

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Data Responden

Penelitian ini menjadikan 80 orang sebagai perespon dengan rincian

Tabel 6.1 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Pria	53	66,25
2.	Wanita	27	33,75
	<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Olah Data Lampiran II, 2010

### Usia Responden

Tabel 6.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
<18-30	15	18,75
31-40	35	43,75
41-50	20	25,00
>50	10	12,50
Total	80	100,00

Sumber : Olah Data Lampiran II, 2010

### 4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

#### 4.2.1 Hasil Uji Validitas Instrumen

Uji coba kuisisioner dilakukan untuk mengetahui tingkat validitas dan reliabilitas alat ukur. Uji coba ini dilakukan kepada 30 orang Responden pengguna jasa PT Indah Cargo. Hasil uji validitas instrumen untuk mengetahui tingkat konsistensi jawaban responden terhadap pertanyaan yang tercantum dalam kuesioner. Tabel 7 berikut ini menunjukkan hasil perhitungan validitas instrument dengan

menggunakan analisis faktor terhadap setiap butir pertanyaan dengan variabel yang diukur sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Daftar Pernyataan

<b>Analisis Factor</b>	<b>Variabel</b>	<b>Item Pernyataan</b>	<b>Communalities</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Analisis Factor</i>	Sikap Konsumen berdasarkan Aspek Kognitif	P1	0,783	Valid
		P2	0,940	Valid
		P3	0,925	Valid
		P4	0,807	Valid
		P5	0,712	Valid
		P6	0,848	Valid
		P7	0,879	Valid
		P8	0,826	Valid
		P9	0,711	Valid
		P10	0,702	Valid
		P11	0,705	Valid
		P12	0,778	Valid
		P13	0,734	Valid
		P14	0,710	Valid
		P15	0,799	Valid
		P16	0,705	Valid
		P17	0,757	Valid
		P18	0,809	Valid
		P19	0,853	Valid
		P20	0,940	Valid
		P21	0,949	Valid
		P22	0,866	Valid
		P23	0,752	Valid
		P24	0,716	Valid
		P25	0,834	Valid

Sumber : Olah Data Lampiran III, 2010

<b>Analisis Factor</b>	<b>Variabel</b>	<b>Item Pernyataan</b>	<b>Communalities</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Analisis Factor</i>	Sikap Konsumen berdasarkan Aspek Afektif	P1	0,853	Valid
		P2	0,842	Valid
		P3	0,842	Valid
		P4	0,849	Valid
		P5	0,807	Valid
		P6	0,817	Valid
		P7	0,909	Valid
		P8	0,864	Valid
		P9	0,954	Valid
		P10	0,970	Valid
		P11	0,845	Valid
		P12	0,825	Valid
		P13	0,741	Valid
		P14	0,771	Valid
		P15	0,789	Valid
		P16	0,954	Valid
		P17	0,957	Valid
		P18	0,861	Valid
		P19	0,742	Valid
		P20	0,916	Valid
		P21	0,899	Valid
		P22	0,865	Valid
		P23	0,761	Valid
		P24	0,783	Valid
		P25	0,754	Valid

Sumber : Olah Data Lampiran III, 2010

Berdasarkan Tabel 7 seluruh nilai faktor loading semua butir pertanyaan diatas 0,500. Menurut Hair (2006; 246) pertanyaan dikatakan valid apabila faktor loadingnya diatas 0,500. Berdasarkan pendapat Hair tersebut maka pertanyaan dalam penelitian ini valid, dan dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut.

#### **4.2.2 Uji Reliabilitas Instrumen**

Pada pengujian realibilitas kuisisioner digunakan rumus alpha chronbach dengan membandingkan nilai *alpha chronbach* dengan nilai  $r_{Tabel}$ . Jika nilai *alpha chronbach* > 0.60 Tabel berarti reliabel.

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Alpha Chronbach	Hasil	Simpulan
Aspek Kognitif	0,837	alpha > 0,60	Realibel
Aspek Afektif	0,841	alpha > 0,60	Realibel

Sumber : Olah Data Lampiran III, 2010

Hasil ini juga diperkuat dengan hasil perhitungan reabilitas instrument yang menghasilkan nilai aspek kognitif *Cronbach Alpha* sebesar 0,837 dan nilai aspek afektif *Cronbach Alpha* sebesar 0,841. Angka ini lebih besar jika dibandingkan dengan dengan nilai *Cronbach Alpha if Item Deleted* (Lampiran 3), dengan demikian dapat disimpulkan seluruh pertanyaan *reliable*.

### 4.3 Analisis Deskriptif

#### 4.3.1 Hasil Perhitungan Penelitian Aspek Kognitif Frequency Tabel X

Tabel-Tabel dibawah ini menunjukkan hasil perhitungan berdasarkan pendapat dari 80 responden : Aspek Bukti Berwujud (Tangible)

Tabel 9. Tingkat Evaluasi kepercayaan atas alat transportasi PT Indah Cargo

(Pertanyaan 1 pada Frequency Table X)

p1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat setuju	10	12.5	12.5	12.5
setuju	39	48.8	48.8	61.3
netral	28	35.0	35.0	96.3
tidak setuju	3	3.8	3.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 9. diperoleh bahwa tingkat harapan responden terhadap alat transportasi PT Indah Cargo merupakan jawaban yang menyatakan sangat setuju yaitu 12,5 %. Dan yang menyatakan setuju 48,5 %. Maka terlihat

bahwa tingkat harapan konsumen tentang alat transportasi PT Indah Cargo adalah hal yang sangat penting bagi konsumen.

Tabel 10. Tingkat Evaluasi kepercayaan atas penampilan & kerapihan karyawan, kurir PT Indah Cargo

( Pertanyaan 2 pada Frequency Table X )

**p2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat setuju	5	6.3	6.3	6.3
setuju	36	45.0	45.0	51.3
netral	18	22.5	22.5	73.8
tidak setuju	21	26.3	26.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 10. diperoleh bahwa tingkat harapan responden terhadap penampilan & kerapihan karyawan, kurir PT Indah Cargo merupakan jawaban yang menyatakan sangat setuju yaitu 16,3 %. Dan yang menyatakan setuju 45 %. Maka terlihat bahwa tingkat harapan konsumen tentang penampilan & kerapihan karyawan, kurir PT Indah Cargo dapat dikatakan sudah berjalan sesuai dengan keinginan konsumen.

Tabel 11. Tingkat Evaluasi kepercayaan atas timbangan PT Indah Cargo

( Pertanyaan 3 pada Frequency Table X )

**p3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat setuju	12	15.0	15.0	15.0
setuju	39	48.8	48.8	63.8
netral	21	26.3	26.3	90.0
tidak setuju	8	10.0	10.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 11. diperoleh bahwa tingkat harapan responden terhadap timbangan PT Indah Cargo merupakan jawaban yang menyatakan sangat setuju yaitu 15 %. Dan yang menyatakan setuju 48,8 %. Maka terlihat bahwa tingkat harapan konsumen tentang timbangan PT Indah Cargo dapat dikatakan baik.

