

LAMPIRAN

Lampiran 1 - Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 - Data Mentah Pengkategorian Variabel Harapan

Lampiran 3 - Data Mentah Tingkat Kepentingan

Lampiran 4 - Data Mentah Tingkat Kepuasan

Lampiran 5 - Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 6 - HOQ Tahap Pertama

Lampiran 7 - HOQ Tahap Kedua

Lampiran 1

Responden yang terhormat,

Saya mahasiswa Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha Bandung, saat ini sedang mengadakan penelitian dengan menyebarkan kuesioner untuk memperoleh data dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul **“PERBAIKAN DAN PENINGKATAN KUALITAS JASA LEMBAGA KURSUS KOMPUTER DENGAN MENGGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) DIINTEGRASIKAN DENGAN MODEL KANO - (Studi Kasus di Piksi Megatama Program Pelatihan *Graphic Design*)”**

Adapun tujuan kuesioner penelitian ini sebagai berikut :

- Untuk mengkategorikan variabel-variabel harapan konsumen Lembaga Kursus Komputer berdasarkan kategori yang terdapat dalam Model Kano.
- Untuk mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan Piksi Megatama *Computer Training Centre*.

Untuk itu, saya sangat mengharapkan bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/saudara meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Atas partisipasinya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Vivid

Petunjuk pengisian :

- Responden diminta untuk memberikan tanda checklist (√) pada **salah satu pilihan** yang tersedia dari pernyataan-pernyataan yang diberikan.
- Kuesioner ini terdiri dari dua bagian yaitu **bagian pertama** mengenai pengkategorian variabel-variabel harapan konsumen dan **bagian kedua** mengenai tingkat kepentingan & kepuasan konsumen.

Bagian Pertama : Pengkategorian Variabel Harapan Konsumen

Keterangan :

- **MA : Mutlak Ada**, artinya jika **tidak dipenuhi** dengan baik, saya akan **beralih/pindah** ke tempat kursus lain.
- **PTG : Penting**, artinya jika **tidak dipenuhi** dengan baik, maka **saya akan jarang datang** ke tempat kursus (sering absen)
- **PLKP : Pelengkap**, artinya jika **tidak tersedia** saya akan tetap datang tetapi jika **tersedia saya sangat senang**.

PERTANYAAN	Kategori		
	MA	PTG	PLKP
Kebersihan ruang kelas			
Kebersihan ruang toilet			
Kelengkapan alat bantu dalam mengajar			
Kesopanan penampilan karyawan			
Fasilitas di laboratorium komputer yang jumlahnya mencukupi siswa			
Pengajar mampu menyampaikan materi dengan baik			
Ketanggapan pengajar terhadap kebutuhan siswa			
Pengajar menjawab pertanyaan siswa dengan baik			
Pengajar datang tepat waktu			
Kesabaran pengajar dalam mengajar			
Materi dalam modul pelatihan yang bermanfaat			
Ketanggapan pegawai front office terhadap kebutuhan siswa			
Keramahan pegawai front office			
Komputer berfungsi dengan baik			
Sertifikat yang diberikan lembaga kursus diakui oleh perusahaan nasional			
Sertifikat yang diberikan lembaga kursus diakui oleh perusahaan multinasional			
Keamanan kendaraan pribadi siswa			
Ketersedian lapangan parkir yang luas			
Harga program pelatihan yang terjangkau			
Terciptanya suasana sosialisasi yang baik di tempat kursus			

Bagian Kedua : Tingkat Kepentingan & Kepuasan Konsumen

Keterangan:

→ **Tingkat Kepentingan**

- **STP** : Sangat Tidak Penting
- **TP** : Tidak Penting
- **P** : Penting
- **SP** : Sangat Penting

Tingkat Kepuasan

- **STP** : Sangat Tidak Puas
- **TP** : Tidak Puas
- **P** : Puas
- **SP** : Sangat Puas

