

## SKALA KUALITAS PELAYANAN

No	Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan	Jumlah Item	Jumlah Total
		<i>Favourable</i>	
1	<i>Tangibles</i> / bukti fisik	1,2,3,4	4
2	<i>Reliability</i> / keandalan	5,6,7,8	4
3	<i>Responsiveness</i> / daya tanggap	9,10,11,12	4
4	<i>Assurance</i> / jaminan	13,14,15,16	4
5	<i>Empathy</i> / empati	17,18,19,20	4
<b>Jumlah</b>		<b>20</b>	<b>20</b>

### DIMENSI TANGIBLES/BUKTI FISIK

Yaitu kemampuan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan konsumen yang mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi

1. Jumlah Pramuniaga yang melayani konsumen cukup memadai
2. Produk yang diperjualbelikan selalu tersedia
3. Penampilan para pramuniaga terlihat rapi dan bersih
4. Tersedia fasilitas penunjang kemudahan dan kenyamanan bagi konsumen (spt : tempat duduk, toilet yang bersih)

### DIMENSI RELIABILITY/KEANDALAN

Yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan sesuai dengan yang telah dijanjikan

5. Konsumen diperlakukan dengan adil oleh para pramuniaga
6. Pramuniaga memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh konsumen
7. Pelayanan pada konsumen tidak membedakan status sosial
8. Apabila ada perubahan harga pada suatu produk, pramuniaga akan memberitahukannya kepada konsumen

### DIMENSI RESPONSIVENESS/DAYA TANGGAP

Yaitu keinginan para pramuniaga untuk membantu para konsumen dalam memberikan pelayanan dengan tanggap

9. Keluhan konsumen cepat ditanggapi pramuniaga dengan baik
10. Kesalahan yang dilakukan pramuniaga bisa dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
11. Sesibuk apapun, pramuniaga tetap dengan senang hati melayani konsumen
12. Pramuniaga segera tanggap bila melihat konsumen yang bingung dalam mencari produk

### DIMENSI ASSURANCE/JAMINAN/KEYAKINAN

Yaitu kemampuan pelayanan yang mencakup sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pramuniaga, bebas dari resiko dan keragu-raguan

13. Setiap pramuniaga memiliki keahlian dan ketrampilan sesuai dengan tugasnya

- 14 Pramuniaga memberikan perhatian secara individu pada konsumen yang membutuhkan bantuan
- 15 Konsumen merasa nyaman saat berada di loket pembayaran
- 16 Adanya jaminan keamanan bagi konsumen yang berbelanja di Matahari

#### **DIMENSI EMPATHY/EMPATI**

Yaitu kemampuan pelayanan dalam memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi dengan baik, perhatian yang tulus terhadap kebutuhan konsumen

- 17 Pramuniaga senantiasa menjelaskan dengan detail mengenai produk yang diperjualbelikan
- 18 Pramuniaga bersedia mendengarkan keluhan dari para konsumennya
- 19 Tersedia kotak atau telepon pengaduan bagi konsumen yang mengalami masalah
20. Pramuniaga sabar dalam menyelesaikan permasalahan dengan konsumen