Tabel 12. Tingkat Evaluasi kepercayaan atas luas gudang PT Indah Cargo

( Pertanyaan 4 pada Frequency Table X )

**p4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat setuju	9	11.3	11.3	11.3
setuju	34	42.5	42.5	53.8
netral	27	33.8	33.8	87.5
tidak setuju	10	12.5	12.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 12. diperoleh bahwa tingkat harapan responden terhadap luas gudang PT Indah Cargo merupakan jawaban yang menyatakan sangat setuju yaitu 11,3 %. Dan yang menyatakan setuju 42,5 %. Maka terlihat bahwa tingkat harapan konsumen tentang luas gudang PT Indah Cargo adalah hal yang menunjang bagi konsumen.

Tabel 13. Tingkat Evaluasi kepercayaan atas luas parkir PT Indah Cargo

( Pertanyaan 5 pada Frequency Table X )

**p5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat setuju	16	20.0	20.0	20.0
setuju	38	47.5	47.5	67.5
netral	23	28.8	28.8	96.3
tidak setuju	3	3.8	3.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 13. diperoleh bahwa tingkat harapan responden terhadap luas parkir PT Indah Cargo merupakan jawaban yang menyatakan sangat setuju yaitu 20 %. Dan yang menyatakan setuju 47,5 %. Maka terlihat bahwa tingkat harapan konsumen tentang luas parkir PT Indah Cargo adalah hal yang memadai bagi konsumen.

#### 4.3.2 Hasil Perhitungan Penelitian Aspek Kognitif Frequency Tabel X

Tabel-Tabel dibawah ini menunjukkan hasil perhitungan berdasarkan pendapat dari 80 responden : Aspek Bukti Keandalan ( Reliability )

Tabel 14. Tingkat Evaluasi kepercayaan atas kemampuan karyawan PT Indah Cargo berkomunikasi dengan pelanggan  
( Pertanyaan 6 pada Frequency Table X )

p6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat setuju	19	23.8	23.8	23.8
setuju	40	50.0	50.0	73.8
netral	18	22.5	22.5	96.3
tidak setuju	3	3.8	3.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 14. diperoleh bahwa tingkat harapan responden terhadap kemampuan karyawan PT Indah Cargo berkomunikasi dengan pelanggan merupakan jawaban yang menyatakan sangat setuju yaitu 23,8 %. Dan yang menyatakan setuju 50 %. Maka terlihat bahwa tingkat harapan konsumen tentang kemampuan karyawan PT Indah Cargo berkomunikasi dengan pelanggan adalah hal yang sangat penting bagi konsumen.

Tabel 15. Tingkat Evaluasi kepercayaan atas kecepatan dalam pengiriman (tepat waktu) dalam pelayanan PT Indah Cargo  
( Pertanyaan 7 pada Frequency Table X )

**p7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat setuju	8	10.0	10.0	10.0
setuju	45	56.3	56.3	66.3
netral	19	23.8	23.8	90.0
tidak setuju	8	10.0	10.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 15. diperoleh bahwa tingkat harapan responden terhadap kecepatan dalam pengiriman (tepat waktu) dalam pelayanan PT Indah Cargo merupakan jawaban yang menyatakan sangat setuju yaitu 10 %. Dan yang menyatakan setuju 56,3 %. Maka terlihat bahwa tingkat harapan konsumen tentang kecepatan dalam pengiriman (tepat waktu) dalam pelayanan PT Indah Cargo adalah Jamina yang sangat penting bagi konsumen.

Tabel 16. Tingkat Evaluasi kepercayaan atas prosedur transaksi yang cepat dan tidak berbelit PT Indah Cargo  
( Pertanyaan 8 pada Frequency Table X )

**p8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat setuju	7	8.8	8.8	8.8
setuju	44	55.0	55.0	63.8
netral	23	28.8	28.8	92.5
tidak setuju	6	7.5	7.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010



Dari data yang ditunjukkan Tabel 16. diperoleh bahwa tingkat harapan responden terhadap kepercayaan atas prosedur transaksi yang cepat dan tidak berbelit PT Indah Cargo merupakan jawaban yang menyatakan sangat setuju yaitu 8,8 %. Dan yang menyatakan setuju 55 %. Maka terlihat bahwa tingkat harapan konsumen tentang prosedur transaksi yang cepat dan tidak berbelit PT Indah Cargo adalah hal yang sangat diinginkan bagi konsumen.

Tabel 17. Tingkat Evaluasi kepercayaan atas ketepatan & ketegasan karyawan PT Indah Cargo

( Pertanyaan 9 pada Frequency Table X )

p9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat setuju	17	21.3	21.3	21.3
setuju	41	51.3	51.3	72.5
netral	15	18.8	18.8	91.3
tidak setuju	7	8.8	8.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 17. diperoleh bahwa tingkat harapan responden terhadap kepercayaan atas ketepatan & ketegasan karyawan PT Indah Cargo merupakan jawaban yang menyatakan sangat setuju yaitu 21,3 %. Dan yang menyatakan setuju 51,3 %. Maka terlihat bahwa tingkat harapan konsumen tentang prosedur transaksi yang cepat dan tidak berbelit PT Indah Cargo adalah hal yang sangat diinginkan bagi konsumen.

Tabel 18. Tingkat Evaluasi kepercayaan atas pemberian tarif harga PT Indah

Cargo

( Pertanyaan 10 pada Frequency Table X )

p10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat setuju	22	27.5	27.5	27.5
setuju	39	48.8	48.8	76.3
netral	16	20.0	20.0	96.3
tidak setuju	3	3.8	3.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 18. diperoleh bahwa tingkat harapan responden terhadap kepercayaan atas pemberian tarif harga PT Indah Cargo merupakan jawaban yang menyatakan sangat setuju yaitu 27,5 %. Dan yang menyatakan setuju 48,8%. Maka terlihat bahwa tingkat harapan konsumen tentang pemberian tarif harga PT Indah Cargo adalah hal yang terjangkau bagi konsumen.

#### 4.3.3 Hasil Perhitungan Penelitian Aspek Kognitif Frequency Tabel X

Tabel-Tabel dibawah ini menunjukkan hasil perhitungan berdasarkan pendapat dari 80 responden : Aspek Ketanggapan ( Responsivness )

Tabel 19. Tingkat Evaluasi kepercayaan atas kecepatan kurir PT Indah Cargo  
dalam pengiriman  
( Pertanyaan 11 pada Frequency Table X )

**p11**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat setuju	17	21.3	21.3	21.3
setuju	43	53.8	53.8	75.0
netral	16	20.0	20.0	95.0
tidak setuju	4	5.0	5.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 19. diperoleh bahwa tingkat harapan responden terhadap kepercayaan atas kecepatan kurir PT Indah Cargo dalam pengiriman merupakan jawaban yang menyatakan sangat setuju yaitu 21,3 %. Dan yang menyatakan setuju 53,8%. Maka terlihat bahwa tingkat harapan konsumen tentang kecepatan kurir PT Indah Cargo dalam pengiriman adalah hal yang sangat penting bagi konsumen.

