

## BAB 5 PENGUMPULAN DATA DAN HASIL ANALISA

### 5.1. Pendahuluan

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebar kepada pelanggan dan narasumber di Laboratorium Pengujian Konstruksi UPPP Dinas Pekerjaan Umum Provinsi DKI Jakarta. Tujuan pokok pembuatan kuesioner adalah untuk (a) memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan dan (b) memperoleh informasi dengan reliabilitas dan validitas yang setinggi mungkin dengan membuat pertanyaan-pertanyaan yang langsung berhubungan dengan hipotesis dan tujuan penelitian tersebut.

### 5.2. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui 3 tahap dengan cara penyebaran angket kuesioner. Dimana tahapan dalam pengumpulan data akan dijelaskan sebagai berikut:

#### 5.2.1. Pengumpulan data tahap pertama

Pertanyaan-pertanyaan untuk kepuasan pelanggan dan narasumber secara umum dibawa ke pakar untuk di verifikasi dan validasi. Kuesioner pelanggan dan kuesioner untuk narasumber terlebih dahulu di validasi oleh pakar. Berikut data dan kriteria pakar dalam tabel 5.1.

Tabel 5.1. Daftar Nama dan Kriteria Pakar

N0	Nama	Jabatan	Pengalaman
1	Drs. Alex soekarnein, MSc	Assesor Laboratorium dan Lembaga Inspeksi Komite Akreditasi Nasional	13 tahun
2	Dra. Soepini	Assesor Laboratorium Komite Akreditasi Nasional	9 tahun
3	Dr. -Ing. Henki Wibowo Ashadi	Assesor Komite Akreditasi Nasional	6 tahun

Terdapat beberapa variabel ISO 17025:2005 yang belum mengalami reduksi dan variabel-variabel tersebut dapat dilihat pada tabel 5.2.

Tabel 5.2. Variabel ISO 17025:2005 sebelum Mengalami Reduksi Pakar

Variabel-variabel pada ISO 17025:2005	
Persyaratan Manajemen	Persyaratan Teknis
1 Organisasi	16 Personel
2 Sistem Manajemen Mutu	17 Kondisi Akomodasi Dan Lingkungan
3 Pengendalian Dokumen	18 Metode Pengujian, Metode Kalibrasi , dan Validasi Metode
4 Kaji Ulang Permintaan, Tender Dan Kontrak	19 Peralatan
5 Sub Kontrak Pengujian Dan Kalibrasi	20 Ketertelusuran Pengukuran
6 Pembelian Jasa Dan Perbekalan	21 Pengambilan Sampel
7 Pelayanan Pelanggan	22 Penanganan Barang Yang Diuji Dan Dikalibrasi
8 Pengaduan	23 Jaminan Mutu Hasil Pengujian Dan Kalibrasi
9 Pengendalian Pekerjaan Pengujian dan/atau Kalibrasi Yang Tidak Sesuai	24 Laporan Hasil Uji
10 Peningkatan	
11 Tindakan Perbaikan	
12 Tindakan Pencegahan	
13 Pengendalian Rekaman	
14 Audit Internal	
15 Kaji Ulang Manajemen	

Tabel 5.3. Variabel ISO 17025:2005 sesudah Mengalami Reduksi Pakar

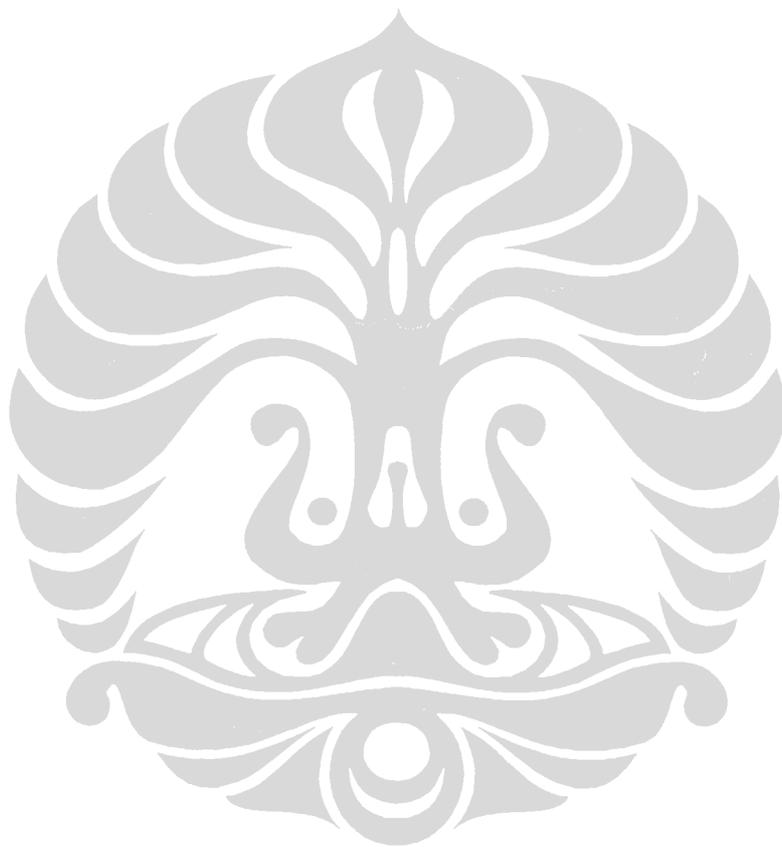
Variabel-Variabel Penelitian pada ISO 17025:2005	
Persyaratan Manajemen	Persyaratan Teknis
1 Organisasi	5 Personil
2 Pelayanan Pelanggan	6 Kondisi Akomodasi Dan Lingkungan
3 Pengaduan	7 Peralatan
4 Tindakan Perbaikan	8 Jaminan Mutu Hasil Pengujian Dan Kalibrasi
	9 Laporan Hasil Uji

Tujuan validasi data oleh pakar adalah agar data yang akan disebarakan dalam survey sebelumnya dikoreksi terlebih dulu oleh pakar sehingga pertanyaan dalam survey menjadi valid dan ke tiga pakar diatas dibebaskan untuk mengurangi pertanyaan yang dianggap tidak perlu atau kurang berbobot atau sebaliknya menambahkan pertanyaan jika dianggap perlu untuk ditambah.

Pakar I dan II menyatakan reduksi terhadap variabel-variabel ISO 17025:2005 dilakukan melihat fokus pelanggan yang menggunakan jasa Laboratorium Pengujian Konstruksi UPPP Dinas Pekerjaan Umum Provinsi DKI Jakarta masih tertuju hanya pada hasil pengujian sehingga variabel-variabel tersebut tidak valid untuk ditanyakan. Variabel yang mengalami reduksi antara lain variabel Sistem Manajemen Mutu, Pengendalian Dokumen, Kaji Ulang Manajemen, Audit Internal, Pengendalian Rekaman merupakan variabel untuk internal laboratorium sedangkan pengambilan sampel direduksi karena pelanggan mengantar sendiri sampel yang akan di uji. Untuk variabel metode uji mengalami reduksi karena metode uji yang biasa digunakan pelanggan sampai saat ini hanya SNI. Sedangkan Pakar III tidak melakukan pengurangan baik terhadap variabel, kuesioner maupun pertanyaan wawancara.

Hasil koreksi pakar terhadap daftar pertanyaan responden yaitu dengan mereduksi pertanyaan pada variabel Peralatan dengan alasan, pelanggan kurang memperhatikan kesesuaian standar peralatan seperti pada pertanyaan ” Peralatan

berfungsi dengan baik sesuai dengan standar” begitu juga dengan metode uji yang digunakan seperti pada variabel Pelaporan Hasil Uji yaitu item pertanyaan “Pelaporan hasil uji mencakup semua informasi yang dipersyaratkan oleh metode uji yang digunakan”. Kuesioner pelanggan sebelum mengalami reduksi pakar terdapat pada tabel 5.4. dan kuesioner pelanggan yang disebar kepada responden terdapat pada lampiran 2.



Tabel 5.4. Kuesioner Pelanggan sebelum Mengalami Reduksi Pakar

Variabel	NO	Pertanyaan
organisasi	1	Independensi laboratorium dalam menghasilkan data pengujian
	2	Perlindungan atas kerahasiaan informasi dan hak kepemilikan pelanggan terhadap data hasil pengujian
pelayanan	3	Proses pendaftaran /administrasi pengujian
	4	Proses pengujian
	5	Komunikasi dengan pelanggan mulai dari penerimaan sampel sampai penyerahan laporan hasil pengujian
	6	Penerapan <i>good professional practise</i> (praktek profesional yang baik) dalam melayani pelanggan
	7	Biaya pengujian laboratorium
pengaduan	8	Penerimaan pengaduan pelanggan oleh personil laboratorium
tindakan perbaikan	9	Tindakan perbaikan dalam penyelesaian pengaduan
personil	10	Kompetensi personil dalam melakukan Pengujian
kondisi dan akomodasi	11	Kondisi Gedung Lab. Pengujian
	12	Ruang tunggu customer
	13	Sarana transportasi lab. Pengujian untuk pengambilan sampel di lapangan
	14	Fasilitas tempat parkir
peralatan	15	Peralatan yang dimiliki lab. Pengujian
	16	Peralatan berfungsi dengan baik sesuai dengan standar
jaminan mutu	17	Hasil pengujian memenuhi persyaratan mutu
laporan hasil uji	18	Laporan hasil pengujian laboratorium
	19	Waktu penyerahan laporan hasil pengujian kepada pelanggan sesuai perjanjian sangat tepat waktu
	20	Pelaporan hasil uji mencakup semua informasi yang dipersyaratkan oleh metode uji yang digunakan

Narasumber berjumlah 4 orang yaitu orang-orang yang mempunyai kewenangan dan tanggungjawab terhadap bidangnya masing-masing namun saling mengetahui permasalahan pada tiap-tiap bidang. Menurut pakar I dan II kuesioner narasumber dapat disebar kepada para manajer mengingat rapat koordinasi Laboratorium Pengujian Konstruksi UPPP Dinas Pekerjaan Umum

Provinsi DKI Jakarta dilakukan secara rutin pada hari selasa setiap minggunya untuk membahas hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan penerapan ISO 17025:2005. Daftar narasumber terdapat pada tabel 5.5.

