

**PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN DITINJAU DARI
TIPE KEPRIBADIAN SALES
DI PT.MATAHARI DEPARTMENT STORE (MDS)
MEDANMALL**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi
Universitas Medan Area*

OLEH :

HALIMATUSSA'DIAH LUBIS
14.860.0368



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2018**

JUDUL SKRIPSI

:Perbedaan Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Tipe Kepribadian Sales di PT. Matahari Department Store (MDS) Medan Mall

NAMA

:Halimatussa'diah LBS

NPM

:14.860.0368

BAGIAN

:Psikologi Industri dan Organisasi

Disetujui Oleh

Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Drs. Mulia Siregar, M.Psi

Pembimbing II



Shirley Melita, S.Psi, M.Psi, Psikolog

MENGETAHUI

Kepala Bagian



Farida Hanum Siregar, S.Psi, M.Psi

Dekan



Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd

Tanggal Sidang Meja Hijau

10 Oktober 2018

PERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA DAN DITERIMA UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN
DARI SYARAT-SYARAT GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA (SI) PSIKOLOGI

Pada Tanggal

Oktober 2018

MENGESAHKAN
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA



DEWAN PENGUJI

Tanda Tangan

1. Nurmaida Irawani Srg, S.Psi, M.Si
2. Istiana, S.Psi, M. Psi
3. Drs. Mulia Siregar, M.Psi
4. Shirley Melita, S.Psi, M.Psi, Psikolog

The image shows four handwritten signatures in blue ink, each written on a horizontal line. The signatures are cursive and appear to be the names of the four members of the Exam Board listed in the adjacent list.

SURAT PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan dalam skripsi ini.



**Differences in Service Quality Viewed from the Type of Sales Personality at
PT. Matahari Department Store Medan Mall.**

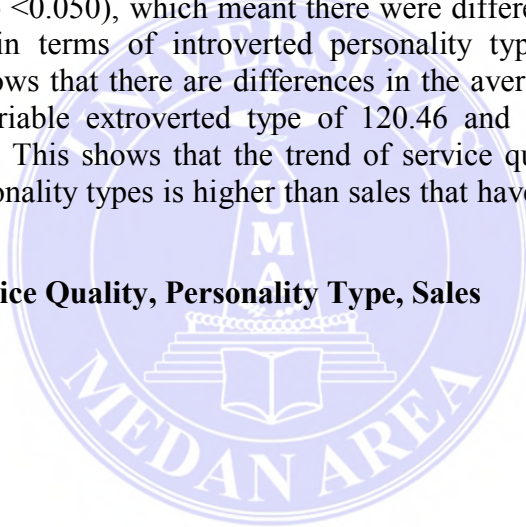
Halimatussa'diah Lbs

14,860.0368

ABSTRACT

This study aims to determine the differences in service quality in terms of the personality type of sales of PT. Matahari Department Store Medan Mall. This research uses quantitative methods, the independent variable is the sales personality type and the dependent variable is service quality. The study sample was 66 employees using Random Sampling. The data obtained in this study used the T-test (independent). The results of the data analysis showed that there was a significant variable value, the tendency of service quality with personality type was $p = 0,000$ ($p < 0.050$), which meant there were differences in the tendency of service quality in terms of introverted personality types and extrovert. This research also shows that there are differences in the average value of the service quality trend variable extroverted type of 120.46 and in the introvert service quality of 92.26. This shows that the trend of service quality in sales that have extroverted personality types is higher than sales that have introverted personality types.

Keywords: Service Quality, Personality Type, Sales



**Perbedaan Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Tipe Kepribadian Sales di PT.
Matahari Department Store Medan Mall.**

Halimatussa'diah Lbs

14.860.0368

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan kualitas pelayanan ditinjau dari tipe kepribadian sales PT. Matahari Department Store Medan Mall. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, variabel bebas yaitu tipe kepribadian sales dan variabel terikat yaitu kualitas pelayanan. Sampel penelitian ini 66 orang karyawan dengan menggunakan *Random Sampling*. Data yang diperoleh dalam penelitian ini menggunakan uji T-tes (*independent*). Hasil analisis data menunjukkan terdapat nilai signifikan variabel kecenderungan kualitas pelayanan dengan tipe kepribadian sebesar $p=0,000$ ($p<0,050$), yang berarti terdapat perbedaan kecenderungan kualitas pelayanan ditinjau dari tipe kepribadian introvert dan ekstrovert. Penelitian ini juga menunjukkan adanya perbedaan nilai rata-rata pada variabel kecenderungan kualitas pelayanan yang bertipe kepribadian ekstrovert sebesar 120,46 dan pada kualitas pelayanan introvert sebesar 92,26. Hal ini menunjukkan bahwa kecenderungan kualitas pelayanan pada sales yang memiliki tipe kepribadian ekstrovert lebih tinggi daripada sales yang memiliki tipe kepribadian introvert.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Tipe kepribadian, Sales

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya ucapkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa melimpahkan rahmatnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini. Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui **“Perbedaan Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Tipe Kepribadian Sales di PT. Matahari Department Store Medan Mall”**.

Peneliti menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan dan kerjasama yang baik dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Yayasan Haji Agus Salim Universitas Medan Area.
2. Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Bapak Prof. Dr. H. Abdul Munir, M. Pd selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
4. Bapak Chairul Anwar Dalimunthe, S. Psi, M. Psi, selaku Wakil Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
5. Bapak Drs. Mulia Siregar, S. Psi, M. Psi selaku dosen pembimbing I (satu) yang selalu memberikan bimbingan dan arahan dengan penuh kesabaran kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Shirley Melita, S. Psi, M. Psi, Psikolog selaku dosen pembimbing II (dua) yang selalu memberikan bimbingan dan arahan dengan penuh kesabaran kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.

7. Ibu Farida Hanum Siregar, S. Psi, M. Psi selaku ketua penguji dan selaku ketua jurusan Psikologi Industri dan Organisasi yang selalu baik hati kepada peneliti.
8. Terimakasih kepada kedua orang tua saya selaku sudah mendidik dan membesarkan saya, dan kepada abang- abangku dan kakak ku sudah perhatian dan saying, abizard juga sudah jd sumber motivasi saya.
9. PT. Matahari Department Store Medan Mall yang telah membantu penulis dalam memberikan izin riset dan data-data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Para dosen Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan memotivasi peneliti dan para staf tata usaha Program Studi Psikologi Universitas Medan Area yang turut memperlancar proses penyelesaian kuliah dan skripsi peneliti.
11. Sahabat-sahabatku Putri Bulqis, Aulia sari, Suci ayu wandira, Ummi Aisyah dan Irma MayPutri yang telah berbagi pengetahuan serta informasi dalam proses perkuliahan, maupun dalam semua hal dan membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua khususnya pada penulis sendiri dan semoga Allah SWT senantiasa melindungi kita semua. *Amin ya robbal' alamin*

Medan, 6 Desember 2018

Halimatussa'diah Lubis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Karyawan.....	9
1. Pengetian Karyawan	9
2. Tugas dan Tanggung Jawab Sales dan Marketing Department..	10
B. Kualitas Pelayanan	11
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	12
3. Aspek-Aspek Kualitas Pelayanan	16
C. Tipe Kepribadian	20
1. Pengertian Kepribadian	20
2. Pengertian Tipe Kepribadian	22
3. Ciri-ciri Tipe Kepribadian Ekstrovert dan Introvert.....	24
D. Perbedaan Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Tipe Kepribadian	27
E. Kerangka Konseptual	28
F. Hipotesis	29

BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Tipe Penelitian	30
B. Identifikasi Variabel Penelitian.....	30
C. Defenisi Operasioanal	30
D. Subjek Penelitian	31
E. Teknik Pengumpulan Data	32
F. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	35
G. Metode Analisis Data	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
A. Orientasi Kancan Penelitian	40
B. Persiapan Penelitian.....	40
C. Pelaksanaan Penelitian	45
D. Analisis Data dan Hasil Penelitian Analisis.....	46
E. Pembahasan	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	54
A. Kesimpulan	54
B. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel III.1. Distribusi Penyebaran Butir-Butir Pernyataan Skala	
Kualitas Pelayanan sebelum Pelaksanaan Penelitian	41
Tabel III.2. Distribusi Penyebaran Butir-Butir Pernyataan Skala	
Tipe Kepribadian	43
Tabel III.3. Distribusi penyebaran Butir-Butir Pernyataan Skala	
Kualitas Pelayanan Setelah Penelitian	44
Tabel III.4. Jumlah Sampel yang Tipe Kepribadian ekstrovert	
dan Introvert	45
Tabel III.5. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran.....	46
Tabel III.6. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Homogenitas Varians.....	47
Tabel III.7. Rangkuman Hasil Analisis T-Test	48
Tabel III.8. Hasil Perhitungan Nilai Rata-Rata Hipotetik dan Empirik.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1 Kerangka Konseptual	27
Gambar IV.1 Kriteria Kualitas Pelayanan Tipe Kepribadian Ekstrovert.....	50
Gambar IV.2 Kriteria Kualitas Pelayanan Tipe Kepribadian Ekstrovert.....	50





BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia adalah faktor terpenting yang membantu perusahaan mencapai tujuannya, karena sumber daya manusia yang menggerakkan roda perusahaan (Seopono, 2015). Selanjutnya Allen (dalam As'ad, 1995) juga berpendapat bahwa sumber daya manusia (selanjutnya disebut,SDM) menjadi salah satu alat untuk mencapai target dan tujuan perusahaan. Perencanaan yang sempurna dalam perusahaan, belum tentu menjamin akan tercapainya tujuan yang diharapkan, akan tetapi diperlukan adanya dukungan dan kerja keras dari SDM. Oleh karenanya setiap perusahaan sangat mengharapkan karyawannya untuk bekerja semaksimal mungkin.

Karyawan dalam suatu perusahaan bukan semata-mata objek dalam pencapaian tujuan saja, tetapi sekaligus menjadi objek pelaku. Tanpa karyawan perusahaan tidak dapat mewujudkan semua rencana yang telah dibuatnya, karena di tangan karyawan semua itu dapat berkembang (Rohayati, 2014). Senada dengan hal itu, Robbins (2003) menjelaskan juga bahwa perusahaan yang sukses membutuhkan karyawan yang akan bertindak melebihi tugas pekerjaan umum mereka dan merekalah yang akan memberikan kinerja yang melampaui target perusahaan.

Sebagaimana diketahui bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Hal ini ditegaskan oleh

pendapat Parasuraman (dalam Sangdji dan Sopiah, 2013) yang mengatakan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Selain itu Tjiptono (dalam Sangdji dan Sopiah, 2013) juga mengatakan bahwa apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyediaan jasa pelayanan untuk memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Kualitas pelayanan merupakan sebuah pelayanan yang tidak berwujud yang diberikan oleh karyawan kepada konsumen. Pelayanan tersebut tidak dapat dilihat, akan tetapi pelayanan tersebut hanya dapat dirasakan manfaatnya oleh setiap konsumen yang menggunakan jasa tersebut. Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa besar keunggulan pelayanan yang diberikan oleh karyawan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan sehingga merasa puas. Salah satu perusahaan yang memberikan pelayanan jasa adalah PT. Matahari Departement Store (MDS) Medan Mall.

Seperti yang telah terjadi di PT. Matahari Store (MDS) Medan Mall yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang ritel yaitu penjualan pakaian terbesar di Indonesia, salah satunya berada di kota Medan yaitu di Medan Mall, PT. Matahari Departement Store (MDS) Medan Mall memiliki 300 orang karyawan dan setiap karyawan berlomba-lomba melakukan penjualan lebih banyak karena akan mendapatkan gaji tambahan. Setiap karyawan memiliki tingkat kualitas pelayanan yang berbeda-beda dalam dirinya masing-masing.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan seorang *sales* di PT. Matahari Departement Store Medan Mall mengatakan bahwa selama mereka bekerja sampai saat ini, kualitas pelayanan sebagian karyawan baik, namun ada juga yang kurang baik. Berikut ini adalah hasil wawancara:subjek berinisial E, perempuan, 27 tahun:

“Selama saya kerja disini ya enak-enak aja sih, ya namanya manusia kalau ditanya bagaimana kualitas pelayanan kami, itu tergantung pribadi orang kan. Kalau saya sendiri sih sejauh ini cukup baik pelayanan saya. terbukti dari prestasi-prestasi yang saya dapat, namun ada juga sebagian karyawan disini yang pelayanannya sangat kurang”.

