

KUESIONER PENELITIAN (PASIEN)

Responden Yang Terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, saya mengharapkan bantuan dan partisipasi Anda untuk mengisi kuesioner ini sebaik-baiknya. Tujuan dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk mengetahui harapan pasien mengenai pelayanan sebuah RS yang ideal serta pengalaman yang telah dirasakan pasien terhadap pelayanan rawat inap RS Hermina Pasteur.

Atas partisipasi dan kerja samanya, saya ucapkan Terima Kasih.

Hormat saya,

Antonius

Bagian I (Penilaian Kinerja terhadap Pelayanan rawat inap RS Hermina)

Petunjuk :

Berilah tanda *checklist* (✓) pada kolom bagian kiri yang telah disediakan, untuk menunjukkan seberapa baik penilaian Anda terhadap pernyataan tersebut yang Anda rasakan terhadap pelayanan rawat inap RS Hermina Pasteur.

Skala	Keterangan	Arti
STB	Sangat Tidak Baik	Responden merasa bahwa layanan yang dirasakan saat ini terhadap atribut tersebut adalah sangat tidak baik
TB	Tidak Baik	Responden merasa bahwa layanan yang dirasakan saat ini terhadap atribut tersebut adalah tidak baik
B	Baik	Responden merasa bahwa layanan yang dirasakan saat ini terhadap atribut tersebut adalah baik
SB	Sangat Baik	Responden merasa bahwa layanan yang dirasakan saat ini terhadap atribut tersebut adalah sangat baik

Bagian II (Tingkat Kepentingan pasien terhadap Sebuah RS yang Ideal)

Petunjuk :

Berilah tanda *checklist* (✓) pada kolom bagian kanan yang telah disediakan, untuk menunjukkan seberapa penting Anda terhadap pernyataan tersebut, yang Anda harapkan dari sebuah RS yang ideal.

Skala	Keterangan	Arti
STP	Sangat Tidak Penting	Responden merasa bahwa atribut tersebut sangat tidak penting di sebuah RS
TP	Tidak Penting	Responden merasa bahwa atribut tersebut tidak penting di sebuah RS
P	Penting	Responden merasa bahwa atribut tersebut penting di sebuah RS
SP	Sangat Penting	Responden merasa bahwa atribut tersebut sangat penting di sebuah RS

Penilaian kinerja tiap pernyataan di RS Hermina				Pernyataan	Tingkat kepentingan tiap pernyataan terhadap sebuah RS yang ideal			
STB	TB	B	SB		STP	TP	P	SP
				Ketersediaan ruang rawat inap bagi pasien				
				Kebersihan ruangan rawat inap				
				Kondisi tempat tidur di ruangan rawat inap yang teratur				
				Kelengkapan alat-alat medis yang dapat mendukung proses pemeriksaan penyakit pasien (rontgen, dll)				
				Kelengkapan pemeriksaan laboratorium yang bisa dilaksanakan				
				Kebersihan kamar mandi dalam ruangan rawat inap				
				Kecukupan pencahayaan dalam ruangan rawat inap				
				Tersedianya fasilitas peribadatan				
				Tersedia apotek yang dapat melayani pembelian obat bagi pasien				
				Tersedianya area parkir yang memadai				
				Tersedianya kantin bagi pengunjung RS				
				Tersedianya brosur jasa pelayanan yang lengkap				
				Kesiapan peralatan medis dan penunjang medis dalam hal pemeriksaan penyakit bagi si pasien				
				Harga yang sesuai dengan pelayanan yang diberikan				
				Sistem pembayaran RS yang tidak memberatkan pasien				
				Kelengkapan Fasilitas kamar sesuai yang dijanjikan oleh pihak RS				
				Perhitungan hasil tagihan RS ke pasien yang benar dan akurat				
				Kecepatan kedatangan dokter bila dibutuhkan				
				Kecepatan kedatangan perawat bila dibutuhkan				
				Kemudahan pasien dalam mendapatkan informasi tagihan				
				Adanya penjelasan dokter atau perawat atas kondisi pasien				
				Kecepatan pelayanan pada saat kedatangan pasien				
				Ketepatan waktu penyajian makanan dan minuman bagi pasien				
				Kecepatan pelayanan saat kepulangan pasien				
				Customer Service yang ramah dalam hal melayani pasien yang datang ke RS hermina				
				Customer Service yang sopan dalam hal melayani pasien yang datang ke RS hermina				

Penilaian kinerja tiap pernyataan di RS Hermina				Pernyataan	Tingkat kepentingan tiap pernyataan terhadap sebuah RS yang ideal			
STB	TB	B	SB		STP	TP	P	SP
				Kedisiplinan satpam RS dalam hal penentuan jam besuk bagi pasien yang sesuai dengan jadwal				
				Petugas admistrasi dapat melayani masalah admistrasi pasien dengan baik dan akurat				
				Kesusaian makanan sesuai dengan anjuran dokter				
				Keteraturan dokter dalam melakukan kunjungan				
				Keteraturan perawat dalam mengontrol pasien dalam hal infus dan jadwal minum obat				
				Keamanan barang-barang pribadi pasien dan keluarga dalam ruangan rawat inap				
				Lokasi RS yang mudah dijangkau				
				Kesediaan dokter untuk menjalin komunikasi yang baik dengan pasien				
				Kesediaan perawat untuk menjalin komunikasi yang baik dengan pasien				
				RS cepat tanggap dalam menangani keluhan, kritik, dan saran pasien				

LAMPIRAN 2

- Kuesioner Penelitian Untuk Manajemen

KUESIONER PENELITIAN (Manajemen)

Responden Yang Terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, saya mengharapkan bantuan dan partisipasi Anda untuk mengisi kuesioner ini sebaik-baiknya. Tujuan dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk mengetahui persepsi Anda terhadap harapan pasien RS Hermina Pasteur, mengetahui spesifikasi standar pelayanan yang dimiliki oleh RS Hermina Pasteur, mengetahui penilaian Anda terhadap hasil kerja karyawan serta mengetahui persepsi Anda terhadap RS Hermina Pasteur dan operasinya.

Atas partisipasi dan kerja samanya, saya ucapkan Terima Kasih.

Hormat saya,

Antonius

Bagian I (Persepsi Manajemen terhadap Harapan pasien)

Petunjuk :

Berilah tanda *checklist* (✓) pada pilihan jawaban yang paling sesuai, untuk menunjukkan seberapa penting persepsi Anda terhadap item-item yang disebutkan, yang sangat diharapkan pasien terhadap pelayanan rawat inap RS Hermina.

Skala	Keterangan	Arti
STP	Sangat Tidak Penting	Responden merasa bahwa atribut tersebut sangat tidak penting bagi manajemen
TP	Tidak Penting	Responden merasa bahwa atribut tersebut tidak penting bagi manajemen
P	Penting	Responden merasa bahwa atribut tersebut penting bagi manajemen
SP	Sangat Penting	Responden merasa bahwa atribut tersebut sangat penting bagi manajemen

No	Pernyataan	STP	TP	P	SP
	Menurut Anda Harapan pasien terhadap pelayanan rawat inap RS Hermina Pasteur				
1	Ketersediaan ruang rawat inap bagi pasien				
2	Kebersihan ruangan rawat inap				
3	Kondisi tempat tidur di ruangan rawat inap yang teratur				
4	Kelengkapan alat-alat medis yang dapat mendukung proses pemeriksaan penyakit pasien (rontgen, dll)				
5	Kelengkapan pemeriksaan laboratorium yang bisa dilaksanakan				
6	Kebersihan kamar mandi dalam ruangan rawat inap				
7	Kecukupan pencahayaan dalam ruangan rawat inap				
8	Tersedianya fasilitas peribadatan				
9	Tersedia apotek yang dapat melayani pembelian obat bagi pasien				
10	Tersedianya area parkir yang memadai				
11	Tersedianya kantin bagi pengunjung RS				
12	Tersedianya brosur jasa pelayanan yang lengkap				
13	Kesiapan peralatan medis dan penunjang medis dalam hal pemeriksaan penyakit bagi si pasien				

No	Pernyataan	STP	TP	P	SP
	Menurut Anda Harapan pasien terhadap pelayanan rawat inap RS Hermina Pasteur				
14	Harga yang sesuai dengan pelayanan yang diberikan				
15	Sistem pembayaran RS yang tidak memberatkan pasien				
16	Kelengkapan Fasilitas kamar sesuai yang dijanjikan oleh pihak RS				
17	Perhitungan hasil tagihan RS ke pasien yang benar dan akurat				
18	Kecepatan kedatangan dokter bila dibutuhkan				
19	Kecepatan kedatangan perawat bila dibutuhkan				
20	Kemudahan pasien dalam mendapatkan informasi tagihan				
21	Adanya penjelasan dokter atau perawat atas kondisi pasien				
22	Kecepatan pelayanan pada saat kedatangan pasien				
23	Ketepatan waktu penyajian makanan dan minuman bagi pasien				
24	Kecepatan pelayanan saat kepulangan pasien				
25	Customer Service yang ramah dalam hal melayani pasien yang datang ke RS hermina				
26	Customer Service yang sopan dalam hal melayani pasien yang datang ke RS hermina				
27	Kedisiplinan satpam RS dalam hal penentuan jam besuk bagi pasien yang sesuai dengan jadwal				
28	Petugas admistrasi dapat melayani masalah admistrasi pasien dengan baik dan akurat				
29	Kesusaian makanan sesuai dengan anjuran dokter				
30	Keteraturan dokter dalam melakukan kunjungan				
31	Keteraturan perawat dalam mengontrol pasien dalam hal infus dan jadwal minum obat				
32	Keamanan barang-barang pribadi pasien dan keluarga dalam ruangan rawat inap				
33	Lokasi RS yang mudah dijangkau				
34	Kesediaan dokter untuk menjalin komunikasi yang baik dengan pasien				
35	Kesediaan perawat untuk menjalin komunikasi yang baik dengan pasien				
36	RS cepat tanggap dalam menangani keluhan, kritik, dan saran pasien				

Bagian II (Perfomansi standar pelayanan di RS Hermina Pasteur)

Perfomansi standar yang ada dalam suatu organisasi atau perusahaan, dapat berupa Standar Formal (eksplisit, ditulis secara resmi, dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan) atau dapat berupa Standar Informal (implisit, hanya diucapkan, dan diasumsikan dimengerti oleh seluruh karyawan).

Petunjuk :

Berilah tanda *checklist* (√) pada pilihan jawaban yang paling tepat untuk menggambarkan perfomansi standar RS Hermina Pasteur khususnya standar pelayanan rawat inap saat .

Ada (Standar tertulis dan sudah dikomunikasikan)

Ada (Standar lisan dan sudah dikomunikasikan)

Ada (Standar tertulis tapi belum dikomunikasikan)

Ada (Standar lisan tapi belum dikomunikasikan)

Tidak Ada Standar

No	Pernyataan	Ada (Standar tertulis dan sudah dikomunikasikan)	Ada (Standar lisan dan sudah dikomunikasikan)	Ada (Standar tertulis tapi belum dikomunikasikan)	Ada (Standar lisan tapi belum dikomunikasikan)	Tidak Ada Standar
1	Ketersedian ruang rawat inap bagi pasien					
2	Kebersihan ruangan rawat inap					
3	Kondisi tempat tidur di ruangan rawat inap yang teratur					
4	Kelengkapan alat-alat medis yang dapat mendukung proses pemeriksaan penyakit pasien (rontgen, dll)					
5	Kelengkapan pemeriksaan laboratorium yang bisa dilaksanakan					
6	Kebersihan kamar mandi dalam ruangan rawat inap					
7	Kecukupan pencahayaan dalam ruangan rawat inap					
8	Tersedianya fasilitas peribadatan					
9	Tersedia apotek yang dapat melayani pembelian obat bagi pasien					
10	Tersedianya area parkir yang memadai					

No	Pernyataan	Ada (Standar tertulis dan sudah dikomunikasikan)	Ada (Standar lisan dan sudah dikomunikasikan)	Ada (Standar tertulis tapi belum dikomunikasikan)	Ada (Standar lisan tapi belum dikomunikasikan)	Tidak Ada Standar
11	Tersedianya kantin bagi pengunjung RS					
12	Tersedianya brosur jasa pelayanan yang lengkap					
13	Kesiapan peralatan medis dan penunjang medis dalam hal pemeriksaan penyakit bagi si pasien					
14	Harga yang sesuai dengan pelayanan yang diberikan					
15	Sistem pembayaran RS yang tidak memberatkan pasien					
16	Kelengkapan Fasilitas kamar sesuai yang dijanjikan oleh pihak RS					
17	Perhitungan hasil tagihan RS ke pasien yang benar dan akurat					
18	Kecepatan kedatangan dokter bila dibutuhkan					
19	Kecepatan kedatangan perawat bila dibutuhkan					
20	Kemudahan pasien dalam mendapatkan informasi tagihan					
21	Adanya penjelasan dokter atau perawat atas kondisi pasien					
22	Kecepatan pelayanan pada saat kedatangan pasien					
23	Ketepatan waktu penyajian makanan dan minuman bagi pasien					
24	Kecepatan pelayanan saat kepulangan pasien					
25	Customer Service yang ramah dalam hal melayani pasien yang datang ke RS hermina					
26	Customer Service yang sopan dalam hal melayani pasien yang datang ke RS hermina					
27	Kedisiplinan satpam RS dalam hal penentuan jam besuk bagi pasien yang sesuai dengan jadwal					

No	Pernyataan	Ada (Standar tertulis dan sudah dikomunikasikan)	Ada (Standar lisan dan sudah dikomunikasikan)	Ada (Standar tertulis tapi belum dikomunikasikan)	Ada (Standar lisan tapi belum dikomunikasikan)	Tidak Ada Standar
28	Petugas admisnistrasi dapat melayani masalah adimistrasi pasien dengan baik dan akurat					
29	Kesusaian makanan sesuai dengan anjuran dokter					
30	Keteraturan dokter dalam melakukan kunjungan					
31	Keteraturan perawat dalam mengontrol pasien dalam hal infus dan jadwal minum obat					
32	Keamanan barang-barang pribadi pasien dan keluarga dalam ruangan rawat inap					
33	Lokasi RS yang mudah dijangkau					
34	Kesediaan dokter untuk menjalin komunikasi yang baik dengan pasien					
35	Kesediaan perawat untuk menjalin komunikasi yang baik dengan pasien					
36	RS cepat tanggap dalam menangani keluhan, kritik, dan saran pasien					

Bagian III (Penilaian manajemen terhadap hasil kerja karyawan dan fasilitas yang diberikan)

Dalam memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh Pihak manajemen, karyawan kadang-kadang mengalami kesukaran untuk mencapai standar yang ditetapkan.

Petunjuk :

Berikan tanda *checklist* (✓) pada jawaban yang paling tepat untuk menunjukkan persepsi Anda terhadap kemampuan karyawan dalam memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan dan penilaian fasilitas yang diberikan RS Hermina Pasteur khususnya pada pelayanan rawat inap saat ini.

Mampu memenuhi standar secara konsisten

Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten

Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara konsisten

Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten

Tidak Ada Standar (baik tulisan maupun lisan)

No	Pernyataan	Mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten)	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak Ada Standar (baik tulisan maupun lisan)
1	Ketersediaan ruang rawat inap bagi pasien					
2	Kebersihan ruangan rawat inap					
3	Kondisi tempat tidur di ruangan rawat inap yang teratur					
4	Kelengkapan alat-alat medis yang dapat mendukung proses pemeriksaan penyakit pasien (rontgen, dll)					
5	Kelengkapan pemeriksaan laboratorium yang bisa dilaksanakan					
6	Kebersihan kamar mandi dalam ruangan rawat inap					
7	Kecukupan pencahayaan dalam ruangan rawat inap					
8	Tersedianya fasilitas peribadatan					
9	Tersedia apotek yang dapat melayani pembelian obat bagi pasien					
10	Tersedianya area parkir yang memadai					

No	Pernyataan	Mampu memenuhi standar secara konsisten)	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten)	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara konsisten)	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten)	Tidak Ada Standar (baik tulisan maupun lisan)
11	Tersedianya kantin bagi pengunjung RS					
12	Tersedianya brosur jasa pelayanan yang lengkap					
13	Kesiapan peralatan medis dan penunjang medis dalam hal pemeriksaan penyakit bagi si pasien					
14	Harga yang sesuai dengan pelayanan yang diberikan					
15	Sistem pembayaran RS yang tidak memberatkan pasien					
16	Kelengkapan Fasilitas kamar sesuai yang dijanjikan oleh pihak RS					
17	Perhitungan hasil tagihan RS ke pasien yang benar dan akurat					
18	Kecepatan kedatangan dokter bila dibutuhkan					
19	Kecepatan kedatangan perawat bila dibutuhkan					
20	Kemudahan pasien dalam mendapatkan informasi tagihan					
21	Adanya penjelasan dokter atau perawat atas kondisi pasien					
22	Kecepatan pelayanan pada saat kedatangan pasien					
23	Ketepatan waktu penyajian makanan dan minuman bagi pasien					
24	Kecepatan pelayanan saat kepulangan pasien					
25	Customer Service yang ramah dalam hal melayani pasien yang datang ke RS hermina					
26	Customer Service yang sopan dalam hal melayani pasien yang datang ke RS hermina					
27	Kedisiplinan satpam RS dalam hal penentuan jam besuk bagi					

	pasien yang sesuai dengan jadwal				
--	----------------------------------	--	--	--	--

No	Pernyataan	Mampu memenuhi standar secara konsisten	Ada (Standar lisan dan sudah dikomunikasikan)	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara konsisten)	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten)	Tidak Ada Standar (baik tulisan maupun lisan)
28	Petugas admistrasi dapat melayani masalah admistrasi pasien dengan baik dan akurat					
29	Kesesuaian makanan sesuai dengan anjuran dokter					
30	Keteraturan dokter dalam melakukan kunjungan					
31	Keteraturan perawat dalam mengontrol pasien dalam hal infus dan jadwal minum obat					
32	Keamanan barang-barang pribadi pasien dan keluarga dalam ruangan rawat inap					
33	Lokasi RS yang mudah dijangkau					
34	Kesediaan dokter untuk menjalin komunikasi yang baik dengan pasien					
35	Kesediaan perawat untuk menjalin komunikasi yang baik dengan pasien					
36	RS cepat tanggap dalam menangani keluhan, kritik, dan saran pasien					

Bagian IV (Persepsi Manajemen terhadap Rawat inap RS Hermina dan operasinya)
 Pertanyaan dibawah ini bertujuan untuk mengukur persepsi Anda tentang RS Hermina Pasteur dan operasinya.

Petunjuk :

Berilah tanda *checklist* (√) pada pilihan jawaban yang paling tepat, untuk menunjukkan seberapa setuju Anda terhadap pernyataan yang disebutkan, mengenai aspek operasional RS Hermina Pasteur

STS : Sangat Tidak Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

SS : Sangat Setuju

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	RS Hermina Pasteur secara teratur mengumpulkan informasi tentang kebutuhan pasien				
2	RS Hermina Pasteur jarang menggunakan hasil riset pemasaran mengenai pasien (-)				
3	RS Hermina Pasteur secara teratur mengumpulkan informasi kualitas pelayanan yang diharapkan pasien				
4	Manajer level atas RS Hermina Pasteur jarang berinteraksi dengan pasien (-)				
5	Karyawan yang berhubungan dengan pasien sering berkomunikasi dengan Pihak manajemen RS Hermina Pasteur				
6	Pihak manajemen RS Hermina Pasteur jarang meminta saran dari karyawan yang berhubungan dengan pasien mengenai pelayanan yang dibutuhkan pasien (-)				
7	Pihak manajemen RS Hermina Pasteur sering berkomunikasi langsung dengan karyawan yang berhubungan dengan pasien				
8	Alat komunikasi antara pihak manajemen RS Hermina Pasteur dengan karyawan yang berhubungan dengan pasien adalah melalui memo (kertas pesan) (-)				
9	RS Hermina Pasteur memiliki banyak level manajemen antara manajer level atas dengan karyawan yang berhubungan dengan pasien (-)				
10	RS Hermina Pasteur tidak berkomitmen dalam menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk pelayanan pasien (-)				
11	RS Hermina Pasteur memiliki program kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan pasien				
12	Pihak manajemen RS Hermina Pasteur yang melakukan peningkatan kualitas pelayanan nasabah diberi imbalan lebih dari yang lain				
13	RS Hermina Pasteur lebih mementingkan penjualan daripada pelayanan (-)				
14	RS Hermina Pasteur memiliki proses formal (program tertulis) untuk pengaturan penetapan sasaran kualitas pelayanan bagi pasien untuk karyawan				
15	RS Hermina Pasteur berusaha untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan pasien secara rinci				
16	RS Hermina Pasteur menggunakan peralatan canggih secara efektif untuk mencapai konsistensi dalam pelayanan pasien				
17	RS Hermina Pasteur memiliki program peningkatan prosedur operasional untuk mempertahankan standar pelayanan bagi pasien				
18	RS Hermina Pasteur memiliki kemampuan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan pasien				
19	Bank BNI Cabang Cimahi akan rugi jika memenuhi semua permintaan nasabah (-)				
20	Bank BNI Cabang Cimahi memiliki sistem operasi (prosedur kerja yang baku) untuk melayani permintaan nasabah				

LAMPIRAN 3

- Kuesioner Penelitian Untuk Karyawan

KUESIONER PENELITIAN (Karyawan)

Responden Yang Terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha, saya mengharapkan bantuan dan partisipasi Anda untuk mengisi kuesioner ini sebaik-baiknya. Tujuan dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk mengetahui persepsi Anda terhadap RS Hermina Pasteur serta penilaian seberapa besar RS Hermina Pasteur dan karyawan memenuhi janji untuk memberikan kualitas pelayanan kepada pasien .

Atas partisipasi dan kerja samanya, saya ucapkan Terima Kasih.

Hormat saya,

Antonius

Bagian I (Persepsi Karyawan terhadap RS Hermina Pasteur Khususnya bagian rawat inap dan operasinya)

Petunjuk :

Pertanyaan berikut ini bertujuan untuk mengukur persepsi Anda tentang RS Hermina Pasteur khususnya pada pelayanan bagian rawat inap dan operasinya.

Berilah tanda *checklist* (√) pada pilihan jawaban yang paling tepat, untuk menunjukkan seberapa setuju Anda terhadap pernyataan yang disebutkan, mengenai aspek operasional RS Hermina Pasteur.

STS : Sangat Tidak Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

SS : Sangat Setuju

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Saya merasa bahwa saya bagian dari sebuah kelompok (team) dalam RS Hermina Pasteur				
2	Setiap orang di RS Hermina Pasteur ini, berkontribusi (bekerja sama) dalam kelompok untuk melayani pasien				
3	Saya merasa bertanggung jawab untuk membantu rekan sekerja saya, agar ia lebih baik dalam bekerja				
4	Saya dan rekan sekerja lebih sering bekerja sama dibandingkan bersaing				
5	Saya merasa bahwa saya adalah anggota penting dari RS Hermina Pasteur.				
6	Saya merasa nyaman bekerja, dalam arti saya mampu bekerja dengan baik				
7	RS Hermina Pasteur merekrut orang yang berkemampuan tinggi dibidangnya				
8	RS Hermina Pasteur melengkapi peralatan kerja yang saya butuhkan, untuk melakukan pekerjaan saya dengan baik				
9	Saya menghabiskan banyak waktu dalam pekerjaan, untuk menyelesaikan masalah yang kurang saya kuasai (-)				
10	Saya memiliki kebebasan dalam pekerjaan saya untuk memuaskan kebutuhan pasien				
11	Terkadang saya kurang dapat mengontrol pekerjaan karena terlalu banyak permintaan pasien pada waktu bersamaan (-)				
12	Salah satu penyebab saya frustrasi dalam bekerja adalah saya harus bergantung pada rekan lain dalam melayani pasien (-)				
13	Penilaian atasan saya atas hasil kerja saya adalah seberapa baik saya berinteraksi dengan pasien				
14	Di RS Hermina Pasteur , karyawan yang memberikan pelayanan ekstra bagi pasien tidak menghasilkan imbalan tambahan bagi karyawan (-)				
15	Karyawan di RS Hermina Pasteur yang melayani pasien dengan lebih baik akan diberi imbalan yang lebih besar daripada karyawan lain				

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
16	Jumlah tugas dalam pekerjaan saya membuat saya bekerja keras untuk melayani pasien secara efektif				
17	RS Hermina Pasteur lebih menekankan penjualan dibandingkan pelayanan sehingga saya sukar melayani pasien dengan baik (-)				
18	Permintaan pasien dan permintaan manajemen biasanya sama				
19	RS Hermina Pasteur dan saya memiliki kesamaan mengenai bagaimana seharusnya pekerjaan dilakukan				
20	Informasi yang saya terima dari manajemen cukup memadai untuk melakukan pekerjaan saya				
21	Saya sering merasa tidak mengerti tentang pelayanan yang ditawarkan RS Hermina Pasteur kepada pasien (-)				
22	Saya merasa mampu mengikuti perubahan yang terjadi di RS Hermina Pasteur yang berpengaruh pada pekerjaan saya				
23	Saya merasa tidak dilatih dengan baik oleh RS Hermina Pasteur tentang bagaimana cara berinteraksi secara efektif dengan pasien (-)				
24	Saya tidak mengetahui aspek penting yang ditekankan dalam penilaian hasil kerja saya oleh atasan (-)				
25	Karyawan yang mengembangkan pemasaran berkonsultasi dengan saya mengenai seberapa besar kemungkinan untuk memenuhi janji yang dikemukakan dalam promosi				
26	Saya sering tidak memperhatikan kemajuan janji yang dikemukakan RS Hermina Pasteur dalam promosinya (-)				
27	Karyawan berinteraksi dengan pelaksana dalam mendiskusikan tingkatan pelayanan dalam RS Hermina Pasteur yang akan diberikan kepada pasien				
28	Kebijakan RS Hermina Pasteur dalam pelayanan pasien adalah konsisten meskipun pada bagian yang berbeda				
29	Kompetisi yang hebat adalah menciptakan tekanan didalam RS Hermina Pasteur menghasilkan bisnis baru (-)				
30	Kunci saingan RS Hermina Pasteur membuat janji-janji yang mereka tidak bisa tepati pada usaha untuk memenangkan konsumen baru (-)				

Bagian II (Penilaian seberapa besar RS Hermina Pasteur dan karyawan pada pelayanan bagian rawat inap memenuhi janji untuk memberikan kualitas pelayanan kepada pasien)

Petunjuk :

Berikan tanda *checklist* (√) terhadap pilihan jawaban yang paling sesuai untuk menunjukkan persepsi Anda dalam memenuhi janji unjuk kerja kualitas kepada pasiennya Keterangan :

TK = Tidak Konsisten dalam menghasilkan unjuk kerja yang baik

KK = Kurang Konsisten dalam menghasilkan unjuk kerja yang baik

CK = Cukup Konsisten dalam menghasilkan unjuk kerja yang baik

K = Konsisten dalam menghasilkan unjuk kerja yang baik

Pernyataan	TK	KK	CK	K
Harga yang sesuai dengan pelayanan yang diberikan	1	2	3	4
Fasilitas kamar yang sesuai dengan yang dijanjikan oleh pihak RS.	1	2	3	4

formansi standar pelayanan di RS Hermina Pasteur (Perawat)

Perfomansi standar yang ada dalam suatu organisasi atau perusahaan, dapat berupa Standar Formal (eksplisit, ditulis secara resmi, dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan) atau dapat berupa Standar Informal (implisit, hanya diucapkan, dan diasumsikan dimengerti oleh seluruh karyawan).

