

LAMPIRAN 1

Kuesioner Penelitian

Kuesioner Penelitian

Responden yang terhormat,

Saya adalah mahasiswa tingkat akhir Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha yang sedang melakukan penelitian mengenai Analisis Kualitas Pelayanan dengan Pemetaan *Zone of Tolerance*. Penelitian ini dilakukan sebagai dasar penyusunan Tugas Akhir Sarjana.

Saya memahami bahwa waktu anda terbatas dan berharga. Oleh karena itu saya berusaha menyusun kuesioner ini sesederhana mungkin. Saya berharap kuesioner ini dapat diisi seobjektif mungkin sehingga hasilnya dapat menggambarkan keadaan yang sebenarnya dan diisi selengkap mungkin karena ketidaklengkapan akan mengakibatkan kuesioner ini tidak dapat diolah.

Hormat saya,

Herlina Kusumawati

Bagian 1 : Kualitas pelayanan yang diharapkan responden

Lingkarilah angka yang menggambarkan tingkat pelayanan yang anda harapkan.

Skala	Arti	Keterangan
1	Sangat tidak penting	Anda berpendapat bahwa pelayanan tersebut sangat tidak perlu disediakan untuk mengukur tingkat kepuasan
2	Tidak penting	Anda berpendapat bahwa pelayanan tersebut tidak perlu disediakan untuk mengukur tingkat kepuasan
3	Penting	Anda berpendapat bahwa pelayanan tersebut perlu disediakan untuk mengukur tingkat kepuasan
4	Sangat penting	Anda berpendapat bahwa pelayanan tersebut sangat perlu disediakan untuk mengukur tingkat kepuasan

Bagian 2 : Kualitas pelayanan yang dirasakan saat ini oleh responden

Lingkarilah angka yang menggambarkan tingkat pelayanan yang anda rasakan.

Skala	Arti	Keterangan
1	Sangat tidak baik	Anda merasa bahwa pelayanan yang diberikan Saung Angklung Udjo berdasarkan pernyataan tersebut sangat tidak baik
2	Tidak baik	Anda merasa bahwa pelayanan yang diberikan Saung Angklung Udjo berdasarkan pernyataan tersebut tidak baik
3	baik	Anda merasa bahwa pelayanan yang diberikan Saung Angklung Udjo berdasarkan pernyataan tersebut baik
4	Sangat baik	Anda merasa bahwa pelayanan yang diberikan Saung Angklung Udjo berdasarkan pernyataan tersebut sangat baik

Bagian 3 : Kualitas pelayanan minimum yang masih dapat diterima

Lingkarilah angka yang menggambarkan tingkat pelayanan yang masih dapat anda terima.

Skala	Arti	Keterangan
1	Sangat tidak baik	Anda mulai mengeluh apabila pelayanan yang diberikan Saung Angklung Udjo berdasarkan pernyataan tersebut sangat tidak baik
2	Tidak baik	Anda mulai mengeluh apabila pelayanan yang diberikan Saung Angklung Udjo berdasarkan pernyataan tersebut tidak baik
3	baik	Anda mulai mengeluh apabila pelayanan yang diberikan Saung Angklung Udjo berdasarkan pernyataan tersebut baik
4	Sangat baik	Anda mulai mengeluh apabila pelayanan yang diberikan Saung Angklung Udjo berdasarkan pernyataan tersebut sangat baik

Bagian 4 : Kepuasan Secara Keseluruhan

Lingkarilah angka yang menggambarkan tingkat kepuasan anda secara keseluruhan.

Skala	Arti	Keterangan
1	Sangat tidak puas	Anda merasa secara keseluruhan pelayanan yang diberikan Saung Angklung Udjo sangat tidak memuaskan
2	Tidak puas	Anda merasa secara keseluruhan pelayanan yang diberikan Saung Angklung Udjo tidak memuaskan
3	puas	Anda merasa secara keseluruhan pelayanan yang diberikan Saung Angklung Udjo memuaskan
4	Sangat puas	Anda merasa secara keseluruhan pelayanan yang diberikan Saung Angklung Udjo sangat memuaskan

No	Variabel Pernyataan	Pelayanan Harapan				Pelayanan Sekarang			
		STPe	TPe	Pe	SPe	STB	TB	B	SB
		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Eksterior Saung Angklung Udjo	1	2	3	4	1	2	3	4
2	Interior Saung Angklung Udjo	1	2	3	4	1	2	3	4
3	Kebersihan Saung Angklung Udjo	1	2	3	4	1	2	3	4
4	Keluasan area parkir	1	2	3	4	1	2	3	4
5	Keteraturan area parkir	1	2	3	4	1	2	3	4
6	Ketersediaan toilet yang bersih, harum, nyaman dan dalam jumlah yang memadai	1	2	3	4	1	2	3	4
7	Persediaan air bersih, sabun cuci tangan dan tissue yang mencukupi di toilet	1	2	3	4	1	2	3	4
8	Kerapihan penampilan pegawai Saung Angklung Udjo	1	2	3	4	1	2	3	4
9	Ketersediaan papan petunjuk informasi tentang arah dan lokasi fasilitas/ruangan di Saung Angklung Udjo	1	2	3	4	1	2	3	4
10	Ketersediaan fasilitas penjualan makanan dan minuman	1	2	3	4	1	2	3	4
11	Ketersediaan fasilitas peribadatan bagi pemeluk agama Islam (musholla)	1	2	3	4	1	2	3	4
12	Kesesuaian antara harga tiket yang dibayar dengan pertunjukkan yang ditampilkan	1	2	3	4	1	2	3	4
13	Kesesuaian antara pertunjukkan yang diselenggarakan dengan yang diiklankan	1	2	3	4	1	2	3	4
14	Ketepatan dalam menyelenggarakan pertunjukan, pertunjukan yang merupakan kesenian asli daerah Jawa Barat	1	2	3	4	1	2	3	4
15	Kemampuan Saung Angklung Udjo dalam menyelenggarakan pertunjukan yang bervariasi	1	2	3	4	1	2	3	4
16	Ketepatan waktu mulai dan selesai pertunjukan	1	2	3	4	1	2	3	4
17	Ketanggapan pegawai Saung Angklung Udjo untuk menghampiri wisatawan yang sedang memerlukan bantuan	1	2	3	4	1	2	3	4
18	Kecepatan pegawai Saung Angklung Udjo dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan	1	2	3	4	1	2	3	4
19	Ketanggapan pegawai Saung Angklung Udjo dalam menghadapi keluhan wisatawan	1	2	3	4	1	2	3	4
20	Keamanan area parkir	1	2	3	4	1	2	3	4
21	Keamanan lingkungan Saung Angklung Udjo bagi barang-barang yang dibawa oleh wisatawan	1	2	3	4	1	2	3	4
22	Kesopanan pegawai Saung Angklung Udjo dalam melayani wisatawan	1	2	3	4	1	2	3	4
23	Kesopanan pegawai Saung Angklung Udjo dalam menyambut wisatawan saat memasuki dan keluar area pertunjukan	1	2	3	4	1	2	3	4
24	Kemampuan pegawai Saung Angklung Udjo dalam melayani wisatawan	1	2	3	4	1	2	3	4
25	Kemampuan pegawai Saung Angklung Udjo dalam memberikan informasi mengenai pertunjukan yang diselenggarakan	1	2	3	4	1	2	3	4
26	Kemampuan pegawai Saung Angklung Udjo dalam memberikan pertunjukan yang konsisten dari awal pertunjukan sampai akhir pertunjukan	1	2	3	4	1	2	3	4
27	Kemudahan untuk pembelian tiket	1	2	3	4	1	2	3	4
28	Kemudahan dalam pembayaran tiket, tiket dapat dibayar dengan uang tunai maupun dengan kartu kredit	1	2	3	4	1	2	3	4
29	Kemudahan untuk meminta bantuan pada pegawai Saung Angklung Udjo	1	2	3	4	1	2	3	4
30	Kemudahan memperoleh informasi mengenai Saung Angklung Udjo	1	2	3	4	1	2	3	4
31	Kemudahan dalam melakukan komunikasi dengan Saung Angklung Udjo	1	2	3	4	1	2	3	4

No	Variabel Pernyataan	Pelayanan Minimum			
		STB	TB	B	SB
		1	2	3	4
1	Saya mulai mengeluh apabila eksterior Saung Angklung Udjo	1	2	3	4
2	Saya mulai mengeluh apabila interior Saung Angklung Udjo	1	2	3	4
3	Saya mulai mengeluh apabila kebersihan Saung Angklung Udjo	1	2	3	4
4	Saya mulai mengeluh apabila keluasan area parkir	1	2	3	4
5	Saya mulai mengeluh apabila keteraturan area parkir	1	2	3	4
6	Saya mulai mengeluh apabila ketersediaan toilet yang bersih, harum, nyaman dan dalam jumlah yang memadai	1	2	3	4
7	Saya mulai mengeluh apabila persediaan air bersih, sabun cuci tangan dan tissue yang mencukupi di toilet	1	2	3	4
8	Saya mulai mengeluh apabila kerapihan penampilan pegawai Saung Angklung Udjo	1	2	3	4
9	Saya mulai mengeluh apabila ketersediaan papan petunjuk informasi tentang arah dan lokasi fasilitas/ruangan di Saung Angklung Udjo	1	2	3	4
10	Saya mulai mengeluh apabila ketersediaan fasilitas penjualan makanan dan minuman	1	2	3	4
11	Saya mulai mengeluh apabila ketersediaan fasilitas peribadatan bagi pemeluk agama Islam (musholla)	1	2	3	4
12	Saya mulai mengeluh apabila kesesuaian antara harga tiket yang dibayar dengan pertunjukan yang ditampilkan	1	2	3	4
13	Saya mulai mengeluh apabila kesesuaian antara pertunjukan yang diselenggarakan dengan yang diiklankan	1	2	3	4
14	Saya mulai mengeluh apabila ketepatan dalam menyelenggarakan pertunjukan, pertunjukan yang merupakan kesenian asli daerah Jawa Barat	1	2	3	4
15	Saya mulai mengeluh apabila kemampuan dalam menyelenggarakan pertunjukan yang bervariasi	1	2	3	4
16	Saya mulai mengeluh apabila ketepatan waktu mulai dan selesai pertunjukan	1	2	3	4
17	Saya mulai mengeluh apabila ketanggapan pegawai Saung Angklung Udjo untuk menghampiri wisatawan yang sedang memerlukan bantuan	1	2	3	4
18	Saya mulai mengeluh apabila kecepatan pegawai Saung Angklung Udjo dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan	1	2	3	4
19	Saya mulai mengeluh apabila ketanggapan pegawai Saung Angklung Udjo dalam menghadapi keluhan wisatawan	1	2	3	4
20	Saya mulai mengeluh apabila keamanan area parkir	1	2	3	4
21	Saya mulai mengeluh apabila keamanan lingkungan Saung Angklung Udjo bagi barang-barang yang dibawa oleh wisatawan	1	2	3	4
22	Saya mulai mengeluh apabila kesopanan pegawai Saung Angklung Udjo dalam melayani wisatawan	1	2	3	4
23	Saya mulai mengeluh apabila kesopanan pegawai Saung Angklung Udjo dalam menyambut wisatawan saat memasuki dan keluar area pertunjukan	1	2	3	4
24	Saya mulai mengeluh apabila kemampuan pegawai Saung Angklung Udjo dalam melayani wisatawan	1	2	3	4
25	Saya mulai mengeluh apabila kemampuan pegawai Saung Angklung Udjo dalam memberikan informasi mengenai pertunjukan yang diselenggarakan	1	2	3	4
26	Saya mulai mengeluh apabila kemampuan pegawai Saung Angklung Udjo dalam memberikan pertunjukan yang konsisten dari awal pertunjukan sampai akhir pertunjukan	1	2	3	4
27	Saya mulai mengeluh apabila kemudahan untuk pembelian tiket	1	2	3	4
28	Saya mulai mengeluh apabila kemudahan dalam pembayaran tiket, tiket dapat dibayar dengan uang tunai maupun dengan kartu kredit	1	2	3	4
29	Saya mulai mengeluh apabila kemudahan untuk meminta bantuan pada pegawai Saung Angklung Udjo	1	2	3	4
30	Saya mulai mengeluh apabila kemudahan memperoleh informasi mengenai Saung Angklung Udjo	1	2	3	4
31	Saya mulai mengeluh apabila kemudahan melakukan komunikasi dengan Saung Angklung Udjo	1	2	3	4

Kepuasan Secara Keseluruhan

Secara keseluruhan saya merasa terhadap pelayanan yang diberikan oleh Saung Angklung Udjo	STPu	Tpu	Pu	Spu
	1	2	3	4