Pelanggan PT. Matahari Departement Store (MDS) Medan Mall juga merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan PT. Matahari Departement Store (MDS) Medan Mall yang saat ini berbelanja. Seorang pelanggan yang berhasil diwawancara mengenai kualitas pelayanan karyawan: berinisial D, perempuan, 25 tahun.

“Saya memang sering membeli produk matahari di Medan Mall, kalo di tanyak puas atau tidaknya dalam pelayanan karyawannya, yah.. terkadang saya puas terkadang tidak, karena ada juga sebagian karyawan yang tidak ramah dan pelayanannya tidak cepat, juga penyampaian informasi tentang produk tidak jelas”.

Seorang pelanggan lain yang berhasil diwawancarai mengenai kualitas pelayanan karyawan : yang berinisial A, perempuan, 27 tahun.

“Kualitas pelayanan karyawan atau sales di matahari medan mall sangat rendah dibandingkan di matahari2 yang lain, karena di matahari medan mall ada juga karyawan tetap dan magang, kalo di matahari yang lain yang pernah saya kunjungi tidak ada karyawan yang khusus magang, mungkin yang membedakan kualitas pelayanan adalah status ataupun pengalaman serta pengetahuan tentang pelayanan konsumen”.

Berdasarkan hasil wawancara pada beberapa karyawan dan pelanggan PT. Matahari Departement Store (MDS) Medan Mall, kualitas pelayanan karyawan terhadap pelanggan, sebagian karyawan kualitas pelayanannya tinggi, dan sebagian karyawan kualitas pelayanannya masih rendah, yang disebabkan oleh tipe kepribadiannya masing-masing, terbukti dari hasil wawancara seorang pelanggan di PT. Matahari Departemen Store (MDS) Medan Mall dan fenomena yang pernah terjadi pada pelanggan saat terjadi interaksi antara salah satu karyawan, pelanggan meminta nomor sepatu 37 kepada karyawan yang melayaninya akan tetapi pelanggan melihat sikap karyawan yang tidak senang saat pelanggan meminta keinginan pelanggan ataupun tidak ramah dan kelihatan murung saat membalikkan badannya, akan tetapi ada salah satu karyawan yang yamperin si pelanggan sekaligus membawa sepatu sesuai keinginan si pelanggan, tapi bukan karyawan yang tadi, dan si pelanggan pun melihat perbedaan cara pelayananya dengan dua karyawan tersebut, karyawan yang pertama sangat sombong dan cuek, sedangkan karyawan yang kedua sangat ramah dan baik hati saat melayani si pelanggan

Setiap karyawan pasti pelayanan dan cara berinteraksi dengan orang berbeda-beda (baik lingkungan fisik atau psikologis) sangat dipengaruhi oleh kepribadiannya. karena kepribadian dapat mengubah cara berpikir seseorang atau bagaimana seseorang itu menetapkan suatu keputusan untuk berperilaku dan tidak berperilaku, Sjarkawi (2009), Lindzey dan Hall (1993) menyatakan bahwa kepribadian dapat dipandang sebagai keterampilan sosial, yaitu kepribadian yang berkaitan dengan kemampuan dalam memilih reaksi-reaksi terhadap bermacam-macam respond dalam berbagai situasi.

Allport (dalam Suryabrata, 1995), menyatakan bahwa kepribadian adalah organisasi dinamis dalam berbagai sistem psikofisis yang menentukan caranya yang khas dalam menyesuaikan diri terhadap lingkungan. Selanjutnya, Cattell (dalam, Lindzey dan Hall, 1993) menjelaskan bahwa kepribadian adalah sesuatu yang memungkinkan prediksi tentang apa yang akan di kerjakan seseorang dalam situasi tertentu. Kepribadian berkenaan dengan semua tingkah laku individu, baik yang terbuka maupun yang diselubungi kulit.

Menurut McCrae (dalamPali,2012) bahwa kepribadian adalah karakteristik yang telah menetap dalam diri seseorang yang menggambarkan perilaku individu itu sendiri, yang digunakan untuk berinteraksi dengan lingkungannya. Selama 20 tahun terakhir pengukuran kepribadian semakin banyak digunakan dalam *Personel Selection* dan *Human Resources Development Bergner* (dalam Pali,2012).

Melalui fenomena yang terjadi di PT. Matahari Departemen Store Medan Mall,diketahui bahwa konsumen kurang puas terhadap pelayanan beberapa karyawan sales. Jika dilihat dari beberapa faktor, seperti ketentraman dalam pelayanan, sikap terhadap konsumen, pelayanannya cenderung lambat dan karyawan tidak ramah, karyawan yang kurang jelas dalam penyampaian informasi tentang produk.

Dari uraian di atas peneliti terdorong untuk melakukan penelitian mengenai perbedaan kualitas pelayanan ditinjau dari tipe kepribadian sales di PT. Matahari Department Store Medan Mall.

B. Identifikasi Masalah

Pelayanan menurut Kotler dan Armstrong (2001) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pada dasarnya jasa tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kualitas adalah sejauh mana produk memenuhi spesifikasi-spesifikasinya (Lupiyoadi, 2001). Sedangkan kualitas pelayanan menurut *American Society for Quality Control* adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang ditentukan atau bersifat laten (Lupiyoadi, 2001).

Penelitian ini didasarkan diri pada tipologi yang dikemukakan oleh Jung dan kemudian dikembangkan oleh Eysenck (dalam Suryabrata, 1995), menyatakan bahwa tipe kepribadian ekstrovert akan selalu berusaha mencari stimuli eksternal akan selalu berusaha mencari stimuli eksternal. Selanjutnya dalam perilaku aktual, ciri-ciri ekstrovert digambarkan sebagai orang yang berhati terbuka, bersikap hangat, optimis, aktif, dinamis, ramah, suka bergaul, memiliki banyak teman, infusit, suka lelucon, suka perubahan-perubahan, suka tertawa, dan berbicara cenderung agresif, mudah kehilangan ketenangan, perasaan tidak berada dibawah kontrol yang ketat, tidak selalu dapat dipercaya, sejarah kerja buruk, cenderung berubah pendirian, tanggung jawab rendah, bekerja cepat tapi kurang teliti, praktis, bersemangat, responsif, objektif, dan dapat mengembangkan gejala-gejala histeris.

Menurut Eysenck (dalam Suryabrata, 1995), tipe introvert mempunyai ambang rangsang yang lebih peka terhadap stimulasi dari luar. Kemudian dalam perilaku aktual, orang yang bertipe introvert cenderung pendiam, suka

menjauhkan diri dari pergaulan, murung, sensitif terhadap kritik, introspektif, menghadapi persoalan sehari-hari dengan keseriusan tertentu, sangat tenang, dapat dipercaya, jarang agresif, kadang-kadang pesimis, cenderung mempertahankan pendirian, sangat menghargai standar etik, dapat mengembangkan gejala ketakutan dan depresi, aspirasi dan prestasi tinggi tetapi menilai rendah, tanggung jawab tinggi dan pasif.

C. Batasan Masalah

Untuk mendapatkan hasil yang akurat dalam penelitian ini, maka penelitian ini memfokuskan kepada karyawan sales di PT. Matahari Departement Store (MDS) Medan Mall. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel. Variabel yang akan diteliti yaitu perbedaan kualitas pelayanan ditinjau dari tipe kepribadian sales.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Apakah ada perbedaan kualitas pelayanan ditinjau dari tipe kepribadian pada sales di PT. Matahari Departement Store (MDS) Medan Mall?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah melihat perbedaan kualitas pelayanan ditinjau dari tipe kepribadian ekstrovert dan introvert pada sales di PT. Matahari Departement Store (MDS) Medan Mall.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat/sumbangan ilmiah bagi pengembangan ilmu psikologi industri dan organisasi. Secara khusus diharapkan

penelitian ini dapat menjadi bahan kajian bagi pengembangan psikologi. Kegunaan lain adalah sebagai bahan pertimbangan bacaan atau referensi bagi semua pihak.

2. Manfaat Praktis

Bagi penulis dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung tentang kualitas pelayanan yang ditinjau dari tipe kepribadian.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Karyawan

1. Pengertian Karyawan

Setiap perusahaan membutuhkan karyawan sebagai tenaga yang menjalankan setiap aktivitas yang ada dalam organisasi perusahaan. Karyawan merupakan aset terpenting yang memiliki pengaruh sangat besar terhadap kesuksesan sebuah perusahaan. Tanpa mesin canggih, perusahaan dapat terus beroperasi secara manual, akan tetapi tanpa karyawan, perusahaan tidak akan dapat berjalan sama sekali.

Jika diartikan secara sederhana, karyawan dapat diartikan sebagai setiap orang yang memberikan jasa kepada perusahaan ataupun organisasi yang membutuhkan jasa tenaga kerja, yang mana dari jasa tersebut, karyawan akan mendapatkan balas jasa berupa gaji dan kompensasi-kompensasi lainnya.

Selain pengertian di atas, ada banyak sekali pengertian kata karyawan yang telah diutarakan oleh para ahli, seperti beberapa contohnya adalah sebagai berikut:

Menurut Subri (2002), karyawan merupakan setiap penduduk yang masuk ke dalam usia kerja (berusia di rentang 15 hingga 64 tahun), atau jumlah total seluruh penduduk yang ada pada sebuah negara yang memproduksi barang dan jasa jika ada permintaan akan tenaga yang mereka produksi, dan jika mereka mau berkecimpung / berpartisipasi dalam aktivitas itu.

Menurut Hasibuan (2002), pengertian karyawan adalah setiap orang yang menyediakan jasa (baik dalam bentuk pikiran maupun dalam bentuk tenaga) dan

mendapatkan balas jasa ataupun kompensasi yang besarnya telah ditentukan terlebih dahulu. Jika dikelompokkan berdasarkan statusnya, karyawan dalam perusahaan dapat dibagi menjadi dua jenis kelompok karyawan yaitu karyawan tetap dan karyawan tidak tetap. Berdasarkan uraian diatas, maka disimpulkan karyawan adalah seseorang yang berusia 15-64 tahun yang mampu melaksanakan pekerjaan didalam maupun diluar hubungan kerja guna menghasilkan barang atau jasa.

2. Tugas dan Tanggung Jawab Sales dan Marketing Departement

Yang akan diuraikan di sini adalah tugas-tugas dari seorang sales secara umum, menurut Sihite (1996:78), yaitu :

1. Melaksanakan kegiatan penjualan melalui telepon terhadap target konsumen (perusahaan-perusahaan perdagangan dan industri, kantor-kantor pemerintah, asosiasi perkumpulan keagamaan, olahraga, sosial, konsult) secara sistematis, serta melengkapi laporan kegiatan untuk setiap hubungan yang dilakukan.
2. Memelihara semua hasil analisis penjualan yang telah dibuat.
3. Atas persetujuan pimpinan, dalam melaksanakan kerjasama dengan perwakilan perusahaan lain dalam memperoleh peluang usaha, melakukan penjualan bersama, mendiskusikan strategi dan sebagainya.
4. Melakukan tindak lanjut pelayanan, untuk memberikan kepuasan kepada konsumen.
5. Melakukan tindak lanjut setiap kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh peluang usaha pada saat mendatang.

6. Menghubungi humas setiap saat dan memberikan bantuan apabila diperlukan, misalnya dalam memberikan hadiah-hadiah promosi kepada para pelanggan.
7. Melaksanakan kegiatan pemasaran lainnya sesuai dengan tugas yang diberikan oleh manajer penjualan

B. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan menurut Kotler dan Armstrong (2001) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pada dasarnya jasa tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak. Rangkuti (2002) berpendapat bahwa pelayanan merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari suatu pihak kepada pihak lain. Pada dasarnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, dimana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut.

Kualitas adalah sejauh mana produk memenuhi spesifikasi-spesifikasinya (Lupiyoadi, 2001). Sedangkan kualitas pelayanan menurut *American Society for Quality Control* adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang ditentukan atau bersifat laten (Lupiyoadi, 2001).