Petunjuk :

Berilah tanda *checklist* (√) pada pilihan jawaban yang paling tepat untuk **menggambarkan perfomansi standar RS Hermina Pasteur khususnya standar pelayanan rawat inap saat ini.**

No	Pernyataan	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Tidak ada standar tertulis maupun lisan
1	Standar tentang Kebersihan ruangan rawat inap					
2	Standar tentang Kondisi tempat tidur di ruangan rawat inap yang teratur					
3	Standar tentang Kesopanan pakaian karyawan					
4	Standar tentang Kelengkapan Kelengkapan alat-alat medis yang dapat mendukung proses pemeriksaan penyakit pasien (rontgen, dll)					
5	Standar tentang Kelengkapan pemeriksaan laboratorium yang bisa dilaksanakan					
6	Standar tentang Kesiapan peralatan medis dan penunjang medis dalam hal pemeriksaan penyakit bagi si pasien					
7	Standar tentang Kecepatan kedatangan perawat bila dibutuhkan					
8	Standar tentang Kemudahan dalam proses menarik uang					
9	Standar tentang Ketepatan waktu penyajian makanan dan minuman bagi pasien					
10	Standar tentang Kesesuaian makanan sesuai dengan anjuran dokter					
11	Standar tentang Keteraturan perawat dalam mengontrol pasien dalam hal infus dan jadwal minum obat					
12	Standar tentang Kesiapan perawat untuk menjalin komunikasi yang baik dengan pasien					
13	Standar tentang Kesigapan <i>teller</i> dalam menangani nasabah					
14	Standar tentang RS cepat tanggap dalam menangani keluhan, kritik, dan saran pasien					

fomansi standar pelayanan di RS Hermina Pasteur (Dokter)

Perfomansi standar yang ada dalam suatu organisasi atau perusahaan, dapat berupa Standar Formal (eksplisit, ditulis secara resmi, dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan) atau dapat berupa Standar Informal (implisit, hanya diucapkan, dan diasumsikan dimengerti oleh seluruh karyawan).

Petunjuk :

Berilah tanda *checklist* (√) pada pilihan jawaban yang paling tepat untuk **menggambarkan perfomansi standar RS Hermina Pasteur khususnya standar pelayanan rawat inap saat ini.**

No	Pernyataan	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Tidak ada standar tertulis maupun lisan
1	Standar tentang Kecepatan kedatangan dokter bila dibutuhkan					
2	Standar tentang Adanya penjelasan dokter atau perawat atas kondisi pasien					
3	Standar tentang Keteraturan dokter dalam melakukan kunjungan					
4	Standar tentang Kesiediaan dokter untuk menjalin komunikasi yang baik dengan pasien					

fomansi standar pelayanan di RS Hermina Pasteur (Adminstrasi)

Perfomansi standar yang ada dalam suatu organisasi atau perusahaan, dapat berupa Standar Formal (eksplisit, ditulis secara resmi, dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan) atau dapat berupa Standar Informal (implisit, hanya diucapkan, dan diasumsikan dimengerti oleh seluruh karyawan).

Petunjuk :

Berilah tanda *checklist* (√) pada pilihan jawaban yang paling tepat untuk **menggambarkan perfomansi standar RS Hermina Pasteur khususnya standar pelayanan rawat inap saat ini.**

No	Pernyataan	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Tidak ada standar tertulis maupun lisan
1	Standar tentang Tersedia apotek yang dapat melayani pembelian obat bagi pasien					
2	Standar tentang Harga yang sesuai dengan pelayanan yang diberikan					
3	Standar tentang Sistem pembayaran RS yang tidak memberatkan pasien					
4	Standar tentang Kelengkapan Fasilitas kamar sesuai yang dijanjikan oleh pihak RS					
5	Standar tentang Perhitungan hasil tagihan RS ke pasien yang benar dan akurat					
6	Standar tentang Kecepatan pelayanan pada saat kedatangan pasien					
7	Standar tentang Kecepatan pelayanan saat kepulangan pasien					
8	Standar tentang Petugas admisnistrasi dapat melayani masalah adimistrasi pasien dengan baik dan akurat					
9	Standar tentang Lokasi RS yang mudah dijangkau					

fomansi standar pelayanan di RS Hermina Pasteur (Customer Service)

Perfomansi standar yang ada dalam suatu organisasi atau perusahaan, dapat berupa Standar Formal (eksplisit, ditulis secara resmi, dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan) atau dapat berupa Standar Informal (implisit, hanya diucapkan, dan diasumsikan dimengerti oleh seluruh karyawan).

Petunjuk :

Berilah tanda *checklist* (√) pada pilihan jawaban yang paling tepat untuk **menggambarkan perfomansi standar RS Hermina Pasteur khususnya standar pelayanan rawat inap saat ini.**

No	Pernyataan	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Tidak ada standar tertulis maupun lisan
1	Standar tentang Ketersedian ruang rawat inap bagi pasien					
2	Standar tentang Tersedianya kantin bagi pengunjung RS					
3	Standar tentang Tersedianya brosur jasa pelayanan yang lengkap					
4	Standar tentang Customer Servive yang ramah dalam hal melayani pasien yang datang ke RS hermina					
5	Standar tentang Customer Servive yang ramah dalam hal melayani pasien yang datang ke RS hermina					

fomansi standar pelayanan di RS Hermina Pasteur (Office Boy)

Perfomansi standar yang ada dalam suatu organisasi atau perusahaan, dapat berupa Standar Formal (eksplisit, ditulis secara resmi, dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan) atau dapat berupa Standar Informal (implisit, hanya diucapkan, dan diasumsikan dimengerti oleh seluruh karyawan).

Petunjuk :

Berilah tanda *checklist* (✓) pada pilihan jawaban yang paling tepat untuk **menggambarkan perfomansi standar RS Hermina Pasteur khususnya standar pelayanan rawat inap saat ini.**

No	Pernyataan	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Tidak ada standar tertulis maupun lisan
1	Standar tentang Kebersihan kamar mandi dalam ruangan rawat inap					
2	Standar tentang Kecukupan pencahayaan dalam ruangan rawat inap					
3	Standar tentang Tersedianya kebersian fasilitas peribadatan					

fomansi standar pelayanan di RS Hermina Pasteur (Satpam)

Perfomansi standar yang ada dalam suatu organisasi atau perusahaan, dapat berupa Standar Formal (eksplisit, ditulis secara resmi, dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan) atau dapat berupa Standar Informal (implisit, hanya diucapkan, dan diasumsikan dimengerti oleh seluruh karyawan).

Petunjuk :

Berilah tanda *checklist* (√) pada pilihan jawaban yang paling tepat untuk **menggambarkan perfomansi standar RS Hermina Pasteur khususnya standar pelayanan rawat inap saat ini.**

No	Pernyataan	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Kurang mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Tidak ada standar tertulis maupun lisan
1	Standar tentang Kedispilnan satpam RS dalam hal penentuan jam besuk bagi pasien yang sesuai dengan jadwal					
2	Standar tentang Keamanan barang-barang pribadi pasien dan keluarga dalam ruangan rawat inap					

formansi standar pelayanan di RS Hermina Pasteur (Tukang parkir)

Perfomansi standar yang ada dalam suatu organisasi atau perusahaan, dapat berupa Standar Formal (eksplisit, ditulis secara resmi, dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan) atau dapat berupa Standar Informal (implisit, hanya diucapkan, dan diasumsikan dimengerti oleh seluruh karyawan).

Petunjuk :

Berilah tanda *checklist* (√) pada pilihan jawaban yang paling tepat untuk **menggambarkan perfomansi standar RS Hermina Pasteur khususnya standar pelayanan rawat inap saat ini.**

No	Pernyataan	Mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara konsisten las	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten s	Tidak Ada Standar (baik tulisan maupun lisan)
1	Standar tentang Tersedianya area parkir yang memadai					

Bagian IV (Konsistensi dalam menjalankan standar kerja (*Perawat*))

Dalam memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh Pihak manajemen, karyawan kadang-kadang mengalami kesukaran untuk mencapai standar yang ditetapkan.

Petunjuk :

Berilah tanda *checklist* (√) pada pilihan jawaban yang paling tepat untuk terhadap kemampuan Anda dalam memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan dan penilaian fasilitas yang diberikan RS Hermina Pasteur khususnya pada pelayanan saat rawat inap ini

No	Pernyataan	Mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak Ada Standar (baik tulisan maupun lisan)
1	Standar tentang Kebersihan ruangan rawat inap					
2	Standar tentang Kondisi tempat tidur di ruangan rawat inap yang teratur					
3	Standar tentang Kesopanan pakaian karyawan					
4	Standar tentang Kelengkapan Kelengkapan alat-alat medis yang dapat mendukung proses pemeriksaan penyakit pasien (rontgen, dll)					
5	Standar tentang Kelengkapan pemeriksaan laboratorium yang bisa dilaksanakan					
6	Standar tentang Kesiapan peralatan medis dan penunjang medis dalam hal pemeriksaan penyakit bagi si pasien					
7	Standar tentang Kecepatan kedatangan perawat bila dibutuhkan					
8	Standar tentang Kemudahan dalam proses menarik uang					
9	Standar tentang Ketepatan waktu penyajian makanan dan minuman bagi pasien					
10	Standar tentang Kesesuaian makanan sesuai dengan anjuran dokter					
11	Standar tentang Keteraturan perawat dalam mengontrol pasien dalam hal infus dan jadwal minum obat					
12	Standar tentang Kesiapan perawat untuk menjalin komunikasi yang baik dengan pasien					
13	Standar tentang Kesigapan <i>teller</i> dalam menangani nasabah					
14	Standar tentang RS cepat tanggap dalam menangani keluhan, kritik, dan saran pasien					

fomansi standar pelayanan di RS Hermina Pasteur (*Dokter*)

Perfomansi standar yang ada dalam suatu organisasi atau perusahaan, dapat berupa Standar Formal (eksplisit, ditulis secara resmi, dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan) atau dapat berupa Standar Informal (implisit, hanya diucapkan, dan diasumsikan dimengerti oleh seluruh karyawan).

Petunjuk :

Berilah tanda *checklist* (√) pada pilihan jawaban yang paling tepat untuk terhadap kemampuan Anda dalam memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan dan penilaian fasilitas yang diberikan RS Hermina Pasteur khususnya pada pelayanan saat rawat inap ini

No	Pernyataan	Mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten s	Tidak Ada Standar (baik tulisan maupun lisan
1	Standar tentang Kecepatan kedatangan dokter bila dibutuhkan					
2	Standar tentang Adanya penjelasan dokter atau perawat atas kondisi pasien					
3	Standar tentang Keteraturan dokter dalam melakukan kunjungan					
4	Standar tentang Kesiediaan dokter untuk menjalin komunikasi yang baik dengan pasien					

fomansi standar pelayanan di RS Hermina Pasteur (*Adminstrasi*)

Perfomansi standar yang ada dalam suatu organisasi atau perusahaan, dapat berupa Standar Formal (eksplisit, ditulis secara resmi, dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan) atau dapat berupa Standar Informal (implisit, hanya diucapkan, dan diasumsikan dimengerti oleh seluruh karyawan).

Petunjuk :

Berilah tanda *checklist* (√) pada pilihan jawaban yang paling tepat untuk terhadap kemampuan Anda dalam memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan dan penilaian fasilitas yang diberikan RS Hermina Pasteur khususnya pada pelayanan saat rawat inap ini

No	Pernyataan	Mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten s	Tidak Ada Standar (baik tulisan maupun lisan
1	Standar tentang Tersedia apotek yang dapat melayani pembelian obat bagi pasien					
2	Standar tentang Harga yang sesuai dengan pelayanan yang diberikan					
3	Standar tentang Sistem pembayaran RS yang tidak memberatkan pasien					
4	Standar tentang Kelengkapan Fasilitas kamar sesuai yang dijanjikan oleh pihak RS					
5	Standar tentang Perhitungan hasil tagihan RS ke pasien yang benar dan akurat					
6	Standar tentang Kecepatan pelayanan pada saat kedatangan pasien					
7	Standar tentang Kecepatan pelayanan saat kepulangan pasien					
8	Standar tentang Petugas admisnistrasi dapat melayani masalah adimistrasi pasien dengan baik dan akurat					
9	Standar tentang Lokasi RS yang mudah dijangkau					

fomansi standar pelayanan di RS Hermina Pasteur (*Customer Service*)

Perfomansi standar yang ada dalam suatu organisasi atau perusahaan, dapat berupa Standar Formal (eksplisit, ditulis secara resmi, dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan) atau dapat berupa Standar Informal (implisit, hanya diucapkan, dan diasumsikan dimengerti oleh seluruh karyawan).

Petunjuk :

Berilah tanda *checklist* (√) pada pilihan jawaban yang paling tepat untuk terhadap kemampuan Anda dalam memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan dan penilaian fasilitas yang diberikan RS Hermina Pasteur khususnya pada pelayanan saat rawat inap ini

No	Pernyataan	Mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara konsisten las	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten s	Tidak Ada Standar (baik tulisan maupun lisan
1	Standar tentang Ketersedian ruang rawat inap bagi pasien					
2	Standar tentang Tersedianya kantin bagi pengunjung RS					
3	Standar tentang Tersedianya brosur jasa pelayanan yang lengkap					
4	Standar tentang Customer Servive yang ramah dalam hal melayani pasien yang datang ke RS hermina					
5	Standar tentang Customer Servive yang ramah dalam hal melayani pasien yang datang ke RS hermina					

fomansi standar pelayanan di RS Hermina Pasteur (*Office Boy*)

Perfomansi standar yang ada dalam suatu organisasi atau perusahaan, dapat berupa Standar Formal (eksplisit, ditulis secara resmi, dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan) atau dapat berupa Standar Informal (implisit, hanya diucapkan, dan diasumsikan dimengerti oleh seluruh karyawan).

Petunjuk :

Berilah tanda *checklist* (√) pada pilihan jawaban yang paling tepat untuk terhadap kemampuan Anda dalam memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan dan penilaian fasilitas yang diberikan RS Hermina Pasteur khususnya pada pelayanan saat rawat inap ini

No	Pernyataan	Mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak Ada Standar (baik tulisan maupun lisan)
1	Standar tentang Kebersihan kamar mandi dalam ruangan rawat inap					
2	Standar tentang Kecukupan pencahayaan dalam ruangan rawat inap					
3	Standar tentang Tersedianya kebersian fasilitas peribadatan					

fomansi standar pelayanan di RS Hermina Pasteur (*Satpam*)

Perfomansi standar yang ada dalam suatu organisasi atau perusahaan, dapat berupa Standar Formal (eksplisit, ditulis secara resmi, dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan) atau dapat berupa Standar Informal (implisit, hanya diucapkan, dan diasumsikan dimengerti oleh seluruh karyawan).

Petunjuk :

Berilah tanda *checklist* (√) pada pilihan jawaban yang paling tepat untuk terhadap kemampuan Anda dalam memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan dan penilaian fasilitas yang diberikan RS Hermina Pasteur khususnya pada pelayanan saat rawat inap ini

No	Pernyataan	Mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak Ada Standar (baik tulisan maupun lisan)
1	Standar tentang Kedisiplinan satpam RS dalam hal penentuan jam besuk bagi pasien yang sesuai dengan jadwal					
2	Standar tentang Keamanan barang-barang pribadi pasien dan keluarga dalam ruangan rawat inap					

fomansi standar pelayanan di RS Hermina Pasteur (*Tukang parkir*)

Perfomansi standar yang ada dalam suatu organisasi atau perusahaan, dapat berupa Standar Formal (eksplisit, ditulis secara resmi, dan dikomunikasikan ke seluruh karyawan) atau dapat berupa Standar Informal (implisit, hanya diucapkan, dan diasumsikan dimengerti oleh seluruh karyawan).

Petunjuk :

Berilah tanda *checklist* (√) pada pilihan jawaban yang paling tepat untuk terhadap kemampuan Anda dalam memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan dan penilaian fasilitas yang diberikan RS Hermina Pasteur khususnya pada pelayanan saat rawat inap ini

No	Pernyataan	Mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Tidak Ada Standar (baik tulisan maupun lisan)
1	Standar tentang Tersedianya area parkir yang memadai					

LAMPIRAN 4

- Jawaban Kuesioner Awal Konsumen

Tabel L4-1
Jawaban Kuesioner Awal Persepsi Konsumen

Resp	Pernyataan																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	2	3	3	3	4	3	4
4	4	4	3	2	2	2	2	4	2	4	3	3	4	4	4	3	4	3
5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3
6	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	2	2	4	4	4
7	4	2	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3
8	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3
10	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3
11	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
12	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3
13	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3
14	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4
15	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3
16	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4
17	4	3	2	4	2	4	2	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3
18	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	2	4
19	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3
20	3	2	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3
21	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3
22	3	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4
23	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3
24	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3
25	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3
26	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2
28	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
29	4	4	2	3	2	3	2	4	2	2	3	4	4	2	2	3	4	3
30	4	3	4	4	3	2	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4

Tabel L4-1 (lanjutan)
Jawaban Kuesioner Awal Persepsi Konsumen

Resp	Pernyataan																	
	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
1	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4
2	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
3	3	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3
4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4
5	4	2	4	3	4	2	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4
6	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
7	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4
8	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
9	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2
10	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	2	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4
12	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	2	4	3	2	2	3	2	2
13	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4
14	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3
15	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
16	2	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	4	2
17	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
18	3	4	3	3	4	4	2	2	3	4	2	2	3	4	4	3	2	3
19	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
20	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	2	2	2	2	3
21	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
22	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3
23	4	3	4	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	2	2	2	4	4
24	2	3	2	3	3	3	4	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3	2
25	4	2	4	4	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
26	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4
27	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2
28	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
29	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4
30	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4

Tabel L4-2 (lanjutan)
Jawaban Kuesioner Awal Harapan Konsumen

Resp	Pernyataan																	
	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
1	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4
2	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3
4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4
5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
6	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3
7	4	3	4	3	2	3	3	2	2	4	2	3	2	2	2	2	4	4
8	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
9	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
10	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	2	4	4
11	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3
12	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	4	3	2	2	3	3	3
13	4	2	4	3	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	2
14	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
15	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4
16	2	4	2	2	3	4	4	4	2	2	4	3	3	2	2	3	2	2
17	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4
18	3	2	3	2	3	2	2	2	4	3	2	2	3	4	4	3	3	3
19	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4
20	3	3	3	2	2	4	3	2	2	3	4	3	2	2	2	2	3	3
21	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4
22	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
23	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4	4	3	2	2	3	2	4	4
24	3	4	2	3	3	3	4	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2
25	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4
26	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	2	4	4	2
27	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
28	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
29	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
30	4	3	4	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	4

LAMPIRAN 5

- Jawaban Kuesioner Lanjutan (Persepsi dan Harapan Konsumen)
- Jawaban Kuesioner Persepsi Manajemen terhadap Harapan Konsumen.
- Jawaban Kuesioner Perfomansi standar pelayanan di RS Hermina Pasteur
- Jawaban Kuesioner Penilaian Manajemen Terhadap Hasil Kerja Karyawan dan fasilitas yang diberikan RS Hermina Pasteur
- Jawaban Kuesioner Persepsi Manajemen terhadap RS Hermina Pasteur dan Operasinya
- Jawaban Kuesioner Persepsi Karyawan terhadap RS Hermina Pasteur dan Operasinya
- Jawaban Kuesioner Penilaian Seberapa Besar RS Hermina Pasteur dan Karyawan pada Pelayanan rawat inap RS dalam Memenuhi Janji untuk Memberikan Kualitas Pelayanan kepada pasien
- Jawaban Kuesioner Kejelasan Standar yang Ditetapkan oleh Manajemen yang diketahui oleh Karyawan
- Jawaban Kuesioner Konsiatensi dalam Menjalankan Standar Kerja

Tabel L5-1
Jawaban Kuesioner Lanjutan Persepsi Konsumen

Resp	Pernyataan																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
2	4	3	4	3	4	2	3	4	2	1	2	3	3	4	4	3	4	2
3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
4	3	3	4	3	4	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	1	4	4
5	4	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2
6	4	4	4	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3
7	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3
8	4	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	1	4	3
9	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	1	4	2
10	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4
11	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
12	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3
13	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	2
14	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2
15	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	2
16	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	1	4	3
17	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3
18	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
19	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	1	3	2
20	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
21	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4
22	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
23	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	4	4	3	2	3	3	3
24	3	4	4	3	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
25	4	4	3	4	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3
26	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	2
27	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3
28	3	4	4	3	3	3	2	4	2	3	3	4	4	3	2	2	3	2
29	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	3	3
30	3	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4

Tabel L5-1 (lanjutan)
Jawaban Kuesioner Lanjutan Persepsi Konsumen

Resp	Pernyataan																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
31	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	1	3	3
32	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
33	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	2
34	4	3	3	4	4	2	3	4	2	1	2	4	4	4	4	1	2	2
35	4	4	3	4	3	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
36	4	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2
37	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	4	2	4	1	3	3
38	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	4	3
40	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	1	3	3
41	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3
42	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
43	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
44	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	1	4	2
44	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	2	3	4	3	4	1	3	3
45	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
46	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	2
47	3	4	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3
48	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	2	4	3	2	4	3	3	3
49	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	1	3	3
50	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4
51	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
52	3	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	4	1	2	4
53	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3
54	3	4	3	3	3	2	3	4	3	2	2	4	4	2	3	3	3	3
55	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
56	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
57	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	2
58	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
59	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4
60	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	2	3	1	3	3

Tabel L5-1 (lanjutan)
Jawaban Kuesioner Lanjutan Persepsi Konsumen

Resp	Pernyataan																	
	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
31	3	1	2	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	2
32	3	4	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
33	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	1
34	3	4	2	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2
35	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
37	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	2
38	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2
39	3	1	3	4	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2
40	2	2	3	3	2	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2
41	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	1	2	2	2	2
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
43	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	4	3
44	1	3	3	4	2	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2
45	3	3	2	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	2	2	3	2	2
46	2	3	2	3	2	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	2	1
47	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
48	3	3	3	4	2	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	2
49	3	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2
50	4	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	2	3	1
51	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
52	3	3	3	4	2	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3
53	3	1	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2
54	3	2	3	4	3	4	1	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2
55	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	2	2	3	2	2
56	3	1	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2
57	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
58	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	2	2	3	2	2
59	3	3	3	4	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3
60	3	1	2	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2

Tabel L5-1 (lanjutan)
Jawaban Kuesioner Lanjutan Persepsi Konsumen

Resp	Pernyataan																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
61	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
62	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2
63	3	3	4	3	3	2	3	3	2	1	2	3	4	4	4	4	3	2
64	3	4	3	3	4	2	2	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3
65	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2
66	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	4	3	2	4	1	4	3
67	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3	4	2	3	4	2	3
68	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	1	3	2
69	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3
70	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
71	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
72	3	3	4	4	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
73	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
74	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	2
75	4	3	4	3	4	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3
76	3	3	4	4	3	1	3	4	3	2	3	3	3	3	3	1	4	3
77	4	4	4	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3
78	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
79	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3
80	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4
81	3	4	4	3	3	1	2	3	1	2	3	4	3	3	4	3	4	3
82	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	1	3	3
83	3	4	3	3	4	2	2	4	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3
84	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	1	4	3
85	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	1	4	2
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3
87	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2
88	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	1	2	3
89	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4
90	4	3	4	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	2	3	1	3	3

Tabel L5-1 (lanjutan)
Jawaban Kuesioner Lanjutan Persepsi Konsumen

Resp	Pernyataan																	
	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
61	3	4	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
62	2	3	2	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	2	1
63	3	4	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2
64	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
66	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2
67	3	2	3	3	3	3	1	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	2
68	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3
69	2	2	3	4	2	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2
70	3	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	1	2	2	2	2
71	3	2	3	4	2	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	2
72	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	2
73	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
74	2	3	2	3	2	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	2	1
75	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2
76	2	3	1	4	1	3	1	4	4	3	3	3	1	2	3	2	2	2
77	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
78	3	3	2	3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	2	2	3	2	2
79	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	1
80	4	4	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	3	4	2	3	1
81	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	1	2	2	2
82	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
83	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	2	1
84	3	1	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	2
85	1	3	3	4	2	4	3	3	3	1	3	3	1	1	3	2	2	2
86	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2
87	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
88	3	3	2	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	2	2	3	2	2
89	3	3	3	4	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3
90	3	2	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2

Tabel L5-1 (lanjutan)
Jawaban Kuesioner Lanjutan Persepsi Konsumen

Resp	Pernyataan																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
91	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2
92	3	4	4	4	4	2	3	4	2	1	2	4	3	4	4	4	4	2
93	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	4	3	3	2	3	2
94	3	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	4	3
96	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	2	4	1	3	3
97	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
98	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2
99	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	1	3	3
100	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
101	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3
102	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	1	4	3
103	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	4	3	3	4	3	3	3
104	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3
105	4	3	4	4	3	2	2	3	3	3	1	4	4	2	3	3	3	2
106	2	3	3	3	4	3	3	4	1	2	3	3	3	4	2	3	3	3
107	4	4	3	4	3	2	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4
108	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	1	3	3
109	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	2	3	3
110	3	3	4	4	4	3	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3

Tabel L5-1 (lanjutan)
Jawaban Kuesioner Lanjutan Persepsi Konsumen

Resp	Pernyataan																	
	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
91	3	4	1	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3
92	3	4	2	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2
93	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
94	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3
95	2	2	3	4	2	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2
96	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2
97	3	2	2	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	1	2	2	2	2
98	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	4	2
99	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3
100	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2
101	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
102	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
103	1	2	3	4	4	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3
104	4	1	3	4	2	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2
105	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	1	2
106	4	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
107	3	3	3	4	2	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2
108	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3
109	3	3	1	4	2	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2
110	2	3	3	3	1	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	2	1

Tabel L5-2
Jawaban Kuesioner Lanjutan Harapan Konsumen

Resp	Pernyataan																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3
3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	2	4	3
5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
6	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4
7	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	4
8	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
9	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
10	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3
11	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4
12	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
13	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
14	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
15	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
16	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
17	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
18	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3
19	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
22	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
23	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
24	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3
25	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
26	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
27	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3
28	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
30	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3

Tabel L5-2 (lanjutan)
Jawaban Kuesioner Lanjutan Harapan Konsumen

Resp	Pernyataan																	
	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
1	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	4	4
5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	4
6	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
7	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	2	4
8	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3
9	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
10	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
12	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
13	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3
15	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
16	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
17	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
18	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3
19	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
20	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3	3
21	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
23	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
24	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4
25	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
27	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
28	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3
29	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3
30	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3

Tabel L5-2 (lanjutan)
Jawaban Kuesioner Lanjutan Harapan Konsumen

Resp	Pernyataan																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
31	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3
32	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3
33	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3
34	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4
35	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
36	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
37	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
38	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3
39	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4
40	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
41	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
42	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
43	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
44	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
45	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
46	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
47	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2
48	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3
49	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3
50	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
51	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	2	4	3
52	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
53	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4
54	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	4
55	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
56	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	4	3	3	4	4	4
57	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
58	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3
59	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3
60	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3