LAMPIRAN 2

**Hasil Pengumpulan Data Untuk Pelayanan
Harapan**

Tabel L2-1

Hasil Pengumpulan Data Dimensi *Tangible* Harapan

Responden ke-	Pernyataan										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	2	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4
5	1	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4
6	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	3	3	4	1	3	2	2	3	4
8	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
9	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
10	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4
11	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
12	2	2	2	2	3	3	2	2	1	3	3
13	4	4	4	3	4	2	4	4	3	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
16	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
18	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
19	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3
20	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
21	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
22	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
24	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
25	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
26	3	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4
27	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
28	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4
29	1	3	4	4	3	3	3	2	4	3	4
30	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
31	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
32	4	4	1	4	3	4	4	4	4	4	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	3
35	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3
36	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
37	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
38	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4
39	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
40	1	4	2	2	3	4	4	3	4	4	4
41	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
42	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
43	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
46	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
48	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
49	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3
50	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4

Tabel L2-1

Hasil Pengumpulan Data Dimensi *Tangible* Harapan (lanjutan)

Responden ke-	Pernyataan										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
51	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4
52	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
54	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3
55	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
56	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
57	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3
58	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
59	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4
60	4	4	3	3	2	3	3	2	3	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4
63	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
64	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4
65	3	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4
66	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
68	4	3	4	2	3	4	4	4	3	3	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4
72	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4
73	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
74	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
75	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
76	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3
77	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4
78	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
81	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
84	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4
87	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
88	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
91	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
92	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
93	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
94	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4
95	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
96	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4
97	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
98	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
99	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Rata-Rata	3.600	3.740	3.570	3.460	3.560	3.580	3.700	3.650	3.590	3.740	3.790
STDEV	0.739	0.597	0.640	0.688	0.641	0.638	0.503	0.592	0.637	0.463	0.409
Rata - Rata Tangible											3.635
STDEV Tangible											0.607

Tabel L2-2

Hasil Pengumpulan Data Dimensi *Reliability* Harapan

Responden ke-	Pernyataan				
	12	13	14	15	16
1	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4
3	3	4	3	4	4
4	4	3	4	3	3
5	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4
7	4	4	3	3	4
8	3	3	4	4	3
9	4	4	4	4	4
10	4	4	4	3	4
11	4	3	3	4	4
12	2	2	4	4	2
13	4	4	4	4	3
14	3	3	4	3	4
15	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	3
17	4	3	4	4	4
18	4	4	4	4	4
19	3	4	3	3	4
20	4	4	4	4	3
21	4	3	3	3	4
22	4	4	4	4	4
23	4	4	4	3	4
24	3	3	4	4	3
25	4	4	4	4	4
26	4	4	3	4	4
27	4	3	4	4	3
28	3	4	4	3	4
29	4	4	3	4	4
30	4	4	3	4	4
31	3	3	4	4	3
32	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4
34	3	2	2	2	2
35	4	4	4	4	3
36	4	4	3	3	4
37	3	4	4	3	4
38	4	3	3	3	4
39	4	4	4	4	4
40	3	4	3	4	4
41	4	3	3	4	4
42	4	3	4	4	4
43	4	3	3	4	3
44	3	4	4	3	4
45	4	3	4	4	4
46	4	4	4	4	3
47	4	3	3	4	3
48	4	3	4	4	4
49	3	4	4	3	3
50	4	3	3	4	4

Responden ke-	Pernyataan				
	12	13	14	15	16
51	4	4	3	3	4
52	4	4	4	4	4
53	4	3	4	4	4
54	4	4	4	4	4
55	3	3	4	3	4
56	4	4	3	3	3
57	3	4	4	3	4
58	4	4	3	3	4
59	4	3	4	4	3
60	3	4	3	4	4
61	4	4	4	4	4
62	4	4	3	3	4
63	4	4	4	4	3
64	3	3	4	4	4
65	4	4	3	3	4
66	4	4	4	4	3
67	3	3	4	4	4
68	4	4	3	4	4
69	4	4	4	4	4
70	4	3	4	4	4
71	3	4	4	3	3
72	4	4	4	4	4
73	4	4	3	4	4
74	4	4	4	4	4
75	3	4	4	3	3
76	4	3	4	4	4
77	4	4	3	4	4
78	4	4	4	4	3
79	3	3	4	3	4
80	4	4	4	4	4
81	4	4	3	4	4
82	4	4	4	4	3
83	3	3	4	3	4
84	4	4	3	4	4
85	4	4	4	4	4
86	3	3	4	3	3
87	3	4	3	4	3
88	4	4	4	3	4
89	4	4	4	4	4
90	4	3	4	4	4
91	3	4	3	3	3
92	4	4	4	4	4
93	4	4	3	4	4
94	4	3	3	3	4
95	3	4	4	4	4
96	4	4	3	4	4
97	4	3	4	4	3
98	4	4	4	3	4
99	3	3	3	4	4
100	4	3	4	3	4
Rata-Rata	3.720	3.640	3.660	3.680	3.710
STDEV	0.473	0.523	0.497	0.490	0.498
Rata-Rata Reliability					3.682
STDEV Reliability					0.495

Tabel L2-3

Hasil Pengumpulan Data Dimensi *Responsiveness* Harapan

Responden ke-	Pernyataan			Responden ke-	Pernyataan		
	17	18	19		17	18	19
1	4	3	4	51	4	4	4
2	4	4	4	52	1	4	2
3	4	4	4	53	4	3	2
4	4	4	4	54	4	4	4
5	4	4	3	55	3	4	4
6	3	4	4	56	4	3	4
7	4	4	4	57	4	4	3
8	4	4	4	58	4	3	4
9	4	3	3	59	3	3	4
10	4	4	4	60	4	3	4
11	3	4	4	61	4	4	3
12	2	4	4	62	4	4	2
13	4	3	4	63	4	4	4
14	4	3	4	64	4	3	4
15	4	3	3	65	3	4	4
16	4	4	4	66	4	3	3
17	4	4	3	67	3	4	4
18	4	3	3	68	3	4	4
19	3	4	3	69	3	3	3
20	4	4	4	70	4	4	4
21	4	4	4	71	4	4	4
22	4	3	4	72	4	3	3
23	3	4	4	73	4	4	4
24	3	4	3	74	3	4	4
25	4	3	4	75	4	4	3
26	4	2	4	76	4	4	4
27	4	4	3	77	3	4	4
28	4	4	4	78	4	4	3
29	3	3	4	79	4	4	4
30	4	2	3	80	3	4	3
31	3	4	4	81	4	4	3
32	4	3	3	82	3	4	4
33	4	4	4	83	4	4	4
34	3	1	1	84	1	3	2
35	3	3	4	85	4	4	3
36	3	4	4	86	4	4	4
37	4	4	3	87	3	4	4
38	3	4	4	88	4	4	3
39	3	4	4	89	4	4	4
40	4	4	3	90	3	2	4
41	3	4	4	91	4	3	4
42	4	4	4	92	4	4	3
43	4	3	3	93	4	4	4
44	4	4	4	94	4	3	4
45	4	4	4	95	4	4	4
46	4	3	4	96	3	3	4
47	3	4	4	97	4	4	4
48	4	3	4	98	4	4	4
49	3	3	4	99	4	4	4
50	4	4	4	100	4	4	4
Rata-Rata				3.640	3.630	3.640	
STDEV				0.612	0.597	0.612	
Rata-Rata Responsiveness						3.637	
STDEV Responsiveness						0.605	

Tabel L2-4

Hasil Pengumpulan Data Dimensi Assurance Harapan

Responden ke-	Pernyataan						
	20	21	22	23	24	25	26
1	4	4	4	4	4	4	3
2	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4
5	4	3	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	3
7	4	4	4	4	3	4	4
8	3	4	4	4	4	4	3
9	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4
11	3	4	3	4	3	4	4
12	2	2	2	1	1	2	3
13	3	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	3	4	2
15	4	3	4	4	4	3	2
16	4	4	4	4	4	4	2
17	4	4	3	4	3	4	3
18	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	4	3	4	4	4
20	4	4	4	4	3	3	2
21	4	4	3	4	4	4	3
22	4	3	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	3	4	4
25	3	4	4	4	3	4	3
26	4	4	3	4	4	4	2
27	4	4	4	4	4	4	3
28	3	4	4	4	3	4	4
29	4	3	3	3	4	4	3
30	4	4	4	4	4	3	4
31	3	4	4	4	3	4	4
32	4	4	4	4	4	4	1
33	4	4	4	4	4	4	4
34	3	1	1	1	2	3	1
35	3	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	3
38	4	4	3	4	4	4	4
39	4	4	4	4	3	4	4
40	3	3	4	4	4	4	2
41	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	3	3	4	4
43	4	4	3	4	4	4	4
44	3	4	4	4	4	4	4
45	4	3	4	4	4	4	3
46	3	4	3	3	3	4	4
47	3	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4
49	4	3	3	3	3	3	4
50	3	4	4	4	3	4	3

Tabel L2-4

Hasil Pengumpulan Data Dimensi Assurance Harapan (lanjutan)

Responden ke-	Pernyataan						
	20	21	22	23	24	25	26
51	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	3	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4
54	3	3	4	4	4	4	3
55	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	3	4	3
57	3	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4
61	3	4	4	4	4	4	3
62	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	4	4	3	3	4
64	4	4	4	4	4	4	3
65	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	3	4	4
67	4	3	4	4	4	4	4
68	3	4	3	4	4	4	4
69	4	4	4	4	3	4	3
70	4	4	4	4	4	4	4
71	3	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	3	4	4
73	4	4	4	4	4	4	3
74	3	4	3	3	4	4	4
75	4	4	4	4	3	4	3
76	4	4	4	4	4	3	4
77	3	4	3	4	4	4	3
78	4	4	4	4	4	4	2
79	4	4	4	4	4	4	4
80	4	3	4	4	3	4	4
81	4	4	3	3	4	4	4
82	4	3	4	4	4	4	4
83	4	4	3	4	4	4	4
84	4	4	4	4	3	4	3
85	4	4	4	4	4	4	4
86	4	3	4	3	4	4	4
87	3	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	3	4	4	4
89	4	4	4	4	3	3	3
90	4	3	4	4	3	4	4
91	3	4	4	4	4	4	4
92	4	4	3	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	3	3	4	3
95	3	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	3	4	4
97	4	3	3	3	4	4	4
98	4	4	3	4	3	3	4
99	3	3	4	3	4	4	3
100	4	4	4	4	3	4	4
Rata-Rata	3.720	3.780	3.780	3.820	3.650	3.890	3.560
STDEV	0.473	0.504	0.504	0.520	0.557	0.345	0.715
Rata - Rata Assurance							3.743
STDEV Assurance							0.406

Tabel L2-5

Hasil Pengumpulan Data Dimensi *Empahy* Harapan

Responden ke-	Pernyataan				
	27	28	29	30	31
1	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4
3	2	4	4	4	4
4	4	4	2	3	3
5	4	4	4	4	4
6	4	4	3	4	4
7	3	4	4	4	4
8	4	4	2	4	4
9	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	3
11	3	4	3	4	4
12	2	2	4	1	4
13	4	4	4	4	4
14	4	4	4	3	4
15	4	3	4	4	3
16	3	4	4	4	4
17	4	4	3	4	4
18	4	4	4	4	4
19	3	4	4	4	3
20	4	4	3	4	4
21	4	4	4	4	4
22	3	4	3	4	3
23	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4
25	3	4	4	3	3
26	4	4	3	4	4
27	4	4	4	4	4
28	3	3	4	4	3
29	4	4	4	4	4
30	3	4	4	4	4
31	3	4	3	4	4
32	4	4	2	4	4
33	4	4	4	4	4
34	2	2	1	4	2
35	3	3	1	4	3
36	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4
38	3	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4
40	4	4	1	4	4
41	3	4	4	3	4
42	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4
44	4	4	3	3	3
45	3	3	3	3	4
46	4	4	3	4	4
47	4	4	4	3	4
48	4	4	3	4	4
49	3	4	4	4	4
50	4	3	4	4	4

Responden ke-	Pernyataan				
	27	28	29	30	31
51	3	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4
53	4	4	3	3	3
54	4	3	4	4	4
55	4	4	4	4	4
56	4	4	4	3	4
57	3	4	3	4	4
58	4	4	4	4	4
59	4	4	4	3	4
60	4	3	4	4	4
61	4	4	4	4	4
62	3	4	3	3	4
63	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4
65	3	4	4	4	3
66	4	3	4	3	4
67	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4
69	3	4	4	3	4
70	4	4	3	4	4
71	4	3	4	4	4
72	3	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4
76	3	4	3	4	4
77	4	3	4	3	3
78	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4
81	3	4	4	4	4
82	4	4	3	3	4
83	3	4	4	4	3
84	4	3	4	4	4
85	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4
87	3	4	4	4	3
88	4	4	3	3	4
89	4	4	4	4	4
90	4	3	4	4	4
91	3	4	4	3	3
92	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4
94	4	4	3	3	3
95	3	3	4	4	4
96	4	4	4	4	4
97	3	4	4	3	4
98	4	4	3	4	4
99	4	4	4	3	4
100	4	4	4	4	4
Rata-Rata	3.67	3.83	3.65	3.77	3.82
STDEV	0.53	0.43	0.69	0.49	0.41
Rata - Rata Emphaty					3.75
STDEV Emphaty					0.52