no	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Jumlah pramuniaga yang melayani konsumen cukup memadai				
2	Produk yang diperjualbelikan di swalayan ini selalu tersedia				
3	Penampilan dari para pramuniaganya terlihat rapi				
4	Display produk ( pemajangan produk ) yang di jualkan tertata dengan rapi				
5	Pramuniaga melayani konsumen hanya dari penampilan konsumennya saja				
6	Pramuniaga memberikan informasi yang jelas kepada konsumen				
7	Pelayanan pada konsumen tidak membedakan status sosial				
8	Apabila ada perubahan harga pada suatu produk, pramuniaga akan memberitahukannya kepada konsumen				
9	Keluhan konsumen cepat ditanggapi pramuniaga dengan baik				
10	Kesalahan yang dilakukan pramuniaga bisa dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku				
11	Sesibuk apapun, pramuniaga tetap melayani konsumen dengan senang hati				
12	Pramuniaga segera tanggap bila melihat konsumen yang bingung dalam mencari produk				
13	Setiap pramuniaga memiliki keahlian sesuai dengan tugasnya				
14	Pramuniaga memberikan perhatian secara individu pada konsumen yang membutuhkan bantuan				
15	Pramuniaga melayani dengan ramah saat konsumen mengantri di kasir pembayaran				
16	Adanya jaminan keamanan bagi konsumen yang sedang berbelanja				
17	Pramuniaga senantiasa menjelaskan dengan detail mengenai produk yang diperjualbelikan				
18	Pramuniaga bersedia mendengarkan keluhan dari para konsumennya				
19	Tersedia kotak/telepon pengaduan bagi konsumen yang mengalami masalah				
20	Pramuniaga sabar dalam menyelesaikan permasalahan dengan konsumen				

## SKALA PERSEPSI PRAMUNIAGA THD PENAMPILAN KONSUMEN

No	Aspek – aspek Persepsi	Jumlah Item		Jumlah Total
		<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	
1.	Aspek Kognitif	1,7,13	4,10,16	6
2.	Aspek Afektif	2,8,14	5,11,17	6
3.	Aspek Konatif	3,9,15	6,12,18	6
<b>Jumlah</b>		<b>9</b>	<b>9</b>	<b>18</b>

Kognitif : aspek yang menyangkut penghargaan, cara mendapatkan pengetahuan/cara berfikir dan pengalaman masa lalu

### FAVOURABLE

1. Saya mempertimbangkan penampilan kosumen bila akan menawarkan produk
7. Saya memahami dengan baik konsumen mana yang akan saya tawari produk
13. Saya memiliki strategi tertentu agar konsumen tertarik dengan produk yang saya jual.

### UNFAVOURABLE

4. Saya tidak punya strategi tertentu agar konsumen membeli lebih banyak produk yang saya tawarkan
10. Saya tidak peduli penampilan konsumen yang saya tawari produk
16. Saya kurang memahami konsumen mana yang perlu saya tawari produk

Afektif : aspek yang menyangkut emosi dari individu

### FAVOURABLE

2. Saya tidak kecewa bila konsumen tersebut menolak
8. Saya tidak tersinggung bila ada konsumen yang membanding-bandingkan produk yang saya tawarkan dengan produk –produk lainnya.
14. Saya tetap optimis dapat menjualkan produk-produk ini, meskipun hanya sedikit konsumen yang mau membelinya.

### UNFAVOURABLE

5. Saya hanya menawarkan produk kepada konsumen yang terlihat ramah saat berkomunikasi
11. Saya kecewa bila konsumen tidak membeli produk yang saya tawarkan
17. Saya tidak senang bila ada konsumen yang meremehkan produk yang saya tawarkan

Konatif: aspek yang menyangkut sikap, perilaku, aktivitas dan motif

### FAVOURABLE

3. Saya membantu konsumen yang terlihat bingung dalam mencari produk yang dibutuhkan.
9. Saya memberikan informasi yang jujur bila konsumen menanyakan tentang produk ataupun harga yang ditawarkan.
15. Saya mengucapkan terima kasih bila ada konsumen yang bersedia membeli produk yang saya tawarkan

### **UNFAVOURABLE**

6. Saya tidak peduli bila pelayanan yang saya berikan menyakiti hati konsumen.
12. Saya lebih memilih menawarkan produk kepada konsumen yang terlihat lebih kaya dari penampilannya
18. Bagi saya, konsumen yang masih remaja dan berpenampilan trendy akan lebih mudah untuk saya pengaruhi membeli produk-produk yang saya tawarkan
18. Saya lebih mudah menawarkan produk kepada konsumen yang lawan jenis dibandingkan sesama jenis



**No. subjek :**

Produk yang diperjualbelikan : **Pakaian / Kosmetik** (Pilih salah satu dengan melingkari)

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG**

Penelitian ini dilakukan sebagai syarat untuk menyelesaikan tugas akhir peneliti di Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata.

