BAB III

METODE PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian

1. Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan mulai Januari 2018 dengan bulan pengamatan Januari 2018 sampai dengan Maret 2018 untuk memperoleh data-data yang menunjukan gambaran tentang pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.

Tempat penelitian ini dilakukan di Rumah Makan Saung Ibu Jl. Kp. Melayu Gang Pelor Kabupaten Tangerang.

2. Populasi dan Sampel

Populasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *population* yang berarti jumlah penduduk. Dalam metode penelitian, kata populasi amat popular dipakai untuk menyebutkan serumpun/sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian. Populasi penelitian merupakan keseluruhan *(universum)* dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup dan sebagainya. Sehingga objek-

objek ini dapat menjadi sumber data penelitian.[1] Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu.[2] Maka yang menjadi objek penelitian populasi adalah konsumen Rumah Makan Saung Ibu dan dalam penelitian ini dibatasi selama 3 bulan, dengan populasi sejumlah 5.361 orang pelanggan.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi

---

[1]Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS,* (Jakarta: Kencana. 2013),30

[2]Sugiyono,*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D,*115

itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).[3] Adapun metode penentuan sampel yang digunakan adalah dengan rumus *slovin*, sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = error level (tingkat kesalahan) yang digunakan 10%

perhitungannya sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{5.361}{1 + 5.361(0,1)^2}$$

$$n = \frac{5.361}{1 + 53,61}$$

$$n = \frac{5.361}{54,61} = 98,16$$

[3]Sugiyono,*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D,* 116

Jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 98 orang pelanggan Rumah Makan Saung Ibu Kabupaten Tangerang. Pengambilan responden dilakukan dengan menggunakan teknik *insidental sampling, yaitu teknik penentuan*

B. Jenis Penelitian dan Sumber Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data yang diangkakan. Dalam penelitian ini terdapat dua sumber data yang bisa digunakan oleh para peneliti yaitu sumber data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber datanya oleh peneliti untuk tujuan khusus, dengan kata lain data primer adalah data asli, dari sumber tangan pertama (narasumber atau responden). Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh melalui studi literatur, baik data yang diperoleh dari perusahaan, internet, studi pustaka, dan sumber lainnya.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber data pertama, data ini didapat langsung dari hasil penyebaran

angket atau kuesioner dan observasi dari lokasi penelitian, serta jawaban dari respoden yang di dapat dari hasil penyebaran kuesioner kepada pelanggan Rumah Makan Saung Ibu Kabupaten Tangerang.

2. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu sumber data penelitian yang diperoleh dari pihak terkait atau dari pihak lainnya yang masih berkaitan dengan pembahasan penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari sumber lain diantaranya dari buku, skripsi terdahulu, dan instansi terkait atau erat hubungannya dengan penelitian ini yang kemudian diolah lebih lanjut dan disajikan oleh penulis dalam penelitian.

Dalam penelitian ini jenis sumber data yang digunakan oleh penulis adalah data primer. Data primer dalam penelitian ini berupa penyebaran kuesioner (angket) kepada pelanggan Rumah Makan Saung Ibu Kabupaten Tangerang.

C. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik lainnya, yaitu wawancara dan kuisioner. Kalau wawancara dan kuisioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbata pada orang tetapi juga objek-objek lainnya.

2. Angket atau Kuisioner

Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukakn dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.[4] Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan responden.

Skala pengukuran untuk semua indikator pada masing-masing variabel menggunakan skala likert, yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.dalam penelitian,

---

[4] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, hal 42.

fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut variabel penelitian.

Skala likert (skala 1 sampai dengan 5) dimulai dari Sangat Tidak Setuju (STS), sampai dengan sangat setuju (SS). Skala pengukuran ini menyatakan bahwa jika nilainya semakin mendekati nilai 1 maka berarti semakin tidak setuju, sebaliknya jika semakin mendekati nilai 5 berarti semakin setuju. Secara visual bentuk pengukurannya dapat berupa gambar seperti berikut ini : STS-SS.