LAMPIRAN 3

**Hasil Pengumpulan Data Untuk Pelayanan
Sekarang**

Tabel L3-1

Hasil Pengumpulan Data Dimensi *Tangible* Sekarang (lanjutan)

Responden ke-	Pernyataan										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
51	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3
52	2	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3
53	3	3	2	2	3	2	2	2	3	1	2
54	1	4	3	2	2	2	3	2	3	1	1
55	4	3	3	3	3	2	2	3	4	2	1
56	3	2	3	2	2	2	2	2	4	3	1
57	3	3	4	4	4	4	2	2	2	1	1
58	3	3	4	2	1	2	1	1	3	2	3
59	2	1	3	2	2	2	1	3	4	1	3
60	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2
61	3	3	2	2	3	4	1	2	3	2	2
62	3	3	2	3	1	2	1	3	3	2	1
63	2	1	3	3	1	3	1	4	2	2	3
64	2	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3
65	3	3	4	1	4	2	3	2	3	1	3
66	4	3	3	3	3	1	3	2	3	1	2
67	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2
68	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	1
69	3	2	1	2	2	3	2	4	4	4	1
70	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	1
71	3	3	2	3	1	2	2	2	2	2	3
72	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2	1
73	2	2	1	2	3	3	2	2	3	1	1
74	2	3	3	3	1	2	4	3	2	1	2
75	3	2	1	3	1	1	2	3	4	2	3
76	2	3	1	3	1	1	2	2	3	3	2
77	1	2	3	2	3	4	2	3	3	2	2
78	4	4	4	4	3	3	2	2	3	2	1
79	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3
80	3	4	4	3	2	3	3	3	4	1	1
81	4	4	4	4	4	4	2	4	3	1	1
82	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	1
83	3	3	1	2	3	4	4	2	2	2	2
84	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	1
85	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2
86	4	2	3	3	1	2	1	1	3	3	1
87	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2
88	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3
89	4	2	3	2	3	1	2	3	3	1	2
90	3	3	1	3	3	4	2	2	3	2	2
91	4	3	3	4	2	3	1	3	2	1	3
92	3	1	4	4	3	2	2	2	2	2	3
93	2	2	3	1	2	3	2	4	4	2	2
94	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3
95	1	3	3	3	2	3	3	2	2	1	1
96	2	3	1	3	2	2	2	2	3	2	3
97	3	4	2	2	1	3	4	2	4	3	3
98	3	3	3	4	2	3	3	1	2	2	2
99	4	2	4	3	2	2	2	2	2	2	3
100	3	4	3	2	2	3	4	1	1	1	1
Rata-Rata	2.680	2.840	2.610	2.430	2.230	2.780	2.280	2.460	2.880	1.960	2.050
STDEV	0.898	0.748	0.909	0.844	0.952	0.905	0.805	0.822	0.756	0.816	0.833
Rata - Rata Tangible											2.473
STDEVTangible											0.895

Tabel L3-2

Hasil Pengumpulan Data Dimensi *Reliability* Sekarang

Responden ke-	Pernyataan				
	12	13	14	15	16
1	3	2	3	3	2
2	1	1	1	1	1
3	4	2	3	2	3
4	2	2	4	3	3
5	2	2	3	3	2
6	3	3	3	2	2
7	3	2	3	2	1
8	4	2	3	3	1
9	3	2	2	2	2
10	3	2	2	2	2
11	2	2	4	2	2
12	4	2	2	3	1
13	3	2	2	4	1
14	4	2	3	4	2
15	4	4	4	4	4
16	2	1	3	2	3
17	3	2	2	2	2
18	3	2	3	2	2
19	3	1	2	3	2
20	2	1	2	4	2
21	3	3	2	3	2
22	3	3	4	2	3
23	3	1	4	2	3
24	4	1	3	2	3
25	4	2	2	2	2
26	3	2	2	3	2
27	3	3	3	2	3
28	2	1	3	3	2
29	2	2	3	1	3
30	3	2	3	2	2
31	3	3	2	3	3
32	3	3	2	2	2
33	2	2	2	2	2
34	3	2	2	3	1
35	4	2	3	3	3
36	3	3	3	2	3
37	3	1	3	4	4
38	4	3	3	4	4
39	3	2	3	2	3
40	3	3	3	3	3
41	4	4	4	4	4
42	2	2	3	2	3
43	2	3	2	2	2
44	2	2	2	3	3
45	1	1	3	3	3
46	2	3	3	2	3
47	1	1	1	1	1
48	2	1	1	2	2
49	3	2	3	3	1
50	2	1	1	2	1

Responden ke-	Pernyataan				
	12	13	14	15	16
51	2	2	2	2	2
52	1	1	2	2	3
53	4	4	4	3	3
54	2	4	3	2	2
55	4	4	4	4	3
56	3	3	2	3	2
57	2	2	2	3	2
58	2	3	2	3	2
59	3	2	3	4	3
60	3	3	4	2	3
61	2	3	4	3	2
62	2	3	3	2	2
63	4	1	1	2	3
64	2	2	2	2	2
65	3	2	3	3	3
66	2	2	2	4	3
67	2	4	2	3	3
68	2	3	3	2	3
69	2	4	4	3	3
70	2	3	3	4	2
71	3	4	4	2	2
72	3	4	3	4	2
73	2	4	3	4	2
74	2	3	3	4	3
75	3	3	2	4	3
76	1	1	1	4	3
77	4	3	2	3	3
78	2	3	4	3	4
79	2	3	3	3	2
80	3	3	2	3	3
81	2	2	3	2	2
82	2	2	3	2	2
83	4	3	4	3	2
84	1	1	1	2	2
85	2	3	3	1	3
86	3	1	3	3	3
87	3	3	2	3	2
88	1	1	3	3	2
89	3	3	2	2	3
90	2	4	2	3	2
91	4	3	1	1	2
92	3	1	4	2	2
93	1	2	4	1	2
94	1	1	3	1	3
95	1	3	2	1	3
96	3	3	3	1	2
97	2	3	1	2	1
98	3	3	3	3	2
99	1	2	3	2	3
100	4	4	4	4	1
Rata-Rata	2.600	2.370	2.680	2.590	2.380
STDEV	0.899	0.939	0.863	0.877	0.749
Rata-Rata Reliability					2.524
STDEV Reliability					0.873

Tabel L3-3

Hasil Pengumpulan Data Dimensi *Responsiveness* Sekarang

Responden ke-	Pernyataan		
	17	18	19
1	2	2	3
2	1	1	1
3	2	4	2
4	1	3	2
5	2	2	2
6	2	2	3
7	3	2	3
8	2	3	2
9	2	3	2
10	1	4	2
11	1	3	2
12	2	3	3
13	1	4	2
14	2	3	2
15	4	4	4
16	2	3	2
17	1	4	3
18	2	4	3
19	2	3	2
20	3	3	3
21	3	4	2
22	2	3	3
23	2	3	2
24	1	4	3
25	2	4	3
26	3	4	2
27	3	4	2
28	3	3	3
29	2	3	2
30	2	2	2
31	4	3	3
32	4	2	2
33	2	2	2
34	1	1	1
35	3	4	2
36	2	3	2
37	2	4	3
38	3	3	3
39	2	3	3
40	3	3	3
41	4	4	4
42	3	1	2
43	2	3	3
44	2	1	1
45	2	2	1
46	2	3	1
47	2	3	3
48	1	2	2
49	1	3	3
50	2	2	3

Responden ke-	Pernyataan		
	17	18	19
51	2	3	2
52	4	3	1
53	2	2	3
54	4	2	2
55	3	4	4
56	2	2	4
57	2	3	3
58	2	2	1
59	2	2	2
60	4	4	3
61	2	2	3
62	3	2	1
63	3	2	2
64	3	2	4
65	4	2	3
66	3	4	3
67	3	3	4
68	3	1	2
69	2	3	4
70	4	4	3
71	3	2	1
72	3	2	3
73	2	3	3
74	3	2	1
75	3	4	1
76	3	2	3
77	2	4	3
78	3	1	3
79	2	3	2
80	3	3	1
81	2	4	2
82	2	3	2
83	3	4	3
84	2	3	2
85	3	1	2
86	3	2	1
87	2	3	2
88	3	2	2
89	2	1	1
90	3	3	3
91	2	3	2
92	2	2	3
93	1	3	2
94	3	1	1
95	2	3	2
96	3	2	2
97	2	3	2
98	1	3	2
99	3	2	2
100	4	4	4
Rata-Rata	2.400	2.760	2.360
STDEV	0.829	0.911	0.835
Rata-Rata Responsiveness			2.507
STDEV Responsiveness			0.875

Tabel L3-4

Hasil Pengumpulan Data Dimensi *Assurance* Sekarang

Responden ke-	Pernyataan						
	20	21	22	23	24	25	26
1	3	3	2	2	2	2	3
2	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	2	2	2	2	2
4	4	4	1	2	3	2	3
5	4	4	4	2	3	3	4
6	3	4	3	2	3	4	3
7	3	3	2	2	2	3	3
8	3	3	2	3	1	2	2
9	2	3	2	3	1	3	2
10	2	2	3	2	2	4	2
11	3	4	2	1	3	4	2
12	3	4	2	3	3	4	2
13	3	3	1	3	2	3	3
14	3	3	3	4	2	2	1
15	4	4	4	4	4	4	4
16	3	2	4	2	3	2	1
17	4	2	3	3	2	2	3
18	4	2	2	2	2	3	3
19	4	4	2	2	3	3	3
20	3	4	2	2	2	4	1
21	3	4	2	1	2	3	1
22	3	4	2	1	2	3	3
23	2	2	2	3	2	3	2
24	3	3	2	2	2	4	2
25	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	4	2	3	3	2
27	3	4	4	2	2	3	2
28	3	4	4	2	2	3	3
29	4	3	2	2	3	4	4
30	4	3	2	3	3	4	3
31	3	3	2	4	2	4	3
32	3	3	3	2	3	3	3
33	2	2	2	2	2	2	2
34	2	2	2	2	4	2	2
35	2	3	2	3	3	3	2
36	3	3	2	3	3	3	2
37	2	4	2	3	2	3	3
38	3	4	3	3	2	4	2
39	3	4	3	3	2	3	2
40	3	3	3	3	3	3	3
41	2	2	2	2	2	2	2
42	4	4	4	4	4	4	2
43	4	4	4	4	4	4	3
44	2	2	4	2	2	3	2
45	3	3	3	3	2	4	2
46	3	2	3	2	1	4	3
47	2	2	2	2	2	2	2
48	1	1	1	1	2	2	2
49	3	2	3	3	1	2	2
50	2	2	2	2	2	2	2

Tabel L3-4

Hasil Pengumpulan Data Dimensi Assurance Sekarang (lanjutan)

Responden ke-	Pernyataan						
	20	21	22	23	24	25	28
51	2	4	2	2	2	2	2
52	2	3	2	1	2	1	2
53	2	3	3	3	3	1	2
54	3	2	2	2	2	1	4
55	3	2	2	2	1	2	3
56	2	4	3	3	1	1	2
57	2	2	2	2	3	1	2
58	2	2	2	2	3	2	3
59	3	4	3	3	3	3	2
60	4	3	4	2	3	3	3
61	4	2	3	2	2	4	3
62	3	4	2	2	2	2	3
63	4	2	2	3	2	3	2
64	4	2	2	3	2	4	2
65	3	3	3	3	1	4	2
66	2	2	3	2	1	4	2
67	2	3	3	2	3	3	4
68	3	4	4	2	2	3	3
69	4	4	4	4	4	4	4
70	3	4	3	2	2	3	3
71	4	3	2	3	1	3	3
72	3	2	2	3	1	4	2
73	3	4	2	2	1	4	3
74	3	3	2	2	3	4	3
75	2	3	3	3	2	3	3
76	2	4	3	2	2	3	3
77	2	4	2	4	2	4	3
78	4	3	3	2	2	4	3
79	3	2	2	2	3	4	3
80	4	3	3	3	3	3	3
81	3	4	4	2	2	4	2
82	3	3	3	2	2	4	2
83	4	3	4	4	1	4	3
84	4	4	4	2	3	3	2
85	3	4	4	2	2	3	3
86	3	2	3	3	2	3	3
87	2	2	3	3	3	3	3
88	3	4	4	2	3	4	2
89	2	4	3	3	2	3	3
90	2	4	3	2	1	2	4
91	3	3	4	4	1	3	3
92	4	3	3	3	2	2	3
93	4	2	3	3	2	2	2
94	3	2	3	3	1	2	3
95	2	2	3	2	3	4	3
96	2	2	2	2	1	3	2
97	2	2	2	2	2	2	2
98	3	2	4	1	2	3	3
99	3	2	3	1	2	4	2
100	3	3	3	3	3	2	2
Rata-Rata	2.900	2.970	2.690	2.430	2.220	2.960	2.530
STDEV	0.759	0.858	0.825	0.769	0.786	0.898	0.703
Rata - Rata Assurance							2.671
STDEV Assurance							0.834