Menurut Tjiptono (1996) pelayanan merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Sedangkan menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry (1998) dalam Prasetyo (2008) kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan dalam ukuran besarnya ketidaksesuaian antara harapan dan keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka. Kualitas

pelayanan merupakan ukuran selisih antar perbedaan antara harapan konsumen dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Perusahaan berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan disesuaikan dengan lingkungan yang dapat menilai kualitas pelayanan yang diberikan suatu perusahaan kepada konsumen, karena konsumen merasakan langsung bagaimana pelayanan yang diberikan.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan kualitas pelayanan adalah ciri, karakteristik atau sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan konsumen.

Ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2005) dirumuskan sebagai berikut:

1. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan/pengunjung sejak awal hingga selesai.
2. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
3. Mampu berkomunikasi.
4. Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
5. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
6. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan/pengunjung.
7. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan/pengunjung.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Menurut The Lang Gie (dalam Suwarsono, 1999) menyebutkan beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan. Beberapa faktor tersebut yaitu :

a. Motivasi kerja karyawan

Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi maka ia akan menampilkan performansi kerjanya yang terbaik yaitu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

b. Sistem kerja dan sistem pelayanan di perusahaan tersebut

Sistem kerja dan sistem pelayanan yang konsisten, dinamis, dan fleksibel akan memudahkan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

c. Suasana kerja di perusahaan

Suasana kerja yang kondusif dan nyaman diperlukan untuk mendukung karyawan dalam melayani pelanggan dengan pelayanan yang berkualitas.

d. Kemampuan kerja karyawan

Kemampuan kerja adalah kapasitas seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan yang terdiri dari kemampuan intelektual dan fisik (Robbins, 1996). Pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan dapat diberikan jika karyawan memiliki kemampuan kerja yang maksimal.

e. Lingkungan fisik tempat kerja

Lingkungan fisik meliputi suhu, temperatur, peralatan kerja, keleluasaan ruang kerja yang mendukung dan membuat nyaman karyawan dalam bekerja akan memudahkan karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

f. Perlengkapan dan fasilitas

Perlengkapan dan fasilitas yang lengkap dapat mendukung pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

g. Prosedur kerja di perusahaan tersebut

Prosedur kerja merupakan rangkaian urutan tata kerja yang telah ditetapkan untuk melaksanakan tugas dengan menggunakan metode kerja yang terencana, jelas, dan mudah dipahami. Prosedur kerja yang tidak membebani para karyawannya mendukung karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

Menurut Nangoi (2004) Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu :

a. Kepemimpinan

Karyawan membangun kepemimpinan pada dirinya agar memiliki motivasi kerja yang tinggi sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Atasan atau pimpinan diharapkan memiliki kepemimpinan pelayanan, yaitu memiliki visi untuk melayani, standar kerja yang tinggi, gaya kepemimpinan lapangan, dan mempunyai integritas.

b. Semangat kerja tim

Tanpa semangat kerja tim, akan sulit untuk menciptakan sikap yang berorientasi kepada pelanggan. Semangat kerja tim dapat meningkatkan partisipasi karyawan melalui pembagian informasi dan pengambilan keputusan sehingga dapat memperkuat komitmen untuk menampilkan yang terbaik.

c. Teknologi

Pemanfaatan teknologi dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Teknologi lunak seperti sistem dan metode kerja yang inovatif sebagai efisiensi arus kerja untuk menunjang keberhasilan pelayanan kepada pelanggan.

d. Kepuasan kerja karyawan

Pelayanan dapat optimal jika para karyawan merasakan kepuasan kerja. Saat karyawan merasakan kepuasan kerja, aktualisasi potensi kerja karyawan dapat terwujud, salah satunya yaitu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan menurut Adya dan Atep (2003) yaitu :

a. Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan

Pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan dapat diberikan jika karyawan memiliki kemampuan kerja yang maksimal.

b. Pola manajemen perusahaan

Pola manajemen yang mensejahterakan dan tidak membebani karyawan dapat mendukung karyawan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

c. Pengembangan sumber daya manusia

Karyawan perlu dikembangkan kemampuan dan potensinya sehingga nantinya dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

d. Keselarasan hubungan kerja

Pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan dapat didukung dengan adanya hubungan kerja yang selaras di antara karyawan karena menciptakan situasi keakraban dan kehangatan.

e. Motivasi kerja karyawan

Karyawan yang memiliki motivasi kerja tinggi akan bekerja dan menampilkan performansi kerja yang maksimal, salah satunya yaitu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

f. Kebijakan pemberian insentif

Pemberian insentif yang adil sesuai dengan prestasi kerja dan kontribusi karyawan kepada perusahaan akan menciptakan kepuasan kerja karyawan dan mendukung ke arah terciptanya kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Berdasarkan beberapa teori di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan yaitu sikap dan perilaku karyawan, kepuasan kerja karyawan, motivasi kerja karyawan, sistem dan prosedur kerja di perusahaan, kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, suasana dan lingkungan kerja, teknologi dan fasilitas yang mendukung, kepemimpinan, kerjasama tim, dan peran karyawan di perusahaan.

3. Aspek-aspek Kualitas Pelayanan

Aspek-aspek kualitas pelayanan menurut Parasuraman dkk (1998), sebagai berikut:

a. *Tangibles* / bukti langsung

Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi tangibles ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam

mengevaluasi kualitas jasa. Perusahaan yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak image perusahaan.

b. *Reliability* / Keandalan

Reliability atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

c. *Responsiveness* / Ketanggapan

Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera.

d. *Assurance* / Jaminan

Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku employee untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi

terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen.

e. *Emphaty* / Empati

Emphaty merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan, mendahulukan kebutuhan atau keinginan pelanggan.

Menurut Garvin (Tjiptono, 2008), kualitas pelayanan terdiri atas delapan dimensi berikut yang satu sama lainnya berkaitan erat:

- a. Kinerja (*performance*) Kinerja berkaitan dengan efisiensi pencapaian tujuan utama sebuah pelayanan jasa. Umumnya kinerja yang lebih bagus identik dengan kualitas yang lebih baik.
- b. Fitur (*features*) Fitur berkaitan dengan atribut pelayanan jasa yang melengkapi kinerja dasar sebuah pelayanan jasa.
- c. Reliabilitas (*reliability*) Reliabilitas merupakan kemampuan sebuah pelayanan jasa untuk tetap berfungsi secara konsisten selama usia desainnya. Sebuah pelayanan jasa akan dikatakan reliable (andal) apabila kemungkinan kerusakan atau gagal dipakai selama usia desainnya sangat rendah.
- d. Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance to specifications*) Kesesuaian dengan spesifikasi yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi sebuah pelayanan jasa memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya, misalnya dalam hal ukuran, kecepatan, kapasitas, daya tahan. Dalam dunia

manufaktur, dimensi ini sangat populer terutama karena mudah dikuantifikasikan.

e. Daya tahan (*durability*) Daya tahan berkaitan dengan tingkat kemampuan sebuah pelayanan jasa mentolerir tekanan, stres atau trauma tanpa mengalami kerusakan berarti.

f. Kemudahan mereparasi (*Service ability*) Sebuah pelayanan jasa dikatakan sangat serviceable apabila bisa direparasi secara mudah dan murah. Apabila reparasi tersebut cepat dan mudah diakses, pelayanan jasa bersangkutan dikatakan memiliki *service ability* tinggi.

g. Estetika yaitu daya tarik pelayanan jasa terhadap panca indra, misalnya bentuk fisik, warna, dan sebagainya.

h. Persepsi kualitas (*Perceived quality*) Persepsi kualitas berkaitan dengan citra dan reputasi pelayanan jasa serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya. Biasanya karena kurangnya pengetahuan pembeli akan atribut atau fitur pelayanan jasa yang akan dibeli, maka pembeli mempersepsikan kualitasnya dari aspek harga, nama merek, iklan, reputasi perusahaan, maupun negara pembuatnya (*country-of-origin*, *country-of-manufacture*, *country-of-assembly*, atau *country-of-brand*). Karena sifatnya perseptual, maka setiap orang kemungkinan akan memiliki opini yang berbeda.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek kualitas pelayanan yang digunakan peneliti adalah (*Tangible*) bukti langsung, (*Reliability*) keandalan, (*Responsiveness*) ketanggapan, (*Assurance*) jaminan, (*Emphaty*) empati.

C. Tipe Kepribadian

1. Pengertian Kepribadian

Dalam kehidupannya, individu selalu berhubungan dengan individu yang lain yang ada didalam lingkungan sosialnya. Hubungan itu dapat terjadi di dalam masyarakat, dalam lingkungan pekerjaan, atau di dalam keluarga sendiri. Pada umumnya hubungan individu dengan lingkungan sosialnya akan terbentuk melalui proses penyesuaian. Dalam hal ini individu yang satu akan menyesuaikan diri dengan individu yang lain, demikian pula sebaliknya.

Allport (dalam Suryabrata, 1995), menyatakan bahwa kepribadian adalah organisasi dinamis dalam berbagai sistem psikofisis yang menentukan caranya yang khas dalam menyesuaikan diri terhadap lingkungan. Selanjutnya, Cattell (dalam, Lindzey dan Hall, 1993) menjelaskan bahwa kepribadian adalah sesuatu yang memungkinkan prediksi tentang apa yang akan dikerjakan seseorang dalam situasi tertentu. Kepribadian berkenaan dengan semua tingkah laku individu, baik yang terbuka maupun yang diselubungi kulit.

Guilford (dalam Lindzey dan Hall, 1993) melihat kepribadian sebagai suatu struktur sifat yang tersusun secara hierarkis, mulai dari tipe-tipeluas yang pada puncaknya, kemudian sifat-sifat primer, kemudian hexes (seperti kebiasaan-kebiasaan), dan pada tingkat yang paling bawah adalah tindakan yang paling khusus.

Setiap individu pasti berinteraksi dan berusaha beradaptasi dengan lingkungannya (baik lingkungan fisik atau psikologis) sangat dipengaruhi oleh kepribadiannya. karena kepribadian dapat mengubah cara berpikir seseorang atau

bagaimana seseorang itu menetapkan suatu keputusan untuk berperilaku dan tidak berperilaku, Sjarkawi (2009), Lindzey dan Hall (1993) menyatakan bahwa kepribadian dapat dipandang sebagai keterampilan sosial, yaitu kepribadian yang berkaitan dengan kemampuan dalam memilih reaksi-reaksi terhadap bermacam-macam respond dalam berbagai situasi.

Selanjutnya menurut Sjarkawi (2009), kepribadian adalah ciri atau karakteristik atau sifat yang khas dari diri seseorang yang bersumber dari bentukan-bentukan yang diterima dari lingkungan, misalnya, keluarga pada masa kecil, dan juga bawaan sejak lahir.

Berdasarkan beberapa uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepribadian menempati posisi yang memiliki peranan penting dalam kehidupan seseorang. Dikarenakan bahwa kepribadian adalah suatu struktur sifat yang tersusun secara hierarkis dan berkenaan dengan semua tingkah laku individu, baik yang terbuka maupun yang di selubungi kulit. Sehingga reaksi individu terhadap lingkungan dan perilakunya tersebut ternyata dipengaruhi oleh kepribadiannya.

