3   | 3   |
| 82  | PSS     | HARTANTO DWI KURNIAWAN | SUNGAIDANAU      | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   |
| 83  | PSS     | MUNAJAT                | SAMARINDA        | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 4   | 2   | 5   | 5   | 5   | 3   | 3   | 5   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 84  | PSS     | NASRUL HADI            | MUARATAE         | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3   | 2   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   |
| 85  | PSS     | AMAR ZAMANI            | SATUI            | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   | 3   | 5   | 4   | 4   | 3   | 2   | 4   |
| 86  | PA      | CATUR WALUYO ATMOJO    | MANADO           | SULAWESI   | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   |
| 87  | PA      | FAHRUL WARDANI         | BIU BATUKAJANG   | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 5   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   |
| 88  | PA      | FEBY ZAINI OCTAFANI    | TANJUNGREDEB     | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2   | 3   | 2   | 5   | 5   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 89  | PA      | FITRIADI AGUNG NUGROHO | SEPARI           | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2   | 4   | 2   | 5   | 5   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   |
| 90  | PA      | GALIH NUGROHO          | ADARO            | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2   | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   |
| 91  | PA      | HERMAN SATRIYO UTOMO   | SEBUKU BATULICIN | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 92  | PA      | IBNU HASANUDDIN        | BENGALON         | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   |
| 93  | PA      | MOCH. ADITYAWARMAN     | BATUKAJANG       | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 2   | 2   | 3   |
| 94  | PA      | MOHAMMAD ARIFIN        | DURI             | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   |
| 95  | PA      | M. KHAIDAR HUMAM       | SAMARINDA        | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 3   | 5   | 3   | 3   | 5   | 4   | 3   | 3   |
| 96  | PA      | SONY SEPTIYANTO        | ADARO            | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   |
| 97  | PA      | TANTO HERTANTO         | BALIKPAPAN       | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   |
| 98  | PA      | UGIK PRASENO           | REMAN PAKANBARU  | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 5   | 3   | 3   | 2   | 4   | 2   |
| 99  | PA      | YUSUF DARMAWAN         | JEMBAYAN         | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 4   | 2   | 5   | 5   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 100 | PA      | ZAINUL ASARI           | SANGATTA         | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 4   | 2   | 5   | 5   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 4   |
| 101 | PSS     | AGUS SAPRIADI          | PALU             | SULAWESI   | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   |
| 102 | PSS     | BUDI ISWANTO           | PALEMBANG        | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   |
| 103 | PSS     | DENY ARIANTO           | PONTIANAK        | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   |
| 104 | PSS     | DONY PRAYOGO           | SURABAYA         | JAWA       | PRIA          | SMU/Sederajat | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 5   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 105 | PSS     | GIYARTO                | TARAKAN          | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 4   | 2   | 5   | 5   | 3   | 3   | 5   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   |
| 106 | PSS     | JOHNDRESMAN SIHALOHO   | SAMPIT           | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 4   | 4   |
| 107 | PSS     | MOH.PENDI BUDI DAYA    | PONTIANAK        | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   |
| 108 | PSS     | MUH.RAHMAN             | TARAKAN          | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 109 | PSS     | OKTOVAN NURSIDIQ       | MEDAN            | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   |
| 110 | PSS     | PAIRAN WIDARSO         | MANADO           | SULAWESI   | PRIA          | SMU/Sederajat | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 2   |
| 111 | PSS     | ROMI ANDILALA          | PANGKALPINANG    | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   |
| 112 | PSS     | TRI LAKSONO            | SORONG           | IRIAN JAYA | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 113 | PSS     | YOYON SETIONO          | JAYAPURA         | IRIAN JAYA | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 114 | PSS     | BAMBANG WAHYU SUGIARTO | SAMPIT           | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   |