Tabel L3-5

Hasil Pengumpulan Data Dimensi *Emphaty* Sekarang

Responden ke-	Pernyataan				
	27	28	29	30	31
1	2	2	2	3	2
2	1	1	1	1	1
3	3	3	3	2	3
4	2	3	3	2	3
5	3	3	4	3	3
6	2	4	4	3	3
7	2	3	4	3	3
8	2	3	3	3	2
9	3	3	4	3	4
10	3	3	3	3	3
11	2	4	3	3	3
12	2	3	2	3	3
13	3	3	3	3	3
14	2	3	2	2	2
15	4	4	4	4	4
16	3	4	4	3	3
17	3	4	3	4	3
18	3	4	4	3	4
19	3	4	3	4	2
20	2	3	3	4	3
21	2	3	2	3	2
22	2	3	2	2	2
23	2	3	2	2	3
24	3	3	3	3	4
25	3	4	2	4	3
26	3	3	3	3	3
27	3	3	4	2	3
28	4	3	3	3	4
29	2	3	2	2	3
30	3	2	2	3	3
31	2	2	2	3	4
32	2	2	3	4	4
33	2	2	2	2	2
34	3	4	3	2	3
35	3	3	3	2	3
36	3	3	2	3	4
37	2	4	2	3	3
38	2	4	3	3	3
39	3	4	3	4	3
40	3	3	3	3	3
41	4	4	4	4	4
42	3	3	3	3	3
43	2	4	4	4	4
44	3	3	3	2	4
45	4	3	2	2	3
46	3	3	2	2	3
47	1	1	1	1	2
48	2	2	2	2	1
49	3	3	3	2	3
50	1	1	1	1	1

Responden ke-	Pernyataan				
	27	28	29	30	31
51	2	2	2	2	3
52	3	3	3	2	2
53	3	2	4	2	2
54	3	2	4	3	4
55	4	3	4	3	2
56	4	2	3	2	3
57	4	2	2	1	2
58	3	2	2	1	4
59	4	2	2	1	4
60	2	3	3	3	4
61	3	2	2	1	3
62	3	3	3	1	3
63	2	3	3	1	4
64	3	3	3	2	3
65	3	1	2	3	3
66	3	3	2	3	2
67	2	3	3	2	2
68	3	3	2	2	3
69	3	2	4	2	3
70	3	4	2	3	4
71	2	3	2	2	4
72	3	3	4	2	4
73	3	2	2	2	3
74	2	3	2	4	3
75	3	3	3	2	1
76	4	3	2	4	4
77	3	2	2	2	3
78	3	3	2	2	1
79	3	2	3	3	1
80	4	3	3	3	3
81	3	2	3	2	2
82	3	2	3	3	2
83	2	3	3	4	2
84	2	2	2	2	3
85	2	3	2	2	3
86	3	3	3	3	4
87	3	2	2	4	4
88	3	3	2	2	3
89	4	4	4	4	4
90	3	3	3	2	3
91	2	2	3	1	1
92	2	2	4	2	2
93	3	1	3	2	3
94	2	3	4	2	2
95	2	3	2	3	1
96	3	3	2	2	3
97	2	2	2	1	1
98	3	1	3	3	2
99	2	3	2	2	2
100	2	2	2	2	2
Rata-Rata	2.69	2.78	2.72	2.52	2.83
STDEV	0.71	0.79	0.79	0.87	0.89
Rata - Rata Emphaty					2.71
STDEV Emphaty					0.81

LAMPIRAN 4

Hasil Pengumpulan Data Untuk Pelayanan Minimum

Tabel L4-1

Hasil Pengumpulan Data Dimensi *Tangible* Minimum

Responden ke-	Pernyataan										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1
4	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1
5	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1
6	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1
7	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1
8	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2
9	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1
10	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1
11	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1
12	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1
13	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	1	2	2	3	1	1	2	2	3	1	1
16	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1
17	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2
18	1	2	2	3	1	2	1	2	1	1	1
19	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
21	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1
22	2	2	1	3	1	1	2	1	1	1	1
23	2	1	2	2	2	2	3	1	2	1	2
24	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1
25	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2
26	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
28	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1
29	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2
30	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1
31	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1
32	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2
35	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1
36	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2
37	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1
38	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2
39	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1
40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
41	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1
42	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1
43	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
44	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
45	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
46	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
47	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1
48	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
49	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
50	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1

Tabel L4-1
Hasil Pengumpulan Data Dimensi *Tangible* Minimum (lanjutan)

Responden ke-	Pernyataan										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
51	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2
52	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
53	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
54	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1
55	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
56	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1
57	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
58	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2
59	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
60	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1
61	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1
62	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1
63	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1
64	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1
65	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2
66	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1
67	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1
68	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
69	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1
70	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1
71	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2
72	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1
73	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
74	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
75	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1
76	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1
77	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2
78	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
79	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1
80	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
81	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2
82	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1
83	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1
84	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
85	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1
86	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1
87	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
88	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
89	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2
90	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
91	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1
92	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1
93	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1
94	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
95	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
96	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1
97	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	3
98	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1
99	2	1	1	1	2	2	1	1	2	3	1
100	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
Rata-Rata	1.420	1.460	1.430	1.400	1.360	1.510	1.450	1.290	1.470	1.330	1.260
STDEV	0.535	0.521	0.517	0.569	0.503	0.522	0.539	0.478	0.540	0.514	0.485
Rata - Rata Tangible											1.398
STDEVTangible											0.524

Tabel L4-2

Hasil Pengumpulan Data Dimensi *Reliability* Minimum

Responden ke-	Pernyataan				
	12	13	14	15	16
1	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2
3	1	1	1	1	1
4	2	1	1	1	1
5	1	2	1	1	1
6	1	2	2	1	1
7	2	1	1	1	1
8	2	2	1	1	1
9	1	2	1	2	2
10	2	1	1	1	2
11	1	2	1	1	2
12	2	1	1	2	1
13	1	1	1	1	1
14	2	2	2	2	2
15	2	2	2	1	1
16	2	2	1	1	1
17	1	1	1	1	1
18	2	2	1	1	2
19	1	1	2	2	2
20	1	2	2	1	2
21	2	1	2	1	2
22	2	2	2	1	2
23	3	1	2	1	1
24	2	1	2	3	1
25	1	1	2	2	2
26	1	1	1	1	2
27	1	1	2	2	2
28	2	2	1	1	1
29	2	1	1	1	2
30	2	1	2	2	2
31	2	1	1	1	1
32	2	1	1	2	1
33	3	3	3	3	3
34	2	1	1	1	1
35	2	2	1	1	2
36	2	2	1	1	2
37	2	2	2	2	2
38	2	1	1	1	1
39	2	1	1	2	1
40	2	2	2	2	2
41	2	2	1	1	1
42	1	2	2	2	1
43	1	1	1	1	1
44	1	2	2	1	1
45	1	1	1	2	1
46	2	1	1	2	1
47	2	2	1	1	1
48	2	1	1	1	1
49	2	2	1	2	2
50	2	1	1	1	1

Responden ke-	Pernyataan				
	12	13	14	15	16
51	2	2	1	2	2
52	1	1	1	1	1
53	2	2	1	1	1
54	2	1	2	1	1
55	2	2	1	2	1
56	2	1	1	2	1
57	1	1	1	1	1
58	2	2	1	1	2
59	2	2	2	1	1
60	1	1	1	2	2
61	1	1	1	2	1
62	2	1	1	1	1
63	1	2	1	1	2
64	2	1	2	1	2
65	1	1	1	1	2
66	2	1	1	2	1
67	2	2	1	2	1
68	2	1	1	1	1
69	2	2	1	1	2
70	2	2	1	1	1
71	2	1	2	1	1
72	1	1	1	1	2
73	1	1	2	2	2
74	2	2	1	1	1
75	2	1	1	2	2
76	2	2	2	1	1
77	2	2	2	1	1
78	2	1	2	2	1
79	2	2	1	2	2
80	1	1	2	1	2
81	1	2	1	1	2
82	2	2	2	1	1
83	2	1	1	1	3
84	2	1	1	1	1
85	1	2	1	2	1
86	1	1	2	1	1
87	1	1	2	2	2
88	2	2	1	1	1
89	1	1	2	2	1
90	1	1	1	1	2
91	1	2	2	2	2
92	2	1	1	1	1
93	1	2	2	2	2
94	1	1	2	2	1
95	2	1	1	1	1
96	1	1	1	1	2
97	2	1	1	1	1
98	2	1	2	1	2
99	2	2	1	1	1
100	1	1	1	1	1
Rata-Rata	1.660	1.450	1.370	1.380	1.440
STDEV	0.517	0.520	0.506	0.528	0.538
Rata-Rata Reliability					1.460
STDEV Reliability					0.530

Tabel L4-3

Hasil Pengumpulan Data Dimensi *Responsiveness* Minimum

Responden ke-	Pernyataan		
	17	18	19
1	2	2	2
2	2	2	2
3	1	2	1
4	1	2	1
5	1	1	1
6	1	1	1
7	1	1	1
8	3	2	2
9	1	1	1
10	1	2	2
11	1	2	1
12	1	1	1
13	1	1	2
14	2	2	2
15	1	2	2
16	2	2	1
17	1	2	1
18	1	1	1
19	1	2	2
20	1	1	1
21	2	2	2
22	1	2	2
23	2	2	2
24	2	2	1
25	2	1	2
26	2	1	1
27	2	2	2
28	1	1	1
29	3	1	2
30	3	2	2
31	1	1	3
32	1	1	1
33	3	3	3
34	1	1	1
35	1	2	1
36	1	1	1
37	1	1	2
38	3	2	1
39	1	1	1
40	2	2	2
41	2	1	1
42	1	1	1
43	2	2	1
44	1	1	2
45	2	1	2
46	1	1	1
47	1	1	1
48	1	1	2
49	1	2	1
50	2	1	2

Responden ke-	Pernyataan		
	17	18	19
51	2	1	2
52	1	1	1
53	1	1	1
54	2	1	1
55	1	1	2
56	1	2	2
57	1	1	1
58	1	1	1
59	1	2	1
60	2	1	2
61	1	1	2
62	1	2	1
63	1	1	1
64	1	2	1
65	1	1	1
66	2	1	2
67	2	2	1
68	1	1	1
69	1	1	1
70	2	1	2
71	1	1	1
72	1	1	1
73	1	2	1
74	1	2	1
75	1	1	2
76	2	1	2
77	1	2	1
78	1	1	2
79	1	1	2
80	1	2	1
81	2	1	1
82	2	2	2
83	2	1	1
84	2	1	2
85	1	2	2
86	1	1	1
87	1	1	1
88	1	1	2
89	1	1	2
90	2	1	1
91	1	2	1
92	2	1	1
93	1	1	1
94	1	1	2
95	1	1	1
96	1	2	1
97	1	1	2
98	2	2	1
99	1	1	1
100	1	1	1
Rata-Rata	1.390	1.390	1.430
STDEV	0.584	0.510	0.537
Rata-Rata Responsiveness	1.403		
STDEV Responsiveness	0.543		

Tabel L4-4
 Hasil Pengumpulan Data Dimensi *Assurance* Minimum

Responden ke-	Pernyataan						
	20	21	22	23	24	25	26
1	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	2	1	1	1	1	1
4	2	1	1	2	1	1	2
5	1	2	1	2	2	2	1
6	2	2	1	2	1	1	1
7	1	2	2	1	2	2	1
8	2	2	1	2	1	2	1
9	2	2	1	2	2	1	2
10	1	2	1	1	1	1	1
11	1	1	2	1	2	2	2
12	2	2	1	2	1	2	1
13	1	2	1	2	1	1	2
14	2	2	2	2	2	2	2
15	1	1	2	1	2	2	1
16	1	2	2	1	1	2	1
17	2	2	2	1	2	1	1
18	1	2	1	2	1	2	1
19	1	1	3	1	2	1	1
20	2	2	1	1	1	2	1
21	2	2	1	2	1	2	2
22	1	2	2	2	2	1	1
23	1	2	2	2	2	2	1
24	1	2	2	1	2	2	2
25	2	1	1	1	1	2	1
26	1	1	1	2	1	2	2
27	2	2	2	2	2	2	2
28	2	2	2	1	1	1	1
29	1	2	2	1	2	2	2
30	1	2	1	2	2	1	1
31	2	1	1	1	1	2	2
32	2	1	1	1	1	1	2
33	3	3	3	3	3	3	3
34	1	2	1	2	2	2	1
35	1	2	1	1	2	1	2
36	2	2	2	1	1	2	2
37	1	1	2	2	1	1	2
38	2	1	1	1	1	1	2
39	2	1	1	2	1	1	1
40	2	2	2	2	2	2	2
41	1	2	1	1	1	2	1
42	1	1	1	1	1	2	1
43	1	2	2	2	1	2	1
44	2	1	1	1	2	2	1
45	2	1	1	1	2	2	2
46	2	1	1	2	1	2	1
47	1	2	1	1	1	2	1
48	2	1	1	2	1	2	1
49	1	1	1	1	1	2	1
50	2	1	1	1	1	1	1