Petunjuk pengisian skala ini sebagai berikut:

1. Bacalah setiap pernyataan dengan teliti
2. Jawablah setiap pernyataan tersebut dengan **sejujur-jujurnya**
3. Skala ini **bukanlah tes**. Jadi tidak ada jawaban yang salah karena semua jawaban dianggap benar.
4. Pilihlah 1 diantara 4 alternatif jawaban yang tersedia, dan berilah **tanda silang (X)** pada jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan keadaan anda.
5. Alternative jawaban yang tersedia adalah sebagai berikut:

**SS:** Sangat Sesuai, apabila item dirasa sangat sesuai dengan keadaan anda

**S :** Sesuai, apabila item dirasa sesuai dengan keadaan anda

**TS :** Tidak Sesuai, apabila item dirasa tidak sesuai dengan keadaan anda

**STS:**Sangat Tidak Sesuai, apabila item dirasa sangat tidak sesuai dengan keadaan anda

Jika anda salah dalam menjawab, berilah tanda sama dengan (=) pada jawaban yang salah, kemudian berilah tanda silang (X) pada jawaban lain yang lebih sesuai dengan keadaan anda.

Contoh:       SS           S           TS           STS

                  SS           S           TS           STS

Hal ini berarti bahwa anda telah mengganti jawaban anda dari Sangat Sesuai menjadi Sesuai

6. Semua jawaban akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan ilmiah
7. Terima kasih atas perhatian dan kerjasamanya.

**SELAMAT MENGERJAKAN**

## SKALA I

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Jumlah pramuniaga yang melayani konsumen cukup memadai				
2	Produk yang diperjualbelikan di swalayan ini selalu tersedia				
3	Penampilan dari para pramuniaganya terlihat rapi				
4	Display produk ( pemajangan produk ) yang di jualkan tertata dengan rapi				
5	Pramuniaga melayani konsumen hanya dari penampilan konsumennya saja				
6	Pramuniaga memberikan informasi yang jelas kepada konsumen				
7	Pelayanan pada konsumen tidak membedakan status sosial				
8	Apabila ada perubahan harga pada suatu produk, pramuniaga akan memberitahukannya kepada konsumen				
9	Keluhan konsumen cepat ditanggapi pramuniaga dengan baik				
10	Kesalahan yang dilakukan pramuniaga bisa dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku				
11	Sesibuk apapun, pramuniaga tetap melayani konsumen dengan senang hati				
12	Pramuniaga segera tanggap bila melihat konsumen yang bingung dalam mencari produk				
13	Setiap pramuniaga memiliki keahlian sesuai dengan tugasnya				
14	Pramuniaga memberikan perhatian secara individu pada konsumen yang membutuhkan bantuan				
15	Pramuniaga melayani dengan ramah saat konsumen mengantri di kasir pembayaran				
16	Adanya jaminan keamanan bagi konsumen yang sedang berbelanja				
17	Pramuniaga senanstiasa menjelaskan dengan detail mengenai produk yang diperjualbelikan				
18	Pramuniaga bersedia mendengarkan keluhan dari para konsumennya				
19	Tersedia kotak/telepon pengaduan bagi konsumen yang mengalami masalah				
20	Pramuniaga sabar dalam menyelesaikan permasalahan dengan konsumen				