2. Pengertian Tipe Kepribadian

Sesuai dengan orientasi penelitian yang dilakukan, maka penelitian ini mendasarkan diri pada tipologi yang dikemukakan oleh Jung dan kemudian dikembangkan oleh Eysenck secara lebih mendalam. Jung (dalam Suryabrata, 1995), menyatakan bahwa manusia dapat digolongkan atas dasar sikap jiwanya. Sikap jiwa adalah arah dari energi psikis yang menjelma dalam bentuk orientasi manusia terhadap dunianya. Selanjutnya menurut Jung (dalam Suryabrata, 1995), ada dua arah orientasi manusia terhadap dunianya, yaitu :

a. Orientasi yang mengarah ke dalam

Orientasi ini merupakan orientasi energi psikis yang mengarah kedalam diri, ke lingkungan atau ke dunia subjektifnya. Dalam kaitan relasi antara subjek-subjek, maka subjek akan selalu melihat ke dirinya dahulu. Standar penilaian relasi tersebut akan didasarkan pada standar dunia subyektifnya. Dengan demikian, arah orientasi ini menurut Jung (dalam Suryabrata,1995), merupakan gerak negatif yaitu perhatian objek terhadap subjek. Orientasi ini mengutamakan subjek pada posisi primer dan obyek pada posisi sekunder. Hal ini berarti bahwa tipe ini lebih tertarik pada dirinya dan bagaimana segala sesuatu itu berhubungan dengan dirinya. Seluruh pikiran, perasaan dari tipe ini sangat dipengaruhi dan ditentukan oleh faktor subyektifnya. Oleh karena itu, tipe ini lebih menerima pikiran dan perasaannya sendiri dari pada menerima dunia luar.

b. Orientasi mengarah ke luar

Orientasi ini merupakan orientasi energi psikis yang mengarah keluar. Dalam pengertian ini menurut Lindzay dan Hall (1993), orientasi seseorang mengarah ke lingkungan objektifnya, dengan perkataan lain, relasi yang terbentuk adalah dari subyek ke obyektif. Dengan demikian, orientasi tersebut merupakan gerak positif antara perhatian subyek terhadap obyek. Efendu (dalam Padmonobp, 1988), menyebut ada orientasi ini merupakan reaksi kebiasaan yang bersifat positif. Reaksi tersebut mengutamakan obyek, sehingga obyek menempati posisi primer dan subyek menempati posisi sekunder. Selanjutnya dikatakan bahwa subyek akan selalu berfikir, merasa dan melakukan sesuatu dengan mengkaitkan dirinya agar selalu mencapai kesesuaian dengan obyek. Menurut Branca (dalam

Suryabrata,1995), subyek berusaha untuk menjalin hubungan yang baik dengan lingkungannya.

Eysenck (dalam Suryabrata, 1995), menyatakan bahwa tipe kepribadian adalah dimensi-dimensi dasar dari kepribadian yang diidentifikasi melalui sifat-sifat yang dimiliki seseorang. Sifat adalah kecenderungan tingkah laku yang dapat diamati dan dilakukan secara berulang-ulang.

Menurut Jung dan Eysenck (dalam Suryabrata,1995), ada dua tipe kepribadian, yaitu :

- a. Tipe kepribadian ekstrovert adalah manusia yang memiliki sikap jiwa yang tertuju ke dunia di luar dirinya dan lebih berorientasi pada stimuli eksternal.
- b. Tipe kepribadian introvert adalah manusia yang memiliki sikap jiwa tertuju ke dunia di dalam dirinya dan lebih berorientasi pada stimuli internalnya.

Istilah ekstrovert dan introvert adalah klasifikasi tipe kepribadian, tetapi penggunaan istilah ini lebih menunjuk pada suatu rangkaian kesatuan dari suatu ekstrim kepada ekstrim yang lain. Pada kenyataannya, orang terbagi di sepanjang rangkaian kesatuan itu dan umumnya orang berada lebih dekat ke pusat itu (Eysenck dalam Suryabrata,1995).

Jung (dalam Suryabrata, 1995), menyatakan bahwa tidak ada seorangpun yang memiliki tipe kepribadian ekstrovert atau introvert “, diantara kedua ekstrim ekstrovert dan introvert terdapat suatu rangkaian kesatuan, seseorang bisa saja lebih dekat ke sisi ekstrovert tetapi ia juga memiliki beberapa ciri introvert.

Sebaliknya, seseorang bisa lebih introvert tetapi ia tetap memiliki sebagian kecil ciri ekstrovert.

Berdasarkan berbagai pendapat yang telah diuraikan di atas, dapat disimpulkan bahwa tipe kepribadian ekstrovert adalah dimensi-dimensi dasar dari kepribadian yang dapat diamati kecenderungan kebiasaan tingkah laku seseorang dan kebiasaan tingkah laku ini lebih tertuju ke dunia luar dirinya serta stimuli yang bersifat eksternal. Kemudian tipe kepribadian introvert adalah dimensi-dimensi dasar dari kepribadian yang dapat diamati melalui kecenderungan kebiasaan tingkah laku seseorang dan kebiasaan tingkah laku ini lebih setuju kepada dunianya sendiri serta stimuli dan bersifat internal.

3. Ciri-ciri Tipe Kepribadian Ekstrovert dan Introvert

Eysenck (dalam Suryabrata, 1995), menyatakan bahwa tipe kepribadian ekstrovert akan selalu berusaha mencari stimuli eksternal akan selalu berusaha mencari stimuli eksternal. Selanjutnya dalam perilaku aktual, ciri-ciri ekstrovert digambarkan sebagai orang yang berhati terbuka, bersikap hangat, optimis, aktif, dinamis, ramah, suka bergaul, memiliki banyak teman, infusit, suka lelucon, suka perubahan-perubahan, suka tertawa, dan berbicara cenderung agresif, mudah kehilangan ketenangan, perasaan tidak berada dibawah kontrol yang ketat, tidak selalu dapat dipercaya, sejarah kerja buruk, cenderung berubah pendirian, tanggung jawab rendah, bekerja cepat tapi kurang teliti, praktis, bersemangat, responsif, objektif, dan dapat mengembangkan gejala-gejala histeris.

Menurut Eysenck (dalam Suryabrata, 1995), tipe introvert mempunyai ambang rangsang yang lebih peka terhadap stimulasi dari luar. Kemudian dalam perilaku

aktual, orang yang bertipe introvert cenderung pendiam, suka menjauhkan diri dari pergaulan, murung, sensitif terhadap keritik, introspektif, menghadapi persoalan sehari-hari dengan keseriusan tertentu, sangat tenang, dapat dipercaya, jarang agresif, kadang-kadang pesimis, cenderung mempertahankan pendirian, sangat menghargai standart etik, dapat mengembangkan gejala ketakutan dan depresi, aspirasi dan prestasi tinggi tetapi menilai rendah, tanggung jawab tinggi dan pasif.

Kemudian menurut Eysenck (dalam Suryabrata, 1995), ciri-ciri tipe kepribadian ekstrovert dan introvert merupakan satu rangkaian kesatuan yang masing-masing membentuk kutub yang berlawanan. Dengan demikian, berdasarkan ciri-ciri yang telah disebutkan diatas, dapat dikatakan bahwa tipe kepribadian ekstrovert dan introvert memiliki tujuan faktor yaitu :

- a. Aktifitas yang bergerak dari kutub pasif-aktif, yakni mengukur bagaimana subjek dalam melakukan aktivitasnya, apakah energik dan gesit atau sebaliknya lamban dan tidak bergairah. Bagaimana subjek menikmati setiap pekerjaan yang dilakukan, jenis pekerjaan apa atau aktivitas apakah yang disukainya.
- b. Kemampuan bergaul yang bergerak dari kutub kemampuan bergaul rendah kemampuan bergaul tinggi, yakni mengukur bagaimana individu dalam melakukan kontak sosial. Apakah interaksi sosial individu ditandai dengan banyak teman, suka bergaul, menyukai kegiatan sosial, mudah beradaptasi dengan lingkungan baru, menyukai suasana ramah tamah, atau sebaliknya individu kurang dalam kontak sosial, merasa minder dalam pergaulan, menyukai aktifitas sendiri.

c. Tanggung jawab yang bergerak dari kutub tanggung jawab tinggi- tanggung jawab rendah, yakni mengukur apakah individu berani mengambil resiko atas tindakannya dan menyukai tantangan dalam aktivitasnya.

d. Penurunan hati yang bergerak dari kutub kontrol-impulsif, untuk membedakan ekstrovert dan introvert berdasarkan cara individu mengambil tindakan, apakah secara impulsif tanpa berpikir secara matang keuntungan dan kerugiannya atau sebaliknya mengambil keputusan dengan mempertimbangkan konsekuensinya.

e. Pernyataan perasaan yang bergerak dari kutub rigid-ekspresif, mengukur bagaimana individu mengekspresikan emosinya baik emosional sedih, senang, takut. Apakah cenderung sentimental, penuh perasaan, mudah berubah pendirian dan demonstratif atau sebaliknya mampu mengontrol pikiran dan emosinya dengan tenang dan dingin.

f. Pengambilan resiko yang bergerak dari dari kutub hati-hati, berani mengambil resiko.

g. Kepraktisan pola berpikir yang bergerak dari introspektif-praktis.

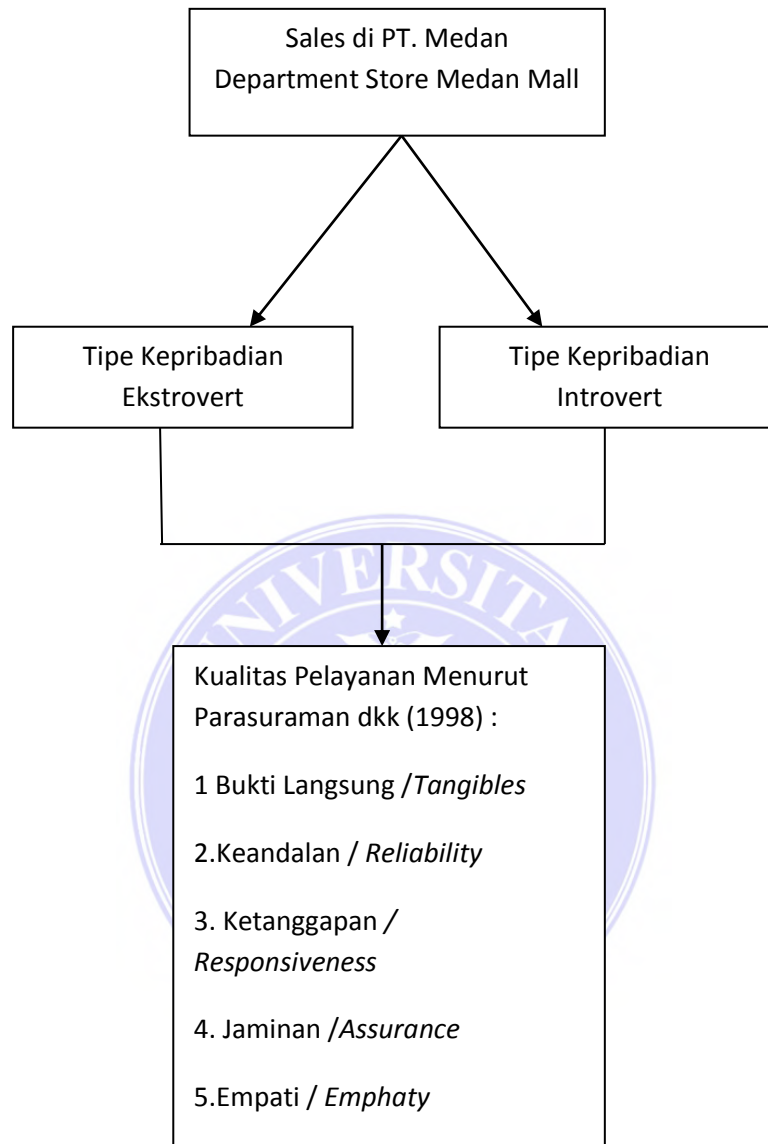
Bila dilihat pendapat-pendapat yang telah dikemukakan diatas, maka berdasarkan manifestasi perilakunya dapat disimpulkan bahwa baik tipe ekstrovert maupun introvert memiliki ciri-ciri tertentu. Ciri-ciri ekstrovert adalah sebagai berikut : aktif, kemampuan bergaul tinggi, tanggung jawab rendah, impulsif, ekspresif, praktis, berani mengambil resiko dan berpikir secara praktis. Sementara itu, ciri-ciri tipe introvert adalah sebagai berikut : pasif, kemampuan bergaul rendah, tanggung jawab tinggi, kontrol, rigid, hati-hati dan introspektif.