| 115 | PSS     | YOHAN VERLANDES        | BALIKPAPAN       | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 2   | 3   |
| 116 | PSS     | ZIKO YADA PUTRA        | SEBUKU BATULICIN | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   |
| 117 | PSS     | APIK SETIAWAN          | PALEMBANG        | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 118 | PSS     | RIDWAN                 | TARAKAN          | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 4   |
| 119 | P2U     | AGUS PRIYANTO          | JEMBAYAN         | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 4  | 2  | 2  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2   | 4   | 2   | 5   | 5   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   | 2   |
| 120 | PSS     | AGUS SETIYONO          | DAMAI            | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 4   | 2   | 5   | 5   | 5   | 3   | 3   | 5   | 4   | 3   | 3   | 3   |

Data tingkat ekspektasi responden (lanjutan)

| NO  | JABATAN | NAMA                          | CABANG        | AREA       | JENIS KELAMIN | PENDIDIKAN    | E1 | E2 | E3 | E4 | E5 | E6 | E7 | E8 | E9 | E10 | E11 | E12 | E13 | E14 | E15 | E16 | E17 | E18 | E19 | E20 | E21 | E22 |   |
|-----|---------|-------------------------------|---------------|------------|---------------|---------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|
| 121 | P2U     | ARIES SAPUTRA                 | JAMBI         | SUMATERA   | PRIA          | SMU/Sederajat | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   |   |
| 122 | P2U     | ARIK SETIAWAN                 | BONTANG       | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   |   |
| 123 | P2U     | IDI SANTOSO                   | SAMPIT        | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   |   |
| 124 | P2U     | IFTAKHUL IRFAN                | PAKANBARU     | SUMATERA   | PRIA          | SMU/Sederajat | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   |   |
| 125 | P2U     | IS ANDOYO                     | PAKANBARU     | SUMATERA   | PRIA          | SMU/Sederajat | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 2   |   |
| 126 | P2U     | RIYANTO                       | SATUI         | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 4  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 4   | 2   | 5   | 5   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   |   |
| 127 | P2U     | SIGIT HARIANTO                | RANTAU        | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 2   | 3   |   |
| 128 | P2U     | TRI SANTOSO                   | WARA          | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   |   |
| 129 | P2U     | YAIT SANTOSO                  | BENDILI       | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 5  | 2   | 3   | 2   | 5   | 5   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |   |
| 130 | P2U     | YULI PURBIANTORO              | MUARATAE      | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |   |
| 131 | P2U     | SYAHRAL HABIB                 | BATUKAJANG    | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 4  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2   | 4   | 2   | 5   | 5   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 2   | 2   | 3   |   |
| 132 | PSS     | SUGENG SANTOSO                | PANGKALPINANG | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   |   |
| 133 | PSS     | AGUS HARYANTO                 | MANADO        | SULAWESI   | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   |     |   |
| 134 | PSS     | AGUS SURYANTO                 | PANGKALPINANG | SUMATERA   | PRIA          | SMU/Sederajat | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   |   |
| 135 | PSS     | ALIYAN SUKMA WIJAYA           | JAKARTA       | JAWA       | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   |   |
| 136 | PSS     | SUYATNO                       | PADANG        | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |   |
| 137 | PSS     | RAJIMIN PRASETYO              | PAKANBARU     | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   |   |
| 138 | PSS     | WAHYU SEPTIANTO               | JAYAPURA      | IRIAN JAYA | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 3  | 2  | 3  | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   |   |
| 139 | PA      | AGUS MARDI SANTOSO            | JAMBI         | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 5  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 2   |     |   |
| 140 | PDH     | STEVANUS TEDDY KURNIAWAN      | SANGATTA      | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 4  | 4  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 4   | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   |   |
| 141 | P2U     | DANAR BARUN                   | TUTUPAN       | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   |   |