Tabel L5-2 (lanjutan)
Jawaban Kuesioner Lanjutan Harapan Konsumen

Resp	Pernyataan																	
	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
31	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
32	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4
33	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4
34	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4
35	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
36	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
37	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
38	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3
39	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
41	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
42	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
43	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3
44	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
45	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
46	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
47	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
48	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4
49	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
50	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
51	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
52	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	4	4
53	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	4
54	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
55	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	2	4
56	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3
57	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
58	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
59	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4
60	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4

Tabel L5-2 (lanjutan)
Jawaban Kuesioner Lanjutan Harapan Konsumen

Resp	Pernyataan																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
61	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4
62	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
63	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
64	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3
65	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
66	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3
67	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
68	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
69	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
70	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
71	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
72	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
73	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
74	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4
75	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
76	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
77	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
78	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3
79	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
80	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
81	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3
82	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4
83	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
84	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
85	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
86	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
87	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
88	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
89	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
90	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4

Tabel L5-2 (lanjutan)
Jawaban Kuesioner Lanjutan Harapan Konsumen

Resp	Pernyataan																	
	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
61	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
62	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
63	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	4	4
64	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
65	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4
66	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
67	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
68	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
69	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
70	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
71	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3
72	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
73	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
74	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4
75	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3
76	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
77	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
78	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	4	3
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
80	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4
81	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4
82	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
83	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
84	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
85	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3
86	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
87	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	4	4
88	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
89	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4
90	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3

Tabel L5-2 (lanjutan)
Jawaban Kuesioner Lanjutan Harapan Konsumen

Resp	Pernyataan																	
	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
91	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
92	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
93	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
94	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
95	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
96	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4
97	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
98	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
99	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
100	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
101	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	2	4
102	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3
103	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
104	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4
105	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
106	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
107	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
108	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
109	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
110	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3

Tabel L5-3
Jawaban Kuesioner Persepsi Manajemen terhadap Harapan Konsumen

Resp	Pernyataan										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Wadir Medis	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
Wadirum	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3

Tabel L5-3 (lanjutan)
Jawaban Kuesioner Persepsi Manajemen terhadap Harapan Konsumen

Resp	Pernyataan										
	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Wadir Medis	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4
Wadirum	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3

Tabel L5-3 (lanjutan)
Jawaban Kuesioner Persepsi Manajemen terhadap Harapan Konsumen

Resp	Pernyataan													
	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
Wadir Medis	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4
Wadirum	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3

Tabel L5-4
Jawaban Kuesioner Performansi Standar Pelayanan

Wadir Medis

Pernyataan	Standar yang ada	Bobot
1	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
2	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
3	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
4	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
5	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
6	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
7	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
8	Lisan dan sudah dikomunikasikan	3
9	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
10	Lisan dan sudah dikomunikasikan	3
11	Lisan dan sudah dikomunikasikan	3
12	Lisan dan sudah dikomunikasikan	4
13	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
14	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
15	Lisan dan sudah dikomunikasikan	3
16	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
17	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
18	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
19	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
20	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
21	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
22	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
23	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
24	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	3
25	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	3
26	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	3
27	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	3
28	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
29	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
30	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	3
31	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
32	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	3
33	Lisan dan sudah dikomunikasikan	3
34	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
35	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
36	Lisan dan sudah dikomunikasikan	4

Tabel L5-4 (lanjutan)
Jawaban Kuesioner Performansi Standar Pelayanan

Wadirum

Pernyataan	Standar yang ada	Bobot
1	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
2	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
3	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
4	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
5	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
6	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
7	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
8	Lisan dan sudah dikomunikasikan	3
9	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
10	Lisan dan sudah dikomunikasikan	3
11	Lisan dan sudah dikomunikasikan	3
12	Lisan dan sudah dikomunikasikan	4
13	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
14	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
15	Lisan dan sudah dikomunikasikan	3
16	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
17	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
18	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
19	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
20	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
21	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
22	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
23	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
24	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	3
25	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	3
26	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	3
27	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	3
28	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
29	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
30	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	3
31	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
32	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	3
33	Lisan dan sudah dikomunikasikan	3
34	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
35	Ada standar tertulis dan sudah dikomunikasikan	4
36	Lisan dan sudah dikomunikasikan	4

Tabel L5-5
Jawaban Kuesioner Persepsi Manajemen terhadap RS Hermina Pasteur dan Operasinya

Responden	Data Penyebab Gap 1								
	Pernyataan								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	+	-	+	-	+	-	+	-	-
Wadir Medis	3	2	3	3	3	3	2	1	2
Wadirum	3	2	2	4	3	3	2	1	2

Tabel L5-6
Jawaban Kuesioner Persepsi Manajemen terhadap RS Hermina Pasteur dan Operasinya

Resp	Data Penyebab Gap 2										
	Pernyataan										
	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	-	+	+	-	+	+	+	+	+	-	+
Wadir Medis	2	3	2	2	4	2	3	4	4	3	4
Wadirum	2	4	1	2	3	2	4	4	4	3	4

Tabel L5-7
Jawaban Kuesioner Persepsi Karyawan terhadap RS Hermina Pasteur dan operasinya

No.	Data Penyebab Gap 3																							
	Pernyataan																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	-	-	+	-	+	-	-	+	+	+	-	+	-	-
1	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	1	2	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3
2	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	1	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	1
3	4	4	4	4	3	4	4	4	1	3	3	1	2	4	3	4	4	2	3	2	4	3	4	1
4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2
5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	2
6	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	4	2	2
7	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	1	3	1	2	2	2	1	2	3	3	1	4	1	2
8	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	4	1	2	
9	3	4	4	4	4	4	3	3	1	1	2	2	2	1	4	1	3	1	3	1	2	2	1	
10	3	4	3	4	4	4	4	4	2	1	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2
11	3	3	4	4	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	3	1	3	1	1	
12	3	4	3	3	4	3	4	3	2	1	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	1	2
13	3	3	3	3	4	4	4	3	3	1	3	3	4	4	2	2	2	3	1	3	1	4	1	2
14	3	4	2	4	4	3	3	3	2	2	1	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2
15	3	3	3	2	4	4	3	3	3	1	3	1	4	4	1	2	2	3	3	3	1	3	1	2
16	3	4	3	3	4	4	4	3	2	1	3	3	4	3	2	2	2	3	2	3	4	4	3	1

Tabel L5-8
Jawaban Kuesioner Persepsi Karyawan terhadap RS Hermina Pasteur dan Operasinya

Responden	Data Penyebab Gap 4					
	Pernyataan					
	25	26	27	28	29	30
	+	-	+	+	-	-
Wadirum	3	2	3	3	2	2

Tabel L5-8
Jawaban Kuesioner Penilaian Wadirum dalam Memenuhi Janji-Janji

Responden	Nilai
Wadirum	4
Rata-rata	4

Tabel L5-9
Jawaban Kuesioner Kejelasan Standar yang Diketahui oleh Karyawan (perawat)

Item	Responden						Rata-rata
	1	2	3	4	5	6	
2	4	4	4	4	4	4	4.000
3	4	4	4	4	4	4	4.000
4	4	4	4	4	4	4	4.000
5	4	4	4	4	4	4	4.000
13	3	4	4	4	4	4	3.833
19	4	4	4	3	4	3	3.667
23	4	4	4	4	3	4	3.833
29	4	3	4	4	4	3	3.667
31	4	4	4	4	3	4	3.833
35	3	3	3	3	3	3	3.000
36	4	3	3	3	4	3	3.333

Tabel L5-9
Jawaban Kuesioner Kejelasan Standar yang Diketahui oleh Karyawan (Administrasi)

Item	Responden		Rata-rata
	1	2	
14	4	4	4.000
15	4	3	3.500
16	4	4	4.000
17	3	3	3.000
20	4	4	4.000
24	4	4	4.000
28	4	4	4.000
33	3	4	3.500

Tabel L5-10
Jawaban Kuesioner Kejelasan Standar yang Diketahui oleh
Karyawan (Customer Service)

Item	Responden		Rata-rata
	1	2	
1	4	4	4.000
11	3	3	3.000
12	4	4	4.000
25	3	3	3.000
26	4	3	3.500

Tabel L5-10
Jawaban Kuesioner Kejelasan Standar yang Diketahui oleh Karyawan (Dokter)

Item	Responden		Rata-rata
	1	2	
18	4	4	4.000
21	4	4	4.000
30	4	4	4.000
34	4	4	4.000

Tabel L5-11
Jawaban Kuesioner Kejelasan Standar yang Diketahui oleh Karyawan
(Satpam)

Item	Responden		Rata-rata
	1		
27	4	4	4.000
32	4	4	4.000

Tabel L5-14
Jawaban Kuesioner Konsistensi Karyawan dalam Menjalankan Standar Kerja
(Administrasi)

Item	Responden		Rata-rata
	1	2	
14	4	4	4.000
15	4	4	4.000
16	4	4	4.000
17	4	4	4.000
20	4	4	4.000
24	4	4	4.000
28	4	4	4.000
33	4	4	4.000

Tabel L5-14
Jawaban Konsistensi Karyawan dalam Menjalankan Standar Kerja
(Customer Service)

Item	Responden		Rata-rata
	1	2	
1	4	4	4.000
11	3	3	3.000
12	3	4	3.500
25	3	2	2.500
26	2	3	2.500

Tabel L5-15
Jawaban Kuesioner Konsistensi Karyawan dalam Menjalankan Standar Kerja
(Dokter)

Item	Responden		Rata-rata
	1	2	
18	4	4	4.000
21	4	4	4.000
30	4	4	4.000
34	4	4	4.000

Tabel L5-16
Jawaban Kuesioner Konsistensi Karyawan dalam Menjalankan Standar Kerja
(Satpam)

Item	Responden		Rata-rata
	1		
27	4	4	4.000
32	4	4	4.000

Tabel L5-17
Jawaban Kuesioner Konsistensi Karyawan dalam Menjalankan Standar Kerja
(Office Boy)

Item	Responden		Rata-rata
	1	2	
6	4	4	4.000
7	4	4	4.000
8	4	3	3.500

Tabel L5-18
Jawaban Kuesioner Konsistensi Karyawan dalam Menjalankan Standar
Kerja
(Tukang Parkir)

Item	Responden		Rata-rata
	1		
10	3	3	3.000

LAMPIRAN 6

- Pengolahan Data GAP 5

Tabel L7 -1Perhitungan Si untuk Dimensi *Tangibles*

Resp	Item Pernyataan												
	<i>Tangibles</i>												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Pi	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3
	Ei	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
	Si	1	0	0	0	1	0	-1	0	-1	-1	-1	-1
2	Pi	4	3	4	3	4	2	3	4	2	1	2	3
	Ei	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4
	Si	0	-1	1	0	1	-2	-1	0	-1	-1	-1	-1
3	Pi	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3
	Ei	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
	Si	-1	-1	0	-1	0	0	-1	0	0	0	0	-1
4	Pi	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	4
	Ei	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	4
	Si	0	-1	0	0	1	-2	-2	0	0	0	1	0
5	Pi	4	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3
	Ei	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
	Si	0	0	0	1	1	-1	-1	0	-1	0	-1	-1
6	Pi	4	4	4	4	3	3	2	3	2	2	3	3
	Ei	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
	Si	1	1	0	0	0	-1	-2	-1	-1	-2	0	-1
7	Pi	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4
	Ei	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
	Si	0	0	-1	0	1	-1	-2	-1	-1	-1	0	1
8	Pi	4	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3	4
	Ei	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
	Si	1	0	0	0	1	0	-1	0	0	0	-1	0
9	Pi	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	3
	Ei	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
	Si	0	0	1	0	1	-2	0	-1	-1	-1	-2	-1
10	Pi	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3
	Ei	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
	Si	-1	0	0	0	1	-1	-1	0	-2	-1	-1	0

Tabel L7 –1 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi *Tangibles*

Resp	Item Pernyataan												
	<i>Tangibles</i>												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
11	Pi	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
	Ei	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
	Si	0	0	-1	0	1	-1	-1	-1	0	-1	0	0
12	Pi	4	4	4	3	3	4	4	3	2	2	4	4
	Ei	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
	Si	0	0	1	-1	-1	0	1	0	-1	-1	0	0
13	Pi	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4
	Ei	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3
	Si	1	1	-1	1	2	0	-2	0	0	0	0	1
14	Pi	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4
	Ei	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
	Si	0	0	-1	-1	0	0	0	1	0	0	0	1
15	Pi	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3
	Ei	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
	Si	0	-1	1	1	0	0	0	-1	-1	0	-1	0
16	Pi	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4
	Ei	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
	Si	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	-1	1
17	Pi	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3
	Ei	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
	Si	1	-1	1	0	-1	0	0	-1	-1	0	0	0
18	Pi	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4
	Ei	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4
	Si	0	1	0	-1	0	-1	-1	-1	-1	0	-1	0
19	Pi	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	4
	Ei	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
	Si	0	1	0	1	1	-1	0	-1	-2	-2	-1	0
20	Pi	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3
	Si	1	0	0	-1	0	0	0	0	1	0	-1	0

Tabel L7 -1 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi *Tangibles*

Resp	Item Pernyataan												
	<i>Tangibles</i>												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
21	Pi	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
	Ei	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
	Si	-1	0	0	0	0	-1	0	0	-1	0	-1	0
22	Pi	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3
	Ei	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4
	Si	0	0	0	0	1	-1	-1	0	0	0	-1	-1
23	Pi	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	4
	Ei	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
	Si	0	-1	0	-1	-1	-2	-1	-1	-2	-1	-1	1
24	Pi	3	4	4	3	4	2	2	4	3	3	3	4
	Ei	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4
	Si	-1	1	1	-1	1	-2	-2	1	0	-1	-1	0
25	Pi	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3	4	3
	Ei	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
	Si	0	1	0	1	1	-2	0	-1	0	0	1	0
26	Pi	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4
	Ei	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Si	0	-1	0	0	1	0	-1	1	0	0	0	1
27	Pi	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
	Ei	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	Si	0	0	0	0	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	0
28	Pi	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	4
	Ei	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
	Si	-1	0	1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-1	0	1
29	Pi	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
	Ei	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
	Si	0	0	1	0	0	0	0	-1	-1	-1	0	1
30	Pi	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4
	Ei	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
	Si	0	1	1	1	-1	-1	-1	0	-1	0	0	0

Tabel L7 –1 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi *Tangibles*

Resp	Item Pernyataan												
	<i>Tangibles</i>												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
31	Pi	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4
	Ei	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
	Si	0	0	-1	0	0	-1	-1	0	0	-1	-2	1
32	Pi	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3
	Ei	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4
	Si	1	-1	0	0	1	0	0	-1	-1	-1	-1	-1
33	Pi	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
	Ei	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
	Si	-1	0	0	-1	0	-1	-2	-1	-1	-1	-1	0
34	Pi	4	3	3	4	4	2	3	4	2	1	2	4
	Ei	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
	Si	1	0	-1	0	1	-2	-1	0	-1	-3	-1	0
35	Pi	4	4	3	4	3	2	2	3	4	3	3	4
	Ei	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
	Si	0	0	0	0	-1	-2	-1	0	1	0	-1	0
36	Pi	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4
	Ei	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3
	Si	1	0	0	0	1	0	-1	0	-1	-1	0	1
37	Pi	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3
	Ei	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
	Si	1	0	0	0	-1	-1	0	0	0	0	-1	0
38	Pi	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3
	Ei	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
	Si	0	1	-1	-1	0	-2	0	-1	-1	-2	-2	-1
39	Pi	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4
	Ei	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
	Si	-1	0	1	0	0	-1	-1	1	1	1	-1	1
40	Pi	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3
	Ei	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
	Si	-1	-1	0	-1	0	-2	0	0	1	0	-1	-1

Tabel L7 –1 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi *Tangibles*

Resp	Item Pernyataan												
	<i>Tangibles</i>												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
41	Pi	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4
	Ei	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3
	Si	0	1	-1	1	2	0	-2	0	0	0	0	1
42	Pi	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3
	Ei	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
	Si	0	0	0	0	-1	0	-1	1	0	0	0	0
43	Pi	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
	Ei	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
	Si	1	-1	1	1	0	0	0	-1	0	0	-1	1
44	Pi	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	2	4
	Ei	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
	Si	1	0	0	0	-1	-1	0	0	1	0	-2	1
45	Pi	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2
	Ei	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	-1
	Si	1	-1	1	1	-1	0	0	0	0	0	-1	3
46	Pi	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4
	Ei	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4
	Si	0	-1	-1	1	0	-1	-1	0	0	0	-1	0
47	Pi	3	4	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3
	Ei	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4
	Si	0	0	0	0	1	-1	-1	1	0	0	-1	-1
48	Pi	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	4
	Ei	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
	Si	0	-1	0	1	-1	-2	-1	-1	0	0	-1	0
49	Pi	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
	Ei	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4
	Si	-1	0	1	1	1	-1	-1	-1	1	2	0	-1
50	Pi	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
	Ei	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
	Si	-1	-1	1	0	-1	0	0	0	0	1	0	-1

Tabel L7 -1 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi *Tangibles*

Resp	Item Pernyataan												
	<i>Tangibles</i>												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
51	Pi	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	4
	Ei	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	4
	Si	0	-1	0	0	1	-1	-2	1	0	0	1	0
52	Pi	3	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4
	Ei	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
	Si	-1	1	0	1	0	-1	-1	0	-1	0	-1	0
53	Pi	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4
	Ei	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
	Si	1	0	0	0	0	-1	-1	-1	1	0	0	0
54	Pi	3	4	3	3	3	2	3	4	3	2	2	4
	Ei	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
	Si	0	1	-1	0	0	-2	-1	0	-1	-2	-1	1
55	Pi	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
	Si	1	0	-1	0	0	0	0	-1	0	0	-1	-1
56	Pi	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
	Ei	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3
	Si	0	0	0	0	1	-1	-1	0	1	2	1	0
57	Pi	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3
	Ei	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
	Si	1	0	0	0	-1	-1	0	-1	1	0	0	-1
58	Pi	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
	Si	-1	1	0	0	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	0
59	Pi	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3
	Ei	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4
	Si	0	-1	0	1	1	0	0	0	-1	-1	-1	-1
60	Pi	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	4
	Ei	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
	Si	-1	0	1	-1	1	-1	-1	0	-1	-1	-2	1

Tabel L7 -1 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi *Tangibles*

Resp	Item Pernyataan												
	<i>Tangibles</i>												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
61	Pi	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
	Ei	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
	Si	0	0	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1
62	Pi	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3
	Ei	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
	Si	0	-1	1	0	-1	-1	-1	1	0	0	-1	-1
63	Pi	3	3	4	3	3	2	3	3	2	1	2	3
	Ei	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
	Si	0	-1	0	-1	-1	-2	0	-1	-2	-3	-2	-1
64	Pi	3	4	3	3	4	2	2	3	4	3	3	4
	Ei	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Si	-1	0	-1	0	1	-1	-1	0	1	0	0	1
65	Pi	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4
	Ei	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
	Si	-1	0	1	0	0	0	0	-1	-2	-2	-1	1
66	Pi	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	4
	Ei	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
	Si	0	0	1	0	1	-1	-1	-1	-1	0	-1	0
67	Pi	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3
	Ei	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
	Si	1	-1	0	1	0	-1	0	0	-1	-2	-1	0
68	Pi	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4
	Ei	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
	Si	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	-1	1
69	Pi	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3
	Ei	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
	Si	1	-1	1	0	-1	-1	0	0	1	0	-1	0
70	Pi	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4
	Ei	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
	Si	0	-1	1	0	-1	0	-1	-1	0	0	-1	1

Tabel L7 -1 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi *Tangibles*

Resp	Item Pernyataan												
	<i>Tangibles</i>												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
71	Pi	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	4
	Ei	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
	Si	0	1	0	0	-1	-1	-1	0	0	0	0	1
72	Pi	3	3	4	4	3	2	2	4	3	3	3	3
	Ei	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
	Si	0	-1	1	1	-1	-1	-1	0	0	0	-1	0
73	Pi	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
	Ei	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
	Si	0	0	-1	-1	0	-1	-1	0	-1	0	0	0
74	Pi	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4
	Ei	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
	Si	-1	0	1	0	-1	-1	-1	0	0	0	-1	0
75	Pi	4	3	4	3	4	2	2	4	3	3	3	3
	Ei	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
	Si	1	-1	0	-1	0	-2	-1	0	-1	-1	-1	-1
76	Pi	3	3	4	4	3	1	3	3	3	2	3	3
	Ei	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	Si	0	0	0	0	-1	-3	-1	-1	-1	-2	0	-1
77	Pi	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4
	Ei	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4
	Si	1	1	0	0	1	0	-1	0	-1	0	-1	0
78	Pi	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
	Ei	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4
	Si	0	0	1	1	-1	0	-1	-1	-1	-1	0	0
79	Pi	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3
	Ei	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
	Si	-1	1	1	0	0	-2	-1	-1	-1	-1	1	-1
80	Pi	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4
	Ei	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
	Si	0	0	0	1	0	-1	-1	0	-1	0	-1	1

Tabel L7 -1 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi *Tangibles*

Resp	Item Pernyataan												
	<i>Tangibles</i>												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
81	Pi	3	4	4	3	3	1	2	3	1	2	3	4
	Ei	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
	Si	-1	1	1	-1	0	-3	-2	-1	-3	-2	-1	1
82	Pi	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4
	Ei	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
	Si	0	0	-1	0	0	-1	-1	0	1	-1	0	0
83	Pi	3	4	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3
	Ei	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
	Si	-1	0	0	-1	0	-2	-1	0	0	-1	-1	-1
84	Pi	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4
	Ei	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3
	Si	1	0	-1	1	1	0	-1	0	1	1	0	1
85	Pi	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4
	Ei	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
	Si	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
86	Pi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
	Ei	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
	Si	0	0	-1	0	0	0	0	-1	-1	-1	-2	-1
87	Pi	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3
	Ei	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
	Si	-1	0	0	1	0	-1	0	1	1	0	-1	0
88	Pi	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4
	Ei	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
	Si	1	0	0	0	-1	-1	-1	0	-1	0	0	1
89	Pi	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3
	Ei	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
	Si	0	0	1	0	0	-1	0	0	-1	0	-1	-1
90	Pi	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3
	Ei	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
	Si	1	-1	0	-1	-1	-2	0	-1	-1	-2	-2	-1

Tabel L7 -1 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi *Tangibles*

Resp	Item Pernyataan												
	<i>Tangibles</i>												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
91	Pi	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4
	Ei	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
	Si	0	0	-1	0	-1	-1	0	-1	-2	-1	-1	0
92	Pi	3	4	4	4	4	2	3	4	2	1	2	4
	Ei	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
	Si	-1	1	1	1	0	-2	-1	1	-1	-2	-2	1
93	Pi	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4
	Ei	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
	Si	-1	-1	0	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	0
94	Pi	3	4	4	4	4	2	2	4	4	3	3	3
	Ei	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
	Si	0	0	1	1	0	-1	-1	0	1	0	-1	0
95	Pi	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3
	Ei	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4
	Si	0	-1	-1	1	0	-2	0	1	1	0	-1	-1
96	Pi	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	4
	Ei	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4
	Si	0	-1	0	0	0	-2	0	0	0	0	-2	0
97	Pi	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4
	Ei	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
	Si	-1	1	-1	1	0	-1	-2	-1	0	0	-1	0
98	Pi	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
	Ei	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
	Si	0	1	1	1	0	0	-1	0	-1	0	0	-1
99	Pi	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4
	Ei	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
	Si	1	-1	1	0	0	-1	0	0	-1	-1	1	1
100	Pi	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3
	Ei	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
	Si	0	-1	1	1	-1	0	-1	0	0	0	-1	0

Tabel L7 –1 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi *Tangibles*

Resp	Item Pernyataan												
	<i>Tangibles</i>												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
101	Pi	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4
	Ei	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
	Si	1	1	-1	0	1	-1	-1	-1	-2	-1	1	1
102	Pi	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3
	Ei	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
	Si	0	0	-1	-1	0	0	-1	0	0	0	-1	-1
103	Pi	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4
	Ei	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
	Si	1	1	0	0	0	-1	0	-1	-1	-2	-2	0
104	Pi	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4
	Ei	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
	Si	-1	1	0	-1	1	-1	-2	0	-1	-1	-1	1
105	Pi	4	3	4	4	3	2	2	3	3	3	1	4
	Ei	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
	Si	1	-1	1	1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-3	0
106	Pi	2	3	3	3	4	3	3	3	1	2	3	3
	Ei	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
	Si	-1	0	-1	0	1	0	0	0	-3	-2	-1	-1
107	Pi	4	4	3	4	3	2	4	4	3	3	2	4
	Ei	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4
	Si	0	0	0	1	0	-2	0	0	0	1	-1	0
108	Pi	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
	Ei	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
	Si	0	-1	0	-1	-1	0	0	0	-1	0	0	-1
109	Pi	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4
	Ei	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3
	Si	1	1	0	0	1	0	0	1	0	-1	0	1
110	Pi	3	3	4	4	4	3	2	3	2	2	3	4
	Ei	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
	Si	0	0	0	0	0	0	-1	0	-1	-1	0	1

Tabel L7 –2Perhitungan Si untuk Dimensi *Realibility*

Resp	Item Pernyataan					
	<i>Reliability</i>					
		13	14	15	16	17
1	Pi	3	4	3	3	3
	Ei	4	3	4	3	3
	Si	-1	1	-1	0	0
2	Pi	3	4	4	4	4
	Ei	4	4	3	4	4
	Si	-1	0	1	0	0
3	Pi	3	4	3	4	3
	Ei	4	4	4	4	4
	Si	-1	0	-1	0	-1
4	Pi	3	3	3	4	4
	Ei	4	3	2	4	3
	Si	-1	0	1	0	1
5	Pi	3	3	4	3	2
	Ei	3	3	3	4	4
	Si	0	0	1	-1	-2
6	Pi	3	2	3	4	3
	Ei	3	3	4	3	4
	Si	0	-1	-1	1	-1
7	Pi	3	3	4	4	3
	Ei	2	3	3	2	4
	Si	1	0	1	2	-1
8	Pi	3	3	4	4	3
	Ei	4	4	3	3	4
	Si	-1	-1	1	1	-1
9	Pi	3	4	4	4	2
	Ei	4	4	4	4	3
	Si	-1	0	0	0	-1
10	Pi	4	4	4	3	4
	Ei	2	3	4	4	3
	Si	2	1	0	-1	1

Tabel L7 -2 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi *Realibility*

Resp	Item Pernyataan					
	<i>Reliability</i>					
		13	14	15	16	17
11	Pi	3	3	3	3	4
	Ei	4	3	3	4	3
	Si	-1	0	0	-1	1
12	Pi	3	3	3	4	3
	Ei	4	4	4	3	3
	Si	-1	-1	-1	1	0
13	Pi	3	3	2	3	4
	Ei	4	4	4	4	4
	Si	-1	-1	-2	-1	0
14	Pi	3	3	3	4	4
	Ei	3	4	3	4	3
	Si	0	-1	0	0	1
15	Pi	3	3	3	3	3
	Ei	3	4	3	3	4
	Si	0	-1	0	0	-1
16	Pi	4	3	3	4	4
	Ei	3	4	3	3	4
	Si	1	-1	0	1	0
17	Pi	3	4	3	4	3
	Ei	3	4	3	3	4
	Si	0	0	0	1	-1
18	Pi	3	4	3	3	4
	Ei	4	3	3	4	4
	Si	-1	1	0	-1	0
19	Pi	3	3	3	4	3
	Ei	3	4	4	4	4
	Si	0	-1	-1	0	-1
20	Pi	3	3	3	3	4
	Ei	3	4	4	3	4
	Si	0	-1	-1	0	0