D. Perbedaan Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Tipe Kepribadian

Allport (dalam Suryabrata, 1995), menyatakan bahwa kepribadian adalah organisasi dinamis dalam berbagai sistem psikofisis yang menentukan caranya yang khas dalam menyesuaikan diri terhadap lingkungan. Selanjutnya, Cattell (dalam, Lindzey dan Hall, 1993) menjelaskan bahwa kepribadian adalah sesuatu yang memungkinkan prediksi tentang apa yang akan di kerjakan seseorang dalam situasi tertentu. Kepribadian berkenaan dengan semua tingkah laku individu, baik yang terbuka maupun yang tertutup. Berdasarkan beberapa uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepribadian menempati posisi yang memiliki peranan penting dalam kehidupan seseorang. Dikarenakan bahwa kepribadian adalah suatu struktur sifat yang tersusun secara hierarkis dan berkenaan dengan semua tingkah laku individu, baik yang terbuka maupun yang di selubungi kulit. Sehingga reaksi individu terhadap lingkungan dan perilakunya tersebut ternyata dipengaruhi oleh kepribadiannya. Maka dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan kualitas pelayanan di tinjau dari tipe kepribadiannya masing-masing

Hasil penelitian lain juga mendukung penelitian Suryawati, Darminto, dan Suluhuyyah (2006) yang menyatakan perbedaan kepribadian perawat akan mempengaruhi cara perawat dalam berinteraksi memberikan pelayanan. Salah satu hal yang mempengaruhi kinerja adalah kecenderungan tipe kepribadian. Dengan tipe kepribadian yang berbeda, tentu cara penyelesaian masalahnya juga berbeda. Dalam sebuah organisasi yang norma, seseorang tidak akan mencapai keberhasilan yang sangat jauh dalam hal apapun tanpa kerja sama sukarela dari sejawatnya, dan kuantitas serta kualitas kerja sama seperti itu ditentukan oleh faktor kepribadian (King, 2009).

E. Kerangka Konseptual



F. Hipotesis

Berdasarkan uraian teoritis yang telah dikemukakan di atas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah: ada perbedaan kualitas pelayanan ditinjau dari tipe kepribadian sales, dengan sinopsis apabila sales memiliki kepribadian ekstrovert maka kualitas pelayanannya tinggi, dan sebaliknya apabila sales memiliki kepribadian introvert maka kualitas pelayanannya rendah.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2009) adalah metode berlandaskan pada filsafat *positivism*, digunakan untuk penelitian populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian dan analisis data bersifat kuantitatif atau statistik yang bertujuan menguji hipotesis yang sudah ditetapkan.

Penelitian ini dapat dikatakan sebagai penelitian menggunakan analisis komparatif pada dua sampel penelitian. Sampel dinyatakan tidak berkorelasi (*independent*) antara dua kelompok, bila sampel-sampel yang menjadi objek penelitian dapat dipisahkan secara tegas.

B. Identifikasi Variabel Penelitian

Sebelum melakukan penelitian, perlu dilakukan identifikasi variabel. Adapun variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Variabel Terikat (Y) : Kualitas Pelayanan
- b. Variabel Bebas (X): Tipe Kepribadian Sales

C. Definisi Operasional

Definisi operasional penelitian merupakan batasan dari variabel-variabel yang secara konkrit berhubungan dengan realitas yang merupakan manifestasi dari hal-hal yang akan diamati dalam penelitian.

1. Kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan dan di informasikan oleh satu pihak ke pihak lain, sikap dan perilaku yang dapat dinilai oleh konsumen terhadap sales dalam memenuhi kebutuhan konsumen.

2. Tipe kepribadian adalah dasar dari kepribadian yang diidentifikasi melalui sifat-sifat yang dimiliki seseorang. sifat adalah kecenderungan tingkah laku yang dapat di amati dan dilakukan secara berulang-ulang.

Tipe kepribadian terbagi 2 menurut Eysenck :

a. Tipe kepribadian introvert : Sikap atau karakteristik seseorang yang memiliki orientasi subjektif. orientasi subjek adalah yang lebih mengutamakan diri sendiri, pendapat diri sendiri.

b. Tipe ekstrovert : Lebih menyukai lingkungan yang interaktif, mereka cukup antusias dalam hal baru dan senang bergaul.

D. Subjek Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah sekumpulan unsur atau elemen yang menjadi objek penelitian atau keseluruhan subjek penelitian Arikunto (2002). Menurut Hadi (2004) populasi adalah semua individu untuk siapa kenyataan-kenyataan yang diperoleh dari sampel itu hendak di generalisasikan. Jadi populasi adaalah keseluruhan subjek penelitian yang mempunyai persamaan sifat yang akan dikenai generalisasi dari hasil penelitian. Dari populasi ini kemudian diambil contoh atau sampel yang diharapkan dapat mewakili populasi. Populasi dalam penelitian ini adalah 80 orang yang merupakan sales dengan status karyawan tetap di perusahaan PT. Matahari Department Store Medan Mall.

2. Sampel Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2013), jumlah anggota sampel sering dinyatakan dengan ukuran sampel. Sugiyono (2013) menjelaskan bahwa anggota sampel yang paling

tepat digunakan dalam penelitian tergantung pada tingkat ketelitian atau kesalahan yang dikehendaki. Tingkat ketelitian / kepercayaan yang dikehendaki sering tergantung pada sumber dana, waktu dan tenaga yang tersedia.

Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Random Sampling* yaitu Pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2013). Sampel dalam penelitian ini menggunakan sales dibagian promosi dengan status karyawan tetap sebanyak 66 orang. Rumus yang dipakai dalam mencari jumlah sampel yaitu :

$$s = \frac{\alpha^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N-1) + \alpha^2 \cdot P \cdot Q} = \frac{3,841 \times 80 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2(79) + 3,841 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$s = 66 \text{ Orang}$$

S=Jumlah sampel

α^2 = Chi kuadrat yang harganya tergantung derajat kebebasan dan tingkat kesalahan. Untuk derajat kebebasan 1 dan kesalahan 5% harga Chi Kuadrat = 3,841

N= Jumlah populasi

P= Peluang benar

Q= Peluang salah (0,5)

d= Perbedaan antara rata-rata sampel dengan rata-rata populasi. Perbedaan bias 0,01 ; 0,05 dan 0,10

E. Teknik Pengumpulan Data

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala psikologis, dimana skala psikologis ini berbentuk angket yang berisi dengan pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan dan disusun sedemikian rupa sehingga responden hanya tinggal memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini oleh peneliti yaitu sebagai berikut:

1. Skala Kualitas Pelayanan

Skala ini disusun berdasarkan Aspek-aspek kualitas pelayanan menurut Parasuraman dkk (1998), sebagai berikut:

a. *Tangibles* / bukti langsung

Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi tangibles ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa.

b. *Reliability* / Keandalan

Reliability atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

c. *Responsiveness* / Ketanggapan

Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

d. *Assurance* / Jaminan

Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku employee untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan.

e. *Emphaty* / Empati

Emphaty merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen.

Skala ini mencakup pernyataan *favorable* dan *unfavorable*. Pernyataan *favorable* adalah pernyataan yang berisi konsep berperilaku yang sesuai atau mendukung atribut yang diukur, sedangkan *unfavorable* adalah pernyataan yang berisi konsep perilaku yang dikehendaki oleh indikator berperilakuaannya (Azwar, 2007). Peneliti menggunakan jenis skala *Likert*, (dikarenakan Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang, dengan menyajikan empat jawaban alternative, yaitu: Sangat Sesuai (SS), Sesuai (S), Tidak Sesuai (TS) dan Sangat Tidak Sesuai (STS).

Pemberian skor pada masing-masing aitem baik untuk aitem *favorable* maupun *unfavorable* dengan cara memberikan nilai 1 sampai dengan 4. Untuk aitem *favorable* jawaban Sangat Sesuai (SS) diberi nilai 4, Sesuai (S) diberi nilai 3, Tidak Sesuai (TS) diberi nilai 2, dan Sangat Tidak Sesuai (STS) diberi nilai 1. Aitem *unfavorable*, pemberian nilainya sama seperti pada nilai aitem *favorable*, namun berlaku nilai sebaliknya, yaitu untuk jawaban Sangat Sesuai (SS) diberi

nilai 1, Sesuai (S) diberi nilai 2, Tidak Sesuai (TS) diberi nilai 3, dan Sangat Tidak Sesuai (STS) diberi nilai 4.

2. Skala Tipe kepribadian

Skala Tipe kepribadian yang digunakan dalam penelitian ini disusun oleh penulis. butir-butir angket tipe kepribadian disusun berdasarkan ciri-ciri perilaku ekstrovert dan introvert yang dikemukakan oleh Eysenck (dalam Suryabrata, 1995). Skala ini disusun berdasarkan skala Semantik (*differential semantic*)(dalam Arikunto,1987). Skala pengukuran yang berbentuk semantic differensial dikembangkan oleh Osgood. Skala ini juga digunakan untuk mengukur sikap, hanya bentuknya tidak pilihan ganda maupun *checklist*, tetapi tersusun dalam satu garis kontinum yang jawaban “ *sangat positif* “ terletak di bagian kiri garis, dan jawaban yang “ *sangat negatif* “ terletak di bagian kanan garis. Teknik semantik ini memiliki rentangan angka dari 1 sampai 5, dimana pada masing-masing kutub memiliki dua kata sifat atau keadaan yang saling bertentangan. Makin kecil angka maka makin introvert, makin tinggi angka maka makin ekstrovert. Peneliti menggunakan screning dalam mengetahui berapa sampel yang ekstrovert dan introvert, dengan nilai rata-rata 67,5, apabila nilai di bawah rata-rata maka sampel dikatakan introvert, dan apabila nilai di atas rata-rata maka dikatakan sampel berkepribadian ekstrovert. Rancangan angket tipe kepribadian ekstrovert dan introvert berdasarkan ciri-cirinya, yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tipe Kepribadian ekstrovert	Tipe Kepribadian introvert
Berhati terbuka	Pendiam
Bersikap hangat	Suka menjauhkan diri dari pergaulan
Optimis	Murung
Aktif	Sensitif terhadap kritik
Dinamis	Introspektif
Ramah	Sangat tenang
Suka bergaul	Dapat dipercaya
Memiliki banyak teman	Jarang agresif
Infusif	Kadang-kadang pesimis

F. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

Suatu alat ukur diharapkan dapat memberikan informasi sesuai yang diinginkan, oleh karena itu harus memenuhi persyaratan tertentu, terutama syarat validitas dan reliabilitas alat ukur. Alasannya adalah kualitas alat ukur tersebut akan sangat menentukan baik tidaknya suatu hasil penelitian.

1. Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan (mampu mengukur apa yang hendak diukur) dan kecermatan suatu instrument pengukuran melakukan fungsi ukurnya, yaitu dapat memberikan gambaran mengenai perbedaan yang sekecil-kecilnya antar subjek yang satu dengan yang lain (Azwar, 2007). Rumus yang digunakan dalam mencari validitas tersebut adalah menggunakan korelasi *product moment* dari Karl Pearson sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{N}}{\sqrt{\left\{(\sum X^2) - \frac{(\sum X)^2}{N}\right\}\left\{|\sum Y^2| - \frac{(\sum Y)^2}{N}\right\}}}$$

Keterangan :

r_{xy}	= Koefisien korelasi antara tiap butir dengan skor total
$\sum XY$	= Jumlah hasil kali antar setiap butir dengan skor total
$\sum X$	= Jumlah skor keseluruhan subyek tiap butir
$\sum Y$	= Jumlah skor keseluruhan butir pada subyek
$\sum X^2$	= Jumlah kuadrat skor X
$\sum Y^2$	= Jumlah kuadrat skor Y
N	= Jumlah subyek

Nilai korelasi yang telah didapat dari teknik product momen di atas sebenarnya masih perlu dilakukan pengkorelasian karena kelebihan bobot, artinya indeks *product moment* tersebut masih kotor dan perlu dibersihkan. Alasannya adalah karena nilai-nilai butir menjadi komponen skor total.

$$r_{bt} = \frac{(r_{xy})(SD_y) - (SD_x)}{\sqrt{\{(SD_x)^2 + (SD_y)^2 - 2(r_{xy})(SD_x)(SD_y)\}}}$$

Keterangan :

r_{bt}	= Angka korelasi setelah dikorelasikan
r_{xy}	= Angka korelasi sebelum dikorelasikan
SD_x	= Standar deviasi skor total
SD_y	= Standar deviasi skor butir

2. Reliabilitas

Banyak yang mengatakan bahwa reliabilitas diartikan sebagai keterpercayaan keterampilan, keajegan alat ukur, kestabilan dan konsistensi. Meskipun reliabilitas sering diartikan dalam bermacam-macam konsep, akan tetapi ide dasar yang terdapat pada konsep reliabilitas adalah tingkat keterpercayaan dari hasil alat ukur (Azwar, 2003). Pengukuran kedua angket dalam penelitian ini menggunakan teknik Analisis Varian Hoyt, dimana rumusnya sebagai berikut:

$$rtt = 1 - \frac{MK_1}{MK_2}$$

Keterangan :

- rtt = Koefisien reliabilitas alat ukur
- MK₁ = Mean kuadrat interaksi antar aitem dengan subjek
- MK₂ = Mean kuadrat antar subjek
- i = Bilangan koefisien

Keseluruhan analisis reliabilitas pada penelitian ini dikerjakan dengan menggunakan alat bantu dengan program *Statistical for Social Sciences (SPSS) for Windows* Release 21.

G. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis T-tes (*independent*), yaitu jenis uji statistika yang bertujuan untuk membandingkan rata-rata dua grup yang tidak saling berpasangan atau tidak saling berkaitan. Tidak saling berpasangan dapat diartikan bahwa penelitian dilakukan untuk dua subjek sampel yang berbeda. Dalam penelitian ini uji T-test (*Independent*) untuk

mengidentifikasi perbedaan Tipe Kepribadian ekstrovert dan tipe kepribadian introvert.

$$t_{test} = \frac{\overline{XA_1} - \overline{XA_2}}{\sqrt{\left\{ \frac{X^2 A_1 + X^2 A_2}{NA^1 + NA_2 - 2} \right\} - \left\{ \frac{1}{NA_1} + \frac{1}{NA_2} \right\}}}$$

Keterangan :

t_{test} : Koefisien Kualitas Pelayanan Pelanggan yang Berkepribadian ekstrovert dan introvert di PT. Matahari Departement Store (MDS) Medan Mall.

R : Rata-rata dari data Kualitas Pelayanan

X^2 : Jumlah kuadrat dari data Kualitas Pelayanan

A^1 : Kelompok mahasiswa berkepribadian ekstrovert

A^2 : Kelompok mahasiswa berkepribadian introvert

1 : Bilangan konstan

2 : Bilangan konstan untuk dua kelompok

N : Jumlah subjek

TABEL

Tabel Rancangan T-test

A	
A^1	A^2

Keterangan :

A = Kualitas pelayanan

A^1 = Tipe ekstrovert

A^2 = Tipe introvert

Sebelum dilakukan analisis data dengan menggunakan teknik Analisis T-test (*Independent*) ini, maka terlebih dahulu dilakukan uji asumsi terhadap data-data penelitian, antara lain:

- a. Uji normalitas sebaran, yaitu untuk mengetahui apakah data penelitian (kualitas pelayanan) menyebar mengikuti prinsip kurve normal.
- b. Uji homogenitas varians, yaitu untuk melihat atau menguji apakah data-data yang telah diperoleh berasal dari sekelompok subjek yang dalam beberapa aspek psikologis bersifat sama (homogen).



DAFTAR PUSTAKA

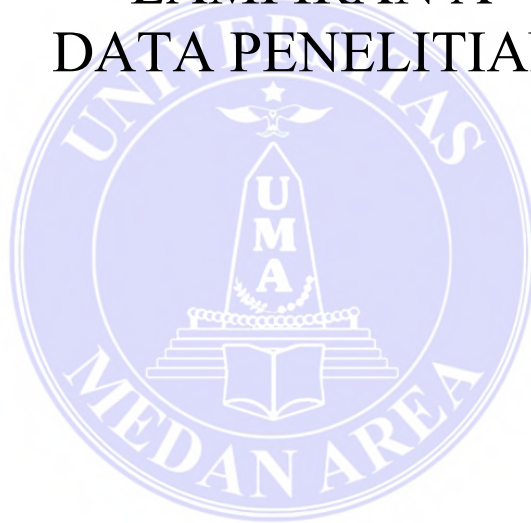
- Allport. (2005). *Personality: A psychological interpretation*. New York: Henry, Holt and company.
- Arikunto. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta. PT. Rineka Cipta.
- As'ad, M. (1995). *Psikologi Industri: Seri Sumber Daya Manusia*: Liberty. Yogyakarta.
- Atep Adya. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- <http://wikansusanti.blogspot.com/2011/03/hans-jurgen-eysenck.html>
- Kotler, Philip dan Armstrong. (2001). *Manajemen Pemasaran Indonesia: Analisis, Perencanaan, dan pengendalian*. Salemba Empat. Yogyakarta.
- Kotler dan Amstrong. (2001). *prinsip-prinsip pemasaran*, jilid 1, Edisi Kedelapan, Jakarta
- Lindzey, Gardner. (1993). *Psikologi Kepribadian I Teori-teori Psikodinamik (klinis)*. Kanisius. Yogyakarta.
- Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Salemba Empat.
- McCrae, R. R & Costa Jr., P. T. (1997). *Personality Trait structure as a human Universality*. *Americant Psychologist*. 52(5), 509-516.
- Nangoi. (2008). *Pemberdayaan di Era Ekonom Pengetahuan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry. (1998). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1.
- Robbins, S.P. (2003). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Sihite, Richard. S.Sos, *Sales and Marketing (Usaha Pemasaran Hotel)*.
- Sjarkawi. (2009). *Pembentukan Kepribadian Anak*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soepomo. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Depok: Yrama Widya.

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Bisnis. Bandung : Alfabeta

Suryabrata. (1995). Psikologi Kepribadian. Jakarta: Rineka Cipta.



LAMPIRAN A DATA PENELITIAN



DATA SCREENING TIPE KEPERIBADIAN										
NO.	AITEM									TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	3	1	5	4	5	5	5	5	36
	3	5	3	5	3	3	3	3	4	32
	3	4	1	5	3	4	4	4	3	31
2	3	1	3	4	5	1	3	4	2	26
	3	4	2	3	1	2	3	3	3	24
	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
3	1	2	3	4	3	2	3	4	4	26
	3	3	3	3	3	3	2	1	1	22
	2	3	4	5	5	2	3	1	5	30
4	1	2	3	4	2	3	4	2	5	26
	2	5	4	3	4	1	2	3	4	28
	2	1	2	2	3	4	4	3	4	25
5	2	2	2	3	4	4	4	4	4	29
	3	5	1	1	2	3	5	4	3	27
	3	3	4	2	1	2	4	4	4	27
6	2	2	2	2	2	3	3	4	3	23
	4	1	2	1	2	3	5	6	4	28
	2	3	4	4	5	2	1	5	4	30
7	3	3	5	3	4	4	3	4	4	33
	3	3	5	4	3	4	3	4	3	32
	3	3	5	4	3	4	3	4	3	32
8	2	3	4	2	3	4	2	2	5	27
	5	5	1	1	1	2	1	2	3	21
	3	4	5	2	3	3	1	4	4	29
9	2	2	2	2	2	3	3	4	3	23
	5	2	2	2	2	3	3	4	2	25
	5	5	4	2	2	2	2	2	2	26
10	5	3	4	3	5	4	4	3	4	35
	5	4	4	3	2	4	4	3	4	33
	3	5	4	3	2	4	4	3	4	32
11	3	3	2	3	3	3	3	4	4	28
	3	5	4	3	1	1	2	3	4	26
	3	4	4	2	2	2	2	4	5	28
12	3	2	2	2	2	2	5	4	5	27
	4	1	2	1	2	2	3	5	5	25
	4	2	2	2	3	3	5	5	3	29
13	3	3	3	3	2	1	1	2	5	23
	4	2	2	1	3	2	2	4	5	25
	5	1	3	2	4	2	3	5	3	28
14	4	4	4	3	3	4	3	5	3	33
	5	4	4	3	3	4	3	4	3	33
	3	4	4	3	3	4	4	4	3	32
15	3	2	3	4	2	3	4	3	4	28
	4	5	4	2	2	2	2	2	5	28
	5	2	2	2	2	2	3	2	3	23

16	2	2	2	2	2	3	4	3	5	25
	4	5	2	2	2	3	4	3	5	30
	5	3	3	3	3	3	3	3	5	31
17	3	3	3	3	3	4	4	2	2	27
	2	4	4	4	4	4	4	5	5	36
	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29
18	2	2	2	2	2	2	1	5	5	23
	5	5	4	1	1	1	1	5	5	28
	2	3	4	3	4	2	2	2	5	27
19	1	1	1	1	4	3	2	5	3	21
	4	5	4	4	2	3	3	3	3	31
	5	2	2	2	4	4	4	4	3	30
20	1	2	1	2	1	2	5	5	4	23
	3	3	3	3	3	3	5	4	4	31
	4	2	3	2	3	2	4	4	4	28
21	1	1	1	1	1	4	3	4	4	20
	2	4	2	2	2	4	2	4	4	26
	3	3	3	4	2	3	1	4	4	27
22	2	3	3	4	3	4	5	5	3	32
	4	1	1	1	2	5	5	3	3	25
	3	3	3	3	3	5	4	3	4	31
23	4	2	4	4	5	4	4	4	2	33
	3	2	4	5	5	3	4	4	2	32
	4	2	4	5	5	3	4	4	2	33
24	1	2	3	4	5	3	4	4	2	28
	5	3	1	1	2	3	4	4	4	27
	4	2	4	1	3	1	5	4	4	28
25	3	3	4	5	4	3	5	4	4	35
	1	1	1	1	4	3	5	4	5	25
	2	2	2	2	2	4	5	4	5	28
26	1	2	1	1	1	1	5	4	5	21
	3	4	2	2	2	2	2	4	5	26
	2	3	3	3	3	4	5	4	5	32
27	3	3	3	3	3	3	3	5	3	29
	2	2	2	2	2	2	2	2	3	19
	4	4	4	4	5	5	4	5	3	38
28	1	1	1	4	5	5	3	5	4	29
	2	3	2	2	2	2	3	5	4	25
	2	3	3	3	5	5	3	4	4	32
29	4	2	4	5	4	3	5	5	3	35
	3	2	4	4	4	3	5	5	3	33
	2	2	4	4	4	3	3	5	3	30
30	3	2	4	4	4	3	3	5	3	31
	4	2	4	4	4	3	3	5	3	32
	3	2	4	4	4	3	3	5	3	31
31	1	2	2	5	5	4	4	3	5	31
	2	2	2	5	5	4	4	3	5	32
	1	2	1	2	5	4	4	3	5	27

32	4	5	4	5	4	3	4	3	3	35
	3	3	3	5	5	4	4	4	3	34
	5	4	4	5	4	5	4	3	3	37
33	5	4	3	5	4	4	5	4	5	39
	5	4	4	5	3	3	2	4	5	35
	5	4	5	5	2	5	3	4	5	38
34	4	3	4	5	4	3	2	3	4	32
	4	4	4	5	5	5	5	5	5	42
	4	3	4	5	4	3	3	4	5	35
35	3	4	4	4	4	5	3	3	5	35
	2	5	4	4	4	5	3	4	5	36
	2	5	4	4	4	4	3	4	5	35
36	4	4	3	3	5	3	4	5	4	35
	4	4	4	4	5	4	3	4	4	36
	4	4	4	5	5	4	4	5	4	39
37	4	4	4	4	5	4	4	3	4	36
	4	4	4	3	4	4	3	4	4	34
	4	3	5	3	4	4	3	4	4	34
38	3	5	5	4	3	4	5	4	3	36
	3	5	5	5	3	4	5	4	3	37
	3	5	3	5	3	4	5	4	2	34
39	3	4	3	5	3	4	5	4	3	34
	3	4	3	5	3	4	5	4	4	35
	5	4	3	5	4	5	5	4	5	40
40	5	2	4	4	4	3	3	4	3	32
	5	3	4	4	4	4	4	4	4	36
	5	4	4	4	4	5	4	4	5	39
41	5	5	4	4	4	5	4	4	3	38
	5	6	4	5	4	4	4	4	4	40
	5	4	4	5	4	3	4	4	5	38
42	5	3	4	5	4	2	4	4	4	35
	5	6	4	5	4	3	4	5	3	39
	5	4	4	5	5	3	4	5	2	37
43	5	5	4	5	5	4	3	5	3	39
	4	5	4	5	5	4	3	5	4	39
	4	4	4	5	5	4	3	5	5	39
44	4	4	4	5	5	4	3	5	5	39
	4	4	4	5	3	4	3	5	5	37
	3	4	4	5	3	4	3	5	4	35
45	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
	2	4	4	3	4	4	4	4	4	33
	5	4	4	3	2	4	4	4	4	34
46	1	5	4	5	5	3	4	5	5	37
	2	5	4	5	5	4	2	5	5	37