Tabel 5.5. Daftar Narasumber Laboratorium Pengujian Konstruksi UPPP Dinas Pekerjaan Umum Provinsi DKI Jakarta

<b>N0</b>	<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Pengalaman di laboratorium</b>
1	Drs. M. Risani Bachtiar	Manajer Mutu	9 tahun
2	Ir. Sunarto	Manajer Teknis Pengukuran Vertikal	15 tahun
3	Ir. Asep Hermawan	Manajer Teknis penyelidikan lapangan dan Pengujian Laboratorium	15 tahun
4	Siti Nurjannah, S.sos	Manajer Administrasi	10 tahun

Hasil koreksi pakar terhadap daftar pertanyaan narasumber yaitu dengan mereduksi pertanyaan pada "Apakah pekerjaan di dalam laboratorium dapat dengan mudah dipengaruhi oleh adanya personil baru, berhentinya seorang personil atau kepuasan bekerja seorang personil" memiliki pengertian yang sama dengan pertanyaan "Apakah pekerjaan laboratorium anda sangat terpengaruh dari kurangnya personil yang berkompeten/telah mengikuti pelatihan" kuesioner narasumber yang belum mengalami reduksi terdapat pada tabel 5.5 sedangkan kuesioner narasumber yang sudah mengalami reduksi terdapat pada lampiran 3.

Tabel 5.6. Kuesioner Narasumber yang belum Mengalami Reduksi

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Pelanggan mempercayai hasil lab/metode pelaksanaannya? (ket: 1=sangat tidak percaya; 5= sangat percaya)					
2	Keluhan pelanggan mengenai biaya pengujian yang tinggi? (ket: 1=sangat sering; 5= tidak pernah)					
3	Keluhan pelanggan tentang keakuratan hasil uji? (ket: 1=sangat sering; 5= tidak pernah)					
4	Keluhan pelanggan mengenai waktu tunggu pengambilan hasil uji? (ket: 1=sangat sering; 5= tidak pernah)					
5	Keterlambatan memberikan hasil uji kepada pelanggan (tidak sesuai perjanjian)? (ket: 1=sangat sering; 5= tidak pernah)					
6	Apakah pekerjaan di dalam lab dapat dengan mudah dipengaruhi oleh adanya personil baru, berhentinya seorang personil atau kepuasan bekerja seorang personil? (ket: 1=tidak berpengaruh; 5= sangat berpengaruh)					
7	Laboratorium anda secara teknis dan pelayanan tertinggal dengan lab lainnya? (ket: 1=sangat sering; 5= tidak pernah)					
8	Masalah dalam mendapatkan bahan-bahan, peralatan pengujian yang dibutuhkan? (ket: 1=sangat sering; 5= tidak pernah)					
9	Laboratorium menghabiskan biaya melebihi anggaran? (ket: 1=sangat sering; 5= tidak pernah)					
10	Kurangnya personil yang berkompeten/telah mengikuti pelatihan dalam pekerjaan laboratorium? (ket: 1=tidak berpengaruh; 5= sangat berpengaruh)					
11	Masalah yang disebabkan team work lab anda tidak solid? (ket: 1=sangat sering; 5= tidak pernah)					
12	Apakah pernah terjadi <i>conflict of interest</i> antara lab anda, pelanggan dan pihak ketiga mengenai hasil tes tersebut? (ket: 1=sangat sering; 5= tidak pernah)					
13	Komunikasi yang baik antara personil laboratorium dan dengan pelanggan? (ket: 1=sangat tidak penting; 5= sangat penting)					
14	Reputasi laboratorium dalam kesuksesan laboratorium? (ket: 1=sangat tidak penting; 5= sangat penting)					

### 5.2.2. Pengumpulan Data Tahap Ke Dua

- Pengumpulan data survey kepuasan pelanggan dan narasumber dilakukan dengan menggunakan pertanyaan yang sudah di validasi oleh pakar.
- Pelanggan yang di survey pada bulan Januari sampai dengan Mei 2009 adalah pelanggan swasta dengan kegiatan diluar tender pemerintah sehingga dapat diketahui persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan Laboratorium Pengujian Konstruksi UPPP Dinas Pekerjaan Umum Provinsi DKI Jakarta. Tabulasi data hasil kuesioner pelanggan dapat di lihat pada lampiran 5.
- Sedangkan kuesioner dan wawancara kepada narasumber dilakukan untuk mengetahui sejauhmana penerapan ISO 17025:2005 telah dilaksanakan di Laboratorium Pengujian Konstruksi UPPP Dinas Pekerjaan Umum Provinsi DKI Jakarta. Kuesioner dan wawancara narasumber dapat di lihat pada lampiran 3 dan lampiran 4.

### 5.3. Hasil Analisa

Pada bagian ini akan dilakukan analisis data untuk menguji hipotesis yang telah diajukan sebelumnya. Langkah – langkah analisis data diawali dengan pengujian Validitas dan Reliabilitas; Analisis Deskriptif dari masing – masing indikator dan diakhiri dengan Analisis Korelasi dan Analisis Regresi.

#### 5.3.1. Hasil Analisis Validitas Dan Reliabilitas

Pengujian Validitas dan Reliabilitas dilakukan untuk mengukur apakah pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur indikator dalam kuesioner telah memenuhi persyaratan secara statistik atau tidak. Metode yang digunakan dalam Analisis Validitas adalah menggunakan Koefisien Korelasi *Pearson*, sedangkan Analisis Reliabilitasnya menggunakan Koefisien *Alpha Cronbach*.

Tabel 5.7. *Item-Total Statistics*

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X_01	68.0000	47.517	.563	.913
X_02	68.4000	47.214	.656	.912
X_03	69.5667	37.771	.683	.923
X_04	67.9000	48.231	.511	.914
X_05	68.2333	46.116	.745	.909
X_06	68.3667	46.171	.802	.909
X_07	68.2000	47.407	.545	.913
X_08	68.5000	48.259	.583	.914
X_09	68.5333	48.120	.674	.913
X_10	68.3333	46.575	.713	.910
X_11	69.6667	44.092	.607	.913
X_12	70.2000	42.993	.774	.907
X_13	69.4667	46.395	.469	.916
X_14	68.5667	48.806	.603	.914
X_15	68.4667	47.982	.590	.913
X_16	68.3333	46.575	.713	.910
X_17	68.3333	46.299	.757	.909
X_18	68.2667	43.926	.681	.910

Sumber: Hasil Olahan SPSS

Tabel di atas merupakan output uji validitas dan reliabilitas untuk indikator variabel bebas. Terdapat 18 butir pertanyaan dalam mengukur variabel bebas yang merupakan penerapan ISO 17025:2005. Dari hasil pengujian validitas, terlihat bahwa seluruh pertanyaan yang digunakan dalam variabel ini memiliki nilai validitas lebih besar dari 0,300 yang merupakan batasan minimal validnya sebuah butir pertanyaan. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa pertanyaan – pertanyaan yang digunakan dalam variabel tersebut dapat dinyatakan valid.

Tabel 5.8. *Reliability Statistics*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.917	18

Sumber: Hasil Olahan SPSS

Sementara itu, nilai reliabilitas yang diperoleh untuk variabel bebas ini adalah sebesar 0,917. Nilai tersebut berada di atas batasan minimal reliabilitas ideal yang digunakan, yaitu sebesar 0,700; sehingga pertanyaan yang digunakan dapat dinyatakan reliabel.

Berdasarkan pada hasil pengujian validitas dan reliabilitas di atas, disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan yang digunakan pada penelitian ini telah memenuhi syarat Validitas dan Reliabilitas.

### 5.3.2. Analisis Deskriptif

Jika seluruh variabel telah memenuhi persyaratan tersebut maka langkah selanjutnya adalah melakukan Analisis Deskriptif, dimana masing – masing pertanyaan akan dicari persentase dan frekuensi dari masing – masing jawaban.

