



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI *MOBILE-COMMERCE*
SHOPEE MENGGUNAKAN *MOBILE SERVICE QUALITY* DAN
*IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS***

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana (S1) Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember dan mencapai gelar Sarjana Komputer

Oleh

Farisya Ahdin Martantiani

152410101101

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS JEMBER

2019



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI *MOBILE-COMMERCE*
SHOPEE MENGGUNAKAN *MOBILE SERVICE QUALITY* DAN
*IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS***

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana (S1) Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember dan mencapai gelar Sarjana Komputer

Oleh

Farisya Ahdin Martantiani

152410101101

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS JEMBER**

2019

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa memberi kelancaran dan kemudahan dalam pengerjaan skripsi;
2. Almh. Mama Nanik, Ayah Makmur, dan Umik Lyla;
3. Saudara Rieza dan Rina;
4. Teman – teman yang selalu menemani dan membantu selama di perkuliahan;
5. Guru-guru dan tenaga pengajar saya sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi;
6. Civitas Akademik Fakultas Ilmu Komputer;
7. Almamater Program Studi Sistem Informasi, Fasilkom, Universitas Jember;

MOTTO

"Tidak perlu berkompetisi dengan orang lain. Lawan saja dulu rasa malas dan takutmu."

"Go Big or Go Home"



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Farisya Ahdin Martantiani

NIM : 152410101101

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile-Commerce* Shopee Menggunakan *Mobile Service Quality* dan *Importance-Performance Analysis*” adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali jika ada pengutipan substansi disebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada instansi manapun, dan bukti karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 10 Juni 2019

Yang menyatakan,

Farisya Ahdin Martantiani

NIM. 152410101101

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI *MOBILE-COMMERCE*
SHOPEE MENGGUNAKAN *MOBILE SERVICE QUALITY* DAN
*IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS***

Oleh :

Farisya Ahdin Martantiani

NIM 152410101101

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Achmad Maududie, ST., M.Sc

Dosen Pembimbing Pendamping : Diah Ayu Retnani W., ST., M.Eng

PENGESAHAN PEMBIMBING

Skripsi berjudul “Analisis Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile-Commerce Shopee* Menggunakan *Mobile Service Quality* Dan *Importance-Performance Analysis*”, telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : 14 Juni 2019

Tempat : Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember

Disetujui oleh :

Pembimbing 1,

Pembimbing 2,

Achmad Maududie, ST., M.Sc

NIP. 197004221995121001

Diah Ayu Retnani W., ST., M.Eng

NIP. 198603052014042001

PENGESAHAN PENGUJI


Skripsi berjudul “Analisis Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile-Commerce* *Shopee* Menggunakan *Mobile Service Quality* Dan *Importance-Performance Analysis*”, telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : 14 Juni 2019

Tempat : Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember

Disetujui oleh :

Penguji 1,



Windi Eka Yulia R., S.Kom., MT

NIP. 198403052010122002

Penguji 2,



Beny Prasetyo, S.Kom., M.Kom

NIP. 760016852

Mengesahkan

a.n. Dekan

Wakil Dekan I,



Drs. Antonius Cahya Prihandoko, M.App.Sc., Ph.D.

NIP. 196909281993021001

RINGKASAN

Analisis Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile-Commerce* Shopee Menggunakan *Mobile Service Quality* dan *Importance-Performance Analysis*, Farisya Ahdin Martantiani, 152410101101; 2019, 112 Halaman, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember.

Shopee merupakan salah satu toko *online* di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat di tiga tahun belakang ini. Pada awal 2019, Shopee telah menduduki urutan pertama *m-commerce* populer di *Google Play Store*. Dalam waktu kurang lebih 3 tahun, jumlah pengunduh aplikasi Shopee telah mencapai lebih dari 50 juta dan menjadikan aplikasi *m-commerce* Shopee berada di peringkat teratas dalam kategori lima *m-commerce* populer di *Google Play Store*, bersama empat kompetitor lainnya yaitu Bukalapak, Tokopedia, Lazada, dan Shopintar. Namun demikian, jika dibandingkan dengan empat aplikasi *m-commerce* lainnya, penilaian pengguna terhadap aplikasi *m-commerce* Shopee relatif rendah yaitu sebanyak 420.125 *reviewer* telah memberi nilai di bawah bintang 5, dari total 1.147.873 juta *reviewers*.

Berasarkan data *rating* dan *review* aplikasi Shopee pada *Google Play Store*, diketahui bahwa kurang lebih 36.72% *reviewer* yang memberikan komentar negatif mengenai keluhan pelayanan Shopee, seperti kegagalan transaksi, pengiriman barang, dan responsivitas dalam aplikasi Shopee. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh aplikasi Shopee belum sepenuhnya maksimal yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan aplikasi Shopee berdasarkan perspektif pelanggan dengan menggunakan analisis *gap* berdasarkan 9 dimensi *mobile service quality*, yaitu *effectiveness*, *system availability*, *content*, *privacy*, *fulfillment*, *compensation*, *responsiveness*, *contact*, dan *billing*. Tujuan lain dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor-faktor layanan yang masih dianggap kurang oleh pelanggan, serta rekomendasi diberikan untuk meningkatkan kinerja layanan aplikasi *m-commerce* Shopee dengan menggunakan *Importance Performance Analysis*.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile-Commerce* Shopee Menggunakan *Mobile Service Quality* dan *Importance-Performance Analysis*”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember

Penyusunan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada:

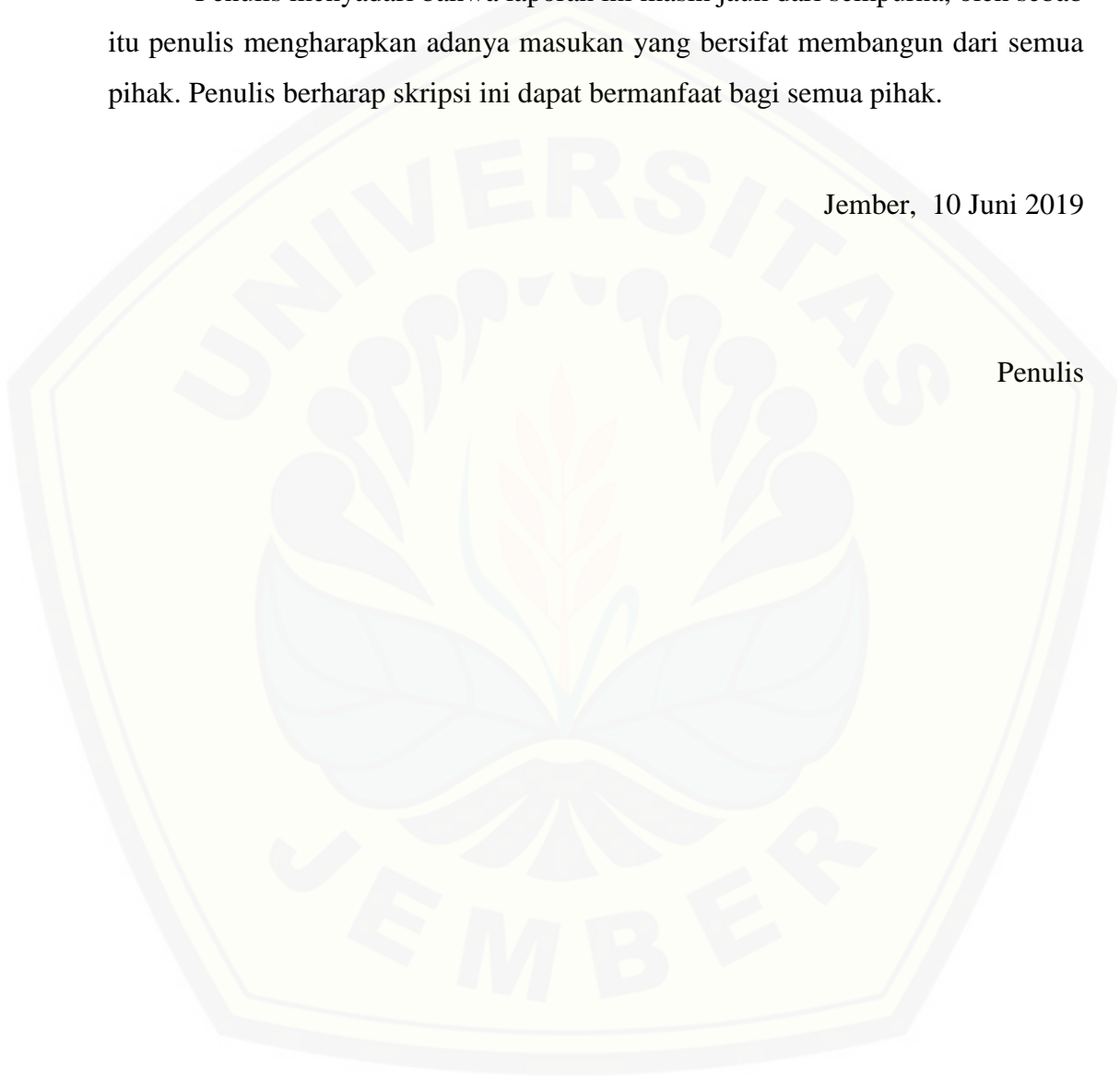
1. Prof. Dr. Saiful Bukhori, ST., M.Kom., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember, serta Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis selama menjadi mahasiswa;
2. Achmad Maududie, ST., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing Utama dan Diah Ayu Retnani W., ST., M.Eng., selaku Dosen Pembimbing Pendamping, serta Ifrina Nuritha, S.Kom, M.Kom., yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi;
3. Seluruh Bapak dan Ibu dosen serta staf karyawan di Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember;
4. Guru-guru dan tenaga pengajar sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi;
5. Almh. Mama Nanik, Ayah Farich Makmur, dan Umik Lyla , dan Saudara yang selalu mendukung dan mendoakan;
6. Teman-teman terdekat JBR (Dheta Indra, Mega Hikmah, Dianita Tri, Sekar Elok, Rossita Dian, Raudhatun Nisa', Devi Rohmatulloh, Sahriatus Soviah, Fitri Fatimah, dan Fitri Febriyanti) yang selalu memberi dukungan selama perkuliahan;
7. Teman yang selalu memberi saya tempat bermalam untuk mengerjakan tugas perkuliahan hingga tugas akhir (Iqo dan Citra W.);
8. Angkatan ke-7 Program Studi Sistem Informasi (Selection);

9. Seluruh responden penelitian yang meluangkan waktunya mengisi kuisisioner penelitian ini;
10. Keluarga kecil KKN 93 Dadapan, Grujugan;
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu – persatu;

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu penulis mengharapkan adanya masukan yang bersifat membangun dari semua pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jember, 10 Juni 2019

Penulis



DAFTAR ISI

PERSEMBAHAN	iii
MOTTO	iv
PERNYATAAN.....	v
SKRIPSI.....	vi
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	vii
PENGESAHAN PENGUJI.....	Error! Bookmark not defined.
RINGKASAN	ix
PRAKATA.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Dan Manfaat.....	3
1.3.1 Tujuan	3
1.3.2 Manfaat	3
1.4 Batasan Masalah.....	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	5
1.1 Penelitian Terdahulu.....	5
1.2 <i>Mobile Commerce</i>	6
1.3 Aplikasi Shopee.....	7
1.4 Kualitas Layanan.....	8
1.5 <i>Mobile Service Quality</i>	10
1.6 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	10
BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN.....	13
3.1 Jenis Penelitian	13
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	13