| 142 | P2U     | PARYANTO                      | BANJARMASIN   | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 2   | 4   | 2   | 5   | 5   | 4   | 5   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   |   |
| 143 | P2U     | TEGUH IWAN KURNIAWAN          | SOROAKO       | SULAWESI   | PRIA          | SMU/Sederajat | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 2   |   |
| 144 | P2U     | ARIP ARIANTO                  | SANGATTA      | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 5  | 2   | 3   | 2   | 5   | 5   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |   |
| 145 | P2U     | SUGIARTO                      | SAMARINDA     | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 2   | 4   | 2   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 3   | 4   | 3   | 2   | 3 |
| 146 | P2U     | MUGIYANTO                     | TANJUNGENIM   | SUMATERA   | PRIA          | SMU/Sederajat | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3 |
| 147 | P2U     | KRISDIYANTO                   | BANJARMASIN   | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 5  | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3 |
| 148 | PSS     | FAIZIN                        | UJUNG Pandang | SULAWESI   | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 2   |   |
| 149 | PSS     | MUHAMMAD RIFAI                | ADARO         | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 4   | 2   | 5   | 5   | 5   | 3   | 4   | 5   | 4   | 3   | 2   | 3   |   |
| 150 | PSS     | SANDI PURNOMO                 | BANJARMASIN   | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4   | 2   | 5   | 5   | 5   | 3   | 3   | 5   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |   |
| 151 | PSS     | PONCO NUGROHO                 | MANADO        | SULAWESI   | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   |   |
| 152 | PSS     | ARIEF SETIAJI                 | UJUNG Pandang | SULAWESI   | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 5   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   |   |
| 153 | PSS     | TOPAN WALUYO                  | RANTAU        | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   |   |
| 154 | PSS     | AHMAD BUKHORI                 | TANJUNGREDEB  | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3 |
| 155 | PDH     | ALBERTUS CRISTOFORUS MULYAWAN | FREEPORT      | IRIAN JAYA | PRIA          | S1            | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   |   |
| 156 | PDH     | ERI PRIYONO                   | KERINCI       | SUMATERA   | PRIA          | S1            | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 4   | 2   | 2   | 3   |   |
| 157 | PDH     | MULYA HIDAYAT                 | SAMARINDA     | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 4  | 4  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2   | 3   | 2   | 4   | 2   | 3   | 2   | 2   | 4   | 3   | 4   | 2   | 3   | 3 |
| 158 | PDH     | RACHMAT HIDAYAT               | BANJARMASIN   | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 4  | 2   | 3   | 2   | 4   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 4   | 2   | 3   | 3   |   |
| 159 | PA      | AGUNG TRI PURNAMA ARI         | SOROAKO       | SULAWESI   | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   |   |
| 160 | PA      | AGUNG WICAKSONO               | FREEPORT      | IRIAN JAYA | PRIA          | D3            | 3  | 4  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2   | 4   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 5   | 2   | 4   | 2   |   |



Data tingkat ekspektasi responden (lanjutan)

| NO  | JABATAN | NAMA                      | CABANG          | AREA       | JENIS KELAMIN | PENDIDIKAN    | E1 | E2 | E3 | E4 | E5 | E6 | E7 | E8 | E9 | E10 | E11 | E12 | E13 | E14 | E15 | E16 | E17 | E18 | E19 | E20 | E21 | E22 |   |
|-----|---------|---------------------------|-----------------|------------|---------------|---------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|
| 161 | PA      | ANNUR                     | PAKANBARU       | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   |   |
| 162 | PA      | ATQO BOWO LAKSONO         | PONTIANAK       | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3 |
| 163 | PA      | BAYU EKA PRADIPTA         | MUARALAWAH      | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   |   |
| 164 | PA      | DANANG ARNANTO            | SANGA SANGA     | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 5  | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   |   |
| 165 | PA      | DIKI SOLEHUDIN            | RANTAU          | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 5  | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   |   |
| 166 | PA      | RAMDANI                   | SURABAYA        | JAWA       | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   |   |
