

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data

4.1.1 Profil Perusahaan

PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang jasa dan merupakan bagian integral dari pembangunan nasional, yaitu mempercepat pembangunan melalui pembangunan jaringan komunikasi antar daerah. Oleh karena itu penyelenggaraan pos dijalankan negara demi kepentingan umum dan bertujuan menunjang pembangunan nasional (pertimbangan pembentukan UU No.6 Tahun 1984 tentang Pos). Pos Indonesia mempunyai jaringan yang sangat luas yaitu kurang lebih 3.800 Kantor Pos di Indonesia. PT. Pos Indonesia Cabang Pekanbaru terletak di jalan Jendral Sudirman No. 229 Kota Pekanbaru.

Sedikit sejarah tentang Pos Indonesia, PT. Pos Indonesia telah menghadapi pertumbuhan dunia usaha yang semakin marak dan penuh persaingan dengan diperlukan penyesuaian status badan usaha yang lebih fleksibel dan dinamis supaya mampu mengembangkan pelayanan jasa yang lebih baik. Kemudian pada tahun 1995 PT. Pos Indonesia telah mengalami perubahan status dari yang semula sebagai Perusahaan Umum (Perum) Pos dan Giro berubah menjadi PT. Pos Indonesia (Persero) yang dilaksanakan berdasarkan peraturan pemerintah (PP) No. 5 Tahun 1995 pada tanggal 5 Juni 1995 dan menyebar keberbagai daerah termasuklah Pekanbaru.



Gambar 4.1 PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.1.2 Visi Dan Misi PT. Pos Indonesia (Persero)

Visi dan misi Perusahaan merupakan sumber dari segala system yang menjadi acuan dari semua nilai, prinsip, etika dan kebijakan manajemen dalam menjalankan bisnisnya. Berdasarkan keyakinan dasar dan nilai dasar yang dianut oleh perusahaan yang dijabarkan dalam bentuk etika bisnis yang mengatur bagaimana hubungan antara perusahaan dengan pihak-pihak yang terkait. Keseluruhan nilai tersebut lambat laun akan membentuk suatu budaya yang menjadi karakter bagi perusahaan.

1. Visi

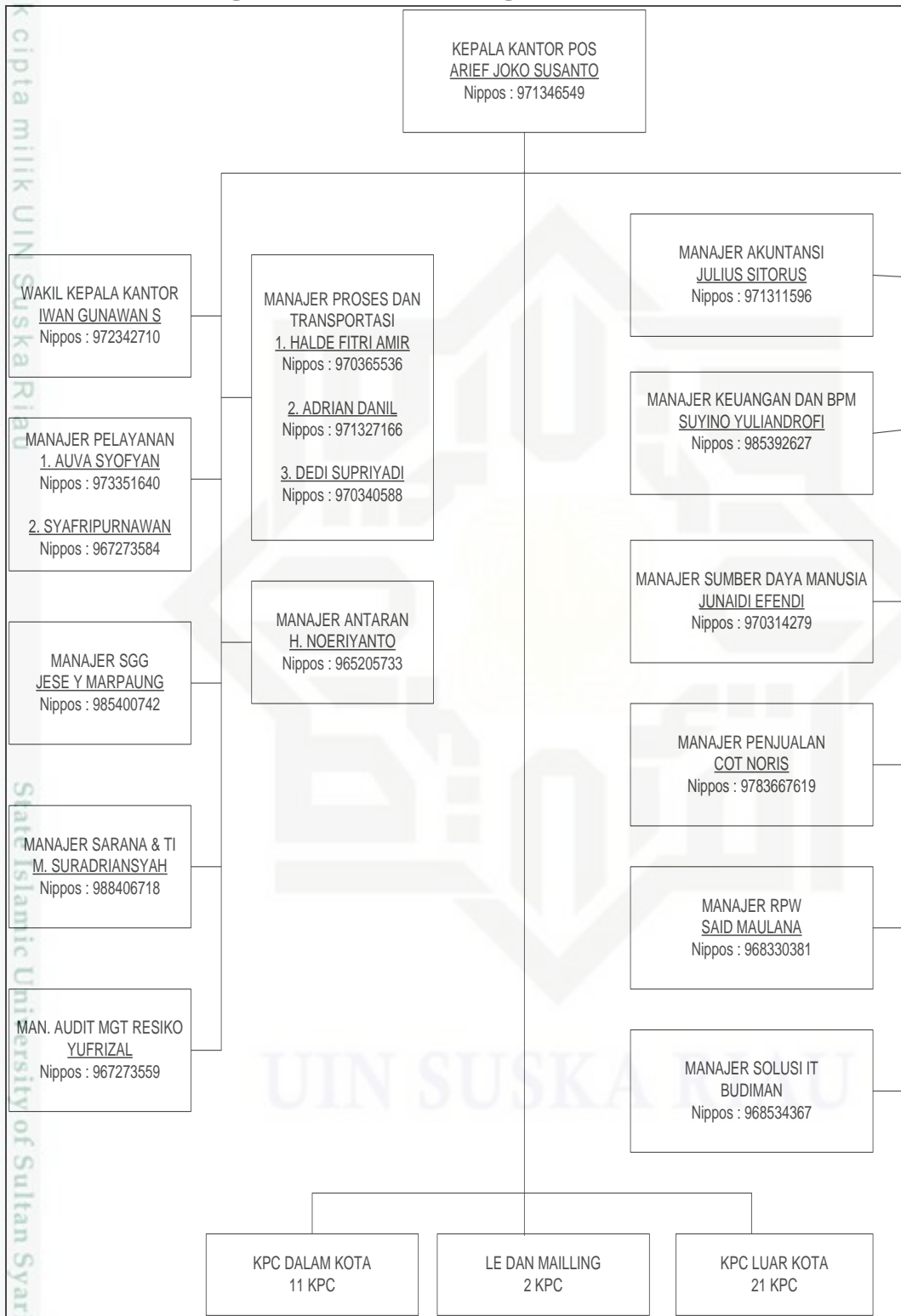
Adapun yang menjadi visi kantor pos pusat sudirman adalah menjadi perusahaan pos terpercaya, yaitu menjadi perusahaan pos yang berkemampuan memberikan solusi terbaik dan menjadi pilihan utama *stakeholder* domestic maupun global dalam mewujudkan pengembangan bisnis dengan pola kemitraan yang didukung oleh sumber daya manusia yang unggul dan berkualitas.

2. Misi

Adapun yang menjadi misi kantor pos pusat sudirman adalah memberikan solusi terbaik bagi bisnis, pemerintah dan individu melalui penyediaan system bisnis dan layanan komunikasi tulis, logistic, transaksi keuangan, dan filateli terbatas jejaring terintegrasi, terpercaya dan kompetitif di pasar domestic dan global. Beberapa misi PT. Pos Indonesia diantaranya yaitu:

- a. Berkomitmen kepada pelanggan untuk menyediakan layanan yang selalu tepat waktu dan nilai terbaik.
- b. Berkomitmen kepada karyawan untuk memberikan iklim kerja yang aman, nyaman dan menghargai kontribusi
- c. Berkomitmen kepada pemegang saham untuk memberikan hasil usaha yang menguntungkan dan terus bertambah
- d. Berkomitmen untuk berkontribusi positif kepada masyarakat
- e. Berkomitmen untuk berperilaku transparan dan terpercaya kepada seluruh pemangku kepentingan.

4.1.3 Struktur Organisasi PT. Pos Cabang Pekanbaru



Gambar 4.2 Struktur Organisasi
 (Sumber: PT. Pos Cabang Pekanbaru)

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.1.4 Produk dan Jasa PT. Pos Indonesia

4.1.4.1 Produk

Pada PT. Pos Indonesia pada umumnya dibagi menjadi dua yaitu pelayanan produk dalam negeri dan untuk luar negeri antara lain:

1. Produk Domestik

a. Pos *express*

Pos *express*, layanan istimewa dari pos Indonesia untuk kota tujuan tertentu di Indonesia yang mengedepankan akurasi pengiriman, cepat, tepat, mudah dilacak dengan harga kompetitif, penjaminan penyerahan kiriman Pos *express* maksimal sehari sampai.

Jenis layanan Pos *express*:

1. *Sameday service*, yaitu kiriman hari ini, tiba ditempat tujuan dihari yang sama.
2. *Nexday service*, yaitu kiriman hari ini, tiba ditempat tujuan keesokan harinya.

b. Pos kilat khusus

gunakan poskilat khusus, sebagai pilihan tepat untuk pengiriman surat pos (dokumen, surat, warkat pos, kartu pos, barang cetakan, surat kabar, sekogram dan bungkusan kecil) serta barang berharga lang mengandalkan kecepatan kiriman dan menjangkau ke seluruh pelosok Indonesia.

c. Paket pos

Jenis paket pos:

1. Paket pos standar adalah layanan hemat untuk pengiriman barang dalam negeri, sedangkan untuk pengiraman barang luar negeri, setiap kantor pos tersedia layanan paket pos luar negeri.
2. Layanan prioritas (paket pos kilat khusus) adalah layanan prioritas pengiriman barang untuk kota tujuan tertentu di Indonesia. Garansi waktu tempuh kiriman dan ganti rugi jika terjadi keterlambatan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Produk Internasional

a. *Express Mail Service* (EMS)

Gunakan EMS sebagai layanan premium untuk pengiriman surat, dokumen dan barang ke luar negeri.

b. ADMAILPOS

ADMAILPOS adalah layanan pengelolaan *essensial mail*, *advertising mail*, *hybrid mail* dan *direct mail* lainnya yang meliputi:

1. Layanan percetakan digital (*production*) dan *delivery* melalui *one stop service*, rekening koran, *iavolce* tagihan dan *solo mail*.
2. Pengamplopan (*inserting*) surat secara mekanik ke dalam sampul
3. Layanan pra posting, menggunakan berita terima atau *non way bill*
4. Layanan penunjang berupa penyediaan *raw material* produksi dan *inventory*.

3. Filateli

Filateli adalah hobi mengumpulkan atau mengoleksi dan mempelajari segala hal tentang prangko dan benda pos lainnya. Bukan sekedar hobi, tetapi aktivitas filateli dapat memperluas wawasan dan pengetahuan. Filateli merupakan salah satu jalan untuk berinvestasi. Untuk keperluan tersebut, pos Indonesia dengan setia akan menyediakan semua kebutuhan para filatelia (kolektor prangko) dengan memproduksi prangko dan melayani penjualan benda-benda filateli indonesia melalui beberapa kantor pos dan kantor filateli lainnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.1.4.2 Jasa

Jasa-jasa yang ditawarkan oleh PT. Pos Indonesia antara lain:

1. Pos pay

Pembayaran berbagai tagihan dan angsuran dapat anda lakukan di kantor pos yang tersebar diseluruh pelosok Indonesia, dengan layanan yang lebih lengkap, lebih cepat, dan tentunya akan sangat memudahkan transaksi pembayaran. Jenis transaksi yang dilayani yaitu pembayaran rekening telepon, seluler, listrik (PLN), air minum (PDAM), pajak, asuransi, angsuran kredit (*finance*), kartu kredit dan personal loan, pengisian pulsa, zakat, dan lain-lain.

2. Weselpos

- a. Weselpos prima, yaitu sarana pengiriman uang untuk tujuan diseluruh Indonesia dengan service level H+0/ H+1. Produk kiriman uang cepat sampai, bisa diantar sampai rumah.
- b. Weselpos instan merupakan solusi untuk pengiriman uang anda secara cepat dana man karena penerima dilengkapi dengan PIN dapat diambil diseluruh kantor pos dalam jaringan.
- c. Weselpos berlangganan, yaitu sarana pengiriman uang untuk tujuan diseluruh Indonesia dalam jumlah uang yang tetap dan rutin.
- d. Weselpos union, yaitu sarana pengiriman dan penerimaan uang untuk tujuan diseluruh level *service* H+0.

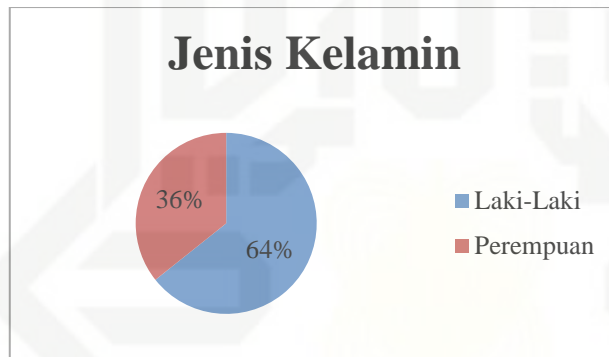
3. Giropos yaitu layanan transaksi keuangan yang berbasis rekening koran sebagai *alternative* layanan perbankan dengan jangkauan yang lebih luas.