3.3	Model Konseptual dan Definisi Operasional	13
3.4	Tahapan Penelitian	16
3.3.1	Penentuan Populasi dan Sampel.....	17
3.3.2	Penyusunan Instrumen Penelitian	18
3.3.3	Uji Instrumen	19
3.3.4	Penyebaran Kuisisioner	20
3.3.5	Analisis Data	20
BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA		23
4.1	Sampel Penelitian	23
4.2	Instrumen Penelitian	23
4.3	Rangkuman Responden	27
4.3	Hasil Uji Instrumen	30
4.3.1	Uji Validitas	30
4.3.2	Uji Reliabilitas	38
4.4	Hasil Perhitungan Kuisisioner	40
4.5	Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>).....	60
4.6	Analisis IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	65
4.6.1	Analisis Tingkat Kesesuaian	65
4.6.2	Analisis Kuadran IPA	68
4.6.3	Rekomendasi Berdasarkan Kuadran IPA.....	73
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN		77
5.1	Kesimpulan.....	77
5.2	Saran	78
DAFTAR PUSTAKA		79
LAMPIRAN		82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kuadran IPA.....	11
Gambar 3.1 Model Konseptual	14
Gambar 3.2 Diagram Alir Tahapan Penelitian.....	17
Gambar 4.1 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	27
Gambar 4.1 Grafik Responden Berdasarkan Usia	28
Gambar 4.3 Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	28
Gambar 4.4 Grafik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Shopee	29
Gambar 4.5 Grafik Berdasarkan Jumlah Transaksi Pembelian	29
Gambar 4.6 Hasil Kuadran IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	5
Tabel 2.2 Lima <i>m-Commerce</i> Populer di <i>Google Play Store</i>	8
Tabel 3.1 Definisi Operasional Dimensi Penelitian.....	14
Tabel 3.2 Skala Likert Empat Tingkatan	19
Tabel 4.1 Daftar Pernyataan Kuisisioner.....	24
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Effectiveness</i>	30
Tabel 4.4 Kesimpulan Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Effectiveness</i>	31
Tabel 4.5 Uji Validitas Dimensi <i>System Availability</i>	31
Tabel 4.6 Kesimpulan Hasil Uji Validitas Dimensi <i>System Availability</i>	32
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Content</i>	32
Tabel 4.8 Kesimpulan Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Content</i>	32
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Privacy</i>	33
Tabel 4.10 Kesimpulan Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Privacy</i>	33
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Fulfillment</i>	34
Tabel 4.12 Kesimpulan Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Fulfillment</i>	34
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Responsiveness</i>	35
Tabel 4.14 Kesimpulan Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Responsiveness</i>	36
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Compensation</i>	36
Tabel 4.16 Kesimpulan Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Compensation</i>	37
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Contact</i>	37
Tabel 4.18 Kesimpulan Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Contact</i>	37
Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Billing</i>	38
Tabel 4.20 Kesimpulan Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Billing</i>	38
Tabel 4.21 Kesimpulan Hasil Uji Reliabilitas.....	39
Tabel 4.22 Hasil Perhitungan Kuisisioner Kinerja Dimensi <i>Effectiveness</i>	40
Tabel 4.23 Hasil Perhitungan Kuisisioner Kepentingan Dimensi <i>Effectiveness</i>	40
Tabel 4.24 Hasil Perhitungan Kuisisioner Kinerja Dimensi <i>System Availability</i>	43
Tabel 4.25 Hasil Perhitungan Kuisisioner Kepentingan Dimensi <i>System Availability</i>	43

Tabel 4.26 Hasil Perhitungan Kuisisioner Kinerja Dimensi <i>Content</i>	45
Tabel 4.27 Hasil Perhitungan Kuisisioner Kepentingan Dimensi <i>Content</i>	45
Tabel 4.28 Hasil Perhitungan Kuisisioner Kinerja Dimensi <i>Privacy</i>	47
Tabel 4.29 Hasil Perhitungan Kuisisioner Kepentingan Dimensi <i>Privacy</i>	47
Tabel 4.30 Hasil Perhitungan Kuisisioner Kinerja Dimensi <i>Fulfillment</i>	49
Tabel 4.31 Hasil Perhitungan Kuisisioner Kepentingan Dimensi <i>Fulfillment</i>	49
Tabel 4.32 Hasil Perhitungan Kuisisioner Kinerja Dimensi <i>Responsiveness</i>	51
Tabel 4.33 Hasil Perhitungan Kuisisioner Kepentingan Dimensi <i>Responsiveness</i> .	51
Tabel 4.34 Hasil Perhitungan Kuisisioner Kinerja Dimensi <i>Compensation</i>	54
Tabel 4.35 Hasil Perhitungan Kuisisioner Kepentingan Dimensi <i>Compensation</i> ...	54
Tabel 4.36 Hasil Perhitungan Kuisisioner Kinerja Dimensi <i>Contact</i>	56
Tabel 4.37 Hasil Perhitungan Kuisisioner Kepentingan Dimensi <i>Contact</i>	56
Tabel 4.38 Hasil Perhitungan Kuisisioner Kinerja Dimensi <i>Billing</i>	58
Tabel 4.39 Hasil Perhitungan Kuisisioner Kepentingan Dimensi <i>Billing</i>	58
Tabel 4.40 Nilai Kesenjangan Seluruh Item	60
Tabel 4.41 Skala Likert	61
Tabel 4.42 Nilai Kesenjangan Masing-masing Dimensi	64
Tabel 4.43 Nilai Tingkat Kesesuaian Masing-masing Item.....	65
Tabel 4.44 Nilai Tingkat Kesesuaian Masing-masing Dimensi	67

BAB 1. PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan hal-hal yang berkaitan dengan pendahuluan penelitian. Adapun pembahasan pada bab ini meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, serta batasan masalah.

1.1 Latar Belakang

Pemanfaatan teknologi internet semakin hari semakin besar dalam setiap aspek kehidupan. Berdasarkan data survey APJII, jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2017 telah mencapai 142 juta jiwa atau sebanyak 54,69% dari total jumlah penduduk Indonesia (KataData, 2018). Teknologi ini telah banyak mengubah bentuk kegiatan di berbagai bidang, salah satunya dalam bidang perdagangan., yaitu kegiatan jual beli yang semula dilakukan secara *offline* dan relatif terbatas secara jarak dan waktu kini dapat dilakukan secara daring (*online*) tanpa kendala jarak dan waktu yang berarti.

Seiring dengan meluasnya pemanfaatan Internet di bidang perdagangan, perkembangan *e-commerce* di Indonesia juga meningkat tajam. Berdasarkan data dari Euromonitor, selama tahun 2014-2017 rata-rata pertumbuhan tahunan penjualan *online* di Indonesia diperkirakan mencapai 38% (KataData, 2016). Fakta tersebut menjadikan Indonesia sebagai pasar *e-commerce* dengan potensi terbesar di ASEAN. Bahkan berdasarkan hasil riset Google Temasek, pada tahun 2015 Indonesia telah memimpin nilai transaksi *e-commerce* sebesar US\$ 1,7 miliar dan kemudian melonjak sebesar 94% (*Compound Annual Growth Rate/CAGR*) menjadi US\$ 12,2 miliar pada tahun 2018 dan diprediksi nilai transaksi *e-commerce* pada tahun 2025 di Indonesia tumbuh menjadi US\$ 53 miliar (KataData, 2018).

Selain internet, perkembangan *smartphone* juga berdampak besar pada perubahan cara transaksi jual beli. Berdasarkan laporan Indonesia *eCommerce Mapping* 2018, 92,79% transaksi belanja *online* dilakukan menggunakan *smartphone* (atau yang dikenal dengan *m-commerce*), sedangkan 7,21% dilakukan menggunakan perangkat *personal computer* (Katadata Insight Center, 2018).

Shopee, sebagai salah satu toko *online* di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat di tiga tahun belakang ini. Menurut Chris Feng

Shopee memposisikan keberadaannya sebagai *mobile social commerce* karena penduduk Asia Tenggara gemar bermain sosial media. Strategi pendekatan yang dilakukannya adalah menyediakan fitur unggulan seperti *Social Sharing* dan *Live Chat* (dailysocial, 2015). Selain itu, Shopee juga menyediakan fitur layanan unggulan *Mobile Shopping Day* untuk menarik banyak pengguna. Pada awal 2019, Shopee telah menduduki urutan pertama *m-commerce* populer di *Google Play Store*. Selama waktu kurang lebih 3 tahun, jumlah pengunduh aplikasi Shopee telah mencapai lebih dari 50 juta dan menjadikan aplikasi *m-commerce* Shopee berada di peringkat teratas dalam kategori lima *m-commerce* populer di *Google Play Store*, bersama empat kompetitor lainnya yaitu Bukalapak, Tokpedia, Lazada, dan Shopintar. Namun demikian, jika dibandingkan dengan empat aplikasi *m-commerce* lainnya, penilaian pengguna terhadap aplikasi *m-commerce* Shopee relatif rendah yaitu sebanyak 420.125 *reviewer* telah memberi nilai di bawah bintang 5, dari total 1.147.873 juta *reviewers*.

Berdasarkan data *rating* dan *review* aplikasi Shopee pada *Google Play Store*, diketahui bahwa kurang lebih 36.72% *reviewer* yang memberikan komentar negatif mengenai keluhan pelayanan Shopee, seperti kegagalan transaksi, pengiriman barang, dan responsivitas dalam aplikasi Shopee. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh aplikasi Shopee belum sepenuhnya maksimal yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Berdasarkan fakta tersebut, Shopee sebaiknya mengetahui faktor-faktor apa saja yang dianggap masih kurang oleh pelanggan sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan kualitas layanannya.

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai analisis kualitas layanan aplikasi Shopee dengan menggunakan dua metode, yaitu M-S-Qual (*Mobile Service Quality*) dan IPA (*Importance Performance Analysis*). Metode M-S-Qual digunakan karena metode pengukuran kualitas layanan ini memiliki dimensi pengukuran kualitas layanan *mobile*, sehingga sesuai untuk mengukur layanan *m-commerce* (Huang et al., 2015) sedangkan metode IPA digunakan karena melibatkan penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja (*perceived performance*) pada masing-masing atribut (Tjiptono

& Chandra, 2016), sehingga dapat mengetahui sejauh mana kualitas layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan berdasarkan perspektif pelanggan. Penggunaan dua metode tersebut bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan aplikasi *m-commerce* Shopee berdasarkan persepsi pelanggan dan merekomendasikan atribut apa saja yang memiliki prioritas utama untuk ditingkatkan serta atribut yang perlu dipertahankan, sehingga dapat memenuhi harapan yang diinginkan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan di bagian Latar belakang, maka dapat dirumuskan dua permasalahan utama dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana kualitas layanan aplikasi *m-commerce* Shopee berdasarkan perspektif pelanggan menggunakan metode M-S-Qual?
2. Atribut layanan apa saja yang masih dianggap kurang oleh pengguna serta rekomendasi apa yang diberikan untuk meningkatkan kinerja layanan aplikasi *m-commerce* Shopee berdasarkan hasil analisis IPA?

1.3 Tujuan Dan Manfaat

Tujuan dan manfaat yang dipaparkan merupakan berbagai hasil yang ingin dicapai dan dapat yang digunakan dari beberapa aspek penelitian ini terselesaikan.

1.3.1 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini meliputi :

1. Mengetahui kualitas layanan aplikasi *m-commerce* Shopee dari perspektif pelanggan menggunakan metode M-S-Qual.
2. Mengetahui atribut layanan yang masih dianggap kurang oleh pengguna serta rekomendasi diberikan untuk meningkatkan kinerja layanan aplikasi *m-commerce* Shopee berdasarkan hasil analisis IPA.

1.3.2 Manfaat

Manfaat yang didapatkan dari penelitian ini yaitu :

1. Bagi Objek Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan hasil pengukuran mengenai sejauh mana kualitas layanan aplikasi *m-commerce* Shopee dan faktor apa saja yang harus diperbaiki. Hasil rekomendasi diharapkan dapat dijadikan bahan

pertimbangan bagi pihak terkait untuk meningkatkan kinerja layanan yang lebih baik.

2. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan membantu siapa saja yang membutuhkan informasi terkait dengan judul penelitian ini. Selain itu, juga sebagai upaya untuk menambah variasi judul penelitian khususnya di Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Jember.

3. Bagi peneliti

Dapat mengetahui bagaimana hasil penerapan metode M-S-Qual dan *Importance Performance Analysis* untuk mengukur kualitas layanan. Selain itu juga melatih kemampuan dan menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama kuliah untuk membantu perusahaan atau masyarakat umum.

1.4 Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki batasan masalah yang telah ditentukan agar penelitian yang dilaksanakan sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai. Adapun beberapa batasan masalah yang ditentukan meliputi :

1. Responden dalam penelitian ini yaitu seluruh pelanggan aplikasi *m-commerce* Shopee yang pernah melakukan transaksi pembelian, tanpa membedakan berdasarkan wilayah.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan lebih jauh tentang tinjauan terkait masalah yang dibahas dalam penelitian dan kajian teori yang berkaitan dengan masalah. Adapun teori yang diambil berasal dari jurnal, buku, literatur dan internet.

1.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti memaparkan tiga hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti dengan membandingkan antara hasil penelitian terdahulu yang peneliti pilih. Penjelasan detail mengenai 3 penelitian tersebut disajikan pada Tabel 2.1 di bawah ini.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

1.	Penulis	Pondaag G. E. Deo, Regi Sanjaya, Linda
	Tahun	2017
	Judul	Analisis Kualitas Layanan Lazada Dengan Menggunakan Metode E-Servqual dan IPA
	Tujuan	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pelanggan menggunakan metode Servqual dan IPA.
	Hasil	Hasil dari penelitian ini yaitu didapatkan nilai rata-rata ekspektasi sebesar 4,32 dan nilai rata-rata persepsi sebesar 3,98. Nilai E-servqual sebesar 0,34. Untuk hasil analisis IPA, terdapat 5 atribut pada kuadran 1, 3 atribut pada kuadran 2, 4 atribut pada kuadran 3, dan 5 atribut di kuadran 4.
2.	Penulis	Widya Sastika
	Tahun	2017
	Judul	Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan E-Service Quality Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja Online Shoppe
	Tujuan	Tujuan penelitian ini untuk melihat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi Shopee, melalui metode e-service quality.