| 167 | PA      | YUSUF ARIYANTO            | BONTANG         | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 2  | 3  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 4   | 2   | 5   | 5   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   |   |
| 168 | PA      | YUSWITA HAMDAN ASFANDI    | JAYAPURA        | IRIAN JAYA | PRIA          | D3            | 2  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 5   | 3   | 2   | 3   |   |
| 169 | PSS     | EKO WINARNO               | SURABAYA        | JAWA       | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   |   |
| 170 | COP     | MOH.CATUR SOFYAN H.       | SANGATTA        | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   |   |
| 171 | PSS     | BAMBANG SUTARTO           | JAKARTA         | JAWA       | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   |   |
| 172 | PSS     | JAYADIH                   | JAMBI           | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   |   |
| 173 | PSS     | HERY KUSNIANDAR           | SOROAKO         | SULAWESI   | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   |   |
| 174 | PSS     | JAMIL LUTHFI              | BALIKPAPAN      | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 2  | 3  | 4  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2   | 2   | 2   | 5   | 5   | 5   | 3   | 3   | 5   | 4   | 3   | 2   | 3   |   |
| 175 | PSS     | DWI AGUS SUMAEDI          | BANJARMASIN     | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 2   | 3   |   |
| 176 | PSS     | PETRUS YUNIANTO           | BANJARMASIN     | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2   | 4   | 2   | 5   | 5   | 5   | 4   | 3   | 5   | 4   | 4   | 3   | 2   |   |
| 177 | PSS     | M.ISHAQ                   | BONTANG         | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 4   | 2   | 5   | 5   | 5   | 3   | 3   | 5   | 3   | 3   | 2   | 3   |   |
| 178 | COP     | PURBO SISWANTO            | JAKARTA         | JAWA       | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   |   |
| 179 | PSS     | ARIS TRIYONO              | SURABAYA        | JAWA       | PRIA          | D3            | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   |   |
| 180 | PSS     | ASEP JATNIKA              | TANJUNGREDEB    | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 4   | 2   | 5   | 5   | 5   | 3   | 3   | 5   | 3   | 3   | 3   | 3   |   |
| 181 | PDH     | AGUNG GUNARTO             | REMAN PAKANBARU | SUMATERA   | PRIA          | S1            | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 4   | 2   | 4   | 2   | 2   | 3   |   |
| 182 | PDH     | ISHADI                    | BATUKAJANG      | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 4   | 2   | 3   | 2   |   |
| 183 | PDH     | ABDULLAH AHMAD            | BALIKPAPAN      | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 2  | 2  | 4  | 2  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   |   |
| 184 | PDH     | SUWANTO                   | TUTUPAN         | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   |   |
| 185 | PDH     | BUDI SANTOSA              | PONTIANAK       | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   |   |
| 186 | PDH     | MOCH SUTOPO               | TANJUNGREDEB    | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 2  | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 5   | 3   | 3   | 3   |   |
| 187 | PDH     | RONNY ANDHIKA             | PADANG          | SUMATERA   | PRIA          | S1            | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   |   |
| 188 | PDH     | WIJANG SASMITO ADI        | SEPARI          | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 4  | 4  | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   |   |
| 189 | PDH     | ILYA MAULANA              | SANGATTA        | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 4  | 4  | 3  | 4  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 4   | 2   | 4   | 2   | 3   | 3   |   |
| 190 | PDH     | SAHALA FRIANDHY JINARTO A | PAKANBARU       | SUMATERA   | PRIA          | S1            | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 4   | 2   | 4   | 2   | 3   | 2   |   |
| 191 | PDH     | NT IWAN PRASETYO NUGROHO  | BONTANG         | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 5   | 2   | 3   | 3   |   |
| 192 | PDH     | DWI KISWANTORO            | BALIKPAPAN      | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   |     |   |
| 193 | PDH     | ANANTA PRAMUDIYONO        | SANGA SANGA     | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 4   | 2   | 3   | 3   |   |
| 194 | PDH     | M IQBAL                   | MUARATEWEH      | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   |   |
| 195 | PDH     | ADI MAULANA               | PAKANBARU       | SUMATERA   | PRIA          | S1            | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 4   | 3   | 5   | 2   | 3   | 3   |   |