Tabel 3.1

Skala Likert

1 STS	2 TS	3RR	4 S	5 SS

D. Teknik Pengelolaan Data

Pengelolaan data merupakan salah satu bagian rangkaian kegiatan penelitian setelah kegiatan pengumpulan data. Data yang baru saja dikumpulkan disebut data mentah (*Raw data)* sehingga

perlu diolah sedemikan rupa sehingga menjadi informasi yang akhirnya dapat digunakan untuk menjawab tujuan penelitian.[5]

Setelah data yang diperoleh dari lapangan terkumpul maka tahap selanjutnya adalah mengolah data. Adapun teknik yang digunakan untuk mengolah data dalam penelitian ini diantaranya :

1. **Pengumpulan Data**

   Pada penelitian ini, pengumpulan data merupakan faktor penting dimana peneliti tersebut menghasilkan sumber data yang berupa data primer yang diperoleh melalui penyebaran angket kepada responden.

2. **Editing Data**

   Data yang diperoleh kemudian diteliti kembali, agar dapat diketahui kelengkapan data apakah data yang tekumpul sudah baik atau perlu diperbaiki. Selanjutnya dalam penelitrian ini juga ada pemberian skor, tahap ini berfungsi mengubah data yang bersifat kualitatif ke data yang kuantitatif. Pada tahap

[5]Edi Supriyadi, *SPSS+Amos*, (Jakarta: IN MEDIA,2014), hal. 25-27.

ini, skornyang digunakan adalah skala likert David A Aker yaitu :

a. Sangat setuju, skornya 5
b. Setuju, skornya bernilai 4
c. Ragu-Ragu, skornya bernilai 3
d. Tidak Setuju, skornya bernilai 2
e. Sangat tidak setuju bernilai 1

3. Interpretasi Data

Interpretasi yang dilakukan mendeskripsikan masalah yang diteliti berdasarkan data yang dikumpulkan dan diloah kemudian dilakukan penarikan kesimpulan sebagai hasil penelitian. Interpretasi data dalam penelitian ini dilakukan dengan menjabarkan kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian.

E. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki

distribusi normal.[6] Model regresi yang baik adalah model yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Data yang baik adalah data yang bebas dari bias dan berdistribusi normal. Terdapat dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak, yakni dengan menggunakan analisis grafik dan uji statistik. Dalam analisis grafik untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram dan normal probality plot. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan ploting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Sedangkan dalam uji statistik untuk menguji normalitas residual dalam penelitian ini normalitas residualnya ialah kualitas pelayanan Rumah Makan Saung Ibu, sedangkan yang dimaksud dengan normalitas residual adalah dengan menggunakan uji statistik sederhana dan uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S). Uji ini penting dalam penelitain karena dapat mengetahui apakah model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki

[6] Imam Ghozali, *Aplikasi Analisi Multivariate Dengan Program Ibm SPSS* (Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponogoro,2013), 160

distribusi normal. Jika uji asumsi ini dilanggar maka menyebabkan uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil.

Uji normalitas adalah suatu cara untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan variabel independen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan uji Kolmogorov-Simirnov e” > 0,05 maka distribusi normal dan sebaliknya terdistribusi tidak normal.[7]

2. Uji Heterokedastisitas

Salah satu asumsi yang harus dipenuhi agar taksiran parameter dalam model regresi bersifat BLUE (*Best Linier Unbiased Estimator*) maka varian (u) harus sama dengan (konstanta) atau dengan kata lain semua residual atau *error* mempunyai varian yang sama. Kondisi seperti itu disebut dengan homoskedastisitas. Sedangkan bila varian tidak

[7] Asnawi Dkk, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran,* (Malang: UIN Malkiki Press,2009),197

konstan atau berubah-ubah disebut dengan heteroskedastisitas.[8]

3. Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah korelasi yang terjadi antara observasi dalam satu variabel.[9] Dalam konsep regresi linier berarti komponen *error* berkorelasi berdsarkan urutan waktu (pada data berkala) atau urutan ruang (pada data tampang lintang), autokorelasi bertujuan unjuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada perode t dengan kesalahan pengganggu pada perode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamkan ada problem autokorelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya.[10]

Dari pengertian tersebut maka uji autokorelasi sering ditemukan pada data runtutan waktu (*time series*) karena