Tabel 20. Tingkat Evaluasi kepercayaan atas karyawan PT Indah Cargo cepat  
tanggap dalam melayani pengiriman  
( Pertanyaan 12 pada Frequency Table X )

**p12**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat setuju	19	23.8	23.8	23.8
setuju	44	55.0	55.0	78.8
netral	13	16.3	16.3	95.0
tidak setuju	4	5.0	5.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 20. diperoleh bahwa tingkat harapan responden terhadap karyawan PT Indah Cargo cepat tanggap dalam melayani pengiriman merupakan jawaban yang menyatakan sangat setuju yaitu 23,8 %. Dan yang menyatakan setuju 55 %. Maka terlihat bahwa tingkat harapan konsumen tentang karyawan PT Indah Cargo cepat tanggap dalam melayani pengiriman adalah hal yang sangat disukai bagi konsumen.

Tabel 21. Tingkat Evaluasi kepercayaan atas pemberian informasi yang jelas dan dapat dimengerti karyawan PT Indah Cargo  
( Pertanyaan 13 pada Frequency Table X )

p13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat setuju	13	16.3	16.3	16.3
setuju	49	61.3	61.3	77.5
netral	13	16.3	16.3	93.8
tidak setuju	5	6.3	6.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 21. diperoleh bahwa tingkat harapan responden terhadap pemberian informasi yang jelas dan dapat dimengerti karyawan PT Indah Cargo merupakan jawaban yang menyatakan sangat setuju yaitu 16,3 %. Dan yang menyatakan setuju 61,3 %. Maka terlihat bahwa tingkat harapan konsumen tentang karyawan PT Indah Cargo cepat tanggap dalam melayani pengiriman adalah hal yang sangat diinginkan bagi konsumen.

Tabel 22. Tingkat Evaluasi kepercayaan atas ketelitian kurir PT Indah Cargo  
dalam pengiriman paket  
( Pertanyaan 14 pada Frequency Table X )

**p14**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat setuju	8	10.0	10.0	10.0
setuju	40	50.0	50.0	60.0
netral	29	36.3	36.3	96.3
tidak setuju	3	3.8	3.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 22. diperoleh bahwa tingkat harapan responden terhadap ketelitian kurir PT Indah Cargo dalam pengiriman paket merupakan jawaban yang menyatakan sangat setuju yaitu 10 %. Dan yang menyatakan setuju 50 %. Maka terlihat bahwa tingkat harapan konsumen tentang ketelitian kurir PT Indah Cargo dalam pengiriman paket adalah hal yang sangat diutamakan bagi konsumen.

Tabel 23. Tingkat Evaluasi kepercayaan atas kemampuan karyawan & kurir  
menguasai bidang tugas  
( Pertanyaan 15 pada Frequency Table X )

**p15**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat setuju	5	6.3	6.3	6.3
setuju	41	51.3	51.3	57.5
netral	19	23.8	23.8	81.3
tidak setuju	15	18.8	18.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 23. diperoleh bahwa tingkat harapan responden terhadap kemampuan karyawan & kurir menguasai bidang tugas dari PT Indah Cargo merupakan jawaban yang menyatakan sangat setuju yaitu 6,3 %. Dan yang menyatakan setuju 51,3 %. Maka terlihat bahwa tingkat harapan konsumen tentang kemampuan karyawan & kurir menguasai bidang tugas dari PT Indah Cargo adalah hal yang sangat penting bagi konsumen.

#### 4.3.4 Hasil Perhitungan Penelitian Aspek Kognitif Frequency Tabel X

Tabel-Tabel dibawah ini menunjukkan hasil perhitungan berdasarkan pendapat dari 80 responden : Aspek Keyakinan ( Assurance )

Tabel 24. Tingkat Evaluasi kepercayaan atas karyawan & kurir yang sopan & ramah PT Indah Cargo  
( Pertanyaan 16 pada Frequency Table X )

p16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat setuju	20	25.0	25.0	25.0
setuju	42	52.5	52.5	77.5
netral	17	21.3	21.3	98.8
tidak setuju	1	1.3	1.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 24. diperoleh bahwa tingkat harapan responden terhadap kemampuan karyawan & kurir yang sopan & ramah PT Indah Cargo merupakan jawaban yang menyatakan sangat setuju yaitu 25 %. Dan yang menyatakan setuju 52,5 %. Maka terlihat bahwa tingkat harapan konsumen tentang kemampuan karyawan & kurir yang sopan & ramah PT Indah Cargo adalah hal yang sangat penting bagi konsumen.

Tabel 25. Tingkat Evaluasi kepercayaan atas komunikasi yang baik dari karyawan,  
kurir & pelanggan PT Indah Cargo  
( Pertanyaan 17 pada Frequency Table X )

**p17**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat setuju	17	21.3	21.3	21.3
setuju	44	55.0	55.0	76.3
netral	16	20.0	20.0	96.3
tidak setuju	3	3.8	3.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 25. diperoleh bahwa tingkat harapan responden terhadap kemampuan komunikasi yang baik dari karyawan, kurir & pelanggan PT Indah Cargo merupakan jawaban yang menyatakan sangat setuju yaitu 21,3 %. Dan yang menyatakan setuju 55 %. Maka terlihat bahwa tingkat harapan konsumen tentang kemampuan komunikasi yang baik dari karyawan, kurir & pelanggan PT Indah Cargo adalah hal yang perlu bagi konsumen.

Tabel 26. Tingkat Evaluasi kepercayaan atas pelayanan secara menyeluruh &  
tuntas PT Indah Cargo  
( Pertanyaan 18 pada Frequency Table X )

**p18**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat setuju	18	22.5	22.5	22.5
setuju	43	53.8	53.8	76.3
netral	19	23.8	23.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 26. diperoleh bahwa tingkat harapan responden terhadap kemampuan pelayanan secara menyeluruh & tuntas PT Indah Cargo merupakan jawaban yang menyatakan sangat setuju yaitu 22,5 %. Dan yang menyatakan setuju 53,8 %. Maka terlihat bahwa tingkat harapan konsumen tentang kemampuan pelayanan secara menyeluruh & tuntas PT Indah Cargo adalah hal yang diharapkan bagi konsumen.

Tabel 27. Tingkat Evaluasi kepercayaan atas kejujuran karyawan & kurir PT

Indah Cargo

( Pertanyaan 19 pada Frequency Table X )

p19

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat setuju	17	21.3	21.3	21.3
setuju	43	53.8	53.8	75.0
netral	18	22.5	22.5	97.5
tidak setuju	2	2.5	2.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 27. diperoleh bahwa tingkat harapan responden terhadap kejujuran karyawan & kurir PT Indah Cargo merupakan jawaban yang menyatakan sangat setuju yaitu 21,3 %. Dan yang menyatakan setuju 53,8 %. Maka terlihat bahwa tingkat harapan konsumen tentang kejujuran karyawan & kurir PT Indah Cargo adalah hal yang diinginkan bagi konsumen.