## SKALA II

NO	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya mempertimbangkan penampilan konsumen bila akan menawarkan produk				
2	Saya tidak kecewa bila konsumen tersebut menolak				
3	Saya membantu konsumen yang terlihat bingung dalam mencari produk yang dibutuhkan				
4	Saya tidak punya strategi tertentu agar konsumen membeli lebih banyak produk yang saya tawarkan				
5	Saya hanya menawarkan produk kepada konsumen yang terlihat ramah saat berkomunikasi				
6	Saya tidak peduli bila pelayanan yang saya berikan menyakiti hati konsumen				
7	Saya memahami dengan baik konsumen mana yang akan saya tawari produk				
8	Saya tidak tersinggung bila ada konsumen yang membanding-bandingkan produk yang saya tawarkan dengan produk-produk lainnya.				
9	Saya memberikan informasi yang jujur bila konsumen menanyakan tentang produk ataupun harga yang ditawarkan				
10	Saya tidak peduli penampilan konsumen yang saya tawari produk				
11	Saya kecewa bila konsumen tidak membeli produk yang saya tawarkan				
12	Saya lebih memilih menawarkan produk kepada konsumen yang terlihat lebih kaya dari penampilannya				
13	Saya memiliki strategi tertentu agar konsumen tertarik dengan produk yang saya jual				
14	Saya tetap optimis dapat menjualkan produk-produk ini, meskipun hanya sedikit konsumen yang mau membelinya				
15	Saya mengucapkan terima kasih bila ada konsumen yang tersedia membeli produk yang saya tawarkan				
16	Saya kurang memahami konsumen mana yang perlu saya tawari produk				
17	Saya tidak senang bila ada konsumen yang meremehkan produk yang saya tawarkan				
18	Saya lebih mudah menawarkan produk kepada konsumen yang lawan jenis dibandingkan sesama jenis.				

**TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASINYA**



# Skala Persepsi Pramuniaga

## Putaran 1

### Reliability

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.872	18

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
50.72	60.859	7.801	18

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	48.50	52.704	.572	.862
X2	47.86	54.572	.472	.866
X3	47.92	51.993	.600	.861
X4	47.90	49.888	.759	.853
X5	48.04	55.223	.484	.866
X6	47.86	53.796	.611	.861
X7	47.98	54.061	.688	.860
X8	47.74	56.115	.440	.868
X9	48.06	55.119	.543	.864
X10	47.76	56.186	<u>.275</u>	.876
X11	47.86	52.409	.621	.860
X12	47.74	51.094	.664	.858
X13	48.22	55.971	.395	.869
X14	47.62	54.200	.541	.864
X15	47.76	57.615	.337	.871
X16	47.66	58.229	.303	.872
X17	48.00	57.673	<u>.227</u>	.876
X18	47.76	57.615	<u>.260</u>	.874

## Putaran 2 Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.883	15

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
42.08	49.953	7.068	15

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	39.86	42.368	.588	.873
X2	39.22	44.216	.473	.878
X3	39.28	41.798	.610	.872
X4	39.26	39.992	.763	.864
X5	39.40	44.735	.494	.877
X6	39.22	43.318	.636	.871
X7	39.34	43.821	.684	.870
X8	39.10	45.480	.458	.879
X9	39.42	44.698	.548	.875
X11	39.22	42.379	.613	.872
X12	39.10	41.398	.637	.871
X13	39.58	45.840	.359	.883
X14	38.98	43.775	.555	.875
X15	39.12	47.047	.330	.883
X16	39.02	47.326	.336	.883

