

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Pos Indonesia merupakan sebuah badan usaha milik negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos. Saat ini, bentuk badan usaha pos Indonesia merupakan perseroan terbatas dan sering disebut dengan PT Pos Indonesia. Bentuk usaha Pos Indonesia ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995. Peraturan Pemerintah tersebut berisi tentang pengalihan bentuk awal Pos Indonesia yang berupa perusahaan umum (perum) menjadi sebuah perusahaan (persero).

Persaingan dalam dunia bisnis saat ini sudah tidak bisa dihindari lagi, namun hal ini dapat memberikan dampak yang positif bagi perusahaan. Perusahaan akan merasa termotivasi untuk menjadi yang terbaik. Perusahaan juga dituntut untuk meningkatkan permintaan pelanggan, bukan hanya menarik pelanggan saja namun juga untuk mempertahankan pelanggan yang telah ada demi kelangsungan perusahaan itu sendiri.

Tingginya tingkat persaingan antara perusahaan jasa lainnya yang kini mulai bermunculan yang ada di Sumatera Selatan dan sekitarnya seperti Tiki, JNE, PT Jevin Multi Sarana (JMS) Kargo Palembang, dll, membuat PT Pos Indonesia harus berusaha mempertahankan atau bahkan memperbaiki citra yang dimiliki. Oleh karena itu dengan adanya persaingan yang semakin ketat, dimana semakin banyak jasa-jasa yang ingin terlibat dalam kebutuhan keinginan pelanggan untuk pengiriman paket. Maka suatu perusahaan haruslah memberikan nilai dan kepuasan melalui kepuasan pelanggan dan pelayanan yang berkualitas dengan harga bersaing.

“Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen” (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata

mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap suatu perusahaan.

Menurut Kotler dan Keller (2007:177), mengatakan bahwa:

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Maka upaya setiap perusahaan untuk menciptakan kepuasan pelanggan adalah penting untuk mempertahankan perusahaan dan kualitas pelayanan yang baik merupakan satu hal yang sangat penting untuk meraih pasar.

Beberapa produk dan layanan yang disediakan PT Pos Indonesia yaitu, produk berupa surat dan paket yang dikelompokkan menjadi pos express, surat pos biasa (standar), paket pos, pos kilat khusus, *express mail service* (EMS), admail pos. Jasa keuangan yaitu pospay, weselpos, giropos, *fund distribution*, bank chaneling. Ritel yaitu emas ANTAM. Pelayanan berupa tarif kirim uang yang dikelompokkan menjadi tari weselpos domestik, tarif weselpos internasional, tarif western union tarif weselpos PIN. FAQ yaitu *Frequently Asked Question* dan juga PT Pos Indonesia menyediakan pelayanan kontak jika ada pelanggan yang ingin menghubungi yaitu, halopos 161, permintaan informasi, keluhan kiriman pos, *facebook*, *twitter*, *youtube*, dan LAPOR. Namun, pelayanan ini sering kali masih belum optimal dan mengakibatkan pelanggan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan PT Pos Indonesia.

Kurang optimalnya dalam pelayanan terlihat dari banyaknya pelanggan yang mengadu pada *customer service* tiap bulannya, mulai dari terlambatnya pengiriman, pengiriman yang rusak, pengiriman yang hilang bahkan salah bayar. Adapun total pengaduan yang dihadapi Kantor Palembang tiap bulannya bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1
LAPORAN CUSTOMER SERVICE
PENGADUAN SURAT POS, PAKET POS, WESEL POS, DAN LAIN-LAIN
KANTOR POS PALEMBANG 30000
BULAN JANUARI 2017

SURAT POS								
URAIAN	POS EXPRESS		SURAT KILAT KHUSUS		EMS		RLN	
	Incoming	Outgoing	Incoming	Outgoing	Incoming	Outgoing	Incoming	Outgoing
Terlambat	1	3	22	10	-	1	-	1
Rusak	-	-	-	-	-	-	-	-
Hilang	-	-	-	-	-	-	-	-
Jumlah	1	3	22	10	-	1	-	-
Selesai	1	3	22	10	-	1	-	-
Sisa	-	-	-	-	-	-	-	-
Ganti Rugi	-	-	-	-	-	-	-	-
Keterangan								