## 5.3.2.1. Analisa Deskriptif Kuesioner Pelanggan

Tabel 5.9. Kuesioner Pelanggan Laboratorium Pengujian Kontruksi UPPP DPU Provinsi DKI Jakarta

NO	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Independensi laboratorium dalam menghasilkan data pengujian (ket: 1 = sangat tidak baik; 5 = sangat baik)					
2	Perlindungan atas kerahasiaan informasi dan hak kepemilikan pelanggan terhadap data hasil pengujian (ket: 1= sangat tidak terjamin; 5 = sangat terjamin)					
3	Proses pendaftaran /administrasi pengujian (ket: 1= sangat sulit; 5 = sangat mudah)					
4	Proses pengujian (ket: 1= sangat tidak transparan; 5 = sangat transparan)					
5	Komunikasi dengan pelanggan mulai dari penerimaan sampel sampai penyerahan laporan hasil pengujian (ket: 1= sangat tidak baik; 5 = sangat baik)					
6	Penerapan <i>good professional practise</i> (praktek profesional yang baik) dalam melayani pelanggan (ket: 1= sangat tidak baik; 5= sangat baik)					
7	Biaya pengujian laboratorium (ket: 1 =sangat mahal; 5 = sangat murah)					
8	Penerimaan pengaduan pelanggan oleh personil laboratorium (ket: 1 = sangat tidak baik; 5= sangat baik)					
9	Tindakan perbaikan dalam penyelesaian pengaduan (ket: 1 = sangat lambat; 5 = sangat cepat)					
10	Kompetensi personil dalam melakukan Pengujian (ket: 1 = sangat tidak baik; 5 = sangat baik)					
11	Kondisi Gedung Lab. Pengujian (ket: 1= sangat tidak baik; 5 = sangat baik)					
12	Ruang tunggu customer (ket: 1 = sangat tidak nyaman; 5 = sangat nyaman)					
13	Sarana transportasi lab. Pengujian untuk pengambilan sampel di lapangan (ket: 1= sangat tidak baik; 5= sangat baik)					
14	Fasilitas tempat parkir (ket: 1= sangat tidak memadai; 5= sangat memadai)					
15	Peralatan yang dimiliki lab. Pengujian (ket: 1 = sangat tidak lengkap; 5= sangat lengkap)					
16	Hasil pengujian memenuhi persyaratan mutu (ket: 1= sangat tidak sesuai; 5= sangat sesuai)					
17	Laporan hasil pengujian laboratorium (ket: 1= sangat tidak akurat dan objektif, 5 = sangat akurat dan objektif)					
18	Waktu penyerahan laporan hasil pengujian kepada pelanggan sesuai perjanjian (ket: 1= sangat tidak tepat waktu; 5 = sangat tepat waktu)					

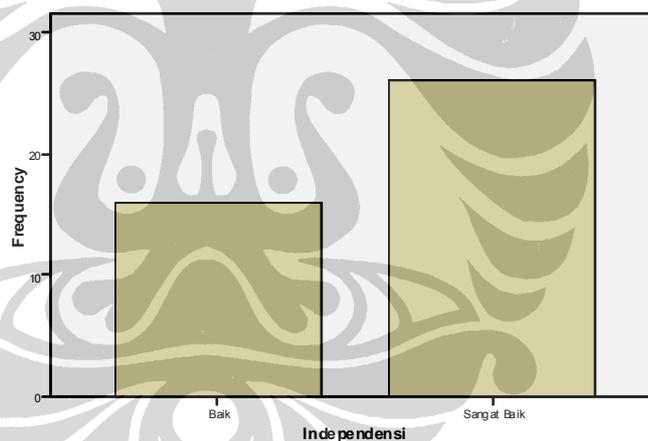
Masing-masing pertanyaan di atas ditanyakan kepada pelanggan untuk mendapatkan persepsi pelanggan terhadap Laboratorium Pengujian Kontruksi UPPP DPU Provinsi DKI Jakarta saat ini. Berikut ini merupakan penjelasan mengenai hubungan antara masing-masing pertanyaan terhadap jumlah responden dalam bentuk tabel dan grafik, antara lain:

### 1. Independensi

Tabel. 5.10. Hubungan antara Independensi Laboratorium dengan Jumlah Responden

		Independensi			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	16	38.1	38.1	38.1
	Sangat Baik	26	61.9	61.9	100.0
Total		42	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan SPSS



Gambar 5.1 Grafik hubungan antara independensi laboratorium dengan jumlah Responden

Sumber: Hasil Olahan SPSS

Tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa 61,9% responden menyatakan bahwa Independensi Laboratorium termasuk dalam kriteria Sangat Baik dan 38,1% lainnya menyatakan Baik.

## 2. Kerahasiaan

Tabel. 5.11. Hubungan antara Kerahasiaan Informasi dengan Jumlah Responden

		Kerahasiaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	28	66.7	66.7	66.7
	Sangat Baik	14	33.3	33.3	100.0
Total		42	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan SPSS



Gambar 5.2 Grafik Hubungan antara Kerahasiaan Informasi dengan Jumlah Responden

Sumber: Hasil Olahan SPSS

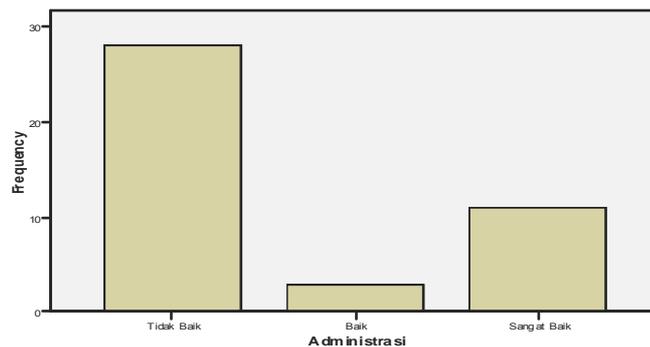
Tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa 33,3% responden menyatakan bahwa Kerahasiaan dari Laboratorium termasuk dalam kriteria Sangat Terjamin dan 66,7% lainnya menyatakan Terjamin.

## 3. Administrasi

Tabel. 5.12. Hubungan antara Administrasi Pengujian dengan Jumlah Responden

		Administrasi			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	28	66.7	66.7	66.7
	Baik	3	7.1	7.1	73.8
	Sangat Baik	11	26.2	26.2	100.0
Total		42	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan SPSS



Gambar 5.3 Grafik Hubungan antara Administrasi Pengujian dengan jumlah Responden

Sumber: Hasil Olahan SPSS

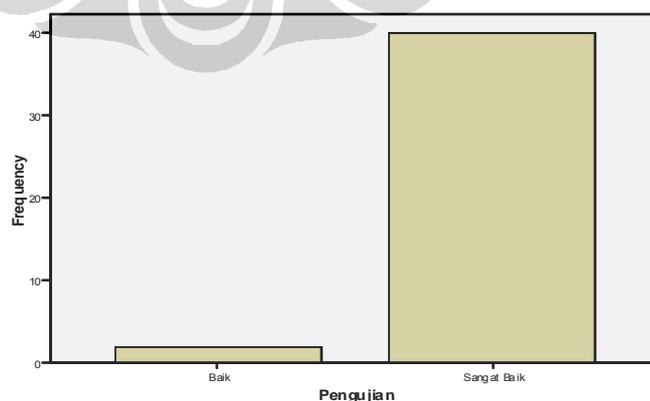
Tabel 5.12. dan gambar 5.3 menunjukkan bahwa 66,7% responden menyatakan bahwa Administrasi dari Laboratorium termasuk dalam kriteria Tidak Mudah; 7,1% menyatakan Mudah dan 26,2% lainnya menyatakan Sangat Mudah.

#### 4. Pengujian

Tabel. 5.13. Hubungan antara Proses Pengujian dengan Jumlah Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	2	4.8	4.8	4.8
	Sangat Baik	40	95.2	95.2	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan SPSS



Gambar 5.4 Grafik Hubungan antara Proses Pengujian dengan Jumlah Responden

Sumber: Hasil Olahan SPSS

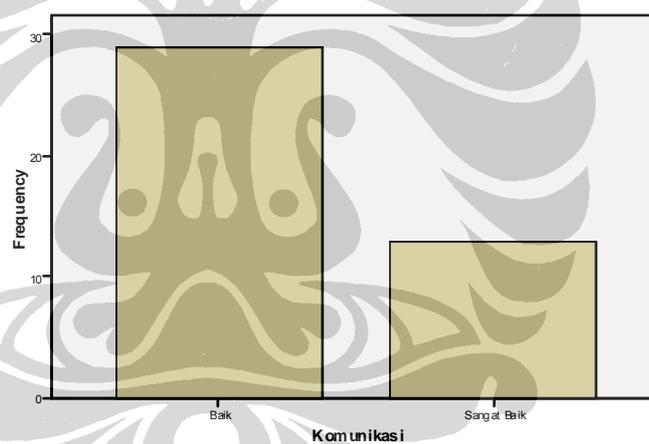
Tabel 5.13. dan gambar 5.4 menunjukkan bahwa 4,8% responden menyatakan bahwa Pengujian dari Laboratorium termasuk dalam kriteria Transparan; dan 95,2% lainnya menyatakan Sangat Transparan.

## 5. Komunikasi

Tabel. 5.14. Hubungan antara Komunikasi dengan Jumlah Responden

Komunikasi					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	29	69.0	69.0	69.0
	Sangat Baik	13	31.0	31.0	100.0
Total		42	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan SPSS



Gambar 5.5 Grafik Hubungan antara Komunikasi dengan Jumlah Responden

Sumber: Hasil Olahan SPSS

Tabel 5.14. dan grafik di atas menunjukkan bahwa 69% responden menyatakan bahwa Komunikasi dari Laboratorium termasuk dalam kriteria Baik; dan 31% lainnya menyatakan Sangat Baik.

## 6. *Good Professional Practice*

Tabel. 5.15. Hubungan antara *Good Professional Practice* dengan Jumlah Responden

		Good Professional Practise			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	29	69.0	69.0	69.0
	Sangat Baik	13	31.0	31.0	100.0
Total		42	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan SPSS



Gambar 5.6 Grafik Hubungan antara *Good Professional Practise* dengan Jumlah Responden

Sumber: Hasil Olahan SPSS

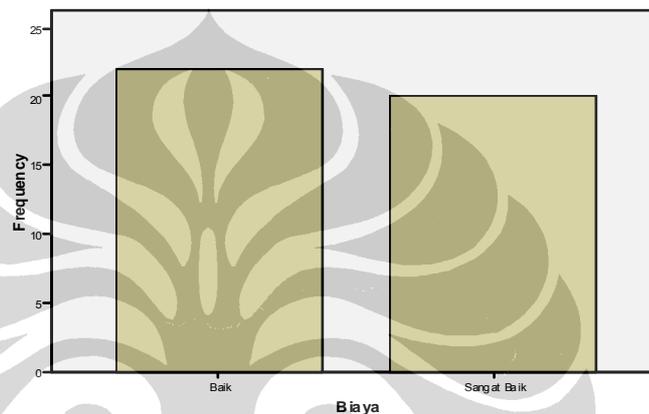
Tabel 5.15. dan grafik di atas menunjukkan bahwa 69% responden menyatakan bahwa *Good Professional Practise* Laboratorium termasuk dalam kriteria Baik; dan 31% lainnya menyatakan Sangat Baik.