# Skala Kualitas Pelayanan

## Putaran 1

### Reliability

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	50	100.0

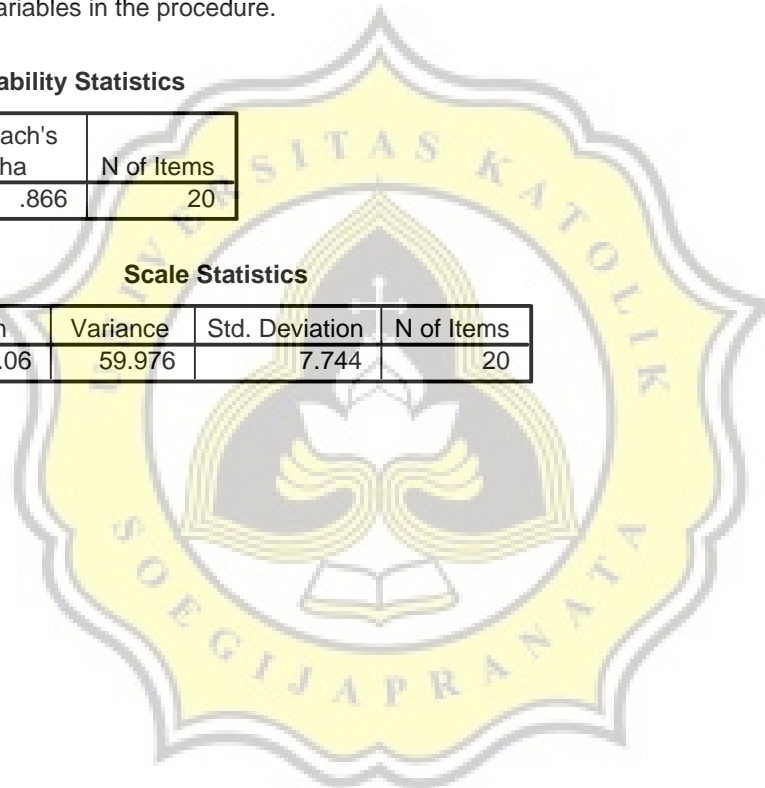
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.866	20

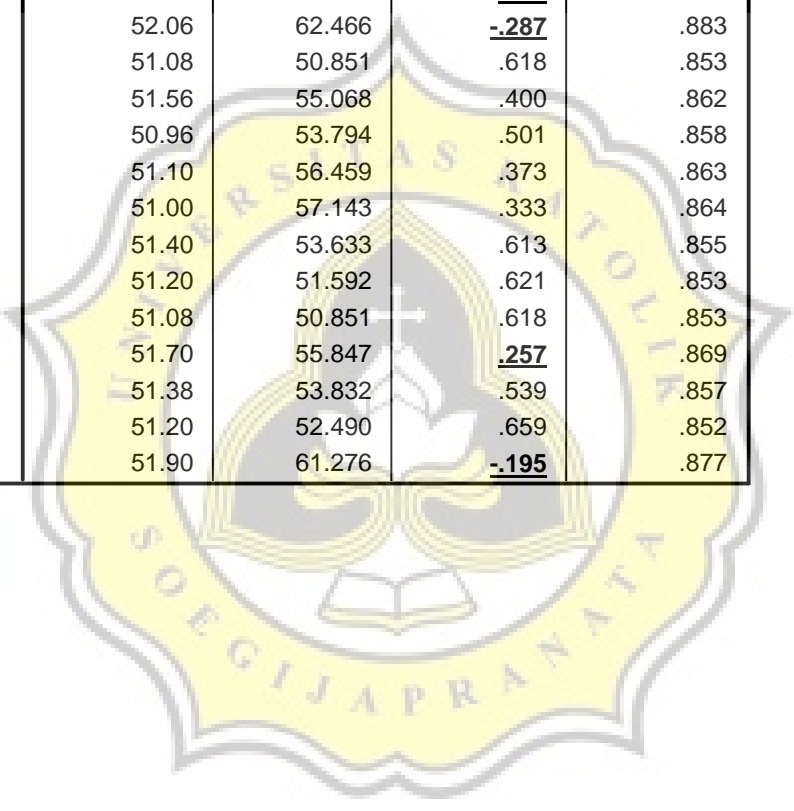
#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
54.06	59.976	7.744	20



**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	51.24	49.125	.756	.846
Y2	51.38	53.832	.539	.857
Y3	51.20	52.490	.659	.852
Y4	51.32	53.324	.676	.853
Y5	51.08	55.096	.458	.860
Y6	51.40	53.633	.613	.855
Y7	51.90	57.398	<u>.253</u>	.866
Y8	52.06	62.466	<u>-.287</u>	.883
Y9	51.08	50.851	.618	.853
Y10	51.56	55.068	.400	.862
Y11	50.96	53.794	.501	.858
Y12	51.10	56.459	.373	.863
Y13	51.00	57.143	.333	.864
Y14	51.40	53.633	.613	.855
Y15	51.20	51.592	.621	.853
Y16	51.08	50.851	.618	.853
Y17	51.70	55.847	<u>.257</u>	.869
Y18	51.38	53.832	.539	.857
Y19	51.20	52.490	.659	.852
Y20	51.90	61.276	<u>-.195</u>	.877