PAKET POS						
URAIAN	PPKH		PPB DN		PP LN	
	Incoming	Outgoing	Incoming	Outgoing	Incoming	Outgoing
Terlambat	8	-	4	4	1	-
Rusak	-	-	-	2	-	-
Hilang	-	-	-	-	-	-
Jumlah	8	-	4	6	1	-
Selesai	8	-	4	5	1	-
Sisa	-	-	-	1	-	-
Ganti Rugi	-	-	-	-	-	-
Keterangan			Dibayar kantor Asal			

WESEL POS					
WESEL POS INSTAN			WESEL POS PRIMA		
Uraian	Incoming	Outgoing	URAIAN	Incoming	Outgoing
Terlambat	-	-	Terlambat	-	1
Salah Bayar	-	-	Retur	-	-
Jumlah	-	-	Jumlah	-	1
Selesai	-	-	Selesai	-	1
Sisa	-	-	Sisa	-	-
Keterangan					

LAIN-LAIN					
PERTANYAAN LAYANAN			KELUHAN KUALITAS LAYANAN		
Uraian	Jumlah	Keterangan	Uraian	Jumlah	Keterangan
Publik	217	-	Antrian	-	-
Telepon	406	-			
CCH	71	-	Sikap Petugas	-	-
Jumlah	696		Jumlah	-	-

Sumber: CS Kantor Pos Palembang, 2017

**LAPORAN CUSTOMER SERVICE
PENGADUAN SURAT POS, PAKET POS, WESEL POS, DAN LAIN-LAIN
KANTOR POS PALEMBANG 30000
BULAN FEBRUARI 2017**

SURAT POS								
URAIAN	POS EXPRESS		SURAT KILAT KHUSUS		EMS		RLN	
	Incoming	Outgoing	Incoming	Outgoing	Incoming	Outgoing	Incoming	Outgoing
Terlambat	1	2	13	5	-	2	3	-
Rusak	-	-	-	-	-	-	-	-
Hilang	-	-	-	-	-	-	-	-
Jumlah	1	2	13	5	-	2	3	-
Selesai	1	2	12	5	-	2	3	-
Sisa	-	-	1	-	-	-	-	-
Ganti Rugi	-	-	-	-	-	-	-	-
Keterangan								

PAKET POS						
URAIAN	PPKH		PPB DN		PP LN	
	Incoming	Outgoing	Incoming	Outgoing	Incoming	Outgoing
Terlambat	8	-	-	4	-	1
Rusak	-	-	-	-	-	-
Hilang	-	-	-	-	-	-
Jumlah	8	-	-	4	-	1
Selesai	7	-	-	4	-	1
Sisa	1	-	-	-	-	-
Ganti Rugi	-	-	-	-	-	-
Keterangan						

WESEL POS					
WESEL POS INSTAN			WESEL POS PRIMA		
Uraian	Incoming	Outgoing	URAIAN	Incoming	Outgoing
Terlambat	-	-	Terlambat	-	-
Salah Bayar	-	-	Retur	-	-
Jumlah	-	-	Jumlah	-	-
Selesai	-	-	Selesai	-	-
Sisa	-	-	Sisa	-	-
Keterangan					

LAIN-LAIN					
PERTANYAAN LAYANAN			KELUHAN KUALITAS LAYANAN		
Uraian	Jumlah	Keterangan	Uraian	Jumlah	Keterangan
Publik	214	-	Antrian	-	-
Telepon	422	-			
CCH	68	-	Sikap Petugas	-	-
Jumlah	704		Jumlah	-	-

Sumber: CS Kantor Pos Palembang, 2017

**LAPORAN CUSTOMER SERVICE
PENGADUAN SURAT POS, PAKET POS, WESEL POS, DAN LAIN-LAIN
KANTOR POS PALEMBANG 30000
BULAN MARET 2017**

SURAT POS								
URAIAN	POS EXPRESS		SURAT KILAT KHUSUS		EMS		RLN	
	Incoming	Outgoing	Incoming	Outgoing	Incoming	Outgoing	Incoming	Outgoing
Terlambat	4	8	19	5	-	-	3	8
Rusak	-	-	-	-	-	-	-	-
Hilang	-	-	-	-	-	-	-	-
Jumlah	4	8	19	5	-	-	3	8
Selesai	4	7	19	5	-	-	3	3
Sisa	-	1	-	-	-	-	-	5
Ganti Rugi	-	-	-	-	-	-	-	-
Keterangan								