## 7. Biaya

Tabel. 5.16. Hubungan antara Biaya Pengujian dengan Jumlah Responden

		Biaya			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	22	52.4	52.4	52.4
	Sangat Baik	20	47.6	47.6	100.0
Total		42	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan SPSS



Gambar 5.7 Grafik Hubungan antara Biaya Pengujian dengan Jumlah Responden

Sumber: Hasil Olahan SPSS

Tabel 5.16. dan grafik di atas menunjukkan bahwa 52,4% responden menyatakan bahwa Biaya dari Laboratorium termasuk dalam kriteria Murah; dan 47,6% lainnya menyatakan Sangat Murah.

## 8. Pengaduan

Variabel Pengaduan tereduksi karena seluruh responden menyatakan tidak pernah ada keluhan terhadap Laboratorium Pengujian Kontruksi UPPP DPU DKI Jakarta.

## 9. Tindakan Perbaikan

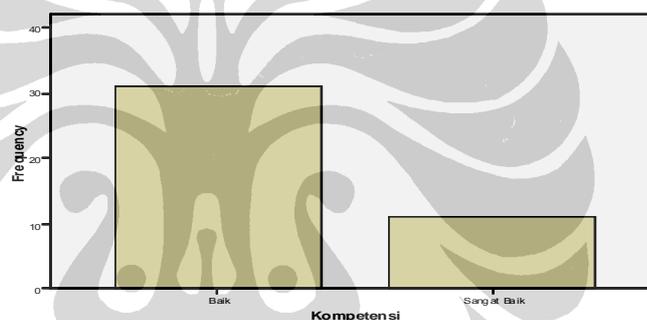
Variabel Tindakan Perbaikan tereduksi karena tidak adanya pengaduan/keluhan dari responden maka tindakan perbaikan belum pernah dilakukan.

## 10. Kompetensi Personil

Tabel. 5.17. Hubungan antara Kompetensi Personil dengan Jumlah Responden

		Kompetensi			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	31	73.8	73.8	73.8
	Sangat Baik	11	26.2	26.2	100.0
Total		42	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan SPSS



Gambar 5.8 Grafik Hubungan antara Kompetensi Personil dengan Jumlah Responden

Sumber: Hasil Olahan SPSS

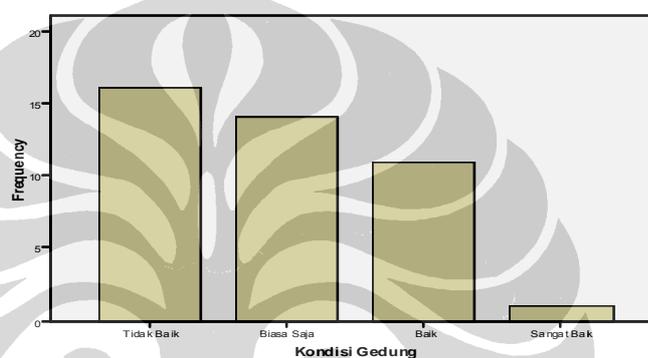
Tabel 5.17. dan grafik di atas menunjukkan bahwa 73,8% responden menyatakan bahwa Kompetensi Personil Laboratorium termasuk dalam kriteria Baik; dan 26,2% lainnya menyatakan Sangat Baik.

## 11. Kondisi Gedung

Tabel. 5.18. Hubungan antara Kondisi Gedung dengan Jumlah Responden

		Kondisi Gedung			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	16	38.1	38.1	38.1
	Biasa Saja	14	33.3	33.3	71.4
	Baik	11	26.2	26.2	97.6
	Sangat Baik	1	2.4	2.4	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan SPSS



Gambar 5.9 Grafik Hubungan antara Kondisi Gedung dengan Jumlah Responden  
Sumber: Hasil Olahan SPSS

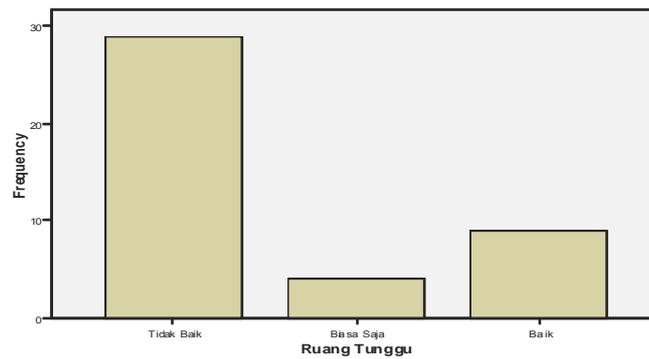
Tabel 5.18. dan Gambar 5.9 menunjukkan bahwa 16% responden menyatakan bahwa Kondisi Gedung Laboratorium termasuk dalam kriteria Tidak Baik; 33,3% menyatakan Biasa Saja; 25,2% menyatakan Baik dan hanya 2,4% lainnya menyatakan Sangat Baik.

## 12. Ruang Tunggu

Tabel. 5.19. Hubungan antara Ruang Tunggu dengan Jumlah Responden

		Ruang Tunggu			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	29	69.0	69.0	69.0
	Biasa Saja	4	9.5	9.5	78.6
	Baik	9	21.4	21.4	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan SPSS



Gambar 5.10 Grafik Hubungan antara Ruang Tunggu dengan Jumlah Responden  
Sumber: Hasil Olahan SPSS

Tabel 5.19. dan Gambar 5.10 menunjukkan bahwa 69% responden menyatakan bahwa Ruang Tunggu dari Laboratorium termasuk dalam kriteria Tidak Nyaman; 9,5% menyatakan biasa saja; dan 21,4% lainnya menyatakan Sangat Nyaman.

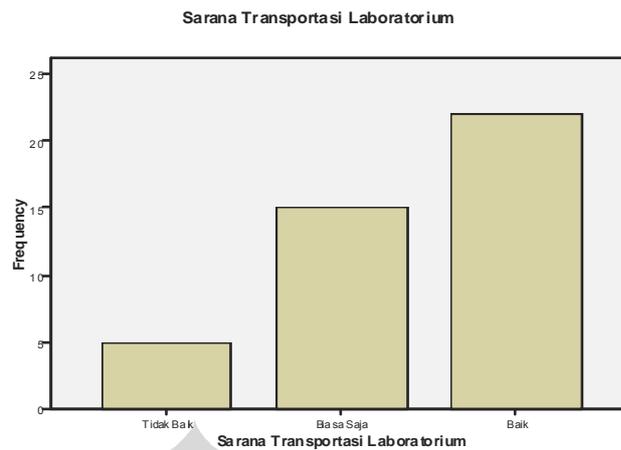
### 13. Sarana Transportasi Laboratorium

Tabel. 5.20 Hubungan antara Sarana Transportasi Laboratorium dengan jumlah Responden

Sarana Transportasi Laboratorium

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	5	11.9	11.9	11.9
	Biasa Saja	15	35.7	35.7	47.6
	Baik	22	52.4	52.4	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan SPSS



Gambar 5.11 Grafik Hubungan antara Sarana Transportasi Laboratorium dengan jumlah Responden

Sumber: Hasil Olahan SPSS

Tabel 5.20. dan grafik di atas menunjukkan bahwa 11,9% responden menyatakan bahwa Sarana Transportasi Laboratorium termasuk dalam kriteria Tidak Baik; 35,7% menyatakan biasa saja; dan 52,4% lainnya menyatakan Sangat Baik

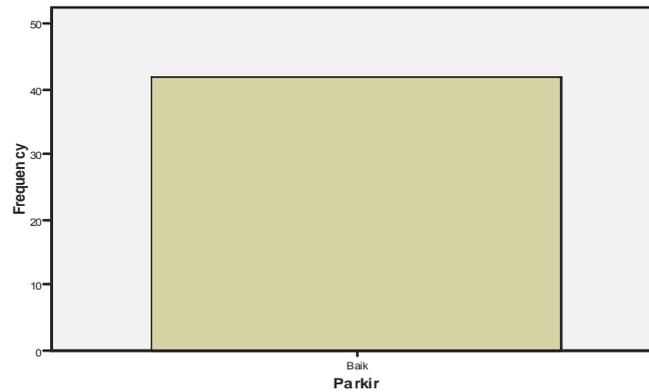
#### 14. Tempat Parkir

Tabel. 5.21. Hubungan antara Fasilitas Tempat Parkir dengan jumlah Responden

**Parkir**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Baik	42	100.0	100.0	100.0

Sumber: Hasil Olahan SPSS



Gambar 5.12 Grafik Hubungan antara Fasilitas Tempat Parkir dengan jumlah Responden

Sumber: Hasil Olahan SPSS

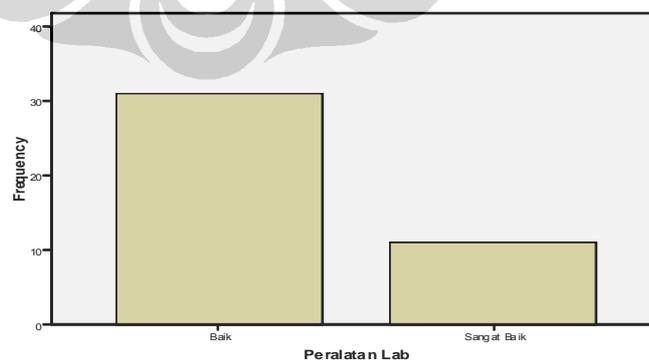
Tabel 5.21. dan grafik di atas menunjukkan bahwa 100% responden menyatakan bahwa Sarana Parkir dari Laboratorium termasuk dalam kriteria Memadai.

