



## LAMPIRAN-LAMPIRAN

## SURAT PERNYATAAN KEGIATAN PENELITIAN

Manajemen BMT Puspa Semarang dengan ini menyatakan bahwa,

Nama : Nita Bahari Yanti, S.Psi

Pekerjaan : Mahasiswa Program Magister Profesi Psikologi

UNIKA Soegijapranata, Semarang

NIM. 05 92 0047

Alamat : Perum Payung Mas Blok G, Jl. Telaga No. 92

Kel. Pudak Payung, Kec. Banyumanik, Semarang

Beserta tim yang mendampinginya *telah mendapatkan ijin* untuk melakukan kegiatan penelitian yang berjudul "*Efektivitas Pelatihan Customer Service terhadap Kualitas Pelayanan pada Karyawan Bagian Pelayanan Nasabah BMT Puspa Semarang*".

Kegiatan penelitian meliputi proses pelatihan dan kegiatan pengambilan data berupa obsevasi, wawancara, penyebaran kuesioner dan perekaman gambar dengan alat bantu kamera.

Untuk itu surat ini berlaku dan dapat digunakan sebagaimana mestinya selama kegiatan penelitian berlangsung.

Semarang, 16 Januari 2008





UNIVERSITAS KATOLIK  
**SOEGIJAPRANATA**

Nomor : 212 /B.2.1/MP/III/2008

Lamp. :

Perihal : Ijin Penelitian

**Program Pascasarjana  
Magister Psikologi**

Jalan Pawiyatan Luhur IV/1 Bendan Duwur Semarang 50234  
Telepon 024-8441555 (hunting) Faksimile 024-8445265, 8415429  
e-mail : unika@unika.ac.id http://www.unika.ac.id

4 Maret 2008

Kepada Yth.

**Ketua Koperasi BMT PUSPA**  
Semarang

Dengan hormat,

Bersama surat ini kami beritahukan bahwa mahasiswa Program Magister Psikologi UNIKA Soegijapranata yang bernama :

Nama	:	NITA BAHARI YANTI
NIM	:	05.92.0047
Tempat/Tgl Lahir	:	Jakarta, 9 September 1982
Alamat	:	Jl. Telaga no. 82 Perum Payung Mas, Semarang

Mohon ijin untuk melakukan Penelitian tentang " Pelatihan Customer Service " di Koperasi BMT PUSPA Semarang.

Penelitian ini kami lakukan dalam rangka persusunan Tesis dan dibimbing oleh Ibu Th. Dewi Setyorini, SPsi., MSi dan Bapak Drs. Haryo Goeritno, MSi.

Demikian permohonan ijin kami atas perhatian dan kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

Seputar  
Ketua  
Sekretaris Program.

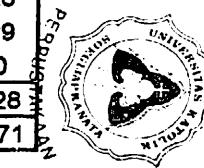
Dra. Praharesti Eriany, MSi

PROGRAM PASCA SARJANA  
MAGISTER PSIKOLOGI

PRA - TEST						POST - TEST							
1			3			Total	1			3			Total
I	II	III	I	II	III	$\Sigma$	I	II	III	I	II	III	$\Sigma$
2	1	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	2	12
2	1	1	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12
2	2	1	2	2	2	11	2	2	2	2	2	2	12
2	2	1	2	1	1	9	2	2	2	2	2	2	12
2	1	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	2	12
2	1	1	2	2	2	10	2	2	2	2	2	0	
12	8	8	12	11	11	62	10	10	10	10	10	10	60
Rata-rata			1.72			Rata-rata			2				

Reliability																																
PRA - TEST						PRA - TEST																										
2			5			16			Total			I			II			III			I			II			III			Total		
I	II	III	I	II	III	I	II	III	$\Sigma$	I	II	I	II	III	I	II	III	I	II	III	I	II	III	$\Sigma$								
1	2	1	1	2	1	2	1	1	12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18								
1	1	1	1	1	2	1	1	1	10	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	15								
2	2	1	2	1	2	1	2	2	15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	17								
1	1	1	1	1	1	1	1	2	10	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	12								
1	1	1	1	1	1	2	1	1	10	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	14								
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9															0								
7	8	6	7	7	8	8	7	8	66	9	9	9	8	10	9	6	8	8	8	8	76											
Rata-rata						1.22			Rata-rata						1.69																	