| 196 | COP     | ALWAN SUGIARTO            | JAKARTA         | JAWA       | PRIA          | SMU/Sederajat | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   |   |
| 197 | COP     | PUJI LIMTIANTO            | JAKARTA         | JAWA       | PRIA          | SMU/Sederajat | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   |   |
| 198 | COP     | TUMPAL SUGIRO             | JAKARTA         | JAWA       | PRIA          | SMU/Sederajat | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   |   |
| 199 | PSS     | TUGINO                    | JAKARTA         | JAWA       | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   |   |
| 200 | COP     | RUDJITO                   | JAKARTA         | JAWA       | PRIA          | SMU/Sederajat | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   |   |

Data tingkat ekspektasi responden (lanjutan)

| NO  | JABATAN | NAMA                    | CABANG        | AREA       | JENIS KELAMIN | PENDIDIKAN    | E1 | E2 | E3 | E4 | E5 | E6 | E7 | E8 | E9 | E10 | E11 | E12 | E13 | E14 | E15 | E16 | E17 | E18 | E19 | E20 | E21 | E22 |
|-----|---------|-------------------------|---------------|------------|---------------|---------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 201 | PSS     | SUJAKA                  | JAKARTA       | JAWA       | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 4  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 2   | 2   |
| 202 | PSS     | MOH.ZAMRONI             | JAKARTA       | JAWA       | PRIA          | SMU/Sederajat | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 5   | 3   | 2   | 3   |
| 203 | COP     | SUMANTRI                | SURABAYA      | JAWA       | PRIA          | SMU/Sederajat | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 204 | PSS     | EKO SUMARSONO           | PAKANBARU     | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   |     |
| 205 | PDH     | SETYA PUTRAWAN          | SURABAYA      | JAWA       | PRIA          | S1            | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 4   | 2   | 3   | 2   |     |
| 206 | COP     | LISTIYANTO              | SEMARANG      | JAWA       | PRIA          | SMU/Sederajat | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   |     |
| 207 | COP     | HARYYONO                | MEDAN         | SUMATERA   | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   |     |
| 208 | PSS     | RASIMUN                 | JAMBI         | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   |     |
| 209 | PSS     | ABDI NEGARA             | MEDAN         | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 4  | 2  | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   | 2   |     |
| 210 | PSS     | M.FAKHRUDIN             | MEDAN         | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   |     |
| 211 | PSS     | SUTIRMAN                | PADANG        | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   |     |
| 212 | PSS     | MUHAMMAD FIRMANTORO     | TARAKAN       | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 2   | 5   | 5   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   |     |
| 213 | COP     | SRIYONO                 | JAMBI         | SUMATERA   | PRIA          | SMU/Sederajat | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   |     |
| 214 | COP     | ANDI SISWANDI           | PAKANBARU     | SUMATERA   | PRIA          | SMU/Sederajat | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   |     |
| 215 | COP     | ONA SARTIKA             | PAKANBARU     | SUMATERA   | WANITA        | SMU/Sederajat | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   |     |
| 216 | PSS     | BENNY YEFFRIES          | PAKANBARU     | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   |     |
| 217 | COP     | SUHAIMI                 | TANJUNGENIM   | SUMATERA   | PRIA          | SMU/Sederajat | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   |     |
| 218 | COP     | LILIANA AGUSTINA        | PALEMBANG     | SUMATERA   | WANITA        | SMU/Sederajat | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   |     |
| 219 | PSS     | KESOD                   | SEMARANG      | JAWA       | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   |     |
| 220 | COP     | DICKY HERMAN SAPUTRA    | LAMPUNG       | SUMATERA   | PRIA          | SMU/Sederajat | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   |     |
| 221 | PSS     | PRIBADI FAJAR SUBEKTI   | SAMARINDA     | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 2   | 5   | 5   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   |     |
| 222 | PSS     | SUTARNO                 | TENGGARONG    | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 5   | 4   | 2   | 2   |     |
| 223 | COP     | YOGI GAFENDRI           | PADANG        | SUMATERA   | PRIA          | SMU/Sederajat | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 5   | 3   | 3   | 3   |     |