PAKET POS						
URAIAN	PPKH		PPB DN		PP LN	
	Incoming	Outgoing	Incoming	Outgoing	Incoming	Outgoing
Terlambat	6	1	2	1	-	1
Rusak	-	-	-	-	-	-
Hilang	-	-	-	-	-	-
Jumlah	6	1	2	1	-	1
Selesai	6	1	2	-	-	-
Sisa	-	-	-	1	-	1
Ganti Rugi	-	-	-	-	-	-
Keterangan						

WESEL POS					
WESEL POS INSTAN			WESEL POS PRIMA		
Uraian	Incoming	Outgoing	URAIAN	Incoming	Outgoing
Terlambat	-	-	Terlambat	-	-
Salah Bayar	-	-	Retur	-	-
Jumlah	-	-	Jumlah	-	-
Selesai	-	-	Selesai	-	-
Sisa	-	-	Sisa	-	-
Keterangan					

LAIN-LAIN					
PERTANYAAN LAYANAN			KELUHAN KUALITAS LAYANAN		
Uraian	Jumlah	Keterangan	Uraian	Jumlah	Keterangan
Publik	203	-	Antrian	-	-
Telepon	460	-			
CCH	70	-	Sikap Petugas	-	-
Jumlah	733		Jumlah	-	-

Sumber: CS Kantor Pos Palembang, 2017

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa banyaknya pelanggan yang merasa kurang puas akan pelayanan yang diberikan perusahaan.

Adapun keluhan lain dari pelanggan yaitu, tidak ada kejelasan status paket di Pos Indonesia dalam LAPOR (Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat) 13 Maret 2015, dimana pelanggan harusnya menerima paket pada tanggal tertentu tapi nyatanya sampai lewat batas waktu paket belum juga sampai, pelanggan juga sudah menanyakan status kiriman paket tetapi tidak direspon dengan baik.

Ketidak puasan lainnya yaitu keterlambatan dalam pengiriman paket, dalam Kompasiana Beyond Blogging, seorang pelanggan menceritakan pengalaman buruk yang diterimanya dari PT Pos Indonesia, ia mengirim barang dengan menggunakan jasa paket kilat khusus yaitu maksimal 2 hari barang sudah tiba di tujuan namun nyatanya paket yang ia kirimkan baru bisa sampai setelah 4 hari pengiriman.

Berdasarkan persoalan yang dihadapi maka untuk mengukur hasil penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan PT Pos Indonesia penulis menggunakan dimensi kualitas pelayanan jasa, adapun 7 dimensi pelayanan jasa yang penulis gunakan yaitu, dimensi *tangibles* (bukti fisik), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *responsiveness* (daya tanggap), dimensi *assurance* (jaminan), dimensi *empathy* (empati), dimensi komunikasi dan dimensi kesopanan. Ketujuh dimensi ini digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan apakah telah sesuai dengan keinginan pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang penilaian pelanggan akan jasa yang diberikan Kantor Pos Kapten A. Rivai (Persero) Palembang dengan judul laporan akhir yaitu, **“ANALISIS KUALITAS JASA PADA KANTOR POS KAPTEN A. RIVAI (Persero) PALEMBANG”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu, “Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap Kualitas Jasa Pada Kantor Pos Kapten A. Rivai (Persero) Palembang ?”.

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Untuk memberikan batasan dalam penulisan ini agar tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka ruang lingkup pembahasan yaitu mengenai Pelayanan Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pada Kantor Pos Kapten A. Rivai (Persero) Palembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan Penulisan

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka tujuan penulisan Laporan Akhir ini adalah “Untuk mengetahui Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap Kualitas Jasa Pada Kantor Pos Kapten A. Rivai (Persero) Palembang.

1.4.2 Manfaat Penulisan

Laporan akhir ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis, perusahaan, maupun pihak-pihak lain yang membacanya:

1. Bagi Penulis

Manfaat bagi penulis untuk menambah wawasan dan mampu menerapkan ilmu yang diterima selama perkuliahan mengenai pengetahuan di bidang pemasaran yaitu Kualitas jasa.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat memberi sumber informasi yang berguna sebagai masukan bagi Kantor Pos Kapten A. Rivai (Persero) Palembang yang berhubungan dengan kualitas pelayanan jasa, sehingga dapat meningkatkan atau memaksimalkan tingkat kepuasan konsumen terhadap perusahaan.