	4	5	4	5	5	4	3	5	5	40
47	5	2	4	5	5	4	4	5	2	36
	3	3	4	5	5	4	3	5	3	35
	4	4	4	5	5	4	2	5	4	37
48	4	4	4	5	4	3	4	4	3	35
	5	5	4	4	4	3	3	4	3	35
	4	4	4	3	5	3	2	4	3	32
49	3	3	4	4	5	3	3	3	4	32
	2	2	4	5	5	4	4	3	4	33
	4	3	4	4	5	5	5	3	4	37
50	5	4	4	3	5	4	2	4	5	36
	4	5	4	3	3	5	3	4	5	36
	3	3	4	3	3	4	4	4	5	33
51	4	4	4	3	5	4	3	4	4	35
	5	5	4	3	5	5	4	5	5	41
	2	4	4	3	5	3	5	5	5	36
52	3	4	4	3	3	4	5	5	5	36
	4	4	4	3	3	5	4	5	5	37
	5	4	4	3	3	3	3	5	5	35
53	5	4	4	4	2	4	2	5	5	35
	3	4	4	4	2	5	3	5	5	35
	2	4	4	4	3	3	4	5	3	32
54	4	5	4	4	4	3	3	3	4	34
	3	5	4	4	4	4	2	3	4	33
	2	5	4	4	4	4	4	3	4	34
55	3	5	4	4	5	4	4	3	4	36
	4	5	4	4	5	4	4	3	4	37
	5	2	4	4	5	5	4	4	2	35
56	3	5	4	5	4	5	5	4	5	40
	4	5	4	3	4	2	5	4	5	36
	5	5	4	3	4	3	5	4	4	37
57	5	5	4	3	4	3	5	4	4	37
	4	5	4	3	4	3	5	4	4	36
	3	3	4	3	5	4	5	5	4	36
58	2	4	4	3	5	4	5	5	4	36
	2	3	4	4	5	4	5	5	3	35
	3	4	4	4	5	4	5	5	3	37
59	3	5	4	3	5	5	3	3	4	35
	4	5	4	3	3	5	3	3	4	34
	5	5	4	3	3	5	4	3	4	36
60	3	4	4	4	3	5	4	3	5	35
	4	4	4	4	3	5	4	3	5	36
	5	4	4	4	3	4	4	4	5	37

61	4	4	4	5	3	4	4	4	5	37
	3	4	4	5	3	4	4	4	5	36
	2	1	4	5	3	4	5	4	5	33
62	3	2	4	5	4	4	5	4	5	36
	4	2	4	5	4	4	5	5	5	38
	5	2	4	5	4	3	5	5	5	38
63	4	4	4	4	4	3	3	5	5	36
	5	4	4	4	4	3	3	5	5	37
	4	4	4	5	4	4	3	5	5	38
64	3	4	4	5	4	4	4	5	5	38
	2	4	4	5	5	4	4	5	5	38
	3	4	4	5	5	4	4	3	5	37
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	2	5	5	5	5	5	5	5	4	41
	3	4	2	2	2	2	4	4	3	26
66	4	4	4	5	5	5	4	4	3	38
	5	4	4	5	5	5	4	4	3	39
	5	4	4	5	5	5	4	4	3	39



Data Kualitas Pelayanan																																								
No	Aitem																																			Jumlah	Kode Subjek			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35			36	37	
1	1	2	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	4	3	2	3	2	3	3	90	1	
2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	85	1	
3	3	2	3	1	1	1	2	2	3	3	3	1	3	3	3	2	4	3	2	2	3	3	1	2	2	2	1	1	1	2	3	1	2	2	3	2	2	80	1	
4	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	2	3	3	4	96	1	
5	3	1	1	2	1	3	2	3	4	1	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	91	1	
6	1	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	83	1
7	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	81	1	
8	3	3	1	3	3	3	1	3	3	1	4	3	4	3	1	4	4	3	3	2	3	1	3	2	4	3	1	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	107	1	
9	1	2	3	2	4	3	3	2	4	3	1	3	4	2	2	3	3	2	3	2	4	3	2	2	2	2	2	4	3	3	4	2	2	3	4	2	4	100	1	
10	3	3	3	1	3	3	2	3	1	3	3	3	3	2	1	2	3	1	3	3	1	3	4	2	3	1	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	95	1		
11	2	1	3	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	4	4	2	4	2	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	90	1	
12	4	1	2	2	1	1	3	4	3	2	3	3	3	2	4	4	1	3	4	2	3	2	1	2	3	1	3	2	3	4	3	3	4	4	3	1	3	97	1	
13	3	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	4	94	1	
14	3	2	4	2	2	1	4	2	3	4	3	3	1	2	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	2	1	4	2	2	1	2	4	2	1	3	4	100	1	
15	2	2	3	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	89	1	
16	4	4	2	1	3	3	4	2	2	2	2	4	1	3	3	2	3	4	2	3	2	2	4	3	3	3	3	4	4	2	1	4	2	2	1	1	3	98	1	
1	3	3	4	3	1	3	2	3	2	4	3	4	2	4	3	4	2	2	3	2	2	4	4	4	1	2	4	3	2	3	2	4	4	3	2	3	3	107	1	

3 3	4	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	4	2	4	2	2	2	4	3	3	2	2	3	3	3	4	107	2	
3 4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	139	2		
3 5	4	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	2	3	4	3	4	124	2	
3 6	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	131	2	
3 7	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	131	2	
3 8	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	121	2	
3 9	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	115	2
4 0	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	104	2
4 1	2	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	122	2	
4 2	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	126	2	
4 3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	134	2	
4 4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	2	3	4	4	1	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	2	4	4	4	4	128	2	
4 5	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	2	4	1	3	4	4	3	3	1	2	3	1	4	4	4	3	4	4	3	4	118	2	
4 6	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	121	2	
4 7	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	124	2	
4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	1	2	4	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	108	2	

6 4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	2	4	3	3	2	4	2	3	2	4	3	3	4	4	3	4	121	2
6 5	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	1	4	2	3	2	4	3	3	4	4	4	4	123	2
6 6	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	1	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	3	2	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	127	2



KETERANGAN KODE SUBJEK :

1 : INTROVERT

2 : EKSTROVERT

Data Kualitas Pelayanan																																										
No	Aitem																																		Jumlah	Kode Subjek						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34			35	36	37	38	39	40
1	1	2	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	3	4	3	2	3	2	2	3	3	97	1
2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	92	1	
3	3	2	3	1	1	1	2	2	3	3	3	1	3	3	2	3	2	4	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	1	1	1	2	3	1	2	2	3	3	2	2	87	1
4	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	2	4	3	3	4	107	1
5	3	1	1	2	1	3	2	3	4	1	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	3	3	2	98	1
6	1	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	3	3	92	1
7	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	87	1
8	3	3	1	3	3	3	1	3	3	1	4	3	4	3	2	1	4	4	3	3	2	3	1	3	1	2	4	3	1	4	3	3	4	3	4	3	1	4	3	4	111	1
9	1	2	3	2	4	3	3	2	4	3	1	3	4	2	3	2	3	3	2	3	2	4	3	2	3	2	2	2	2	4	3	3	4	2	2	3	2	4	2	4	108	1
10	3	3	3	1	3	3	2	3	1	3	3	3	3	2	1	1	2	3	1	3	3	1	3	4	3	2	3	1	2	3	3	3	3	4	2	3	1	3	3	3	100	1
11	2	1	3	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	4	3	4	2	4	2	1	1	3	3	2	4	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	3	3	2	2	100	1
12	4	1	2	2	1	1	3	4	3	2	3	3	3	2	1	4	4	1	3	4	2	3	2	1	2	2	3	1	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	1	3	103	1
13	3	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	4	101	1
14	3	2	4	2	2	1	4	2	3	4	3	3	1	2	2	4	4	3	4	2	3	3	4	3	2	3	3	2	1	4	2	2	1	2	4	2	2	1	3	4	106	1
15	2	2	3	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	97	1

1 6	4	4	2	1	3	3	4	2	2	2	2	4	1	3	4	3	2	3	4	2	3	2	2	4	4	3	3	3	3	4	4	2	1	4	2	2	1	1	1	3	10 7	1	
1 7	3	3	4	3	1	3	2	3	2	4	3	4	2	4	4	3	4	2	2	3	2	2	4	4	2	4	1	2	4	3	2	3	2	4	4	3	1	2	3	3	11 4	1	
1 8	2	3	4	2	3	3	1	4	3	4	3	2	2	2	1	2	4	4	3	4	2	3	4	2	3	1	2	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4	2	11 3	1	
1 9	1	3	2	1	4	4	4	4	3	2	2	2	1	4	4	3	1	1	2	4	1	3	2	1	2	4	2	3	2	2	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	2	91	1
2 0	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	3	2	3	1	2	3	2	90	1	
2 1	2	3	1	3	3	3	1	3	3	1	1	2	4	3	2	1	4	4	3	3	2	3	1	3	1	2	4	3	1	4	3	3	4	3	4	3	1	4	3	2	10 4	1	
2 2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2	3	3	2	3	1	2	2	3	2	3	3	1	2	2	2	3	2	4	3	2	3	3	2	1	2	3	3	2	3	3	94	1	
2 3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	2	2	3	3	1	3	3	4	3	1	1	2	4	2	4	3	2	4	2	3	3	2	1	3	10 8	1	
2 4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	1	2	2	2	4	1	1	3	2	3	2	3	2	2	3	3	92	1	
2 5	3	4	2	2	1	3	1	4	1	2	2	3	2	3	1	3	3	3	3	4	4	1	2	2	4	2	4	3	3	4	2	4	2	3	3	4	2	2	3	3	10 7	1	
2 6	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	91	1	
2 7	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	3	4	94	1
2 8	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	91	1	
2 9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	11 2	1	
3 0	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	93	1
3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	2	2	3	1	4	3	2	2	3	3	3	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	1	4	2	3	2	1	2	2	95	1	

47	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	2	1	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	1	4	2	3	129	2		
48	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	1	2	4	2	3	2	3	3	2	1	3	3	3	2	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	3	115	2
49	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	119	2	
50	2	4	4	4	2	2	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	3	2	3	3	132	2	
51	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	139	2	
52	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	120	2	
53	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	123	2	
54	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	119	2	
55	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	145	2		
56	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	1	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	120	2		
57	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	150	2		
58	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	4	3	2	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	141	2
59	4	2	2	2	2	3	3	2	4	2	4	2	3	4	4	4	1	2	3	2	4	4	2	4	3	4	4	2	4	4	1	2	3	2	1	2	3	3	3	113	2	
60	3	4	2	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	2	3	2	3	4	2	3	2	3	4	2	4	4	3	2	3	4	4	2	2	3	3	3	122	2
61	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	130	2	
6	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	11	2	

The logo of Universitas Medan Area is a circular emblem. It features a central shield with a book and a torch, surrounded by a laurel wreath. The shield is set against a background of a building with steps. The words "UNIVERSITAS" and "MEDAN AREA" are written in a circular path around the central emblem.