4.1.5 Data Responden

Dari pengumpulan data kuesioner, diperoleh informasi mengenai karakteristik responden secara umum. Adapun karakteristik responden yang didapat dari kuesioner yang disebarakan sebanyak 56 untuk karyawan dan 110 untuk pelanggan adalah sebagai berikut:

4.1.5.1 Karakteristik Karyawan (Bidang Pelayanan Dan Kurir) PT. Pos Cabang Pekanbaru.

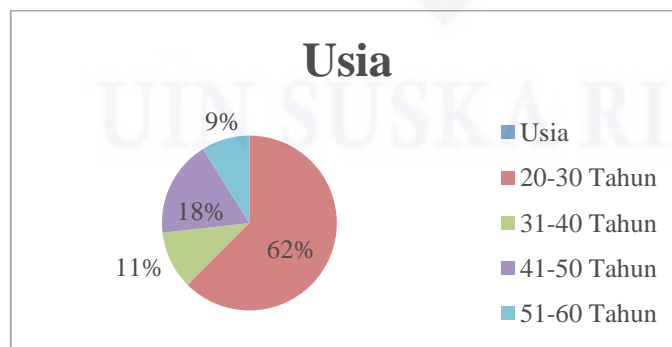
1. Jenis Kelamin



Gambar 4.3 Diagram Jenis Kelamin Karyawan

Dari diagram lingkaran jenis kelamin karyawan di atas mayoritas responden adalah laki-laki dengan persentase sebesar 64% atau sebanyak 36 orang laki-laki berbanding dengan perempuan sebesar 36% atau sebanyak 20 orang perempuan.

2. Usia



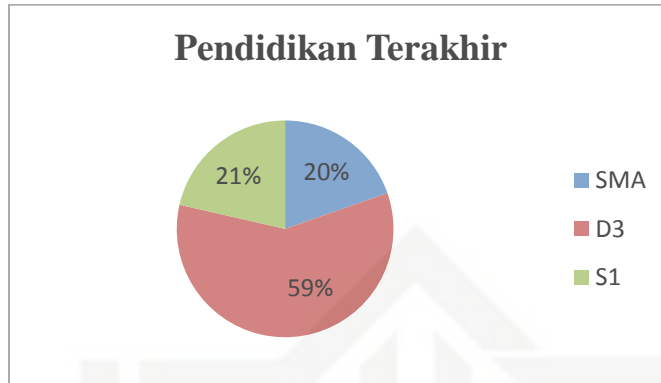
Gambar 4.4 Diagram Usia Karyawan

Dari diagram lingkaran di atas terlihat bahwa umur karyawan lebih banyak antara 20-30 tahun yaitu 62% atau sebanyak 35 orang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

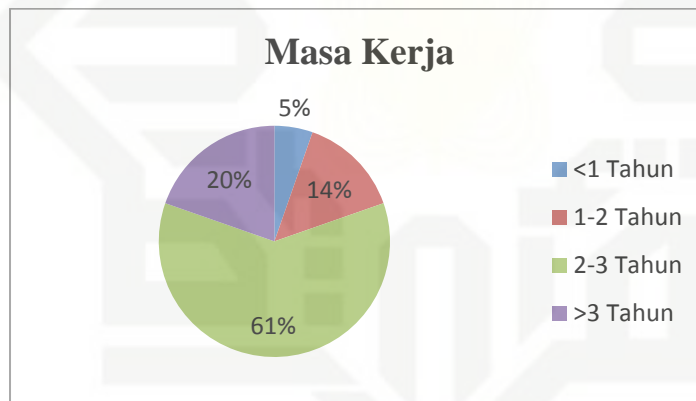
3. Pendidikan Terakhir



Gambar 4.5 Diagram Pendidikan Terakhir Karyawan

Dari diagram lingkaran di atas terlihat bahwa pendidikan terakhir karyawan lebih banyak lulusan D3 yaitu 59% atau sebanyak 33 orang.

4. Masa Kerja

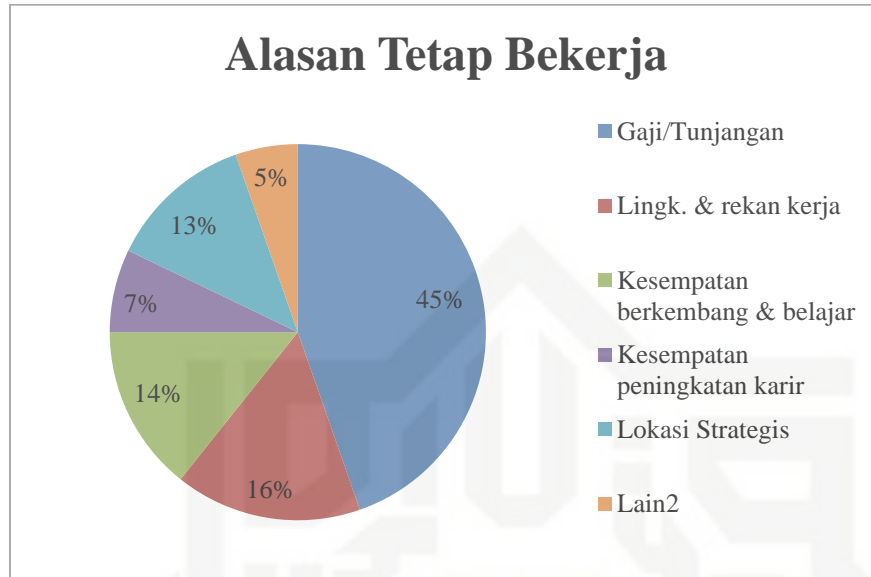


Gambar 4.6 Diagram Masa Kerja Karyawan

Dari diagram lingkaran di atas terlihat bahwa masa kerja karyawan yang lebih banyak berumur 2-3 tahun yaitu 61% atau sebanyak 34 orang karyawan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Alasan Utama Tetap Bekerja di PT. POS

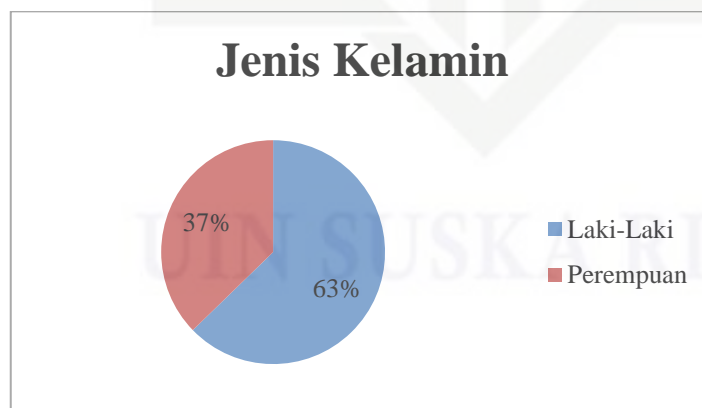


Gambar 4.7 Diagram Alasan Tetap Bekerja

Dari diagram lingkaran di atas terlihat bahwa kebanyakan karyawan yang bertahan bekerja disebabkan gaji dan/atau tunjangan yaitu 45% atau sebanyak 25 orang karyawan.

4.1.5.2 Karakteristik Pelanggan (Pengiriman Paket dan Surat) PT. Pos Cabang Pekanbaru.

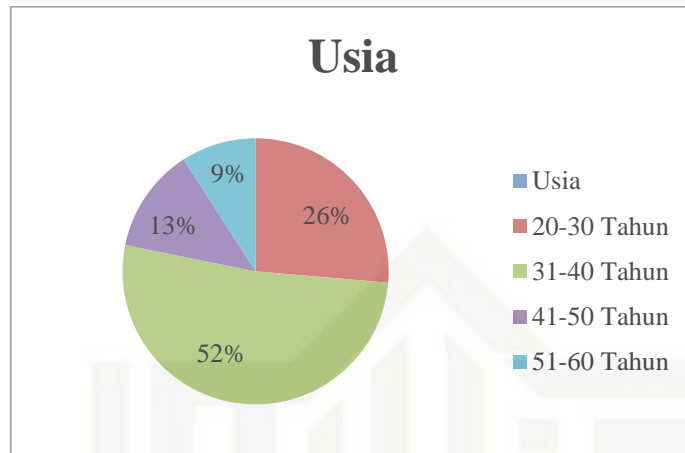
1. Jenis Kelamin



Gambar 4.8 Diagram Jenis Kelamin Pelanggan

Dari diagram lingkaran jenis kelamin pelanggan di atas mayoritas responden adalah laki-laki yaitu 63% atau sebanyak 69 orang.

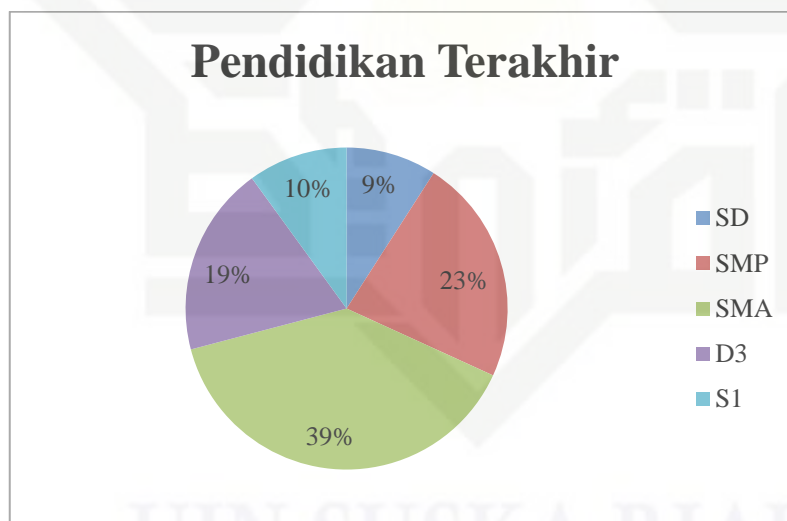
2. Usia



Gambar 4.9 Diagram Usia Pelanggan PT. Pos

Dari diagram lingkaran di atas terlihat bahwa umur pelanggan yang lebih banyak berkisar antara 31-40 tahun yaitu 52% atau sebanyak 57 orang.

3. Pendidikan Terakhir



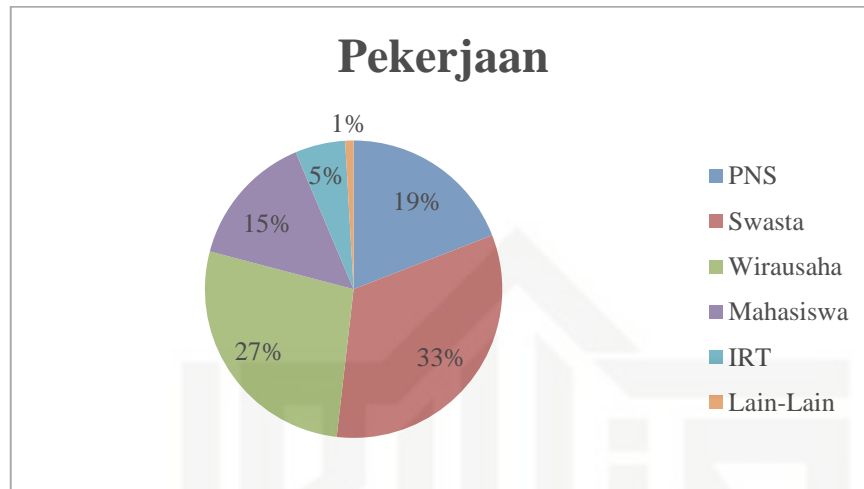
Gambar 4.10 Diagram Pendidikan terakhir Pelanggan PT. Pos

Dari diagram lingkaran di atas terlihat bahwa pendidikan terakhir pelanggan yang lebih banyak lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA) yaitu 39% atau sebanyak 43 orang pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

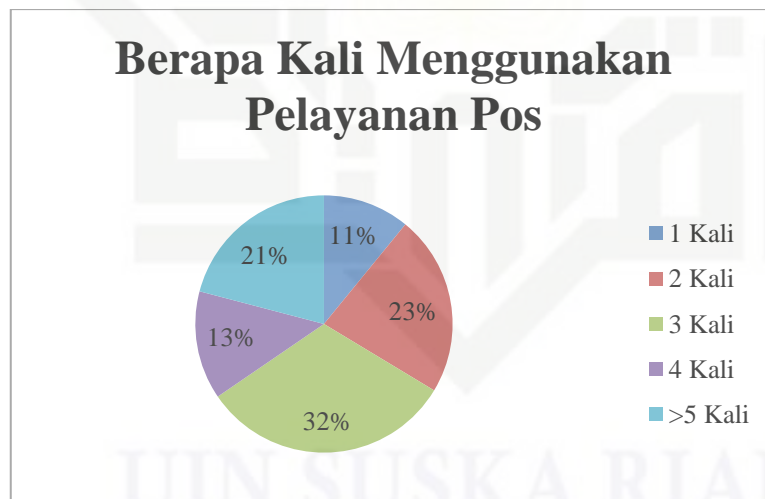
4. Pekerjaan



Gambar 4.11 Diagram Pekerjaan Pelanggan PT. Pos

Dari diagram lingkaran di atas terlihat bahwa pelanggan terbanyak dari kalangan swasta yaitu 33% atau sebanyak 36 orang.