| 224 | PSS     | NURSIM                  | PAKANBARU     | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 5   | 3   | 2   | 3   |     |
| 225 | COP     | RAILEND MAICHEL ONIBALA | SAMARINDA     | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 4  | 2  | 2  | 4  | 4  | 4  | 3  | 2  | 4   | 2   | 5   | 5   | 5   | 5   | 3   | 5   | 4   | 5   | 2   | 2   |     |
| 226 | COP     | EKO SUCIPTO             | SAMARINDA     | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 4   | 2   | 5   | 5   | 5   | 3   | 5   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   |     |
| 227 | PSS     | SAFARUDIN               | SAMARINDA     | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 2   | 3   |     |
| 228 | PDH     | SURYANTO                | PALU          | SULAWESI   | PRIA          | S1            | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 4   | 2   | 3   | 3   |     |
| 229 | COP     | PAMUJI SLAMET           | BENDILI       | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 2   | 3   |     |
| 230 | PSS     | DJOKO RACHMANTO         | BONTANG       | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 5   | 3   | 3   | 3   |     |
| 231 | PDH     | KHOIRUL ANAM            | BENGALON      | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 5   | 2   | 3   |     |
| 232 | PSS     | SETYO PRAMONO           | BENGALON      | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2  | 3  | 2  | 4   | 2   | 5   | 5   | 5   | 3   | 5   | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   |     |
| 233 | PSS     | FERRY ACHMAD YANI       | BANDARLAMPUNG | SUMATERA   | PRIA          | D3            | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   |     |
| 234 | COP     | SAHRUDIN                | BALIKPAPAN    | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2   | 4   | 2   | 5   | 5   | 5   | 4   | 3   | 5   | 3   | 4   | 3   |     |
| 235 | COP     | SUHADI                  | SANGATTA      | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   |     |
| 236 | COP     | ARIEF RACHMAN HAKIM     | SENAKIN       | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   |     |
| 237 | COP     | AGUS SALIM HARIS        | WARA          | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 2   | 5   | 5   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   |     |
| 238 | COP     | YUDHO SUBEKTI           | TUTUPAN       | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 4  | 3  | 4  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 4   | 3   | 5   | 5   | 5   | 3   | 3   | 5   | 4   | 3   | 2   | 3   |     |
| 239 | COP     | IWAN SETIAWAN           | BALIKPAPAN    | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2   | 2   | 5   | 5   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 2   | 3   |     |
| 240 | PSS     | ROBERT SUPRIYANTO       | BALIKPAPAN    | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2   | 2   | 5   | 5   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   |     |

Data tingkat ekspektasi responden (lanjutan)

| NO  | JABATAN | NAMA                  | CABANG           | AREA       | JENIS KELAMIN | PENDIDIKAN    | E1 | E2 | E3 | E4 | E5 | E6 | E7 | E8 | E9 | E10 | E11 | E12 | E13 | E14 | E15 | E16 | E17 | E18 | E19 | E20 | E21 | E22 |   |
|-----|---------|-----------------------|------------------|------------|---------------|---------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|
| 241 | PSS     | MULYONO               | SAMPIT           | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   |   |
| 242 | COP     | JAINAL ILMU           | BANJARMASIN      | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3   | 2   | 2   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3 |
| 243 | COP     | NISTO CARITO          | BANJARMASIN      | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 2   | 2   | 5   | 5   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   |   |
| 244 | PSS     | GATOT JUNAIDI         | DAMAI            | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 5   | 5   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   |   |
| 245 | PSS     | ANANG SAHRI           | RANTAU           | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   |   |
| 246 | COP     | MUJIANTO              | SATUI            | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   |   |
| 247 | PDH     | AGUS YUNIAN TO        | BANJARMASIN      | KALIMANTAN | PRIA          | S1            | 4  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3   | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 4   | 2   | 3   | 3   |   |
| 248 | COP     | SUPRIYANTO            | TANJUNGREDEB     | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2   | 3   | 2   | 5   | 5   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   |   |