TINGKAT KEPENTINGAN				PERNYATAAN	TINGKAT KEPUASAN			
STP	TP	P	SP		STP	TP	P	SP
				Kebersihan ruang kelas				
				Kebersihan ruang toilet				
				Kelengkapan alat bantu dalam mengajar				
				Kesopanan penampilan karyawan				
				Fasilitas di laboratorium komputer yang jumlahnya mencukupi siswa				
				Pengajar mampu menyampaikan materi dengan baik				
				Ketanggapan pengajar terhadap kebutuhan siswa				
				Pengajar menjawab pertanyaan siswa dengan baik				
				Pengajar datang tepat waktu				

TINGKAT KEPENTINGAN				PERNYATAAN	TINGKAT KEPUASAN			
STP	TP	P	SP		STP	TP	P	SP
				Kesabaran pengajar dalam mengajar				
				Materi dalam modul pelatihan yang bermanfaat				
				Ketanggapan pegawai front office terhadap kebutuhan siswa				
				Keramahan pegawai front office				
				Komputer berfungsi dengan baik				
				Sertifikat yang diberikan lembaga kursus diakui oleh perusahaan nasional				
				Sertifikat yang diberikan lembaga kursus diakui oleh perusahaan multinasional				
				Keamanan kendaraan pribadi siswa				
				Ketersedian lapangan parkir yang luas				
				Harga program pelatihan yang terjangkau				
				Terciptanya suasana sosialisasi yang baik di tempat kursus				

LAMPIRAN 2

Data Mentah Pengkategorian Variabel Harapan (Kano Methods)

R \ P	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	1	2	1	2	1
2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	1
3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	1
4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2
5	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3	1	2	2	2	3
6	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2
7	2	2	3	2	3	3	3	3	3	1	3	1	2	3	2	2	3	1	1	2
8	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1
9	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	1	1
10	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	1	2
11	3	3	2	1	3	2	3	3	2	1	3	3	3	2	2	1	2	1	3	3
12	2	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	1
13	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2
14	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	1	3	1	2	1
15	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	1	2	1
16	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3	3	1
17	2	3	2	1	3	3	2	3	2	3	3	1	3	3	3	2	3	1	3	2
18	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	1
19	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2	2	2
20	3	3	2	1	3	2	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	2	1	1	1
21	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3
22	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	1
23	3	3	3	1	3	3	2	2	3	2	3	1	2	2	3	1	2	1	2	1
24	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2
25	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	1	3	2	3	1	1	2	2	1
26	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3	2	2	1	2	2

Data Mentah Pengkategorian Variabel Harapan (Kano Methods)-Lanjutan

R	P	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
27		3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	1	2	1
28		3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	1
29		3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	1
30		2	3	3	1	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2
31		2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	1
32		3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2
33		3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	1	3	1	2	3
34		2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	1	2	3
35		2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	1
36		2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2
37		3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	1	3	2	3	1	1	2	2	1
38		2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	1	3	3	3	2	2	3	2	2
39		2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2
40		3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	1	3	2	3	1	1	2	2	3
41		2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2
42		3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3
43		3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3
44		3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3
45		3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3
46		3	3	3	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2
47		2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2
48		3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	1	3	2	2	1	1	2	2	2
49		2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	1	3	3	3	2	2	3	2	2
50		3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3
51		2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2
52		3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	1	3	2	3
53		2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2
54		3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3
TOTAL		139	137	141	116	140	139	141	141	135	143	140	100	131	140	141	116	121	99	116	101
RATA2		2.574	2.537	2.611	2.148	2.593	2.574	2.611	2.611	2.500	2.648	2.593	1.852	2.426	2.593	2.611	2.148	2.241	1.833	2.148	1.870

LAMPIRAN 3

DATA MENTAH TINGKAT KEPENTINGAN

R \ P	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4
5	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3
6	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3
7	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4
8	3	4	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
9	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
11	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3
12	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2
15	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
16	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3
17	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4
18	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
19	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
20	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	3	4
21	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	2	4	3	3	3	4	3	4	2	3
22	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
23	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
24	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3
25	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3
26	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3
27	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4