3. Bagi Pihak Lain

Sebagai bahan referensi yang dapat digunakan untuk penelitian dimasa yang akan datang.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penulis melakukan penelitian mengenai kualitas jasa pada Kantor POS Kapten A. Rivai (Persero) Palembang yang beralamat di Jl. K.A. Rivai No. 63, Palembang 30135.

1.5.2 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2008:90), “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”.

Pada penelitian ini populasi yang digunakan yaitu pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman pada Kantor POS Kapten A. Rivai (Persero) Palembang.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2008:91), “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.

Pada penelitian ini, karena populasi yang akan diteliti tidak diketahui, maka penulis menggunakan konsep penentuan sampel menurut Roscoe dalam Sugiyono (2010:131), yang menjelaskan bahwa bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda mislanya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. yaitu:

$$N = (\text{Variabel X} + \text{Variabel Y} \times 10)$$

Dimana:

N : Penentuan Sampel

Variabel X : Kualitas Jasa pada kantor POS

Yang terdiri dari tujuh dimensi yaitu:

X1 : *tangibles* (bukti fisik)

X2 : *reliability* (kehandalan)

X3 : *responsiveness* (daya tanggap)

X4 : *assurance* (jaminan)

X5 : *empathy* (empati)

X6 : Komunikasi

X7 : Kesopanan.

Variabel Y : Harapan Konsumen

$N = (\sum \text{Variabel X} + \text{Variabel Y}) \times 10$

$N = (7 + 1) \times 10$

$N = 80$

Maka didapat jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 80 responden.

1.5.3 Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2008:91), “Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan”.

Berdasarkan perhitungan sampel diatas, maka terdapat 80 responden yang terlibat dalam penelitian ini. Pengambilan sampel ini diambil secara kebetulan oleh peneliti jika bertemu dengan responden yang dianggap cocok sebagai sumber data, jadi siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.

Menurut Akdon dan Riduwan (2010:247) bahwa:

Sampling aksidental ialah teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu

dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik (ciri-cirinya), maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden).

1.5.4 Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah:

A. Data Primer

Merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakuka oleh peneliti (Umar, 2003:56).

B. Data Sekunder

Data skunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung yang berupa data sudah diolah dalam bentuk naskah tertulis atau dokumen.

1.5.5 Metode Pengumpulan Data

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai analisis kualitas jasa pada kantor pos Kapten A. Rivai (Persero) Palembang, maka teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis sebagai berikut:

1. Penelitian Lapangan

a. Observasi

Menurut Hadi (1986) dalam Sugiyono (2008:166) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

b. Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2008:162), “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan ata pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”.

c. Interview (Wawancara)

Menurut Sugiyono (2007:157) bahwa:

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah responden sedikit/kecil.

2. Studi Kepustakaan

Merupakan pengumpulan data melalui buku-buku, internet atau bahan bacaan lainnya. Dalam hal ini, penulis membaca, mempelajari dan memahami teori-teori yang ada di buku dan bahan bacaan lainnya yang berkaitan dengan laporan akhir ini.

1.5.6 Analisis Data

Dalam menyusun laporan ini, metode analisis yang digunakan oleh penulis yaitu metode deskriptif kualitatif dan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2009:243) terdapat dua metode dalam data yaitu sebagai berikut:

1. Metode Kualitatif

Suatu metode yang menggambarkan sifat dari suatu objek tertentu berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan, diklasifikasikan dan dianalisis sedemikian rupa, sehingga kesimpulan yang diambil mendekati kenyataan yang ada pada Kantor Pos Kapten A. Rivai (Persero) Palembang.