| 249 | COP     | JELITA MAWARTININGSI  | TARAKAN          | KALIMANTAN | WANITA        | SMU/Sederajat | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 2   | 2   | 5   | 5   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   |   |
| 250 | PSS     | SUPRIYANTO            | LATI             | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |   |
| 251 | COP     | YUSNI                 | PONTIANAK        | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 2  | 2  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |   |
| 252 | COP     | DENNY GENDROYONO      | BATUKAJANG       | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 4  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 3  | 4   | 3   | 5   | 5   | 5   | 3   | 3   | 5   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   |   |
| 253 | COP     | DWI SUKENDAR          | BENGALON         | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   |   |
| 254 | COP     | HERU NATA GUNA        | BONTANG          | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 4  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 4   | 2   | 5   | 5   | 5   | 3   | 3   | 5   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |   |
| 255 | COP     | NORMAN PRIYADI        | PASARPAÑAS       | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |   |
| 256 | COP     | ANDI RUSJAYA HAM      | UJUNG PANDANG    | SULAWESI   | PRIA          | SMU/Sederajat | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |   |
| 257 | PSS     | AZIS TABA             | PONTIANAK        | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3   | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |   |
| 258 | PDH     | TENNY UNSULANGI       | JAYAPURA         | IRIAN JAYA | PRIA          | S1            | 3  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3   | 2   | 4   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 4   | 2   | 3   | 3   |     |   |
| 259 | COP     | DJONNY S.WAWORUNDENG  | MANADO           | SULAWESI   | PRIA          | SMU/Sederajat | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   |   |
| 260 | PSS     | SURIPTO               | BATUKAJANG       | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   |     |   |
| 261 | COP     | PANDI BADO            | SORONG           | IRIAN JAYA | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   |   |
| 262 | COP     | ANDREAS LATUSIA       | SORONG           | IRIAN JAYA | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |   |
| 263 | PSS     | HOTBIN LUMBAN GAOL    | SORONG           | IRIAN JAYA | PRIA          | D3            | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |   |
| 264 | PSS     | ARIF BASUKI           | UJUNG PANDANG    | SULAWESI   | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |   |
| 265 | PSS     | MOHAMMAD TAUFIQ       | JAYAPURA         | IRIAN JAYA | PRIA          | D3            | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |   |
| 266 | COP     | FRANKY ALTERS LAWANDI | PALU             | SULAWESI   | PRIA          | SMU/Sederajat | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   |   |
| 267 | COP     | RUSLI                 | FREEPORT         | IRIAN JAYA | PRIA          | SMU/Sederajat | 2  | 2  | 4  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 4  | 2   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |   |
| 268 | COP     | YUSUF MAJID           | SOROAKO          | SULAWESI   | PRIA          | SMU/Sederajat | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |   |
| 269 | COP     | ALFIAN LALINDU        | SOROAKO          | SULAWESI   | PRIA          | SMU/Sederajat | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |   |
| 270 | COP     | SUYANTO               | MUARALAWAH       | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |   |
| 271 | P2U     | A ZAINAL ARIFIN       | DAMAI            | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 4  | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   |   |
| 272 | P2U     | ABDUL AZIS            | UJUNG PANDANG    | SULAWESI   | PRIA          | SMU/Sederajat | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 5   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   |   |
| 273 | P2U     | AGUS SUCIPTO          | PALEMBANG        | SUMATERA   | PRIA          | SMU/Sederajat | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   |   |
| 274 | P2U     | ANDI SETIAWAN         | PONTIANAK        | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   |   |
| 275 | P2U     | ANDRY AGUSTIONO       | LOAJANAN         | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |   |
| 276 | P2U     | DANI NIARTO           | SANGA SANGA      | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |   |
| 277 | P2U     | EKO MEI SAPUTRO       | SEPARI           | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 4   | 2   | 5   | 5   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   | 2   |   |