5. Berapa Kali Menggunakan Pelayanan POS Cabang Pekanbaru



Gambar 4.12 Diagram Berapa Kali Pelanggan menggunakan PT. Pos

Dari diagram lingkaran di atas persentase banyaknya pelanggan menggunakan jasa pelayanan kantor pos ini mayoritas pelanggan dan/atau responden menjawab 3 kali yaitu sebesar 32%.

4.2 Pengolahan Data

4.2.1 Pengujian Kuesioner

4.2.1.1 Pengujian Kuesioner Karyawan PT. Pos Cabang Pekanbaru

1. Uji Validitas

Berikut dibawah ini adalah rekap data uji validitas dari kuisisioner karyawan dimana jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka data dinyatakan valid.

Tabel 4.1 Rekap Data Perbandingan Uji Validitas Nilai r_{hitung} dan r_{tabel} Karyawan

No	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan	No	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1.	0,673	0,576	Valid	7.	0,831	0,576	Valid
2.	0,658	0,576	Valid	8.	0,653	0,576	Valid
3.	0,602	0,576	Valid	9.	0,587	0,576	Valid
4.	0,707	0,576	Valid	10.	0,595	0,576	Valid
5.	0,792	0,576	Valid	11.	0,722	0,576	Valid
6.	0,650	0,576	Valid	12.	0,677	0,576	Valid

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dianggap valid. Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama maka alat ukur tersebut reliabel. Berikut dibawah ini adalah uji reliabilitas dari kuisisioner pelanggan dimana jika $cronbach's\ alpha > r_{tabel}$, maka data dinyatakan reliabel.

Tabel 4.2 *Cronbach's Alpha* Uji Reliabilitas Karyawan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	56	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	56	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.923	12

4.2.1.2 Pengujian Kuesioner Pelanggan PT. Pos Cabang Pekanbaru

1. Uji Validitas

Berikut dibawah ini adalah rekap data uji validitas dari kuisioner pelanggan dimana jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka data dinyatakan valid.

Tabel 4.3 Rekap Data Perbandingan Uji Validitas Nilai r_{hitung} dan r_{tabel} Pelanggan

No	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan	No	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1.	0,679	0,602	Valid	7.	0,815	0,602	Valid
2.	0,719	0,602	Valid	8.	0,735	0,602	Valid
3.	0,735	0,602	Valid	9.	0,771	0,602	Valid
4.	0,778	0,602	Valid	10.	0,685	0,602	Valid
5.	0,673	0,602	Valid	11.	0,629	0,602	Valid
6.	0,829	0,602	Valid				

2. Uji Reliabel

Di bawah ini adalah uji reliabilitas dari data kuisioner pelanggan dimana jika $cronbach's\ alpha > r_{tabel}$, maka data dinyatakan reliabel.

Tabel 4.4 *Cronbach's Alpha* Uji Reliabilitas Pelanggan

Case Processing Summary

	N	%
Valid	110	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	110	100.0

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.931	11

4.2.2 Perhitungan Nilai *Employee Engagement* (EE)

Sebelum menghitung nilai *Employee Engagement*, hal pertama yang harus dilakukan adalah mengurutkan nilai rata-rata tiap kuesioner karyawan dari yang terkecil hingga terbesar.

Tabel 4.5 Urutan Rata-Rata EE Terendah Sampai EE Tertinggi

No	Rata-Rata EE	No.	Rata-Rata EE
1.	2,083	19.	3,333
2.	2,583	20.	3,333
3.	2,75	21.	3,333
4.	2,916	22.	3,333
5.	2,916	23.	3,333
6.	3	24.	3,333
7.	3	25.	3,416
8.	3,083	26.	3,416
9.	3,083	27.	3,416
10.	3,083	28.	3,583
11.	3,083	29.	3,583
12.	3,166	30.	3,583
13.	3,166	31.	3,666
14.	3,166	32.	3,666
15.	3,166	33.	3,666
16.	3,25	34.	3,75
17.	3,25	35.	3,75
18.	3,25	36.	3,75

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.4 Urutan Rata-Rata EE Terendah Sampai EE Tertinggi (Lanjutan)

No	Rata-Rata EE	No.	Rata-Rata EE
37.	3,75	47.	4
38.	3,75	48.	4
39.	3,83	49.	4
40.	3,83	50.	4,166
41.	3,83	51.	4,166
42.	3,83	52.	4,33
43.	3,83	53.	4,5
44.	3,83	54.	4,75
45.	3,916	55.	4,83
46.	4	56.	5
		Total	199,4166
		Mean	3,561

Dari Tabel 4.4 di atas dapat dilihat bahwa rata-rata dari ke 56 data tersebut adalah 3,561 dan posisi nilai mean tersebut terletak pada data ke 27 dan 28.

$$\text{EE Persentil} = 27,5/56 = 0,49 \text{ atau } 49\%$$

$$\text{Median} = 3,583$$

$$\text{Mean} = 3,561 \text{ (lebih kecil dari median)}$$

$$\text{EE Index} = (\text{mean}/5) \times 6 = (3,561/5) \times 6 = 4,273$$

4.2.3 Perhitungan Nilai *Customer Engagement* (CE)

Sebelum menghitung nilai *Customer Engagement*, hal pertama yang harus dilakukan adalah mengurutkan nilai rata-rata tiap kuesioner pelanggan dari yang terkecil hingga terbesar.

Tabel 4.5 Urutan Rata-Rata CE Terendah Sampai CE Tertinggi

No	Rata-Rata CE	No	Rata-Rata CE	No	Rata-Rata CE	No	Rata-Rata CE
1.	2,636	25.	3,545	49.	3,818	73.	4
2.	2,636	26.	3,545	50.	3,818	74.	4
3.	2,636	27.	3,545	51.	3,818	75.	4,09
4.	2,636	28.	3,545	52.	3,909	76.	4,09
5.	2,636	29.	3,545	53.	3,909	77.	4,09
6.	2,727	30.	3,545	54.	3,909	78.	4,09
7.	2,727	31.	3,545	55.	3,909	79.	4,09
8.	2,727	32.	3,636	56.	3,909	80.	4,09
9.	2,727	33.	3,636	57.	4	81.	4,09
10.	2,727	34.	3,636	58.	4	82.	4,09
11.	3,363	35.	3,636	59.	4	83.	4,09
12.	3,363	36.	3,636	60.	4	84.	4,09
13.	3,363	37.	3,636	61.	4	85.	4,18
14.	3,363	38.	3,636	62.	4	86.	4,18
15.	3,363	39.	3,636	63.	4	87.	4,18
16.	3,363	40.	3,727	64.	4	88.	4,18
17.	3,363	41.	3,727	65.	4	89.	4,18
18.	3,363	42.	3,727	66.	4	90.	4,18
19.	3,454	43.	3,727	67.	4	91.	4,18
20.	3,454	44.	3,818	68.	4	92.	4,454
21.	3,454	45.	3,818	69.	4	93.	4,454
22.	3,454	46.	3,818	70.	4	94.	4,454
23.	3,454	47.	3,818	71.	4	95.	4,454
24.	3,454	48.	3,818	72.	4	96.	4,454

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.5 Urutan Rata-Rata CE Terendah Sampai CE Tertinggi (Lanjutan)

No	Rata-Rata CE	No	Rata-Rata CE
97.	4,727	104.	4,909
98.	4,727	105.	4,909
99.	4,727	106.	4,909
100.	4,727	107.	5
101.	4,727	108.	5
102.	4,727	109.	5
103.	4,727	110.	5
		Total	425,64
		Mean	3,869

Dari Tabel 4.5 di atas dapat dilihat bahwa rata-rata dari ke 110 data tersebut adalah 3,869 dan posisi nilai mean tersebut terletak pada data ke 51 dan 52.

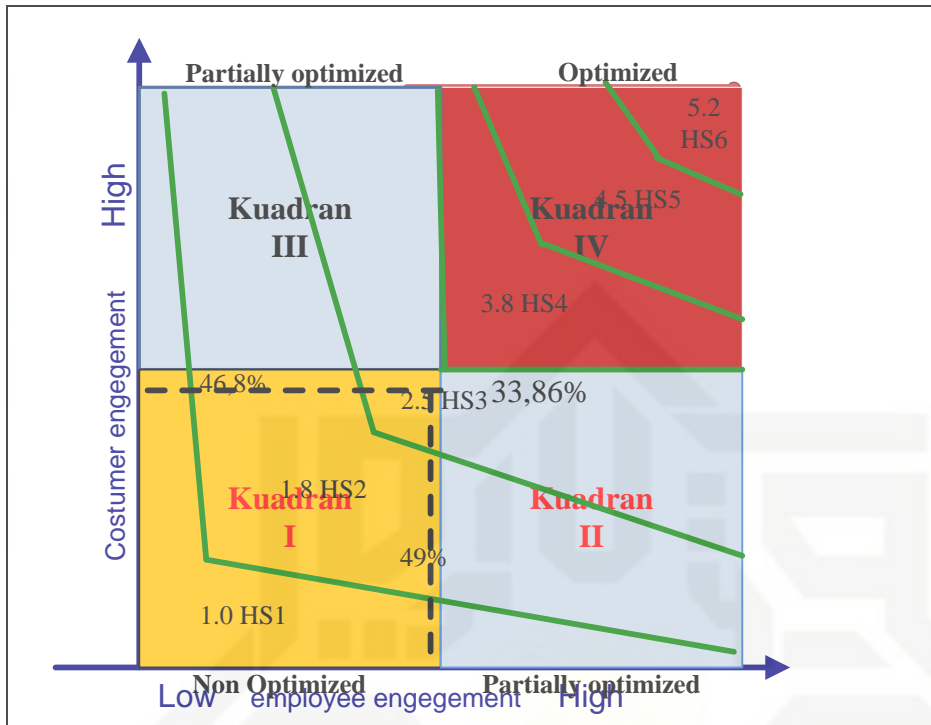
$$\begin{aligned} \text{CE Persentil} &= 51,5/110 = 0,468 \text{ atau } 46,8 \% \\ \text{Median} &= 3,909 \\ \text{Mean} &= 3,869 \text{ (lebih kecil dari median)} \\ \text{CE Index} &= (\text{mean}/5) \times 6 = (3,869/5) \times 6 = 4,643 \end{aligned}$$

4.2.4 Perhitungan Nilai *Human Sigma*

Pada perhitungan nilai EE dan nilai CE di atas, dapat dilihat bahwa nilai CE berada dibawah median 50%. Sehingga rumus yang digunakan untuk mendapatkan nilai *human sigma* adalah:

$$\begin{aligned} \text{Human Sigma Persentil} &= ((\text{EE Persentil} \times \text{CE Persentil})/2)^{0,5} \\ &= ((0,49 \times 0,468)/2)^{0,5} \\ &= 0,3386 \text{ atau } 33,86\% \end{aligned}$$

EE persentil adalah 49 % dan CE persentil 46,8 %, maka kuadran HSnya berada pada kuadran 1 dan HS 3. Kondisinya adalah *non optimized* dikarenakan keduanya tidak mencapai 50%.



