



**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM KECAMATAN  
YOSOWILANGUN KABUPATEN LUMAJANG**

**(Studi Kasus Pada Pendidikan Minimal SLTA Di Perpustakaan Umum  
Kecamatan Yosowilangun)**

**SKRIPSI**

Oleh

**Lia Faroka**

**NIM: 080810291052**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2012**



**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM KECAMATAN  
YOSOWILANGUN KABUPATEN LUMAJANG**

**(Studi Kasus Pada Pendidikan Minimal SLTA Di Perpustakaan Umum  
Kecamatan Yosowilangun)**

**SKRIPSI**

diajukan untuk melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Ekonomi (S1) dan mencapai gelar Sarjana  
Ekonomi

Oleh

**Lia Faroka**

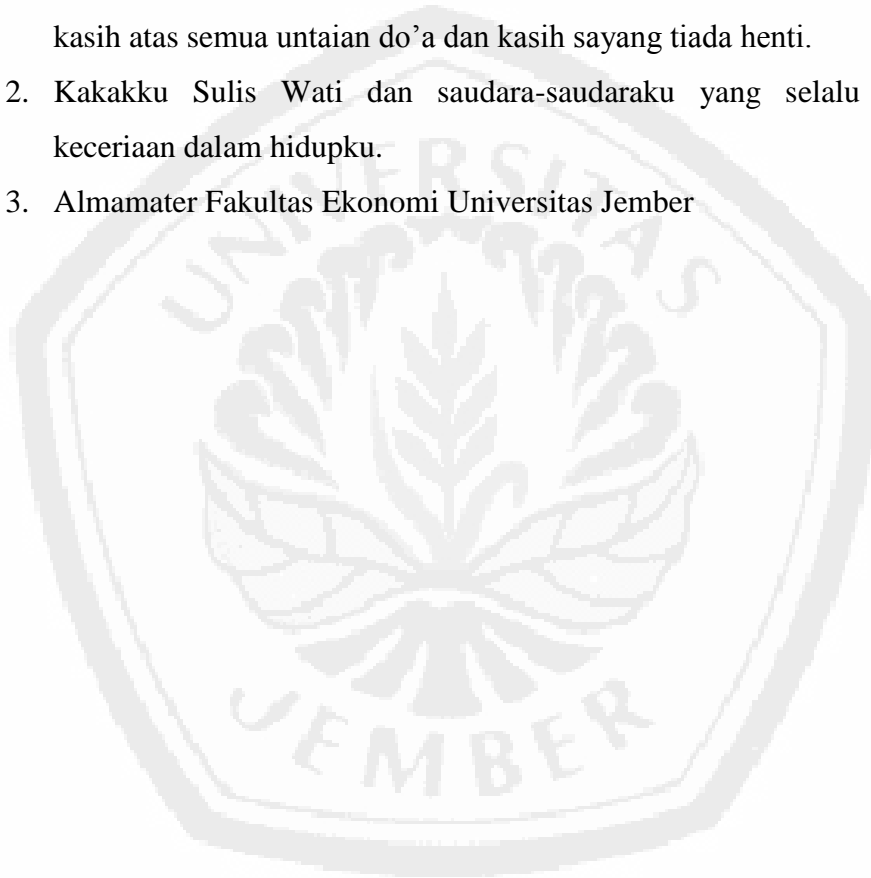
**NIM: 080810291052**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2012**

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segala kerendahan hati, kupersembahkan skripsiku ini sebagai bentuk tanggung jawab, bakti, dan ungkapan terima kasihku kepada:

1. Ayahanda Nito dan Ibunda Sutami yang sangat berjasa dalam perjalanan hidupku. Untuk semua butiran keringat, cucuran airmata harapan. Terima kasih atas semua untaian do'a dan kasih sayang tiada henti.
2. Kakakku Sulis Wati dan saudara-saudaraku yang selalu membawa keceriaan dalam hidupku.
3. Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember



## MOTTO

Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sebelum mereka merubah keadaan diri mereka sendiri