#### 15. Peralatan Laboratorium

Tabel 5.22. Hubungan antara Peralatan Laboratorium dengan jumlah Responden

		Peralatan Lab			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	31	73.8	73.8	73.8
	Sangat Baik	11	26.2	26.2	100.0
Total		42	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan SPSS



Gambar 5.13 Grafik Hubungan antara Peralatan Laboratorium dengan jumlah Responden

Sumber: Hasil Olahan SPSS

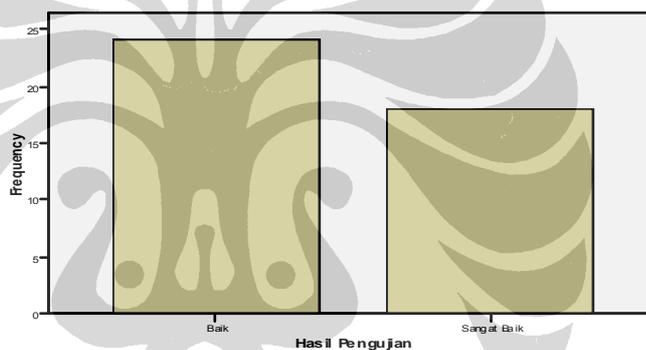
Tabel 5.22. dan Gambar 5.13 di atas menunjukkan bahwa 73,8% responden menyatakan bahwa Peralatan Laboratorium termasuk dalam kriteria Lengkap; dan 26,2% lainnya menyatakan Sangat Lengkap.

#### 16. Jaminan Mutu Hasil Pengujian

Tabel. 5.23. Hubungan antara Jaminan Mutu Hasil Pengujian dengan jumlah Responden

		Hasil Pengujian			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	24	57.1	57.1	57.1
	Sangat Baik	18	42.9	42.9	100.0
Total		42	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan SPSS



Gambar 5.14 Grafik Hubungan antara Hasil Pengujian dengan jumlah Responden  
Sumber: Hasil Olahan SPSS

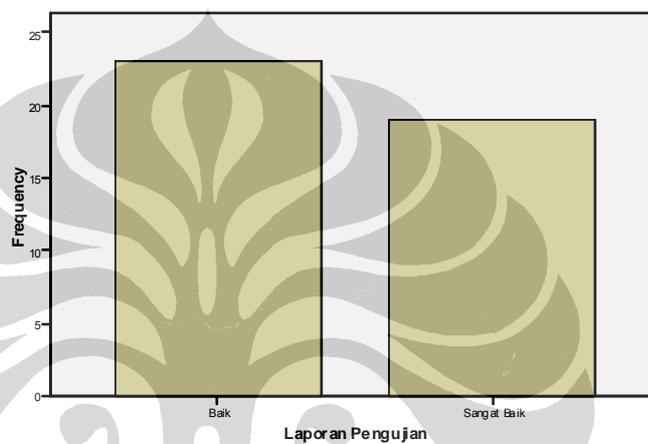
Tabel 5.23. dan Gambar 5.14 menunjukkan bahwa 57,1% responden menyatakan bahwa Jaminan Mutu Hasil Pengujian Laboratorium termasuk dalam kriteria Sesuai; dan 42,9% lainnya menyatakan Sangat Sesuai.

## 17. Laporan Hasil Pengujian

Tabel. 5.24. Hubungan antara Laporan Hasil Pengujian dengan jumlah Responden

		Laporan Pengujian			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	23	54.8	54.8	54.8
	Sangat Baik	19	45.2	45.2	100.0
Total		42	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan SPSS



Gambar 5.15 Grafik hubungan antara Laporan Hasil Pengujian dengan jumlah Responden

Sumber: Hasil Olahan SPSS

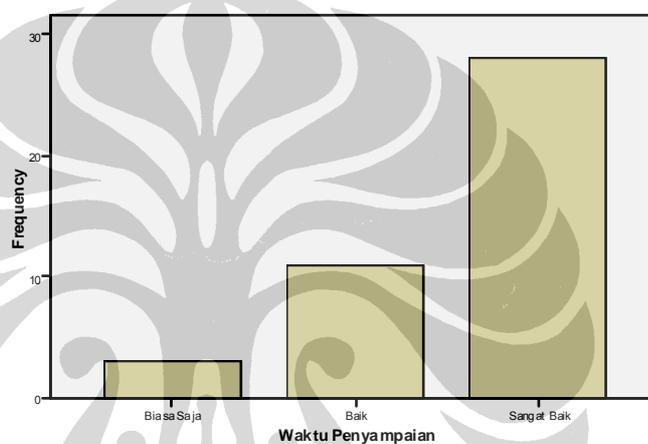
Tabel 5.24. dan grafik di atas menunjukkan bahwa 54,8% responden menyatakan bahwa Laporan Pengujian Laboratorium termasuk dalam kriteria Akurat dan Objektif; dan 45,2% lainnya menyatakan Sangat Akurat dan Objektif.

## 18. Waktu Penyerahan Laporan Hasil Uji

Tabel. 5.25. Hubungan antara Waktu Penyampaian Laporan Hasil Uji dengan jumlah Responden

		Waktu Penyampaian			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Biasa Saja	3	7.1	7.1	7.1
	Baik	11	26.2	26.2	33.3
	Sangat Baik	28	66.7	66.7	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan SPSS



Gambar 5.16 Grafik Hubungan antara Waktu Penyampaian Laporan Hasil Uji dengan jumlah Responden

Sumber: Hasil Olahan SPSS

Tabel 5.25. dan grafik di atas menunjukkan bahwa 7,1% responden menyatakan bahwa Waktu Penyerahan laporan Pengujian dari Laboratorium termasuk dalam kriteria Biasa Saja; 26,2% menyatakan Tepat Waktu dan 66,7% lainnya menyatakan Sangat Tepat Waktu.

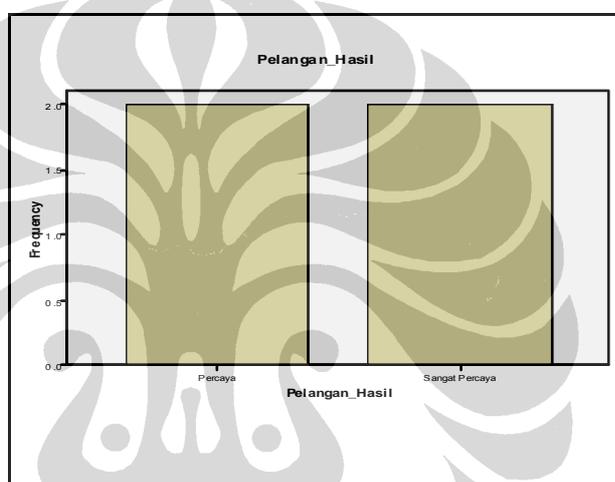
## 5.3.2.2. Analisa Deskriptif Narasumber

1. pelanggan mempercayai hasil lab/metode pelaksanaannya

Tabel. 5.26. Tabel Distribusi Frekuensi

		Pelangan_Hasil			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Percaya	2	50.0	50.0	50.0
	Sangat Percaya	2	50.0	50.0	100.0
	Total	4	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan SPSS



Gambar 5.17 Grafik Frekuensi

Sumber: Hasil Olahan SPSS

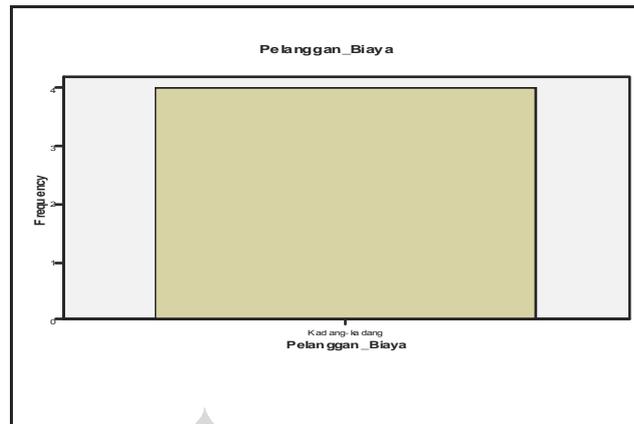
Tabel 5.26. dan grafik di atas menunjukkan bahwa 50% narasumber menyatakan bahwa pelanggan percaya hasil pengujian Laboratorium; dan 50% lainnya menyatakan sangat percaya.

2. Keluhan pelanggan mengenai biaya pengujian yang tinggi

Tabel. 5.27. Tabel Distribusi Frekuensi

		Pelanggan_Biaya			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kadang-kadang	4	100.0	100.0	100.0

Sumber: Hasil Olahan SPSS



Gambar 5.18 Grafik Frekuensi  
Sumber: Hasil Olahan SPSS

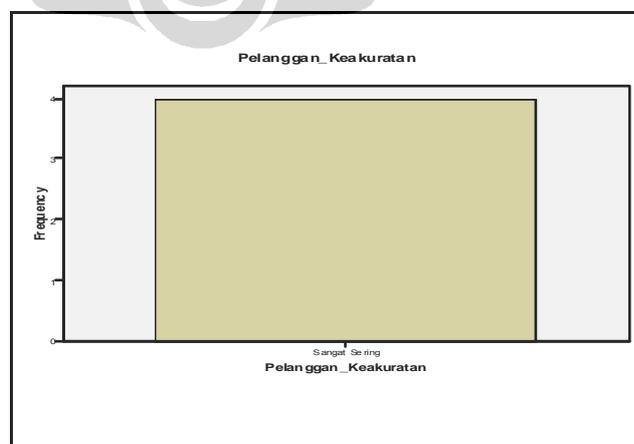
Tabel 5.27. dan grafik di atas menunjukkan bahwa 100% narasumber menyatakan bahwa pelanggan Laboratorium tidak pernah mengeluh mengenai biaya pengujian.