2. Metode Kuantitatif

Metode kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan rumus yang digunakan sebagai dasar menghitung jawaban responden terhadap kuesioner yang diberikan. Data yang telah dikumpulkan kemudian diproses dan dianalisis. Analisis data dilakukan baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Analisa kualitatif

dilakukan dengan cara mendeskripsikan responden yang kemudian disajikan dalam bentuk tabel-tabel, sehingga analisa kuantitatif dilakukan dengan menggunakan persentase, karena metode ini digunakan penulis untuk menghitung jawaban atas kuesioner dari responden dengan menggunakan rumus menurut Riduwan dan Akdon (2013: 17-18), yaitu:

$$\text{Interprestasi Skor} = \frac{\text{Total Skor yang didapat}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100\%$$

Keterangan: Skor Maksimal = skor terbesar x sampel (n)

Penulis mengumpulkan dan memperoleh data yang diperoleh dari kuesioner dengan cara memberikan bobot penilaian dari setiap pertanyaan berdasarkan skala likert. Menurut Yusi (2009:78), Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial. Dengan skala likert, variabel yang akan diukur dijabarkan sebagai titik tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa jawaban atau pertanyaan. Dalam skala likert, tingkat kebaikan responden terhadap suatu pertanyaan dalam angket (kuesioner) diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 1.2
Skala Likert

Alternatif	Bobot
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

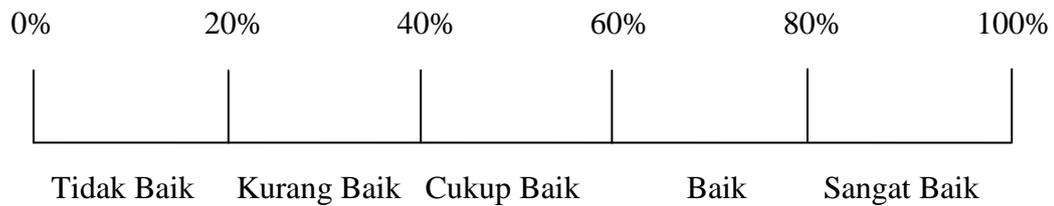
Sumber: Yusi, 2009

Selanjutnya dari hasil yang telah dihitung dengan menggunakan rumus dan skala likert di atas. Maka hasil yang diperoleh dapat dilihat melalui tabel 3 keterangan kriteria interpretasi skor.

Tabel 1.3
Keterangan Kriteria Interpretasi Skor

Bobot	Keterangan
0% - 20%	Tidak Baik
21% - 40%	Kurang Baik
41% - 60%	Cukup Baik
61% - 80%	Baik
81% - 100%	Sangat Baik

Sumber: Riduwan dan Akdon, 2013

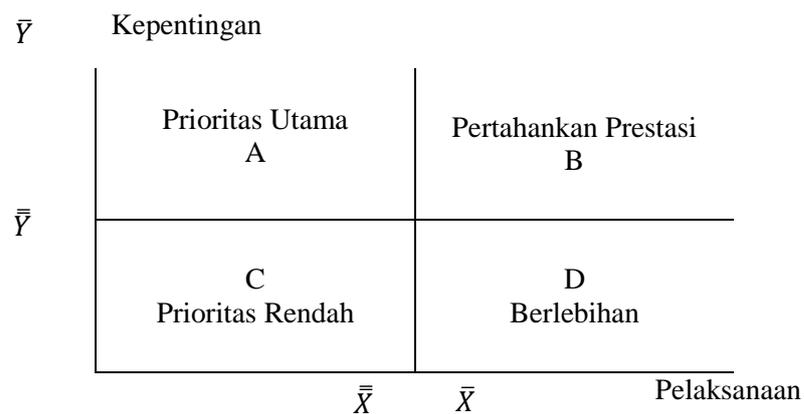


Gambar 1.1

Skala Indeks Prestasi Skor

Sumber Riduwan dan Akdon, 2013

Selanjutnya dijabarkan menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius yaitu sebagai berikut:



Gambar 1.2

Diagram Kartesius

Sumber: Supranto, 2006

Keterangan:

Kuadran A : Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan sehingga mengecewakan/tidak puas.

Kuadran B : Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan untuk itu wajib dipertahankannya, dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

Kuadran C : Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting Pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja, dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

Kuadran D : Menunjukkan fakto yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji Validitas itu menunjukan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang akan diukur. Oleh karen itu kalau peneliti menggunakan kuesioner dalam pengumpulan data, maka kuesioner yang disusun oleh peneliti itu harus dapat mengukur apa yang kana diukur, dan untuk memastikan itu sebelum instrumen penelitian itu digunakan perlu lebih dahulu diuji validitasnya.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsisten suatu alat pengukur dalam mengukur gejala yang sama, setiap alat pengukur seharusnya memiliki kemampuan memberikan hasil pengukuran yang konsisten.