Responsiveness																															
PRE TEST						POST TEST																									
9			10			11			12			24			Total	9			10			11			12			24			Total
I	II	III	I	II	III	I	II	III	I	II	III	I	II	III	$\Sigma$	I	II	III	I	II	III	I	II	III	I	II	III	$\Sigma$			
2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	29				
2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	20				
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	17	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	24				
1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	17	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	26				
1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	29				
1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16												0				
8	8	8	8	6	7	6	6	7	9	8	9	6	6	7	109	9	8	9	9	8	9	9	8	7	9	9	128				
Rata-rata									1.21									Rata-rata									1.71				



**Assurance**

PRA - TEST									Total	POST - TEST									Total				
8			13			14			22			$\Sigma$	8			13			14			$\Sigma$	
I	II	III	I	II	III	I	II	III	I	II	III		I	II	III	I	II	III	I	II	III		
1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	17	1	2	2	2	2	2	2	2	1	20	
1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	16	1	1	2	2	2	2	1	2	1	17	
1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	21	2	2	2	2	2	2	1	2	2	23	
1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	13	2	1	1	1	2	2	1	1	1	15	
2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	21	2	1	2	2	2	1	1	1	1	18	
1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	16											
7	7	7	10	9	8	7	7	10	11	11	10	104	8	7	9	9	10	10	7	7	6	7	93
Rata-rata									1.44	Rata-rata									1.55				

**Emphaty**

PRA - TEST									Total	POST - TEST									Total				
4			7			18			19			$\Sigma$	4			7			18			$\Sigma$	
I	II	III	I	II	III	I	II	III	I	II	III		I	II	III	I	II	III	I	II	III		
1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	21	33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	12	1	1	1	1	1	2	1	1	2	15	
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	13	13	2	2	2	2	2	1	2	2	1	22	
1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	13	13	2	2	2	2	2	2	1	2	2	23	
1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	15	15	2	2	2	2	2	2	1	2	2	23	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12												
6	6	6	6	7	6	8	7	8	6	6	26	98	9	9	9	9	9	9	8	8	9	10	107
Rata-rata									1.36	Rata-rata									1.783				

### Perhitungan Uji Hipotesis Data Pre dan Post Test

Aspek CSQ	Pre-Test	Rank	Post-Test	Rank
Tangibility	4.17	4	5.27	5
Reliability	3.36	2	3.39	1
Responsibility	4.28	5	5.44	4
Assurance	3.33	1	4.83	2
Emphaty	4.00	3	5.30	3
	R1= 15		R2= 15	

$$1. \quad U = n_1 \cdot n_2 + \frac{(n_1 \cdot (n_1+1)) - R_1}{2}$$

$$= 5.5 + \frac{(5 \cdot (5+1)) - 15}{2}$$

$$= 25 + (30)/2 - 15$$

$$U = 15$$

$$2. \quad E(U) = \frac{n_1 \cdot n_2}{2}$$

$$= \frac{15 \cdot 15}{2}$$

$$= 225/2$$

$$= 112.5$$

$$3. \quad \sigma_U = \sqrt{\frac{n_1 \cdot n_2 (n_1 + n_2 + 1)}{12}}$$

$$= \sqrt{\frac{15 \cdot 15 (15+15+1)}{12}}$$

$$= 24.109$$

$$4. \quad Z_H = \frac{U - E(U)}{\sigma_U}$$

$$= \frac{15 - 112.5}{24.109}$$

$$= -4.14$$

Nilai kritis untuk  $\alpha = 5\% = \pm Z_{0.5\alpha} = \pm 1.96$

$H_0$  diterima apabila  $-1.96 \leq Z_H \leq +1.96$

$H_0$  ditolak apabila  $Z_H > +1.96$  atau  $Z_H < -1.96$



**Kesimpulan:**

$H_0$  ditolak karena  $Z_H < -1.96$

Maka, Kualitas pelayanan terhadap nasabah antara sebelum intervensi (pre-test) dan sesudah pemberian intervensi (post-test) adalah berbeda, dengan resiko kekeliruan sebesar 5%.