Tabel 28. Tingkat Evaluasi kepercayaan atas jaminan keamanan pelayanan & kepercayaan terhadap pelayanan PT Indah Cargo  
( Pertanyaan 20 pada Frequency Table X )

**p20**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat setuju	21	26.3	26.3	26.3
	setuju	46	57.5	57.5	83.8
	netral	8	10.0	10.0	93.8
	tidak setuju	5	6.3	6.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 28. diperoleh bahwa tingkat harapan responden terhadap jaminan keamanan pelayanan & kepercayaan terhadap pelayanan PT Indah Cargo merupakan jawaban yang menyatakan sangat setuju yaitu 26,3 %. Dan yang menyatakan setuju 57,5 %. Maka terlihat bahwa tingkat harapan konsumen tentang jaminan keamanan pelayanan & kepercayaan terhadap pelayanan PT Indah Cargo adalah hal yang sangat penting bagi konsumen.

#### **4.3.5 Hasil Perhitungan Penelitian Aspek Kognitif Frequency Tabel X**

Tabel-Tabel dibawah ini menunjukkan hasil perhitungan berdasarkan pendapat dari 80 responden : Aspek ( Empathy )

Tabel 29. Tingkat Evaluasi kepercayaan atas sikap karyawan dalam merespon kebutuhan pelanggan PT Indah Cargo  
( Pertanyaan 21 pada Frequency Table X )

**p21**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat setuju	17	21.3	21.3	21.3
setuju	41	51.3	51.3	72.5
netral	14	17.5	17.5	90.0
tidak setuju	8	10.0	10.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 29. diperoleh bahwa tingkat harapan responden terhadap sikap karyawan dalam merespon kebutuhan pelanggan PT Indah Cargo merupakan jawaban yang menyatakan sangat setuju yaitu 21,3 %. Dan yang menyatakan setuju 51,3 %. Maka terlihat bahwa tingkat harapan konsumen tentang sikap karyawan dalam merespon kebutuhan pelanggan PT Indah Cargo adalah hal yang sangat perlu bagi konsumen.

Tabel 30. Tingkat Evaluasi kepercayaan atas sikap karyawan dalam menanggapi keluhan pelanggan PT Indah Cargo  
( Pertanyaan 22 pada Frequency Table X )

**p22**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat setuju	14	17.5	17.5	17.5
setuju	39	48.8	48.8	66.3
netral	19	23.8	23.8	90.0
tidak setuju	8	10.0	10.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 30. diperoleh bahwa tingkat harapan responden terhadap sikap karyawan dalam menanggapi keluhan pelanggan PT Indah Cargo merupakan jawaban yang menyatakan sangat setuju yaitu 17,5 %. Dan yang menyatakan setuju 48,8 %. Maka terlihat bahwa tingkat harapan konsumen tentang sikap karyawan dalam menanggapi keluhan pelanggan PT Indah Cargo adalah hal yang diinginkan bagi konsumen.

Tabel 31. Tingkat Evaluasi kepercayaan atas pelayanan yang sama untuk semua pelanggan penting bagi PT Indah Cargo  
( Pertanyaan 23 pada Frequency Table X )

p23

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat setuju	9	11.3	11.3	11.3
setuju	50	62.5	62.5	73.8
netral	16	20.0	20.0	93.8
tidak setuju	5	6.3	6.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 31. diperoleh bahwa tingkat harapan responden terhadap pelayanan yang sama untuk semua pelanggan penting bagi PT Indah Cargo merupakan jawaban yang menyatakan sangat setuju yaitu 11,3 %. Dan yang menyatakan setuju 62,5 %. Maka terlihat bahwa tingkat harapan konsumen tentang pelayanan yang sama untuk semua pelanggan penting bagi PT Indah Cargo adalah hal yang diharapkan bagi konsumen.

Tabel 32. Tingkat Evaluasi kepercayaan atas pemberian penyuluhan PT Indah

Cargo

( Pertanyaan 24 pada Frequency Table X )

**p24**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat setuju	16	20.0	20.0	20.0
setuju	46	57.5	57.5	77.5
netral	18	22.5	22.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 32. diperoleh bahwa tingkat harapan responden terhadap pemberian penyuluhan PT Indah Cargo merupakan jawaban yang menyatakan sangat setuju yaitu 20 %. Dan yang menyatakan setuju 57,5 %. Maka terlihat bahwa tingkat harapan konsumen tentang pemberian penyuluhan PT Indah Cargo adalah hal yang sangat penting bagi konsumen.

Tabel 33. Tingkat Evaluasi kepercayaan atas sikap karyawan PT Indah Cargo

dalam memberikan perhatian terhadap masalah khusus

( Pertanyaan 25 pada Frequency Table X )

**p25**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat setuju	15	18.8	18.8	18.8
setuju	44	55.0	55.0	73.8
netral	18	22.5	22.5	96.3
tidak setuju	3	3.8	3.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 33. diperoleh bahwa tingkat harapan responden terhadap sikap karyawan PT Indah Cargo dalam memberikan perhatian terhadap

masalah khusus merupakan jawaban yang menyatakan sangat setuju yaitu 18,8 %. Dan yang menyatakan setuju 55 %. Maka terlihat bahwa tingkat harapan konsumen tentang sikap karyawan PT Indah Cargo dalam memberikan perhatian terhadap masalah khusus adalah hal yang perlu bagi konsumen.

#### 4.3.6 Hasil Perhitungan Penelitian Aspek Afektif Frequency Tabel Y

Tabel-Tabel dibawah ini menunjukkan hasil perhitungan berdasarkan pendapat dari 80 responden : Aspek Bukti Berwujud ( Tangible )

Tabel 34. Tingkat Keyakinan atas alat transportasi PT Indah Cargo

( Pertanyaan 1 pada Frequency Table Y )

**p1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat yakin	15	18.8	18.8	18.8
yakin	42	52.5	52.5	71.3
netral	20	25.0	25.0	96.3
tidak yakin	3	3.8	3.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 34. diperoleh bahwa tingkat keyakinan responden terhadap alat transportasi PT Indah Cargo merupakan jawaban yang menyatakan sangat yakin yaitu 18,8 %. Dan yang menyatakan yakin 52,5 %. Maka terlihat bahwa tingkat keyakinan konsumen tentang alat transportasi PT Indah Cargo adalah hal yang sangat penting bagi konsumen.

Tabel 35. Tingkat Keyakinan atas penampilan &amp; kerapihan karyawan, kurir PT

Indah Cargo

( Pertanyaan 2 pada Frequency Table Y )

p2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat yakin	27	33.8	33.8	33.8
yakin	31	38.8	38.8	72.5
netral	12	15.0	15.0	87.5
tidak yakin	9	11.3	11.3	98.8
sangat tidak yakin	1	1.3	1.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 35. diperoleh bahwa tingkat keyakinan responden terhadap penampilan & kerapihan karyawan, kurir PT Indah Cargo merupakan jawaban yang menyatakan sangat yakin yaitu 33,8 %. Dan yang menyatakan yakin 33,8 %. Maka terlihat bahwa tingkat keyakinan konsumen tentang penampilan & kerapihan karyawan, kurir PT Indah Cargo dapat dikatakan sudah berjalan sesuai dengan keinginan konsumen.