LAMPIRAN B
UJI VALIDITAS DAN UJI
RELIABILITAS

Scale: Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	66	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	66	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,930	40

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00001	2,71	,907	66
VAR00002	2,97	,859	66
VAR00003	2,94	,839	66
VAR00004	2,86	,943	66
VAR00005	2,62	,818	66
VAR00006	3,08	,847	66
VAR00007	2,83	,852	66
VAR00008	3,14	,782	66
VAR00009	2,92	,771	66
VAR00010	2,95	,849	66
VAR00011	2,94	,802	66
VAR00012	2,95	,793	66
VAR00013	2,92	,933	66
VAR00014	3,05	,732	66
VAR00015	2,76	,912	66
VAR00016	2,86	,875	66
VAR00017	2,65	,794	66
VAR00018	3,00	,765	66
VAR00019	2,71	,674	66
VAR00020	3,00	,744	66
VAR00021	2,62	,873	66
VAR00022	2,95	,793	66
VAR00023	2,91	,818	66
VAR00024	2,94	,857	66
VAR00025	2,48	1,026	66
VAR00026	2,97	,803	66
VAR00027	2,89	,825	66
VAR00028	2,77	,908	66
VAR00029	2,68	,844	66
VAR00030	2,85	,846	66

VAR00031	2,76	,895	66
VAR00032	3,00	,723	66
VAR00033	3,02	,969	66
VAR00034	2,98	,903	66
VAR00035	2,64	,816	66
VAR00036	3,06	,762	66
VAR00037	2,45	1,010	66
VAR00038	2,97	,960	66
VAR00039	2,85	,769	66
VAR00040	3,23	,697	66

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	112,20	292,499	,339	,929
VAR00002	111,94	283,689	,671	,926
VAR00003	111,97	288,522	,513	,928
VAR00004	112,05	283,183	,623	,926
VAR00005	112,29	291,531	,416	,928
VAR00006	111,83	284,787	,641	,926
VAR00007	112,08	291,025	,416	,928
VAR00008	111,77	288,024	,573	,927
VAR00009	111,98	287,307	,610	,927
VAR00010	111,95	285,059	,630	,926
VAR00011	111,97	289,753	,493	,928
VAR00012	111,95	289,552	,506	,928
VAR00013	111,98	281,984	,669	,926
VAR00014	111,86	294,581	,347	,929
VAR00015	112,15	293,884	,292	,930
VAR00016	112,05	291,306	,394	,929
VAR00017	112,26	291,856	,418	,928
VAR00018	111,91	292,207	,423	,928
VAR00019	112,20	295,084	,358	,929
VAR00020	111,91	290,576	,501	,928
VAR00021	112,29	289,777	,447	,928
VAR00022	111,95	286,536	,621	,927
VAR00023	112,00	287,969	,548	,927
VAR00024	111,97	290,061	,447	,928
VAR00025	112,42	303,940	-,032	,934
VAR00026	111,94	289,412	,504	,928
VAR00027	112,02	286,107	,611	,927
VAR00028	112,14	290,273	,412	,929
VAR00029	112,23	291,686	,397	,929
VAR00030	112,06	288,396	,513	,928
VAR00031	112,15	287,915	,498	,928
VAR00032	111,91	290,884	,504	,928
VAR00033	111,89	281,727	,651	,926
VAR00034	111,92	284,902	,595	,927
VAR00035	112,27	291,063	,435	,928
VAR00036	111,85	287,731	,600	,927
VAR00037	112,45	294,590	,237	,931
VAR00038	111,94	280,366	,701	,925
VAR00039	112,06	291,596	,443	,928
VAR00040	111,68	292,959	,435	,928

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
114,91	303,838	17,431	40



LAMPIRAN C

UJI NORMALIS DAN HOMOGENITAS



[DataSet2]

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Kualitas Pelayanan	66	107,21	16,885	80	140

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas Pelayanan
N		66
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	107,21
	Std. Deviation	16,885
	Absolute	,096
Most Extreme Differences	Positive	,089
	Negative	-,096
Kolmogorov-Smirnov Z		,779
Asymp. Sig. (2-tailed)		,578

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

```

EXAMINE VARIABLES=y
/PLOT BOXPLOT STEMLEAF HISTOGRAM NPLOT
/COMPARE GROUPS
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/CINTERVAL 95
/MISSING LISTWISE
/NOTOTAL.

```

Explore

Notes		
Output Created		02-AUG-2018 08:57:26
Comments		
Input	Data	
	Active Dataset	DataSet2
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
Missing Value Handling	N of Rows in Working Data	66
	File	
	Definition of Missing	User-defined missing values for dependent variables are treated as missing.
Syntax	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any dependent variable or factor used.
		EXAMINE VARIABLES=y
		/PLOT BOXPLOT STEMLEAF HISTOGRAM NPLOT
Resources		/COMPARE GROUPS
		/STATISTICS DESCRIPTIVES
		/CINTERVAL 95
		/MISSING LISTWISE
		/NOTOTAL.
	Processor Time	00:00:02,01
	Elapsed Time	00:00:01,36

[DataSet2]

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kualitas Pelayanan	66	100,0%	0	0,0%	66	100,0%

Descriptives

				Statistic	Std. Error
Kualitas Pelayanan	Mean			107,21	2,078
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound		103,06	
		Upper Bound		111,36	
	5% Trimmed Mean			106,93	
	Median			107,00	
	Variance			285,093	
	Std. Deviation			16,885	
	Minimum			80	
	Maximum			140	
	Range			60	
	Interquartile Range			31	
	Skewness			,118	,295
	Kurtosis			-1,082	,582

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kualitas Pelayanan	,096	66	,200*	,958	66	,067

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

LAMPIRAN D

UJI HIPOTESIS

[DataSet1]

Group Statistics

Tipe Kepribadian		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kualitas Pelayanan	Introvert	31	92,26	8,165	1,466
	Ekstrovert	35	120,46	10,086	1,705

Independent Samples Test

		Kualitas Pelayanan	Kualitas Pelayanan
		Equal variances assumed	Equal variances not assumed
Levene's Test for Equality of Variances	F	,835	
	Sig.	,364	
t-test for Equality of Means	t	12,380	12,540
	df	64	63,517
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	Mean Difference	28,199	28,199
	Std. Error Difference	2,278	2,249
	95% Confidence Interval of the Difference	Lower Upper	32,749 32,692
		23,649	23,706

LAMPIRAN E

SKALA PENELITIAN

ANGKET

Identitas Responden:

Nama:

Lama bekerja:

Hari/tanggal:

Petunjuk :

Angket ini berisi 40 item pernyataan. Bacalah dengan cermat setiap pernyataan tersebut. Kemudian, berikanlah jawaban dengan cara memberi tanda cek (✓) pada salah satu pilihan jawaban yang paling sesuai dengan tingkat persetujuan Anda, dengan pilihan jawaban sebagai berikut :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

NO	PERNYATAAN	SKOR			
		SS	S	TS	STS
1.	Sales disini sudah bekerja sesuai standar pelayanan				
2.	Sales disini menawarkan produk yang tidak layak jual				
3.	Sales disini menawarkan produk yang bagus-bagus				
4.	Pelanggan sering mengeluh dengan pelayanan sales disini				
5.	Sales melakukan pelayanan dengan sangat terstruktur dan baik				
6.	Sales disini selalu mengucapkan salam setiap ada pelanggan				
7.	Sales sering membuat pelanggan menunggu lama				
8.	Pusat belanja ini memiliki sales yang pemalas				
9.	Kondisi pusat perbelanjaan sudah sangat baik				
10.	Produk yang disediakan pusat perbelanjaan masih belum lengkap				
11.	Pusat perbelanjaan menyediakan semua jenis barang yang dicari pelanggan				
12.	Kondisi pusat berbelanja belum memadai				
13.	Penampilan sales disini cukup rapi				
14.	Sales memberikan <i>gesture</i> yang sopan saat melayani				
15.	Pekerja disini kurang memperhatikan penampilannya				
16.	Sales terlihat acuh tak acuh dengan pelanggan				
17.	Sales cukup detail dalam menjelaskan produk yang dijual				
18.	Sales yang bekerja sangat malas berbicara mengenai produknya				
19.	Sales menginformasikan barang <i>sale</i> dengan cepat				

	kepada konsumen				
20.	Penjelasan mengenai barang sale dibuat berbelit-belit				
21.	Sales cepat tanggap menangani keluhan konsumen				
22.	Sales membiarkan barang yang rusak tetap dijual				
23.	Sales lambat dalam mengatasi keluhan konsumen				
24.	Sales segera mengganti barang yang rusak				
25.	Sales disini paham betul dimana letak produknya				
26.	Sales tidak terbata-bata saat ditanya tentang produk				
27.	Sales sering kesulitan mencari letak produknya sendiri				
28.	Sales menjelaskan produk dengan bahasa yang tidak jelas				
29.	Sales bisa diandalkan untuk <i>sharing</i> soal produk				
30.	Sales memberikan pelayanan dengan meyakinkan				
31.	Sales tidak memiliki wawasan yang luas tentang produknya				
32.	Pelayanan yang diberikan sales tidak bisa dipercaya				
33.	Sales mengerti mengenai keinginan pelanggan				
34.	Pelayanannya lambat dan tidak memuaskan				
35.	Sales tidak mengerti bagaimana cara memperlakukan pelanggan				
36.	Pelayanan sales cepat dan tanggap				
37.	Sales sangat berhati-hati menghitung nota belanja				
38.	Sales sangat bersemangat jika diberi saran oleh konsumen				
39.	Sales sangat ceroboh dalam menghitung nota				
40.	Sales tersinggung jika diberi masukan oleh konsumen				

ANGKET

Identitas Responden:

Nama:

Hari/tanggal:

Petunjuk:

Angket ini berisi 27 item pernyataan. Berilah respon yang diharapkan relevan dengan stimulus yang diberikan. Dibawah ini item manakah yang memiliki respon relevan dengan stimulusnya. Berilah tanda ceklis pada kolom yang disediakan.

Berhati Terbuka						
Terbuka						Tertutup
Mawas diri						Acuh
Patuh						Membantah
Bersikap Hangat						
Mendekat						Menjauh
Telaten						Ceroboh
Konsiten						Labil
Optimis						
Semangat						Murung
Gigih						Pesimis
Berani						Penakut

Aktif						
Cepat						Lambat
Menolong						Membiarkan
Sensitive						Apatis
Dinamis						
Professional						Amatir
Introspektif						Masa bodoh
Kaku						Fleksibel
Ramah						
Tenang						Ceria
Rendah hati						Sombong
Percaya diri						Pemalu
Suka bergaul						
Leader						Bos
Tertekan						Dipercaya
Mudah						Sulit
Memiliki banyak teman						
Kasar						Lembut
Agresif						Non agresif
Menyenangkan						Membosankan
Kondusif						

Penting						Biasa saja
Tekun						Malas
Optimis						Pesimis

LAMPIRAN F

SURAT KETSERANGAN PENELITIAN



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 ☎ (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 ☎ (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 1433 /FPSI/01.10/VII/2018
Lampiran : -
Hal : Pengambilan Data

Medan, 30 Juli 2018

Yth, Pimpinan PT. Matahari Departement Store (MDS) Medan
Jl. M.T. Haryono No. 8-9 Pusat Pasar, Medan Kota, Kota Medan
Di
Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:

Nama : Halimatussa'diah Lubis
NPM : 14 860 0368
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi

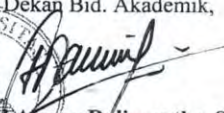
Untuk melaksanakan pengambilan data di PT. Matahari Departement Store (MDS) Medan Jl. M.T. Haryono No. 8-9 Pusat Pasar, Medan Kota, Kota Medan guna penyusunan skripsi yang berjudul "*Perbedaan Kualitas Pelayanan ditinjau dari Tipe Kepribadian Sales di PT. Matahari Departement Store (MDS) Medan Mall*".

Perlu kami informasikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Psikologi di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data di Perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wakil Dekan Bid. Akademik,


Hairul Anwar Dalimunthe, S.Psi, M.Si

Medan, 05 Agustus 2018

: 108/MM-EXT/VIII/2018
: Selesai Penelitian

pada Yth.
Bapak / Ibu Pimpinan
UNIVERSITAS MEDAN AREA

Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat Bapak terdahulu dengan no : 1433/FPSI/01.10/VII/2018 perihal Permohonan Penelitian, dengan ini kami memberitahukan bahwa mahasiswi Bapak/Ibu telah selesai melaksanakan Penelitian di Matahari Medan Mall selama 7 (Tujuh) hari pada tanggal 05 Agustus 2018.

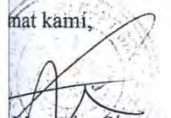
Sekarang pun mahasiswa Bapak yang diizinkan untuk penelitian atas nama :

Nama : Halimatussa'diah Lubis
NIM : 148600368
Fakultas : Psikologi

Sehubungan dengan ini kami berharap selama melaksanakan Penelitian di Matahari Medan Mall, mahasiswi tersebut dapat mengikuti peraturan dan tata tertib yang berlaku di Perusahaan.

Sehubungan dengan hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik kami ucapkan terima kasih.

Demikian kami,


Manggita Siregar
D/ Supervisor