Gambar 4.13 Kuadran Human Sigma POS Cabang Pekanbaru

4.2.5 Uji “ T “

Uji “t” adalah salah satu uji statistik yang digunakan untuk mengetahui ada atau tidak pengaruh karakteristik terhadap nilai *employee engagement* (EE) dan *customer engagement* (CE). Selanjutnya bandingkan $t_{\text{observasi}}$ dengan t_{tabel} dengan ketentuan :

1. Jika $t_{\text{observasi}} \geq t_{\text{tabel}}$, maka hipotesa nol (H_0) ditolak dan (H_a) diterima, yang artinya ada pengaruh dari setiap karakteristik karyawan yang di uji terhadap nilai *employee engagement* (EE) ataupun ada pengaruh dari setiap karakteristik pelanggan yang di uji terhadap nilai *customer engagement* (CE).
2. Jika $t_{\text{observasi}} \leq t_{\text{tabel}}$, maka hipotesa nol (H_0) di terima dan (H_a) ditolak , yang artinya tidak ada ada pengaruh dari setiap karakteristik karyawan yang di uji terhadap nilai *employee engagement* (EE) ataupun tidak ada pengaruh dari setiap karakteristik pelanggan yang di uji terhadap nilai *customer engagement* (CE).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.2.5.1 Hubungan antara Karakteristik Karyawan dengan Nilai EE

A. Jenis Kelamin

Tabel 4.6 Jenis Kelamin dan Nilai EE

No	Jenis Kelamin	Kode	EE index	Diagram EE	Kode
1.	Laki-Laki	1	4,299	HS4	4
2.	Laki-Laki	1	4,500	HS5	5
3.	Perempuan	2	4,999	HS5	5
4.	Perempuan	2	3,900	HS4	4
5.	Laki-Laki	1	4,399	HS4	4
6.	Laki-Laki	1	4,099	HS4	4
7.	Perempuan	2	3,799	HS3	3
8.	Perempuan	2	4,500	HS5	5
9.	Laki-Laki	1	3,999	HS4	4
10.	Laki-Laki	1	3,999	HS4	4
11.	Perempuan	2	3,799	HS3	3
12.	Perempuan	2	2,499	HS2	2
13.	Laki-Laki	1	4,800	HS5	5
14.	Laki-Laki	1	3,600	HS3	3
15.	Perempuan	2	4,099	HS4	4
16.	Perempuan	2	4,299	HS4	4
17.	Laki-Laki	1	3,300	HS3	3
18.	Laki-Laki	1	5,199	HS5	5
19.	Perempuan	2	3,099	HS3	3
20.	Perempuan	2	4,800	HS5	5
21.	Laki-Laki	1	4,800	HS5	5
22.	Laki-Laki	1	3,499	HS3	3
23.	Perempuan	2	3,999	HS4	4
24.	Perempuan	2	3,900	HS4	4
25.	Laki-Laki	1	4,399	HS4	4
26.	Laki-Laki	1	4,599	HS5	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.6 Jenis Kelamin dan Nilai EE (Lanjutan)

No	Jenis Kelamin	Kode	EE index	Diagram EE	Kode
27.	Perempuan	2	4,699	HS5	5
28.	Perempuan	2	4,299	HS4	4
29.	Laki-Laki	1	3,999	HS4	4
30.	Laki-Laki	1	3,999	HS4	4
31.	Perempuan	2	3,699	HS3	3
32.	Perempuan	2	4,599	HS5	5
33.	Laki-Laki	1	4,599	HS5	5
34.	Laki-Laki	1	3,699	HS3	3
35.	Perempuan	2	4,599	HS5	5
36.	Perempuan	2	4,599	HS5	5
37.	Laki-Laki	1	3,699	HS3	3
38.	Laki-Laki	1	3,999	HS4	4
39.	Perempuan	2	4,500	HS5	5
40.	Perempuan	2	4,500	HS5	5
41.	Laki-Laki	1	3,799	HS3	3
42.	Laki-Laki	1	4,399	HS4	4
43.	Laki-Laki	1	4,500	HS5	5
44.	Laki-Laki	1	4,099	HS4	4
45.	Laki-Laki	1	3,600	HS3	3
46.	Laki-Laki	1	3,499	HS3	3
47.	Laki-Laki	1	3,900	HS4	4
48.	Laki-Laki	1	6,000	HS6	6
49.	Laki-Laki	1	5,700	HS6	6
50.	Laki-Laki	1	4,999	HS5	5

Tabel 4.6 Jenis Kelamin dan Nilai EE (Lanjutan)

No	Jenis Kelamin	Kode	EE index	Diagram EE	Kode
51.	Laki-Laki	1	5,400	HS6	6
52.	Laki-Laki	1	5,799	HS6	6
53.	Laki-Laki	1	3,699	HS3	3
54.	Laki-Laki	1	4,599	HS5	5
55.	Laki-Laki	1	4,800	HS5	5
56.	Laki-Laki	1	3,799	HS3	3

Keterangan Data:

- Jumlah sampel yang digunakan adalah 56 responden atau N=56
- Pemberian kode pada variabel Jenis Kelamin : untuk laki-laki=1, untuk perempuan=2
- Pemberian kode pada variabel Nilai EE adalah: HS1= 1.0, HS2= 1.8, HS3= 2.5, HS4= 3.8, HS5= 4.5, dan HS6= 5.2

Tabel 4.8 Output Uji T Jenis Kelamin Karyawan dan nilai EE

Paired Samples Statistics					
		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	JenisKelamin	1.36	56	.483	.065
	EE Index	4.20	56	.961	.128

	Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower				Upper
JenisKelamin - Nilai EE	-2.839	1.092	.146	-3.132	-2.547	-19.462	55	.000

Sumber: Pengolahan Data, 2017

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Usia

Tabel 4.9 Jenis Usia dan Nilai EE

No	Usia	Kode	EE index	Diagram EE	Kode
1.	20 – 30	1	4,299	HS4	4
2.	20 – 30	1	4,500	HS5	5
3.	20 – 30	1	4,999	HS5	5
4.	20 – 30	1	3,900	HS4	4
5.	20 – 30	1	4,399	HS4	4
6.	20 – 30	1	4,099	HS4	4
7.	20 – 30	1	3,799	HS3	3
8.	20 – 30	1	4,500	HS5	5
9.	20 – 30	1	3,999	HS4	4
10.	20 – 30	1	3,999	HS4	4
11.	20 – 30	1	3,799	HS3	3
12.	20 – 30	1	2,499	HS2	2
13.	20 – 30	1	4,800	HS5	5
14.	20 – 30	1	3,600	HS3	3
15.	20 – 30	1	4,099	HS4	4
16.	20 – 30	1	4,299	HS4	4
17.	20 – 30	1	3,300	HS3	3
18.	20 – 30	1	5,199	HS5	5
19.	20 – 30	1	3,099	HS3	3
20.	20 – 30	1	4,800	HS5	5
21.	20 – 30	1	4,800	HS5	5
22.	20 – 30	1	3,499	HS3	3
23.	20 – 30	1	3,999	HS4	4
24.	20 – 30	1	3,900	HS4	4
25.	20 – 30	1	4,399	HS4	4
26.	20 – 30	1	4,599	HS5	5
27.	20 – 30	1	4,699	HS5	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.9 Jenis Usia dan Nilai EE (Lanjutan)

No	Usia	Kode	EE index	Diagram EE	Kode
28.	20 – 30	1	4,299	HS4	4
29.	20 – 30	1	3,999	HS4	4
30.	20 – 30	1	3,999	HS4	4
31.	20 – 30	1	3,699	HS3	3
32.	20 – 30	1	4,599	HS5	5
33.	20 – 30	1	4,599	HS5	5
34.	20 – 30	1	3,699	HS3	3
35.	20 – 30	1	4,599	HS5	5
36.	31 – 40	2	4,599	HS5	5
37.	31 – 40	2	3,699	HS3	3
38.	31 – 40	2	3,999	HS4	4
39.	31 – 40	2	4,500	HS5	5
40.	31 – 40	2	4,500	HS5	5
41.	31 – 40	2	3,799	HS3	3
42.	41 – 50	3	4,399	HS4	4
43.	41 – 50	3	4,500	HS5	5
44.	41 – 50	3	4,099	HS4	4
45.	41 – 50	3	3,600	HS3	3
46.	41 – 50	3	3,499	HS3	3
47.	41 – 50	3	3,900	HS4	4
48.	41 – 50	3	6,000	HS6	6
49.	41 – 50	3	5,700	HS6	6
50.	41 – 50	3	4,999	HS5	5
51.	41 – 50	3	5,400	HS6	6
52.	51 – 60	4	5,799	HS6	6
53.	51 – 60	4	3,699	HS3	3
54.	51 – 60	4	4,599	HS5	5

Tabel 4.9 Jenis Usia dan Nilai EE (Lanjutan)

No	Usia	Kode	EE index	Diagram EE	Kode
55.	51 – 60	4	4,800	HS5	5
56.	51 – 60	4	3,799	HS3	3

Keterangan Data:

- Jumlah sampel yang digunakan adalah 56 responden atau N=56
- Pemberian kode pada variabel Usia : 20 - 30 = 1, 31 - 40 = 2, 41 – 50 = 3, 51 – 60 = 4
- Pemberian kode pada variabel Nilai EE adalah: HS1= 1.0, HS2= 1.8, HS3= 2.5, HS4= 3.8, HS5= 4.5, dan HS6= 5.2

Tabel 4.10 Output Uji T Jenis Usia dan Nilai EE

Paired Samples Statistics								
		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean			
Pair 1	Umur	1.73	56	1.053	.141			
	EE Index	4.20	56	.961	.128			
Paired Differences								
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference		t	df	Sig. (2-tailed)
				Lower	Upper			
				Umur – Nilai EE	-2.464			

Sumber: Pengolahan Data, 2017

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4.11 Pendidikan Terakhir dan Nilai EE

No	Pendidikan Terakhir	Kode	EE index	Diagram EE	Kode
1.	SMA	1	4,299	HS4	4
2.	SMA	1	4,500	HS5	5
3.	SMA	1	4,999	HS5	5
4.	SMA	1	3,900	HS4	4
5.	SMA	1	4,399	HS4	4
6.	SMA	1	4,099	HS4	4
7.	SMA	1	3,799	HS3	3
8.	SMA	1	4,500	HS5	5
9.	SMA	1	3,999	HS4	4
10.	SMA	1	3,999	HS4	4
11.	SMA	1	3,799	HS3	3
12.	D3	2	2,499	HS2	2
13.	D3	2	4,800	HS5	5
14.	D3	2	3,600	HS3	3
15.	D3	2	4,099	HS4	4
16.	D3	2	4,299	HS4	4
17.	D3	2	3,300	HS3	3
18.	D3	2	5,199	HS5	5
19.	D3	2	3,099	HS3	3
20.	D3	2	4,800	HS5	5
21.	D3	2	4,800	HS5	5
22.	D3	2	3,499	HS3	3
23.	D3	2	3,999	HS4	4
24.	D3	2	3,900	HS4	4
25.	D3	2	4,399	HS4	4
26.	D3	2	4,599	HS5	5
27.	D3	2	4,699	HS5	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.11 Pendidikan Terakhir dan Nilai EE (Lanjutan)

No	Pendidikan Terakhir	Kode	EE index	Diagram EE	Kode
28.	D3	2	4,299	HS4	4
29.	D3	2	3,999	HS4	4
30.	D3	2	3,999	HS4	4
31.	D3	2	3,699	HS3	3
32.	D3	2	4,599	HS5	5
33.	D3	2	4,599	HS5	5
34.	D3	2	3,699	HS3	3
35.	D3	2	4,599	HS5	5
36.	D3	2	4,599	HS5	5
37.	D3	2	3,699	HS3	3
38.	D3	2	3,999	HS4	4
39.	D3	2	4,500	HS5	5
40.	D3	2	4,500	HS5	5
41.	D3	2	3,799	HS3	3
42.	D3	2	4,399	HS4	4
43.	D3	2	4,500	HS5	5
44.	D3	2	4,099	HS4	4
45.	S1	3	3,600	HS3	3
46.	S1	3	3,499	HS3	3
47.	S1	3	3,900	HS4	4
48.	S1	3	6,000	HS6	6
49.	S1	3	5,700	HS6	6
50.	S1	3	4,999	HS5	5
51.	S1	3	5,400	HS6	6
52.	S1	3	5,799	HS6	6
53.	S1	3	3,699	HS3	3
54.	S1	3	4,599	HS5	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.11 Pendidikan Terakhir dan Nilai EE (Lanjutan)

No	Pendidikan Terakhir	Kode	EE index	Diagram EE	Kode
55.	S1	3	4,800	HS5	5
56.	S1	3	3,799	HS3	3

Keterangan Data:

- Jumlah sampel yang digunakan adalah 56 responden atau N=56
- Pemberian kode pada variabel Pendidikan Terakhir : SMA = 1, D3 = 2, S1 = 3
- Pemberian kode pada variabel Nilai EE adalah: HS1= 1.0, HS2= 1.8, HS3= 2.5, HS4= 3.8, HS5= 4.5, dan HS6= 5.2

Tabel 4.12 Output Uji T Pendidikan Terakhir dan Nilai EE

Paired Samples Statistics					
		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Pendidikan Terakhir	2.02	56	.646	.086
	EE Index	4.20	56	.961	.128

	Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower				Upper
Pendidikan - Nilai EE	-2.179	1.064	.142	-2.463	-1.894	-15.329	55	.000