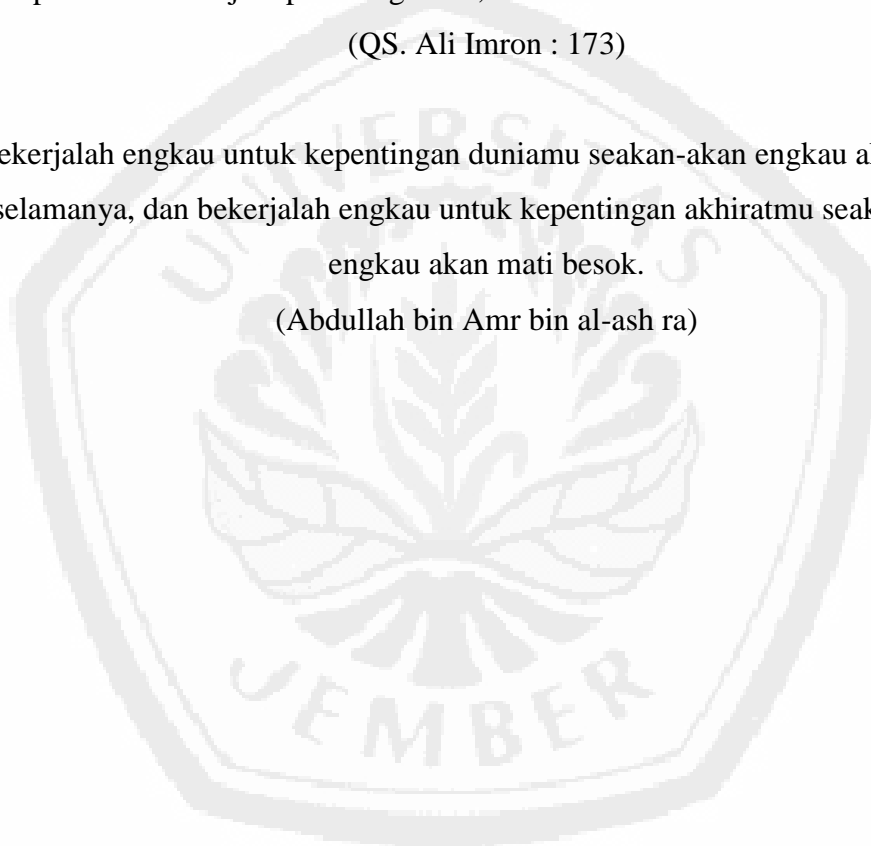
(QS. Ar-Ra'd: 11)

Cukuplah Allah menjadi penolong kami, dan Allah adalah sebaik-baik pelindung.

(QS. Ali Imron : 173)

Bekerjalah engkau untuk kepentingan duniamu seakan-akan engkau akan hidup selamanya, dan bekerjalah engkau untuk kepentingan akhiratmu seakan-akan engkau akan mati besok.

(Abdullah bin Amr bin al-ash ra)



## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lia Faroka  
Nim : 080810291052  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Umum Kecamatan Yosowilangaun Kabupaten Lumajang ” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan 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 ada tekanan dan paksaan dari semua pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 19 Juni 2012

Yang menyatakan,



Lia Faroka

NIM: 080810291052

## HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : Lia Faroka  
Nim : 080810291052  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Pemasaran  
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan  
Perpustakaan Umum Kecamatan Yosowilangaun Kabupaten  
Lumajang

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Adi Prasodjo, MP.

Gusti Ayu Wulandari, SE, MM

NIP. 19550516 198703 1 001

NIP. 19830912 200812 2 001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen,

Prof. Dr. Hj. Isti Fadah SE., M.Si.

NIP. 196610201990022001

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul “ Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Umum Kecamatan Yosowilangaun Kabupaten Lumajang “ telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : 19 Juni 2012

tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua,

Dr. Imam Suroso, SE, M.Si.

NIP. 19591013 198802 1 001

Anggota I

Anggota II,

Drs. Adi Prasodjo, MP.

NIP. 19550516 198703 1 001

Gusti Ayu Wulandari, SE, MM

NIP. 19830912 200812 2 001

Mengesahkan

Dekan

Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc

NIP. 19560831 198403 1 002

*Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Umum Kecamatan Yosowilangun Kabupaten Lumajang (Studi Kasus Pada Pendidikan Minimal SLTA Di Perpustakaan Umum Kecamatan Yosowilangun)*