Tabel L7 -2 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi *Realibility*

Resp	Item Pernyataan					
	<i>Reliability</i>					
		13	14	15	16	17
21	Pi	3	4	4	3	4
	Ei	3	4	4	4	4
	Si	0	0	0	-1	0
22	Pi	3	3	2	4	3
	Ei	4	3	3	3	3
	Si	-1	0	-1	1	0
23	Pi	3	3	2	3	3
	Ei	3	3	4	3	3
	Si	0	0	-2	0	0
24	Pi	3	3	2	3	3
	Ei	3	3	4	3	3
	Si	0	0	-2	0	0
25	Pi	3	3	2	4	3
	Ei	3	3	3	3	3
	Si	0	0	-1	1	0
26	Pi	3	3	2	4	4
	Ei	3	4	3	3	3
	Si	0	-1	-1	1	1
27	Pi	3	3	3	4	3
	Ei	4	3	4	3	3
	Si	-1	0	-1	1	0
28	Pi	2	3	2	3	3
	Ei	4	4	4	4	4
	Si	-2	-1	-2	-1	-1
29	Pi	3	3	3	4	3
	Ei	3	3	3	3	4
	Si	0	0	0	1	-1
30	Pi	3	4	4	4	4
	Ei	3	3	3	3	4
	Si	0	1	1	1	0

Tabel L7 -2 (lanjutan)Perhitungan Si untuk Dimensi *Realibility*

Resp	Item Pernyataan					
	<i>Reliability</i>					
		13	14	15	16	17
31	Pi	3	2	3	3	3
	Ei	3	2	3	3	3
	Si	0	0	0	0	0
32	Pi	3	3	3	4	3
	Ei	4	2	4	3	3
	Si	-1	1	-1	1	0
33	Pi	3	3	2	4	4
	Ei	3	2	3	4	4
	Si	0	1	-1	0	0
34	Pi	3	4	4	4	4
	Ei	4	3	3	4	3
	Si	-1	1	1	0	1
35	Pi	3	3	3	3	3
	Ei	4	4	4	3	3
	Si	-1	-1	-1	0	0
36	Pi	3	3	3	4	3
	Ei	4	4	4	4	4
	Si	-1	-1	-1	0	-1
37	Pi	3	2	4	4	3
	Ei	3	4	3	4	3
	Si	0	-2	1	0	0
38	Pi	3	2	3	4	4
	Ei	4	2	3	3	4
	Si	-1	0	0	1	0
39	Pi	3	3	3	3	3
	Ei	3	3	3	4	3
	Si	0	0	0	-1	0
40	Pi	3	2	2	4	3
	Ei	4	4	4	3	3
	Si	-1	-2	-2	1	0

Tabel L7 –2 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi *Realibility*

Resp	Item Pernyataan					
	<i>Reliability</i>					
		13	14	15	16	17
41	Pi	3	3	3	3	4
	Ei	4	4	4	4	4
	Si	-1	-1	-1	-1	0
42	Pi	3	4	3	4	3
	Ei	3	4	3	4	3
	Si	0	0	0	0	0
43	Pi	2	3	3	4	4
	Ei	3	4	3	3	4
	Si	-1	-1	0	1	0
44	Pi	2	3	4	3	3
	Ei	3	4	3	3	4
	Si	-1	-1	1	0	-1
45	Pi	3	3	3	4	4
	Ei	3	4	3	3	4
	Si	0	-1	0	1	0
46	Pi	3	3	2	4	3
	Ei	3	4	4	4	3
	Si	0	-1	-2	0	0
47	Pi	3	4	3	4	4
	Ei	4	3	3	3	3
	Si	-1	1	0	1	1
48	Pi	3	2	4	4	3
	Ei	4	4	3	4	4
	Si	-1	-2	1	0	-1
49	Pi	3	3	3	4	3
	Ei	4	4	3	4	4
	Si	-1	-1	0	0	-1
50	Pi	3	4	4	3	3
	Ei	4	4	4	4	4
	Si	-1	0	0	-1	-1

Tabel L7 -2 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi *Realibility*

Resp	Item Pernyataan					
	<i>Reliability</i>					
		13	14	15	16	17
51	Pi	4	4	3	3	4
	Ei	4	4	3	2	4
	Si	0	0	0	1	0
52	Pi	3	4	4	4	4
	Ei	4	3	3	3	4
	Si	-1	1	1	1	0
53	Pi	3	3	3	4	4
	Ei	4	3	3	4	3
	Si	-1	0	0	0	1
54	Pi	3	2	3	3	3
	Ei	3	2	3	3	2
	Si	0	0	0	0	1
55	Pi	3	3	3	4	3
	Ei	4	4	4	3	3
	Si	-1	-1	-1	1	0
56	Pi	3	3	3	4	4
	Ei	4	3	3	4	4
	Si	-1	0	0	0	0
57	Pi	2	4	4	3	3
	Ei	3	3	3	3	4
	Si	-1	1	1	0	-1
58	Pi	3	3	3	4	3
	Ei	3	2	3	3	3
	Si	0	1	0	1	0
59	Pi	3	4	4	4	3
	Ei	4	2	4	3	3
	Si	-1	2	0	1	0
60	Pi	3	2	3	4	3
	Ei	3	2	3	4	4
	Si	0	0	0	0	-1

Tabel L7 –2 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi *Realibility*

Resp	Item Pernyataan					
	<i>Reliability</i>					
		13	14	15	16	17
61	Pi	3	3	3	3	3
	Ei	4	3	3	4	3
	Si	-1	0	0	-1	0
62	Pi	3	3	2	4	4
	Ei	4	4	4	3	3
	Si	-1	-1	-2	1	1
63	Pi	3	4	4	4	3
	Ei	3	3	3	4	4
	Si	0	1	1	0	-1
64	Pi	2	3	3	4	4
	Ei	4	2	4	4	4
	Si	-2	1	-1	0	0
65	Pi	3	3	3	3	4
	Ei	3	3	3	4	4
	Si	0	0	0	-1	0
66	Pi	3	2	4	4	4
	Ei	4	3	4	3	3
	Si	-1	-1	0	1	1
67	Pi	3	2	3	3	3
	Ei	3	4	3	4	3
	Si	0	-2	0	-1	0
68	Pi	3	3	3	4	3
	Ei	3	4	3	3	4
	Si	0	-1	0	1	-1
69	Pi	3	2	2	4	3
	Ei	3	4	3	3	4
	Si	0	-2	-1	1	-1
70	Pi	3	3	3	3	4
	Ei	3	4	3	3	4
	Si	0	-1	0	0	0

Tabel L7 –2 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi *Realibility*

Resp	Item Pernyataan					
	<i>Reliability</i>					
		13	14	15	16	17
71	Pi	3	3	3	4	3
	Ei	3	4	3	4	3
	Si	0	-1	0	0	0
72	Pi	3	3	3	4	3
	Ei	3	4	3	3	4
	Si	0	-1	0	1	-1
73	Pi	3	3	3	4	4
	Ei	3	3	3	4	3
	Si	0	0	0	0	1
74	Pi	3	3	2	4	4
	Ei	3	3	3	4	3
	Si	0	0	-1	0	1
75	Pi	3	3	3	4	3
	Ei	3	3	3	3	4
	Si	0	0	0	1	-1
76	Pi	3	3	3	3	4
	Ei	4	3	4	3	4
	Si	-1	0	-1	0	0
77	Pi	2	4	3	4	3
	Ei	4	4	4	3	4
	Si	-2	0	-1	1	-1
78	Pi	3	3	3	3	4
	Ei	4	4	3	3	2
	Si	-1	-1	0	0	2
79	Pi	2	3	2	4	3
	Ei	4	3	3	4	4
	Si	-2	0	-1	0	-1
80	Pi	2	4	4	4	4
	Ei	3	3	4	4	3
	Si	-1	1	0	0	1

Tabel L7 –2 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi *Realibility*

Resp	Item Pernyataan					
	<i>Reliability</i>					
		13	14	15	16	17
81	Pi	3	3	4	3	4
	Ei	3	2	3	4	4
	Si	0	1	1	-1	0
82	Pi	3	3	4	4	3
	Ei	4	3	3	4	3
	Si	-1	0	1	0	0
83	Pi	3	2	3	3	3
	Ei	4	4	4	3	3
	Si	-1	-2	-1	0	0
84	Pi	3	3	3	4	4
	Ei	4	4	4	4	4
	Si	-1	-1	-1	0	0
85	Pi	3	3	3	4	4
	Ei	3	4	3	4	3
	Si	0	-1	0	0	1
86	Pi	3	2	3	3	3
	Ei	4	3	3	3	4
	Si	-1	-1	0	0	-1
87	Pi	3	4	4	4	4
	Ei	3	3	3	4	2
	Si	0	1	1	0	2
88	Pi	3	3	3	4	4
	Ei	3	3	3	4	3
	Si	0	0	0	0	1
89	Pi	3	4	4	3	3
	Ei	3	3	3	4	3
	Si	0	1	1	-1	0
90	Pi	3	2	3	4	3
	Ei	3	3	3	3	4
	Si	0	-1	0	1	-1

Tabel L7 –2 (lanjutan)Perhitungan Si untuk Dimensi *Realibility*

Resp	Item Pernyataan					
	<i>Reliability</i>					
		13	14	15	16	17
91	Pi	2	3	3	3	3
	Ei	4	2	3	3	4
	Si	-2	1	0	0	-1
92	Pi	3	4	4	4	4
	Ei	3	3	3	4	3
	Si	0	1	1	0	1
93	Pi	3	3	3	4	3
	Ei	4	4	4	3	3
	Si	-1	-1	-1	1	0
94	Pi	3	3	3	3	3
	Ei	3	4	3	3	4
	Si	0	-1	0	0	-1
95	Pi	2	2	2	4	4
	Ei	3	4	4	4	3
	Si	-1	-2	-2	0	1
96	Pi	3	2	4	4	4
	Ei	4	3	3	3	3
	Si	-1	-1	1	1	1
97	Pi	3	3	3	4	3
	Ei	4	3	3	3	4
	Si	-1	0	0	1	-1
98	Pi	3	3	3	3	4
	Ei	4	3	4	3	3
	Si	-1	0	-1	0	1
99	Pi	3	3	2	4	3
	Ei	3	4	3	4	3
	Si	0	-1	-1	0	0
100	Pi	3	4	3	4	4
	Ei	3	4	3	3	4
	Si	0	0	0	1	0

Tabel L7 –2 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi *Realibility*

Resp	Item Pernyataan					
	<i>Reliability</i>					
		13	14	15	16	17
101	Pi	3	4	3	3	3
	Ei	3	4	3	3	2
	Si	0	0	0	0	1
102	Pi	3	4	3	4	4
	Ei	4	4	4	3	3
	Si	-1	0	-1	1	1
103	Pi	3	3	4	4	3
	Ei	3	4	4	4	4
	Si	0	-1	0	0	-1
104	Pi	3	3	3	4	4
	Ei	3	2	3	4	4
	Si	0	1	0	0	0
105	Pi	3	2	3	3	4
	Ei	3	2	3	3	3
	Si	0	0	0	0	1
106	Pi	3	4	2	4	3
	Ei	4	3	4	3	3
	Si	-1	1	-2	1	0
107	Pi	3	3	3	4	4
	Ei	4	4	3	4	4
	Si	-1	-1	0	0	0
108	Pi	2	3	2	4	3
	Ei	4	4	4	4	4
	Si	-2	-1	-2	0	-1
109	Pi	3	4	3	4	4
	Ei	4	4	4	4	4
	Si	-1	0	-1	0	0
110	Pi	3	3	2	4	3
	Ei	3	4	3	4	3
	Si	0	-1	-1	0	0

Tabel L7 –3

Perhitungan Si untuk Dimensi Responsiveness

Resp	Item Pernyataan							
	<i>Responsivenees</i>							
		18	19	20	21	22	23	24
1	Pi	3	3	3	3	4	3	3
	Ei	3	4	4	4	3	3	4
	Si	0	-1	-1	-1	1	0	-1
2	Pi	2	3	4	2	4	3	3
	Ei	3	4	3	3	3	4	4
	Si	-1	-1	1	-1	1	-1	-1
3	Pi	3	4	3	3	3	4	3
	Ei	4	4	3	4	4	3	4
	Si	-1	0	0	-1	-1	1	-1
4	Pi	4	3	3	2	4	4	4
	Ei	3	3	4	4	3	3	3
	Si	1	0	-1	-2	1	1	1
5	Pi	2	3	4	1	4	2	3
	Ei	4	4	4	3	3	3	3
	Si	-2	-1	0	-2	1	-1	0
6	Pi	3	2	3	3	3	1	3
	Ei	4	3	4	3	3	3	3
	Si	-1	-1	-1	0	0	-2	0
7	Pi	3	3	2	2	4	3	4
	Ei	4	4	4	4	4	3	3
	Si	-1	-1	-2	-2	0	0	1
8	Pi	3	3	2	2	4	3	4
	Ei	4	4	4	3	3	3	4
	Si	-1	-1	-2	-1	1	0	0
9	Pi	2	3	4	3	3	2	3
	Ei	3	3	3	3	3	4	4
	Si	-1	0	1	0	0	-2	-1
10	Pi	4	3	3	3	4	2	3
	Ei	3	3	4	4	4	4	4
	Si	1	0	-1	-1	0	-2	-1

Tabel L7 –3 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi Responsiveness

Resp	Item Pernyataan							
	<i>Responsivenees</i>							
		18	19	20	21	22	23	24
11	Pi	3	3	3	2	3	3	4
	Ei	4	3	3	3	4	4	4
	Si	-1	0	0	-1	-1	-1	0
12	Pi	3	2	3	4	4	3	4
	Ei	4	4	4	3	3	3	4
	Si	-1	-2	-1	1	1	0	0
13	Pi	2	2	3	2	3	2	4
	Ei	4	4	4	3	4	4	3
	Si	-2	-2	-1	-1	-1	-2	1
14	Pi	2	3	3	3	4	4	4
	Ei	4	3	3	3	3	3	4
	Si	-2	0	0	0	1	1	0
15	Pi	2	3	4	1	3	2	3
	Ei	3	3	4	3	3	4	3
	Si	-1	0	0	-2	0	-2	0
16	Pi	3	3	1	3	4	3	4
	Ei	3	3	4	3	3	4	3
	Si	0	0	-3	0	1	-1	1
17	Pi	3	2	3	4	4	3	3
	Ei	3	3	4	3	3	4	3
	Si	0	-1	-1	1	1	-1	0
18	Pi	3	3	3	3	4	3	4
	Ei	3	3	4	3	3	4	3
	Si	0	0	-1	0	1	-1	1
19	Pi	2	3	3	4	3	2	4
	Ei	3	3	3	4	4	3	4
	Si	-1	0	0	0	-1	-1	0
20	Pi	3	3	3	4	3	4	3
	Ei	4	4	3	4	3	4	4
	Si	-1	-1	0	0	0	0	-1

Tabel L7 –3 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi Responsiveness

Resp	Item Pernyataan							
	<i>Responsivenees</i>							
		18	19	20	21	22	23	24
21	Pi	4	4	4	3	4	4	4
	Ei	4	3	3	3	4	4	4
	Si	0	1	1	0	0	0	0
22	Pi	2	2	3	2	4	2	3
	Ei	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-2	-2	-1	-2	0	-2	-1
23	Pi	3	3	3	4	3	4	4
	Ei	3	3	3	3	4	4	4
	Si	0	0	0	1	-1	0	0
24	Pi	3	2	3	3	4	2	4
	Ei	3	2	3	3	3	3	3
	Si	0	0	0	0	1	-1	1
25	Pi	3	3	2	2	4	3	3
	Ei	4	4	4	3	4	4	4
	Si	-1	-1	-2	-1	0	-1	-1
26	Pi	2	2	3	2	4	2	4
	Ei	3	3	3	3	3	3	3
	Si	-1	-1	0	-1	1	-1	1
27	Pi	3	3	1	3	3	3	3
	Ei	3	3	3	4	3	4	3
	Si	0	0	-2	-1	0	-1	0
28	Pi	2	2	3	3	4	2	4
	Ei	4	4	4	3	4	4	4
	Si	-2	-2	-1	0	0	-2	0
29	Pi	3	3	3	2	3	3	4
	Ei	4	4	4	4	4	4	4
	Si	-1	-1	-1	-2	-1	-1	0
30	Pi	4	3	3	3	4	2	4
	Ei	3	3	3	3	3	4	3
	Si	1	0	0	0	1	-2	1

Tabel L7 –3 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi Responsiveness

Resp	Item Pernyataan							
	<i>Responsivenees</i>							
		18	19	20	21	22	23	24
31	Pi	3	3	1	2	3	3	4
	Ei	3	4	3	4	4	4	4
	Si	0	-1	-2	-2	-1	-1	0
32	Pi	2	3	4	1	4	2	3
	Ei	3	3	4	4	4	4	4
	Si	-1	0	0	-3	0	-2	-1
33	Pi	2	2	3	2	3	2	3
	Ei	3	3	4	4	4	4	4
	Si	-1	-1	-1	-2	-1	-2	-1
34	Pi	2	3	4	2	4	3	4
	Ei	4	3	3	3	4	4	4
	Si	-2	0	1	-1	0	-1	0
35	Pi	3	4	3	3	3	3	4
	Ei	4	4	4	3	3	3	4
	Si	-1	0	-1	0	0	0	0
36	Pi	2	3	3	4	4	2	4
	Ei	4	4	4	3	4	4	3
	Si	-2	-1	-1	1	0	-2	1
37	Pi	3	3	3	3	3	2	3
	Ei	4	3	3	3	3	3	4
	Si	-1	0	0	0	0	-1	-1
38	Pi	3	3	2	3	3	3	3
	Ei	3	4	3	3	3	3	3
	Si	0	-1	-1	0	0	0	0
39	Pi	3	3	1	3	4	3	4
	Ei	4	3	3	4	4	4	3
	Si	-1	0	-2	-1	0	-1	1
40	Pi	3	2	2	3	3	2	3
	Ei	4	4	4	3	3	3	4
	Si	-1	-2	-2	0	0	-1	-1

Tabel L7 –3 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi Responsiveness

Resp	Item Pernyataan							
	<i>Responsivenees</i>							
		18	19	20	21	22	23	24
41	Pi	3	3	2	2	3	3	4
	Ei	4	4	4	3	4	4	3
	Si	-1	-1	-2	-1	-1	-1	1
42	Pi	3	3	3	3	4	3	3
	Ei	4	3	3	3	3	3	4
	Si	-1	0	0	0	1	0	-1
43	Pi	2	3	3	4	4	3	4
	Ei	3	3	4	3	3	4	3
	Si	-1	0	-1	1	1	-1	1
44	Pi	3	1	3	3	4	2	4
	Ei	3	3	4	3	3	4	3
	Si	0	-2	-1	0	1	-2	1
45	Pi	3	3	3	2	4	3	3
	Ei	3	3	4	3	3	4	3
	Si	0	0	-1	-1	1	-1	0
46	Pi	2	2	3	2	3	2	4
	Ei	3	3	3	3	3	4	4
	Si	-1	-1	0	-1	0	-2	0
47	Pi	3	3	3	3	4	3	3
	Ei	2	3	2	3	3	3	3
	Si	1	0	1	0	1	0	0
48	Pi	3	3	3	3	4	2	4
	Ei	3	4	3	3	3	4	4
	Si	0	-1	0	0	1	-2	0
49	Pi	3	3	1	3	3	3	3
	Ei	3	4	3	3	3	4	4
	Si	0	-1	-2	0	0	-1	-1
50	Pi	4	4	4	3	3	4	3
	Ei	4	4	3	4	4	3	4
	Si	0	0	1	-1	-1	1	-1

Tabel L7 –3 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi Responsiveness

Resp	Item Pernyataan							
	<i>Responsivenees</i>							
		18	19	20	21	22	23	24
51	Pi	3	3	3	3	4	3	4
	Ei	3	3	4	4	3	3	3
	Si	0	0	-1	-1	1	0	1
52	Pi	4	3	3	3	4	2	4
	Ei	4	4	4	3	3	3	3
	Si	0	-1	-1	0	1	-1	1
53	Pi	3	3	1	3	3	3	4
	Ei	4	3	4	3	3	3	3
	Si	-1	0	-3	0	0	0	1
54	Pi	3	3	2	3	4	3	4
	Ei	4	4	4	4	4	3	3
	Si	-1	-1	-2	-1	0	0	1
55	Pi	3	3	3	2	3	3	3
	Ei	4	4	4	3	3	3	4
	Si	-1	-1	-1	-1	0	0	-1
56	Pi	3	3	1	3	4	3	3
	Ei	4	4	3	3	3	4	4
	Si	-1	-1	-2	0	1	-1	-1
57	Pi	2	2	3	3	4	4	3
	Ei	3	3	3	3	3	4	3
	Si	-1	-1	0	0	1	0	0
58	Pi	3	3	3	2	3	3	3
	Ei	3	4	3	4	4	4	4
	Si	0	-1	0	-2	-1	-1	-1
59	Pi	4	3	3	3	4	2	3
	Ei	3	3	4	4	4	4	4
	Si	1	0	-1	-1	0	-2	-1
60	Pi	3	3	1	2	4	3	4
	Ei	3	3	4	4	4	4	4
	Si	0	0	-3	-2	0	-1	0

Tabel L7 –3 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi Responsiveness

Resp	Item Pernyataan							
	<i>Responsivenees</i>							
		18	19	20	21	22	23	24
61	Pi	2	3	4	1	3	2	3
	Ei	4	3	3	3	4	4	4
	Si	-2	0	1	-2	-1	-2	-1
62	Pi	2	2	3	2	4	2	3
	Ei	4	4	4	3	3	3	4
	Si	-2	-2	-1	-1	1	-1	-1
63	Pi	2	3	4	2	4	3	3
	Ei	3	3	4	4	3	3	3
	Si	-1	0	0	-2	1	0	0
64	Pi	3	4	3	3	4	3	4
	Ei	3	3	4	3	4	3	3
	Si	0	1	-1	0	0	0	1
65	Pi	2	3	3	4	3	2	4
	Ei	3	4	3	3	4	3	3
	Si	-1	-1	0	1	-1	-1	1
66	Pi	3	3	3	3	4	2	4
	Ei	3	3	4	3	2	3	4
	Si	0	0	-1	0	2	-1	0
67	Pi	3	3	2	3	3	3	3
	Ei	3	3	4	4	4	3	3
	Si	0	0	-2	-1	-1	0	0
68	Pi	2	3	3	4	4	3	4
	Ei	3	3	4	3	3	4	3
	Si	-1	0	-1	1	1	-1	1
69	Pi	3	2	2	3	4	2	3
	Ei	3	3	4	3	3	4	3
	Si	0	-1	-2	0	1	-2	0
70	Pi	3	3	2	2	3	3	4
	Ei	3	3	4	3	3	4	3
	Si	0	0	-2	-1	0	-1	1

Tabel L7 –3 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi Responsiveness

Resp	Item Pernyataan							
	<i>Responsivenees</i>							
		18	19	20	21	22	23	24
71	Pi	3	3	2	3	4	2	4
	Ei	4	3	3	3	3	3	4
	Si	-1	0	-1	0	1	-1	0
72	Pi	2	3	2	3	4	2	3
	Ei	3	3	4	3	3	4	3
	Si	-1	0	-2	0	1	-2	0
73	Pi	2	3	3	3	4	4	3
	Ei	3	4	4	4	3	4	3
	Si	-1	-1	-1	-1	1	0	0
74	Pi	2	2	3	2	3	2	4
	Ei	4	4	4	4	3	4	4
	Si	-2	-2	-1	-2	0	-2	0
75	Pi	3	3	2	3	4	2	3
	Ei	4	4	4	4	3	4	4
	Si	-1	-1	-2	-1	1	-2	-1
76	Pi	3	2	3	1	4	1	3
	Ei	3	4	4	4	3	3	3
	Si	0	-2	-1	-3	1	-2	0
77	Pi	3	3	3	3	4	3	4
	Ei	4	4	4	3	3	3	3
	Si	-1	-1	-1	0	1	0	1
78	Pi	3	3	3	2	3	3	4
	Ei	3	3	4	3	4	3	4
	Si	0	0	-1	-1	-1	0	0
79	Pi	3	3	2	2	4	3	3
	Ei	4	3	3	3	4	3	3
	Si	-1	0	-1	-1	0	0	0
80	Pi	4	4	4	3	4	4	4
	Ei	3	3	3	4	4	4	4
	Si	1	1	1	-1	0	0	0

Tabel L7 –3 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi Responsiveness

Resp	Item Pernyataan							
	<i>Responsivenees</i>							
		18	19	20	21	22	23	24
81	Pi	3	3	3	3	3	4	4
	Ei	3	3	4	4	4	4	4
	Si	0	0	-1	-1	-1	0	0
82	Pi	3	3	3	4	4	4	4
	Ei	4	3	3	3	4	4	4
	Si	-1	0	0	1	0	0	0
83	Pi	3	2	3	3	4	2	3
	Ei	4	4	4	3	3	3	4
	Si	-1	-2	-1	0	1	-1	-1
84	Pi	3	3	1	3	3	3	4
	Ei	4	4	4	3	4	4	3
	Si	-1	-1	-3	0	-1	-1	1
85	Pi	2	1	3	3	4	2	4
	Ei	4	3	3	3	3	3	4
	Si	-2	-2	0	0	1	-1	0
86	Pi	3	3	1	2	3	3	3
	Ei	3	4	3	3	4	3	3
	Si	0	-1	-2	-1	-1	0	0
87	Pi	2	2	3	3	4	4	3
	Ei	3	3	4	4	3	3	3
	Si	-1	-1	-1	-1	1	1	0
88	Pi	3	3	3	2	4	3	4
	Ei	3	3	3	3	3	4	3
	Si	0	0	0	-1	1	-1	1
89	Pi	4	3	3	3	4	2	3
	Ei	4	4	4	4	3	4	4
	Si	0	-1	-1	-1	1	-2	-1
90	Pi	3	3	2	3	4	3	3
	Ei	4	4	4	4	3	4	4
	Si	-1	-1	-2	-1	1	-1	-1

Tabel L7 –3 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi Responsiveness

Resp	Item Pernyataan							
	<i>Responsivenees</i>							
		18	19	20	21	22	23	24
91	Pi	2	3	4	1	3	2	4
	Ei	3	4	3	3	3	3	3
	Si	-1	-1	1	-2	0	-1	1
92	Pi	2	3	4	2	4	3	4
	Ei	4	3	3	4	4	4	3
	Si	-2	0	1	-2	0	-1	1
93	Pi	2	3	3	4	4	2	4
	Ei	4	4	4	3	3	3	4
	Si	-2	-1	-1	1	1	-1	0
94	Pi	3	4	3	3	4	3	3
	Ei	3	3	4	3	3	4	3
	Si	0	1	-1	0	1	-1	0
95	Pi	3	2	2	3	4	2	3
	Ei	3	3	3	3	3	4	4
	Si	0	-1	-1	0	1	-2	-1
96	Pi	3	3	3	3	3	2	4
	Ei	2	3	2	3	3	3	3
	Si	1	0	1	0	0	-1	1
97	Pi	3	3	2	2	4	3	4
	Ei	3	3	4	4	4	3	3
	Si	0	0	-2	-2	0	0	1
98	Pi	2	3	3	4	4	3	3
	Ei	3	3	4	3	2	3	4
	Si	-1	0	-1	1	2	0	-1
99	Pi	3	3	2	2	3	3	4
	Ei	3	3	4	4	4	3	3
	Si	0	0	-2	-2	-1	0	1
100	Pi	3	3	3	3	4	3	3
	Ei	3	3	4	3	3	4	3
	Si	0	0	-1	0	1	-1	0