Sumber: Pengolahan Data, 2017

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Masa Kerja

Tabel 4.13 Masa Kerja dan Nilai EE

No	Masa Kerja	Kode	EE index	Diagram EE	Kode
1.	< 1 Tahun	1	4,299	HS4	4
2.	< 1 Tahun	1	4,500	HS5	5
3.	< 1 Tahun	1	4,999	HS5	5
4.	1 – 2 Tahun	2	3,900	HS4	4
5.	1 – 2 Tahun	2	4,399	HS4	4
6.	1 – 2 Tahun	2	4,099	HS4	4
7.	1 – 2 Tahun	2	3,799	HS3	3
8.	1 – 2 Tahun	2	4,500	HS5	5
9.	1 – 2 Tahun	2	3,999	HS4	4
10.	1 – 2 Tahun	2	3,999	HS4	4
11.	1 – 2 Tahun	2	3,799	HS3	3
12.	2 – 3 Tahun	3	2,499	HS2	2
13.	2 – 3 Tahun	3	4,800	HS5	5
14.	2 – 3 Tahun	3	3,600	HS3	3
15.	2 – 3 Tahun	3	4,099	HS4	4
16.	2 – 3 Tahun	3	4,299	HS4	4
17.	2 – 3 Tahun	3	3,300	HS3	3
18.	2 – 3 Tahun	3	5,199	HS5	5
19.	2 – 3 Tahun	3	3,099	HS3	3
20.	2 – 3 Tahun	3	4,800	HS5	5
21.	2 – 3 Tahun	3	4,800	HS5	5
22.	2 – 3 Tahun	3	3,499	HS3	3
23.	2 – 3 Tahun	3	3,999	HS4	4
24.	2 – 3 Tahun	3	3,900	HS4	4
25.	2 – 3 Tahun	3	4,399	HS4	4
26.	2 – 3 Tahun	3	4,599	HS5	5
27.	2 – 3 Tahun	3	4,699	HS5	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.13 Masa Kerja dan Nilai EE (Lanjutan)

No	Masa Kerja	Kode	EE index	Diagram EE	Kode
28.	2 – 3 Tahun	3	4,299	HS4	4
29.	2 – 3 Tahun	3	3,999	HS4	4
30.	2 – 3 Tahun	3	3,999	HS4	4
31.	2 – 3 Tahun	3	3,699	HS3	3
32.	2 – 3 Tahun	3	4,599	HS5	5
33.	2 – 3 Tahun	3	4,599	HS5	5
34.	2 – 3 Tahun	3	3,699	HS3	3
35.	2 – 3 Tahun	3	4,599	HS5	5
36.	2 – 3 Tahun	3	4,599	HS5	5
37.	2 – 3 Tahun	3	3,699	HS3	3
38.	2 – 3 Tahun	3	3,999	HS4	4
39.	2 – 3 Tahun	3	4,500	HS5	5
40.	2 – 3 Tahun	3	4,500	HS5	5
41.	2 – 3 Tahun	3	3,799	HS3	3
42.	2 – 3 Tahun	3	4,399	HS4	4
43.	2 – 3 Tahun	3	4,500	HS5	5
44.	2 – 3 Tahun	3	4,099	HS4	4
45.	2 – 3 Tahun	3	3,600	HS3	3
46.	> 3 Tahun	4	3,499	HS3	3
47.	> 3 Tahun	4	3,900	HS4	4
48.	> 3 Tahun	4	6,000	HS6	6
49.	> 3 Tahun	4	5,700	HS6	6
50.	> 3 Tahun	4	4,999	HS5	5
51.	> 3 Tahun	4	5,400	HS6	6
52.	> 3 Tahun	4	5,799	HS6	6
53.	> 3 Tahun	4	3,699	HS3	3
54.	> 3 Tahun	4	4,599	HS5	5
55.	> 3 Tahun	4	4,800	HS5	5
56.	> 3 Tahun	4	3,799	HS3	3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keterangan Data:

- Jumlah sampel yang digunakan adalah 56 responden atau N=56
- Pemberian kode pada variabel Masa Bekerja : < 1 Tahun = 1, 1 – 2 Tahun = 2, 2 – 3 Tahun = 3, > 3 Tahun = 4.
- Pemberian kode pada variabel Nilai EE adalah: HS1= 1.0, HS2= 1.8, HS3= 2.5, HS4= 3.8, HS5= 4.5, dan HS6= 5.2

Tabel 4.14 *Output* Uji T Masa Kerja dan Nilai EE

Paired Samples Statistics					
		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Masa Kerja	2.95	56	.749	.100
	EE Index	4.20	56	.961	.128

	Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower				Upper
Masa Kerja - Nilai EE	-1.250	1.132	.151	-1.553	-.947	-8.262	55	.000

Sumber: *Pengolahan Data, 2017*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

E. Alasan Utama Tetap Bekerja

Tabel 4.15 Alasan Utama dan Nilai EE

No	Alasan Utama	Kode	EE index	Diagram EE	Kode
1.	Gaji / Tunjangan	1	4,299	HS4	4
2.	Gaji / Tunjangan	1	4,500	HS5	5
3.	Gaji / Tunjangan	1	4,999	HS5	5
4.	Gaji / Tunjangan	1	3,900	HS4	4
5.	Gaji / Tunjangan	1	4,399	HS4	4
6.	Gaji / Tunjangan	1	4,099	HS4	4
7.	Gaji / Tunjangan	1	3,799	HS3	3
8.	Gaji / Tunjangan	1	4,500	HS5	5
9.	Gaji / Tunjangan	1	3,999	HS4	4
10.	Gaji / Tunjangan	1	3,999	HS4	4
11.	Gaji / Tunjangan	1	3,799	HS3	3
12.	Gaji / Tunjangan	1	2,499	HS2	2
13.	Gaji / Tunjangan	1	4,800	HS5	5
14.	Gaji / Tunjangan	1	3,600	HS3	3
15.	Gaji / Tunjangan	1	4,099	HS4	4
16.	Gaji / Tunjangan	1	4,299	HS4	4
17.	Gaji / Tunjangan	1	3,300	HS3	3
18.	Gaji / Tunjangan	1	5,199	HS5	5
19.	Gaji / Tunjangan	1	3,099	HS3	3
20.	Gaji / Tunjangan	1	4,800	HS5	5
21.	Gaji / Tunjangan	1	4,800	HS5	5
22.	Gaji / Tunjangan	1	3,499	HS3	3
23.	Gaji / Tunjangan	1	3,999	HS4	4
24.	Gaji / Tunjangan	1	3,900	HS4	4
25.	Gaji / Tunjangan	1	4,399	HS4	4
26.	Lingk. Dan Rekan Kerja	2	4,599	HS5	5
27.	Lingk. Dan Rekan Kerja	2	4,699	HS5	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.15 Alasan Utama dan Nilai EE (Lanjutan)

No	Alasan Utama	Kode	EE index	Diagram EE	Kode
28.	Lingk. Dan Rekan Kerja	2	4,299	HS4	4
29.	Lingk. Dan Rekan Kerja	2	3,999	HS4	4
30.	Lingk. Dan Rekan Kerja	2	3,999	HS4	4
31.	Lingk. Dan Rekan Kerja	2	3,699	HS3	3
32.	Lingk. Dan Rekan Kerja	2	4,599	HS5	5
33.	Lingk. Dan Rekan Kerja	2	4,599	HS5	5
34.	Lingk. Dan Rekan Kerja	2	3,699	HS3	3
35.	Kesempatan Belajar	3	4,599	HS5	5
36.	Kesempatan Belajar	3	4,599	HS5	5
37.	Kesempatan Belajar	3	3,699	HS3	3
38.	Kesempatan Belajar	3	3,999	HS4	4
39.	Kesempatan Belajar	3	4,500	HS5	5
40.	Kesempatan Belajar	3	4,500	HS5	5
41.	Kesempatan Belajar	3	3,799	HS3	3
42.	Kesempatan Belajar	3	4,399	HS4	4
43.	Untuk Peningkatan Karir	4	4,500	HS5	5
44.	Untuk Peningkatan Karir	4	4,099	HS4	4
45.	Untuk Peningkatan Karir	4	3,600	HS3	3
46.	Untuk Peningkatan Karir	4	3,499	HS3	3
47.	Lokasi Strategis	5	3,900	HS4	4
48.	Lokasi Strategis	5	6,000	HS6	6
49.	Lokasi Strategis	5	5,700	HS6	6
50.	Lokasi Strategis	5	4,999	HS5	5
51.	Lokasi Strategis	5	5,400	HS6	6
52.	Lokasi Strategis	5	5,799	HS6	6
53.	Lokasi Strategis	5	3,699	HS3	3
54.	Lain-lain	6	4,599	HS5	5
55.	Lain-lain	6	4,800	HS5	5
56.	Lain-lain	6	3,799	HS3	3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keterangan Data:

- Jumlah sampel yang digunakan adalah 56 responden atau N=56
- Pemberian kode pada variabel Alasan Utama : Gaji = 1, Lingk. Dan Rekan kerja = 2, Kesempatan Belajar= 3, Untuk Peningkatan Karir = 4, Lokasi Strategis = 5, Lain-lain = 6.
- Pemberian kode pada variabel Nilai EE adalah: HS1= 1.0, HS2= 1.8, HS3= 2.5, HS4= 3.8, HS5= 4.5, dan HS6= 5.2

Tabel 4.16 *Output Uji T Alasan Utama dan Nilai EE*

Paired Samples Statistics									
		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean				
Pair 1	Alasan Tetap Bekerja	2.43	56	1.650	.220				
	EE Index	4.20	56	.961	.128				
Paired Differences							t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference					
				Lower	Upper				
Alasan Tetap Bekerja - Nilai EE	-1.768	1.662	.222	-2.213	-1.323	-7.958	55	.000	

Sumber: Pengolahan Data, 2017

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.2.5.2 Hubungan Karakteristik Pelanggan Terhadap Nilai CE

A. Jenis Kelamin

Tabel 4.17 Jenis Kelamin dan Nilai CE

No	Jenis Kelamin	Kode	CE index	Diagram CE	Kode
1.	Laki-Laki	1	4,254	HS4	4
2.	Laki-Laki	1	4,254	HS4	4
3.	Perempuan	2	4,909	HS5	5
4.	Perempuan	2	4,145	HS4	4
5.	Laki-Laki	1	4,036	HS4	4
6.	Laki-Laki	1	5,018	HS5	5
7.	Perempuan	2	4,909	HS5	5
8.	Perempuan	2	4,363	HS4	4
9.	Laki-Laki	1	5,672	HS6	6
10.	Laki-Laki	1	4,690	HS5	5
11.	Perempuan	2	5,345	HS6	6
12.	Perempuan	2	4,036	HS4	4
13.	Laki-Laki	1	3,163	HS3	3
14.	Laki-Laki	1	4,800	HS5	5
15.	Perempuan	2	4,909	HS5	5
16.	Perempuan	2	4,581	HS5	5
17.	Laki-Laki	1	4,363	HS4	4
18.	Laki-Laki	1	4,800	HS5	5
19.	Perempuan	2	4,800	HS5	5
20.	Perempuan	2	3,272	HS3	3
21.	Laki-Laki	1	4,145	HS4	4
22.	Laki-Laki	1	4,472	HS4	4
23.	Perempuan	2	6,000	HS6	6
24.	Perempuan	2	4,581	HS5	5
25.	Laki-Laki	1	5,018	HS5	5
26.	Laki-Laki	1	5,890	HS6	6

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.17 Jenis Kelamin dan Nilai CE (Lanjutan)

No	Jenis Kelamin	Kode	CE index	Diagram CE	Kode
27.	Perempuan	2	4,254	HS4	4
28.	Perempuan	2	5,672	HS6	6
29.	Laki-Laki	1	4,800	HS5	5
30.	Laki-Laki	1	4,800	HS5	5
31.	Perempuan	2	4,254	HS4	4
32.	Perempuan	2	4,254	HS4	4
33.	Laki-Laki	1	4,909	HS5	5
34.	Laki-Laki	1	4,145	HS4	4
35.	Perempuan	2	4,036	HS4	4
36.	Perempuan	2	5,018	HS5	5
37.	Laki-Laki	1	4,909	HS5	5
38.	Laki-Laki	1	4,363	HS4	4
39.	Perempuan	2	5,672	HS6	6
40.	Perempuan	2	4,690	HS5	5
41.	Laki-Laki	1	5,345	HS6	6
42.	Laki-Laki	1	4,036	HS4	4
43.	Perempuan	2	3,163	HS3	3
44.	Perempuan	2	4,800	HS5	5
45.	Laki-Laki	1	4,909	HS5	5
46.	Laki-Laki	1	4,581	HS5	5
47.	Perempuan	2	4,363	HS4	4
48.	Perempuan	2	4,800	HS5	5
49.	Laki-Laki	1	4,800	HS5	5
50.	Laki-Laki	1	3,272	HS3	3
51.	Perempuan	2	4,145	HS4	4
52.	Perempuan	2	4,472	HS4	4
53.	Laki-Laki	1	6,000	HS6	6
54.	Laki-Laki	1	4,581	HS5	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.17 Jenis Kelamin dan Nilai CE (Lanjutan)