**Lia Faroka**

*Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember*

**ABSTRAK**

Perpustakaan merupakan salah satu sarana pelestarian bahan pustaka sebagai hasil budaya dan mempunyai fungsi sebagai sumber informasi ilmu pengetahuan, teknologi, dan kebudayaan dalam mencerdaskan kehidupan bangsa dan menjunjung pelaksanaan pembangunan nasional. Perpustakaan juga merupakan kumpulan informasi yang bersifat ilmu pengetahuan, hiburan, rekreasi, dan ibadah yang merupakan kebutuhan hakiki manusia. Kualitas layanan perpustakaan yang baik akan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalankan ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Hal tersebut berkaitan dengan peningkatan pelayanan dari waktu ke waktu, mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan tuntutan penggunaannya. Oleh karena itu dibutuhkan pelayanan kepada konsumen yang baik, untuk memperoleh kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Perpustakaan Umum Kecamatan Yosowilangun Kabupaten Lumajang dengan metode deskriptif, dan analisis *Service Quality* (SERVQUAL). Sedangkan pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 50 responden. Hasil studi menunjukkan bahwa konsumen merasa puas terhadap kualitas jasa yang diberikan pihak Perpustakaan Umum Kecamatan Yosowilangun Kabupaten Lumajang. Variabel-variabel yang diteliti meliputi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Dari perhitungan *Service Quality* menunjukkan bahwa nilai kinerja yang diberikan sebesar 4,204, sedangkan harapan maksimum 4,198 dan harapan minimum sebesar 3,39. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja yang diberikan karyawan Perpustakaan Umum Kecamatan Yosowilangun Kabupaten Lumajang sudah memenuhi harapan konsumen. Sehingga konsumen Perpustakaan Umum Kecamatan Yosowilangun Kabupaten Lumajang sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan karyawan Perpustakaan Umum Kecamatan Yosowilangun Kabupaten Lumajang. Perpustakaan Umum Kecamatan Yosowilangun Kabupaten Lumajang harus mempertahankan kualitas pelayanannya agar tetap terjaga, dan meningkatkan kualitas pelayanan pada variabel bukti fisik (*tangible*), karena pada variabel ini memiliki nilai paling rendah.

**Kata kunci:** kepuasan, kualitas pelayanan (*Service Quality*).



*Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Umum Kecamatan Yosowilangun Kabupaten Lumajang (Studi Kasus Pada Pendidikan Minimal SLTA Di Perpustakaan Umum Kecamatan Yosowilangun)*

**Lia Faroka**

*Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember*

### **ABSTRACT**

*The library is one of the means of preservation of library materials as a result of culture and has a function as a source of information science, technology, and culture in the intellectual life of the nation and uphold the implementation of national development. The library is also a collection of information is a science, entertainment, recreation, and worship which is the essential human needs. A good quality of library services will provide an impetus to the customer to run a strong bond with the company. It berkaitan by increasing service from time to time, following the development of science, technology and the demands of users. Therefore, it needs a good service to consumers, to obtain customer satisfaction. This study aims to determine and analyze customer satisfaction with service quality Public Library District Yosowilangun Lumajang with descriptive methods, and analysis of the Service Quality (SERVQUAL). While data collection is done by distributing questionnaires to 50 respondents. The study shows that consumers were satisfied with the quality of services provided by the Public Library District Yosowilangun Lumajang. The variables studied include physical evidence (tangible), reliability (Reliability), responsiveness (responsiveness), insurance (assurance), and empathy (emphaty). Quality of Service calculations show that the performance of a given value of 4.204, while the maximum expectations of 4.198 and a minimum expectation of 3.39. This shows that the performance of a given employee Public Library District Yosowilangun Lumajang meets consumer expectations. So that consumers Public Library District Yosowilangun Lumajang had been satisfied with the service provided the employee Public Library District Yosowilangun Lumajang. Public Library District Yosowilangun Lumajang must maintain the quality of service in order to stay awake, and improve the quality of service on the variables of physical evidence (tangible), because this variable has the lowest value.*

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan berkah, rahmat dan hidayah-Nya, serta memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Umum Kecamatan Yosowilanga Kabupaten Lumajang”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyadari dalam penulisan ini masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan penulis. Tetapi berkat penolongan Allah SWT serta dorongan semua pihak yang membantu baik secara langsung maupun tidak langsung, penulisan skripsi ini bisa selesai tepat pada waktunya. Maka dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Isti Fadah SE., M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Adi Prasodjo, MP. Selaku Dosen Pembimbing I yang dengan ikhlas meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, kritik, dan pengarahan dengan penuh kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Gusti Ayu Wulandari, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, kritik, motivasi dan arahannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember
6. Mas Andrie Yudi Hartono beserta seluruh karyawan Perpustakaan Umum Kabupaten Lumajang yang bersedia memberikan informasi sebagai kelengkapan data dalam skripsi ini.