Tabel 36. Tingkat Keyakinan atas timbangan PT Indah Cargo

( Pertanyaan 3 pada Frequency Table Y )

p3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat yakin	10	12.5	12.5	12.5
yakin	40	50.0	50.0	62.5
netral	26	32.5	32.5	95.0
tidak yakin	4	5.0	5.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 36. diperoleh bahwa tingkat harapan keyakinan terhadap timbangan PT Indah Cargo merupakan jawaban yang menyatakan sangat yakin yaitu 12,5 %. Dan yang menyatakan yakin 50 %. Maka terlihat bahwa tingkat keyakinan konsumen tentang timbangan PT Indah Cargo dapat dikatakan baik.

Tabel 37. Tingkat Keyakinan atas luas gudang PT Indah Cargo

( Pertanyaan 4 pada Frequency Table Y )

p4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat yakin	8	10.0	10.0	10.0
yakin	37	46.3	46.3	56.3
netral	22	27.5	27.5	83.8
tidak yakin	13	16.3	16.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 37. diperoleh bahwa tingkat keyakinan responden terhadap luas gudang PT Indah Cargo merupakan jawaban yang menyatakan sangat yakin yaitu 10 %. Dan yang menyatakan yakin 46,3 %. Maka terlihat bahwa tingkat keyakinan konsumen tentang luas gudang PT Indah Cargo adalah hal yang menunjang bagi konsumen.

Tabel 38. Tingkat Keyakinan atas luas parkir PT Indah Cargo

( Pertanyaan 5 pada Frequency Table Y )

p5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat yakin	23	28.8	28.8	28.8
yakin	38	47.5	47.5	76.3
netral	16	20.0	20.0	96.3
tidak yakin	3	3.8	3.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 38. diperoleh bahwa tingkat keyakinan responden terhadap luas parkir PT Indah Cargo merupakan jawaban yang menyatakan sangat yakin yaitu 28,8 %. Dan yang menyatakan yakin 47,5 %. Maka terlihat bahwa tingkat keyakinan konsumen tentang luas parkir PT Indah Cargo adalah hal yang memadai bagi konsumen.

#### 4.3.7 Hasil Perhitungan Penelitian Aspek Afektif Frequency Tabel Y

Tabel-Tabel dibawah ini menunjukkan hasil perhitungan berdasarkan pendapat dari 80 responden : Aspek Bukti Keandalan ( Reliability )

Tabel 39. Tingkat Keyakinan atas kemampuan karyawan PT Indah Cargo

berkomunikasi dengan pelanggan

( Pertanyaan 6 pada Frequency Table Y )

p6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat yakin	21	26.3	26.3	26.3
yakin	41	51.3	51.3	77.5
netral	13	16.3	16.3	93.8
tidak yakin	5	6.3	6.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010



Dari data yang ditunjukkan Tabel 39. diperoleh bahwa tingkat keyakinan responden terhadap kemampuan karyawan PT Indah Cargo berkomunikasi dengan pelanggan merupakan jawaban yang menyatakan sangat yakin yaitu 26,3 %. Dan yang menyatakan yakin 51,3 %. Maka terlihat bahwa tingkat keyakinan konsumen tentang kemampuan karyawan PT Indah Cargo berkomunikasi dengan pelanggan adalah hal yang sangat penting bagi konsumen.

Tabel 40. Tingkat Keyakinan atas kecepatan dalam pengiriman (tepat waktu)

dalam pelayanan PT Indah Cargo

( Pertanyaan 7 pada Frequency Table Y )

p7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat yakin	14	17.5	17.5	17.5
yakin	40	50.0	50.0	67.5
netral	20	25.0	25.0	92.5
tidak yakin	6	7.5	7.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 40. diperoleh bahwa tingkat keyakinan responden terhadap kecepatan dalam pengiriman (tepat waktu) dalam pelayanan PT Indah Cargo merupakan jawaban yang menyatakan sangat yakin yaitu 17,5 %. Dan yang menyatakan yakin 67,5 %. Maka terlihat bahwa tingkat keyakinan konsumen tentang kecepatan dalam pengiriman (tepat waktu) dalam pelayanan PT Indah Cargo adalah hal yang sangat penting bagi konsumen.

Tabel 41. Tingkat Keyakinan atas prosedur transaksi yang cepat dan tidak berbelit

PT Indah Cargo

( Pertanyaan 8 pada Frequency Table Y )

**p8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat yakin	14	17.5	17.5	17.5
	yakin	37	46.3	46.3	63.8
	netral	24	30.0	30.0	93.8
	tidak yakin	5	6.3	6.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 41. diperoleh bahwa tingkat keyakinan responden terhadap kepercayaan atas prosedur transaksi yang cepat dan tidak berbelit PT Indah Cargo merupakan jawaban yang menyatakan sangat yakin yaitu 17,5 %. Dan yang menyatakan yakin 46,3 %. Maka terlihat bahwa tingkat keyakinan konsumen tentang prosedur transaksi yang cepat dan tidak berbelit PT Indah Cargo adalah hal yang sangat diinginkan bagi konsumen.

Tabel 42. Tingkat Keyakinan atas ketepatan &amp; ketegasan karyawan PT Indah Cargo

( Pertanyaan 9 pada Frequency Table Y )

**p9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat yakin	14	17.5	17.5	17.5
	yakin	41	51.3	51.3	68.8
	netral	16	20.0	20.0	88.8
	tidak yakin	9	11.3	11.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 42. diperoleh bahwa tingkat keyakinan responden terhadap kepercayaan atas ketepatan & ketegasan karyawan PT Indah Cargo merupakan jawaban yang menyatakan sangat yakin yaitu 17,5 %. Dan yang menyatakan yakin 51,3 %. Maka terlihat bahwa tingkat keyakinan konsumen tentang prosedur transaksi yang cepat dan tidak berbelit PT Indah Cargo adalah hal yang sangat diinginkan bagi konsumen.

Tabel 43. Tingkat Keyakinan atas pemberian tarif harga PT Indah Cargo

( Pertanyaan 10 pada Frequency Table Y )

**p10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat yakin	19	23.8	23.8	23.8
yakin	46	57.5	57.5	81.3
netral	12	15.0	15.0	96.3
tidak yakin	3	3.8	3.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 43. diperoleh bahwa tingkat keyakinan responden terhadap kepercayaan atas pemberian tarif harga PT Indah Cargo merupakan jawaban yang menyatakan sangat yakin yaitu 23,8 %. Dan yang menyatakan yakin 57,5%. Maka terlihat bahwa tingkat keyakinan konsumen tentang pemberian tarif harga PT Indah Cargo adalah hal yang terjangkau bagi konsumen.