Tabel L4-4
 Hasil Pengumpulan Data Dimensi Assurance Minimum (lanjutan)

Responden ke-	Pernyataan						
	20	21	22	23	24	25	26
51	2	2	2	2	2	2	1
52	1	1	1	1	1	2	1
53	2	2	1	1	1	1	1
54	2	1	2	2	1	2	2
55	1	2	1	2	2	2	1
56	1	2	2	1	1	1	1
57	2	2	1	2	2	2	1
58	2	2	1	2	1	1	2
59	1	2	1	2	1	2	1
60	2	2	1	1	1	2	2
61	1	2	1	1	2	1	1
62	1	1	2	1	1	2	1
63	2	2	2	2	2	2	1
64	2	2	1	2	1	1	1
65	2	2	2	2	2	2	1
66	2	2	1	1	2	2	1
67	1	2	1	1	1	2	2
68	1	1	1	1	2	1	1
69	2	1	2	2	2	2	1
70	1	1	1	2	1	2	1
71	2	2	1	2	2	1	1
72	2	2	1	1	1	1	1
73	1	2	2	1	1	2	2
74	1	2	1	1	1	1	1
75	2	1	1	2	2	2	1
76	2	2	1	2	2	2	1
77	2	1	1	2	1	1	1
78	1	1	2	1	1	2	2
79	1	1	1	1	1	2	1
80	2	2	1	1	1	2	1
81	2	2	1	1	2	1	2
82	2	2	2	2	2	2	1
83	1	2	1	2	1	2	1
84	1	1	2	1	2	2	2
85	2	2	1	1	1	2	1
86	1	2	1	1	2	1	1
87	2	2	1	2	1	1	1
88	2	2	2	2	1	2	1
89	2	2	1	2	2	2	2
90	1	2	1	1	1	2	1
91	2	2	1	2	2	1	1
92	2	2	1	1	2	2	2
93	1	1	1	1	2	1	1
94	1	2	1	1	2	1	1
95	2	2	1	2	2	2	1
96	1	1	1	1	1	1	2
97	2	2	1	2	1	2	1
98	1	1	2	2	2	1	1
99	1	2	1	1	2	1	2
100	1	1	1	1	1	1	1
Rata-Rata	1.550	1.680	1.350	1.500	1.470	1.640	1.340
STDEV	0.520	0.490	0.520	0.522	0.521	0.503	0.497
Rata - Rata Assurance							1.504
STDEV Assurance							0.500

Tabel L4-5
 Hasil Pengumpulan Data Dimensi *Emphaty* Minimum

Responden ke-	Pernyataan				
	27	28	29	30	31
1	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2
3	1	2	1	1	1
4	2	2	2	2	1
5	1	1	1	1	1
6	2	2	2	1	1
7	1	2	1	1	1
8	2	1	1	1	1
9	2	1	1	1	1
10	1	2	1	1	2
11	1	2	1	2	1
12	2	2	1	1	2
13	2	2	1	1	1
14	2	2	2	2	2
15	2	2	1	1	1
16	2	2	1	1	1
17	1	2	1	1	2
18	1	1	2	1	1
19	1	2	1	1	1
20	2	2	1	2	1
21	2	1	1	1	2
22	2	2	1	2	1
23	1	2	2	2	1
24	2	2	1	2	1
25	1	1	2	2	2
26	2	2	2	2	1
27	2	1	2	2	1
28	2	2	2	1	1
29	1	1	1	1	1
30	2	2	2	1	2
31	2	2	1	1	1
32	1	2	1	2	2
33	3	3	3	3	3
34	2	2	1	1	1
35	2	2	1	2	2
36	1	2	2	1	1
37	1	2	1	1	2
38	2	1	1	1	1
39	1	2	1	1	1
40	2	2	2	2	2
41	1	1	1	1	1
42	1	2	2	1	1
43	1	1	1	1	1
44	1	1	1	2	1
45	1	1	1	1	1
46	1	3	2	1	1
47	2	1	1	1	1
48	1	1	2	1	1
49	1	1	1	1	1
50	1	1	1	1	2

Responden ke-	Pernyataan				
	27	28	29	30	31
51	1	2	2	1	1
52	1	1	1	1	1
53	1	1	1	1	1
54	1	1	2	2	1
55	1	1	1	1	2
56	1	1	1	1	1
57	2	2	1	1	1
58	1	1	1	1	2
59	1	1	2	2	1
60	1	1	2	1	1
61	2	1	1	1	1
62	1	1	1	1	1
63	1	1	1	1	1
64	2	1	2	2	1
65	1	1	1	1	2
66	1	3	2	2	1
67	1	1	1	1	1
68	1	1	1	1	1
69	2	1	1	1	2
70	1	1	1	2	1
71	1	2	1	1	1
72	2	1	1	2	1
73	1	1	1	1	2
74	1	1	1	1	1
75	1	1	2	1	1
76	2	1	1	1	1
77	1	1	1	2	2
78	2	2	1	1	1
79	1	1	2	1	1
80	1	1	1	1	1
81	1	1	1	2	2
82	2	1	2	1	1
83	1	2	2	1	1
84	1	1	1	1	1
85	2	1	1	1	2
86	1	1	1	1	1
87	1	2	1	1	1
88	2	1	1	2	1
89	1	2	2	1	1
90	1	1	1	1	1
91	1	1	1	1	1
92	1	1	1	1	2
93	2	1	1	2	1
94	1	1	2	1	1
95	1	2	1	1	1
96	2	1	1	1	1
97	1	1	1	1	1
98	1	1	2	1	1
99	2	2	1	2	2
100	1	1	1	1	1
Rata-Rata	1.4	1.46	1.32	1.29	1.26
STDEV	0.51	0.56	0.49	0.48	0.46
Rata - Rata Emphaty					1.35
STDEV Emphaty					0.5

LAMPIRAN 5

**Hasil Pengumpulan Data Untuk Kepuasan Secara
Keseluruhan**

Tabel L5-1

Hasil Pengumpulan Data Kepuasan Keseluruhan

Responden ke -	Kepuasan	Responden ke -	Kepuasan
1	3	51	2
2	1	52	2
3	3	53	3
4	3	54	3
5	4	55	4
6	4	56	3
7	3	57	2
8	3	58	2
9	2	59	2
10	2	60	4
11	3	61	3
12	3	62	2
13	3	63	3
14	3	64	3
15	4	65	3
16	2	66	3
17	3	67	3
18	3	68	2
19	3	69	4
20	3	70	4
21	3	71	2
22	3	72	3
23	2	73	3
24	3	74	3
25	4	75	3
26	4	76	3
27	4	77	3
28	4	78	3
29	3	79	3
30	3	80	4
31	4	81	3
32	4	82	3
33	2	83	4
34	1	84	3
35	4	85	3
36	3	86	3
37	4	87	3
38	3	88	3
39	4	89	3
40	2	90	4
41	4	91	3
42	3	92	3
43	4	93	3
44	3	94	3
45	3	95	3
46	3	96	2
47	1	97	2
48	1	98	3
49	2	99	2
50	1	100	3

LAMPIRAN 6

Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Output Validitas dan Reliabilitas Pelayanan Harapan

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	VAR00001	3.2750	.9868	40.0
2.	VAR00002	3.5250	.8161	40.0
3.	VAR00003	3.5000	.7845	40.0
4.	VAR00004	3.3000	.8228	40.0
5.	VAR00005	3.6000	.5905	40.0
6.	VAR00006	3.4000	.7779	40.0
7.	VAR00007	3.6500	.5796	40.0
8.	VAR00008	3.5750	.7121	40.0
9.	VAR00009	3.5000	.7845	40.0
10.	VAR00010	3.7250	.5057	40.0
11.	VAR00011	3.8000	.4051	40.0
12.	VAR00012	3.7000	.5164	40.0
13.	VAR00013	3.6500	.5796	40.0
14.	VAR00014	3.6750	.5256	40.0
15.	VAR00015	3.6750	.5256	40.0
16.	VAR00016	3.6750	.5723	40.0
17.	VAR00017	3.6500	.5335	40.0
18.	VAR00018	3.5500	.7143	40.0
19.	VAR00019	3.6250	.6279	40.0
20.	VAR00020	3.7000	.5164	40.0
21.	VAR00021	3.7250	.6400	40.0
22.	VAR00022	3.7250	.6400	40.0
23.	VAR00023	3.8000	.6869	40.0
24.	VAR00024	3.6000	.6718	40.0
25.	VAR00025	3.8500	.4267	40.0
26.	VAR00026	3.3000	.9115	40.0
27.	VAR00027	3.5750	.6360	40.0
28.	VAR00028	3.8250	.5006	40.0
29.	VAR00029	3.4500	.9323	40.0
30.	VAR00030	3.8500	.5335	40.0
31.	VAR00031	3.7500	.4935	40.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	112.2000	135.9590	11.6601	31

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR00001	108.9250	123.9686	.5014	.9299
VAR00002	108.6750	124.6865	.5819	.9279
VAR00003	108.7000	127.1897	.4608	.9296
VAR00004	108.9000	127.2718	.4315	.9302
VAR00005	108.6000	128.7590	.5112	.9287
VAR00006	108.8000	127.0359	.4744	.9294
VAR00007	108.5500	127.2282	.6421	.9274
VAR00008	108.6250	126.0865	.5856	.9278
VAR00009	108.7000	123.9590	.6517	.9269
VAR00010	108.4750	128.9224	.5904	.9281
VAR00011	108.4000	131.2718	.4873	.9293
VAR00012	108.5000	130.0000	.4834	.9291
VAR00013	108.5500	127.5359	.6178	.9276
VAR00014	108.5250	130.4096	.4392	.9295
VAR00015	108.5250	131.6917	.3308	.9305
VAR00016	108.5250	127.1788	.6548	.9273
VAR00017	108.5500	130.2538	.4451	.9294
VAR00018	108.6500	129.1564	.3875	.9304
VAR00019	108.5750	128.7635	.4773	.9291
VAR00020	108.5000	129.2308	.5503	.9285
VAR00021	108.4750	123.7429	.8292	.9250
VAR00022	108.4750	124.2558	.7915	.9254
VAR00023	108.4000	121.9897	.8896	.9239
VAR00024	108.6000	125.7846	.6453	.9271
VAR00025	108.3500	129.5667	.6393	.9281
VAR00026	108.9000	128.1436	.3385	.9321
VAR00027	108.6250	127.3173	.5739	.9280
VAR00028	108.3750	126.4968	.8180	.9260
VAR00029	108.7500	127.1154	.3793	.9316
VAR00030	108.3500	130.6949	.4082	.9298
VAR00031	108.4500	130.6128	.4523	.9294

Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0

N of Items = 31

Alpha = .9307

Output Validitas dan Reliabilitas Pelayanan Sekarang

—

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis

—

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	VAR00001	2.4750	.9334	40.0
2.	VAR00002	2.9500	.6775	40.0
3.	VAR00003	2.7250	.7841	40.0
4.	VAR00004	2.1250	.8224	40.0
5.	VAR00005	2.2250	1.0250	40.0
6.	VAR00006	3.1250	.8825	40.0
7.	VAR00007	2.3750	.7403	40.0
8.	VAR00008	2.5000	.8473	40.0
9.	VAR00009	3.0750	.6938	40.0
10.	VAR00010	2.0000	.7845	40.0
11.	VAR00011	2.1750	.8130	40.0
12.	VAR00012	2.9750	.7334	40.0
13.	VAR00013	2.0750	.7299	40.0
14.	VAR00014	2.7250	.7157	40.0
15.	VAR00015	2.5750	.8130	40.0
16.	VAR00016	2.3250	.8286	40.0
17.	VAR00017	2.1750	.8439	40.0
18.	VAR00018	3.0500	.8458	40.0
19.	VAR00019	2.4000	.6325	40.0
20.	VAR00020	2.9750	.6975	40.0
21.	VAR00021	3.1500	.8022	40.0
22.	VAR00022	2.4500	.8458	40.0
23.	VAR00023	2.4000	.7779	40.0
24.	VAR00024	2.4000	.7089	40.0
25.	VAR00025	3.0000	.7845	40.0
26.	VAR00026	2.4250	.8130	40.0
27.	VAR00027	2.5500	.6385	40.0
28.	VAR00028	3.1250	.7228	40.0
29.	VAR00029	2.8250	.7808	40.0
30.	VAR00030	2.8750	.7228	40.0
31.	VAR00031	2.9750	.6975	40.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	81.2000	156.5231	12.5109	31