No	Jenis Kelamin	Kode	CE index	Diagram CE	Kode
55.	Perempuan	2	5,018	HS5	5
56.	Perempuan	2	5,890	HS6	6
57.	Laki-Laki	1	4,254	HS4	4
58.	Laki-Laki	1	5,672	HS6	6
59.	Perempuan	2	4,800	HS5	5
60.	Perempuan	2	4,800	HS5	5
61.	Laki-Laki	1	4,690	HS5	5
62.	Laki-Laki	1	5,345	HS6	6
63.	Perempuan	2	4,036	HS4	4
64.	Perempuan	2	3,163	HS3	3
65.	Laki-Laki	1	4,800	HS5	5
66.	Laki-Laki	1	4,909	HS5	5
67.	Perempuan	2	4,581	HS5	5
68.	Perempuan	2	4,363	HS4	4
69.	Laki-Laki	1	4,800	HS5	5
70.	Laki-Laki	1	4,800	HS5	5
71.	Perempuan	2	3,272	HS3	3
72.	Perempuan	2	4,145	HS4	4
73.	Laki-Laki	1	4,472	HS4	4
74.	Laki-Laki	1	6,000	HS6	6
75.	Perempuan	2	4,581	HS5	5
76.	Perempuan	2	5,018	HS5	5
77.	Laki-Laki	1	5,890	HS6	6
78.	Laki-Laki	1	4,254	HS4	4
79.	Perempuan	2	5,672	HS6	6
80.	Perempuan	2	4,800	HS5	5
81.	Laki-Laki	1	4,800	HS5	5
82.	Laki-Laki	1	4,036	HS4	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.17 Jenis Kelamin dan Nilai CE (Lanjutan)

No	Jenis Kelamin	Kode	CE index	Diagram CE	Kode
83.	Perempuan	2	5,018	HS5	5
84.	Laki-Laki	1	4,909	HS5	5
85.	Laki-Laki	1	4,363	HS4	4
86.	Laki-Laki	1	5,672	HS6	6
87.	Laki-Laki	1	4,690	HS5	5
88.	Laki-Laki	1	5,345	HS6	6
89.	Laki-Laki	1	4,036	HS4	4
90.	Laki-Laki	1	3,163	HS3	3
91.	Laki-Laki	1	4,800	HS5	5
92.	Laki-Laki	1	4,909	HS5	5
93.	Laki-Laki	1	4,581	HS5	5
94.	Laki-Laki	1	4,363	HS4	4
95.	Laki-Laki	1	4,800	HS5	5
96.	Laki-Laki	1	4,800	HS5	5
97.	Laki-Laki	1	3,272	HS3	3
98.	Laki-Laki	1	4,145	HS4	4
99.	Laki-Laki	1	4,472	HS4	4
100.	Laki-Laki	1	6,000	HS6	6
101.	Laki-Laki	1	4,581	HS5	5
102.	Laki-Laki	1	5,018	HS5	5
103.	Laki-Laki	1	4,909	HS5	5
104.	Laki-Laki	1	4,363	HS4	4
105.	Laki-Laki	1	5,672	HS6	6
106.	Laki-Laki	1	4,690	HS5	5
107.	Laki-Laki	1	5,345	HS6	6
108.	Laki-Laki	1	4,036	HS4	4
109.	Laki-Laki	1	3,163	HS3	3
110.	Laki-Laki	1	3,272	HS3	3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keterangan Data:

- Jumlah sampel yang digunakan adalah 110 responden atau N=110
- Pemberian kode pada variabel Jenis Kelamin : untuk laki-laki=1, untuk perempuan= 2
- Pemberian kode pada variabel Nilai EE adalah: HS1= 1.0, HS2= 1.8, HS3= 2.5, HS4= 3.8, HS5= 4.5, dan HS6= 5.2

Tabel 4.18 *Output* Uji T Jenis Kelamin dan Nilai CE

Paired Samples Statistics								
		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean			
Pair 1	JenisKelamin	1.37	110	.486	.046			
	EEIndex	4.69	110	.865	.082			
Paired Differences						t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pendidikan - Nilai EE	-3.318	1.013	.097	-3.510	-3.127	-34.353	109	.000

Sumber: Pengolahan Data, 2017

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Usia

Tabel 4.19 Jenis Usia dan Nilai CE

No	Usia	Kode	CE index	Diagram CE	Kode
1.	20 – 30	1	4,254	HS4	4
2.	20 – 30	1	4,254	HS4	4
3.	20 – 30	1	4,909	HS5	5
4.	20 – 30	1	4,145	HS4	4
5.	20 – 30	1	4,036	HS4	4
6.	20 – 30	1	5,018	HS5	5
7.	20 – 30	1	4,909	HS5	5
8.	20 – 30	1	4,363	HS4	4
9.	20 – 30	1	5,672	HS6	6
10.	20 – 30	1	4,690	HS5	5
11.	20 – 30	1	5,345	HS6	6
12.	20 – 30	1	4,036	HS4	4
13.	20 – 30	1	3,163	HS3	3
14.	20 – 30	1	4,800	HS5	5
15.	20 – 30	1	4,909	HS5	5
16.	20 – 30	1	4,581	HS5	5
17.	20 – 30	1	4,363	HS4	4
18.	20 – 30	1	4,800	HS5	5
19.	20 – 30	1	4,800	HS5	5
20.	20 – 30	1	3,272	HS3	3
21.	20 – 30	1	4,145	HS4	4
22.	20 – 30	1	4,472	HS4	4
23.	20 – 30	1	6,000	HS6	6
24.	20 – 30	1	4,581	HS5	5
25.	20 – 30	1	5,018	HS5	5
26.	20 – 30	1	5,890	HS6	6
27.	20 – 30	1	4,254	HS4	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.19 Usia dan Nilai CE (Lanjutan)

No	Usia	Kode	CE index	Diagram CE	Kode
28.	20 – 30	1	5,672	HS6	6
29.	20 – 30	1	4,800	HS5	5
30.	31 – 40	2	4,800	HS5	5
31.	31 – 40	2	4,254	HS4	4
32.	31 – 40	2	4,254	HS4	4
33.	31 – 40	2	4,909	HS5	5
34.	31 – 40	2	4,145	HS4	4
35.	31 – 40	2	4,036	HS4	4
36.	31 – 40	2	5,018	HS5	5
37.	31 – 40	2	4,909	HS5	5
38.	31 – 40	2	4,363	HS4	4
39.	31 – 40	2	5,672	HS6	6
40.	31 – 40	2	4,690	HS5	5
41.	31 – 40	2	5,345	HS6	6
42.	31 – 40	2	4,036	HS4	4
43.	31 – 40	2	3,163	HS3	3
44.	31 – 40	2	4,800	HS5	5
45.	31 – 40	2	4,909	HS5	5
46.	31 – 40	2	4,581	HS5	5
47.	31 – 40	2	4,363	HS4	4
48.	31 – 40	2	4,800	HS5	5
49.	31 – 40	2	4,800	HS5	5
50.	31 – 40	2	3,272	HS3	3
51.	31 – 40	2	4,145	HS4	4
52.	31 – 40	2	4,472	HS4	4
53.	31 – 40	2	6,000	HS6	6
54.	31 – 40	2	4,581	HS5	5
55.	31 – 40	2	5,018	HS5	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.19 Usia dan Nilai CE (Lanjutan)

No	Usia	Kode	CE index	Diagram CE	Kode
56.	31 – 40	2	5,890	HS6	6
57.	31 – 40	2	4,254	HS4	4
58.	31 – 40	2	5,672	HS6	6
59.	31 – 40	2	4,800	HS5	5
60.	31 – 40	2	4,800	HS5	5
61.	31 – 40	2	4,690	HS5	5
62.	31 – 40	2	5,345	HS6	6
63.	31 – 40	2	4,036	HS4	4
64.	31 – 40	2	3,163	HS3	3
65.	31 – 40	2	4,800	HS5	5
66.	31 – 40	2	4,909	HS5	5
67.	31 – 40	2	4,581	HS5	5
68.	31 – 40	2	4,363	HS4	4
69.	31 – 40	2	4,800	HS5	5
70.	31 – 40	2	4,800	HS5	5
71.	31 – 40	2	3,272	HS3	3
72.	31 – 40	2	4,145	HS4	4
73.	31 – 40	2	4,472	HS4	4
74.	31 – 40	2	6,000	HS6	6
75.	31 – 40	2	4,581	HS5	5
76.	31 – 40	2	5,018	HS5	5
77.	31 – 40	2	5,890	HS6	6
78.	31 – 40	2	4,254	HS4	4
79.	31 – 40	2	5,672	HS6	6
80.	31 – 40	2	4,800	HS5	5
81.	31 – 40	2	4,800	HS5	5
82.	31 – 40	2	4,036	HS4	4
83.	31 – 40	2	5,018	HS5	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.19 Usia dan Nilai CE (Lanjutan)

No	Usia	Kode	CE index	Diagram CE	Kode
84.	31 – 40	2	4,909	HS5	5
85.	31 – 40	2	4,363	HS4	4
86.	31 – 40	2	5,672	HS6	6
87.	41 – 50	3	4,690	HS5	5
88.	41 – 50	3	5,345	HS6	6
89.	41 – 50	3	4,036	HS4	4
90.	41 – 50	3	3,163	HS3	3
91.	41 – 50	3	4,800	HS5	5
92.	41 – 50	3	4,909	HS5	5
93.	41 – 50	3	4,581	HS5	5
94.	41 – 50	3	4,363	HS4	4
95.	41 – 50	3	4,800	HS5	5
96.	41 – 50	3	4,800	HS5	5
97.	41 – 50	3	3,272	HS3	3
98.	41 – 50	3	4,145	HS4	4
99.	41 – 50	3	4,472	HS4	4
100.	41 – 50	3	6,000	HS6	6
101.	51 – 60	4	4,581	HS5	5
102.	51 – 60	4	5,018	HS5	5
103.	51 – 60	4	4,909	HS5	5
104.	51 – 60	4	4,363	HS4	4
105.	51 – 60	4	5,672	HS6	6
106.	51 – 60	4	4,690	HS5	5
107.	51 – 60	4	5,345	HS6	6
108.	51 – 60	4	4,036	HS4	4
109.	51 – 60	4	3,163	HS3	3
110.	51 – 60	4	3,272	HS3	3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keterangan Data:

- Jumlah sampel yang digunakan adalah 110 responden atau N=110
- Pemberian kode pada variabel Usia : 20 - 30 = 1, 31 - 40 = 2, 41 - 50 = 3, 51 - 60 = 4
- Pemberian kode pada variabel Nilai EE adalah: HS1= 1.0, HS2= 1.8, HS3= 2.5, HS4= 3.8, HS5= 4.5, dan HS6= 5.2

Tabel 4.20 *Output* Uji T Usia dan Nilai CE

Paired Samples Statistics					
		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Usia	2.05	110	.871	.083
	CEIndex	4.69	110	.865	.082

	Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower				Upper
Usia - Nilai EE	-2.645	1.253	.119	-2.882	-2.409	-22.141	109	.000

Sumber: *Pengolahan Data, 2017*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 4.21 Pendidikan Terakhir dan Nilai CE

No	Pendidikan Terakhir	Kode	CE index	Diagram CE	Kode
1.	SD	1	4,254	HS4	4
2.	SD	1	4,254	HS4	4
3.	SD	1	4,909	HS5	5
4.	SD	1	4,145	HS4	4
5.	SD	1	4,036	HS4	4
6.	SD	1	5,018	HS5	5
7.	SD	1	4,909	HS5	5
8.	SD	1	4,363	HS4	4
9.	SD	1	5,672	HS6	6
10.	SD	1	4,690	HS5	5
11.	SMP	2	5,345	HS6	6
12.	SMP	2	4,036	HS4	4
13.	SMP	2	3,163	HS3	3
14.	SMP	2	4,800	HS5	5
15.	SMP	2	4,909	HS5	5
16.	SMP	2	4,581	HS5	5
17.	SMP	2	4,363	HS4	4
18.	SMP	2	4,800	HS5	5
19.	SMP	2	4,800	HS5	5
20.	SMP	2	3,272	HS3	3
21.	SMP	2	4,145	HS4	4
22.	SMP	2	4,472	HS4	4
23.	SMP	2	6,000	HS6	6
24.	SMP	2	4,581	HS5	5
25.	SMP	2	5,018	HS5	5
26.	SMP	2	5,890	HS6	6
27.	SMP	2	4,254	HS4	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.21 Pendidikan Terakhir dan Nilai CE (Lanjutan)

No	Pendidikan Terakhir	Kode	CE index	Diagram CE	Kode
28.	SMP	2	5,672	HS6	6
29.	SMP	2	4,800	HS5	5
30.	SMP	2	4,800	HS5	5
31.	SMP	2	4,254	HS4	4
32.	SMP	2	4,254	HS4	4
33.	SMP	2	4,909	HS5	5
34.	SMP	2	4,145	HS4	4
35.	SMP	2	4,036	HS4	4
36.	SMA	3	5,018	HS5	5
37.	SMA	3	4,909	HS5	5
38.	SMA	3	4,363	HS4	4
39.	SMA	3	5,672	HS6	6
40.	SMA	3	4,690	HS5	5
41.	SMA	3	5,345	HS6	6
42.	SMA	3	4,036	HS4	4
43.	SMA	3	3,163	HS3	3
44.	SMA	3	4,800	HS5	5
45.	SMA	3	4,909	HS5	5
46.	SMA	3	4,581	HS5	5
47.	SMA	3	4,363	HS4	4
48.	SMA	3	4,800	HS5	5
49.	SMA	3	4,800	HS5	5
50.	SMA	3	3,272	HS3	3
51.	SMA	3	4,145	HS4	4
52.	SMA	3	4,472	HS4	4
53.	SMA	3	6,000	HS6	6
54.	SMA	3	4,581	HS5	5
55.	SMA	3	5,018	HS5	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.21 Pendidikan Terakhir dan Nilai CE (Lanjutan)