---

[8] Nochrowi Djalal dan Hadinus Usman , *Pendekatan Populer dan Praktis Ekonometrika untuk Analisis Ekonomi dan Keuangan,* (Jakarta: Lemabaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2006), 109

[9] Nochrowi Djalal dan Hadinus Usman , *Pendekatan Populer dan Praktis Ekonometrika untuk Analisis Ekonomi dan Keuangan*...hal 183

[10] Imam Ghozali, *Aplikais Analisis Multivariate,* 110

gangguan *error* pada data individu atau kelompok cenderung mempengaruhi gangguan (*error*) pada individu atau kelompok pada periode selanjutnya. Sedangkan pada data *cross section* (silang waktu), masalah pada uji autokorelasi relatif jarang terjadi,hal itu dikarenakan gangguan (*error*) pada observasi yang berbeda berasal dari individu atau kelompok yang berbeda. Model regresi yang baik ialah regresi yang bebas dari autokorelasi.

Uji autokorelasi yang akan digunakan dalam peneitian ini adalah uji autokorelasi dengan menggunakan uji Durbin Watson (DW test).[11] Adapun langkah-langkah pengujian Durbin Watson adalah sebagai berikut:

a. Tentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif dengan ketentuan

   H_0 : tidak ada autokrelasi (positif/negatif)

   H_a : ada autokorelasi (positif/negatif)

b. Estimasi model dengan dengan OLS (*Ordinary last square*)

[11] Nochrowi Djalal dan Hadinus Usman, *Pendekatan Populer dan Praktis Ekonometrika untuk Analisis Ekonomi dan Keuangan*, 143

c. Hitung DW (test Durbin Watson)

d. Hitung DW kritis yang terdiri dari nilai kritis dari batas atas (du) dan batas bawah (dl) dengan menggunakan jumlah data (n), jumlah variabel independen/bebas (k) serta tingkat signifikan tertentu.

e. Nilai DW hitung dibandingkan dengan DW kritis dengan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis sebagai berikut:

Tabel 3.2

Durbin Watson

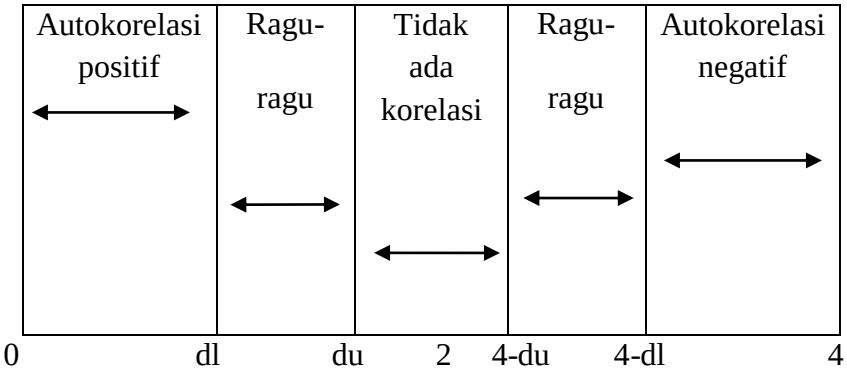
Hipotesis nol	**Keputusan**	**Kriteria**
Ada autokorelasi positif	Tolak	0<d<dl
Tidak ada autokarelasi positif	Tidak ada keputusan	Dl<d<du
Ada autokorelasi negatif	Tolak	4-dl<d<4
Tidak ada	Tidak ada	4-du<d<4-dl

autokorelasi negatif	keputusan	
Tidak ada autokorelasi	Jangan ditolak	du<d<4-du

Berdasarkan pedoman uji statistik Durbin-Watson di atas maka gambar statistik Durbin Watson adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3

Statistik Durbin-Watson



F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan di interpretasikan. Kegiatan analisis data ini sering kali digunakan alat bantu seperti perhitungan dengan tes statistik. Tujuan penelitian adalah

menjawab masalah atau pertanyaan penelitian melalui proses analisis data. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap perilaku konsumen Alfamart ialah sebagai berikut:

1. **Uji Validitas**

Validitas adalah tingkat dimana suatu tes mengukur apa yang sebenarnya harus di ukur. Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk menguji kevalidan kuesioner. Sebuah kuesioner dikatakan valid jika setiap butir pertnyaan yang menyusun kuesioner memilki keterkaitan yang tinggi.