## Putaran 2 Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.901	16

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
45.38	57.016	7.551	16

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	42.56	46.292	.768	.887
Y2	42.70	50.908	.551	.896
Y3	42.52	49.765	.654	.892
Y4	42.64	50.276	.706	.891
Y5	42.40	52.286	.455	.899
Y6	42.72	50.696	.628	.893
Y9	42.40	47.714	.651	.892
Y10	42.88	52.393	.383	.901
Y11	42.28	50.777	.520	.897
Y12	42.42	53.840	.341	.902
Y13	42.32	54.140	.347	.901
Y14	42.72	50.696	.628	.893
Y15	42.52	48.908	.615	.894
Y16	42.40	47.714	.651	.892
Y18	42.70	50.908	.551	.896
Y19	42.52	49.765	.654	.892

## NPar Tests

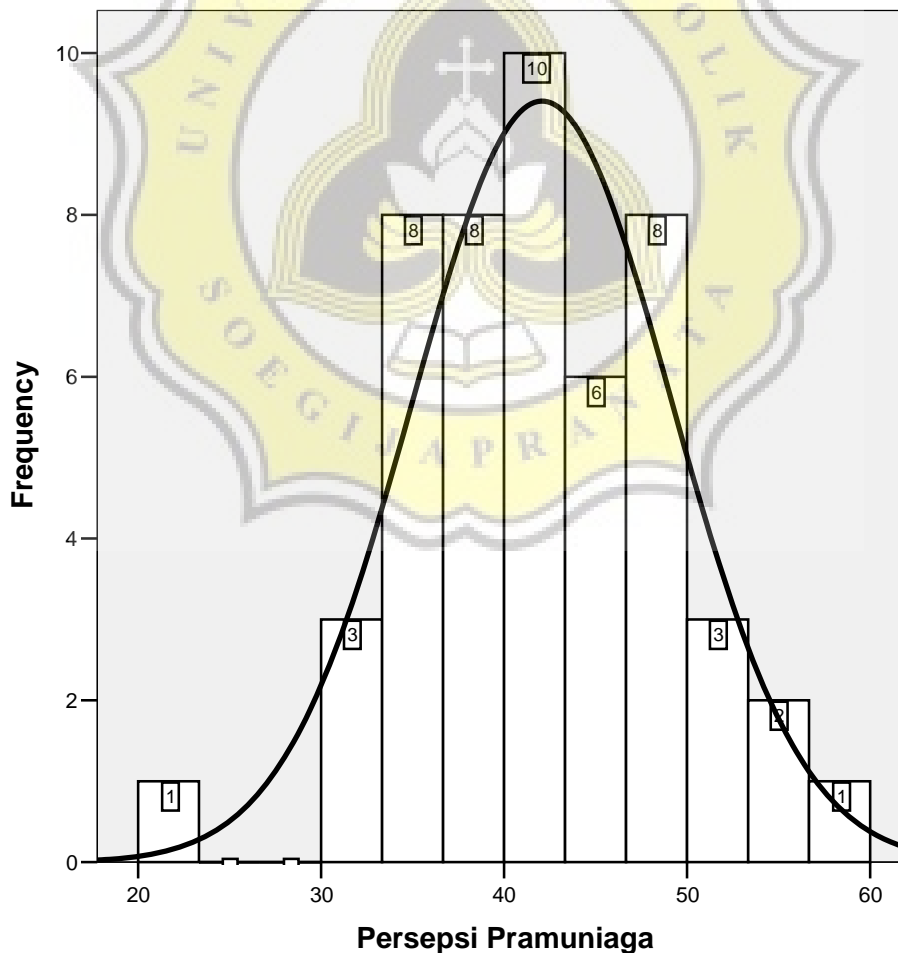
### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Persepsi Pramuniaga	Kualitas Pelayanan
N		50	50
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	42.08	45.38
	Std. Deviation	7.068	7.551
Most Extreme Differences	Absolute	.079	.072
	Positive	.069	.070
	Negative	-.079	-.072
Kolmogorov-Smirnov Z		.562	.507
Asymp. Sig. (2-tailed)		.911	.960