	Hasil	Dari data yang didapat, nilai harapan pengguna aplikasi Shopee sangat tinggi yaitu sebesar 86.92%, sedangkan nilai persepsinya hanya 68.78%. Nilai Customer Satisfaction Index (CSI) aplikasi Shopee sebesar 68.62%. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Matriks Importance Performance Analysis (IPA), matriks ini digunakan untuk mengetahui atribut yang menjadi prioritas yaitu pada kuadran A yang terdiri dari 11 atribut, kuadran B terdiri dari 4 atribut, kuadran C terdiri dari 2 atribut dan kuadran D terdiri dari 2 atribut.
3.	Penulis	Hiezkhia Kurniawan
	Tahun	2018
	Judul	Pengaruh <i>Mobile Service Quality</i> (M-S-Qual) Bukalapak Terhadap Kepuasan Konsumen
	Tujuan	Tujuan dari penelitian adalah untuk mengukur penilaian pelanggan dengan dimensi efisiensi, konten, ketersediaan sistem, privasi, pemenuhan, responsif, kompensasi, kontak, dan <i>billing</i> terhadap kepuasan konsumen Bukalapak
	Hasil	Berdasarkan hasil pengolahan data, <i>mobile service quality</i> berpengaruh signifikan secara simultan dan didapatkan empat dimensi yang berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen yaitu efisiensi, konten, pemenuhan, dan <i>billing</i> . Berdasarkan hasil penelitian, Bukalapak sebaiknya mengutamakan kepuasan konsumen melalui efisiensi, konten, pemenuhan dan <i>billing</i> . Misalnya memberikan promo bulanan, meningkatkan respond dan kecepatan dalam navigasi halaman, cepat tanggap dalam menyiapkan paket pesanan, dan melengkapi konten dan deskripsi detail produk

1.2 *Mobile Commerce*

Mobile commerce atau disebut *m-commerce* merupakan kemampuan untuk membeli barang dimana saja melalui perangkat nirkabel yang terhubung dengan internet. Terdapat empat fitur unik dalam teknologi *m-commerce* menurut Clarke (2008), diantaranya:

1. *Ubiquity*, fitur yang menawarkan pengguna untuk menerima informasi dan melakukan transaksi dari hampir semua lokasi secara *real-time*.

2. *Convinience*, dapat mengakses kegiatan berbelanja *online* tanpa dibatasi ruang dan waktu.

3. *Localization, m-commerce* akan lebih mampu menerima dan mengirimkan informasi relatif terhadap lokasi tertentu. Sejak perangkat *mobile* seperti ponsel hampir selalu dalam keadaan aktif, vendor akan mengetahui lokasi pelanggan mereka dan dapat memberikan promosi berdasarkan tuntutan konsumen cenderung untuk lokasi tersebut.

4. *Personalization/customization, m-commerce* menawarkan kesempatan untuk mempersonalisasikan pesan ke berbagai segmen, berdasarkan waktu dan lokasi, dengan mengubah baik penglihatan dan suara.

1.3 Aplikasi Shopee

Shopee didirikan oleh Chris Feng, asal Singapura, merupakan anak perusahaan SEA Group yang pertama kali diluncurkan pada tahun 2015 serentak di 7 negara, yaitu Singapura, Malaysia, Thailand, Taiwan, Vietnam, Filipina dan Indonesia (Shopee, 2016). Berdasarkan hasil wawancara Jawa Pos dengan CEO Shopee, Chris Feng mengatakan bahwa *e-commerce* asal Singapura ini masuk ke Indonesia pada bulan November 2015, dengan alasan Indonesia memiliki potensi menjadi market terbesar Shopee (JawaPos, 2017).

Shopee pertama kali dimulai sebagai pasar *Customer to Customer* (C2C) tetapi telah beralih ke model hibrid C2C dan *Business to Customer* (B2C) semenjak meluncurkan Shopee Mall yang merupakan platform toko daring untuk distribusi brand ternama. Pendekatan yang terlihat yaitu adanya fitur unggulan seperti *Social Sharing* dan *Live Chat* (dailysocial, 2015). Shopee menawarkan pendekatan unik dengan menambahkan elemen-elemen media sosial, bisa jadi, tujuannya untuk memikat penjual dan pembeli yang sudah nyaman berdagang dan berbelanja lewat Facebook, Instagram, atau Twitter. Selain fitur seperti tagar *trending*, elemen media sosial kental terasa pada bagian *timeline*. Keunggulan membuat Shopee menjadi salah satu aplikasi *m-commerce* yang sedang berkembang pesat, terbukti pada awal tahun 2019 aplikasi Shopee berada pada urutan teratas dalam kategori aplikasi *m-commerce* terpopuler di *Google Play Store*.

Berikut informasi yang peneliti rangkum dari *Google Play Store* dijelaskan pada Tabel 2.2.

Tabel 2.2 Lima *m-Commerce* Populer di *Google Play Store*

No.	<i>m-Commerce</i>	Tahun Rilis	Jumlah Pengunduh (juta)	Penilaian
1.	Shopee	2015	>50	4.2
2.	Bukalapak	2014	>10	4.5
3.	Tokopedia	2014	>10	4.4
4.	Lazada	2013	>100	4.4
5.	Shopintar	2018	>1	4.3

Sumber: *Google Play Store* (2019)

1.4 Kualitas Layanan

Kata “kualitas” memiliki banyak definisi atau pengertian. Menurut Kotler, kualitas merupakan keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan (Akbar, Arifin, & Sunarti, 2016). Sedangkan menurut Crosby, kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan (Nasution, 2004). Dengan demikian, suatu produk dikatakan memiliki kualitas apabila produk tersebut sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Berdasarkan pendapat tersebut, kualitas merupakan suatu keadaan produk atau layanan yang memenuhi standar untuk memuaskan kebutuhan.

Pengertian pelayanan menurut Moenir (2006) adalah sebuah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan menurut Kotler, jasa merupakan setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya *intangible* dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Nasution, 2004). Pelayanan juga dapat diartikan sebagai jasa. Berdasarkan pendapat tersebut, pelayanan diartikan sebagai suatu tindakan yang ditawarkan oleh suatu pihak untuk memenuhi kebutuhan pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible*.

Kualitas layanan menurut Parasuraman adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan dengan layanan yang diharapkan. Apabila perbandingan tersebut sama atau melebihi yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan (Arief, 2007). Tjiptono (2014) mengemukakan bahwa terdapat lima

dimensi utama kualitas pelayanan yang dipakai untuk menilai tingkat kualitas pelayanan meliputi :

1. Wujud (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalin r elasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
3. Keandalan (*Reliability*), adalah kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
4. Responsivitas (*Responsiveness*), adalah keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
5. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.

Berdasarkan uraian ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan seberapa jauh suatu kenyataan, keinginan atau harapan konsumen atas layanan yang akan diterimanya bila memakai dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Saat ini telah dikembangkan sejumlah metode untuk mengukur kualitas layanan, tiga diantaranya adalah *Service Quality*, *e-Service Quality*, dan *Mobile Service Quality*. Metode *Service Quality* atau *servqual* merupakan metode yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1990. Menurut Parasuraman (1990), *servqual* memiliki 5 dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *responsiveness*. Metode *e-Service Quality* merupakan pengembangan dari metode *servqual* yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan elektronik. Menurut Ho dan Lee (2007), terdapat 5 dimensi pengukuran *e-Service Quality*, yaitu *Information Quality*, *Security*, *Website Functionality*, *Customer Relationship*, dan *Responsiveness dan Fulfillment*. Pada tahun 2015, terdapat metode baru yang lebih spesifik daripada *E-S-Quality*, yaitu *Mobile Service Qual (M-S-Qual)*. Dimensi M-S-Qual untuk ruang lingkup *m-commerce* yaitu *Efficiency*, *System Availability*, *Content*, *Privacy*, *Fulfillment*, *Compensation*, *Responsiveness*, *Contact*, *Billing*.

1.5 *Mobile Service Quality*

Huang et al.(2015:130) mengemukakan bahwa M-S-Qual dapat dikatakan sebagai turunan dari E-S-Qual. Tetapi M-S-Qual juga dapat dianggap sebagai metode yang berdiri sendiri dan terpisah dari E-S-Qual karena memiliki beberapa karakteristik unik. Walaupun E-S-Qual dan MS-Qual sama-sama mengukur kualitas pelayanan dalam bidang elektronik, karakteristik yang ada pada M-S-Qual memiliki perbedaan yang signifikan, sehingga diharuskan untuk menciptakan skala tersendiri untuk mengukur M-S-Qual. Skala tersebut diperlukan karena teknologi *mobile* menciptakan platform baru dalam bidang pelayanan.

Huang et. al.(2015:126) mengidentifikasi sembilan dimensi kualitas layanan *mobile* khusus dalam ruang lingkup *m-commerce* yaitu:

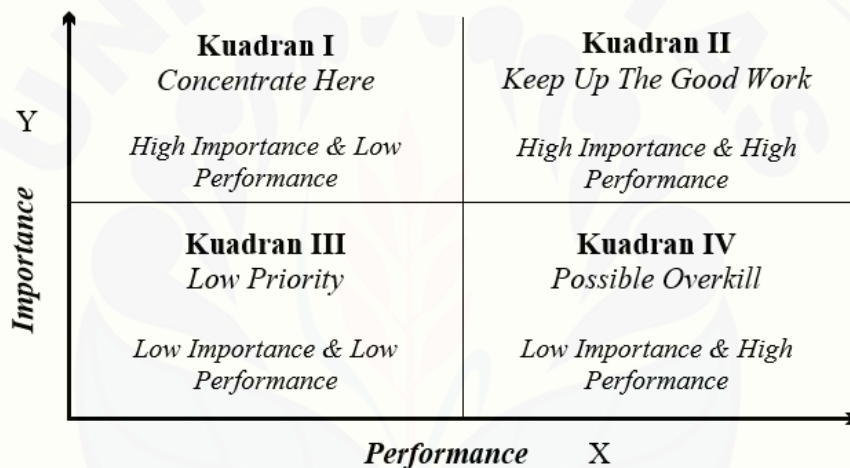
1. *Efficiency*, apakah aplikasi merespon dengan cepat dan mudah digunakan.
2. *System Availability*, apakah fungsi teknis yang diperlukan sudah tersedia dan janji layanan yang akurat.
3. *Content*, apakah informasi sudah tepat dan benar.
4. *Privacy*, tingkat dimana pelanggan merasakan situs aman dan sejauh mana informasi pribadi mereka dilindungi.
5. *Fulfillment*, sejauh mana janji situs tentang pengiriman pesanan dan ketersediaan barang terpenuhi.
6. *Responsiveness*, efektivitas proses penanganan masalah aplikasi dan kebijakan kembali.
7. *Compensation*, tingkat dimana situs mengkompensasi konsumen untuk setiap masalah yang mereka hadapi.
8. *Contact*, ketersediaan bantuan telepon dan perwakilan *online*.
9. *Billing*, nilai *perceived* untuk uang dan kenyamanan proses pembayaran.

1.6 *Importance Performance Analysis (IPA)*

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode yang pertama kali dikemukakan oleh Martilla dan James tahun 1997 dalam artikel yang dipublikasikan di *Journal of Marketing*. Menurut Martilla dan James, dalam teknik IPA, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja (*perceived performance*) pada masing-masing atribut (Tjiptono & Chandra, 2016).

Berdasarkan penilaian mengenai perbandingan antara kinerja layanan yang diberikan dengan harapan yang diinginkan berdasarkan perspektif pelanggan, peneliti dapat mengetahui sejauh mana kualitas layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan.

Hasil dari analisis IPA digambarkan dalam bentuk diagram kartesius yang terbagi menjadi empat kuadran. Masing-masing kuadran dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus terhadap sumbu (x,y), dimana sumbu x merupakan skor kinerja (*performance*) dan sumbu y merupakan skor kepentingan (*importance*). Bentuk kuadran IPA dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1 Kuadran IPA

Berdasarkan Gambar 2.1 di atas, berikut penjelasan mengenai masing-masing kuadran :

1. Kuadran I (*High Importance & Low Performance*) merupakan area yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting namun kinerjanya masih belum sesuai dengan yang diharapkan berdasarkan perspektif pelanggan. Oleh karena itu, area ini disebut *concentrate here*, berarti atribut yang berada dalam kuadran I menjadi prioritas perusahaan untuk diperbaiki kinerjanya agar sesuai dengan yang diharapkan.
2. Kuadran II (*High Importance & High Performance*) merupakan area yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting dan kinerjanya sudah cukup baik, mendekati atau sudah sesuai dengan yang diharapkan. Oleh karena itu, area ini

disebut *keep up the good work* yang berarti bahwa atribut yang berada dalam kuadran II ini minimal harus dipertahankan kinerjanya agar terus sesuai dengan harapan yang diinginkan.