Tabel L7 –3 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi Responsiveness

Resp	Item Pernyataan							
	<i>Responsivenees</i>							
		18	19	20	21	22	23	24
101	Pi	3	2	3	4	4	3	4
	Ei	4	4	4	4	4	3	3
	Si	-1	-2	-1	0	0	0	1
102	Pi	3	3	3	3	4	3	3
	Ei	4	4	4	3	3	3	4
	Si	-1	-1	-1	0	1	0	-1
103	Pi	3	1	2	3	4	4	4
	Ei	3	3	3	3	3	4	4
	Si	0	-2	-1	0	1	0	0
104	Pi	3	4	1	3	4	2	4
	Ei	3	3	4	4	4	4	4
	Si	0	1	-3	-1	0	-2	0
105	Pi	2	3	2	3	3	3	4
	Ei	3	3	4	4	3	3	3
	Si	-1	0	-2	-1	0	0	1
106	Pi	3	4	2	2	4	3	3
	Ei	3	4	4	4	3	3	4
	Si	0	0	-2	-2	1	0	-1
107	Pi	4	3	3	3	4	2	4
	Ei	3	4	3	3	3	4	4
	Si	1	-1	0	0	1	-2	0
108	Pi	3	3	4	3	3	3	3
	Ei	4	4	3	4	4	3	4
	Si	-1	-1	1	-1	-1	0	-1
109	Pi	3	3	3	1	4	2	4
	Ei	4	4	4	3	4	4	3
	Si	-1	-1	-1	-2	0	-2	1
110	Pi	3	2	3	3	3	1	4
	Ei	4	3	3	3	3	3	4
	Si	-1	-1	0	0	0	-2	0

Tabel L7 – 4

Perhitungan Si untuk Dimensi Assurance

Resp	Item Pernyataan								
	<i>Assurance</i>								
		25	26	27	28	29	30	31	32
1	Pi	3	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	3	4	3	3	3	3	3	4
	Si	0	-1	0	0	0	0	0	-1
2	Pi	3	3	3	2	3	3	3	3
	Ei	4	4	4	3	3	4	3	3
	Si	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	0
3	Pi	2	3	3	4	3	3	4	3
	Ei	3	4	3	4	4	4	3	4
	Si	-1	-1	0	0	-1	-1	1	-1
4	Pi	3	3	3	3	4	3	3	2
	Ei	4	2	3	4	3	3	2	2
	Si	-1	1	0	-1	1	0	1	0
5	Pi	3	3	4	3	3	3	3	3
	Ei	3	3	3	3	3	4	2	4
	Si	0	0	1	0	0	-1	1	-1
6	Pi	3	3	4	3	3	2	2	3
	Ei	4	4	4	3	3	4	3	3
	Si	-1	-1	0	0	0	-2	-1	0
7	Pi	3	4	3	4	3	3	2	1
	Ei	4	4	3	3	3	2	4	4
	Si	-1	0	0	1	0	1	-2	-3
8	Pi	3	4	4	4	3	3	2	1
	Ei	4	3	3	4	4	3	4	3
	Si	-1	1	1	0	-1	0	-2	-2
9	Pi	4	3	3	4	3	2	3	4
	Ei	4	3	4	4	4	3	3	3
	Si	0	0	-1	0	-1	-1	0	1
10	Pi	4	3	4	2	3	3	3	3
	Ei	4	3	3	4	2	3	4	3
	Si	0	0	1	-2	1	0	-1	0

Tabel L7 – 4 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi Assurance

Resp	Item Pernyataan								
	<i>Assurance</i>								
		25	26	27	28	29	30	31	32
11	Pi	2	3	4	4	4	3	3	2
	Ei	3	3	3	4	3	3	3	3
	Si	-1	0	1	0	1	0	0	-1
12	Pi	3	3	3	4	4	3	4	4
	Ei	4	4	3	4	3	4	4	4
	Si	-1	-1	0	0	1	-1	0	0
13	Pi	3	3	4	2	3	3	3	3
	Ei	4	3	4	3	4	4	4	3
	Si	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	0
14	Pi	3	3	3	3	4	3	3	4
	Ei	3	4	3	3	3	3	4	3
	Si	0	-1	0	0	1	0	-1	1
15	Pi	3	3	4	3	3	3	3	3
	Ei	3	4	3	3	4	3	3	4
	Si	0	-1	1	0	-1	0	0	-1
16	Pi	2	3	3	2	3	3	3	3
	Ei	3	4	3	3	4	3	3	4
	Si	-1	-1	0	-1	-1	0	0	-1
17	Pi	4	3	3	3	3	4	4	4
	Ei	3	4	3	3	4	3	3	4
	Si	1	-1	0	0	-1	1	1	0
18	Pi	3	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	3	3	3	4	4	4	3	3
	Si	0	0	0	-1	-1	-1	0	0
19	Pi	3	3	4	3	3	3	2	2
	Ei	3	4	3	4	4	4	3	4
	Si	0	-1	1	-1	-1	-1	-1	-2
20	Pi	4	4	3	3	3	3	3	2
	Ei	3	4	4	3	4	4	3	4
	Si	1	0	-1	0	-1	-1	0	-2

Tabel L7 – 4 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi Assurance

Resp	Item Pernyataan								
	<i>Assurance</i>								
		25	26	27	28	29	30	31	32
21	Pi	3	3	3	2	3	3	4	3
	Ei	3	3	3	4	3	3	3	3
	Si	0	0	0	-2	0	0	1	0
22	Pi	3	3	3	2	3	3	3	3
	Ei	4	3	3	3	3	3	3	4
	Si	-1	0	0	-1	0	0	0	-1
23	Pi	2	3	3	3	1	2	3	2
	Ei	3	3	3	4	3	3	3	3
	Si	-1	0	0	-1	-2	-1	0	-1
24	Pi	3	3	3	3	3	4	4	3
	Ei	4	3	3	4	3	4	4	3
	Si	-1	0	0	-1	0	0	0	0
25	Pi	3	3	4	4	3	3	2	2
	Ei	3	3	3	3	3	4	3	3
	Si	0	0	1	1	0	-1	-1	-1
26	Pi	3	3	3	2	3	3	3	3
	Ei	3	3	3	3	3	3	3	4
	Si	0	0	0	-1	0	0	0	-1
27	Pi	2	3	4	2	3	3	3	3
	Ei	3	3	3	4	3	4	4	4
	Si	-1	0	1	-2	0	-1	-1	-1
28	Pi	3	3	3	3	2	2	1	2
	Ei	4	4	4	4	3	3	3	3
	Si	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1
29	Pi	2	3	3	4	4	3	3	2
	Ei	3	4	4	3	4	3	4	3
	Si	-1	-1	-1	1	0	0	-1	-1
30	Pi	4	3	4	2	3	3	3	3
	Ei	4	4	4	4	4	3	4	4
	Si	0	-1	0	-2	-1	0	-1	-1

Tabel L7 – 4 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi Assurance

Resp	Item Pernyataan								
	<i>Assurance</i>								
		25	26	27	28	29	30	31	32
31	Pi	3	3	4	3	3	2	2	3
	Ei	3	4	4	4	3	3	2	3
	Si	0	-1	0	-1	0	-1	0	0
32	Pi	3	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	3	4	4	3	3	4	4	4
	Si	0	-1	-1	0	0	-1	-1	-1
33	Pi	3	3	3	2	3	3	3	3
	Ei	4	3	3	4	2	3	4	3
	Si	-1	0	0	-2	1	0	-1	0
34	Pi	3	3	3	2	3	3	3	3
	Ei	3	3	3	4	3	3	3	3
	Si	0	0	0	-2	0	0	0	0
35	Pi	3	4	4	3	2	3	3	3
	Ei	4	4	3	4	3	4	4	4
	Si	-1	0	1	-1	-1	-1	-1	-1
36	Pi	3	3	3	3	3	3	2	2
	Ei	4	3	4	3	4	4	4	3
	Si	-1	0	-1	0	-1	-1	-2	-1
37	Pi	3	3	4	3	3	2	2	3
	Ei	3	4	3	3	3	3	4	3
	Si	0	-1	1	0	0	-1	-2	0
38	Pi	1	3	3	3	3	3	2	2
	Ei	3	3	3	3	3	3	4	3
	Si	-2	0	0	0	0	0	-2	-1
39	Pi	2	3	3	2	3	3	3	3
	Ei	3	3	4	4	3	3	4	4
	Si	-1	0	-1	-2	0	0	-1	-1
40	Pi	2	4	3	4	3	3	3	3
	Ei	4	4	3	4	3	4	4	4
	Si	-2	0	0	0	0	-1	-1	-1

Tabel L7 – 4 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi Assurance

Resp	Item Pernyataan								
	<i>Assurance</i>								
		25	26	27	28	29	30	31	32
41	Pi	3	4	4	4	3	3	2	1
	Ei	4	3	4	3	4	4	4	3
	Si	-1	1	0	1	-1	-1	-2	-2
42	Pi	3	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	3	4	3	3	3	3	4	3
	Si	0	-1	0	0	0	0	-1	0
43	Pi	3	4	4	3	3	2	3	2
	Ei	3	4	3	3	4	3	3	4
	Si	0	0	1	0	-1	-1	0	-2
44	Pi	3	2	3	3	3	3	3	4
	Ei	3	4	3	3	4	3	3	4
	Si	0	-2	0	0	-1	0	0	0
45	Pi	2	3	4	4	4	3	3	2
	Ei	3	4	3	3	4	3	3	4
	Si	-1	-1	1	1	0	0	0	-2
46	Pi	3	3	4	2	3	3	3	3
	Ei	4	3	4	3	4	4	4	3
	Si	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	0
47	Pi	3	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	3	4	3	3	4	3	4	4
	Si	0	-1	0	0	-1	0	-1	-1
48	Pi	3	3	4	3	3	2	2	3
	Ei	4	4	4	3	3	4	3	3
	Si	-1	-1	0	0	0	-2	-1	0
49	Pi	2	3	3	2	3	3	3	3
	Ei	4	4	4	3	3	4	3	3
	Si	-2	-1	-1	-1	0	-1	0	0
50	Pi	3	3	4	2	3	3	4	3
	Ei	3	4	3	4	4	4	3	4
	Si	0	-1	1	-2	-1	-1	1	-1

Tabel L7 – 4 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi Assurance

Resp	Item Pernyataan								
	<i>Assurance</i>								
		25	26	27	28	29	30	31	32
51	Pi	3	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	4	2	3	4	3	3	2	2
	Si	-1	1	0	-1	0	0	1	1
52	Pi	4	3	4	2	3	3	3	3
	Ei	3	3	3	3	3	4	2	4
	Si	1	0	1	-1	0	-1	1	-1
53	Pi	2	3	3	2	3	3	3	3
	Ei	4	4	4	3	3	4	3	3
	Si	-2	-1	-1	-1	0	-1	0	0
54	Pi	1	3	3	3	3	3	2	2
	Ei	4	4	3	3	3	2	4	4
	Si	-3	-1	0	0	0	1	-2	-2
55	Pi	2	3	4	4	4	3	3	2
	Ei	4	3	3	4	4	3	4	3
	Si	-2	0	1	0	0	0	-1	-1
56	Pi	2	3	3	2	3	3	3	3
	Ei	4	3	4	3	4	4	4	3
	Si	-2	0	-1	-1	-1	-1	-1	0
57	Pi	3	3	3	4	3	3	3	3
	Ei	4	4	4	4	4	3	4	4
	Si	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	-1
58	Pi	2	3	4	4	4	3	3	2
	Ei	3	4	4	4	3	3	2	3
	Si	-1	-1	0	0	1	0	1	-1
59	Pi	4	3	4	2	3	3	3	3
	Ei	3	4	4	3	3	4	4	4
	Si	1	-1	0	-1	0	-1	-1	-1
60	Pi	3	3	3	3	3	2	2	3
	Ei	4	3	3	4	2	3	4	3
	Si	-1	0	0	-1	1	-1	-2	0

Tabel L7 – 4 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi Assurance

Resp	Item Pernyataan								
	<i>Assurance</i>								
		25	26	27	28	29	30	31	32
61	Pi	3	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	3	3	3	4	3	3	3	3
	Si	0	0	0	-1	0	0	0	0
62	Pi	3	3	4	2	3	3	3	3
	Ei	4	4	3	4	3	4	4	4
	Si	-1	-1	1	-2	0	-1	-1	-1
63	Pi	3	3	3	2	3	3	3	3
	Ei	4	3	3	3	3	3	4	3
	Si	-1	0	0	-1	0	0	-1	0
64	Pi	3	4	3	3	2	3	3	3
	Ei	3	3	4	3	4	4	4	3
	Si	0	1	-1	0	-2	-1	-1	0
65	Pi	3	3	3	3	3	3	2	2
	Ei	4	3	3	4	3	3	4	3
	Si	-1	0	0	-1	0	0	-2	-1
66	Pi	3	3	3	3	3	2	2	3
	Ei	3	3	3	3	3	4	4	4
	Si	0	0	0	0	0	-2	-2	-1
67	Pi	1	3	4	3	3	3	2	2
	Ei	3	3	3	3	3	3	4	3
	Si	-2	0	1	0	0	0	-2	-1
68	Pi	3	4	3	3	3	2	3	2
	Ei	3	4	3	3	4	3	3	4
	Si	0	0	0	0	-1	-1	0	-2
69	Pi	2	4	3	4	3	3	3	3
	Ei	3	4	3	3	4	3	3	4
	Si	-1	0	0	1	-1	0	0	-1
70	Pi	3	4	3	4	3	3	2	1
	Ei	3	4	3	3	4	3	3	4
	Si	0	0	0	1	-1	0	-1	-3

Tabel L7 – 4 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi Assurance

Resp	Item Pernyataan								
	<i>Assurance</i>								
		25	26	27	28	29	30	31	32
71	Pi	3	3	4	3	3	2	2	3
	Ei	3	4	3	3	3	3	4	3
	Si	0	-1	1	0	0	-1	-2	0
72	Pi	3	3	4	3	3	2	2	3
	Ei	3	4	3	3	4	3	3	4
	Si	0	-1	1	0	-1	-1	-1	-1
73	Pi	3	3	3	3	4	3	3	4
	Ei	4	4	4	4	4	3	4	4
	Si	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	0
74	Pi	3	3	4	2	3	3	3	3
	Ei	4	3	3	2	4	3	4	3
	Si	-1	0	1	0	-1	0	-1	0
75	Pi	3	3	3	3	3	2	2	3
	Ei	3	3	4	4	3	3	4	3
	Si	0	0	-1	-1	0	-1	-2	0
76	Pi	1	4	4	3	3	3	1	2
	Ei	4	3	3	4	4	4	4	4
	Si	-3	1	1	-1	-1	-1	-3	-2
77	Pi	3	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	4	4	3	3	3	4	3	3
	Si	-1	-1	0	0	0	-1	0	0
78	Pi	2	3	4	4	4	3	3	2
	Ei	3	3	3	4	4	3	3	2
	Si	-1	0	1	0	0	0	0	0
79	Pi	3	3	3	4	3	3	2	2
	Ei	3	3	4	4	4	3	3	3
	Si	0	0	-1	0	-1	0	-1	-1
80	Pi	3	3	4	2	3	3	4	3
	Ei	4	3	3	4	3	3	4	3
	Si	-1	0	1	-2	0	0	0	0

Tabel L7 – 4 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi Assurance

Resp	Item Pernyataan								
	<i>Assurance</i>								
		25	26	27	28	29	30	31	32
81	Pi	3	3	3	4	3	3	3	3
	Ei	4	3	3	4	2	3	4	3
	Si	-1	0	0	0	1	0	-1	0
82	Pi	2	3	3	3	4	4	3	3
	Ei	3	3	3	4	3	3	3	3
	Si	-1	0	0	-1	1	1	0	0
83	Pi	3	3	3	3	3	3	2	1
	Ei	4	4	3	4	3	4	4	4
	Si	-1	-1	0	-1	0	-1	-2	-3
84	Pi	2	3	4	2	3	3	3	3
	Ei	4	3	4	3	4	4	4	3
	Si	-2	0	0	-1	-1	-1	-1	0
85	Pi	3	3	3	1	3	3	1	1
	Ei	3	4	3	3	3	3	4	3
	Si	0	-1	0	-2	0	0	-3	-2
86	Pi	3	3	3	3	3	2	2	3
	Ei	4	3	3	4	3	3	4	3
	Si	-1	0	0	-1	0	-1	-2	0
87	Pi	3	3	4	4	3	3	3	3
	Ei	4	2	3	4	3	3	2	2
	Si	-1	1	1	0	0	0	1	1
88	Pi	2	3	3	4	4	3	3	2
	Ei	4	4	4	4	4	3	4	4
	Si	-2	-1	-1	0	0	0	-1	-2
89	Pi	4	3	4	2	3	3	3	3
	Ei	4	3	3	2	4	3	4	3
	Si	0	0	1	0	-1	0	-1	0
90	Pi	1	3	3	3	3	3	2	2
	Ei	3	3	4	4	3	3	4	3
	Si	-2	0	-1	-1	0	0	-2	-1

Tabel L7 – 4 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi Assurance

Resp	Item Pernyataan								
	<i>Assurance</i>								
		25	26	27	28	29	30	31	32
91	Pi	3	3	4	3	3	3	3	3
	Ei	3	3	3	3	3	3	4	3
	Si	0	0	1	0	0	0	-1	0
92	Pi	3	3	3	2	3	3	3	3
	Ei	3	3	4	4	3	3	4	4
	Si	0	0	-1	-2	0	0	-1	-1
93	Pi	3	3	3	3	3	3	2	2
	Ei	4	4	3	4	3	4	4	4
	Si	-1	-1	0	-1	0	-1	-2	-2
94	Pi	3	4	4	3	2	3	3	3
	Ei	3	4	3	3	4	3	3	4
	Si	0	0	1	0	-2	0	0	-1
95	Pi	2	4	4	4	3	3	3	3
	Ei	4	3	4	3	4	4	4	3
	Si	-2	1	0	1	-1	-1	-1	0
96	Pi	3	3	3	3	3	2	2	3
	Ei	3	4	3	3	4	3	4	4
	Si	0	-1	0	0	-1	-1	-2	-1
97	Pi	3	4	4	4	3	3	2	1
	Ei	3	3	3	3	3	3	4	3
	Si	0	1	1	1	0	0	-2	-2
98	Pi	3	4	3	3	3	2	3	2
	Ei	3	3	3	3	3	4	4	4
	Si	0	1	0	0	0	-2	-1	-2
99	Pi	3	3	3	4	3	3	2	2
	Ei	3	3	3	3	3	3	4	3
	Si	0	0	0	1	0	0	-2	-1
100	Pi	3	3	3	3	2	3	3	3
	Ei	3	4	3	3	4	3	3	4
	Si	0	-1	0	0	-2	0	0	-1

Tabel L7 – 4 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi Assurance

Resp	Item Pernyataan								
	<i>Assurance</i>								
		25	26	27	28	29	30	31	32
101	Pi	4	3	3	3	3	4	4	4
	Ei	4	4	3	3	3	2	4	4
	Si	0	-1	0	0	0	2	0	0
102	Pi	3	3	3	3	3	3	3	3
	Ei	4	3	3	4	4	3	4	3
	Si	-1	0	0	-1	-1	0	-1	0
103	Pi	3	2	3	3	2	2	3	3
	Ei	4	3	4	4	4	3	3	3
	Si	-1	-1	-1	-1	-2	-1	0	0
104	Pi	3	2	3	3	3	3	3	2
	Ei	4	3	3	4	2	3	4	3
	Si	-1	-1	0	-1	1	0	-1	-1
105	Pi	3	3	4	3	3	3	3	4
	Ei	4	3	3	4	4	4	4	4
	Si	-1	0	1	-1	-1	-1	-1	0
106	Pi	3	4	3	3	3	3	3	3
	Ei	3	4	3	3	3	3	3	4
	Si	0	0	0	0	0	0	0	-1
107	Pi	4	3	4	2	3	3	3	3
	Ei	4	4	4	3	3	4	3	3
	Si	0	-1	0	-1	0	-1	0	0
108	Pi	3	4	3	3	3	2	2	3
	Ei	3	4	3	4	4	4	3	4
	Si	0	0	0	-1	-1	-2	-1	-1
109	Pi	3	3	3	3	2	2	3	3
	Ei	4	3	4	3	4	4	4	3
	Si	-1	0	-1	0	-2	-2	-1	0
110	Pi	3	3	4	3	3	2	2	2
	Ei	3	4	3	3	3	3	4	3
	Si	0	-1	1	0	0	-1	-2	-1

Tabel L7 – 5

Perhitungan Si untuk Dimensi Empathy

Resp	Item Pernyataan				
	<i>empathy</i>				
		33	34	35	36
1	Pi	3	2	3	3
	Ei	3	3	3	4
	Si	0	-1	0	-1
2	Pi	3	3	2	2
	Ei	3	3	3	4
	Si	0	0	-1	-2
3	Pi	3	4	3	4
	Ei	4	4	4	4
	Si	-1	0	-1	0
4	Pi	2	3	3	3
	Ei	3	3	4	4
	Si	-1	0	-1	-1
5	Pi	2	2	2	3
	Ei	4	4	3	4
	Si	-2	-2	-1	-1
6	Pi	2	3	2	3
	Ei	4	3	3	3
	Si	-2	0	-1	0
7	Pi	2	2	2	2
	Ei	4	3	2	4
	Si	-2	-1	0	-2
8	Pi	2	2	2	2
	Ei	4	4	3	3
	Si	-2	-2	-1	-1
9	Pi	3	2	2	3
	Ei	3	3	4	3
	Si	0	-1	-2	0
10	Pi	3	3	2	3
	Ei	3	3	3	4
	Si	0	0	-1	-1

Tabel L7 – 5 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi Empathy

Resp	Item Pernyataan				
	<i>empathy</i>				
		33	34	35	36
11	Pi	2	3	2	2
	Ei	4	3	3	3
	Si	-2	0	-1	-1
12	Pi	4	3	4	4
	Ei	3	4	4	4
	Si	1	-1	0	0
13	Pi	4	3	2	1
	Ei	4	4	4	4
	Si	0	-1	-2	-3
14	Pi	3	3	3	3
	Ei	4	4	4	3
	Si	-1	-1	-1	0
15	Pi	2	2	2	3
	Ei	3	3	4	3
	Si	-1	-1	-2	0
16	Pi	3	2	2	2
	Ei	3	3	4	3
	Si	0	-1	-2	-1
17	Pi	3	3	3	4
	Ei	3	3	4	3
	Si	0	0	-1	1
18	Pi	3	2	3	3
	Ei	3	3	4	3
	Si	0	-1	-1	0
19	Pi	3	3	3	2
	Ei	4	4	4	4
	Si	-1	-1	-1	-2
20	Pi	3	2	2	3
	Ei	2	3	3	4
	Si	1	-1	-1	-1

Tabel L7 – 5 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi Empathy

Resp	Item Pernyataan				
	<i>empathy</i>				
		33	34	35	36
21	Pi	4	2	3	1
	Ei	4	3	3	3
	Si	0	-1	0	-2
22	Pi	4	3	2	1
	Ei	4	4	4	4
	Si	0	-1	-2	-3
23	Pi	3	2	3	2
	Ei	4	3	3	3
	Si	-1	-1	0	-1
24	Pi	3	2	2	3
	Ei	3	4	4	4
	Si	0	-2	-2	-1
25	Pi	3	3	3	3
	Ei	3	3	3	4
	Si	0	0	0	-1
26	Pi	4	3	2	1
	Ei	3	3	3	3
	Si	1	0	-1	-2
27	Pi	3	2	2	2
	Ei	3	3	3	3
	Si	0	-1	-1	-1
28	Pi	2	2	1	2
	Ei	3	3	4	3
	Si	-1	-1	-3	-1
29	Pi	2	3	2	2
	Ei	4	4	4	3
	Si	-2	-1	-2	-1
30	Pi	3	3	2	3
	Ei	4	4	3	3
	Si	-1	-1	-1	0

Tabel L7 – 5 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi Empathy

Resp	Item Pernyataan				
	<i>empathy</i>				
		33	34	35	36
31	Pi	3	3	2	2
	Ei	3	4	3	4
	Si	0	-1	-1	-2
32	Pi	2	2	2	3
	Ei	3	3	3	4
	Si	-1	-1	-1	-1
33	Pi	4	3	2	1
	Ei	3	3	3	4
	Si	1	0	-1	-3
34	Pi	3	3	2	2
	Ei	4	3	3	3
	Si	-1	0	-1	-1
35	Pi	3	3	3	3
	Ei	3	4	4	4
	Si	0	-1	-1	-1
36	Pi	3	3	3	2
	Ei	4	4	4	4
	Si	-1	-1	-1	-2
37	Pi	3	3	2	2
	Ei	4	4	4	3
	Si	-1	-1	-2	-1
38	Pi	3	2	3	2
	Ei	3	3	3	3
	Si	0	-1	0	-1
39	Pi	3	2	2	2
	Ei	3	4	3	4
	Si	0	-2	-1	-2
40	Pi	3	2	2	2
	Ei	3	4	4	4
	Si	0	-2	-2	-2

Tabel L7 – 5 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi Empathy

Resp	Item Pernyataan				
	<i>empathy</i>				
		33	34	35	36
41	Pi	2	2	2	2
	Ei	4	4	4	4
	Si	-2	-2	-2	-2
42	Pi	3	2	3	3
	Ei	4	4	4	3
	Si	-1	-2	-1	0
43	Pi	3	3	4	3
	Ei	3	3	3	3
	Si	0	0	1	0
44	Pi	3	3	3	2
	Ei	3	3	4	3
	Si	0	0	-1	-1
45	Pi	2	3	2	2
	Ei	3	3	4	3
	Si	-1	0	-2	-1
46	Pi	4	3	2	1
	Ei	4	4	4	3
	Si	0	-1	-2	-2
47	Pi	3	2	3	3
	Ei	3	4	3	4
	Si	0	-2	0	-1
48	Pi	3	3	2	2
	Ei	4	3	3	4
	Si	-1	0	-1	-2
49	Pi	3	2	2	2
	Ei	3	3	3	4
	Si	0	-1	-1	-2
50	Pi	4	2	3	1
	Ei	4	4	4	4
	Si	0	-2	-1	-3

Tabel L7 – 5 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi Empathy

Resp	Item Pernyataan				
	<i>empathy</i>				
		33	34	35	36
51	Pi	3	2	3	3
	Ei	3	3	4	4
	Si	0	-1	-1	-1
52	Pi	3	3	2	3
	Ei	4	4	3	4
	Si	-1	-1	-1	-1
53	Pi	3	2	2	2
	Ei	4	3	3	3
	Si	-1	-1	-1	-1
54	Pi	3	2	3	2
	Ei	4	3	2	4
	Si	-1	-1	1	-2
55	Pi	2	3	2	2
	Ei	4	4	3	3
	Si	-2	-1	-1	-1
56	Pi	3	2	2	2
	Ei	4	4	4	4
	Si	-1	-2	-2	-2
57	Pi	4	3	3	3
	Ei	4	4	3	3
	Si	0	-1	0	0
58	Pi	2	3	2	2
	Ei	3	4	3	4
	Si	-1	-1	-1	-2
59	Pi	3	3	2	3
	Ei	3	3	3	4
	Si	0	0	-1	-1
60	Pi	3	3	2	2
	Ei	3	3	3	4
	Si	0	0	-1	-2