7. Kedua orang tuaku tercinta, bapak Nito dan ibu Sutami, terima kasih atas kasih sayang, nasehat, motivasi, doa dan materi yang selalu kalian berikan untukku selama ini.
8. Kakakku Sulis Wati dan saudara-saudaraku, terima kasih atas kesabaran, dukungan dan perhatiannya.
9. Teman-teman dekatku, Allif, Puspita, Amelia, Hermin, Erdiana, dan teman-teman lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih atas waktu, kebaikan dan dukungannya. Semoga tali silaturahmi kita tetap terjaga.
10. Temen-temen kosan dan temen-temen rumah yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu, yang slalu mendukung dan memberi semangat atas selesainya skripsi ini.
11. Seluruh temen-temen Jurusan Manajemen Angkatan 2008 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih semuanya.

Semoga Allah SWT selalu memberikan hidayah dan rahmat kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis sadar akan keterbatasan dan kurang sempurnanya penulisan skripsi ini, oleh karena itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun akan sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan bagi yang membacanya.

Jember, 19 Juni 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO.. .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan masalah .....</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....</b>	<b>4</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Landasan Teori .....</b>	<b>5</b>
2.1.1 Pengertian dan Klasifikasi Jasa.....	5
2.1.2 Kualitas Jasa.....	7
2.1.3 Gap kualitas layanan.....	12
2.1 4 Kepuasan konsumen .....	14
<b>2.2 Tinjauan Hasil Penelitian Sebelumnya .....</b>	<b>18</b>
<b>2.3 Kerangka Konseptual .....</b>	<b>21</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
<b>3.1 Rancangan Penelitian .....</b>	<b>22</b>
<b>3.2 Populasi dan Sampel.....</b>	<b>22</b>

<b>3.3</b>	<b>Jenis dan Sumber Data.....</b>	<b>23</b>
<b>3.4</b>	<b>Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>24</b>
<b>3.5</b>	<b>Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel .....</b>	<b>24</b>
	3.5.1 Definisi Operasional variabel .....	24
	3.5.2 Skala Pengukuran Variabel.....	26
<b>3.6</b>	<b>Uji Instrumen .....</b>	<b>27</b>
	3.6.1 Uji Validitas .....	27
	3.6.2 Uji Reliabilitas .....	28
<b>3.7</b>	<b>Metode Analisis Data .....</b>	<b>28</b>
<b>3.8</b>	<b>Alur Pemecahan Masalah .....</b>	<b>30</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>32</b>
<b>4.1</b>	<b>Gambaran Umum Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Lumajang .....</b>	<b>32</b>
	4.1.1 Sejarah Singkat Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Lumajang.....	32
	4.1.2 Visi dan Misi Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Lumajang.....	34
	4.1.3 Struktur Organisasi .....	34
	4.1.4 Personalia Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Lumajang.....	40
	4.1.5 Kegiatan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Lumajang.....	41
<b>4.2.</b>	<b>Karakteristik Responden .....</b>	<b>45</b>
<b>4.3</b>	<b>Uji Instrumen Alat Ukur .....</b>	<b>48</b>
	4.3.1 Uji Validitas.....	48
	4.3.2 Uji Reliabilitas.....	49
<b>4.4</b>	<b>Hasil Analisis Data .....</b>	<b>50</b>
	4.4.1 Deskriptif Hasil Penelitian Menurut Indikator Kualitas Pelayanan .....	50
	4.4.2 Analisis Servqual ( <i>Service Quality</i> ) .....	63

4.4.2.1 Kesenjangan Antara Kinerja Jasa dengan Kinerja Jasa yang diharapkan Konsumen untuk mendapatkan skor MSS .....	63
4.4.2.2 Kesenjangan Antara Kinerja Jasa dengan Kinerja Jasa minimum Konsumen untuk mendapatkan skor MSA.....	66
4.4.2.3 <i>Zone of Tolerance</i> dan Posisi Kinerja.....	69
<b>4.5 Pembahasan.....</b>	<b>70</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>73</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>73</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>74</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