3. Kuadran III (*Low Importance & Low Performance*) merupakan area yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting dan memiliki kinerja relatif rendah berdasarkan perspektif pelanggan. Kuadran III disebut *low priority*. Perusahaan dapat mempertimbangkan kembali apabila ingin meningkatkan atribut-atribut dalam kuadran III ini, karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan relatif rendah.

4. Kuadran IV (*Low Importance & High Performance*) merupakan area yang memuat atribut-atribut yang memiliki kinerja di atas rata-rata, namun bagi pelanggan dianggap kurang penting. Penyedia layanan tidak perlu mengambil tindakan penuh untuk atribut yang berada dalam kuadran IV.

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, objek penelitian, tahapan penelitian, serta uraian metodologi yang digunakan dalam penelitian.

3.1 Jenis Penelitian

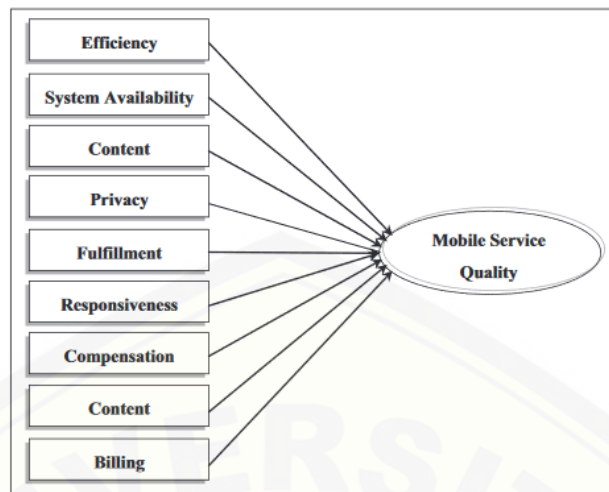
Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, karena data yang dianalisis bersifat kuantitatif yang didapatkan dari hasil kuisioner. Data yang dikumpulkan bersifat kuantitatif atau statistik berupa angka-angka yang selanjutnya diolah dengan metode yang digunakan.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat dilaksanakan penelitian yaitu di Universitas Jember. Waktu Penelitian dilakukan selama 3 bulan, dimulai bulan Maret 2019 sampai dengan Mei 2019.

3.3 Model Konseptual dan Definisi Operasional

Model konseptual yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari sembilan dimensi. Dimensi yang dimaksud merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi mengenai hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014). Sembilan dimensi digunakan dalam penelitian ini adalah: *efficiency, system availability, content, privacy, fulfillment, responsiveness, compensation, contact, billing* yang diadopsi dari model *Mobile Service Quality* dalam penelitian Huang, Lin, & Fan tahun 2015. Berikut model konseptual yang digunakan dalam penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Model Konseptual

Sumber: Huang, Lin, & Fan (2015)

Pada Tabel 3.1 dijelaskan definisi operasional sembilan dimensi yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan model konseptual pada Gambar 3.1.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Dimensi Penelitian

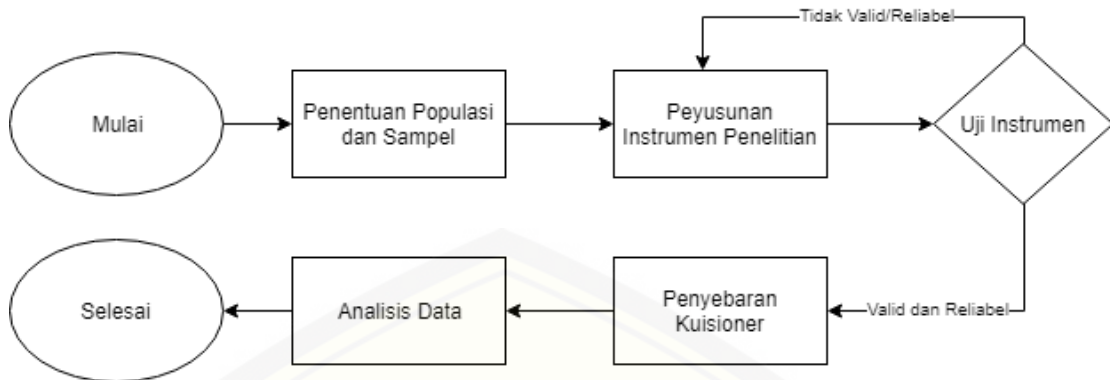
Dimensi	Definisi	Kode	Item	Sumber
<i>Efficiency (E)</i>	Seberapa cepat respon aplikasi dan kemudahan penggunaannya	E1	Memudahkan untuk menemukan apa yang dibutuhkan.	(Huang, Lin, & Fan, 2015)
		E2	Memungkinkan untuk menyelesaikan transaksi dengan cepat.	
		E3	Mudah digunakan.	
		E4	Memuat halaman dengan cepat.	
<i>System Availability (SA)</i>	Ketersediaan fungsi yang dibutuhkan dan keakuratan layanan yang dijanjikan	SA1	Dapat dibuka dengan mudah.	(Huang, Lin, & Fan, 2015)
		SA2	Dapat diakses dengan lancar ketika digunakan (tidak <i>crash</i>).	
		SA3	Halaman tidak macet (berjalan lancar) setelah memasukkan informasi pesanan.	
<i>Content (C)</i>	Kualitas konten yang disediakan	C1	Konten yang disediakan akurat.	(Huang, Lin, & Fan, 2015)
		C2	Menyediakan konten yang lengkap.	

Dimensi	Definisi	Kode	Item	Sumber
		C3	Konten mengenai informasi produk yang disediakan mudah dipahami.	Fan, 2015)
<i>Privacy (P)</i>	Keamanan dan perlindungan terhadap informasi pelanggan	P1	Riwayat transaksi atau perilaku <i>mobile-shopping</i> pelanggan terlindungi.	(Huang, Lin, & Fan, 2015)
		P2	Tidak menyebarkan informasi pribadi sebagai pelanggan kepada pihak lain (aplikasi lain).	
		P3	Melindungi informasi mengenai kartu kredit saya.	
<i>Fulfillment (F)</i>	Pemenuhan terhadap janji pemesanan dan ketersediaan barang	F1	Mengirimkan pesanan sesuai dengan yang dijanjikan.	(Huang, Lin, & Fan, 2015)
		F2	Menjamin kecepatan pengiriman pemesanan barang.	
		F3	Jujur mengenai penawaran produknya tanpa merugikan pelanggan.	
		F4	Ketika pemesanan selesai, informasi pemesanan dikirim tepat waktu.	
<i>Responsiveness (R)</i>	Efektivitas proses penanganan masalah dan kebijakan pengembalian	R1	Memberikan pilihan mudah untuk pengembalian barang.	(Huang, Lin, & Fan, 2015)
		R2	Menangani pengembalian produk dengan baik.	
		R3	Menawarkan garansi atau jaminan.	
		R4	Memberikan petunjuk apa yang harus dilakukan apabila transaksi tidak dapat diproses	
<i>Compensation (CP)</i>	Tingkat dimana pemberian kompensasi kepada pelanggan	CP1	Memberikan kompensasi terhadap masalah yang terjadi karena system.	(Huang, Lin, &

Dimensi	Definisi	Kode	Item	Sumber
	untuk setiap masalah yang dihadapi.	CP2	Memberikan kompensasi ketika barang pesanan tidak sampai tepat waktu.	Fan, 2015)
		CP3	Mengembalikan biaya transaksi apabila produk tidak dapat dikirim	
<i>Contact (CT)</i>	Ketersediaan bantuan telepon dan perwakilan <i>online</i> .	K1	Menyediakan kontak yang dapat dihubungi (telepon, email, fax) untuk berkomunikasi dengan pihak terkait.	(Huang, Lin, & Fan, 2015)
		K2	Memiliki <i>customer service</i> yang tersedia secara <i>online</i> .	
		K3	<i>Customer Service</i> merespon complain atau pertanyaan dengan cepat	
<i>Billing (B)</i>	Nilai yang dirasakan dalam hal keuangan dan kenyamanan proses pembayaran	B1	Menyediakan prosedur pembayaran yang mudah.	(Huang, Lin, & Fan, 2015)
		B2	Menyediakan rincian biaya yang akurat	
		B3	Perusahaan menyelesaikan masalah pembayaran dengan cepat.	
		B4	Tersedia variasi metode pembayaran yang beragam.	

3.4 Tahapan Penelitian

Tahapan metodologi penelitian merupakan tahapan-tahapan yang digunakan selama melaksanakan kegiatan penelitian. Tahapan metodologi penelitian ditunjukkan pada Gambar 3.2.



Gambar 3.2 Diagram Alir Tahapan Penelitian

Berikut uraian masing-masing tahapan dari alur tahapan penelitian berdasarkan Gambar 3.2.

3.3.1 Penentuan Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan aplikasi *m-commerce* Shopee di Indonesia.

b. Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non-probability Sampling*, yaitu teknik *sampling* yang tidak memungkinkan anggota-anggota dalam populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel atau tidak diketahui apakah mempunyai peluang yang sama atau tidak (Indrawati, 2015). Jenis *non-probability sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu memilih anggota sampel tertentu yang disengaja oleh peneliti, karena hanya sampel tersebut saja yang mewakili atau dapat memberikan informasi untuk menjawab masalah penelitian (Indrawati, 2015:170). Karakteristik yang digunakan dalam *purposive sampling* dalam penelitian ini:

1. Responden merupakan pengguna Shopee dalam perangkat *smartphone*.
2. Responden merupakan pengguna Shopee yang pernah melakukan transaksi pembelian, tanpa membedakan berdasarkan wilayah di Indonesia.

Dikarenakan adanya keterbatasan penelitian dalam mendapatkan data jumlah pengguna Shopee dalam versi *mobile* tidak diketahui secara pasti, maka

pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik *sampling* Bernoulli (Riduwan & Kuncoro, 2007:40), rumus Bernoulli ditunjukkan pada Persamaan 3.1.

$$n \geq \frac{\left[Z_{\left(\frac{\alpha}{2}\right)} \right]^2 p \cdot q}{e^2} \dots\dots\dots(3.1)$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel

Z : Nilai standar distribusi normal

p : Probabilitas ditolak

q : Probabilitas diterima (1-p)

e : Tingkat kesalahan

3.3.2 Penyusunan Instrumen Penelitian

Penyusunan instrumen penelitian (dalam penelitian ini yaitu kuisisioner) berdasarkan dimensi dan perspektif yang sesuai dengan kerangka pemikiran yang telah disajikan sebelumnya pada Tabel 3.1.

Skala pengukuran kuisisioner pada penelitian ini menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2009), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi dari seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial. Skala likert yang digunakan yaitu modifikasi skala likert dengan empat tingkat skala. Modifikasi pada skala likert dilakukan untuk dapat menjaring data penelitian yang lebih akurat dikarenakan kategori jawaban *undecided* (netral, ragu-ragu, setuju tidak, tidak setuju pun tidak) yang mempunyai arti ganda, atau bisa diartikan bahwa responden belum dapat memutuskan atau memberikan jawaban sehingga dapat menimbulkan *central tendency effect* yang dapat menghilangkan banyak data penelitian dan mengurangi banyaknya informasi yang dapat dijaring dari para responden (Hartanto, 2017). Skala likert yang digunakan dalam penelitian ini dijelaskan pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Skala Likert Empat Tingkatan

Skala	Keterangan	
	Kuisisioner Kinerja	Kuisisioner Kepentingan
1	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Penting
2	Tidak Setuju	Tidak Penting
3	Setuju	Penting
4	Sangat Setuju	Sangat Penting

3.3.3 Uji Instrumen

Pengambilan sampel uji instrumen sebanyak 30 responden. Hal ini sesuai dengan pendapat Singarimbun dan Efendi (1995), yang mengatakan bahwa jumlah minimal untuk uji instrumen sebanyak 30 responden. Dalam uji instrumen ini ada dua jenis uji yang digunakan, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

A. Uji Validitas

Menurut Rumengan (2013), validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas pada instrumen alat ukur dilakukan dengan cara mengkorelasikan nilai skor pada satu item dengan total skor pada seluruh item yang ada. Perhitungan korelasi untuk mendapatkan nilai r dapat dilihat pada Persamaan 3.2.