### Hasil Perhitungan Penelitian Aspek Afektif Frequency Tabel Y

Tabel-Tabel dibawah ini menunjukkan hasil perhitungan berdasarkan pendapat dari 80 responden : Aspek Ketanggapan ( Responsivness )

Tabel 44. Tingkat Keyakinan atas kecepatan kurir PT Indah Cargo dalam pengiriman  
( Pertanyaan 11 pada Frequency Table Y )

**p11**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat yakin	18	22.5	22.5	22.5
yakin	44	55.0	55.0	77.5
netral	11	13.8	13.8	91.3
tidak yakin	7	8.8	8.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 44. diperoleh bahwa tingkat keyakinan responden terhadap kepercayaan atas kecepatan kurir PT Indah Cargo dalam pengiriman merupakan jawaban yang menyatakan sangat yakin yaitu 22,5 %. Dan yang menyatakan yakin 55%. Maka terlihat bahwa tingkat harapan konsumen tentang kecepatan kurir PT Indah Cargo dalam pengiriman adalah hal yang sangat penting bagi konsumen.

Tabel 45. Tingkat Keyakinan atas karyawan PT Indah Cargo cepat tanggap dalam melayani pengiriman  
( Pertanyaan 12 pada Frequency Table Y )

**p12**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat yakin	26	32.5	32.5	32.5
yakin	41	51.3	51.3	83.8
netral	11	13.8	13.8	97.5
tidak yakin	2	2.5	2.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 45. diperoleh bahwa tingkat keyakinan responden terhadap karyawan PT Indah Cargo cepat tanggap dalam melayani pengiriman merupakan jawaban yang menyatakan sangat yakin yaitu 32,5 %. Dan yang menyatakan yakin 51,3 %. Maka terlihat bahwa tingkat keyakinan konsumen tentang karyawan PT Indah Cargo cepat tanggap dalam melayani pengiriman adalah hal yang sangat disukai bagi konsumen.

Tabel 46. Tingkat Keyakinan atas pemberian informasi yang jelas dan dapat dimengerti karyawan PT Indah Cargo  
( Pertanyaan 13 pada Frequency Table Y )

**p13**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat yakin	15	18.8	18.8	18.8
yakin	47	58.8	58.8	77.5
netral	16	20.0	20.0	97.5
tidak yakin	2	2.5	2.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 46. diperoleh bahwa tingkat keyakinan responden terhadap pemberian informasi yang jelas dan dapat dimengerti karyawan PT Indah Cargo merupakan jawaban yang menyatakan sangat yakin yaitu 18,8 %. Dan yang menyatakan yakin 58,8 %. Maka terlihat bahwa tingkat keyakinan konsumen tentang karyawan PT Indah Cargo cepat tanggap dalam melayani pengiriman adalah hal yang sangat diinginkan bagi konsumen.

Tabel 47. Tingkat Keyakinan atas ketelitian kurir PT Indah Cargo dalam pengiriman paket

( Pertanyaan 14 pada Frequency Table Y )

**p14**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat yakin	13	16.3	16.3	16.3
yakin	46	57.5	57.5	73.8
netral	16	20.0	20.0	93.8
tidak yakin	5	6.3	6.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 47. diperoleh bahwa tingkat keyakinan responden terhadap ketelitian kurir PT Indah Cargo dalam pengiriman paket merupakan jawaban yang menyatakan sangat yakin yaitu 16,3 %. Dan yang menyatakan yakin 57,5 %. Maka terlihat bahwa tingkat keyakinan konsumen tentang ketelitian kurir PT Indah Cargo dalam pengiriman paket adalah hal yang sangat diutamakan bagi konsumen.

Tabel 48. Tingkat Keyakinan atas kemampuan karyawan & kurir menguasai bidang tugas

( Pertanyaan 15 pada Frequency Table Y )

**p15**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat yakin	8	10.0	10.0	10.0
yakin	46	57.5	57.5	67.5
netral	15	18.8	18.8	86.3
tidak yakin	10	12.5	12.5	98.8
sangat tidak yakin	1	1.3	1.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 48. diperoleh bahwa tingkat keyakinan responden terhadap kemampuan karyawan & kurir menguasai bidang tugas dari PT Indah Cargo merupakan jawaban yang menyatakan sangat yakin yaitu 10 %. Dan yang menyatakan yakin 57,5 %. Maka terlihat bahwa tingkat keyakinan konsumen tentang kemampuan karyawan & kurir menguasai bidang tugas dari PT Indah Cargo adalah hal yang sangat penting bagi konsumen.

#### 4.3.8 Hasil Perhitungan Penelitian Aspek Afektif Frequency Tabel Y

Tabel-Tabel dibawah ini menunjukkan hasil perhitungan berdasarkan pendapat dari 80 responden : Aspek Keyakinan ( Assurance )

Tabel 49. Tingkat Keyakinan atas karyawan &amp; kurir yang sopan &amp; ramah PT

Indah Cargo

( Pertanyaan 16 pada Frequency Table Y )

**p16**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat yakin	11	13.8	13.8	13.8
	yakin	40	50.0	50.0	63.8
	netral	22	27.5	27.5	91.3
	tidak yakin	7	8.8	8.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 49. diperoleh bahwa tingkat keyakinan responden terhadap kemampuan karyawan & kurir yang sopan & ramah PT Indah Cargo merupakan jawaban yang menyatakan sangat yakin yaitu 13,8 %. Dan yang menyatakan yakin 50 %. Maka terlihat bahwa tingkat keyakinan konsumen tentang kemampuan karyawan & kurir yang sopan & ramah PT Indah Cargo adalah hal yang sangat penting bagi konsumen.

Tabel 50. Tingkat Keyakinan atas komunikasi yang baik dari karyawan, kurir &amp;

pelanggan PT Indah Cargo

( Pertanyaan 17 pada Frequency Table Y )

**p17**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat yakin	8	10.0	10.0	10.0
	yakin	40	50.0	50.0	60.0
	netral	20	25.0	25.0	85.0
	tidak yakin	12	15.0	15.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010



Dari data yang ditunjukkan Tabel 50. diperoleh bahwa tingkat keyakinan responden terhadap kemampuan komunikasi yang baik dari kayawan, kurir & pelanggan PT Indah Cargo merupakan jawaban yang menyatakan sangat yakin yaitu 10 %. Dan yang menyatakan yakin 50 %. Maka terlihat bahwa tingkat keyakinan konsumen tentang kemampuan komunikasi yang baik dari kayawan, kurir & pelanggan PT Indah Cargo adalah hal yang perlu bagi konsumen.

Tabel 51. Tingkat Keyakinan atas pelayanan secara menyeluruh & tuntas PT Indah Cargo

( Pertanyaan 18 pada Frequency Table Y )

**p18**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat yakin	17	21.3	21.3	21.3
yakin	44	55.0	55.0	76.3
netral	16	20.0	20.0	96.3
tidak yakin	3	3.8	3.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 51. diperoleh bahwa tingkat keyakinan responden terhadap kemampuan pelayanan secara menyeluruh & tuntas PT Indah Cargo merupakan jawaban yang menyatakan sangat yakin yaitu 21,3 %. Dan yang menyatakan yakin 55 %. Maka terlihat bahwa tingkat keyakinan konsumen tentang kemampuan pelayanan secara menyeluruh & tuntas PT Indah Cargo adalah hal yang diharapkan bagi konsumen.