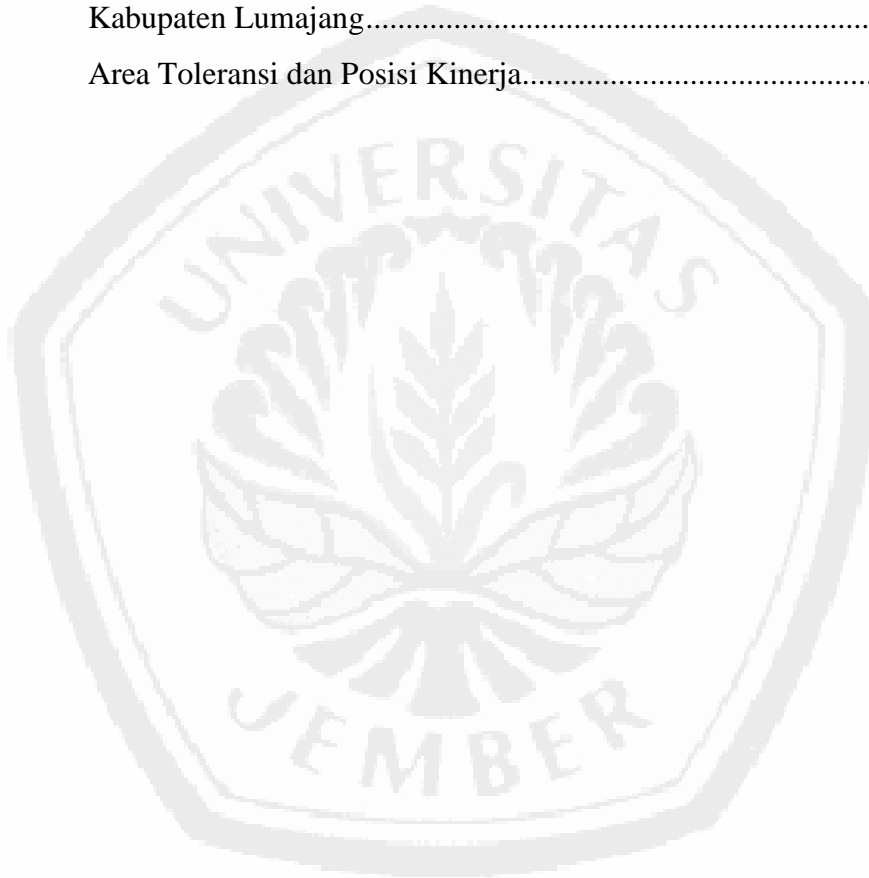
Tabel		halaman
2.1	Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang.....	19
4.1	Jenis Kelamin Dan Umur Responden.....	45
4.2	Tingkat Pendidikan Responden.....	45
4.3	Jenis Pekerjaan Responden.....	46
4.4	Jarak Rumah Responden .....	46
4.5	Frekuensi Kunjungan.....	47
4.6	Hasil Analisis Validitas .....	48
4.7	Hasil Analisis Reliabilitas.. .....	49
4.8	Skor Kinerja yang Berkaitan Dengan Kondisi Gedung, Tingkat Jasa Minimum, Dan Tingkat Jasa Yang Diharapkan Perpustakaan Umum Kecamatan Yosowilangun Kabupaten Lumajang.....	50
4.9	Skor Kinerja Jasa, Tingkat Jasa Minimum, Dan Tingkat Jasa Yang Diharapkan Yang Berkaitan Dengan Adanya Tempat Duduk Ruangan Perpustakaan Umum Kecamatan Yosowilangun Kabupaten Lumajang.....	51
4.10	Skor Kinerja Jasa, Tingkat Jasa Minimum, Dan Tingkat Jasa Yang Diharapkan Yang Berkaitan Dengan Ruangan Gedung Perpustakaan Umum Kecamatan Yosowilangun Kabupaten Lumajang .....	52
4.11	Skor kinerja jasa, tingkat jasa minimum, dan tingkat jasa yang diharapkan yang berkaitan dengan Lahan parkir Perpustakaan Umum Kecamatan Yosowilangun Kabupaten Lumajang .....	53
4.12	Skor kinerja jasa, tingkat jasa minimum, dan tingkat jasa yang diharapkan yang berkaitan dengan Kelengkapan buku di Perpustakaan Umum Kecamatan Yosowilangun Kabupaten Lumajang .....	54
4.13	Skor Kinerja Jasa, Tingkat Jasa Minimum, Dan Tingkat Jasa Yang Diharapkan Yang Berkaitan Dengan Kerapian Karyawan Perpustakaan Umum Kecamatan Yosowilangun Kabupaten Lumajang.....	55
4.14	Skor Kinerja Jasa, Tingkat Jasa Minimum, Dan Tingkat Jasa Yang Diharapkan Yang Berkaitan Dengan Keandalan Dalam Menangani Keluhan Konsumen Terhadap Jasa Dan Pelayanan Perpustakaan Umum Kecamatan Yosowilangun Kabupaten Lumajang .....	56
4.15	Skor Kinerja Jasa, Tingkat Jasa Minimum, Dan Tingkat Jasa Yang Diharapkan Yang Berkaitan Dengan Registrasi Anggota Perpustakaan Umum Kecamatan Yosowilangun Kabupaten Lumajang.....	57