Tabel L7 – 5 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi Empathy

Resp	Item Pernyataan				
	<i>empathy</i>				
		33	34	35	36
61	Pi	2	2	2	3
	Ei	4	3	3	3
	Si	-2	-1	-1	0
62	Pi	4	3	2	1
	Ei	3	4	4	4
	Si	1	-1	-2	-3
63	Pi	3	3	2	2
	Ei	3	3	4	4
	Si	0	0	-2	-2
64	Pi	3	3	3	3
	Ei	4	3	4	4
	Si	-1	0	-1	-1
65	Pi	3	3	3	2
	Ei	4	3	4	4
	Si	-1	0	-1	-2
66	Pi	3	3	2	2
	Ei	4	4	4	4
	Si	-1	-1	-2	-2
67	Pi	3	2	3	2
	Ei	4	3	4	3
	Si	-1	-1	-1	-1
68	Pi	3	3	4	3
	Ei	3	3	4	3
	Si	0	0	0	0
69	Pi	3	2	2	2
	Ei	3	3	4	3
	Si	0	-1	-2	-1
70	Pi	2	2	2	2
	Ei	3	3	4	3
	Si	-1	-1	-2	-1

Tabel L7 – 5 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi Empathy

Resp	Item Pernyataan				
	<i>empathy</i>				
		33	34	35	36
71	Pi	3	3	2	2
	Ei	4	4	4	3
	Si	-1	-1	-2	-1
72	Pi	3	3	2	2
	Ei	3	3	4	3
	Si	0	0	-2	-1
73	Pi	3	3	3	3
	Ei	4	4	3	3
	Si	-1	-1	0	0
74	Pi	4	3	2	1
	Ei	3	3	3	4
	Si	1	0	-1	-3
75	Pi	3	3	2	2
	Ei	3	4	3	3
	Si	0	-1	-1	-1
76	Pi	3	2	2	2
	Ei	3	3	3	3
	Si	0	-1	-1	-1
77	Pi	3	2	3	3
	Ei	4	4	4	4
	Si	-1	-2	-1	-1
78	Pi	2	3	2	2
	Ei	2	3	4	3
	Si	0	0	-2	-1
79	Pi	2	2	2	1
	Ei	3	4	3	3
	Si	-1	-2	-1	-2
80	Pi	4	2	3	1
	Ei	3	4	4	4
	Si	1	-2	-1	-3

Tabel L7 – 5 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi Empathy

Resp	Item Pernyataan				
	<i>empathy</i>				
		33	34	35	36
81	Pi	1	2	2	2
	Ei	3	3	3	4
	Si	-2	-1	-1	-2
82	Pi	3	4	3	3
	Ei	4	3	3	3
	Si	-1	1	0	0
83	Pi	3	2	2	1
	Ei	3	4	4	4
	Si	0	-2	-2	-3
84	Pi	3	2	2	2
	Ei	4	4	4	4
	Si	-1	-2	-2	-2
85	Pi	3	2	2	2
	Ei	4	4	4	3
	Si	-1	-2	-2	-1
86	Pi	3	3	2	2
	Ei	3	4	3	3
	Si	0	-1	-1	-1
87	Pi	4	3	3	3
	Ei	3	3	4	4
	Si	1	0	-1	-1
88	Pi	2	3	2	2
	Ei	4	4	3	3
	Si	-2	-1	-1	-1
89	Pi	3	3	2	3
	Ei	3	3	3	4
	Si	0	0	-1	-1
90	Pi	3	2	3	2
	Ei	3	4	3	3
	Si	0	-2	0	-1

Tabel L7 – 5 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi Empathy

Resp	Item Pernyataan				
	<i>empathy</i>				
		33	34	35	36
91	Pi	2	2	2	3
	Ei	3	3	3	3
	Si	-1	-1	-1	0
92	Pi	3	3	2	2
	Ei	3	4	3	4
	Si	0	-1	-1	-2
93	Pi	3	3	3	2
	Ei	3	4	4	4
	Si	0	-1	-1	-2
94	Pi	3	3	3	3
	Ei	3	3	4	3
	Si	0	0	-1	0
95	Pi	3	2	2	2
	Ei	4	4	4	3
	Si	-1	-2	-2	-1
96	Pi	3	3	2	2
	Ei	3	4	3	4
	Si	0	-1	-1	-2
97	Pi	2	2	2	2
	Ei	4	3	4	3
	Si	-2	-1	-2	-1
98	Pi	3	3	4	2
	Ei	4	4	4	4
	Si	-1	-1	0	-2
99	Pi	3	3	3	3
	Ei	4	3	4	3
	Si	-1	0	-1	0
100	Pi	3	2	3	2
	Ei	3	3	4	3
	Si	0	-1	-1	-1

Tabel L7 – 5 (lanjutan)

Perhitungan Si untuk Dimensi Empathy

Resp	Item Pernyataan				
	<i>empathy</i>				
		33	34	35	36
101	Pi	3	3	3	4
	Ei	4	3	2	3
	Si	-1	0	1	1
102	Pi	3	2	3	2
	Ei	4	4	3	3
	Si	-1	-2	0	-1
103	Pi	3	2	2	3
	Ei	3	3	4	3
	Si	0	-1	-2	0
104	Pi	2	2	3	2
	Ei	3	3	3	4
	Si	-1	-1	0	-2
105	Pi	3	2	1	2
	Ei	3	3	4	4
	Si	0	-1	-3	-2
106	Pi	3	2	2	2
	Ei	3	3	3	4
	Si	0	-1	-1	-2
107	Pi	3	3	3	2
	Ei	3	3	3	4
	Si	0	0	0	-2
108	Pi	3	3	2	3
	Ei	4	4	4	4
	Si	-1	-1	-2	-1
109	Pi	3	2	2	2
	Ei	4	4	4	4
	Si	-1	-2	-2	-2
110	Pi	2	3	2	1
	Ei	4	4	4	3
	Si	-2	-1	-2	-2

Tabel L6 – 1
Perhitungan Rata-Rata Servqual untuk Dimensi *Tangibles*

Resp.	Item Pernyataan												Sqi
	Tangibles												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	1	0	0	0	1	0	-1	0	-1	-1	-1	-1	-0.250
2	0	-1	1	0	1	-2	-1	0	-1	-1	-1	-1	-0.500
3	-1	-1	0	-1	0	0	-1	0	0	0	0	-1	-0.417
4	0	-1	0	0	1	-2	-2	0	0	0	1	0	-0.250
5	0	0	0	1	1	-1	-1	0	-1	0	-1	-1	-0.250
6	1	1	0	0	0	-1	-2	-1	-1	-2	0	-1	-0.500
7	0	0	-1	0	1	-1	-2	-1	-1	-1	0	1	-0.417
8	1	0	0	0	1	0	-1	0	0	0	-1	0	0.000
9	0	0	1	0	1	-2	0	-1	-1	-1	-2	-1	-0.500
10	-1	0	0	0	1	-1	-1	0	-2	-1	-1	0	-0.500
11	0	0	-1	0	1	-1	-1	-1	0	-1	0	0	-0.333
12	0	0	1	-1	-1	0	1	0	-1	-1	0	0	-0.167
13	1	1	-1	1	2	0	-2	0	0	0	0	1	0.250
14	0	0	-1	-1	0	0	0	1	0	0	0	1	0.000
15	0	-1	1	1	0	0	0	-1	-1	0	-1	0	-0.167
16	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	-1	1	0.167
17	1	-1	1	0	-1	0	0	-1	-1	0	0	0	-0.167
18	0	1	0	-1	0	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	-0.417
19	0	1	0	1	1	-1	0	-1	-2	-2	-1	0	-0.333
20	1	0	0	-1	0	0	0	0	1	0	-1	0	0.000
21	-1	0	0	0	0	-1	0	0	-1	0	-1	0	-0.333
22	0	0	0	0	1	-1	-1	0	0	0	-1	-1	-0.250
23	0	-1	0	-1	-1	-2	-1	-1	-2	-1	-1	1	-0.833
24	-1	1	1	-1	1	-2	-2	1	0	-1	-1	0	-0.333
25	0	1	0	1	1	-2	0	-1	0	0	1	0	0.083
26	0	-1	0	0	1	0	-1	1	0	0	0	1	0.083
27	0	0	0	0	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	0	-0.417
28	-1	0	1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-1	0	1	-0.750
29	0	0	1	0	0	0	0	-1	-1	-1	0	1	-0.083
30	0	1	1	1	-1	-1	-1	0	-1	0	0	0	-0.083

Tabel L6 – 1 (lanjutan)
Perhitungan Rata-Rata Servqual untuk Dimensi *Tangibles*

31	0	0	-1	0	0	-1	-1	0	0	-1	-2	1	-0.417
32	1	-1	0	0	1	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-0.333
33	-1	0	0	-1	0	-1	-2	-1	-1	-1	-1	0	-0.750
34	1	0	-1	0	1	-2	-1	0	-1	-3	-1	0	-0.583
35	0	0	0	0	-1	-2	-1	0	1	0	-1	0	-0.333
36	1	0	0	0	1	0	-1	0	-1	-1	0	1	0.000
37	1	0	0	0	-1	-1	0	0	0	0	-1	0	-0.167
38	0	1	-1	-1	0	-2	0	-1	-1	-2	-2	-1	-0.833
39	-1	0	1	0	0	-1	-1	1	1	1	-1	1	0.083
40	-1	-1	0	-1	0	-2	0	0	1	0	-1	-1	-0.500
41	0	1	-1	1	2	0	-2	0	0	0	0	1	0.167
42	0	0	0	0	-1	0	-1	1	0	0	0	0	-0.083
43	1	-1	1	1	0	0	0	-1	0	0	-1	1	0.083
44	1	0	0	0	-1	-1	0	0	1	0	-2	1	-0.083
45	1	-1	1	1	-1	0	0	0	0	0	-1	3	0.250
46	0	-1	-1	1	0	-1	-1	0	0	0	-1	0	-0.333
47	0	0	0	0	1	-1	-1	1	0	0	-1	-1	-0.167
48	0	-1	0	1	-1	-2	-1	-1	0	0	-1	0	-0.500
49	-1	0	1	1	1	-1	-1	-1	1	2	0	-1	0.083
50	-1	-1	1	0	-1	0	0	0	0	1	0	-1	-0.167
51	0	-1	0	0	1	-1	-2	1	0	0	1	0	-0.083
52	-1	1	0	1	0	-1	-1	0	-1	0	-1	0	-0.250
53	1	0	0	0	0	-1	-1	-1	1	0	0	0	-0.083
54	0	1	-1	0	0	-2	-1	0	-1	-2	-1	1	-0.500
55	1	0	-1	0	0	0	0	-1	0	0	-1	-1	-0.250
56	0	0	0	0	1	-1	-1	0	1	2	1	0	0.250
57	1	0	0	0	-1	-1	0	-1	1	0	0	-1	-0.167
58	-1	1	0	0	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	0	-0.417
59	0	-1	0	1	1	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-0.250
60	-1	0	1	-1	1	-1	-1	0	-1	-1	-2	1	-0.417
61	0	0	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-0.667
62	0	-1	1	0	-1	-1	-1	1	0	0	-1	-1	-0.333
63	0	-1	0	-1	-1	-2	0	-1	-2	-3	-2	-1	-1.167
64	-1	0	-1	0	1	-1	-1	0	1	0	0	1	-0.083
65	-1	0	1	0	0	0	0	-1	-2	-2	-1	1	-0.417

Tabel L6 – 1 (lanjutan)
Perhitungan Rata-Rata Servqual untuk Dimensi *Tangibles*

66	0	0	1	0	1	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	-0.250
67	1	-1	0	1	0	-1	0	0	-1	-2	-1	0	-0.333
68	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	-1	1	0.083
69	1	-1	1	0	-1	-1	0	0	1	0	-1	0	-0.083
70	0	-1	1	0	-1	0	-1	-1	0	0	-1	1	-0.250
71	0	1	0	0	-1	-1	-1	0	0	0	0	1	-0.083
72	0	-1	1	1	-1	-1	-1	0	0	0	-1	0	-0.250
73	0	0	-1	-1	0	-1	-1	0	-1	0	0	0	-0.417
74	-1	0	1	0	-1	-1	-1	0	0	0	-1	0	-0.333
75	1	-1	0	-1	0	-2	-1	0	-1	-1	-1	-1	-0.667
76	0	0	0	0	-1	-3	-1	-1	-1	-2	0	-1	-0.833
77	1	1	0	0	1	0	-1	0	-1	0	-1	0	0.000
78	0	0	1	1	-1	0	-1	-1	-1	-1	0	0	-0.250
79	-1	1	1	0	0	-2	-1	-1	-1	-1	1	-1	-0.417
80	0	0	0	1	0	-1	-1	0	-1	0	-1	1	-0.167
81	-1	1	1	-1	0	-3	-2	-1	-3	-2	-1	1	-0.917
82	0	0	-1	0	0	-1	-1	0	1	-1	0	0	-0.250
83	-1	0	0	-1	0	-2	-1	0	0	-1	-1	-1	-0.667
84	1	0	-1	1	1	0	-1	0	1	1	0	1	0.333
85	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0.333
86	0	0	-1	0	0	0	0	-1	-1	-1	-2	-1	-0.583
87	-1	0	0	1	0	-1	0	1	1	0	-1	0	0.000
88	1	0	0	0	-1	-1	-1	0	-1	0	0	1	-0.167
89	0	0	1	0	0	-1	0	0	-1	0	-1	-1	-0.250
90	1	-1	0	-1	-1	-2	0	-1	-1	-2	-2	-1	-0.917
91	0	0	-1	0	-1	-1	0	-1	-2	-1	-1	0	-0.667
92	-1	1	1	1	0	-2	-1	1	-1	-2	-2	1	-0.333
93	-1	-1	0	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	0	-0.750
94	0	0	1	1	0	-1	-1	0	1	0	-1	0	0.000
95	0	-1	-1	1	0	-2	0	1	1	0	-1	-1	-0.250
96	0	-1	0	0	0	-2	0	0	0	0	-2	0	-0.417
97	-1	1	-1	1	0	-1	-2	-1	0	0	-1	0	-0.417
98	0	1	1	1	0	0	-1	0	-1	0	0	-1	0.000
99	1	-1	1	0	0	-1	0	0	-1	-1	1	1	0.000
100	0	-1	1	1	-1	0	-1	0	0	0	-1	0	-0.167

Tabel L6 – 1 (lanjutan)
Perhitungan Rata-Rata Servqual untuk Dimensi *Tangibles*

101	1	1	-1	0	1	-1	-1	-1	-2	-1	1	1	-0.167
102	0	0	-1	-1	0	0	-1	0	0	0	-1	-1	-0.417
103	1	1	0	0	0	-1	0	-1	-1	-2	-2	0	-0.417
104	-1	1	0	-1	1	-1	-2	0	-1	-1	-1	1	-0.417
105	1	-1	1	1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-3	0	-0.583
106	-1	0	-1	0	1	0	0	0	-3	-2	-1	-1	-0.667
107	0	0	0	1	0	-2	0	0	0	1	-1	0	-0.083
108	0	-1	0	-1	-1	0	0	0	-1	0	0	-1	-0.417
109	1	1	0	0	1	0	0	1	0	-1	0	1	0.333
110	0	0	0	0	0	0	-1	0	-1	-1	0	1	-0.167
Standar Deviasi												0.292	
Rata - rata												-0.277	

Tabel L6 – 2
Perhitungan Rata-Rata Servqual untuk Dimensi *Realibility*

Resp.	Item Pernyataan					Sqi
	Realibility					
	13	14	15	16	17	
1	-1	1	-1	0	0	-0.250
2	-1	0	1	0	0	0.000
3	-1	0	-1	0	-1	-0.500
4	-1	-1	0	1	0	-0.250
5	-1	0	0	1	-1	0.000
6	-1	0	-1	-1	1	-0.750
7	1	-1	1	0	1	0.250
8	-2	-1	-1	1	1	-0.750
9	0	-1	0	0	0	-0.250
10	0	2	1	0	-1	0.750
11	-1	0	0	-1	1	-0.500
12	-1	-1	-1	1	0	-0.500
13	-1	-1	-2	-1	0	-1.250
14	0	-1	0	0	1	-0.250
15	0	-1	0	0	-1	-0.250
16	1	-1	0	1	0	0.250
17	0	0	0	1	-1	0.250
18	-1	1	0	-1	0	-0.250
19	0	-1	-1	0	-1	-0.500
20	0	-1	-1	0	0	-0.500
21	0	0	0	-1	0	-0.250
22	-1	0	-1	1	0	-0.250
23	0	0	-2	0	0	-0.500
24	-1	0	0	1	2	0.000
25	0	0	-1	1	0	0.000
26	0	-1	-1	1	1	-0.250
27	-1	0	-1	1	0	-0.250

Tabel L6 – 2 (lanjutan)
Perhitungan Rata-Rata Servqual untuk Dimensi *Realibility*

28	-2	-1	-2	-1	-1	-1.500
29	0	0	0	1	-1	0.250
30	0	1	1	1	0	0.750
31	0	0	0	0	0	0.000
32	-1	1	-1	1	0	0.000
33	0	1	-1	0	0	0.000
34	-1	1	1	0	1	0.250
35	-1	-1	-1	0	0	-0.750
36	-1	-1	-1	0	-1	-0.750
37	0	-2	1	0	0	-0.250
38	-1	0	0	1	0	0.000
39	0	0	0	-1	0	-0.250
40	-1	-2	-2	1	0	-1.000
41	-1	-1	-1	-1	0	-1.000
42	0	0	0	0	0	0.000
43	-1	-1	0	1	0	-0.250
44	-1	-1	1	0	-1	-0.250
45	0	-1	0	1	0	0.000
46	0	-1	-2	0	0	-0.750
47	-1	-1	1	0	1	-0.250
48	-1	-2	1	0	-1	-0.500
49	-1	-1	0	0	-1	-0.500
50	-1	0	0	-1	-1	-0.500
51	0	0	0	1	0	0.250
52	-1	1	1	1	0	0.500
53	-1	0	0	0	1	-0.250
54	0	0	0	0	1	0.000
55	-1	-1	-1	1	0	-0.500
56	-1	0	0	0	0	-0.250
57	-1	1	1	0	-1	0.250
58	0	1	0	1	0	0.500
59	-1	2	0	1	0	0.500
60	0	0	0	0	-1	0.000
61	-1	0	0	-1	0	-0.500
62	-1	-1	-2	1	1	-0.750
63	0	1	1	0	-1	0.500

Tabel L6 – 2 (lanjutan)
Perhitungan Rata-Rata Servqual untuk Dimensi *Reliability*

64	-2	1	-1	0	0	-0.500
65	0	0	0	-1	0	-0.250
66	-1	-1	0	1	1	-0.250
67	0	-2	0	-1	0	-0.750
68	0	-1	0	1	-1	0.000
69	0	-2	-1	1	-1	-0.500
70	0	-1	0	0	0	-0.250
71	0	-1	0	0	0	-0.250
72	0	-1	0	1	-1	0.000
73	0	0	0	1	-1	0.250
74	0	-1	0	1	-2	0.000
75	0	0	0	1	-1	0.250
76	-1	0	-1	0	0	-0.500
77	-2	0	-1	1	-1	-0.500
78	-1	-1	0	0	2	-0.500
79	-2	0	-1	0	-1	-0.750
80	-1	1	0	0	1	0.000
81	0	1	1	-1	0	0.250
82	-1	0	1	0	0	0.000
83	-1	-2	-1	0	0	-1.000
84	-1	-1	-1	0	0	-0.750
85	0	-1	0	0	1	-0.250
86	-1	-1	0	0	-1	-0.500
87	0	1	1	0	2	0.500
88	0	0	0	0	1	0.000
89	0	1	1	-1	0	0.250
90	0	-1	0	1	-1	0.000
91	-2	1	0	0	-1	-0.250
92	0	1	1	0	1	0.500
93	-1	-1	-1	1	0	-0.500
94	0	-1	0	0	-1	-0.250
95	-1	-2	-2	0	1	-1.250
96	-1	-1	1	1	1	0.000
97	-1	-1	1	1	1	0.000
98	-1	0	-1	0	1	-0.500

Tabel L6 – 2 (lanjutan)
Perhitungan Rata-Rata Servqual untuk Dimensi *Reliability*

99	0	-1	-1	0	0	-0.500
100	0	0	0	1	0	0.250
101	0	0	0	0	1	0.000
102	-1	0	-1	1	1	-0.250
103	0	-1	0	0	-1	-0.250
104	0	1	0	0	0	0.250
105	0	0	0	0	1	0.000
106	-1	1	-2	1	0	-0.250
107	-1	-1	0	0	0	-0.500
108	-1	-2	0	-1	-1	-1.000
109	-1	0	-1	0	0	-0.500
110	0	-1	-1	0	0	-0.500
Standar Deviasi						0.423
Rata - rata						-0.230

Tabel L6 – 3
Perhitungan Rata-Rata Servqual untuk Dimensi *Responsiveness*

Resp.	Item Pernyataan							Sqi
	Responsivines							
	18	19	20	21	22	23	24	
1	0	-1	-1	-1	1	0	-1	-0.429
2	-1	-1	1	-1	1	-1	-1	-0.429
3	-1	0	0	-1	-1	1	-1	-0.429
4	1	0	-1	-2	1	1	1	0.143
5	-2	-1	0	-2	1	-1	0	-0.714
6	-1	-1	-1	0	0	-2	0	-0.714
7	-1	-1	-2	-2	0	0	1	-0.714
8	-1	-1	-2	-1	1	0	0	-0.571
9	-1	0	1	0	0	-2	-1	-0.429
10	1	0	-1	-1	0	-2	-1	-0.571
11	-1	0	0	-1	-1	-1	0	-0.571
12	-1	-2	-1	1	1	0	0	-0.286
13	-2	-2	-1	-1	-1	-2	1	-1.143
14	-2	0	0	0	1	1	0	0.000
15	-1	0	0	-2	0	-2	0	-0.714
16	0	0	-3	0	1	-1	1	-0.286
17	0	-1	-1	1	1	-1	0	-0.143
18	0	0	-1	0	1	-1	1	0.000
19	-1	0	0	0	-1	-1	0	-0.429
20	-1	0	0	0	0	-1	1	-0.143
21	1	1	0	0	0	0	0	0.286
22	-2	-2	-1	-2	0	-2	-1	-1.429
23	0	0	0	1	-1	0	0	0.000
24	0	0	0	0	1	-1	1	0.143
25	-1	-1	-2	-1	0	-1	-1	-1.000
26	-1	-1	0	-1	1	-1	1	-0.286
27	0	0	-2	-1	0	-1	0	-0.571
28	-2	-2	-1	0	0	-2	0	-1.000
29	-1	-1	-1	-2	-1	-1	0	-1.000

Tabel L6 – 3 (lanjutan)
Perhitungan Rata-Rata Servqual untuk Dimensi *Responsiveness*

30	1	0	0	0	1	-2	1	0.143
31	0	-1	-2	-2	-1	-1	0	-1.000
32	-1	0	0	-3	0	-2	-1	-1.000
33	-1	-1	-1	-2	-1	-2	-1	-1.286
34	-2	0	1	-1	0	-1	0	-0.429
35	-1	0	-1	0	0	0	0	-0.286
36	-2	-1	-1	1	0	-2	1	-0.571
37	-1	0	0	0	0	-1	-1	-0.429
38	0	-1	-1	0	0	0	0	-0.286
39	-1	0	-2	-1	0	-1	1	-0.571
40	-1	-2	-2	0	0	-1	-1	-1.000
41	-1	-1	-2	-1	-1	-1	1	-0.857
42	-1	0	0	0	1	0	-1	-0.143
43	-1	0	-1	1	1	-1	1	0.000
44	0	-2	-1	0	1	-2	1	-0.429
45	0	0	-1	-1	1	-1	0	-0.286
46	-1	-1	0	-1	0	-2	0	-0.714
47	1	0	1	0	1	0	0	0.429
48	0	-1	0	0	1	-2	0	-0.286
49	0	-1	-2	0	0	-1	-1	-0.714
50	0	0	1	-1	-1	1	-1	-0.143
51	0	0	-1	-1	1	0	1	0.000
52	0	-1	-1	0	1	-1	1	-0.143
53	-1	0	-3	0	0	0	1	-0.429
54	-1	-1	-2	-1	0	0	1	-0.571
55	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	-0.714
56	-1	-1	-2	0	1	-1	-1	-0.714
57	-1	-1	0	0	1	0	0	-0.143
58	0	-1	0	-2	-1	-1	-1	-0.857
59	1	0	-1	-1	0	-2	-1	-0.571
60	0	0	-3	-2	0	-1	0	-0.857
61	-2	0	1	-2	-1	-2	-1	-1.000
62	-2	-2	-1	-1	1	-1	-1	-1.000
63	-1	0	0	-2	1	0	0	-0.286
64	0	1	-1	0	0	0	1	0.143
65	-1	-1	0	1	-1	-1	1	-0.286

Tabel L6 – 3 (lanjutan)
Perhitungan Rata-Rata Servqual untuk Dimensi *Responsiveness*

65	-1	-1	0	1	-1	-1	1	-0.286
66	0	0	-1	0	2	-1	0	0.000
67	0	0	-2	-1	-1	0	0	-0.571
68	-1	0	-1	1	1	-1	1	0.000
69	0	-1	-2	0	1	-2	0	-0.571
70	0	0	-2	-1	0	-1	1	-0.429
71	-1	0	-1	0	1	-1	0	-0.286
72	-1	0	-2	0	1	-2	0	-0.571
73	-1	-1	-1	-1	1	0	0	-0.429
74	-2	-2	-1	-2	0	-2	0	-1.286
75	-1	-1	-2	-1	1	-2	-1	-1.000
76	0	-2	-1	-3	1	-2	0	-1.000
77	-1	-1	-1	0	1	0	1	-0.143
78	0	0	-1	-1	-1	0	0	-0.429
79	-1	0	-1	-1	0	0	0	-0.429
80	1	1	1	-1	0	0	0	0.286
81	0	0	-1	-1	-1	0	0	-0.429
82	-1	0	0	1	0	0	0	0.000
83	-1	-2	-1	0	1	-1	-1	-0.714
84	-1	-1	-3	0	-1	-1	1	-0.857
85	-2	-2	0	0	1	-1	0	-0.571
86	0	-1	-2	-1	-1	0	0	-0.714
87	-1	-1	-1	-1	1	1	0	-0.286
88	0	0	0	-1	1	-1	1	0.000
89	0	-1	-1	-1	1	-2	-1	-0.714
90	0	1	1	0	0	1	2	0.714
91	-1	-1	1	-2	0	-1	1	-0.429
92	-2	0	1	-2	0	-1	1	-0.429
93	0	1	-1	0	1	-1	0	0.000
94	0	1	-1	0	1	-1	0	0.000
95	0	-1	-1	0	1	-2	-1	-0.571
96	1	0	1	0	0	-1	1	0.286
97	0	0	-2	-2	0	0	1	-0.429
98	-1	0	-1	1	2	0	-1	0.000