No	Pendidikan Terakhir	Kode	CE index	Diagram CE	Kode
56.	SMA	3	5,890	HS6	6
57.	SMA	3	4,254	HS4	4
58.	SMA	3	5,672	HS6	6
59.	SMA	3	4,800	HS5	5
60.	SMA	3	4,800	HS5	5
61.	SMA	3	4,690	HS5	5
62.	SMA	3	5,345	HS6	6
63.	SMA	3	4,036	HS4	4
64.	SMA	3	3,163	HS3	3
65.	SMA	3	4,800	HS5	5
66.	SMA	3	4,909	HS5	5
67.	SMA	3	4,581	HS5	5
68.	SMA	3	4,363	HS4	4
69.	SMA	3	4,800	HS5	5
70.	SMA	3	4,800	HS5	5
71.	SMA	3	3,272	HS3	3
72.	SMA	3	4,145	HS4	4
73.	SMA	3	4,472	HS4	4
74.	SMA	3	6,000	HS6	6
75.	SMA	3	4,581	HS5	5
76.	SMA	3	5,018	HS5	5
77.	SMA	3	5,890	HS6	6
78.	SMA	3	4,254	HS4	4
79.	D3	4	5,672	HS6	6
80.	D3	4	4,800	HS5	5
81.	D3	4	4,800	HS5	5
82.	D3	4	4,036	HS4	4
83.	D3	4	5,018	HS5	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.21 Pendidikan Terakhir dan Nilai CE (Lanjutan)

No	Pendidikan Terakhir	Kode	CE index	Diagram CE	Kode
84.	D3	4	4,909	HS5	5
85.	D3	4	4,363	HS4	4
86.	D3	4	5,672	HS6	6
87.	D3	4	4,690	HS5	5
88.	D3	4	5,345	HS6	6
89.	D3	4	4,036	HS4	4
90.	D3	4	3,163	HS3	3
91.	D3	4	4,800	HS5	5
92.	D3	4	4,909	HS5	5
93.	D3	4	4,581	HS5	5
94.	D3	4	4,363	HS4	4
95.	D3	4	4,800	HS5	5
96.	D3	4	4,800	HS5	5
97.	D3	4	3,272	HS3	3
98.	D3	4	4,145	HS4	4
99.	D3	4	4,472	HS4	4
100.	S1	5	6,000	HS6	6
101.	S1	5	4,581	HS5	5
102.	S1	5	5,018	HS5	5
103.	S1	5	4,909	HS5	5
104.	S1	5	4,363	HS4	4
105.	S1	5	5,672	HS6	6
106.	S1	5	4,690	HS5	5
107.	S1	5	5,345	HS6	6
108.	S1	5	4,036	HS4	4
109.	S1	5	3,163	HS3	3
110.	S1	5	3,272	HS3	3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keterangan Data:

- Jumlah sampel yang digunakan adalah 110 responden atau N=110
- Pemberian kode pada variabel Pendidikan Terakhir : SD = 1, SMP= 2, SMA = 3, D3 = 4, S1=5.
- Pemberian kode pada variabel Nilai EE adalah: HS1= 1.0, HS2= 1.8, HS3= 2.5, HS4= 3.8, HS5= 4.5, dan HS6= 5.2

Tabel 4.22 *Output* Uji T Pendidikan Terakhir dan Nilai CE

Paired Samples Statistics								
		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean			
Pair 1	PendidikanTerakhir	2.98	110	1.092	.104			
	CEIndex	4.69	110	.865	.082			
Paired Differences						t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pendidikan Terakhir - Nilai EE	-1.709	1.370	.131	-1.968	-1.450	-13.081	109	.000

Sumber: Pengolahan Data, 2017

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Pekerjaan

Tabel 4.23 Pekerjaan dan Nilai CE

No	Pekerjaan	Kode	CE index	Diagram CE	Kode
1.	PNS	1	4,254	HS4	4
2.	PNS	1	4,254	HS4	4
3.	PNS	1	4,909	HS5	5
4.	PNS	1	4,145	HS4	4
5.	PNS	1	4,036	HS4	4
6.	PNS	1	5,018	HS5	5
7.	PNS	1	4,909	HS5	5
8.	PNS	1	4,363	HS4	4
9.	PNS	1	5,672	HS6	6
10.	PNS	1	4,690	HS5	5
11.	PNS	1	5,345	HS6	6
12.	PNS	1	4,036	HS4	4
13.	PNS	1	3,163	HS3	3
14.	PNS	1	4,800	HS5	5
15.	PNS	1	4,909	HS5	5
16.	PNS	1	4,581	HS5	5
17.	PNS	1	4,363	HS4	4
18.	PNS	1	4,800	HS5	5
19.	PNS	1	4,800	HS5	5
20.	PNS	1	3,272	HS3	3
21.	PNS	1	4,145	HS4	4
22.	Swasta	2	4,472	HS4	4
23.	Swasta	2	6,000	HS6	6
24.	Swasta	2	4,581	HS5	5
25.	Swasta	2	5,018	HS5	5
26.	Swasta	2	5,890	HS6	6
27.	Swasta	2	4,254	HS4	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.23 Pekerjaan dan Nilai CE (Lanjutan)

No	Pekerjaan	Kode	CE index	Diagram CE	Kode
28.	Swasta	2	5,672	HS6	6
29.	Swasta	2	4,800	HS5	5
30.	Swasta	2	4,800	HS5	5
31.	Swasta	2	4,254	HS4	4
32.	Swasta	2	4,254	HS4	4
33.	Swasta	2	4,909	HS5	5
34.	Swasta	2	4,145	HS4	4
35.	Swasta	2	4,036	HS4	4
36.	Swasta	2	5,018	HS5	5
37.	Swasta	2	4,909	HS5	5
38.	Swasta	2	4,363	HS4	4
39.	Swasta	2	5,672	HS6	6
40.	Swasta	2	4,690	HS5	5
41.	Swasta	2	5,345	HS6	6
42.	Swasta	2	4,036	HS4	4
43.	Swasta	2	3,163	HS3	3
44.	Swasta	2	4,800	HS5	5
45.	Swasta	2	4,909	HS5	5
46.	Swasta	2	4,581	HS5	5
47.	Swasta	2	4,363	HS4	4
48.	Swasta	2	4,800	HS5	5
49.	Swasta	2	4,800	HS5	5
50.	Swasta	2	3,272	HS3	3
51.	Swasta	2	4,145	HS4	4
52.	Swasta	2	4,472	HS4	4
53.	Swasta	2	6,000	HS6	6
54.	Swasta	2	4,581	HS5	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.23 Pekerjaan dan Nilai CE (Lanjutan)

No	Pekerjaan	Kode	CE index	Diagram CE	Kode
55.	Swasta	2	5,018	HS5	5
56.	Swasta	2	5,890	HS6	6
57.	Swasta	2	4,254	HS4	4
58.	Wirausaha	3	5,672	HS6	6
59.	Wirausaha	3	4,800	HS5	5
60.	Wirausaha	3	4,800	HS5	5
61.	Wirausaha	3	4,690	HS5	5
62.	Wirausaha	3	5,345	HS6	6
63.	Wirausaha	3	4,036	HS4	4
64.	Wirausaha	3	3,163	HS3	3
65.	Wirausaha	3	4,800	HS5	5
66.	Wirausaha	3	4,909	HS5	5
67.	Wirausaha	3	4,581	HS5	5
68.	Wirausaha	3	4,363	HS4	4
69.	Wirausaha	3	4,800	HS5	5
70.	Wirausaha	3	4,800	HS5	5
71.	Wirausaha	3	3,272	HS3	3
72.	Wirausaha	3	4,145	HS4	4
73.	Wirausaha	3	4,472	HS4	4
74.	Wirausaha	3	6,000	HS6	6
75.	Wirausaha	3	4,581	HS5	5
76.	Wirausaha	3	5,018	HS5	5
77.	Wirausaha	3	5,890	HS6	6
78.	Wirausaha	3	4,254	HS4	4
79.	Wirausaha	3	5,672	HS6	6
80.	Wirausaha	3	4,800	HS5	5
81.	Wirausaha	3	4,800	HS5	5
82.	Wirausaha	3	4,036	HS4	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.23 Pekerjaan dan Nilai CE (Lanjutan)

No	Pekerjaan	Kode	CE index	Diagram CE	Kode
83.	Wirausaha	3	5,018	HS5	5
84.	Wirausaha	3	4,909	HS5	5
85.	Wirausaha	3	4,363	HS4	4
86.	Wirausaha	3	5,672	HS6	6
87.	Wirausaha	3	4,690	HS5	5
88.	Mahasiswa	4	5,345	HS6	6
89.	Mahasiswa	4	4,036	HS4	4
90.	Mahasiswa	4	3,163	HS3	3
91.	Mahasiswa	4	4,800	HS5	5
92.	Mahasiswa	4	4,909	HS5	5
93.	Mahasiswa	4	4,581	HS5	5
94.	Mahasiswa	4	4,363	HS4	4
95.	Mahasiswa	4	4,800	HS5	5
96.	Mahasiswa	4	4,800	HS5	5
97.	Mahasiswa	4	3,272	HS3	3
98.	Mahasiswa	4	4,145	HS4	4
99.	Mahasiswa	4	4,472	HS4	4
100.	Mahasiswa	4	6,000	HS6	6
101.	Mahasiswa	4	4,581	HS5	5
102.	Mahasiswa	4	5,018	HS5	5
103.	Mahasiswa	4	4,909	HS5	5
104.	IRT	5	4,363	HS4	4
105.	IRT	5	5,672	HS6	6
106.	IRT	5	4,690	HS5	5
107.	IRT	5	5,345	HS6	6
108.	IRT	5	4,036	HS4	4
109.	IRT	5	3,163	HS3	3
110.	Lain-lain	6	3,272	HS3	3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keterangan Data:

- Jumlah sampel yang digunakan adalah 110 responden atau N=110
- Pemberian kode pada variabel Pekerjaan : PNS = 1, Swasta = 2, Wirausaha = 3, Mahasiswa = 4, IRT = 5, Lain-lain = 6.
- Pemberian kode pada variabel Nilai EE adalah: HS1= 1.0, HS2= 1.8, HS3= 2.5, HS4= 3.8, HS5= 4.5, dan HS6= 5.2

Tabel 4.24 *Output* Uji T Pekerjaan dan Nilai CE

Paired Samples Statistics												
		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean							
Pair 1	Pekerjaan	2.57	110	1.169	.111							
	CEIndex	4.69	110	.865	.082							
						t	df	Sig. (2-tailed)				
						Paired Differences						
						Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference	Lower	Upper	
Pekerjaan – Nilai EE		-2.118	1.464	.140	-2.395	-1.842	-15.180	109	.000			

Sumber: Pengolahan Data, 2017

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

E. Berapa Kali Menggunakan Pelayanan POS

Tabel 4.25 Berapa Kali Menggunakan Pelayanan POS dan Nilai CE

No	Berapa Kali	Kode	CE index	Diagram CE	Kode
1.	1 Kali	1	4,254	HS4	4
2.	1 Kali	1	4,254	HS4	4
3.	1 Kali	1	4,909	HS5	5
4.	1 Kali	1	4,145	HS4	4
5.	1 Kali	1	4,036	HS4	4
6.	1 Kali	1	5,018	HS5	5
7.	1 Kali	1	4,909	HS5	5
8.	1 Kali	1	4,363	HS4	4
9.	1 Kali	1	5,672	HS6	6
10.	1 Kali	1	4,690	HS5	5
11.	1 Kali	1	5,345	HS6	6
12.	1 Kali	1	4,036	HS4	4
13.	2 Kali	2	3,163	HS3	3
14.	2 Kali	2	4,800	HS5	5
15.	2 Kali	2	4,909	HS5	5
16.	2 Kali	2	4,581	HS5	5
17.	2 Kali	2	4,363	HS4	4
18.	2 Kali	2	4,800	HS5	5
19.	2 Kali	2	4,800	HS5	5
20.	2 Kali	2	3,272	HS3	3
21.	2 Kali	2	4,145	HS4	4
22.	2 Kali	2	4,472	HS4	4
23.	2 Kali	2	6,000	HS6	6
24.	2 Kali	2	4,581	HS5	5
25.	2 Kali	2	5,018	HS5	5
26.	2 Kali	2	5,890	HS6	6
27.	2 Kali	2	4,254	HS4	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.25 Berapa Kali Menggunakan Pelayanan POS dan Nilai CE (Lanjutan)