—

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR00001	78.7250	145.0763	.4704	.9051
VAR00002	78.2500	148.3462	.4677	.9051
VAR00003	78.4750	145.9481	.5258	.9041
VAR00004	79.0750	145.5583	.5185	.9042
VAR00005	78.9750	147.3071	.3282	.9084
VAR00006	78.0750	146.1224	.4510	.9054
VAR00007	78.8250	146.0455	.5549	.9037
VAR00008	78.7000	146.6769	.4448	.9055
VAR00009	78.1250	147.4968	.5070	.9045
VAR00010	79.2000	147.1897	.4580	.9052
VAR00011	79.0250	147.3071	.4335	.9056
VAR00012	78.2250	148.9481	.3931	.9062
VAR00013	79.1250	147.9071	.4553	.9052
VAR00014	78.4750	147.7942	.4722	.9050
VAR00015	78.6250	148.2404	.3850	.9064
VAR00016	78.8750	145.6506	.5093	.9043
VAR00017	79.0250	145.7173	.4954	.9046
VAR00018	78.1500	146.4385	.4577	.9052
VAR00019	78.8000	146.4205	.6339	.9030
VAR00020	78.2250	146.8968	.5406	.9040
VAR00021	78.0500	144.4590	.5922	.9030
VAR00022	78.7500	145.3718	.5117	.9043
VAR00023	78.8000	148.7795	.3762	.9065
VAR00024	78.8000	149.9077	.3521	.9068
VAR00025	78.2000	146.9846	.4691	.9050
VAR00026	78.7750	147.3071	.4335	.9056
VAR00027	78.6500	148.6949	.4765	.9051
VAR00028	78.0750	147.6096	.4778	.9049
VAR00029	78.3750	147.1635	.4619	.9051
VAR00030	78.3250	147.1994	.5018	.9046
VAR00031	78.2250	147.6147	.4969	.9047

Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0

N of Items = 31

Alpha = .9078

Output Validitas dan Reliabilitas Pelayanan Minimum

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	VAR00001	1.4500	.5970	40.0
2.	VAR00002	1.5750	.5495	40.0
3.	VAR00003	1.6250	.5401	40.0
4.	VAR00004	1.5750	.6751	40.0
5.	VAR00005	1.4000	.5454	40.0
6.	VAR00006	1.6000	.5454	40.0
7.	VAR00007	1.7500	.5430	40.0
8.	VAR00008	1.4000	.5454	40.0
9.	VAR00009	1.6000	.5905	40.0
10.	VAR00010	1.4500	.5524	40.0
11.	VAR00011	1.4250	.5495	40.0
12.	VAR00012	1.7500	.5430	40.0
13.	VAR00013	1.5000	.5547	40.0
14.	VAR00014	1.4500	.5524	40.0
15.	VAR00015	1.4250	.5943	40.0
16.	VAR00016	1.5500	.5524	40.0
17.	VAR00017	1.5250	.7157	40.0
18.	VAR00018	1.5750	.5495	40.0
19.	VAR00019	1.5250	.5986	40.0
20.	VAR00020	1.5750	.5495	40.0
21.	VAR00021	1.7500	.4935	40.0
22.	VAR00022	1.5250	.5986	40.0
23.	VAR00023	1.5750	.5495	40.0
24.	VAR00024	1.5250	.5541	40.0
25.	VAR00025	1.6250	.5401	40.0
26.	VAR00026	1.5250	.5541	40.0
27.	VAR00027	1.6500	.5335	40.0
28.	VAR00028	1.8000	.4641	40.0
29.	VAR00029	1.4000	.5454	40.0
30.	VAR00030	1.4250	.5495	40.0
31.	VAR00031	1.3750	.5401	40.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	47.9000	89.2205	9.4457	31

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR00001	46.4500	83.2282	.5174	.9172
VAR00002	46.3250	84.7378	.4133	.9187
VAR00003	46.2750	84.7173	.4236	.9185
VAR00004	46.3250	82.9942	.4691	.9181
VAR00005	46.5000	83.3333	.5614	.9166
VAR00006	46.3000	84.4718	.4440	.9182
VAR00007	46.1500	84.5923	.4338	.9184
VAR00008	46.5000	83.2821	.5667	.9166
VAR00009	46.3000	84.0103	.4491	.9182
VAR00010	46.4500	83.9462	.4909	.9176
VAR00011	46.4750	83.0763	.5833	.9163
VAR00012	46.1500	84.0795	.4866	.9177
VAR00013	46.4000	84.0410	.4790	.9178
VAR00014	46.4500	82.2026	.6702	.9151
VAR00015	46.4750	83.1276	.5296	.9170
VAR00016	46.3500	84.1308	.4722	.9179
VAR00017	46.3750	82.3942	.4860	.9180
VAR00018	46.3250	83.5071	.5389	.9169
VAR00019	46.3750	82.9583	.5414	.9169
VAR00020	46.3250	85.0455	.3822	.9191
VAR00021	46.1500	85.2077	.4137	.9186
VAR00022	46.3750	83.7788	.4639	.9180
VAR00023	46.3250	83.6096	.5283	.9171
VAR00024	46.3750	83.5737	.5270	.9171
VAR00025	46.2750	84.2045	.4767	.9178
VAR00026	46.3750	84.3429	.4491	.9182
VAR00027	46.2500	84.0385	.5007	.9175
VAR00028	46.1000	86.0410	.3443	.9194
VAR00029	46.5000	82.5128	.6470	.9155
VAR00030	46.4750	82.9224	.5992	.9161
VAR00031	46.5250	83.0763	.5945	.9162

Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0

N of Items = 31

Alpha = .9200

LAMPIRAN 7

Hasil Transformasi Data

Interval Data Pernyataan 1

	1	2	3	4
Frekuensi	13	22	49	16
Peluang	0.1300	0.2200	0.4900	0.1600
Peluang Kumulatif	0.1300	0.3500	0.8400	1.0000
Pkt	0.0650	0.2400	0.5950	0.9200
Nilai Z	-1.5141	-0.7063	0.2404	1.4051
Nilai Interval	0.0000	0.8078	1.7545	2.9192

Interval Data Pernyataan 2

	1	2	3	4
Frekuensi	6	19	60	15
Peluang	0.0600	0.1900	0.6000	0.1500
Peluang Kumulatif	0.0600	0.2500	0.8500	1.0000
Pkt	0.0300	0.1550	0.5500	0.9250
Nilai Z	-1.8808	-1.0152	0.1257	1.4395
Nilai Interval	0.0000	0.8656	2.0065	3.3203

Interval Data Pernyataan 3

	1	2	3	4
Frekuensi	14	26	45	15
Peluang	0.1400	0.2600	0.4500	0.1500
Peluang Kumulatif	0.1400	0.4000	0.8500	1.0000
Pkt	0.0700	0.2700	0.6250	0.9250
Nilai Z	-1.4758	-0.6128	0.3186	1.4395
Nilai Interval	0.0000	0.8630	1.7944	2.9153

Interval Data Pernyataan 4

	1	2	3	4
Frekuensi	14	38	39	9
Peluang	0.1400	0.3800	0.3900	0.0900
Peluang Kumulatif	0.1400	0.5200	0.9100	1.0000
Pkt	0.0700	0.3300	0.7150	0.9550
Nilai Z	-1.4758	-0.4399	0.5681	1.6954
Nilai Interval	0.0000	1.0359	2.0438	3.1712

Interval Data Pernyataan 5

	1	2	3	4
Frekuensi	27	32	32	9
Peluang	0.2700	0.3200	0.3200	0.0900
Peluang Kumulatif	0.2700	0.5900	0.9100	1.0000
Pkt	0.1350	0.4300	0.7500	0.9550
Nilai Z	-1.1031	-0.1764	0.6745	1.6954
Nilai Interval	0.0000	0.9267	1.7776	2.7985

Interval Data Pernyataan 6

	1	2	3	4
Frekuensi	7	33	35	25
Peluang	0.0700	0.3300	0.3500	0.2500
Peluang Kumulatif	0.0700	0.4000	0.7500	1.0000
Pkt	0.0350	0.2350	0.5750	0.8750
Nilai Z	-1.8119	-0.7225	0.1891	1.1503
Nilai Interval	0.0000	1.0894	2.0010	2.9623

Interval Data Pernyataan 7

	1	2	3	4
Frekuensi	13	55	23	9
Peluang	0.1300	0.5500	0.2300	0.0900
Peluang Kumulatif	0.1300	0.6800	0.9100	1.0000
Pkt	0.0650	0.4050	0.7950	0.9550
Nilai Z	-1.5141	-0.2404	0.8239	1.6954
Nilai Interval	0.0000	1.2737	2.3380	3.2095

Interval Data Pernyataan 8

	1	2	3	4
Frekuensi	11	42	37	10
Peluang	0.1100	0.4200	0.3700	0.1000
Peluang Kumulatif	0.1100	0.5300	0.9000	1.0000
Pkt	0.0550	0.3200	0.7150	0.9500
Nilai Z	-1.5982	-0.4677	0.5681	1.6449
Nilai Interval	0.0000	1.1305	2.1662	3.2430

Interval Data Pernyataan 9

	1	2	3	4
Frekuensi	3	26	51	20
Peluang	0.0300	0.2600	0.5100	0.2000
Peluang Kumulatif	0.0300	0.2900	0.8000	1.0000
Pkt	0.0150	0.1600	0.5450	0.9000
Nilai Z	-2.1701	-0.9945	0.1130	1.2816
Nilai Interval	0.0000	1.1756	2.2831	3.4516

Interval Data Pernyataan 10

	1	2	3	4
Frekuensi	32	43	22	3
Peluang	0.3200	0.4300	0.2200	0.0300
Peluang Kumulatif	0.3200	0.7500	0.9700	1.0000
Pkt	0.1600	0.5350	0.8600	0.9850
Nilai Z	-0.9945	0.0878	1.0803	2.1701
Nilai Interval	0.0000	1.0823	2.0748	3.1645

Interval Data Pernyataan 11

	1	2	3	4
Frekuensi	30	37	31	2
Peluang	0.3000	0.3700	0.3100	0.0200
Peluang Kumulatif	0.3000	0.6700	0.9800	1.0000
Pkt	0.1500	0.4850	0.8250	0.9900
Nilai Z	-1.0364	-0.0376	0.9346	2.3263
Nilai Interval	0.0000	0.9988	1.9710	3.3628

Interval Data Pernyataan 12

	1	2	3	4
Frekuensi	11	35	37	17
Peluang	0.1100	0.3500	0.3700	0.1700
Peluang Kumulatif	0.1100	0.4600	0.8300	1.0000
Pkt	0.0550	0.2850	0.6450	0.9150
Nilai Z	-1.5982	-0.5681	0.3719	1.3722
Nilai Interval	0.0000	1.0301	1.9700	2.9704

Interval Data Pernyataan 13

	1	2	3	4
Frekuensi	20	35	33	12
Peluang	0.2000	0.3500	0.3300	0.1200
Peluang Kumulatif	0.2000	0.5500	0.8800	1.0000
Pkt	0.1000	0.3750	0.7150	0.9400
Nilai Z	-1.2816	-0.3186	0.5681	1.5548
Nilai Interval	0.0000	0.9629	1.8496	2.8363

Interval Data Pernyataan 14

	1	2	3	4
Frekuensi	9	31	43	17
Peluang	0.0900	0.3100	0.4300	0.1700
Peluang Kumulatif	0.0900	0.4000	0.8300	1.0000
Pkt	0.0450	0.2450	0.6150	0.9150
Nilai Z	-1.6954	-0.6903	0.2924	1.3722
Nilai Interval	0.0000	1.0051	1.9878	3.0676

Interval Data Pernyataan 15

	1	2	3	4
Frekuensi	9	40	34	17
Peluang	0.0900	0.4000	0.3400	0.1700
Peluang Kumulatif	0.0900	0.4900	0.8300	1.0000
Pkt	0.0450	0.2900	0.6600	0.9150
Nilai Z	-1.6954	-0.5534	0.4125	1.3722
Nilai Interval	0.0000	1.1420	2.1079	3.0676

Interval Data Pernyataan 16

	1	2	3	4
Frekuensi	11	45	39	5
Peluang	0.1100	0.4500	0.3900	0.0500
Peluang Kumulatif	0.1100	0.5600	0.9500	1.0000
Pkt	0.0550	0.3350	0.7550	0.9750
Nilai Z	-1.5982	-0.4261	0.6903	1.9600
Nilai Interval	0.0000	1.1720	2.2885	3.5582

Interval Data Pernyataan 17

	1	2	3	4
Frekuensi	12	46	32	10
Peluang	0.1200	0.4600	0.3200	0.1000
Peluang Kumulatif	0.1200	0.5800	0.9000	1.0000
Pkt	0.0600	0.3500	0.7400	0.9500
Nilai Z	-1.5548	-0.3853	0.6433	1.6449
Nilai Interval	0.0000	1.1695	2.1981	3.1996