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X^2))(N \sum Y^2 - (\sum Y^2))}} \dots \dots \dots (3.2)$$

Keterangan:

r = nilai korelasi

X = skor yang diperoleh subyek dari setiap item

Y = skor total yang diperoleh dari setiap item

N = banyak sampel

$\sum X$ = jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$ = jumlah skor dalam distribusi Y

Menurut Sugiyono (2014), uji validitas memiliki nilai r untuk dasar pengambilan keputusan untuk di bandingkan dengan tabel r sebagai berikut :

- a. Jika nilai r hitung $>$ nilai r tabel, maka instrumen dinyatakan valid
- b. Jika nilai r hitung $<$ nilai r tabel, maka instrumen dinyatakan tidak valid

Nilai r tabel ditentukan berdasarkan angka derajat kebebasan. Angka derajat kebebasan ditentukan dari banyaknya sampel di kurangi dengan banyaknya kendali bebas atau pembatasan yang diletakkan atas pengamatan. Angka derajat kebebasan didapatkan dari jumlah responden dikurangi 2 ($df = N - 2$). Aplikasi yang digunakan untuk uji validitas dalam penelitian ini yaitu PASW(SPSS) 18.

B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah serangkaian pengukuran yang memiliki konsistensi walaupun digunakan secara berulang ulang (Sugiyono, 2014). Jadi uji reabilitas digunakan untuk menguji instrumen apakah tetap konsisten jika digunakan secara berkali kali. Uji reabilitas dilakukan jika instrumen telah dinyatakan valid. Berikut adalah rumus untuk menghitung nilai Alpha Cronbach's pada Persamaan 3.3.

$$R = \alpha = \frac{N}{N-1} \frac{s^2(1-\sum s_i^2)}{s^2} \dots\dots\dots(3.3)$$

Keterangan:

α = koefisien reliabilitas Alpha Cronbachs

s^2 = varian skor keseluruhan

s_i^2 = varian masing-masing item

Menurut Sugiyono Uji reabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan perbandingan nilai r hitung dan r tabel sebagai syarat yang harus dipenuhi. Menurut Ghozali nilai dari *Cronbach's Alpha* harus lebih besar dari 0,6. Aplikasi yang digunakan untuk uji reliabilitas dalam penelitian ini yaitu PASW(SPSS) 18.

3.3.4 Penyebaran Kuisisioner

Kuisisioner disebarkan kepada pengguna Shopee yang pernah melakukan transaksi. Penyebaran dilakukan secara *online* dengan menggunakan *Google Form*, yang kemudian *link* dibagikan melalui sosial media. Kuisisioner yang telah terkumpul akan diolah menggunakan pengolah angka atau MS. Excel dan aplikasi olah data statistic PASW(SPSS) 18.

3.3.5 Analisis Data

1. Analisis *Gap* M-S-Qual

Analisis *gap* atau kesenjangan bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan yang diberikan. Cara mengetahui kualitas layanan yaitu dengan

mencari kesenjangan atau selisih antara kinerja yang diberikan dengan harapan yang berdasarkan perspektif pelanggan. Rumus yang digunakan untuk mencari kesenjangan dituliskan pada Persamaan 3.4.

$$\text{Skor Gap } (Q_i) = \text{Skor Persepsi } (P_i) - \text{Skor Ekspektasi } (I_i) \dots \dots \dots (3.4)$$

Keterangan :

Q_i : Tingkat kesenjangan

P_i : Hasil nilai kinerja (*performance*)

I_i : Hasil nilai kepentingan (*importance*)

Kualitas layanan dapat dikatakan baik apabila nilai kesenjangan memiliki nilai positif dan sebaliknya jika tingkat kesenjangan bernilai negatif maka perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Kesimpulan tersebut didapatkan dari hasil perhitungan analisis kesenjangan.

2. Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*)

Tahapan selanjutnya setelah analisis kesenjangan, untuk memetakan atribut apa saja yang harus diperbaiki maka dilakukan analisis IPA. Berikut langkah-langkah yang dilakukan untuk melakukan analisis IPA (Safiera & Setyawan, 2017):

1) Pemberian bobot

Dari hasil kuisioner yang didapatkan setiap nilai mempunyai bobot masing masing dengan memberikan nilai skala 1 dikali 1, skala 2 dikali 2, skala 3 dikali 3, dan skala 4 dikali 4.

2) Menentukan rata-rata dari setiap atribut

Pemetaan diagram kartesius dapat dilakukan dengan menentukan nilai rata-rata setiap atribut yaitu X dan Y, dimana nilai perhitungannya telah kita peroleh dari perhitung yang dilakukan sebelumnya. Adapun rumus yang digunakan dituliskan pada Persamaan 3.5:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n}, \bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n} \dots \dots \dots (3.5)$$

Keterangan :

\bar{X}_i = rata-rata nilai tingkat kinerja

\bar{Y}_i = rata-rata nilai tingkat kepentingan

N = jumlah responden

3) Mengukur tingkat kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan nilai kinerja dengan nilai kepentingan untuk mengetahui apakah kinerja layanan telah sesuai dengan kepentingan layanan. Rumus yang digunakan dituliskan pada Persamaan 3.6.

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \dots\dots\dots(3.6)$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden.

Xi = Skor penilaian kinerja perusahaan

Yi = Skor penilaian kepentingan pelanggan

4) Pemetaan diagram kartesius

Hasil perhitungan dari penggunaan rumus-rumus tersebut kemudian digunakan untuk pemetaan diagram kartesius yang terbagi menjadi 4 kuadran dengan menentukan titik potong menggunakan rumus. Adapun rumus yang digunakan dituliskan pada Persamaan 3.7.

$$\text{Sumbu } \bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K}, \text{ Sumbu } \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K} \dots\dots\dots(3.7)$$

Keterangan :

Sumbu \bar{X} : Titik Importancce

Sumbu \bar{Y} : Titik Performance

K : total atribut

$\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i$: nilai keseluruhan rata-rata kepentingan

$\sum_{i=1}^N \bar{X}_i$: nilai keseluruhan rata-rata kinerja

Hasil dari penentuan titik potong akan menentukan posisi peletakan hasil analisis untuk mengetahui atribut yang perlu menjadi prioritas khusus.

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran dari peneliti berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan dan saran diharapkan dapat menjadi acuan untuk objek penelitian maupun penelitian selanjutnya.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis *gap* M-S-Qual dengan menggunakan dimensi *Efficiency* (E), *System Availability* (SA), *Content* (C), *Privacy* (P), *Fulfillment* (F), *Responsiveness* (R), *Compensation* (CP), *Contact* (K), dan *Billing* (B), didapatkan nilai kinerja layanan aplikasi Shopee sebesar 3,15 dan nilai kepentingan sebesar 3,59, sehingga didapatkan nilai kesenjangan sebesar -0,44. Hal ini menunjukkan secara keseluruhan kualitas layanan aplikasi Shopee telah memiliki kinerja yang cukup baik, namun belum memenuhi harapan yang diinginkan oleh pelanggan, karena nilai kesenjangan kurang dari 0 atau bernilai negatif.
2. Berdasarkan hasil analisis kuadran IPA, terdapat atribut yang berada pada kuadran I (*high importance* dan *low performance*) yaitu penanganan kegagalan transaksi (R4). Hal ini menunjukkan atribut R4 perlu mendapatkan prioritas khusus untuk dilakukan perbaikan, karena memiliki nilai kinerja yang relatif rendah namun dianggap penting, sehingga belum memenuhi harapan pelanggan. Saran perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja R4 yaitu aplikasi harus lebih *responsive* dalam menangani kegagalan transaksi, dengan memberikan petunjuk mengenai hal yang harus dilakukan apabila transaksi gagal diproses, serta memunculkan pemberitahuan bahwa transaksi gagal diproses. Sedangkan atribut yang perlu dipertahankan, berada di kuadran II (*high importance* dan *high performance*) yaitu kemudahan dalam menemukan kebutuhan (E1), kecepatan transaksi (E2), perlindungan riwayat transaksi (P1), perlindungan data diri (P2), perlindungan data alat pembayaran (P3), kesesuaian pemesanan dengan yang dijanjikan (F1), estimasi waktu pengiriman (F2), penanganan

refund (CP3), ketersediaan prosedur pembayaran (B1), keakuratan rincian biaya transaksi (B2), kecepatan penanganan masalah pembayaran (B3), dan variasi metode pembayaran (B4). Atribut-atribut tersebut layak dipertahankan karena dianggap penting dan memiliki kinerja yang relatif tinggi berdasarkan perspektif pelanggan.

5.2 Saran

Adapun saran yang dihasilkan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan untuk penelitian berikutnya yaitu :

1. Untuk menambah tingkat akurasi penelitian, sebaiknya memperbanyak pengambilan sampel dengan menggunakan *margin error* 1%, agar hasil yang didapatkan lebih mendekati sesuai.
2. Menganalisis faktor lain menggunakan metode tertentu untuk mengetahui mengapa aplikasi Shopee memiliki banyak pengguna walau ternyata berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini, kualitas layanan aplikasi Shopee relatif rendah.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, R. N., Arifin, Z., & Sunarti. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*.
- Algifari. (2000). *Analisa Regresi, Teori, Kasus, dan Solusi*. Yogyakarta: BPF.
- Algifari. (2000). *Analisa Regresi, Teori, Kasus, dan Solusi*. Yogyakarta: BPF.
- Arief. (2007). *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang: Banyumedia Publishing.
- dailysocial. (2015, 10 27). *Shopee Berambisi Jadi Pemimpin Mobile Marketplace C2C Indonesia*. Retrieved 2 27, 2019, from dailysocial: <https://dailysocial.id/post/shopee-berambisi-jadi-pemimpin-mobile-marketplace-c2c-indonesia>
- Deo, P. G., Sanjaya, R., & Linda. (2017). ANALISIS KUALITAS LAYANAN LAZADA DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL DAN IPA . *Journal of Accounting and Business Studies*.
- Hartanto, E. (2017). PERBEDAAN SKALA LIKERT LIMA SKALA DENGAN MODIFIKASI SKALA LIKERT EMPAT SKALA. *Metodologi Penelitian*.
- Ho, C., & Lee, Y. (2007). The development of an E-Travel Service Quality Scale, *Tourism*. 1434-1449.
- Huang, E. Y., Lin, S.-W., & Fan, Y.-C. (2015). M-S-QUAL: Mobile Service Quality Measurement. *Electronic Commerce Research and Applications*. Taiwan: Elsevier.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi*. Bandung: Aditama.
- Istianingsih, & Utami, W. (2009). Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja IndiVidu. *Jurnal SNA*.
- JawaPos. (2017, 10 17). *CEO Shopee Chris Feng: Ada Pemain Berbeda di Tiap Segmen*. Retrieved 2 26, 2019, from jawapos:

<https://www.jawapos.com/ekonomi/bisnis/17/10/2017/ceo-shopee-chris-feng-ada-pemain-berbeda-di-tiap-segmen>

KataData. (2016, 14). *INFOGRAFIK: Indonesia Pusat e-Commerce ASEAN*. Retrieved 25, 2019, from katadata: <https://katadata.co.id/infografik/2016/01/04/indonesia-pusat-e-commerce-asean>

KataData. (2018, Februari 20). *Berapa Jumlah Pengguna Internet di Indonesia*. Dipetik November 27, 2018, dari katadata: databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/02/20/berapa-jumlah-pengguna-internet-di-indonesia

KataData. (2018, 11 30). *Transaksi e-Commerce Asia Tenggara*. Retrieved 25, 2019, from katadata: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/11/30/transaksi-e-commerce-asia-tenggara-diproeksi-mencapai-rp-1469-triliun-pada-2025>

Katadata Insight Center. (2018). *Indonesia eCommerce Mapping 2018*.

Kompas. (2018, 11 13). *Penggunaan Aplikasi Mobile untuk Belanja Online Terus Meningkat*. Retrieved 26, 2019, from Kompas: <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/11/13/084100326/penggunaan-aplikasi-mobile-untuk-belanja-online-terus-meningkat>

Kotler, P., & Keller, L. K. (2016). *Marketing Management, Global Edition*. United States: Pearson Education, Inc.

Kurniawan, H., & Zuliestiana, D. A. (2018). Pengaruh Mobile Service Quality (MS-Qual) Bukalapak Terhadap Kepuasan Konsumen.

Laurent, F. (2016). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan GO-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan. *AGORA*, 95-100.

Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Narimawati, U. (2007). *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Agung Media.

Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Rumengan. (2013). *Metodologi Penelitian*. Bandung: Cipta Pustaka.