Tabel 52. Tingkat Keyakinan atas kejujuran karyawan &amp; kurir PT Indah Cargo

( Pertanyaan 19 pada Frequency Table Y )

**p19**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat yakin	15	18.8	18.8	18.8
yakin	40	50.0	50.0	68.8
netral	21	26.3	26.3	95.0
tidak yakin	4	5.0	5.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 52. diperoleh bahwa tingkat keyakinan responden terhadap kejujuran karyawan & kurir PT Indah Cargo merupakan jawaban yang menyatakan sangat yakin yaitu 18,8 %. Dan yang menyatakan yakin 50 %. Maka terlihat bahwa tingkat keyakinan konsumen tentang kejujuran karyawan & kurir PT Indah Cargo adalah hal yang diinginkan bagi konsumen.

Tabel 53. Tingkat Keyakinan atas jaminan keamanan pelayanan &amp; kepercayaan terhadap pelayanan PT Indah Cargo

( Pertanyaan 20 pada Frequency Table Y )

**p20**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat yakin	24	30.0	30.0	30.0
yakin	40	50.0	50.0	80.0
netral	14	17.5	17.5	97.5
tidak yakin	1	1.3	1.3	98.8
sangat tidak yakin	1	1.3	1.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 53. diperoleh bahwa tingkat keyakinan responden terhadap jaminan keamanan pelayanan & kepercayaan terhadap pelayanan PT Indah Cargo merupakan jawaban yang menyatakan sangat yakin yaitu 30 %. Dan yang menyatakan yakin 50 %. Maka terlihat bahwa tingkat keyakinan konsumen tentang jaminan keamanan pelayanan & kepercayaan terhadap pelayanan PT Indah Cargo adalah hal yang sangat penting bagi konsumen.

#### 4.3.9 Hasil Perhitungan Penelitian Aspek Afektif Frequency Tabel Y

Tabel-Tabel dibawah ini menunjukkan hasil perhitungan berdasarkan pendapat dari 80 responden : Aspek ( Empathy )

Tabel 54. Tingkat Keyakinan atas sikap karyawan dalam merespon kebutuhan pelanggan PT Indah Cargo  
( Pertanyaan 21 pada Frequency Table Y )

**p21**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat yakin	18	22.5	22.5	22.5
yakin	39	48.8	48.8	71.3
netral	19	23.8	23.8	95.0
tidak yakin	4	5.0	5.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 54. diperoleh bahwa tingkat keyakinan responden terhadap sikap karyawan dalam merespon kebutuhan pelanggan PT Indah Cargo merupakan jawaban yang menyatakan sangat yakin yaitu 22,5 %. Dan yang menyatakan yakin 48,8 %. Maka terlihat bahwa tingkat keyakinan

konsumen tentang sikap karyawan dalam merespon kebutuhan pelanggan PT Indah Cargo adalah hal yang sangat perlu bagi konsumen.

Tabel 55. Tingkat Keyakinan atas sikap karyawan dalam menanggapi keluhan pelanggan PT Indah Cargo

( Pertanyaan 22 pada Frequency Table Y )

**p22**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat yakin	21	26.3	26.3	26.3
yakin	37	46.3	46.3	72.5
netral	14	17.5	17.5	90.0
tidak yakin	8	10.0	10.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 55. diperoleh bahwa tingkat keyakinan responden terhadap sikap karyawan dalam menanggapi keluhan pelanggan PT Indah Cargo merupakan jawaban yang menyatakan sangat yakin yaitu 26,3 %. Dan yang menyatakan yakin 46,3 %. Maka terlihat bahwa tingkat keyakinan konsumen tentang sikap karyawan dalam menanggapi keluhan pelanggan PT Indah Cargo adalah hal yang diinginkan bagi konsumen.

Tabel 56. Tingkat Keyakinan atas pelayanan yang sama untuk semua pelanggan penting bagi PT Indah Cargo

( Pertanyaan 23 pada Frequency Table Y )

**p23**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat yakin	17	21.3	21.3	21.3
yakin	40	50.0	50.0	71.3
netral	15	18.8	18.8	90.0
tidak yakin	6	7.5	7.5	97.5
sangat tidak yakin	2	2.5	2.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 56. diperoleh bahwa tingkat keyakinan responden terhadap pelayanan yang sama untuk semua pelanggan penting bagi PT Indah Cargo merupakan jawaban yang menyatakan sangat yakin yaitu 21,3 %. Dan yang menyatakan yakin 50 %. Maka terlihat bahwa tingkat keyakinan konsumen tentang pelayanan yang sama untuk semua pelanggan penting bagi PT Indah Cargo adalah hal yang diharapkan bagi konsumen.

Tabel 57. Tingkat Keyakinan atas pemberian penyuluhan PT Indah Cargo

( Pertanyaan 24 pada Frequency Table Y )

**p24**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat yakin	16	20.0	20.0	20.0
yakin	29	36.3	36.3	56.3
netral	30	37.5	37.5	93.8
tidak yakin	5	6.3	6.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 57. diperoleh bahwa tingkat keyakinan responden terhadap pemberian penyuluhan PT Indah Cargo merupakan jawaban yang menyatakan sangat yakin yaitu 20 %. Dan yang menyatakan yakin 37,5 %. Maka terlihat bahwa tingkat keyakinan konsumen tentang pemberian penyuluhan PT Indah Cargo adalah hal yang sangat penting bagi konsumen.

Tabel 58. Tingkat Keyakinan atas sikap karyawan PT Indah Cargo dalam memberikan perhatian terhadap masalah khusus  
( Pertanyaan 25 pada Frequency Table Y)

p25

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat yakin	19	23.8	23.8	23.8
yakin	38	47.5	47.5	71.3
netral	19	23.8	23.8	95.0
tidak yakin	4	5.0	5.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Lampiran IV, 2010

Dari data yang ditunjukkan Tabel 58. diperoleh bahwa tingkat keyakinan responden terhadap sikap karyawan PT Indah Cargo dalam memberikan perhatian terhadap masalah khusus merupakan jawaban yang menyatakan sangat yakin yaitu 23,8 %. Dan yang menyatakan yakin 47,5 %. Maka terlihat bahwa tingkat keyakinan konsumen tentang sikap karyawan PT Indah Cargo dalam memberikan perhatian terhadap masalah khusus adalah hal yang perlu bagi konsumen.