Interval Data Pernyataan 18

	1	2	3	4
Frekuensi	9	29	39	23
Peluang	0.0900	0.2900	0.3900	0.2300
Peluang Kumulatif	0.0900	0.3800	0.7700	1.0000
Pkt	0.0450	0.2350	0.5750	0.8850
Nilai Z	-1.6954	-0.7225	0.1891	1.2004
Nilai Interval	0.0000	0.9729	1.8845	2.8958

Interval Data Pernyataan 19

	1	2	3	4
Frekuensi	15	42	35	8
Peluang	0.1500	0.4200	0.3500	0.0800
Peluang Kumulatif	0.1500	0.5700	0.9200	1.0000
Pkt	0.0750	0.3600	0.7450	0.9600
Nilai Z	-1.4395	-0.3585	0.6588	1.7507
Nilai Interval	0.0000	1.0811	2.0984	3.1902

Interval Data Pernyataan 20

	1	2	3	4
Frekuensi	2	28	48	22
Peluang	0.0200	0.2800	0.4800	0.2200
Peluang Kumulatif	0.0200	0.3000	0.7800	1.0000
Pkt	0.0100	0.1600	0.5400	0.8900
Nilai Z	-2.3263	-0.9945	0.1004	1.2265
Nilai Interval	0.0000	1.3319	2.4268	3.5529

Interval Data Pernyataan 21

	1	2	3	4
Frekuensi	2	32	33	33
Peluang	0.0200	0.3200	0.3300	0.3300
Peluang Kumulatif	0.0200	0.3400	0.6700	1.0000
Pkt	0.0100	0.1800	0.5050	0.8350
Nilai Z	-2.3263	-0.9154	0.0125	0.9741
Nilai Interval	0.0000	1.4110	2.3389	3.3005

Interval Data Pernyataan 22

	1	2	3	4
Frekuensi	4	42	35	19
Peluang	0.0400	0.4200	0.3500	0.1900
Peluang Kumulatif	0.0400	0.4600	0.8100	1.0000
Pkt	0.0200	0.2500	0.6350	0.9050
Nilai Z	-2.0537	-0.6745	0.3451	1.3106
Nilai Interval	0.0000	1.3793	2.3989	3.3643

Interval Data Pernyataan 23

	1	2	3	4
Frekuensi	8	50	33	9
Peluang	0.0800	0.5000	0.3300	0.0900
Peluang Kumulatif	0.0800	0.5800	0.9100	1.0000
Pkt	0.0400	0.3300	0.7450	0.9550
Nilai Z	-1.7507	-0.4399	0.6588	1.6954
Nilai Interval	0.0000	1.3108	2.4095	3.4461

Interval Data Pernyataan 24

	1	2	3	4
Frekuensi	17	49	29	5
Peluang	0.1700	0.4900	0.2900	0.0500
Peluang Kumulatif	0.1700	0.6600	0.9500	1.0000
Pkt	0.0850	0.4150	0.8050	0.9750
Nilai Z	-1.3722	-0.2147	0.8596	1.9600
Nilai Interval	0.0000	1.1575	2.2318	3.3322

Interval Data Pernyataan 25

	1	2	3	4
Frekuensi	6	24	38	32
Peluang	0.0600	0.2400	0.3800	0.3200
Peluang Kumulatif	0.0600	0.3000	0.6800	1.0000
Pkt	0.0300	0.1800	0.4900	0.8400
Nilai Z	-1.8808	-0.9154	-0.0251	0.9945
Nilai Interval	0.0000	0.9654	1.8557	2.8753

Interval Data Pernyataan 26

	1	2	3	4
Frekuensi	5	44	44	7
Peluang	0.0500	0.4400	0.4400	0.0700
Peluang Kumulatif	0.0500	0.4900	0.9300	1.0000
Pkt	0.0250	0.2700	0.7100	0.9650
	-			
Nilai Z	1.9600	-0.6128	0.5534	1.8119
Nilai Interval	0.0000	1.3472	2.5133	3.7719

Interval Data Pernyataan 27

	1	2	3	4
Frekuensi	3	36	50	11
Peluang	0.0300	0.3600	0.5000	0.1100
Peluang Kumulatif	0.0300	0.3900	0.8900	1.0000
Pkt	0.0150	0.2100	0.6400	0.9450
	-			
Nilai Z	2.1701	-0.8064	0.3585	1.5982
Nilai Interval	0.0000	1.3637	2.5285	3.7683

Interval Data Pernyataan 28

	1	2	3	4
Frekuensi	6	26	52	16
Peluang	0.0600	0.2600	0.5200	0.1600
Peluang Kumulatif	0.0600	0.3200	0.8400	1.0000
Pkt	0.0300	0.1900	0.5800	0.9200
	-			
Nilai Z	1.8808	-0.8779	0.2019	1.4051
Nilai Interval	0.0000	1.0029	2.0827	3.2859

Interval Data Pernyataan 29

	1	2	3	4
Frekuensi	3	40	39	18
Peluang	0.0300	0.4000	0.3900	0.1800
Peluang Kumulatif	0.0300	0.4300	0.8200	1.0000
Pkt	0.0150	0.2300	0.6250	0.9100
	-			
Nilai Z	2.1701	-0.7388	0.3186	1.3408
Nilai Interval	0.0000	1.4312	2.4887	3.5108

Interval Data Pernyataan 30

	1	2	3	4
Frekuensi	11	40	35	14
Peluang	0.1100	0.4000	0.3500	0.1400
Peluang Kumulatif	0.1100	0.5100	0.8600	1.0000
Pkt	0.0550	0.3100	0.6850	0.9300
	-			
Nilai Z	1.5982	-0.4959	0.4817	1.4758
Nilai Interval	0.0000	1.1023	2.0799	3.0740

Interval Data Pernyataan 31

	1	2	3	4
Frekuensi	9	22	46	23
Peluang	0.0900	0.2200	0.4600	0.2300
Peluang Kumulatif	0.0900	0.3100	0.7700	1.0000
Pkt	0.0450	0.2000	0.5400	0.8850
Nilai Z	-1.6954	-0.8416	0.1004	1.2004
Nilai Interval	0.0000	0.8538	1.7958	2.8958

Interval Data Pernyataan Kepuasan Keseluruhan

	1	2	3	4
Frekuensi	5	18	56	21
Peluang	0.0500	0.1800	0.5600	0.2100
Peluang Kumulatif	0.0500	0.2300	0.7900	1.0000
Pkt	0.0250	0.1400	0.5100	0.8950
Nilai Z	-1.9600	-1.0803	0.0251	1.2536
Nilai Interval	0.0000	0.8796	1.9850	3.2135

Hasil Transformasi Data

Kuesioner ke-	Pernyataan											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	1.75	2.01	0.86	1.04	1.78	2	2.34	2.17	2.28	1.08	1.97	1.97
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	2.01	0.86	2.04	0.93	2.96	1.27	1.13	3.45	1.08	0	2.97
4	1.75	2.01	1.79	1.04	1.78	2.96	1.27	1.13	2.28	2.07	1.97	1.03
5	0.81	3.32	1.79	2.04	0.93	2.96	2.34	2.17	2.28	1.08	1	1.03
6	2.92	2.01	1.79	1.04	1.78	2.96	1.27	2.17	1.18	0	1.97	1.97
7	0	2.01	0.86	1.04	0.93	2.96	1.27	3.24	2.28	1.08	1	1.97
8	1.75	3.32	1.79	1.04	0.93	2	2.34	2.17	2.28	2.07	1	2.97
9	1.75	2.01	1.79	0	0.93	2.96	0	1.13	2.28	0	0	1.97
10	0.81	2.01	0.86	0	0.93	2	1.27	2.17	2.28	1.08	1	1.97
11	0.81	3.32	1.79	0	1.78	2	2.34	3.24	1.18	0	1.97	1.03
12	0.81	2.01	0.86	1.04	0.93	1.09	2.34	1.13	2.28	0	1	2.97
13	1.75	2.01	1.79	1.04	0	2	1.27	1.13	3.45	0	1	1.97
14	0	2.01	1.79	0	1.78	2.96	2.34	0	2.28	1.08	1.97	2.97
15	2.92	3.32	2.92	3.17	2.8	2.96	3.21	3.24	3.45	3.16	3.36	2.97
16	0.81	2.01	1.79	2.04	0	1.09	1.27	2.17	3.45	1.08	1	1.03
17	1.75	2.01	0.86	1.04	0	2.96	0	2.17	2.28	0	1	1.97
18	1.75	2.01	0.86	2.04	1.78	2	2.34	2.17	1.18	1.08	1	1.97
19	1.75	0.87	1.79	0	1.78	1.09	2.34	2.17	2.28	2.07	0	1.97
20	1.75	0.87	2.92	2.04	0	1.09	1.27	2.17	2.28	1.08	1.97	1.03
21	1.75	2.01	1.79	0	2.8	2.96	1.27	0	3.45	0	1.97	1.97
22	0.81	2.01	1.79	0	2.8	2.96	0	2.17	2.28	1.08	0	1.97
23	1.75	2.01	0.86	2.04	1.78	1.09	2.34	0	2.28	2.07	0	1.97
24	0	0.87	1.79	1.04	0	2	1.27	1.13	3.45	1.08	1	2.97
25	1.75	2.01	2.92	2.04	1.78	2.96	1.27	1.13	2.28	0	0	2.97
26	0	2.01	1.79	1.04	0	2.96	1.27	2.17	3.45	1.08	1.97	1.97
27	1.75	2.01	2.92	2.04	2.8	2.96	3.21	3.24	3.45	2.07	1	1.97
28	2.92	0	2.92	2.04	0	2	2.34	2.17	2.28	1.08	1.97	1.03
29	0.81	2.01	2.92	2.04	1.78	1.09	1.27	1.13	2.28	0	1	1.03
30	0.81	2.01	1.79	1.04	0	1.09	1.27	1.13	2.28	1.08	1.97	1.97
31	0	3.32	0.86	2.04	0	2	1.27	2.17	3.45	2.07	0	1.97
32	1.75	2.01	1.79	1.04	1.78	1.09	2.34	1.13	2.28	1.08	1.97	1.97
33	0.81	0.87	0.86	1.04	0.93	1.09	1.27	1.13	1.18	1.08	1	1.03
34	0	2.01	0	0	0	2	1.27	1.13	1.18	0	0	1.97
35	1.75	2.01	0.86	1.04	1.78	1.09	2.34	0	2.28	2.07	1.97	2.97
36	1.75	2.01	1.79	0	0	2	1.27	2.17	2.28	1.08	1	1.97
37	2.92	3.32	0.86	1.04	0	2.96	2.34	2.17	3.45	1.08	1.97	1.97
38	1.75	2.01	0.86	2.04	1.78	2.96	2.34	1.13	2.28	1.08	1	2.97
39	1.75	2.01	1.79	1.04	0.93	2.96	1.27	1.13	2.28	2.07	1	1.97
40	1.75	2.01	1.79	2.04	1.78	2	2.34	2.17	2.28	2.07	1.97	1.97
41	0.81	0.87	0.86	1.04	0.93	2.96	3.21	3.24	3.45	3.16	3.36	2.97
42	1.75	2.01	1.79	2.04	0.93	0	2.34	0	2.28	0	1	1.03
43	1.75	3.32	0	1.04	1.78	2	1.27	1.13	1.18	0	0	1.03
44	1.75	2.01	1.79	2.04	0	2	1.27	2.17	2.28	2.07	0	1.03
45	0.81	2.01	0	2.04	0	1.09	1.27	1.13	3.45	0	1	0
46	1.75	0.87	1.79	2.04	0	2	1.27	2.17	1.18	2.07	1	1.03
47	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
48	0.81	0.87	0.86	1.04	0.93	1.09	1.27	1.13	1.18	1.08	1	1.03
49	0	2.01	0	0	1.78	1.09	0	1.13	1.18	2.07	1	1.97
50	0.81	0.87	0.86	1.04	0.93	1.09	1.27	1.13	1.18	1.08	1	1.03