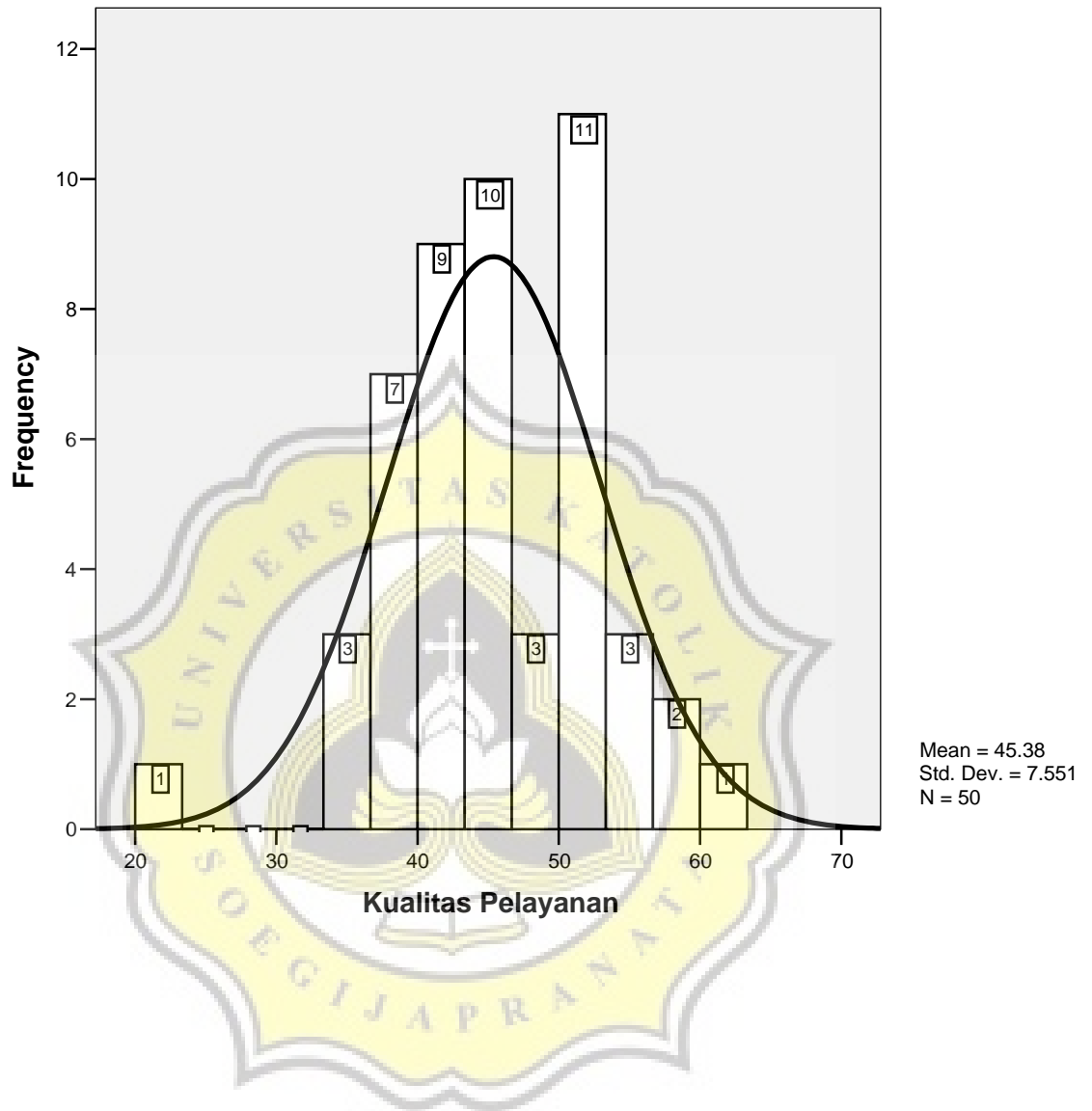
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## Graph