### 3. Keluhan pelanggan tentang keakuratan hasil uji

Tabel. 5.28. Tabel Distribusi Frekuensi  
**Pelanggan\_Keakuratan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Pernah	4	100.0	100.0	100.0

Sumber: Hasil Olahan SPSS



Gambar 5.19 Grafik Frekuensi

Sumber: Hasil Olahan SPSS

Tabel 5.28. dan gambar 5.19 menunjukkan bahwa 100% narasumber menyatakan bahwa pelanggan Laboratorium tidak pernah mengeluh mengenai keakuratan hasil uji.

#### 4. Keluhan pelanggan mengenai waktu tunggu pengambilan hasil uji

Tabel. 5.29. Tabel Distribusi Frekuensi  
**Waktu\_Tunggu**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Pernah	4	100.0	100.0	100.0

Sumber: Hasil Olahan SPSS



Gambar 5.20 Grafik Frekuensi  
Sumber: Hasil Olahan SPSS

Tabel 5.29. dan grafik di atas menunjukkan bahwa 100% narasumber menyatakan bahwa pelanggan Laboratorium tidak pernah mengeluh mengenai waktu pengambilan hasil pengujian.

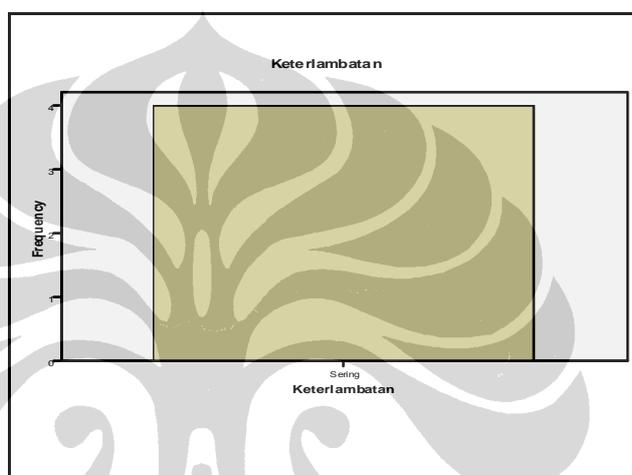
5. Keterlambatan memberikan hasil uji kepada pelanggan (tidak sesuai perjanjian)

Tabel. 5.30. Tabel Distribusi Frekuensi

**Keterlambatan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Jarang	4	100.0	100.0	100.0

Sumber: Hasil Olahan SPSS



Gambar 5.21 Grafik Frekuensi

Sumber: Hasil Olahan SPSS

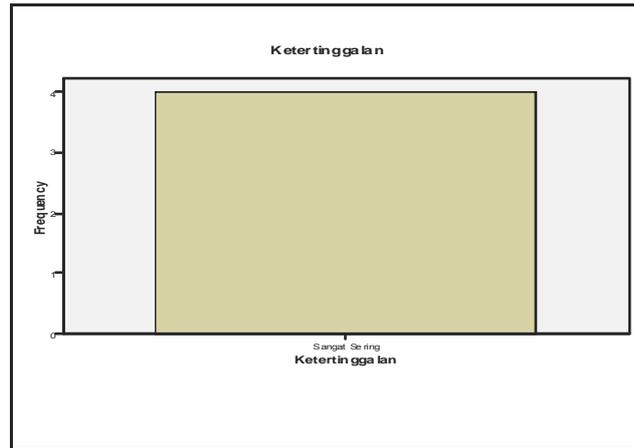
Tabel 5.30. dan grafik di atas menunjukkan bahwa 100% narasumber menyatakan bahwa laboratorium jarang mengalami keterlambatan dalam menyerahkan hasil pengujian.

6. Laboratorium anda secara teknis dan pelayanan tertinggal dengan lab lainnya

Tabel. 5.31. Tabel Distribusi Frekuensi  
**Ketertinggalan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Pernah	4	100.0	100.0	100.0

Sumber: Hasil Olahan SPSS



Gambar 5.22 Grafik Frekuensi

Sumber: Hasil Olahan SPSS

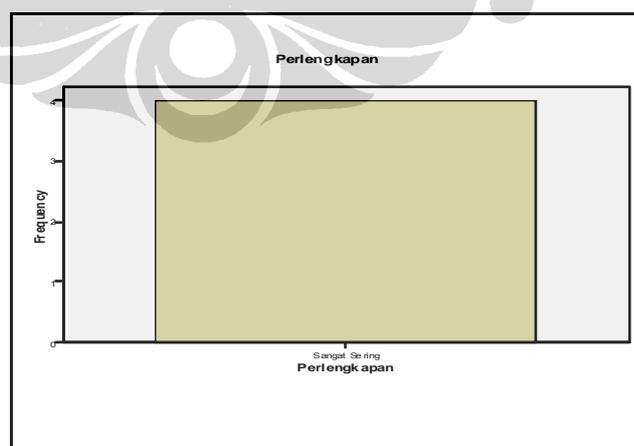
Tabel 5.31. dan gambar 5.22 menunjukkan bahwa 100% narasumber menyatakan bahwa Laboratorium tidak pernah tertinggal baik secara teknis maupun pelayanan pengujian.

#### 7. Masalah dalam mendapatkan bahan-bahan, peralatan pengujian yang dibutuhkan

Tabel 5.32. Tabel Distribusi Frekuensi  
**Perlengkapan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Pernah	4	100.0	100.0	100.0

Sumber: Hasil Olahan SPSS



Gambar 5.23 Grafik Frekuensi

Sumber: Hasil Olahan SPSS

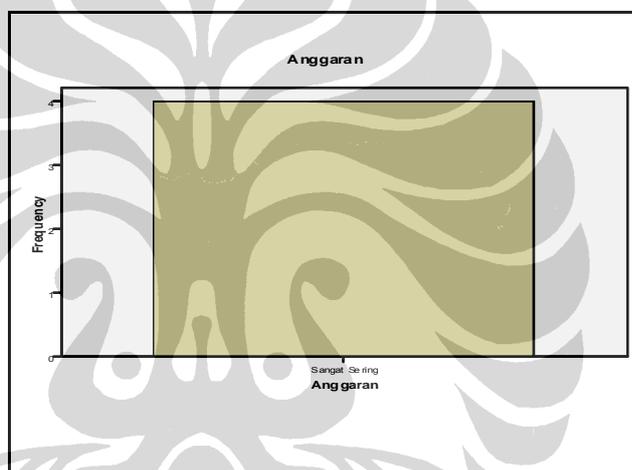
Tabel 5.32. dan gambar 5.23 menunjukkan bahwa 100% narasumber menyatakan bahwa laboratorium tidak pernah mengalami masalah dalam mendapatkan bahan-bahan maupun peralatan pengujian.

8. Apakah laboratorium menghabiskan biaya melebihi anggaran

Tabel. 5.33. Tabel Distribusi Frekuensi  
**Anggaran**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Pernah	4	100.0	100.0	100.0

Sumber: Hasil Olahan SPSS



Gambar 5.24 Grafik Frekuensi

Sumber: Hasil Olahan SPSS

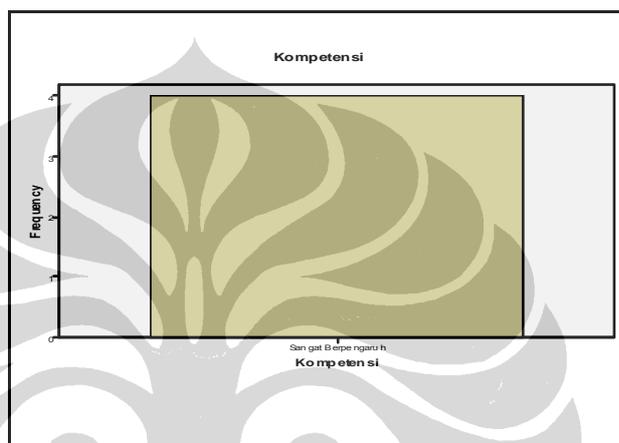
Tabel 5.33. dan gambar 5.24 menunjukkan bahwa 100% narasumber menyatakan bahwa Laboratorium tidak pernah menghabiskan biaya melebihi anggaran.

9. Kurangnya personil yang berkompeten/telah mengikuti pelatihan dalam pekerjaan laboratorium

Tabel. 5.34. Tabel Distribusi Frekuensi

		<b>Kompetensi</b>			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Berpengaruh	4	100.0	100.0	100.0

Sumber: Hasil Olahan SPSS



Gambar 5.25 Grafik Frekuensi

Sumber: Hasil Olahan SPSS

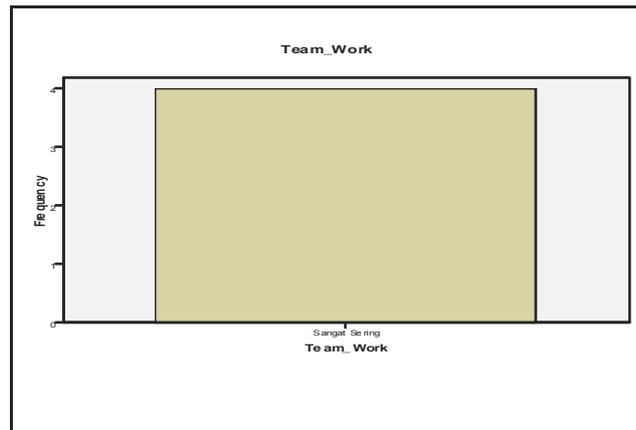
Tabel 5.34. dan gambar 5.25 menunjukkan bahwa 100% narasumber menyatakan bahwa kompetensi personil sangat mempengaruhi pengujian laboratorium.