- Safiera, F., & Setyawan, Y. (2017). METODE IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN REGRESI LOGISTIK ORDINAL UNTUK MENGETAHUI FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN PASIEN KLINIK PRATAMA RBG RZ BANTUL YOGYAKARTA. *Jurnal Statistika Industri dan Komputasi*.
- Sastika, W. (2018). Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan E-Service Quality Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja Online Shopee. *IKRAITH-HUMANIORA*, 2.
- Shopee. (2016). *Tentang Shopee; Cerita Kami*. Retrieved Maret 1, 2019, from shopee: <https://careers.shopee.co.id/about/>
- Sugiyono. (2014). *Populasi dan sampel. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Populasi dan sampel. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suherlan, H. (2013). *Psikologi Pelayanan*. Bandung: Media Perubahan.
- Tjiptono, F. (2004). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

LAMPIRAN

1. Identitas 400 Responden

No.	Nama Lengkap	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Sudah berapa lama menggunakan Aplikasi Shopee?	Berapa kali menggunakan Aplikasi Shopee (untuk transaksi pembelian)?
1	Ria	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	9 - 12 bulan	1 - 3 kali
2	Dheta Indra Edwina Ayu ElMera	Perempuan	18 - 22	Pegawai	5 - 8 bulan	1 - 3 kali
3	Rossita Dian S	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	9 - 12 bulan	1 - 3 kali
4	Nur Fadhliah	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	1 - 4 bulan	1 - 3 kali
5	Agis Dwi Aprii	Perempuan	23 - 27	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
6	Erna Kristiana Dewi	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	1 - 4 bulan	1 - 3 kali
7	Aisyah Nur fadhilah	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
8	Afrizal	Laki-Laki	23 - 27	Mahasiswa	1 - 4 bulan	1 - 3 kali
9	Virlinia Pratiwi	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	7 - 9 kali
10	Raudhatun Nisa'	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	1 - 4 bulan	1 - 3 kali
11	Fitri Febriyanti	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	9 - 12 bulan	1 - 3 kali
12	Nur shofiyatul qodriyah	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
13	Zammil	Laki-Laki	18 - 22	Pegawai	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
14	Alfin fahriza	Laki-Laki	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	1 - 3 kali
15	Iqbal Faizal Afif	Laki-Laki	18 - 22	Mahasiswa	1 - 4 bulan	1 - 3 kali
16	Stanislaus J. Pinasthika	Laki-Laki	18 - 22	Mahasiswa	5 - 8 bulan	1 - 3 kali
17	mega hikmah	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	1 - 3 kali
18	Tri wahyuni	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
19	Laras	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
20	Dwiki Aditya Indarto	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
21	Dimas Setyo	Laki-Laki	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
22	Marita	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	7 - 9 kali
23	Adam	Laki-Laki	23 - 27	Mahasiswa	1 - 4 bulan	1 - 3 kali
24	Muhammad Bagus Kurniawan	Laki-Laki	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
25	Oryza Kusuma Dewi	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
26	Kenya Swawikanti	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
27	Agustin novita sari	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
28	Ew Nurul Fadhliah	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
29	Septiya aiki cahyani	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
30	Pratiwi Anjar Pratiwi	Perempuan	18 - 22	Pegawai	9 - 12 bulan	7 - 9 kali
31	Clara Simta Aulia Anggraini	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
32	Isyaton hanifah	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
33	Yufida Afkarina Nizar Isyam	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	9 - 12 bulan	1 - 3 kali
34	Umina	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
35	Ovi Adiniyah	Perempuan	23 - 27	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
36	Debby Ayunda Ashari	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
37	Miftahul Hasanah	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	7 - 9 kali
38	Adelia	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	7 - 9 kali
39	Safira Izza Ghafirina	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
40	Khurotul hanik	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	9 - 12 bulan	1 - 3 kali
41	Alpha Alexander	Laki-Laki	23 - 27	Lainnya	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
42	Irma suryaningsih	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	9 - 12 bulan	7 - 9 kali
43	sofan	Laki-Laki	18 - 22	Mahasiswa	1 - 4 bulan	1 - 3 kali
44	Riza Fauziyah	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
45	Herinda putri s	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
46	Elma fernanda risdiana	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
47	Amatudzil izzah	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	7 - 9 kali
48	Ayunda Nita Dwi Lestari	Perempuan	23 - 27	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
49	Ika surya lestari	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	7 - 9 kali
50	Danita	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
51	Adi	Laki-Laki	23 - 27	Pegawai	Lebih dari 1 tahun	1 - 3 kali
52	Muhammad Hawari Ikhwani	Laki-Laki	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
53	Maya izzah	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	1 - 3 kali
54	zara amanda	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	1 - 3 kali
55	Rahma Humaira Nugraha	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	5 - 8 bulan	>= 10 kali
56	Khuswatul Laily Maghfiroh	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	5 - 8 bulan	1 - 3 kali
57	Nabila	Perempuan	23 - 27	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
58	Sri Wulan	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
59	Irma Resha	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
60	Aski widda	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	7 - 9 kali
61	Azmi maulidiya	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
62	Alya Zulfaturajja	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	1 - 3 kali
63	Dwike Septia Rahma	Perempuan	18 - 22	Lainnya	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
64	Alifia wsta	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	9 - 12 bulan	7 - 9 kali
65	Mel	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	7 - 9 kali
66	Yunita	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	1 - 3 kali
67	Muhammad ahsan	Laki-Laki	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	7 - 9 kali
68	Reny Rizqiyatus Syafa'ah	Perempuan	23 - 27	Lainnya	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
69	Fahmi	Laki-Laki	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	1 - 3 kali
70	Sofiah	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	9 - 12 bulan	1 - 3 kali
71	Purnama	Laki-Laki	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
72	Apsari Malini Lukito	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	9 - 12 bulan	4 - 6 kali
73	Venessa	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	1 - 4 bulan	1 - 3 kali
74	Alivia Permatasari	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	1 - 4 bulan	1 - 3 kali
75	Jessica Nanda S	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	5 - 8 bulan	1 - 3 kali
76	Innas margie	Laki-Laki	23 - 27	Mahasiswa	1 - 4 bulan	1 - 3 kali
77	Nuril Imina	Perempuan	23 - 27	Lainnya	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
78	Salfan Rahmatullah	Laki-Laki	18 - 22	Mahasiswa	1 - 4 bulan	1 - 3 kali
79	Mili	Laki-Laki	18 - 22	Mahasiswa	9 - 12 bulan	4 - 6 kali
80	Della Anbya Pristianti	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
81	Ulul Karima	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
82	Indira Laksita Mlatu	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	7 - 9 kali
83	Ilma kamilia	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	9 - 12 bulan	4 - 6 kali
84	Putri astringi	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
85	Evelyn Lonardy	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
86	aini ayati	Perempuan	23 - 27	Lainnya	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
87	Hana Rahmawati Dewi	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	9 - 12 bulan	4 - 6 kali
88	Yolanda Felia	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
89	Ucik	Perempuan	18 - 22	Pegawai	Lebih dari 1 tahun	7 - 9 kali
90	Salma Fauziyyah	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	7 - 9 kali

91	Hanifah Harsiwi	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	9 - 12 bulan	7 - 9 kali
92	Keumalahayati Cahya Anifah	Perempuan	<18	Siswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
93	Naura	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
94	Herda	Perempuan	23 - 27	Pegawai	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
95	Dita	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
96	dt	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
97	Renata kurniati	Perempuan	<18	Siswa	5 - 8 bulan	7 - 9 kali
98	Dea Vaninugra Hetty	Perempuan	<18	Siswa	9 - 12 bulan	>= 10 kali
99	Nurul Fadiah	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	9 - 12 bulan	7 - 9 kali
100	Yolyz Seren Venusia	Perempuan	<18	Siswa	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
101	kevana aida	Perempuan	<18	Siswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
102	Visthika imandita	Perempuan	23 - 27	Lainnya	9 - 12 bulan	7 - 9 kali
103	Amanda jihan f	Perempuan	<18	Siswa	9 - 12 bulan	7 - 9 kali
104	Talitha Yumnaa	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
105	Defi Ambarwati	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	9 - 12 bulan	1 - 3 kali
106	Allisa Qurotul Ayyun	Perempuan	<18	Siswa	1 - 4 bulan	4 - 6 kali
107	feiza adara	Perempuan	<18	Siswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
108	Vanessa	Perempuan	<18	Siswa	Lebih dari 1 tahun	7 - 9 kali
109	Nadiya Rahma	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	7 - 9 kali
110	Aprilia	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
111	Fatimatuz Zah'ro	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
112	Reza al Muzammil	Laki-Laki	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
113	Karimah Az Zahra Novianti	Perempuan	<18	Siswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
114	Linda Dwi	Perempuan	23 - 27	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
115	Ridel Sumampouw	Laki-Laki	18 - 22	Mahasiswa	9 - 12 bulan	1 - 3 kali
116	Fandani Islami baiduah	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	1 - 4 bulan	1 - 3 kali
117	Al Senna Mareska	Perempuan	<18	Siswa	9 - 12 bulan	>= 10 kali
118	Zelly anjas	Perempuan	18 - 22	Pegawai	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
119	Bella	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	1 - 3 kali
120	Lisa Nurholiza	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	5 - 8 bulan	7 - 9 kali
121	Nur'aini Elyyifa Putri	Perempuan	<18	Siswa	Lebih dari 1 tahun	1 - 3 kali
122	Azza Al Baranti	Perempuan	<18	Siswa	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
123	Deva	Perempuan	<18	Siswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
124	Nanda Nur Ariska	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
125	Khaira Umamah Junaedi Putri	Perempuan	18 - 22	Lainnya	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
126	Syella Ali Hassan	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
127	Dewi Damayanti	Perempuan	<18	Siswa	9 - 12 bulan	>= 10 kali
128	Tsabitah Ramadhanti	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
129	Revita Dewi Aniani	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
130	Prisy Niken Mahardika Putri	Perempuan	23 - 27	Lainnya	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
131	Erik R F	Laki-Laki	18 - 22	Mahasiswa	1 - 4 bulan	1 - 3 kali
132	Rudi Ismanto	Laki-Laki	> 27	Pegawai	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
133	astrid winesti maharani	Perempuan	<18	Siswa	9 - 12 bulan	>= 10 kali
134	yuni	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
135	Lela Monica Efendi	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	7 - 9 kali
136	Marista Fatima Azzhara	Perempuan	18 - 22	Siswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
137	NISA MAGHFIRA	Perempuan	18 - 22	Siswa	5 - 8 bulan	>= 10 kali
138	Putri Nofia Marga	Perempuan	18 - 22	Siswa	1 - 4 bulan	1 - 3 kali
139	Ratna Yuniar	Perempuan	<18	Siswa	9 - 12 bulan	4 - 6 kali
140	Nurmala Agita Nisa	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
141	vanessa mae	Perempuan	18 - 22	Siswa	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
142	ucha	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
143	Astifa Shielly	Perempuan	18 - 22	Siswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
144	Laila octaviani	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	7 - 9 kali
145	Aura Leilashafa Dtbhan	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
146	Zahratul Fitrianie	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	1 - 4 bulan	7 - 9 kali
147	Annisa Nurrahma Kamilia	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	1 - 3 kali
148	Sinia Tri	Perempuan	<18	Siswa	9 - 12 bulan	1 - 3 kali
149	Nita Khurimin	Perempuan	23 - 27	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
150	Egita	Perempuan	<18	Siswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
151	Siti Miitahul	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	7 - 9 kali
152	Lisa melinda	Perempuan	> 27	Lainnya	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
153	Yowie Kusuma	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	5 - 8 bulan	4 - 6 kali
154	Sugianti	Perempuan	23 - 27	Pegawai	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
155	Hayati Puspamurti	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
156	Fauzan Adriatik	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
157	Putri Ratriani	Perempuan	18 - 22	Pegawai	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
158	Aulathivali Inas	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
159	Aditya BM	Laki-Laki	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
160	Evi Dwi Pratiwi	Perempuan	18 - 22	Pegawai	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
161	Diah Ayu Sukmawati	Perempuan	23 - 27	Pegawai	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
162	Ratna K.D	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
163	Rizki Sakinatul Jannah	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	1 - 4 bulan	1 - 3 kali
164	Jaduk Arief	Laki-Laki	18 - 22	Siswa	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
165	Shine Himayatus Shorofil	Perempuan	18 - 22	Siswa	5 - 8 bulan	1 - 3 kali
166	rihga indie wahyudi	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	1 - 3 kali
167	Maulidia Fahmadina Rozana	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
168	Yunita wijayanthi	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
169	Aristia Indah	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	9 - 12 bulan	1 - 3 kali
170	Atma prayoga	Laki-Laki	18 - 22	Mahasiswa	1 - 4 bulan	1 - 3 kali
171	Amalia Nuriski	Perempuan	> 27	Lainnya	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
172	Jessica Ashara	Perempuan	23 - 27	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
173	Assrofi Laily	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
174	Andi Alifirdaus	Laki-Laki	18 - 22	Mahasiswa	5 - 8 bulan	1 - 3 kali
175	Nuriani Dewi Novianti	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
176	Fatchur rahman	Laki-Laki	18 - 22	Mahasiswa	5 - 8 bulan	1 - 3 kali
177	Wanodya Wahyuning Fajri	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	9 - 12 bulan	1 - 3 kali
178	Aghnia Nurma	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	9 - 12 bulan	>= 10 kali
179	Nisrina mutia	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
180	Tiara Syifa A.	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
181	Sekar Yudaningrum	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	5 - 8 bulan	4 - 6 kali
182	muthia daffa dzikrina	Perempuan	<18	Siswa	Lebih dari 1 tahun	7 - 9 kali
183	RC	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
184	Sarah nanda sabila	Perempuan	<18	Siswa	Lebih dari 1 tahun	7 - 9 kali
185	Wea Tyas	Perempuan	23 - 27	Pegawai	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
186	putri nilam evietta	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
187	Anisya nurhaliza	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
188	Karina Permata	Perempuan	<18	Siswa	5 - 8 bulan	>= 10 kali
189	Widya sari	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
190	Bilojs Safitri	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali

191	Natasya Rida Syafitri	Perempuan	<18	Siswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
192	Vania Natasha	Perempuan	18 - 22	Siswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
193	Dev p road	Perempuan	18 - 22	Pegawai	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
194	Alfian Eko Novianto	Laki-Laki	23 - 27	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
195	Risma Margaretha Gultom	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
196	Osyi	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
197	rika purnama sari	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	1 - 3 kali
198	agustih husnul khotimah	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	1 - 4 bulan	1 - 3 kali
199	Fadhilah Nur Hakim	Laki-Laki	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	7 - 9 kali
200	Rika Wahyuningtyas	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	5 - 8 bulan	>= 10 kali
201	putri kharisma dwi cahyunia	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	5 - 8 bulan	7 - 9 kali
202	Ila wirda sri bintani	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	5 - 8 bulan	>= 10 kali
203	Ken Ing Lila	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
204	Feny Febriyanti	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	9 - 12 bulan	>= 10 kali
205	Dwi Ayu Oktaviani	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
206	Ria	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	9 - 12 bulan	1 - 3 kali
207	Chika Ramadhanty Twine Ayu P	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
208	Yuris Mimbadi	Laki-Laki	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
209	Seli Wahyutini	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	9 - 12 bulan	>= 10 kali
210	Citra Wahyuningtyas	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	1 - 4 bulan	1 - 3 kali
211	Izza Wardatul Latifah	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	5 - 8 bulan	1 - 3 kali
212	Atika Arifana	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
213	Pristya	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	9 - 12 bulan	7 - 9 kali
214	Emma octavia	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
215	Sandi e	Laki-Laki	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	7 - 9 kali
216	Mega Bintang B.P	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	9 - 12 bulan	4 - 6 kali
217	Dewi Astutik	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	1 - 3 kali
218	FIKY ANDILA PUTRA	Laki-Laki	18 - 22	Mahasiswa	1 - 4 bulan	1 - 3 kali
219	Erlina	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	7 - 9 kali
220	Sabrina Riyanda Rusdiyani	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
221	Zaenal Anfin	Laki-Laki	18 - 22	Mahasiswa	5 - 8 bulan	1 - 3 kali
222	Sekar Elok Larasati	Perempuan	18 - 22	Lainnya	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
223	Safira Fitri	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	9 - 12 bulan	>= 10 kali
224	Nurbaskara	Laki-Laki	> 27	Lainnya	Lebih dari 1 tahun	1 - 3 kali
225	Bagus Pribadhi	Laki-Laki	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
226	Intan Mukaromah Mustikawati	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
227	Fitri	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
228	W'isra Seteiani	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	1 - 3 kali
229	Gilang riyadi	Laki-Laki	23 - 27	Pegawai	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
230	Yusuf B L	Laki-Laki	> 27	Pegawai	1 - 4 bulan	>= 10 kali
231	Dwi Oktavia Larassati	Perempuan	23 - 27	Lainnya	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
232	Khoirunnisa Afandi	Perempuan	23 - 27	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
233	Luqyana Andin Nur Aini	Perempuan	23 - 27	Pegawai	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
234	Kurnia Dwi Destiana	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
235	Galuh Syahda	Perempuan	23 - 27	Pegawai	Lebih dari 1 tahun	7 - 9 kali
236	Ainun Khofiyatin	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	9 - 12 bulan	7 - 9 kali
237	Ludfi Ika Purwantini	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	1 - 4 bulan	1 - 3 kali
238	Wanodya Wahyuning Fajri	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
239	Vidi auria susanti	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
240	Jojo	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
241	Kharia Istighfarda	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
242	Shamira Angraeni	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	1 - 3 kali
243	Septiya Ayu	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	9 - 12 bulan	4 - 6 kali
244	isra nov	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	1 - 4 bulan	1 - 3 kali
245	Fasha	Perempuan	<18	Lainnya	9 - 12 bulan	7 - 9 kali
246	Ayusdilla	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
247	Fadlika Larasati	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
248	Diva shakira nayla febriani	Perempuan	18 - 22	Lainnya	5 - 8 bulan	>= 10 kali
249	Akira	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
250	Nindya siskarina	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	5 - 8 bulan	>= 10 kali
251	Vanilla Tan	Perempuan	18 - 22	Lainnya	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
252	kayla shazia	Perempuan	<18	Siswa	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
253	Lisa Salma Hartanti	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
254	Okti Nur Kholis	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	5 - 8 bulan	>= 10 kali
255	Anggitya Azzahra	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	1 - 3 kali
256	Diana septia	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	5 - 8 bulan	7 - 9 kali
257	Ries alya shaffiya putri	Perempuan	<18	Siswa	9 - 12 bulan	7 - 9 kali
258	Nurfitri Ramadhani	Perempuan	18 - 22	Pegawai	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
259	ci jung	Perempuan	<18	Siswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
260	Sugiarti nurhakimah	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	9 - 12 bulan	1 - 3 kali
261	Nur Hidayah	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	5 - 8 bulan	7 - 9 kali
262	Safitri febryanti astuti	Perempuan	18 - 22	Pegawai	Lebih dari 1 tahun	1 - 3 kali
263	silv mardiyah	Perempuan	23 - 27	Lainnya	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
264	Alia Putri Salsabilla	Perempuan	18 - 22	Lainnya	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
265	Primaswatantri permata	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
266	Ananta Ary	Laki-Laki	23 - 27	Lainnya	Lebih dari 1 tahun	1 - 3 kali
267	Destiya Sabe Hasty	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
268	Farah Dina	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	9 - 12 bulan	4 - 6 kali
269	salsabilla	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	9 - 12 bulan	7 - 9 kali
270	Chira Egy Nabella	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
271	Veni Setya Lestani	Perempuan	23 - 27	Pegawai	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
272	Megawati karyono putri	Perempuan	23 - 27	Lainnya	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
273	Fina Fitri	Perempuan	23 - 27	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
274	Roséanne Aprodithe	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
275	Faizah Haennisa	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	9 - 12 bulan	>= 10 kali
276	Annisa Afifah Maulida	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
277	Jade amelia	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
278	Nadine Deskananda sajjatmoko	Perempuan	18 - 22	Pegawai	9 - 12 bulan	1 - 3 kali
279	Dewi Ajeng Wulansari	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
280	azizah sabrina	Perempuan	<18	Siswa	Lebih dari 1 tahun	7 - 9 kali
281	Henri Oktafiani	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
282	priskila nitya paramacanti	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	9 - 12 bulan	7 - 9 kali
283	Fiska Winanda Lusti Anggari	Perempuan	18 - 22	Pegawai	5 - 8 bulan	7 - 9 kali
284	Asaffira Laily	Perempuan	23 - 27	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
285	Irvine winggar indah maharani	Perempuan	18 - 22	Lainnya	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
286	amanda meydiva	Perempuan	<18	Siswa	Lebih dari 1 tahun	1 - 3 kali
287	Maya Rostika	Perempuan	23 - 27	Pegawai	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
288	Christine Sundari	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	5 - 8 bulan	4 - 6 kali
289	Zahrah putri arum	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
290	Ajeng nurbayani p	Perempuan	18 - 22	Pegawai	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali

291	Adinda Cahya Ferina	Perempuan	18 - 22	Pegawai	5 - 8 bulan	4 - 6 kali
292	Nur Afina	Perempuan	<18	Siswa	5 - 8 bulan	>= 10 kali
293	SF	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	1 - 4 bulan	4 - 6 kali
294	Dwita Riana Prabawati	Perempuan	23 - 27	Pegawai	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
295	Desy Karmia	Perempuan	23 - 27	Pegawai	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
296	Aiffah Azalia	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
297	Daltri Oktaviani Saptarini	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
298	Nur Hasyiyati Shabrina	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
299	Khanza Abudan	Perempuan	23 - 27	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
300	Ahsana Nadiyah	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
301	Febriani Mustika Pribadi	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
302	Ranti I	Perempuan	<18	Siswa	5 - 8 bulan	>= 10 kali
303	Affia Nurul Aini	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
304	Khansa Kamila Pumasari	Perempuan	<18	Siswa	1 - 4 bulan	1 - 3 kali
305	Rizka nabiele	Perempuan	23 - 27	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
306	Natasha Grace	Perempuan	18 - 22	Siswa	9 - 12 bulan	4 - 6 kali
307	Via	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
308	Krismita Cahyani	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
309	Nadia	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
310	Firdha	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	7 - 9 kali
311	salma difa	Perempuan	<18	Siswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
312	Sholihah ummi nirmala	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
313	Karimani Salsabila	Perempuan	<18	Siswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
314	Gusti Untung Karna Adil	Laki-Laki	> 27	Lainnya	5 - 8 bulan	1 - 3 kali
315	Vyra Kredha Nagari	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
316	Mardiyatus Sholihah	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	1 - 4 bulan	1 - 3 kali
317	Salma Faiha Nur Dewi	Perempuan	<18	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
318	Nita Yuna	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
319	Sava Dyah Pitaloka	Perempuan	18 - 22	Siswa	9 - 12 bulan	4 - 6 kali
320	Deas Murti	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
321	salis zuroh sahadah	Perempuan	<18	Siswa	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
322	Nindi Siskawati Rohandi	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	9 - 12 bulan	>= 10 kali
323	fatimatuz sari	Perempuan	<18	Siswa	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
324	sifa fauziyah	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
325	Fadillah akbar	Laki-Laki	> 27	Pegawai	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
326	Ayu Novitasari	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	7 - 9 kali
327	Fanda Setyaningsih	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	5 - 8 bulan	4 - 6 kali
328	Cindy Kusumarsi	Perempuan	18 - 22	Siswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
329	Ummu hibbah amalia	Perempuan	18 - 22	Lainnya	Lebih dari 1 tahun	7 - 9 kali
330	Naya	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
331	Yulia Prihatiningrum	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
332	Anisatul mukharomah	Perempuan	18 - 22	Siswa	1 - 4 bulan	1 - 3 kali
333	Salsabila Putri S	Perempuan	<18	Siswa	9 - 12 bulan	>= 10 kali
334	Fairuzha Ramadhanti	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
335	Resma Irantika	Perempuan	18 - 22	Pegawai	5 - 8 bulan	>= 10 kali
336	salmavia winayu	Perempuan	<18	Siswa	5 - 8 bulan	1 - 3 kali
337	sulis tiawati	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	5 - 8 bulan	7 - 9 kali
338	Nuni Rahmawati	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	7 - 9 kali
339	diaz monika	Perempuan	18 - 22	Siswa	5 - 8 bulan	1 - 3 kali
340	Shary	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
341	Mega Sabrina Juliani	Perempuan	<18	Siswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
342	Ois kholisoh	Perempuan	<18	Siswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
343	Silvi Ekaprawati	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
344	Salma Khoirunnisa	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
345	Nia Siffah	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
346	Nasya ari	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
347	harits	Laki-Laki	<18	Siswa	9 - 12 bulan	7 - 9 kali
348	Muhammad Apriadi Fathan	Laki-Laki	<18	Siswa	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
349	Renu	Perempuan	<18	Siswa	5 - 8 bulan	1 - 3 kali
350	Gisella	Perempuan	18 - 22	Siswa	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
351	Susi	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
352	Nabila Cahyaning Wargi	Perempuan	<18	Siswa	Lebih dari 1 tahun	7 - 9 kali
353	Indah Oktaviani	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	5 - 8 bulan	1 - 3 kali
354	Fransiska Natalia	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	9 - 12 bulan	4 - 6 kali
355	Ayu	Perempuan	23 - 27	Lainnya	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
356	Celyn Intang Aulia	Perempuan	<18	Siswa	1 - 4 bulan	1 - 3 kali
357	Adellia R	Perempuan	<18	Siswa	9 - 12 bulan	>= 10 kali
358	Amrah Pertiwi	Perempuan	23 - 27	Lainnya	5 - 8 bulan	1 - 3 kali
359	Tazkia Salsabyla	Perempuan	<18	Siswa	1 - 4 bulan	4 - 6 kali
360	Pai	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
361	Anggia Mulia Andini	Perempuan	23 - 27	Lainnya	5 - 8 bulan	1 - 3 kali
362	Hani Dwi Retnani	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
363	Rizkia r	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
364	Yasmina Zafira	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	7 - 9 kali
365	Rizky Rinaldi	Laki-Laki	18 - 22	Pegawai	5 - 8 bulan	7 - 9 kali
366	Dinda Tri Widastutu	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
367	Galuh Tri Wahyuningsih	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
368	Niken Nitami Ramadhanti	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	1 - 3 kali
369	Farah Salsabila	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
370	Rani Intan S	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	1 - 3 kali
371	Juwita Iska Kumala	Perempuan	18 - 22	Siswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
372	Jovita Aileen Ramadhani	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
373	Nashhila Rahma	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
374	Marsha	Perempuan	23 - 27	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
375	Jasmine Cikal Fadhila	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	9 - 12 bulan	>= 10 kali
376	maulida	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	7 - 9 kali
377	Heni rosida	Perempuan	<18	Siswa	5 - 8 bulan	>= 10 kali
378	Qurrota Ayun	Perempuan	18 - 22	Pegawai	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
379	Adelia rizky	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	9 - 12 bulan	>= 10 kali
380	Anadea Salsabila	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
381	Venita Phaticia	Perempuan	<18	Siswa	1 - 4 bulan	1 - 3 kali
382	Rara	Perempuan	<18	Siswa	Lebih dari 1 tahun	1 - 3 kali
383	Vella putri octavia	Perempuan	<18	Siswa	9 - 12 bulan	4 - 6 kali
384	Annisa Dyah P.	Perempuan	<18	Siswa	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
385	Rachel tanya kirana	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
386	Wahyulia	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
387	Dheamanda	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
388	salma	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	7 - 9 kali
389	Aisyah Raudhatuzzahra	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
390	Rizky dini ardhita	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
391	Zefanya Amethysa Sikva	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	9 - 12 bulan	>= 10 kali
392	Shafira wulan rahmadani	Perempuan	18 - 22	Siswa	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
393	Siska Sari Pertiwi	Perempuan	18 - 22	Pegawai	9 - 12 bulan	>= 10 kali
394	Aisyah syifa	Perempuan	18 - 22	Pegawai	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali
395	Putri Mulya	Perempuan	23 - 27	Lainnya	9 - 12 bulan	>= 10 kali
396	Wilma Shintari Yahya	Perempuan	18 - 22	Siswa	1 - 4 bulan	1 - 3 kali
397	Nabila ayu	Perempuan	<18	Siswa	1 - 4 bulan	1 - 3 kali
398	Tazkiyah	Perempuan	18 - 22	Mahasiswa	1 - 4 bulan	1 - 3 kali
399	dila	Perempuan	<18	Siswa	Lebih dari 1 tahun	>= 10 kali
400	Jihan Putri	Perempuan	18 - 22	Siswa	Lebih dari 1 tahun	4 - 6 kali