Untuk mengukur keterkaitan antara butiran pertnyaan umumnya dicerminkan oleh korelasi jawaban antar pertanyaan. Sebaliknya, pertanyaan yang memiliki korelasi rendah dengan butir pertanyaan lain,dinyatakan pertanyaan yang tidak valid. Uji Validitas juga berguna untuk mengetahui apabila ada pertanyaan-perntanyaan pada kuesioner yang harus diganti atau dibuang karena dianggap tak relevan.[12]

[12] Hamid Darmadi, *Metodologi Penelitian Pendidikan* ,(Bandung: Alfabeta,2010) 87

2. Uji Reliabilitas

Reliabiltas berkaitan dengan pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk alat pengumpul data (juga mengukur variabel) karena instrumen tersebut sudah baik.[13] Instrumen yang reliabel adalah intrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan dan (ukuran) yang sama.

Uji reliabilitas disebut juga sebagai koefisien kehandalan yang menunjukan beberapa baiknya *item*/butir dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi satu sama lain. Tentang uji reliabilitas dapat disampaikan hal-hal pokoknya sebagai berikut:

a. Untuk menilai kesetabilan ukuran dan konsistensi responden dalam menjawab kuesioner. Kuesioner tersebut mencerminkan konstruk sebagai variabel yang disusun dalam bentuk pertanyaan.

[13] Muslich Anshori, dan Sri Iswati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 75

b. Uji reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pertanyaan.

c. Uji reliabilitas diukur dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alfa* (a). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alfa* > 0,60, sebaliknya jika nilai *Cronbach's Alfa* < 0,60 maka data tersebut tidak reliabel.

3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Uji ini digunakan untuk menguji atau memprediksi pengaruh suatu variabel terkait. Bila sekor variabel bebas diketahui, maka skor variabel terkaitnya dapat diprediksi besarnya. Analisis regresi juga dapat dilakukan untuk mengetahui linearitas variabel terkait dengan variabel bebasnya. Perumusan umum regresi linier sederhana adalah :

Y = a + bX + e Dimana:

Y = Kepuasan Pelanggan Rumah makan Saung Ibu (Dependen Variabel)

X = Kualitas Pelayanan

a = Konstanta Regresi

b = Koefisien Variabel X

e = standar error

a. Analisis Koefisien Korelasi Sederhana

Koefisien korelasi adalah untuk mengetahui tentang keterkaitan antara variabel dalam suatu penelitian dan menunjukan kemampuan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terkait. Angka koefisien yang diahsilkan dalam uji ini berguna untuk menunjukan kuat lemahnya hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

Tabel 3.4

Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1000	Sangat Kuat

b. Uji Determinasi

Koefisien determinasi R^2 digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen.[14] Nilai R^2 adalah antara 0-1, nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menerangkan variabel dependen terbata, nilai yangt mendekati 1 berarti bahwa variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

Kelemahan Kd adalah bisa mempengaruhi terhadap junlah variabel independen yang dimasukan kedalam model. Setiap tambahan satu variabel independen maka R^2 pasti akan meningkat walaupun belum tentu variabel yang ditambahkan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu, digunakan *adjusted* R^2 karena nilai ini dapat naik turun

[14] Imam Ghozali, Aplikasi analisis multivariet dengan program IBM SPSS 19,(Semarang : BPUD, 2011) ,161

apabila variabel independen ditambahkan kedalam model. [15]

4. Uji Hipotesis

Uji Hipotesis dilakukan terhadap kelompok-kelompok data yang berbeda, yang disebabkan oleh lebih dari satu variabel. Pengujian hipotesis dilakukan untuk menguji adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanngan Rumah Makan Saung Ibu Kabupaten Tangerang. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen maka dilakukan pengujian terhadap hipotesis dalam penelitian ini.

a. Uji Statistik t

Pengujian ini dimaksudkan untuk membuktikan hipotesis yang diajukan, apakah variabel-variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel X (kualitas pelayanan)

[15] Imam Ghozali, Aplikasi analisis multivariet dengan program IBM SPSS 19,(Semarang : BPUD, 2011) ,97

secara parsial atau sendiri-sendiri terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Saung Ibu Kabupaten Tangerang.