10. Masalah yang disebabkan team work lab anda tidak solid

Tabel. 5.35. Tabel Distribusi Frekuensi

		<b>Team_Work</b>			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Jarang	3	100.0	100.0	100.0

Sumber: Hasil Olahan SPSS



Gambar 5.26 Grafik Frekuensi

Sumber: Hasil Olahan SPSS

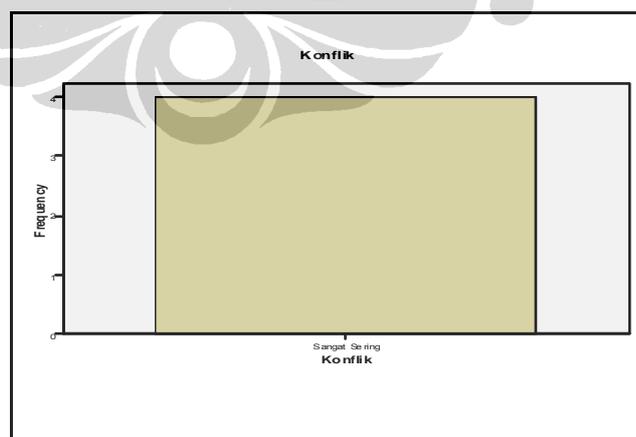
Tabel 5.35. dan gambar 5.26 menunjukkan bahwa 100% narasumber menyatakan bahwa jarang terdapat masalah dalam *team work* Laboratorium pengujian.

11. *conflict of interest* antara lab anda, pelanggan dan pihak ketiga mengenai hasil tes

Tabel. 5.36. Tabel Distribusi Frekuensi Konflik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Pernah	4	100.0	100.0	100.0

Sumber: Hasil Olahan SPSS



Gambar 5.27 Grafik Frekuensi

Sumber: Hasil Olahan SPSS

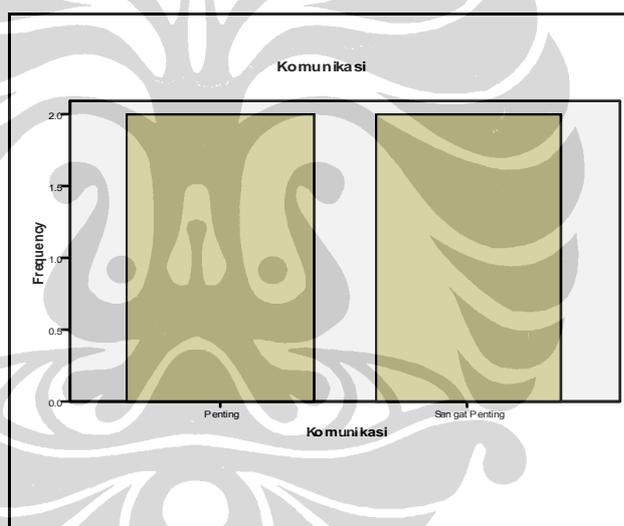
Tabel 5.36. dan gambar 5.22 menunjukkan bahwa 100% narasumber menyatakan bahwa tidak pernah terjadi *conflict of interest* antara personil, pelanggan dan pihak ketiga laboratorium pengujian.

## 12. Komunikasi yang baik antara personil laboratorium dengan pelanggan

Tabel. 5.37. Tabel Distribusi Frekuensi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Penting	2	50.0	50.0	50.0
	Sangat Penting	2	50.0	50.0	100.0
Total		4	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan SPSS



Gambar 5.28 Grafik Frekuensi

Sumber: Hasil Olahan SPSS

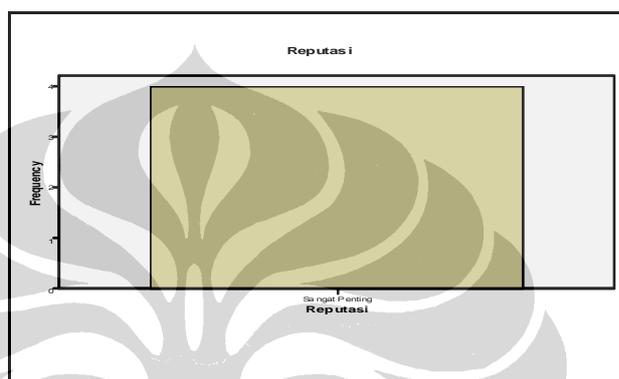
Tabel 5.37. dan gambar 5.28 menunjukkan bahwa 50% narasumber menyatakan bahwa sangat penting dilakukan komunikasi yang baik antara personil terhadap pelanggan Laboratorium; dan 50% yang lainnya menyatakan penting.

## 13. Reputasi laboratorium

Tabel. 5.38. Tabel Distribusi Frekuensi

		Reputasi			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Penting	4	100.0	100.0	100.0

Sumber: Hasil Olahan SPSS



Gambar 5.29 Grafik Frekuensi

Sumber: Hasil Olahan SPSS

Tabel 5.38. dan gambar 5.29 menunjukkan bahwa 100% narasumber menyatakan bahwa reputasi laboratorium pengujian sangat penting terhadap kesuksesan laboratorium.

5.3.2.3. *Summary* Analisa Deskriptif

Dari analisis deskriptif terhadap narasumber dan pelanggan didapat suatu hubungan yang jelas bahwa penerapan ISO 17025 dapat meningkatkan reputasi yang menjadi kunci kesuksesan laboratorium. Kompetensi personil penting untuk diperhatikan, komunikasi dengan pelanggan harus dijaga dengan baik. Informasi keterlambatan pengujian karena sesuatu hal misalnya kerusakan alat atau kekurangan personil untuk melakukan pengujian maka laboratorium memberitahukan pelanggan kondisi yang ada dan membuat perjanjian ulang serta mendokumentasikannya. Komunikasi yang baik juga dapat mencegah *conflict of interest* antara personil laboratorium, pelanggan dan pihak ketiga serta mengurangi permasalahan dalam *team work*.

### 5.3.3 Analisis Regresi

Dengan menggunakan Analisis Korelasi dan Analisis Regresi diharapkan akan diketahui tingkat pengaruh dan signifikansi dari masing – masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara individu dan secara bersamaan yang akan diuraikan pada bagian interpretasi hasil analisis.

Tabel. 5.39. ANOVA

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.423	7	.918	8.076	.000 <sup>a</sup>
	Residual	3.863	34	.114		
	Total	10.286	41			

a. Predictors: (Constant), Organisasi, Pelayanan, Akomodasi, Peralatan, Personil, Jaminan, Hasil

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Hasil Olahan SPSS

Dari tabel 5.39. terlihat bahwa secara umum model telah memenuhi persyaratan statistik, dimana diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 pada tabel ANOVA di atas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara model telah memenuhi persyaratan secara statistik.

Langkah selanjutnya adalah memperhatikan apakah variabel Penerapan ISO memiliki pengaruh yang signifikans terhadap variabel Y (Kepuasan Pelanggan).

Tabel. 5.40. *Model Summary*

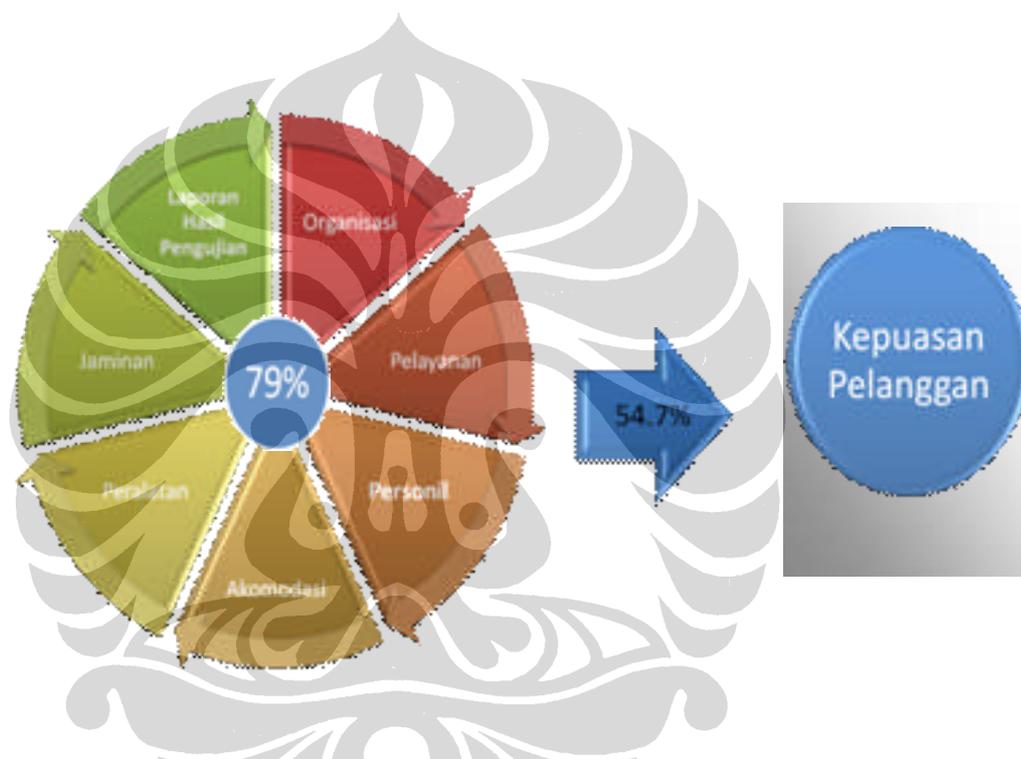
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.790 <sup>a</sup>	.624	.547	.33707

a. Predictors: (Constant), Organisasi, Pelayanan, Akomodasi, Peralatan, Personil, Jaminan, Hasil

Sumber: Hasil Olahan SPSS

Dari Tabel *Model Summary* dapat diketahui besar pengaruh variabel penerapan ISO terhadap variabel kepuasan pelanggan adalah 54.7% sedangkan besar hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat adalah 79%. Sedangkan sisanya sebesar 21% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini. Pengaruh penerapan ISO 17025:2005 terhadap kepuasan pelanggan dan hubungan variabel-variabel tersebut terhadap kepuasan terdapat pada gambar 5.30 berikut ini.