4.16	Skor Kinerja Jasa, Tingkat Jasa Minimum, Dan Tingkat Jasa Yang Diharapkan Yang Berkaitan Dengan Karyawan Mampu Memberikan Informasi Tentang Buku (Letak, Pengarang, Judul, Klasifikasi, Dll) Pada Perpustakaan Umum Kecamatan Yosowilangun Kabupaten Lumajang .....	58
4.17	Skor Kinerja Jasa, Tingkat Jasa Minimum, Dan Tingkat Jasa Yang Diharapkan Yang Berkaitan Dengan Karyawan Mau Membantu Kesulitan Konsumen Pada Perpustakaan Umum Kecamatan Yosowilangun Kabupaten Lumajang.....	59
4.18	Skor Kinerja Jasa, Tingkat Jasa Minimum, Dan Tingkat Jasa Yang Diharapkan Yang Berkaitan Dengan Konsumen Merasa Aman Dan Nyaman, Pada Perpustakaan Umum Kecamatan Yosowilangun Kabupaten Lumajang	60
4.19	Skor Kinerja Jasa, Tingkat Jasa Minimum, Dan Tingkat Jasa Yang Diharapkan Yang Berkaitan Dengan Karyawan Mampu Memberikan Pelayanan Dengan Baik Pada Perpustakaan Dan Arsip Kecamatan Yosowilangun Kabupaten Lumajang .....	61
4.20	Skor Kinerja Jasa, Tingkat Jasa Minimum, Dan Tingkat Jasa Yang Diharapkan Yang Berkaitan Dengan Karyawan Bersikap Ramah Dan Sopan Pada Perpustakaan Umum Kecamatan Yosowilangun Kabupaten Lumajang .....	62
4.21	Skor Kinerja Jasa, Tingkat Jasa Minimum, Dan Tingkat Jasa Yang Diharapkan Yang Berkaitan Dengan Karyawan Menanggapi Keluhan Konsumen Dengan Sabar Pada Perpustakaan Dan Arsip Kecamatan Yosowilangun Kabupaten Lumajang .....	63
4.22	Kesenjangan antara kinerja jasa dengan harapan konsumen.....	64
4.23	Kesenjangan antara kinerja jasa dengan kinerja jasa yang diharapkan pada masing-masing indikator.....	65
4.24	Kesenjangan antara kinerja jasa dengan harapan mnimum.....	67
4.25	Kesenjangan atau Gap antara Kinerja Jasa dengan Harapan Minimum Konsumen tiap-tiap indikator.....	68



## DAFTAR GAMBAR

Gambar		halaman
2.1	Model Konseptual Servqual .....	13
2.2	Kerangka Konseptual Penelitian .....	21
3.1	Kerangka Pemecahan Masalah.....	30
4.1	Struktur Organisasi Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Lumajang.....	34
4.2	Area Toleransi dan Posisi Kinerja.....	70



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		halaman
A	Kuesioner Penelitian.....	76
B	Tabel Kinerja Jasa Minimum .....	81
C	Tabel Kinerja Jasa Yang Diharapkan.....	84
D	Tabel Persepsi Terhadap Kinerja Jasa.....	87
E	Uji Validitas Tingkat Jasa Minimum.....	90
F	Uji Validitas Kinerja Jasa Yang Diharapkan.....	93
G	Uji validitas Persepsi Terhadap Kinerja jasa.....	96
H	Reliabilitas Kinerja Jasa Minimum.....	99
I	Reliabilitas Kinerja Jasa Yang Diharapkan.....	102
J	Reliabilitas Kinerja Jasa.....	105