DATA MENTAH TINGKAT KEPENTINGAN (LANJUTAN)

P R	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
28	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
29	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
30	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
31	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3
32	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
33	2	3	2	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
34	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
35	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	2	2
36	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
37	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	4	3	3	3	4
38	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4
39	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
40	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
41	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
42	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3
43	4	4	4	4	2	4	4	3	3	2	4	3	4	3	2	3	4	4	4	2
44	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4
45	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3
46	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
47	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4
48	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	3	3	4	3
49	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3
50	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3
52	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3
53	3	3	3	2	3	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
54	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Total	89	90	93	87	90	92	91	89	91	90	90	90	90	90	87	89	90	90	92	90
Responden	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54
ItC	1.65	1.67	1.72	1.61	1.67	1.70	1.69	1.65	1.69	1.67	1.67	1.67	1.67	1.67	1.61	1.65	1.67	1.67	1.70	1.67

LAMPIRAN 4**DATA MENTAH TINGKAT KEPUASAN**

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

DATA MENTAH TINGKAT KEPUASAN (LANJUTAN)

R \ P	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
30	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3
32	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4
33	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3
34	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3
35	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
36	3	2	4	2	3	4	3	4	2	2	4	3	4	2	2	3	4	3	3	4
37	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2
38	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3
40	4	2	3	2	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2
41	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3
42	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
43	3	2	3	2	3	4	3	4	2	2	4	3	4	2	2	3	4	3	3	4
44	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2
45	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3
47	4	2	2	2	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2
48	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3
49	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	2
50	4	2	3	2	4	4	3	2	2	2	3	4	3	2	4	4	3	2	3	2
51	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	2	4	4	3
52	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2
53	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
54	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	2	3	4	2
Total	80	69	72	72	80	78	74	78	72	72	83	75	79	80	80	77	74	82	82	71
Responden	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54
CuSP	1.48	1.28	1.33	1.33	1.48	1.44	1.37	1.44	1.33	1.33	1.54	1.39	1.46	1.48	1.48	1.43	1.37	1.52	1.52	1.31

LAMPIRAN 5

Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	54	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	54	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.896	.896	20

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
pert1	3.30	.662	54
pert2	3.28	.656	54
pert3	3.46	.605	54
pert4	3.24	.671	54
pert5	3.28	.596	54
pert6	3.35	.649	54
pert7	3.33	.644	54
pert8	3.24	.699	54
pert9	3.31	.668	54
pert10	3.33	.673	54
pert11	3.26	.678	54
pert12	3.28	.627	54
pert13	3.28	.656	54
pert14	3.33	.614	54
pert15	3.26	.620	54
pert16	3.24	.581	54
pert17	3.31	.639	54
pert18	3.28	.656	54
pert19	3.31	.668	54
pert20	3.33	.614	54

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.301	3.241	3.463	.222	1.069	.003	20

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pert1	62.72	50.959	.473	.	.893
pert2	62.74	50.460	.534	.	.891
pert3	62.56	51.535	.456	.	.893
pert4	62.78	50.063	.564	.	.890
pert5	62.74	51.215	.504	.	.892
pert6	62.67	50.377	.550	.	.890
pert7	62.69	50.824	.504	.	.892
pert8	62.78	50.025	.542	.	.890
pert9	62.70	50.665	.500	.	.892
pert10	62.69	50.559	.507	.	.892
pert11	62.76	49.582	.610	.	.888
pert12	62.74	50.535	.554	.	.890
pert13	62.74	50.158	.568	.	.890
pert14	62.69	50.786	.537	.	.891
pert15	62.76	51.016	.504	.	.892
pert16	62.78	52.440	.367	.	.895
pert17	62.70	50.439	.553	.	.890
pert18	62.74	50.347	.546	.	.890
pert19	62.70	50.665	.500	.	.892
pert20	62.69	51.276	.479	.	.892

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
66.02	55.868	7.474	20