Gambar 5.30 Pengaruh dan Hubungan variabel Penerapan ISO 17025:2005 terhadap Kepuasan Pelanggan

Dalam tabel *coefficients* terdapat 2 (dua) variabel yang memiliki signifikansi yaitu variabel personil dan laporan hasil pengujian.

Tabel. 5.41. *Coefficients***Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.486	1.218		-2.862	.007
	Organisasi	.092	.100	.107	.917	.365
	Pelayanan	.035	.040	.139	.878	.386
	Personil	.532	.172	.473	3.098	.004
	Akomodasi	.052	.031	.209	1.693	.100
	Peralatan	.228	.164	.203	1.389	.174
	Jaminan	.162	.152	.162	1.067	.294
	Hasil	.191	.088	.278	2.175	.037

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Hasil Olahan SPSS

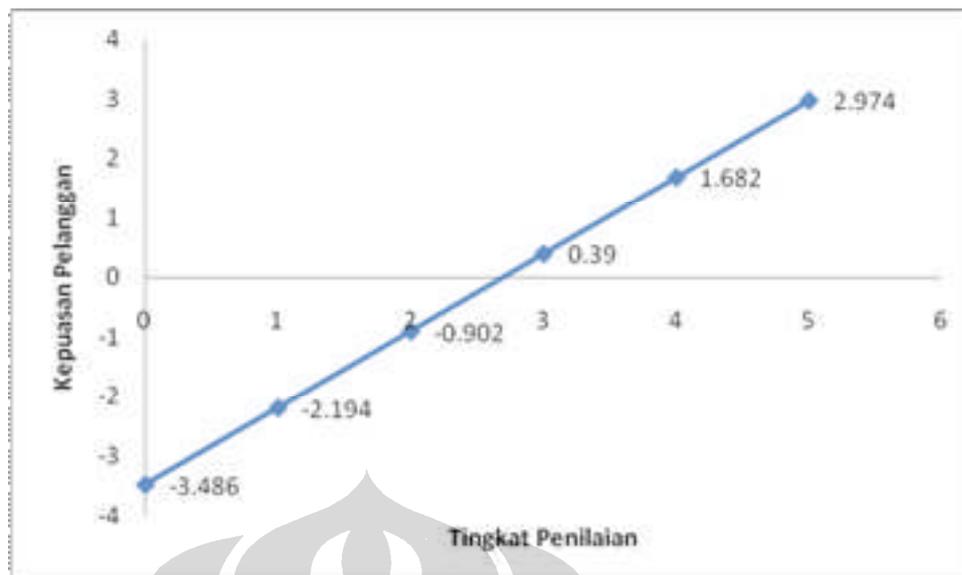
Dari Tabel 5.41. didapat model persamaan berikut ini:

$$Y = -3.486 + 0.092x_1 + 0.035x_2 + 0.532x_5 + 0.052x_6 + 0.228x_7 + 0.162x_8 + 0.191x_9$$

.....(5.1)

Keterangan :

- Y = Kepuasan Pelanggan
- X1 = Organisasi
- X2 = Pelayanan
- X5 = Personil
- X6 = Akomodasi
- X7 = Peralatan
- X8 = Jaminan Mutu
- X9 = Laporan Hasil Pengujian



Gambar 5.31 Grafik Model Kepuasan Pelanggan

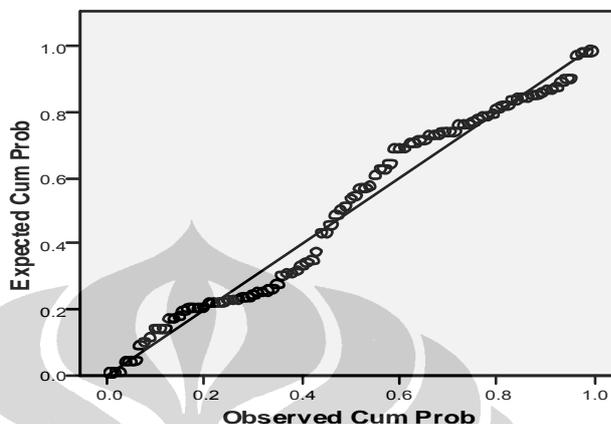
Model persamaan tersebut dapat diterjemahkan sebagai berikut :

- Penerapan ISO memiliki hubungan dan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
- Jika Penerapan ISO tidak dilakukan, maka Kepuasan Pelanggan yang dialami oleh responden adalah sebesar -3,486 atau negatif.
- Jika  $X_1$  atau Organisasi mengalami kenaikan sebesar 1 point dan yang lainnya memiliki nilai tetap maka Kepuasan pelanggan (Y) mengalami kenaikan sebesar 0.092 point.
- Jika penerapan variabel-variabel ISO 17025 (X) pada model diatas diterapkan secara bersama-sama dan mengalami kenaikan sebesar 5 point maka nilai maximal Kepuasan Pelanggan (Y) yang dihasilkan adalah sebesar 2.974 point.

#### 5.3.4. Pengujian Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik berikut ini dilakukan untuk memenuhi prasyarat dilakukannya model regresi

- Uji normalitas



Gambar 5.32 Grafik Pengujian Asumsi Normalitas  
Sumber: Hasil Olahan SPSS

Grafik pada gambar 5.32 merupakan grafik yang menunjukkan normalitas data dalam pengujian asumsi normalitas. Gambar yang diperoleh menunjukkan bahwa sebaran data mengikuti garis diagonal. Berdasarkan hasil ini dapat disimpulkan bahwa model telah memenuhi asumsi normalitas dengan baik.

- Uji Multikolinieritas

Tabel berikut ini adalah output yang menunjukkan hasil pengujian Multikolinieritas dengan menggunakan uji VIF. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel Penerapan ISO memiliki nilai VIF yang kecil dan di bawah 5, yang menjadi batasan maksimal Multikolinieritas. Berdasarkan hasil ini dapat disimpulkan bahwa model telah memenuhi asumsi Non Multikolinieritas dengan baik.

Tabel. 5.42. Hasil Pengujian Multikolinieritas dengan Menggunakan Uji VIF

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Penerapan ISO (X)	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Sumber: Hasil Olahan SPSS

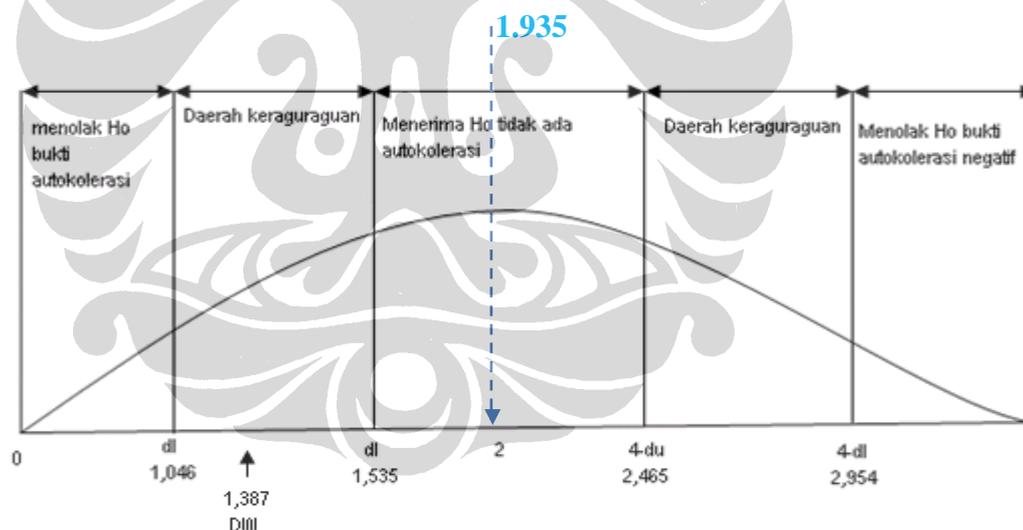
- Uji Autokorelasi

Tabel. 5.43 Model Summary

Model Summary <sup>b</sup>	
Model	Durbin-Watson
1	1.935

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Sumber: Hasil Olahan SPSS

Gambar 5.33 Grafik Uji *Durbin Watson*

Tabel 5.43. adalah output yang menunjukkan hasil pengujian Autokorelasi dengan menggunakan uji *Durbin Watson*. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa nilai *Durbin Watson* yang diperoleh berada di kisaran angka 2 yaitu 1.935. Berdasarkan hasil ini dapat disimpulkan bahwa model telah memenuhi asumsi Non Autokorelasi dengan sangat baik seperti dapat dilihat pada gambar 5.33.