Tabel L6 – 3 (lanjutan)
Perhitungan Rata-Rata Servqual untuk Dimensi *Responsiveness*

99	0	0	-2	-2	-1	0	1	-0.571
100	0	0	-1	0	1	-1	0	-0.143
101	-1	-2	-1	0	0	0	1	-0.429
102	-1	-1	-1	0	1	0	-1	-0.429
103	0	-2	-1	0	1	0	0	-0.286
104	0	1	-3	-1	0	-2	0	-0.714
105	-1	0	-2	-1	0	0	1	-0.429
106	0	0	-2	-2	1	0	-1	-0.571
107	1	-1	0	0	1	-2	0	-0.143
108	-1	-1	1	-1	-1	0	-1	-0.571
109	-1	-1	-1	-2	0	-2	1	-0.857
110	-1	-1	0	0	0	-2	0	-0.571
Standar Deviasi								-0.389
Rata - rata								-0.455

Tabel L6 – 4
Perhitungan Rata-Rata Servqual untuk Dimensi Assurance

Resp.	Item Pernyataan								Sqi
	Assurance								
	25	26	27	28	29	30	31	32	
1	0	-1	0	0	0	0	0	-1	-0.250
2	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	0	-0.625
3	-1	-1	0	0	-1	-1	1	-1	-0.500
4	-1	1	0	-1	1	0	1	0	0.125
5	0	0	1	0	0	-1	1	-1	0.000
6	-1	-1	0	0	0	-2	-1	0	-0.625
7	-1	0	0	1	0	1	-2	-3	-0.500
8	-1	1	1	0	-1	0	-2	-2	-0.500
9	0	0	-1	0	-1	-1	0	1	-0.250
10	0	0	1	-2	1	0	-1	0	-0.125
11	-1	0	1	0	1	0	0	-1	0.000
12	-1	-1	0	0	1	-1	0	0	-0.250
13	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	0	-0.625
14	0	-1	0	0	1	0	-1	1	0.000
15	0	-1	1	0	-1	0	0	-1	-0.250
16	-1	-1	0	-1	-1	0	0	-1	-0.625
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1.000
18	1	-1	0	0	-1	1	1	0	0.125
19	0	-1	1	-1	-1	-1	-1	-2	-0.750
20	1	0	-1	0	-1	-1	0	-2	-0.500
21	0	0	0	-2	0	0	1	0	-0.125
22	-1	0	0	-1	0	0	0	-1	-0.375
23	-1	0	0	-1	-2	-1	0	-1	-0.750
24	-1	0	0	-1	0	0	0	0	-0.250
25	0	0	1	1	0	-1	-1	-1	-0.125
26	0	0	0	-1	0	0	0	-1	-0.250
27	-1	0	1	-2	0	-1	-1	-1	-0.625
28	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-2	-1	-1.250
29	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1.000
30	0	-1	0	-2	-1	0	-1	-1	-0.750
31	0	-1	0	-1	0	-1	0	0	-0.375
32	0	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	-0.625

Tabel L6 – 4 (lanjutan)
Perhitungan Rata-Rata Servqual untuk Dimensi Assurance

33	-1	0	0	-2	1	0	-1	0	-0.375
34	0	0	0	-2	0	0	0	0	-0.250
35	-1	0	1	-1	-1	-1	-1	-1	-0.625
36	-1	0	-1	0	-1	-1	-2	-1	-0.875
37	0	-1	1	0	0	-1	-2	0	-0.375
38	-2	0	0	0	0	0	-2	-1	-0.625
39	-1	0	-1	-2	0	0	-1	-1	-0.750
40	-2	0	0	0	0	-1	-1	-1	-0.625
41	-1	1	0	1	-1	-1	-2	-2	-0.625
42	0	-1	0	0	0	0	-1	0	-0.250
43	0	0	1	0	-1	-1	0	-2	-0.375
44	0	-2	0	0	-1	0	0	0	-0.375
45	-1	-1	1	1	0	0	0	-2	-0.250
46	-1	0	0	-1	-1	-1	-1	0	-0.625
47	0	-1	0	0	-1	0	-1	-1	-0.500
48	-1	-1	0	0	0	-2	-1	0	-0.625
49	-2	-1	-1	-1	0	-1	0	0	-0.750
50	0	-1	1	-2	-1	-1	1	-1	-0.500
51	-1	1	0	-1	0	0	1	1	0.125
52	1	0	1	-1	0	-1	1	-1	0.000
53	-2	-1	-1	-1	0	-1	0	0	-0.750
54	-3	-1	0	0	0	1	-2	-2	-0.875
55	-2	0	1	0	0	0	-1	-1	-0.375
56	-2	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	-0.875
57	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	-1	-0.750
58	-1	-1	0	0	1	0	1	-1	-0.125
59	1	-1	0	-1	0	-1	-1	-1	-0.500
60	-1	0	0	-1	1	-1	-2	0	-0.500
61	0	0	0	-1	0	0	0	0	-0.125
62	-1	-1	1	-2	0	-1	-1	-1	-0.750
63	-1	0	0	-1	0	0	-1	0	-0.375
64	0	1	-1	0	-2	-1	-1	0	-0.500
65	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1.000
66	0	0	0	0	0	-2	-2	-1	-0.625
67	-2	0	1	0	0	0	-2	-1	-0.500

Tabel L6 – 4 (lanjutan)
Perhitungan Rata-Rata Servqual untuk Dimensi Assurance

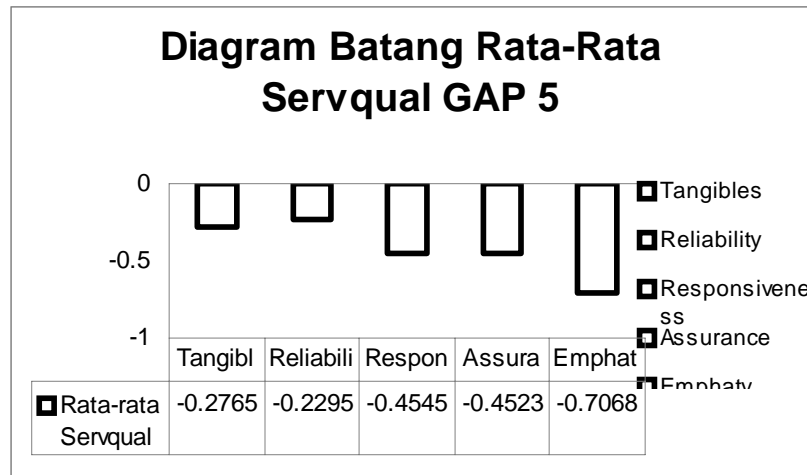
67	-2	0	1	0	0	0	-2	-1	-0.500
68	0	0	0	0	-1	-1	0	-2	-0.500
69	-1	0	0	1	-1	0	0	-1	-0.250
70	0	0	0	1	-1	0	-1	-3	-0.500
71	0	-1	1	0	0	-1	-2	0	-0.375
72	0	-1	1	0	-1	-1	-1	-1	-0.500
73	-1	-1	-1	0	0	-1	0	-1	-0.625
74	-1	0	1	0	-1	0	-1	0	-0.250
75	0	0	-1	-1	0	-1	-2	0	-0.625
76	-3	1	1	-1	-1	-1	-3	-2	-1.125
77	-1	-1	0	0	0	-1	0	0	-0.375
78	-1	0	1	0	0	0	0	0	0.000
79	0	0	-1	0	-1	0	-1	-1	-0.500
80	-1	0	1	-2	0	0	0	0	-0.250
81	-1	0	0	0	1	0	-1	0	-0.125
82	-1	0	0	-1	1	1	0	0	0.000
83	-1	-1	0	-1	0	-1	-2	-3	-1.125
84	-2	0	0	-1	-1	-1	-1	0	-0.750
85	0	-1	0	-2	0	0	-3	-2	-1.000
86	-1	0	0	-1	0	-1	-2	0	-0.625
87	-1	1	1	0	0	0	1	1	0.375
88	-2	-1	-1	0	0	0	-1	-2	-0.875
89	0	1	0	-1	0	-1	0	0	-0.125
90	-2	0	-1	-1	0	0	-2	-1	-0.875
91	0	0	1	0	0	0	-1	0	0.000
92	0	0	-1	-2	0	0	-1	-1	-0.625
93	-1	-1	0	-1	0	-1	-2	-2	-1.000
94	0	0	1	0	-2	0	0	-1	-0.250
95	-2	1	0	1	-1	-1	-1	0	-0.375
96	0	-1	0	0	-1	-1	-2	-1	-0.750
97	0	1	1	1	0	0	-2	-2	-0.125
98	0	1	0	0	0	-2	-1	-2	-0.500
99	0	0	0	1	0	0	-2	-1	-0.250
100	0	-1	0	0	-2	0	0	-1	-0.500
101	0	-1	0	0	0	2	0	0	0.125
102	-1	0	0	-1	-1	0	-1	0	-0.500

Tabel L6 – 4 (lanjutan)
Perhitungan Rata-Rata Servqual untuk Dimensi Assurance

103	-1	-1	-1	-1	-2	-1	0	0	-0.875
104	-1	-1	0	-1	1	0	-1	-1	-0.500
105	-1	0	1	-1	-1	-1	-1	0	-0.500
106	0	0	0	0	0	0	0	-1	-0.125
107	0	-1	0	-1	0	-1	0	0	-0.375
108	0	0	0	-1	-1	-2	-1	-1	-0.750
109	-1	0	-1	0	-2	-2	-1	0	-0.875
110	0	-1	1	0	0	-1	-2	-1	-0.500
Standar Deviasi									0.341
Rata - rata									-0.452

Tabel L6 – 5
Rata-Rata Servqual untuk Tiap Dimensi

Dimensi	Rata-rata Servqual
<i>Tangibles</i>	-0.277
<i>Reliability</i>	-0.230
<i>Responsiveness</i>	-0.455
<i>Assurance</i>	-0.452
<i>Emphaty</i>	-0.707
TSQ	-2.120
Rata-rata	-0.424



Gambar L6-1
Diagram Batang Rata-Rata Servqual Gap 5

Tabel L6 – 6
Perhitungan Rata-Rata dan Standar Deviasi Tiap Item untuk Data Persepsi

	Item Pernyataan										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Rata-Rata	3.345	3.373	3.555	3.491	3.4818	2.682	2.745	3.582	2.882	2.873	2.855
Std.Deviasi	0.515	0.486	0.499	0.502	0.502	0.523	0.532	0.496	0.674	0.622	0.504

Tabel L6 – 6 (lanjutan)
Rata-Rata dan Standar Deviasi Tiap Item untuk Data Persepsi

	Item Pernyataan										
	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Rata-Rata	3.545	3.418	3.100	3.036	3.327	3.264	2.800	2.836	2.736	3.645	2.709
Std.Deviasi	0.515	0.496	0.62	0.62	0.56	0.601	0.59	0.599	0.809	0.758	0.721

Tabel L6 – 6 (lanjutan)
Rata-Rata dan Standar Deviasi Tiap Item untuk Data Persepsi

	Item Pernyataan										
	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33
Rata-Rata	2.709	3.545	2.818	3.136	3.382	2.955	3.027	2.845	2.745	2.691	3.545
Std.Deviasi	0.721	0.5	0.652	0.417	0.488	0.709	0.459	0.453	0.627	0.701	0.596

Tabel L6 – 6 (lanjutan)
Rata-Rata dan Standar Deviasi Tiap Item untuk Data Persepsi

	Item pernyataan		
	34	35	36
Rata-Rata	2.564	2.391	2.273
Std.Deviasi	0.534	0.592	0.716

Tabel L6 – 7
Rata-Rata dan Standar Deviasi Tiap Item untuk Data Persepsi

Dimensi	Item	Score rata-rata	Rata ²	Std. deviasi
Tangibles	1	3.345	3.201	0.358
	2	3.373		
	3	3.555		
	4	3.491		
	5	3.482		
	6	2.682		
	7	2.745		
	8	3.582		
	9	2.882		
	10	2.873		
	11	2.855		
	12	3.545		
Reliability	13	3.418	3.264	0.158
	14	3.100		
	15	3.036		
	16	3.327		
	17	3.264		
Responsivines	18	2.800	2.997	0.412
	19	2.836		
	20	2.736		
	21	3.645		
	22	2.709		
	23	2.709		
	24	3.545		
Assurance	25	2.818	2.950	0.228
	26	3.136		
	27	3.382		
	28	2.955		

Tabel L6 – 7 (lanjutan)
Rata-Rata dan Standar Deviasi Tiap Item untuk Data Persepsi

	29	3.027		
	30	2.845		
	31	2.745		
	32	2.691		
Emphaty	33	3.545	2.693	0.581
	34	2.564		
	35	2.391		
	36	2.273		

Tabel L6 – 8
Perhitungan Rata-Rata dan Standar Deviasi Tiap Item untuk Data Harapan

	Item Pernyataan										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Rata-Rata	3.309	3.436	3.473	3.427	3.436	3.582	3.436	3.564	3.336	3.355	3.536
Std.Deviasi	0.464	0.475	0.583	0.497	0.475	0.496	0.498	0.498	0.494	0.552	0.553

Tabel L6 – 8 (lanjutan)
Perhitungan Rata-Rata dan Standar Deviasi Tiap Item untuk Data Harapan

	Item Pernyataan										
	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Rata-Rata	3.536	3.318	3.300	3.300	3.327	3.464	3.418	3.400	3.573	3.336	3.364
Std.Deviasi	0.501	0.502	0.720	0.620	0.536	0.599	0.531	0.5104	0.5326	0.520	0.475

Tabel L6 – 8 (lanjutan)
Perhitungan Rata-Rata dan Standar Deviasi Tiap Item untuk Data Harapan

	Item Pernyataan										
	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33
Rata-Rata	3.527	3.527	3.482	3.445	3.300	3.445	3.364	3.327	3.482	3.382	3.427
Std.Deviasi	0.502	0.502	0.502	0.568	0.46	0.709	0.5198	0.512	0.627	0.574	0.497

Tabel L6 – 8 (lanjutan)

Perhitungan Rata-Rata dan Standar Deviasi Tiap Item untuk Data Harapan

	Item pernyataan		
	34	35	36
Rata-Rata	3.455	3.500	3.509
Std.Deviasi	0.568	0.554	0.502

Tabel L6 –9

Perhitungan Rata-Rata dan Standar Deviasi Tiap Item untuk Data Harapan

Dimensi	Item	Score rata-rata	Rata ²	Std. deviasi
Tangibles	1	3.309	3.452	0.090
	2	3.436		
	3	3.473		
	4	3.427		
	5	3.436		
	6	3.582		
	7	3.436		
	8	3.564		
	9	3.336		
	10	3.355		
	11	3.536		
	12	3.536		
Reliability	13	3.318	3.342	0.069
	14	3.300		
	15	3.300		
	16	3.327		
	17	3.464		
Responsivines	18	3.418	3.449	0.092
	19	3.400		
	20	3.573		
	21	3.336		
	22	3.364		
	23	3.527		
	24	3.527		

Tabel L6 –9 (lanjutan)
Perhitungan Rata-Rata dan Standar Deviasi Tiap Item untuk Data Harapan

Dimensi	Item	Score rata-rata	Rata ²	Std. deviasi
Assurance	25	3.482	3.403	0.070
	26	3.445		
	27	3.300		
	28	3.445		
	29	3.364		
	30	3.327		
	31	3.482		
	32	3.382		
Emphaty	33	3.427	3.473	0.039
	34	3.455		
	35	3.500		
	36	3.509		

Tabel L6 –10
Pengujian Hipotesis GAP 5 Per Dimensi

Dimensi	Persepsi (Pi)		Harapan (Ei)		$x_1 - X_2$	Z hitung	Keputusan	Kesimpulan
	X_1	s_1^2	X_2	s_2^2				
Tangibles	3.201	0.358	3.452	0.090	-0.252	-4.031	Tolak Ho	ada perbedaan
Reliability	3.262	0.179	3.342	0.069	-0.080	-1.722	Tolak Ho	ada perbedaan
Responsiveness	2.997	0.412	3.449	0.092	-0.452	-6.825	Tolak Ho	ada perbedaan
Assurance	2.950	0.228	3.403	0.070	-0.453	-8.903	Tolak Ho	ada perbedaan
Emphaty	2.693	0.581	3.473	0.039	-0.780	-10.624	Tolak Ho	ada perbedaan

LAMPIRAN 7

- Pengolahan Data GAP 1

Tabel L7 -1
Rata-Rata dan Standar Deviasi Harapan Konsumen

Dimensi	Item	Nilai rata-rata	Rata-Rata	Std. deviasi
Tangibles	1	3.309	3.452	0.090
	2	3.436		
	3	3.473		
	4	3.427		
	5	3.436		
	6	3.582		
	7	3.436		
	8	3.564		
	9	3.336		
	10	3.355		
	11	3.536		
	12	3.536		
Reliability	13	3.318	3.342	0.069
	14	3.300		
	15	3.300		
	16	3.327		
	17	3.464		
Responsivines	18	3.418	3.449	0.092
	19	3.400		
	20	3.573		
	21	3.336		
	22	3.364		
	23	3.527		
	24	3.527		
Assurance	25	3.482	3.403	0.070
	26	3.445		
	27	3.300		
	28	3.445		
	29	3.364		
	30	3.327		
	31	3.482		
	32	3.382		

Tabel L7 –1 (lanjutan)
Rata-Rata dan Standar Deviasi Harapan Konsumen

Dimensi	Item	Score rata-rata	Rata ²	Std. deviasi
Emphaty	33	3.427	3.473	0.039
	34	3.455		
	35	3.500		
	36	3.509		

Tabel L7 –1 (lanjutan)
Rata-Rata Servqual Harapan Konsumen

Dimensi	Rata2
Tangibles	3.452
Reliability	3.342
Responsiveness	3.449
Assurance	3.403
Emphaty	3.473

Tabel L7 –2
Rata-Rata dan Standar Deviasi Persepsi Manajemen

Resp	Pernyataan										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Wadir Medis	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
Wadirum	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
Rata-rata	3.500	4.000	3.500	4.000	4.000	4.000	4.000	3.000	3.500	3.500	3.000
Std. deviasi	0.707	0.000	0.707	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.707	0.707	0.000
Std.dev2	0.500	0.000	0.500	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.500	0.500	0.000

Tabel L7 –2 (lanjutan)
Rata-Rata dan Standar Deviasi Persepsi Manajemen

Resp	Pernyataan										
	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Wadir Medis	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4
Wadirum	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3
Rata-rata	3.500	3.500	4.000	3.000	3.000	3.500	3.500	3.500	3.500	3.000	3.500
Std. deviasi	0.707	0.707	0.000	0.000	0.000	0.707	0.707	0.707	0.707	0.000	0.707
Std.dev2	0.500	0.500	0.000	0.000	0.000	0.500	0.500	0.500	0.500	0.000	0.500

Tabel L7-2 (lanjutan)
Rata-Rata dan Standar Deviasi Persepsi Manajemen

Resp	Pernyataan													
	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
Wadir Medis	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4
Wadirum	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Rata-rata	4.000	3.000	3.000	3.000	3.500	3.500	3.500	3.000	3.500	3.000	3.000	3.500	3.500	3.500
Std. deviasi	0.000	0.000	0.000	0.000	0.707	0.707	0.707	0.000	0.707	0.000	0.000	0.707	0.707	0.707
Std.dev2	0.000	0.000	0.000	0.000	0.500	0.500	0.500	0.000	0.500	0.000	0.000	0.500	0.500	0.500

Tabel L7 -3
Rata-Rata dan Standar Deviasi Persepsi Manajemen

Dimensi	Item	Nilai rata-rata	Rata-Rata	Std. deviasi
Tangibles	1	3.500	3.625	0.377
	2	4.000		
	3	3.500		
	4	4.000		
	5	4.000		
	6	4.000		
	7	4.000		
	8	3.000		
	9	3.500		
	10	3.500		
	11	3.000		
	12	3.500		
Reliability	13	3.500	3.400	0.418
	14	4.000		
	15	3.000		
	16	3.000		
	17	3.500		
Responsivines	18	3.500	3.429	0.345
	19	3.500		
	20	3.500		
	21	3.000		
	22	3.500		
	23	4.000		
	24	3.000		

Tabel L7 –3 (lanjutan)
Rata-Rata dan Standar Deviasi Persepsi Manajemen

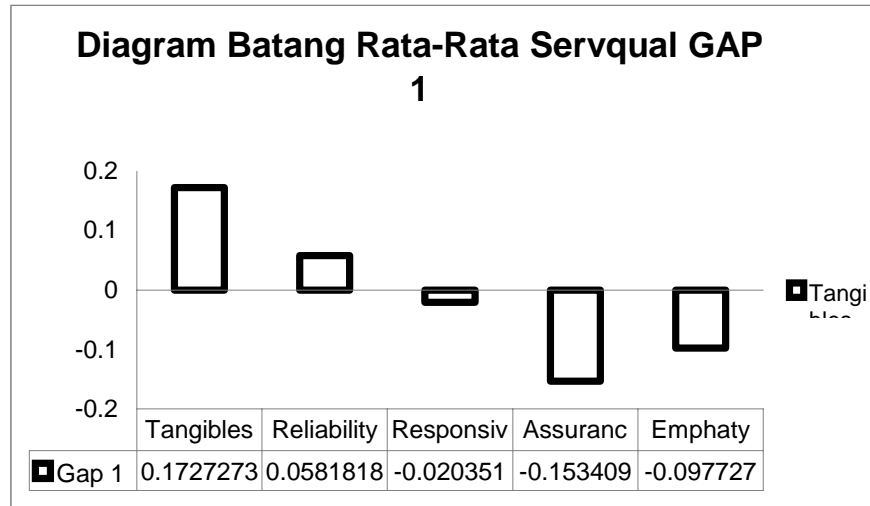
Dimensi	Item	Score rata-rata	Rata²	Std. deviasi
Assurance	25	3.000	3.250	0.267
	26	3.000		
	27	3.500		
	28	3.500		
	29	3.500		
	30	3.000		
	31	3.500		
	32	3.000		
Emphaty	33	3.000	3.375	0.250
	34	3.500		
	35	3.500		
	36	3.500		

Tabel L7- 4
Rata-Rata Servqual Persepsi Manajemen

Dimensi	Rata-rata persepsi manajemen
<i>Tangibles</i>	3.625
<i>Reliability</i>	3.400
<i>Responsiveness</i>	3.429
<i>Assurance</i>	3.250
<i>Emphaty</i>	3.375

Tabel L7 - 5
Rata-Rata Servqual GAP 1

Dimensi	Rata-rata persepsi manajemen	Rata-rata harapan konsumen	Gap 1
<i>Tangibles</i>	3.625	3.452	0.173
<i>Reliability</i>	3.400	3.342	0.058
<i>Responsiveness</i>	3.429	3.449	-0.020
<i>Assurance</i>	3.250	3.403	-0.153
<i>Emphaty</i>	3.375	3.473	-0.098



Gambar -L7-1
Diagram Batang Rata-Rata Servqual GAP 1

Tabel L7 - 6
Perhitungan Rata-Rata Penyebab GAP 1

Resp	Data Penyebab Gap 1								
	Pernyataan								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	+	-	+	-	+	-	+	-	-
Wadir Medis	3	2	3	3	3	3	2	1	2
Wadirum	3	2	2	3	4	3	2	1	2
Rata-rata	3.000	2.000	2.500	3.000	3.500	3.000	2.000	1.000	2.000

LAMPIRAN 8

- Pengolahan Data GAP 2

Tabel L8- 1
Perhitungan Rata-Rata dan Standar Deviasi Persepsi Manajemen Per Dimensi

Dimensi	Item	Nilai rata-rata	Rata-Rata	Std. deviasi
Tangibles	1	3.500	3.625	0.377
	2	4.000		
	3	3.500		
	4	4.000		
	5	4.000		
	6	4.000		
	7	4.000		
	8	3.000		
	9	3.500		
	10	3.500		
	11	3.000		
	12	3.500		
Reliability	13	3.500	3.4	0.418
	14	4.000		
	15	3.000		
	16	3.000		
	17	3.500		
Responsivines	18	3.500	3.429	0.345
	19	3.500		
	20	3.500		
	21	3.000		
	22	3.500		
	23	4.000		
	24	3.000		
Assurance	25	3.000	3.25	0.267
	26	3.000		
	27	3.500		
	28	3.500		
	29	3.500		
	30	3.000		
	31	3.500		
	32	3.000		

Tabel L8- 1 (lanjutan)
Perhitungan Rata-Rata dan Standar Deviasi Persepsi Manajemen Per Dimensi

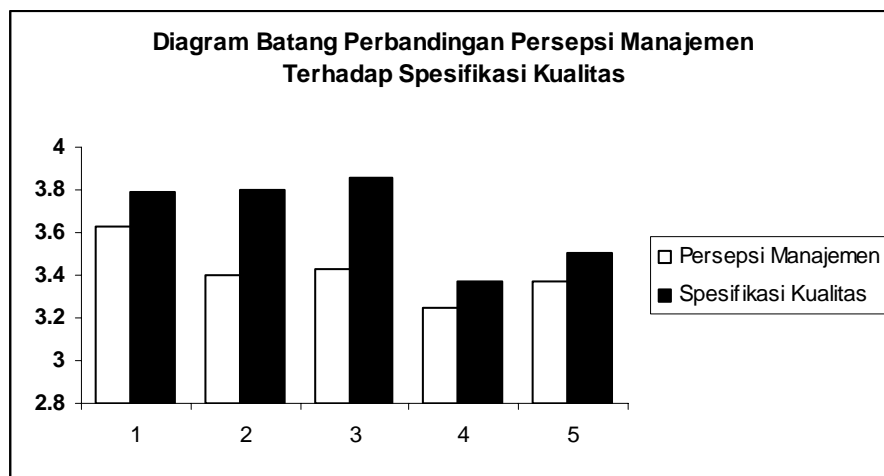
Dimensi	Item	Nilai rata-rata	Rata-Rata	Std. deviasi
Emphaty	33	3.000	3.375	0.25
	34	3.500		
	35	3.500		
	36	3.500		

Tabel L8 - 2
Perhitungan Rata-Rata Manajemen Terhadap Spesifikasi Standar RS

Item	Wadir Medis	Wadirum	Rata-Rata	Dimensi	Rata-Rata per Dimensi
1	4	4	4	<i>Tangibles</i>	3.792
2	4	4	4		
3	4	4	4		
4	4	4	4		
5	4	4	4		
6	4	4	4		
7	4	4	4		
8	3	3	3		
9	4	4	4		
10	3	3	3		
11	3	4	3.5		
12	4	4	4		
13	4	4	4	<i>Reliability</i>	3.800
14	4	4	4		
15	3	3	3		
16	4	4	4		
17	4	4	4		
18	4	4	4	<i>Responsiveness</i>	3.857
19	4	4	4		
20	4	4	4		
21	4	4	4		
22	4	4	4		
23	4	4	4		
24	3	3	3	<i>Assurance</i>	3.375
25	3	3	3		
26	3	3	3		
27	3	3	3		
28	4	4	4		
29	4	4	4		
30	3	3	3		
31	4	4	4		
32	3	3	3	<i>Empathy</i>	3.500
33	3	3	3		
34	4	4	4		
35	4	4	4		
36	4	3	3.5		

Tabel L8 - 3
Rata-Rata Persepsi Manajemen Terhadap Spesifikasi Kualitas RS Tiap Dimensi