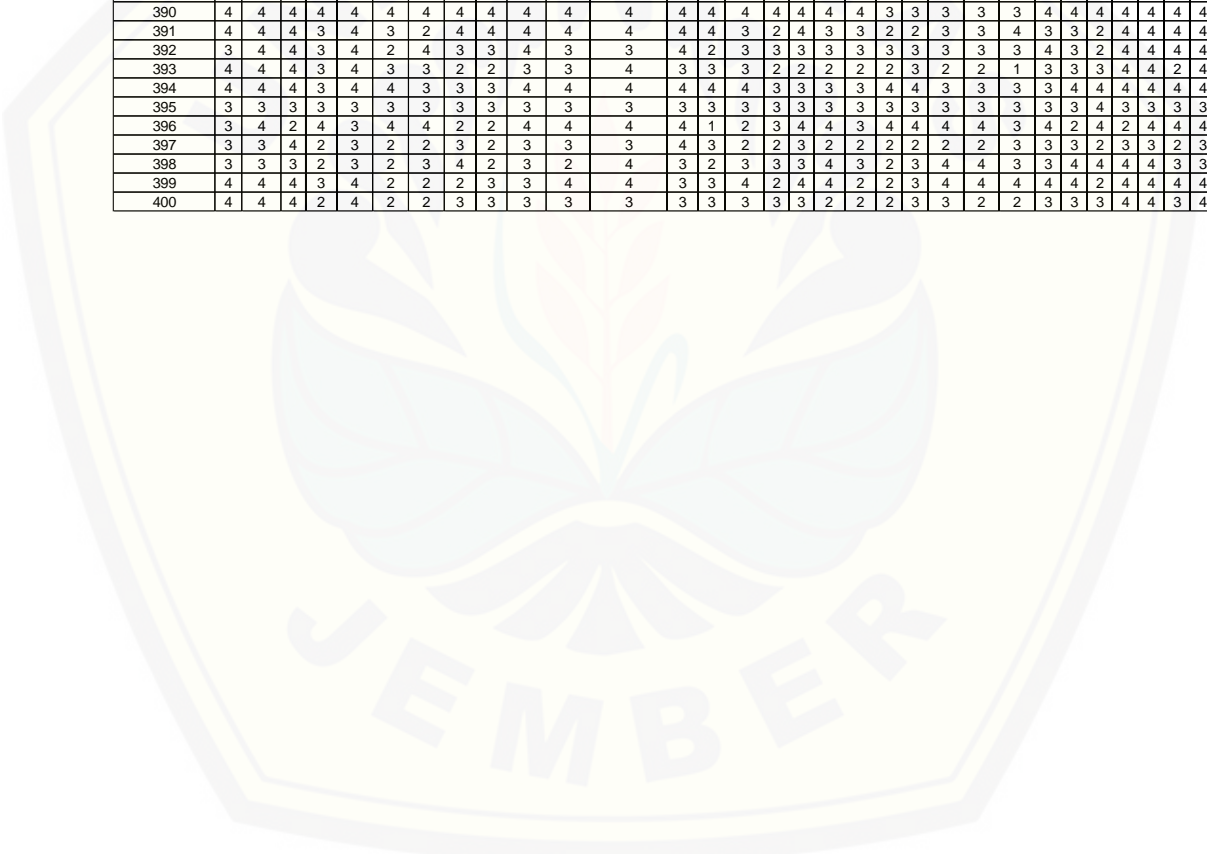
2. Data 30 Responden (Uji Instrumen)

RESPONDEN	E1	E2	E3	E4	E	SA1	SA2	SA3	SA	C1	C2	C3	C	P1	P2	P3	P	F1	F2	F3	F4	F	R1	R2	R3	R4	R	CP1	CP2	CP3	CP	K1	K2	K3	K	B1	B2	B3	B4	B
1	4	4	4	3	15	4	3	4	11	4	4	3	11	4	4	4	12	3	4	3	2	12	4	3	4	4	15	2	3	4	9	4	3	3	10	4	4	4	4	16
2	4	4	3	3	14	4	3	4	11	4	4	3	11	3	4	4	11	3	4	3	13	4	4	3	4	15	3	2	4	9	4	4	12	4	4	4	4	4	16	
3	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	3	3	10	4	4	3	11	4	4	4	4	16	
4	3	3	3	1	10	2	2	3	7	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	12	3	3	3	12	2	2	2	6	3	2	2	7	2	3	3	2	10		
5	4	4	4	3	15	4	3	4	11	2	3	4	9	3	4	4	11	4	4	3	14	3	3	4	3	13	3	4	4	11	2	3	3	8	4	4	4	4	16	
6	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	4	16	
7	3	3	3	2	11	3	2	3	8	2	2	3	7	3	3	4	10	2	3	1	9	1	3	1	2	7	2	3	7	3	3	2	8	3	4	2	4	13		
8	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	12	3	3	3	12	3	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	
9	3	4	4	3	14	3	3	3	9	3	3	4	10	4	4	3	11	3	4	3	13	2	2	3	10	2	2	3	7	3	3	3	9	4	3	4	3	15		
10	4	3	4	2	13	4	3	3	10	4	4	4	12	4	3	3	10	2	3	3	12	3	3	3	11	2	2	2	6	2	3	2	7	3	3	3	3	12		
11	4	3	4	3	14	3	3	4	10	3	3	3	9	3	4	4	11	3	4	3	14	3	3	4	13	2	3	3	8	4	2	2	8	4	4	4	4	16		
12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	16	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	4	16		
13	4	3	4	3	14	3	4	3	10	2	4	3	9	3	4	4	11	4	3	3	13	2	3	3	11	3	3	4	10	3	4	2	9	3	3	2	4	12		
14	3	3	3	2	11	2	3	2	7	3	3	3	9	3	3	3	9	2	2	3	10	3	3	3	12	3	3	2	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	
15	3	3	4	3	13	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	13	3	3	3	12	3	2	2	7	4	3	2	9	4	4	3	3	14		
16	3	3	4	3	13	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	8	4	3	2	12	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	
17	3	4	3	2	12	3	2	3	8	3	3	3	9	4	4	4	12	3	2	4	12	3	2	2	3	10	3	3	10	3	3	3	9	4	4	3	4	16		
18	3	3	3	3	12	3	2	3	8	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	3	12	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	3	12	
19	3	3	3	3	12	3	2	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	12	3	3	3	12	3	3	3	9	2	2	6	4	4	3	3	14			
20	4	4	3	4	15	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	4	13	4	3	3	14	3	2	4	9	4	4	12	4	4	4	4	4	16		
21	2	3	2	1	8	1	1	1	3	2	1	2	5	3	1	1	5	2	1	2	2	7	3	3	2	11	1	1	3	1	2	2	5	4	3	2	3	12		
22	3	4	4	3	14	4	4	3	11	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	16	2	3	3	11	3	3	3	9	3	3	3	3	4	4	4	4	4	16	
23	3	4	3	3	13	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	3	12	3	3	3	13	3	3	3	9	3	4	3	10	4	4	3	4	16		
24	3	2	3	3	11	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	3	12	4	2	3	11	2	2	3	7	2	2	6	3	3	3	3	12			
25	3	4	4	3	14	3	3	2	8	3	4	3	10	4	4	4	12	4	4	3	15	4	4	3	14	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	4	16		
26	4	3	4	2	13	3	2	3	8	3	3	4	10	3	3	3	9	3	4	3	13	3	3	2	12	2	1	3	6	3	2	8	4	4	4	3	15			
27	3	3	4	3	13	3	4	3	10	4	4	4	12	2	4	3	9	4	4	3	15	3	3	4	13	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	4	3	15		
28	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	14	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	4	16		
29	3	3	3	2	11	4	3	2	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	12	3	2	3	11	2	3	4	9	2	4	3	9	3	4	4	3	14		
30	3	2	3	2	10	3	2	2	7	3	3	3	9	3	3	3	9	2	2	3	9	2	2	3	10	3	2	3	8	3	3	2	8	3	3	2	2	10		

3. Jawaban Responden (Kinerja)

RESPONDEN	E1	E2	E3	E4	SA1	SA2	SA3	C1	C2	C3	P1	P2	P3	F1	F2	F3	F4	R1	R2	R3	R4	CP1	CP2	CP3	K1	K2	K3	B1	B2	B3	B4								
1	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4		
2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	
5	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	4	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
11	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	
16	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3</																								

361	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	4	2	4	4	2	3	4	3	2	4	2	4	1	4	4	4	4			
362	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	2	4	4	4	4			
363	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	2	4	4	4	4			
364	3	3	3	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4			
365	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
366	4	4	4	2	4	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	2	1	3	2	4	3	4	4	4	4			
367	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4			
368	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	4	2	4	2	3	4	4	2	3	3	3	2	2	1	3	3	1	4		
369	4	4	4	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4		
370	4	1	3	1	1	2	1	4	4	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	3	4	4	2	4	4	4		
371	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4		
372	3	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3			
373	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4		
374	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4		
375	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	4	4	4	4		
376	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
377	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4		
378	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	
379	3	3	4	2	2	2	3	1	3	3	3	3	2	2	1	2	1	3	1	1	3	1	1	2	3	3	1	2	3	2	4	4		
380	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
381	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4		
382	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4		
383	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
384	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	
385	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	
386	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	4	
387	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
388	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
389	3	4	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	3	4	4	
390	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
391	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	
392	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	
393	4	4	4	3	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3	4	4	2	4	4	
394	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
395	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
396	3	4	2	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4	1	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4
397	3	3	4	2	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3
398	3	3	3	2	3	2	3	4	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
399	4	4	4	3	4	2	2	2	3	3	4	4	3	3	4	2	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
400	4	4	4	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4



71	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4		
72	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
73	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
74	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
75	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
76	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
77	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
78	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3		
79	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
81	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
82	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
83	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
84	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
92	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
97	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
98	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
99	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	3	2	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
107	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	4	4	4	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3				

5. R Tabel

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541