### Hasil Perhitungan Berdasarkan Rumus Fiesben

Untuk mengukur nilai sikap konsumen atas kualitas layanan PT Indah Cargo menggunakan formula fiesbien, sebagai berikut :

$$AB = \sum_{i=1}^n (b_i) (e_i)$$

dimana :

AB = sikap total individu terhadap obyek tertentu

$B_i$  = kekuatan keyakinan konsumen bahwa obyek memiliki atribut i

$e_i$  = evaluasi kepercayaan individu mengenai atribut i

n = jumlah kriteria atribut yang relevan.

Besarnya jumlah responden yang diambil adalah sebesar 80 pelanggan PT Indah Cargo, Dari setiap komponen pertanyaan akan diberi skala dengan skor +2 sampai -2.

dimana :

+2 = Sangat setuju & Sangat Yakin

+1 = Setuju & Yakin

0 = Netral

-1 = Tidak Setuju & Tidak Yakin

-2 = Sangat tidak setuju & sangat tidak yakin

**Tabel 59. Perhitungan Pengolahan Data dan Interpretasi**

Nilai Atribut dari Variabel Kognitif ( bi )

Atribut	A +2	B +1	C -1	D -2	Rata-rata tertimbang
Tangible	52	186	45	0	0,6125
Reliability	73	209	27	0	0,82
Responsiveness	62	217	31	0	0,775
Assurance	93	218	11	0	0,9825
Empathy	71	220	24	0	0,845

Sumber : Olah Data Lampiran V, 2010

Dari data diatas rata-rata tertimbang atribut tangible 0,6125 atribut reliability 0,82 atribut responsiveness 0,775 atribut assurance 0,9825 dan atribut empathy 0,845. atribut yang rata-rata tertimbang yang skalanya paling besar adalah Assurance dan atribut yang rata-rata tertimbang yang skalanya paling kecil adalah Tangible.

Nilai Atribut dari Variabel Afektif ( ei )

Atribut	A +2	B +1	C -1	D -2	Rata-rata tertimbang
Tangible	83	188	32	2	0,795
Reliability	82	205	28	0	0,8525
Responsiveness	80	224	26	2	0,885
Assurance	75	204	27	2	0,8075
Empathy	91	183	27	4	0,825

Sumber : Olah Data Lampiran V, 2010

Dari data diatas rata-rata tertimbang atribut tangible 0,795 atribut reliability 0,8525 atribut responsiveness 0,885 atribut assurance 0,8075 dan atribut empathy 0,825. atribut yang rata-rata tertimbang yang skalanya paling besar adalah Responsiveness dan atribut yang rata-rata tertimbang yang skalanya paling kecil adalah Tangible.



## Mencari Nilai Sikap Konsumen

Atribut	Keyakinan( $b_i$ )	Evaluasi( $e_i$ )	Total $AB=(b_i) \times (e_i)$
Tangible	0,6125	0,795	0,487
Reliability	0,82	0,8525	0,699
Responsiveness	0,775	0,885	0,686
Assurance	0,9825	0,8075	0,793
Empathy	0,845	0,825	0,697
<b>Jumlah :</b>			<b>3,362</b>

Sumber : Olah Data Lampiran V, 2010

Dari data diatas skala sikap konsumen dari atribut terra yaitu tangible yaitu 0,487 reliability 0,699 responsiveness 0,686 assurance 0,793 dan empathy 0,697. Total dari keseluruhan atribut terra sikap konsumen diatas adalah 3,362.

## Mencari Skala Nilai Skor Maksimum Atas Sikap

Atribut	Keyakinan Ideal (1)	Evaluasi (2)	Total $AB=(b_i) \times (e_i)$
Tangible	2	0,795	1,590
Reliability	2	0,8525	1,705
Responsiveness	2	0,885	1,770
Assurance	2	0,8075	1,615
Empathy	2	0,825	1,650
<b>Jumlah :</b>			<b>8,33</b>

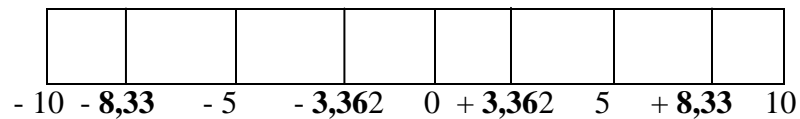
Sumber : Olah Data Lampiran V, 2010

Dari data diatas skala maksimum dari atribut terra yaitu tangible 1,590 reliability 1,705 responsiveness 1,770 assurance 1,615 dan empathy 1,650. Total dari keseluruhan atribut terra rentang maksimumnya adalah 8,33.

Hasil nilai sikap konsumen dapat dilihat pada gambar skala sikap sebagai berikut :  
 Tahap selanjutnya adalah menentukan nilai sikap konsumen dan dan membandingkan dengan skor maksimum untuk sikap dengan cara membuat rentang nilai sikap maksimum. Jika nilai nilai sikap responden mendekati nilai skor maksimum atas sikap dapat dikatakan bahwa nilai sikap mendekati positif Umar (2005:444)

Gambar 2. Skala Sikap Konsumen

Hasil nilai sikap konsumen dapat dilihat pada gambar skala sikap sebagai berikut :



Dari skala sikap di atas, terlihat nilai sikap konsumen adalah +3,362 lebih condong kearah kanan dengan rentang nilai maksimum sikap adalah sebesar +8,33. Hal ini menunjukkan bahwa sikap konsumen atas kualitas layanan jasa terra PT Indah Cargo yang meliputi *tangible*, *emphaty*, *reability*, *responsiveness* dan *assurance* secara keseluruhan adalah positif.

Tabel 60. Tentang Sikap Atas Layanan Kepercayaan dan Keyakinan

No	Atribut	Evaluasi Kepercayaan		Keyakinan	
		Sangat setuju+setuju	Sangat tidak setuju+setuju	Sangat yakin+yakin	Sangat tidak yakin+yakin
1	Tangible	59,5%	11,28%	67,8%	8,3%
2	Reliability	70,56%	6,78%	71,8%	7,04%
3	Responsiveness	69,82%	7,78%	76,04%	6,78%
4	Assurance	77,8%	2,78%	59,78%	7,04%
5	Empathy	72,8%	6 %	58,56%	7,26%
Jumlah		350,48%	34,62%	343,98%	36,42%
Rata-rata		70,10%	6,93%	68,80%	7,29%

Sumber : Olah Data Lampiran VI, 2010

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, ternyata rata-rata harapan konsumen atas kualitas layanan terhadap 5 (lima) atribut penentu jasa pelayanan, yang menyatakan ( sangat setuju dan setuju ) yaitu Tangible/berwujud yaitu 59,50 %, Reliability/Keandalan yaitu 70,56 %, Responsiveness/ketanggapan yaitu 69,82 %, Assurance/keyakinan yaitu 77,80 %, dan Empati yaitu 72,80 %.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, ternyata rata-rata tingkat pelayanan atas kualitas layanan terhadap 5 (lima) atribut penentu jasa pelayanan, yang menyatakan (sangat yakin dan yakin) yaitu Tangible/berwujud 67,80 %, Reliability/Keandalan 71,80 %, Responsiveness/ketanggapan 76,04 %, Assurance/keyakinan 59,78 %, dan Empati 68,56 %.