Dimensi	Persepsi manajemen		Spesifikasi Kualitas Manajemen	
	Nilai	Arti	Nilai	Arti
Tangibles	3.625	Sangat Penting	3.792	Tulisan & sudah dikomunikasikan
Reliability	3.400	Penting	3.800	Tulisan & sudah dikomunikasikan
Responsiveness	3.429	Penting	3.857	Tulisan & sudah dikomunikasikan
Assurance	3.250	Penting	3.375	Lisan & sudah dikomunikasikan
Emphaty	3.375	Penting	3.500	Lisan & sudah dikomunikasikan



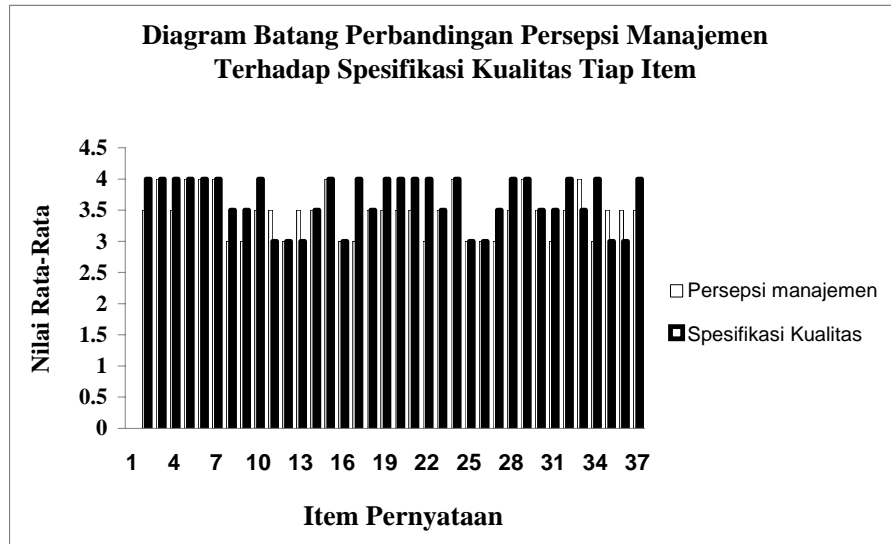
Gambar L8-1
Diagram Batang Perbandingan Antara Persepsi Manajemen Terhadap Spesifikasi Kualitas Tiap Dimensi

Tabel L8 - 4
Rata-Rata Persepsi Manajemen Terhadap Spesifikasi Kualitas RS Tiap Item

Item	Persepsi manajemen		Spesifikasi Kualitas		Mengetahui Kejelasan Standar yang Ada		Kesimpulan
	Nilai	Arti	Nilai	Arti	Nilai	Arti	
1	3.500	Penting	4.000	Tulisan & sudah dikomunikasikan	4.000	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Tidak ada Gap
2	4.000	Sangat Penting	4.000	Tulisan & sudah dikomunikasikan	4.000	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Tidak ada Gap
3	3.500	Penting	4.000	Tulisan & sudah dikomunikasikan	4.000	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Tidak ada Gap
4	4.000	Sangat Penting	4.000	Tulisan & sudah dikomunikasikan	4.000	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Tidak ada Gap
5	4.000	Sangat Penting	4.000	Tulisan & sudah dikomunikasikan	4.000	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Tidak ada Gap
6	4.000	Sangat Penting	4.000	Tulisan & sudah dikomunikasikan	4.000	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Tidak ada Gap
7	4.000	Sangat Penting	4.000	Tulisan & sudah dikomunikasikan	1.500	Kurang Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Ada Gap
8	3.500	Penting	4.000	Tulisan & sudah dikomunikasikan	3.667	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Tidak ada Gap
9	3.500	Penting	4.000	Tulisan & sudah dikomunikasikan	4.000	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Tidak ada Gap
10	3.500	Penting	3.000	lisan dan sudah dikomunikasikan	3.000	Mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Tidak ada Gap
11	4.000	Sangat Penting	3.000	lisan dan sudah dikomunikasikan	3.000	Mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Tidak ada Gap
12	3.500	Penting	4.000	Tulisan & sudah dikomunikasikan	4.000	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Tidak ada Gap
13	3.500	Penting	4.000	Tulisan & sudah dikomunikasikan	3.833	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Tidak ada Gap
14	4.000	Sangat Penting	4.000	Tulisan & sudah dikomunikasikan	4.000	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Tidak ada Gap

Tabel L8- 4(lanjutan)
Rata-Rata Persepsi Manajemen Terhadap Spesifikasi Kualitas RS Tiap Item

Item	Persepsi manajemen		Spesifikasi Kualitas		Mengetahui Kejelasan Standar yang Ada		Kesimpulan
	Nilai	Arti	Nilai	Arti	Nilai	Arti	
15	3.500	Penting	3.000	lisan dan sudah dikomunikasikan	3.500	Mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Tidak ada Gap
16	3.500	Penting	4.000	Tulisan & sudah dikomunikasikan	4.000	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Tidak ada Gap
17	3.500	Penting	4.000	Tulisan & sudah dikomunikasikan	3.000	Mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Ada Gap
18	3.500	Penting	4.000	Tulisan & sudah dikomunikasikan	4.000	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Tidak ada Gap
19	3.000	Penting	4.000	Tulisan & sudah dikomunikasikan	3.667	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Tidak ada Gap
20	3.500	Penting	4.000	Tulisan & sudah dikomunikasikan	4.000	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Tidak ada Gap
21	3.500	Penting	4.000	Tulisan & sudah dikomunikasikan	4.000	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Tidak ada Gap
22	3.500	Penting	4.000	Tulisan & sudah dikomunikasikan	4.000	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Tidak ada Gap
23	4.000	Sangat Penting	4.000	Tulisan & sudah dikomunikasikan	3.833	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Tidak ada Gap
24	3.500	Penting	4.000	Tulisan & sudah dikomunikasikan	4.000	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Tidak ada Gap
25	3.000	Penting	4.000	Tulisan & sudah dikomunikasikan	3.000	Mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Ada Gap
26	3.000	Penting	4.000	Tulisan & sudah dikomunikasikan	3.500	Mengetahui standar yang disampaikan secara lisan dengan jelas	Ada Gap
27	3.500	Penting	4.000	Tulisan & sudah dikomunikasikan	4.000	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Tidak ada Gap
28	3.500	Penting	4.000	Tulisan & sudah dikomunikasikan	4.000	Mengetahui standar yang disampaikan secara tertulis dengan jelas	Tidak ada Gap



Gambar L8-4
Diagram Batang Perbandingan Antara Persepsi Manajemen Terhadap Spesifikasi Kualitas Tiap Item

Tabel L8 -5
Perhitungan Rata-Rata Penyebab GAP 2

Resp	Data Penyebab Gap 2										
	Pernyataan										
	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	-	+	+	-	+	+	+	+	+	-	+
Wadir Medis	2	3	2	2	4	2	3	4	4	3	4
Wadirum	2	4	1	2	3	2	4	4	4	3	4
Rata-rata	2.000	3.500	1.500	2.000	3.500	2.000	3.500	4.000	4.000	3.000	4.000

Tabel L8 -6
Perhitungan Rata-Rata Kejelasan Standar (perawat)

Item	Responden						Rata-rata
	1	2	3	4	5	6	
2	4	4	4	4	4	4	4.000
3	4	4	4	4	4	4	4.000
4	4	4	4	4	4	4	4.000
5	4	4	4	4	4	4	4.000
13	3	4	4	4	4	4	3.833
19	4	4	4	3	4	3	3.667
23	4	4	4	4	3	4	3.833
29	4	3	4	4	4	3	3.667
31	4	4	4	4	3	4	3.833
35	3	3	3	3	3	3	3.000
36	4	3	3	3	4	3	3.333

Tabel L8 - 6 (lanjutan)
Jawaban Kuesioner Kejelasan Standar yang Diketahui oleh
Karyawan (Administrasi)

Item	Responden		Rata-rata
	1	2	
14	4	4	4.000
15	4	3	3.500
16	4	4	4.000
17	3	3	3.000
20	4	4	4.000
24	4	4	4.000
28	4	4	4.000
33	3	4	3.500

Tabel L8 - 6 (lanjutan)
Jawaban Kuesioner Kejelasan Standar yang Diketahui oleh
Karyawan (Customer Service)

Item	Responden		Rata-rata
	1	2	
1	4	4	4.000
11	3	3	3.000
12	4	4	4.000
25	3	3	3.000
26	4	3	3.500

Tabel L9 - 6 (lanjutan)
Jawaban Kuesioner Kejelasan Standar yang Diketahui oleh
Karyawan (Dokter)

Item	Responden		Rata-rata
	1	2	
18	4	4	4.000
21	4	4	4.000
30	4	4	4.000
34	4	4	4.000

Tabel L8 - 6 (lanjutan)
Jawaban Kuesioner Kejelasan Standar yang Diketahui oleh
Karyawan (Satpam)

Item	Responden		Rata-rata
	1		
27	4	4	4.000
32	4	4	4.000

Tabel L8 – 6 (lanjutan)
Jawaban Kuesioner Kejelasan Standar yang Diketahui oleh
Karyawan (Office Boy)

Item	Responden		Rata-rata
	1	2	
6	4	4	4.000
7	1	2	1.500
8	4	4	4.000

Tabel L8 - 6 (lanjutan)
Jawaban Kuesioner Kejelasan Standar yang Diketahui oleh
Karyawan (Tukang Parkir)

Item	Responden		Rata-rata
	1		
10	3	3	3.000

LAMPIRAN 9

- Pengolahan Data GAP 3

Tabel L9-1
Rata-rata spesifikasi kualitas menurut manajemen

Item	Spesifikasi Kualitas Menurut Manajemen	
	Nilai	Arti
1	4	Tulisan & sudah dikomunikasikan
2	4	Tulisan & sudah dikomunikasikan
3	4	Tulisan & sudah dikomunikasikan
4	4	Tulisan & sudah dikomunikasikan
5	4	Tulisan & sudah dikomunikasikan
6	4	Tulisan & sudah dikomunikasikan
7	4	Tulisan & sudah dikomunikasikan
8	4	Tulisan & sudah dikomunikasikan
9	4	Tulisan & sudah dikomunikasikan
10	3	lisan dan sudah dikomunikasikan
11	3	lisan dan sudah dikomunikasikan
12	4	Tulisan & sudah dikomunikasikan
13	4	Tulisan & sudah dikomunikasikan
14	4	Tulisan & sudah dikomunikasikan
15	3	lisan dan sudah dikomunikasikan
16	4	Tulisan & sudah dikomunikasikan
17	4	Tulisan & sudah dikomunikasikan
18	4	Tulisan & sudah dikomunikasikan
19	4	Tulisan & sudah dikomunikasikan
20	4	Tulisan & sudah dikomunikasikan
21	4	Tulisan & sudah dikomunikasikan
22	4	Tulisan & sudah dikomunikasikan
23	4	Tulisan & sudah dikomunikasikan
24	4	Tulisan & sudah dikomunikasikan
25	4	Tulisan & sudah dikomunikasikan
26	4	Tulisan & sudah dikomunikasikan
27	4	Tulisan & sudah dikomunikasikan
28	4	Tulisan & sudah dikomunikasikan
29	4	Tulisan & sudah dikomunikasikan
30	4	Tulisan & sudah dikomunikasikan

Tabel L9-2 (lanjutan)
Perhitungan Rata-rata Konsistensi Kerja Karyawan
(Administrasi)

Item	Responden		Rata-rata
	1	2	
14	4	4	4.000
15	4	4	4.000
16	4	4	4.000
17	4	4	4.000
20	4	4	4.000
24	4	4	4.000
28	4	4	4.000
33	4	4	4.000

Tabel L9-2 (lanjutan)
Perhitungan Rata-rata Konsistensi Kerja Karyawan
(Customer Service)

Item	Responden		Rata-rata
	1	2	
1	4	4	4.000
11	3	3	3.000
12	3	4	3.500
25	3	2	2.500
26	2	3	2.500

Tabel L9-2 (lanjutan)
Perhitungan Rata-rata Konsistensi Kerja Karyawan
(Dokter)

Item	Responden		Rata-rata
	1	2	
18	4	4	4.000
21	4	4	4.000
30	4	4	4.000
34	4	4	4.000

Tabel L9-2 (lanjutan)
Perhitungan Rata-rata Konsistensi Kerja Karyawan
(Satpam)

Item	Responden		Rata-rata
	1		
27	4	4	4.000
32	4	4	4.000

Tabel L9-2 (lanjutan)
Perhitungan Rata-rata Konsistensi Kerja Karyawan
(Office Boy)

Item	Responden		Rata-rata
	1	2	
6	4	4	4.000
7	4	4	4.000
8	4	3	3.500

Tabel L9-2 (lanjutan)
Perhitungan Rata-rata Konsistensi Kerja Karyawan
(Tukang Parkir)

Item	Responden		Rata-rata
	1		
10	3	3	3.000

Tabel L9-3
Rata-rata Penyebab Gap 3

Respon den	Data Penyebab Gap 3																							
	Pernyataan																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	-	-	+	-	+	-	-	+	+	+	-	+	-	-
1	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	1	2	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3
2	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	1	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	1
3	4	4	4	4	3	4	4	4	1	3	3	1	2	4	3	4	4	2	3	2	4	3	4	1
4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2
5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	2
6	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	4	2	2
7	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	1	3	1	2	2	2	1	2	3	3	1	4	1	2
8	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	4	1	2
9	3	4	4	4	4	4	3	3	1	1	2	2	2	2	1	4	1	3	1	3	1	2	2	1
10	3	4	3	4	4	4	4	4	2	1	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2
11	3	3	4	4	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	3	1	3	1	1
12	3	4	3	3	4	3	4	3	2	1	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	1	2
13	3	3	3	3	4	4	4	3	3	1	3	3	4	4	2	2	2	3	1	3	1	4	1	2
14	3	4	2	4	4	3	3	3	2	2	1	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2
15	3	3	3	2	4	4	3	3	3	1	3	1	4	4	1	2	2	3	3	3	1	3	1	2
16	3	4	3	3	4	4	4	3	2	1	3	3	4	3	2	2	2	3	2	3	4	4	3	1
Rata-rata	3.375	3.625	3.375	3.5625	3.688	3.75	3.625	3.25	2.25	2	2.313	2.125	2.688	3.0625	2.38	2.88	2.25	2.625	2.438	2.69	2.56	3,5	2.31	1.75

LAMPIRAN 10

- Pengolahan Data GAP 4

Tabel L10-1
Persepsi pasien terhadap Janji yang Diberikan

Item Pernyataan	Persepsi Pasien	
	Nilai	Artinya
Harga sesuai dengan pelayanan yang diberikan RS	3.1	Baik
Kelengkapan fasilitas kamar sesuai yang dijanjikan RS	3.327	Baik

Tabel L10-2
Rata-rata Penyebab Gap 4

Responden	Data Penyebab Gap 4					
	Pernyataan					
	25	26	27	28	29	30
	+	-	+	+	-	-
Wadirum	3	2	3	3	2	2

Tabel L10.3
Perbandingan Penyampaian Jasa dengan Persepsi Pasien

Item Pernyataan	Penyampaian Jasa		Persepsi Pasien		Kesimpulan
	Nilai	Artinya	Nilai	Artinya	
Harga sesuai dengan pelayanan yang diberikan RS	4	Konsisten	3.100	Baik	Persepsi sama
Kelengkapan fasilitas kamar sesuai yang dijanjikan RS	4	Konsisten	3.327	Baik	Persepsi sama

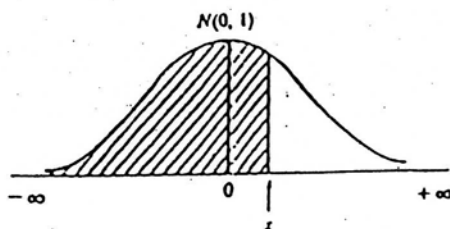
LAMPIRAN 12

- Tabel Uji Z

LAMPIRAN 13

- Tabel Uji Z

-
-
- Tabel Z



For the SND, the table gives the cdf value at x , that is,

$$\int_{-\infty}^x N(0, 1) dx$$

x	0.00	0.01	0.02	0.03	0.04	0.05	0.06	0.07	0.08	0.09	→ decimal bc
-3.5	0.00023	0.00022	0.00022	0.00021	0.00020	0.00019	0.00019	0.00018	0.00017	0.00017	
-3.4	0.00034	0.00033	0.00031	0.00030	0.00029	0.00028	0.00027	0.00026	0.00025	0.00024	
-3.3	0.00048	0.00047	0.00045	0.00043	0.00042	0.00040	0.00039	0.00038	0.00036	0.00035	
-3.2	0.00069	0.00066	0.00064	0.00062	0.00060	0.00058	0.00056	0.00054	0.00052	0.00050	
-3.1	0.00097	0.00094	0.00090	0.00087	0.00085	0.00082	0.00079	0.00076	0.00074	0.00071	
-3.0	0.00135	0.00131	0.00126	0.00122	0.00118	0.00114	0.00111	0.00107	0.00104	0.00100	
-2.9	0.0019	0.0018	0.0017	0.0017	0.0016	0.0016	0.0015	0.0015	0.0014	0.0014	
-2.8	0.0026	0.0025	0.0024	0.0023	0.0023	0.0022	0.0021	0.0021	0.0020	0.0019	
-2.7	0.0035	0.0034	0.0033	0.0032	0.0031	0.0030	0.0029	0.0028	0.0027	0.0026	
-2.6	0.0047	0.0045	0.0044	0.0043	0.0041	0.0040	0.0039	0.0038	0.0037	0.0036	
-2.5	0.0062	0.0060	0.0059	0.0057	0.0055	0.0054	0.0052	0.0051	0.0049	0.0048	
-2.4	0.0082	0.0080	0.0078	0.0075	0.0073	0.0071	0.0069	0.0068	0.0066	0.0064	
-2.3	0.0107	0.0104	0.0102	0.0099	0.0096	0.0094	0.0091	0.0089	0.0087	0.0084	
-2.2	0.0139	0.0136	0.0132	0.0129	0.0125	0.0122	0.0119	0.0116	0.0113	0.0110	
-2.1	0.0179	0.0174	0.0170	0.0166	0.0162	0.0158	0.0154	0.0150	0.0146	0.0143	
-2.0	0.0228	0.0222	0.0217	0.0212	0.0207	0.0202	0.0197	0.0192	0.0188	0.0183	
-1.9	0.0287	0.0281	0.0274	0.0268	0.0262	0.0256	0.0250	0.0244	0.0239	0.0233	
-1.8	0.0359	0.0351	0.0344	0.0336	0.0329	0.0322	0.0314	0.0307	0.0301	0.0294	
-1.7	0.0445	0.0436	0.0427	0.0418	0.0409	0.0401	0.0392	0.0384	0.0375	0.0367	
-1.6	0.0548	0.0537	0.0526	0.0516	0.0505	0.0495	0.0485	0.0475	0.0465	0.0455	
-1.5	0.0668	0.0655	0.0643	0.0630	0.0618	0.0606	0.0594	0.0582	0.0571	0.0559	
-1.4	0.0808	0.0793	0.0778	0.0764	0.0749	0.0735	0.0721	0.0706	0.0694	0.0681	
-1.3	0.0968	0.0951	0.0934	0.0916	0.0901	0.0885	0.0869	0.0853	0.0838	0.0823	
-1.2	0.1151	0.1131	0.1112	0.1093	0.1075	0.1057	0.1038	0.1020	0.1003	0.0985	
-1.1	0.1357	0.1335	0.1314	0.1292	0.1271	0.1251	0.1230	0.1210	0.1190	0.1170	
-1.0	0.1587	0.1562	0.1539	0.1515	0.1492	0.1469	0.1446	0.1423	0.1401	0.1379	
-0.9	0.1841	0.1814	0.1788	0.1762	0.1736	0.1711	0.1685	0.1660	0.1635	0.1611	
-0.8	0.2119	0.2090	0.2061	0.2033	0.2005	0.1977	0.1949	0.1922	0.1894	0.1867	
-0.7	0.2420	0.2389	0.2358	0.2327	0.2297	0.2266	0.2236	0.2207	0.2177	0.2148	
-0.6	0.2743	0.2709	0.2676	0.2643	0.2611	0.2578	0.2546	0.2514	0.2483	0.2451	
-0.5	0.3085	0.3050	0.3015	0.2981	0.2946	0.2912	0.2877	0.2843	0.2810	0.2776	
-0.4	0.3446	0.3409	0.3372	0.3336	0.3300	0.3264	0.3228	0.3192	0.3156	0.3121	
-0.3	0.3821	0.3783	0.3745	0.3707	0.3669	0.3632	0.3594	0.3557	0.3520	0.3483	
-0.2	0.4207	0.4168	0.4129	0.4090	0.4052	0.4013	0.3974	0.3936	0.3897	0.3859	
-0.1	0.4602	0.4562	0.4522	0.4483	0.4443	0.4404	0.4364	0.4325	0.4286	0.4247	
-0.0	0.5000	0.4960	0.4920	0.4880	0.4840	0.4801	0.4761	0.4721	0.4681	0.4641	

Table B-3 is reprinted, with permission, from E. L. Grant and R. S. Leavenworth, *Statistical Quality Control*, McGraw-Hill Book Company, New York, 1972.

-
-
- Tabel Z

Table B-3 Cumulative distribution function for the standard normal distribution(SND)

$\frac{k - \mu}{\sigma} = 1.83$

$K = 10 + (1.83)(3)$

$K = 15.49$

$P(Z < K) = 0.9727$

$K = 1.92$

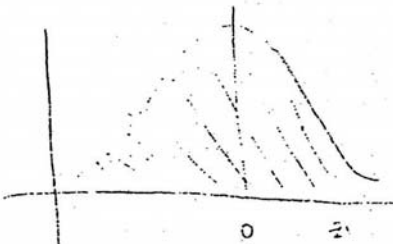
Tat keya plg deket

Kalo nilai gada di tabel

$P(Z < 3.6) = 1$

$P(Z < -3.6) = 0$

z	0.00	0.01	0.02	0.03	0.04	0.05	0.06	0.07	0.08	0.09
+0.0	0.5000	0.5040	0.5080	0.5120	0.5160	0.5199	0.5239	0.5279	0.5319	0.5359
+0.1	0.5398	0.5438	0.5478	0.5517	0.5557	0.5596	0.5636	0.5675	0.5714	0.5753
+0.2	0.5793	0.5832	0.5871	0.5910	0.5948	0.5987	0.6026	0.6064	0.6103	0.6141
+0.3	0.6179	0.6217	0.6255	0.6293	0.6331	0.6368	0.6406	0.6443	0.6480	0.6517
+0.4	0.6554	0.6591	0.6628	0.6664	0.6700	0.6736	0.6772	0.6808	0.6844	0.6879
+0.5	0.6915	0.6950	0.6985	0.7019	0.7054	0.7088	0.7123	0.7157	0.7190	0.7224
+0.6	0.7257	0.7291	0.7324	0.7357	0.7389	0.7422	0.7454	0.7486	0.7517	0.7549
+0.7	0.7580	0.7611	0.7642	0.7673	0.7704	0.7734	0.7764	0.7794	0.7823	0.7852
+0.8	0.7881	0.7910	0.7939	0.7967	0.7995	0.8023	0.8051	0.8079	0.8106	0.8133
+0.9	0.8159	0.8186	0.8212	0.8238	0.8264	0.8289	0.8315	0.8340	0.8365	0.8389
+1.0	0.8413	0.8438	0.8461	0.8485	0.8508	0.8531	0.8554	0.8577	0.8599	0.8621
+1.1	0.8643	0.8665	0.8686	0.8708	0.8729	0.8749	0.8770	0.8790	0.8810	0.8830
+1.2	0.8849	0.8869	0.8888	0.8907	0.8925	0.8944	0.8962	0.8980	0.8997	0.9015
+1.3	0.9032	0.9049	0.9066	0.9082	0.9099	0.9115	0.9131	0.9147	0.9162	0.9177
+1.4	0.9192	0.9207	0.9222	0.9236	0.9251	0.9265	0.9279	0.9292	0.9306	0.9319
+1.5	0.9332	0.9345	0.9357	0.9370	0.9382	0.9394	0.9406	0.9418	0.9429	0.9441
+1.6	0.9452	0.9463	0.9474	0.9484	0.9495	0.9505	0.9515	0.9525	0.9535	0.9545
+1.7	0.9554	0.9564	0.9573	0.9582	0.9591	0.9599	0.9608	0.9616	0.9625	0.9633
+1.8	0.9641	0.9649	0.9656	0.9664	0.9671	0.9678	0.9686	0.9693	0.9699	0.9706
+1.9	0.9713	0.9719	0.9726	0.9732	0.9738	0.9744	0.9750	0.9756	0.9761	0.9767
+2.0	0.9773	0.9778	0.9783	0.9788	0.9793	0.9798	0.9803	0.9808	0.9812	0.9817
+2.1	0.9821	0.9826	0.9830	0.9834	0.9838	0.9842	0.9846	0.9850	0.9854	0.9857
+2.2	0.9861	0.9864	0.9868	0.9871	0.9875	0.9878	0.9881	0.9884	0.9887	0.9890
+2.3	0.9893	0.9896	0.9898	0.9901	0.9904	0.9906	0.9909	0.9911	0.9913	0.9916
+2.4	0.9918	0.9920	0.9922	0.9925	0.9927	0.9929	0.9931	0.9932	0.9934	0.9936
+2.5	0.9938	0.9940	0.9941	0.9943	0.9945	0.9946	0.9948	0.9949	0.9951	0.9952
+2.6	0.9953	0.9955	0.9956	0.9957	0.9959	0.9960	0.9961	0.9962	0.9963	0.9964
+2.7	0.9965	0.9966	0.9967	0.9968	0.9969	0.9970	0.9971	0.9972	0.9973	0.9974
+2.8	0.9974	0.9975	0.9976	0.9977	0.9977	0.9978	0.9979	0.9979	0.9980	0.9981
+2.9	0.9981	0.9982	0.9983	0.9983	0.9984	0.9984	0.9985	0.9985	0.9986	0.9986
+3.0	0.9986	0.9986	0.9987	0.9987	0.9988	0.9988	0.9989	0.9989	0.9990	0.9990
+3.1	0.9990	0.9990	0.9991	0.9991	0.9991	0.9992	0.9992	0.9992	0.9992	0.9992
+3.2	0.9993	0.9993	0.9993	0.9993	0.9994	0.9994	0.9994	0.9994	0.9994	0.9995
+3.3	0.9995	0.9995	0.9995	0.9995	0.9995	0.9996	0.9996	0.9996	0.9996	0.9996
+3.4	0.9996	0.9996	0.9996	0.9997	0.9997	0.9997	0.9997	0.9997	0.9997	0.9997
+3.5	0.9997	0.9997	0.9997	0.9997	0.9998	0.9998	0.9998	0.9998	0.9998	0.9998



$P(Z < 2.6) = 0.9960 = P(Z \leq 2.6)$

$P(Z < 2.6) = \int_{-\infty}^{2.6} f(z) dz = 0$

$P(Z \leq 1.69) = 0.9545$

$P(Z < k) = 0.9141 \Rightarrow k = 1.69$

$P(Z < 2) \Rightarrow$ (var dan dev)

$\mu = 10, \sigma = 3$

$P(X > K) = 0.9664$

$K = ?$

$P(X < K) = 0.0336$

$P(Z < -1.83) = 0.0336$

$\frac{k - \mu}{\sigma} = -1.83$

$k = 4.01$

Ura