Kesimpulan diambil dengan menetapkan nilai α sebesar 0,05. Besarnya tingkat signifikasi masing-masing variabel dapat diketahui dengan cara membandingkan nilai koefisien value pada uji t dengan α (0,05). Apabila nilai koefisien value < α (0,05), berarti masing-masing variabel independen berpengaruh signifikan terhadap dependen.

Untuk mengetahui ditentukan signifikansi (uji 2 pihak) sebesar 5% atau 2 (0,025), dengan derajat kebebasan yaitu df = (n-k-1), dimana n = jumalah observasi, k = jumlah variabel bebas, nilai dapat dicari dari perhitungan SPSS 0.16. Adapun hipotesisnya yaitu:

H_0 : $b_1 = b_2 = 0$, yang artinya tidak dapat pengaruh secara signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

H_a : $b_1 \neq b_2 \neq 0$, yang artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel dependen terhadap variabel independen.

1) Kriteria pengujian :

- Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti secara parsial variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti secara parsial variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

5. Operasional variabel Penelitian

Variabel operasional diperlukan untuk mnetukan jenis-jenis indikator secara skala dari variabel-variabel yang terikat dalam pebelitian. Sehingga pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu statistik SPSS dapat dilakukan secara benar dan akurat.

Pada dasarnya variabel penelitian adalah suatu bentuk apa saja yang ditetapkan oleh penulis atau peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal yang peneliti

cari, kemudian tarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini terdapat dau variabel diantaranya :

1. Variabel bebas (*independen variabel)*

Variabel bebas atau independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbul variabel terikat (*dependen)* dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen yaitu kualitas pelayanan (variabel X).

2. Variabel terikat (*dependen variabel)*

Variabel terikat adalah variabel yang memberikan reaksi (respon terikat dihubungkan dengan variabel bebas). Variabel terikat adalah variabel yang diamati dan diukur untuk menentukan pengaruh yang disebabkan variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pelanggan (variabel Y) yang dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu kualitas pelayanan.

3. Skala pengukuran variabel

Dalam operasional variabel ini, semua variabel diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuisioner yang berupa pertanyaan atau pernyataan tipe likert. Skala likert digunakan

untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, dengan skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pertanyaan.

Tabel 3.5

Tabel Operasional Variabel

Variabel	**Definisi variabel**	**Dimensi**	**Indikator**	**Skala**
Kualitas Pelayanan	Pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud	1. Tangibles (berwujud)	1. Penampilan pegawai 2. Kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan 3. Kemudahan dalam proses pelayanan	

	dan tidak menyebabkan kepemilikan		4. Kedisiplinan pegawai 5. Kemudian akses pelanggan dalam permohonan pelayanan 6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan	
		2. Realibility (kehandalan)	1. Kecermataan pegawai dalam melayani 2. Memiliki standar pelayanaan yang jelas 3. Kemampuan	

			pegawai dalam menggunakan peralatan yang Ada	
		3. Responsivess (ketanggapan)	1. Merespon setiap keinginan pelaggan 2. Pegawai melakukan pelayanan yang cepat dan tanggap	
		4. Assurance (jaminan)	1. Pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan 2. Pegawai memberikan	

			jaminan biaya dalam pelayanan	
		5. Empathy (empati)	1. Mendahulukan kepentingan pelanggan 2. Keramahan pegawai dalam melakukan pelayanan	
Kepuasan Pelanggan	Kepuasan Konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima	1. Kesesuaian harapan	1. Produk yang diterima sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan 2. Pelayanan yang di berikan pegawai sesuai dengan harapan	

	dan harapanya		3. Fasilitas yang ada sesuai atau melebihi yang diharapkan pelaggan	
		2. Minat berkunjung kembali	1. Berminat berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan pegawai 2. Berminat berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan memuaskan	
		3. Kesediaan merekomendas	1. Menyarankan temanatau	

		ikan	kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan 2. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yangh ditawarkan karena failitas yang memadai	