## Graph



# Curve Fit

## Variable Processing Summary

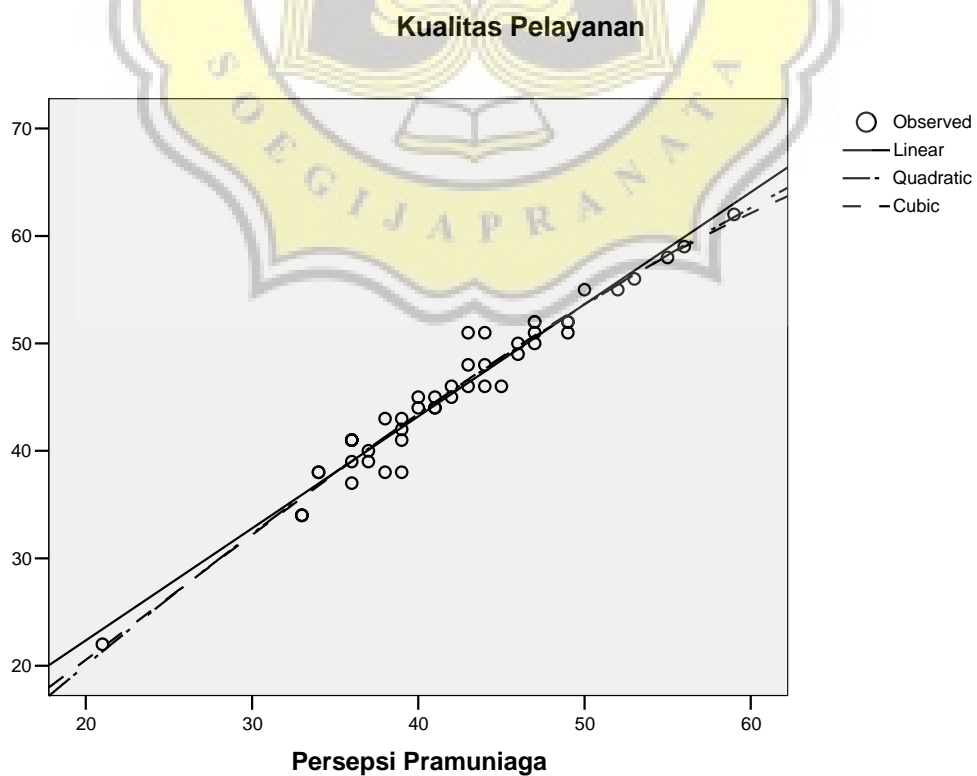
	Variables	
	Dependent	Independent
	Kualitas Pelayanan	Persepsi Pramuniaga
Number of Positive Values	50	50
Number of Zeros	0	0
Number of Negative Values	0	0
Number of Missing Values	User-Missing System-Missing	0 0

## Model Summary and Parameter Estimates

Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Equation	Model Summary						Parameter Estimates			
	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1	b2	b3	
Linear	.952	952.025	1	48	.000	1.515	1.042			
Quadratic	.955	499.272	2	47	.000	-7.579	1.487	-.005		
Cubic	.955	327.407	3	46	.000	-.977	.950	.009	.000	

The independent variable is Persepsi Pramuniaga.





## Correlations

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Persepsi Pramuniaga	42.08	7.068	50
Kualitas Pelayanan	45.38	7.551	50

### Correlations

		Persepsi Pramuniaga	Kualitas Pelayanan
Persepsi Pramuniaga	Pearson Correlation	1	.976**
	Sig. (1-tailed)		.000
	N	50	50
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.976**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	
	N	50	50

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