| 278 | P2U     | EKO PURWANTO          | BENGALON         | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   |   |
| 279 | P2U     | FEDJRIANSYAH          | TANJUNGREDEB     | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 3  | 4  | 2  | 3  | 4  | 2  | 2  | 3  | 2  | 4   | 2   | 5   | 5   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   |   |
| 280 | P2U     | JOKO WALUYO           | TARAKAN          | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3   | 4   | 3   | 5   | 5   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   |   |
| 281 | PSS     | FERY PRAMONO          | SEMARANG         | JAWA       | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4  | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |   |
| 282 | PSS     | ADI WICAKSONO         | SEBUKU BATULICIN | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   |   |
| 283 | PSS     | ARI JATMIKO           | SAMARINDA        | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 3  | 2  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 2  | 3   | 2   | 5   | 5   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   |   |
| 284 | PSS     | BAYU KUSDianto        | TANJUNGREDEB     | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 2  | 2  | 3  | 2  | 4   | 2   | 5   | 5   | 5   | 3   | 3   | 5   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   |   |
| 285 | PSS     | YUSTACHARUL HABIBI    | SUNGAIDANAU      | KALIMANTAN | PRIA          | D3            | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3   | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   |   |
| 286 | PSS     | DADIONO               | SAMARINDA        | KALIMANTAN | PRIA          | SMU/Sederajat | 4  | 4  | 3  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 4   | 3   | 5   | 5   | 5   | 3   | 3   | 5   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   |   |

LAMPIRAN 3

Tabel *Product Pearson Moment*

| df = N-2 | 0.05  | 0.025 | 0.01   | 0.005  | One-tail |
|----------|-------|-------|--------|--------|----------|
|          | 0.100 | 0.050 | 0.020  | 0.010  | Two-tail |
| 1        | 0.988 | 0.997 | 0.9995 | 0.9999 |          |
| 2        | 0.900 | 0.950 | 0.980  | 0.990  |          |
| 3        | 0.805 | 0.878 | 0.934  | 0.959  |          |
| 4        | 0.729 | 0.811 | 0.882  | 0.917  |          |
| 5        | 0.669 | 0.754 | 0.833  | 0.874  |          |
| 6        | 0.622 | 0.707 | 0.789  | 0.834  |          |
| 7        | 0.582 | 0.666 | 0.750  | 0.798  |          |
| 8        | 0.549 | 0.632 | 0.716  | 0.765  |          |
| 9        | 0.521 | 0.602 | 0.685  | 0.735  |          |
| 10       | 0.497 | 0.576 | 0.658  | 0.708  |          |
| 11       | 0.476 | 0.553 | 0.634  | 0.684  |          |
| 12       | 0.458 | 0.532 | 0.612  | 0.661  |          |
| 13       | 0.441 | 0.514 | 0.592  | 0.641  |          |
| 14       | 0.426 | 0.497 | 0.574  | 0.623  |          |
| 15       | 0.412 | 0.482 | 0.558  | 0.606  |          |
| 16       | 0.400 | 0.468 | 0.542  | 0.590  |          |
| 17       | 0.389 | 0.456 | 0.528  | 0.575  |          |
| 18       | 0.378 | 0.444 | 0.516  | 0.561  |          |
| 19       | 0.369 | 0.433 | 0.503  | 0.549  |          |
| 20       | 0.360 | 0.423 | 0.492  | 0.537  |          |
| 21       | 0.352 | 0.413 | 0.482  | 0.526  |          |
| 22       | 0.344 | 0.404 | 0.472  | 0.515  |          |
| 23       | 0.337 | 0.396 | 0.462  | 0.505  |          |
| 24       | 0.330 | 0.388 | 0.453  | 0.496  |          |
| 25       | 0.323 | 0.381 | 0.445  | 0.487  |          |
| 26       | 0.317 | 0.374 | 0.437  | 0.479  |          |
| 27       | 0.311 | 0.367 | 0.430  | 0.471  |          |
| 28       | 0.306 | 0.361 | 0.423  | 0.463  |          |
| 29       | 0.301 | 0.355 | 0.416  | 0.456  |          |
| 30       | 0.296 | 0.349 | 0.409  | 0.449  |          |

(lanjutan)

| df = N-2 | 0.05  | 0.025 | 0.01  | 0.005 | One-tail |
|----------|-------|-------|-------|-------|----------|
|          | 0.100 | 0.050 | 0.020 | 0.010 | Two-tail |
| 35       | 0.988 | 0.325 | 0.381 | 0.418 |          |
| 40       | 0.257 | 0.304 | 0.358 | 0.393 |          |
| 45       | 0.243 | 0.288 | 0.338 | 0.372 |          |
| 50       | 0.231 | 0.273 | 0.322 | 0.354 |          |
| 60       | 0.211 | 0.250 | 0.295 | 0.325 |          |
| 70       | 0.195 | 0.232 | 0.274 | 0.303 |          |
| 80       | 0.183 | 0.217 | 0.256 | 0.283 |          |
| 90       | 0.173 | 0.205 | 0.242 | 0.267 |          |
| 100      | 0.164 | 0.195 | 0.230 | 0.254 |          |
| 125      | 0.147 | 0.174 | 0.206 | 0.228 |          |
| 150      | 0.134 | 0.159 | 0.189 | 0.208 |          |
| 200      | 0.116 | 0.138 | 0.164 | 0.181 |          |
| 300      | 0.095 | 0.113 | 0.134 | 0.148 |          |
| 400      | 0.082 | 0.098 | 0.116 | 0.128 |          |
| 500      | 0.073 | 0.088 | 0.104 | 0.115 |          |
| 1000     | 0.052 | 0.062 | 0.073 | 0.081 |          |