No	Pendidikan Terakhir	Kode	CE index	Diagram CE	Kode
28.	2 Kali	2	5,672	HS6	6
29.	2 Kali	2	4,800	HS5	5
30.	2 Kali	2	4,800	HS5	5
31.	2 Kali	2	4,254	HS4	4
32.	2 Kali	2	4,254	HS4	4
33.	2 Kali	2	4,909	HS5	5
34.	2 Kali	2	4,145	HS4	4
35.	2 Kali	2	4,036	HS4	4
36.	2 Kali	2	5,018	HS5	5
37.	2 Kali	2	4,909	HS5	5
38.	3 Kali	3	4,363	HS4	4
39.	3 Kali	3	5,672	HS6	6
40.	3 Kali	3	4,690	HS5	5
41.	3 Kali	3	5,345	HS6	6
42.	3 Kali	3	4,036	HS4	4
43.	3 Kali	3	3,163	HS3	3
44.	3 Kali	3	4,800	HS5	5
45.	3 Kali	3	4,909	HS5	5
46.	3 Kali	3	4,581	HS5	5
47.	3 Kali	3	4,363	HS4	4
48.	3 Kali	3	4,800	HS5	5
49.	3 Kali	3	4,800	HS5	5
50.	3 Kali	3	3,272	HS3	3
51.	3 Kali	3	4,145	HS4	4
52.	3 Kali	3	4,472	HS4	4
53.	3 Kali	3	6,000	HS6	6
54.	3 Kali	3	4,581	HS5	5
55.	3 Kali	3	5,018	HS5	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.25 Berapa Kali Menggunakan Pelayanan POS dan Nilai CE (Lanjutan)

No	Pendidikan Terakhir	Kode	CE index	Diagram CE	Kode
56.	3 Kali	3	5,890	HS6	6
57.	3 Kali	3	4,254	HS4	4
58.	3 Kali	3	5,672	HS6	6
59.	3 Kali	3	4,800	HS5	5
60.	3 Kali	3	4,800	HS5	5
61.	3 Kali	3	4,690	HS5	5
62.	3 Kali	3	5,345	HS6	6
63.	3 Kali	3	4,036	HS4	4
64.	3 Kali	3	3,163	HS3	3
65.	3 Kali	3	4,800	HS5	5
66.	3 Kali	3	4,909	HS5	5
67.	3 Kali	3	4,581	HS5	5
68.	3 Kali	3	4,363	HS4	4
69.	3 Kali	3	4,800	HS5	5
70.	3 Kali	3	4,800	HS5	5
71.	3 Kali	3	3,272	HS3	3
72.	3 Kali	3	4,145	HS4	4
73.	4 Kali	4	4,472	HS4	4
74.	4 Kali	4	6,000	HS6	6
75.	4 Kali	4	4,581	HS5	5
76.	4 Kali	4	5,018	HS5	5
77.	4 Kali	4	5,890	HS6	6
78.	4 Kali	4	4,254	HS4	4
79.	4 Kali	4	5,672	HS6	6
80.	4 Kali	4	4,800	HS5	5
81.	4 Kali	4	4,800	HS5	5
82.	4 Kali	4	4,036	HS4	4
83.	4 Kali	4	5,018	HS5	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.25 Berapa Kali Menggunakan Pelayanan POS dan Nilai CE (Lanjutan)

No	Pendidikan Terakhir	Kode	CE index	Diagram CE	Kode
84.	4 Kali	4	4,909	HS5	5
85.	4 Kali	4	4,363	HS4	4
86.	4 Kali	4	5,672	HS6	6
87.	4 Kali	4	4,690	HS5	5
88.	> 5 Kali	5	5,345	HS6	6
89.	> 5 Kali	5	4,036	HS4	4
90.	> 5 Kali	5	3,163	HS3	3
91.	> 5 Kali	5	4,800	HS5	5
92.	> 5 Kali	5	4,909	HS5	5
93.	> 5 Kali	5	4,581	HS5	5
94.	> 5 Kali	5	4,363	HS4	4
95.	> 5 Kali	5	4,800	HS5	5
96.	> 5 Kali	5	4,800	HS5	5
97.	> 5 Kali	5	3,272	HS3	3
98.	> 5 Kali	5	4,145	HS4	4
99.	> 5 Kali	5	4,472	HS4	4
100.	> 5 Kali	5	6,000	HS6	6
101.	> 5 Kali	5	4,581	HS5	5
102.	> 5 Kali	5	5,018	HS5	5
103.	> 5 Kali	5	4,909	HS5	5
104.	> 5 Kali	5	4,363	HS4	4
105.	> 5 Kali	5	5,672	HS6	6
106.	> 5 Kali	5	4,690	HS5	5
107.	> 5 Kali	5	5,345	HS6	6
108.	> 5 Kali	5	4,036	HS4	4
109.	> 5 Kali	5	3,163	HS3	3
110.	> 5 Kali	5	3,272	HS3	3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keterangan Data:

- Jumlah sampel yang digunakan adalah 110 responden atau N=110
- Pemberian kode pada variabel Berapa kali menggunakan Jasa Pelayanan POS: 1 kali = 1, 2 kali = 2, 3 kali = 3, 4 kali = 4, >5Kali= 5.
- Pemberian kode pada variabel Nilai EE adalah: HS1= 1.0, HS2= 1.8, HS3= 2.5, HS4= 3.8, HS5= 4.5, dan HS6= 5.2

Tabel 4.26 *Output* Uji T Berapa Kali Menggunakan Pelayanan POS dan Nilai CE

Paired Samples Statistics								
		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean			
Pair 1	Berapa X menggunakan Layanan POS	3.11	110	1.280	.122			
	CEIndex	4.69	110	.865	.082			
Paired Differences						t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Berapa X menggunakan Layanan POS - Nilai EE	-1.582	1.541	.147	-1.873	-1.291	-10.767	109	.000

Sumber: Pengolahan Data, 2017

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.2.6 Analisis Empat Dimensi Ikatan Emosional

Pada metode *Human Sigma* yang menjadi acuan dalam menyusun kuesioner terdapat empat dimensi ikatan emosional.

4.2.6.1 Kuesioner Karyawan

Untuk menghasilkan suatu ikatan emosional antara karyawan dan perusahaan terdapat empat dimensi yang harus diperhatikan nilainya. Nilai EE (*Employee Engagement*) akan dibagi menjadi 3 kategori sebagai berikut:

1. Kelompok karyawan yang memiliki nilai EE rendah, yaitu karyawan yang menjawab keseluruhan atribut untuk nilai EE dengan nilai 1-2,99.
2. Kelompok karyawan yang memiliki nilai EE sedang, yaitu karyawan yang menjawab keseluruhan atribut untuk nilai EE dengan nilai 3-3,99
3. Kelompok karyawan yang memiliki nilai EE tinggi, yaitu karyawan yang menjawab keseluruhan atribut untuk nilai EE dengan nilai 4-5.

1. Dimensi *What Do I Get*

Dimensi ini menunjukkan apakah pihak perusahaan menyediakan alat atau material yang diperlukan oleh karyawan dalam menjalankan tugasnya. Adapun pertanyaan pada kuesioner yang menunjukkan terpenuhinya kebutuhan dasar tersebut adalah pada nomor 1 dan 2, berikut perhitungan nilai rata-rata kedua nomor tersebut:

Tabel 4.27 Nilai Rata-Rata Dimensi *What Do I Get*

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
X1	56	1.00	5.00	210.00	3.7500	.71985
X2	56	2.00	5.00	210.00	3.7500	.66742
Mean	56				3.75	

Sumber: *Pengolahan Data, 2017*

2. Dimensi *What Do I Give*

Pertanyaan pada kuesioner yang dapat menunjukkan tingkat kontribusi dari tiap karyawan adalah pada nomor 3 sampai 6, berikut perhitungan nilai rata-rata semua bagian dimensi tersebut:

Tabel 4.28 Nilai Rata-Rata Dimensi *What Do I Give*

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
X3	56	2.00	5.00	212.00	3.7857	.65267
X4	56	1.00	5.00	176.00	3.1429	.79609
X5	56	1.00	5.00	194.00	3.4643	.80824
X6	56	2.00	5.00	212.00	3.7857	.62419
Mean	56				3.545	

Sumber: Pengolahan Data, 2017

3. Dimensi *Do I Belong*

Pertanyaan pada kuesioner yang dapat menunjukkan tingkat kerja sama dalam tim karyawan adalah pada nomor 7 sampai 10, berikut perhitungan nilai rata-rata keempat nomor tersebut:

Tabel 4.29 Nilai Rata-Rata Dimensi *Do I Belong*

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
X7	56	2.00	5.00	190.00	3.3929	.73059
X8	56	1.00	5.00	207.00	3.6964	.71146
X9	56	1.00	5.00	213.00	3.8036	.72412
X10	56	1.00	5.00	195.00	3.4821	.68732
Mean	56				3.594	

Sumber: Pengolahan Data, 2017

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Dimensi *How Can We Grow*

Pertanyaan pada kuesioner yang dapat menunjukkan tingkat perkembangan karyawan adalah pada nomor 11 dan 12, berikut perhitungan nilai rata-rata kedua pernyataan tersebut:

Tabel 4.30 Nilai Rata-Rata Dimensi *How Can We Grow*

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
X11	56	1.00	5.00	187.00	3.3393	.83724
X12	56	1.00	5.00	187.00	3.3393	.87960
Valid N (listwise)	56				3.34	

Sumber: *Pengolahan Data, 2017*

4.2.6.2 Kuesioner Pelanggan

Untuk menghasilkan suatu ikatan emosional antara pelanggan dan perusahaan terdapat empat dimensi yang harus diperhatikan nilainya. Nilai CE (*Customer Engagement*) akan dibagi menjadi 3 kategori sebagai berikut:

1. Kelompok pelanggan yang memiliki nilai CE rendah, yaitu pelanggan yang menjawab keseluruhan atribut untuk nilai CE dengan nilai 1-2,99.
2. Kelompok pelanggan yang memiliki nilai CE sedang, yaitu pelanggan yang menjawab keseluruhan atribut untuk nilai CE dengan nilai 3-3,99.
3. Kelompok pelanggan yang memiliki nilai CE tinggi, yaitu pelanggan yang menjawab keseluruhan atribut untuk nilai CE dengan nilai 4-5.

1. Dimensi *Confidence*

Pertanyaan pada kuesioner yang dapat menunjukkan tingkat kepercayaan pelanggan adalah pada nomor 1 sampai 5, berikut perhitungan nilai rata-rata kelima pernyataan tersebut:

Tabel 4.31 Nilai Rata-Rata Dimensi *Confidence*

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
X1	110	3.00	5.00	449.00	4.0818	.63725
X2	110	2.00	5.00	400.00	3.6364	.85378
X3	110	2.00	5.00	422.00	3.8364	.86233
X4	110	3.00	5.00	442.00	4.0182	.62047
X5	110	2.00	5.00	425.00	3.8636	.68372
Mean	110				3.89	

Sumber: Pengolahan Data, 2017

2. Dimensi *Integrity*

Pertanyaan pada kuesioner yang dapat menunjukkan tingkat integritas pelanggan adalah pada nomor 6 dan 7, berikut perhitungan nilai rata-rata kedua pernyataan tersebut:

Tabel 4.32 Nilai Rata-Rata Dimensi *Integrity*

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
X6	110	3.00	5.00	448.00	4.0727	.60136
X7	110	3.00	5.00	427.00	3.8818	.72608
Mean	110				3.98	

Sumber: Pengolahan Data, 2017

3. Dimensi *Pride*

Pernyataan pada kuesioner yang dapat menunjukkan tingkat kebanggaan pelanggan adalah pada nomor 8 dan 9, berikut perhitungan nilai rata-rata kedua nomor tersebut:

Tabel 4.33 Nilai Rata-Rata Dimensi *Pride*

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
X8	110	2.00	5.00	445.00	4.0455	.70887
X9	110	3.00	5.00	465.00	4.2273	.60060
Mean	110				4.14	

Sumber: Pengolahan Data, 2017

4. Dimensi *Passion*

Dimensi terakhir pada penunjukan kepuasan pelanggan adalah dimensi *passion*. Pertanyaan pada kuesioner yang dapat menunjukkan ketergantungan pada pelanggan adalah pada nomor 10 dan 11, berikut perhitungan nilai rata-rata kedua nomor tersebut:

Tabel 4.34 Nilai Rata-Rata Dimensi *Passion*

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
X10	110	1.00	5.00	383.00	3.4818	.99293
X11	110	2.00	5.00	376.00	3.4182	.73425
Mean	110				3.45	

Sumber: Pengolahan Data, 2017