Kuesioner ke-	Pernyataan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
51	1.75	2.01	0.86	1.04	0.93	2	1.27	1.13	1.18	1.08
52	0.81	2.01	1.79	2.04	0	1.09	1.27	2.17	2.28	1.08
53	1.75	2.01	0.86	1.04	1.78	1.09	1.27	1.13	2.28	0
54	0	3.32	1.79	1.04	0.93	1.09	2.34	1.13	2.28	0
55	2.92	2.01	1.79	2.04	1.78	1.09	1.27	2.17	3.45	1.08
56	1.75	0.87	1.79	1.04	0.93	1.09	1.27	1.13	3.45	2.07
57	1.75	2.01	2.92	3.17	2.8	2.96	1.27	1.13	1.18	0
58	1.75	2.01	2.92	1.04	0	1.09	0	0	2.28	1.08
59	0.81	0	1.79	1.04	0.93	1.09	0	2.17	3.45	0
60	1.75	2.01	0.86	2.04	1.78	2	1.27	2.17	1.18	2.07
61	1.75	2.01	0.86	1.04	1.78	2.96	0	1.13	2.28	1.08
62	1.75	2.01	0.86	2.04	0	1.09	0	2.17	2.28	1.08
63	0.81	0	1.79	2.04	0	2	0	3.24	1.18	1.08
64	0.81	2.01	1.79	2.04	1.78	1.09	1.27	2.17	2.28	0
65	1.75	2.01	2.92	0	2.8	1.09	2.34	1.13	2.28	0
66	2.92	2.01	1.79	2.04	1.78	0	2.34	1.13	2.28	0
67	1.75	0.87	0.86	2.04	0.93	2	1.27	1.13	1.18	0
68	1.75	2.01	1.79	2.04	0.93	2	1.27	2.17	2.28	0
69	1.75	0.87	0	1.04	0.93	2	1.27	3.24	3.45	3.16
70	2.92	2.01	1.79	3.17	2.8	2.96	3.21	3.24	2.28	2.07
71	1.75	2.01	0.86	2.04	0	1.09	1.27	1.13	1.18	1.08
72	1.75	2.01	0	2.04	1.78	1.09	1.27	2.17	2.28	1.08
73	0.81	0.87	0	1.04	1.78	2	1.27	1.13	2.28	0
74	0.81	2.01	1.79	2.04	0	1.09	3.21	2.17	1.18	0
75	1.75	0.87	0	2.04	0	0	1.27	2.17	3.45	1.08
76	0.81	2.01	0	2.04	0	0	1.27	1.13	2.28	2.07
77	0	0.87	1.79	1.04	1.78	2.96	1.27	2.17	2.28	1.08
78	2.92	3.32	2.92	3.17	1.78	2	1.27	1.13	2.28	1.08
79	2.92	3.32	2.92	3.17	2.8	2	1.27	2.17	2.28	1.08
80	1.75	3.32	2.92	2.04	0.93	2	2.34	2.17	3.45	0
81	2.92	3.32	2.92	3.17	2.8	2.96	1.27	3.24	2.28	0
82	1.75	0.87	1.79	1.04	0.93	2	2.34	1.13	2.28	1.08
83	1.75	2.01	0	1.04	1.78	2.96	3.21	1.13	1.18	1.08
84	2.92	2.01	1.79	1.04	0.93	1.09	1.27	1.13	1.18	2.07
85	1.75	2.01	0.86	1.04	1.78	2	1.27	2.17	1.18	2.07
86	2.92	0.87	1.79	2.04	0	1.09	0	0	2.28	2.07
87	1.75	2.01	0.86	1.04	0.93	2	3.21	2.17	2.28	2.07
88	2.92	3.32	1.79	2.04	0.93	1.09	1.27	1.13	2.28	2.07
89	2.92	0.87	1.79	1.04	1.78	0	1.27	2.17	2.28	0
90	1.75	2.01	0	2.04	1.78	2.96	1.27	1.13	2.28	1.08
91	2.92	2.01	1.79	3.17	0.93	2	0	2.17	1.18	0
92	1.75	0	2.92	3.17	1.78	1.09	1.27	1.13	1.18	1.08
93	0.81	0.87	1.79	0	0.93	2	1.27	3.24	3.45	1.08
94	1.75	2.01	1.79	2.04	1.78	2	1.27	2.17	1.18	1.08
95	0	2.01	1.79	2.04	0.93	2	2.34	1.13	1.18	0
96	0.81	2.01	0	2.04	0.93	1.09	1.27	1.13	2.28	1.08
97	1.75	3.32	0.86	1.04	0	2	3.21	1.13	3.45	2.07
98	1.75	2.01	1.79	3.17	0.93	2	2.34	0	1.18	1.08
99	2.92	0.87	2.92	2.04	0.93	1.09	1.27	1.13	1.18	1.08
100	1.75	3.32	1.79	1.04	0.93	2	3.21	0	0	0

Kuesioner ke-	Pernyataan										
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	1.97	1.97	0.96	1.99	2.11	1.17	1.17	0.97	2.1	2.43	2.34
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	2.97	0.96	1.99	1.14	2.29	1.17	2.9	1.08	2.43	2.34
4	1.97	1.03	0.96	3.07	2.11	2.29	0	1.88	1.08	3.55	3.3
5	1	1.03	0.96	1.99	2.11	1.17	1.17	0.97	1.08	3.55	3.3
6	1.97	1.97	1.85	1.99	1.14	1.17	1.17	0.97	2.1	2.43	3.3
7	1	1.97	0.96	1.99	1.14	0	2.2	0.97	2.1	2.43	2.34
8	1	2.97	0.96	1.99	2.11	0	1.17	1.88	1.08	2.43	2.34
9	0	1.97	0.96	1.01	1.14	1.17	1.17	1.88	1.08	1.33	2.34
10	1	1.97	0.96	1.01	1.14	1.17	0	2.9	1.08	1.33	1.41
11	1.97	1.03	0.96	3.07	1.14	1.17	0	1.88	1.08	2.43	3.3
12	1	2.97	0.96	1.01	2.11	0	1.17	1.88	2.1	2.43	3.3
13	1	1.97	0.96	1.01	3.07	0	0	2.9	1.08	2.43	2.34
14	1.97	2.97	0.96	1.99	3.07	1.17	1.17	1.88	1.08	2.43	2.34
15	3.36	2.97	2.84	3.07	3.07	3.56	3.2	2.9	3.19	3.55	3.3
16	1	1.03	0	1.99	1.14	2.29	1.17	1.88	1.08	2.43	1.41
17	1	1.97	0.96	1.01	1.14	1.17	0	2.9	2.1	3.55	1.41
18	1	1.97	0.96	1.99	1.14	1.17	1.17	2.9	2.1	3.55	1.41
19	0	1.97	0	1.01	2.11	1.17	1.17	1.88	1.08	3.55	3.3
20	1.97	1.03	0	1.01	3.07	1.17	2.2	1.88	2.1	2.43	3.3
21	1.97	1.97	1.85	1.01	2.11	1.17	2.2	2.9	1.08	2.43	3.3
22	0	1.97	1.85	3.07	1.14	2.29	1.17	1.88	2.1	2.43	3.3
23	0	1.97	0	3.07	1.14	2.29	1.17	1.88	1.08	1.33	1.41
24	1	2.97	0	1.99	1.14	2.29	0	2.9	2.1	2.43	2.34
25	0	2.97	0.96	1.01	1.14	1.17	1.17	2.9	2.1	2.43	2.34
26	1.97	1.97	0.96	1.01	2.11	1.17	2.2	2.9	1.08	2.43	2.34
27	1	1.97	1.85	1.99	1.14	2.29	2.2	2.9	1.08	2.43	3.3
28	1.97	1.03	0	1.99	2.11	1.17	2.2	1.88	2.1	2.43	3.3
29	1	1.03	0.96	1.99	0	2.29	1.17	1.88	1.08	3.55	2.34
30	1.97	1.97	0.96	1.99	1.14	1.17	1.17	0.97	1.08	3.55	2.34
31	0	1.97	1.85	1.01	2.11	2.29	3.2	1.88	2.1	2.43	2.34
32	1.97	1.97	1.85	1.01	1.14	1.17	3.2	0.97	1.08	2.43	2.34
33	1	1.03	0.96	1.01	1.14	1.17	1.17	0.97	1.08	1.33	1.41
34	0	1.97	0.96	1.01	2.11	0	0	0	0	1.33	1.41
35	1.97	2.97	0.96	1.99	2.11	2.29	2.2	2.9	1.08	1.33	2.34
36	1	1.97	1.85	1.99	1.14	2.29	1.17	1.88	1.08	2.43	2.34
37	1.97	1.97	0	1.99	3.07	3.56	1.17	2.9	2.1	1.33	3.3
38	1	2.97	1.85	1.99	3.07	3.56	2.2	1.88	2.1	2.43	3.3
39	1	1.97	0.96	1.99	1.14	2.29	1.17	1.88	2.1	2.43	3.3
40	1.97	1.97	1.85	1.99	2.11	2.29	2.2	1.88	2.1	2.43	2.34
41	3.36	2.97	2.84	3.07	3.07	3.56	3.2	2.9	3.19	1.33	1.41
42	1	1.03	0.96	1.99	1.14	2.29	2.2	0	1.08	3.55	3.3
43	0	1.03	1.85	1.01	1.14	1.17	1.17	1.88	2.1	3.55	3.3
44	0	1.03	0.96	1.01	2.11	2.29	1.17	0	0	1.33	1.41
45	1	0	0	1.99	2.11	2.29	1.17	0.97	0	2.43	2.34
46	1	1.03	1.85	1.99	1.14	2.29	1.17	1.88	0	2.43	1.41
47	0	0	0	0	0	0	1.17	1.88	2.1	1.33	1.41
48	1	1.03	0	0	1.14	1.17	0	0.97	1.08	0	0
49	1	1.97	0.96	1.99	2.11	0	0	1.88	2.1	2.43	1.41
50	1	1.03	0	0	1.14	0	1.17	0.97	2.1	1.33	1.41

Kuesioner ke-	Pernyataan										
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
51	1.97	1.03	0.96	1.01	1.14	1.17	1.17	1.88	1.08	1.33	3.3
52	1.97	0	0	1.01	1.14	2.29	3.2	1.88	0	1.33	2.34
53	1	2.97	2.84	3.07	2.11	2.29	1.17	0.97	2.1	1.33	2.34
54	0	1.03	2.84	1.99	1.14	1.17	3.2	0.97	1.08	2.43	1.41
55	0	2.97	2.84	3.07	3.07	2.29	2.2	2.9	3.19	2.43	1.41
56	0	1.97	1.85	1.01	2.11	1.17	1.17	0.97	3.19	1.33	3.3
57	0	1.03	0.96	1.01	2.11	1.17	1.17	1.88	2.1	1.33	1.41
58	1.97	1.03	1.85	1.01	2.11	1.17	1.17	0.97	0	1.33	1.41
59	1.97	1.97	0.96	1.99	3.07	2.29	1.17	0.97	1.08	2.43	3.3
60	1	1.97	1.85	3.07	1.14	2.29	3.2	2.9	2.1	3.55	2.34
61	1	1.03	1.85	3.07	2.11	1.17	1.17	0.97	2.1	3.55	1.41
62	0	1.03	1.85	1.99	1.14	1.17	2.2	0.97	0	2.43	3.3
63	1.97	2.97	0	0	1.14	2.29	2.2	0.97	1.08	3.55	1.41
64	1.97	1.03	0.96	1.01	1.14	1.17	2.2	0.97	3.19	3.55	1.41
65	1.97	1.97	0.96	1.99	2.11	2.29	3.2	0.97	2.1	2.43	2.34
66	1	1.03	0.96	1.01	3.07	2.29	2.2	2.9	2.1	1.33	1.41
67	1	1.03	2.84	1.01	2.11	2.29	2.2	1.88	3.19	1.33	2.34
68	0	1.03	1.85	1.99	1.14	2.29	2.2	0	1.08	2.43	3.3
69	0	1.03	2.84	3.07	2.11	2.29	1.17	1.88	3.19	3.55	3.3
70	0	1.03	1.85	1.99	3.07	1.17	3.2	2.9	2.1	2.43	3.3
71	1.97	1.97	2.84	3.07	1.14	1.17	2.2	0.97	0	3.55	2.34
72	0	1.97	2.84	1.99	3.07	1.17	2.2	0.97	2.1	2.43	1.41
73	0	1.03	2.84	1.99	3.07	1.17	1.17	1.88	2.1	2.43	3.3
74	1	1.03	1.85	1.99	3.07	2.29	2.2	0.97	0	2.43	2.34
75	1.97	1.97	1.85	1.01	3.07	2.29	2.2	2.9	0	1.33	2.34
76	1	0	0	0	3.07	2.29	2.2	0.97	2.1	1.33	3.3
77	1	2.97	1.85	1.01	2.11	2.29	1.17	2.9	2.1	1.33	3.3
78	0	1.03	1.85	3.07	2.11	3.56	2.2	0	2.1	3.55	2.34
79	1.97	1.03	1.85	1.99	2.11	1.17	1.17	1.88	1.08	2.43	1.41
80	0	1.97	1.85	1.01	2.11	2.29	2.2	1.88	0	3.55	2.34
81	0	1.03	0.96	1.99	1.14	1.17	1.17	2.9	1.08	2.43	3.3
82	0	1.03	0.96	1.99	1.14	1.17	1.17	1.88	1.08	2.43	2.34
83	1	2.97	1.85	3.07	2.11	1.17	2.2	2.9	2.1	3.55	2.34
84	0	0	0	0	1.14	1.17	1.17	1.88	1.08	3.55	3.3
85	1	1.03	1.85	1.99	0	2.29	2.2	0	1.08	2.43	3.3
86	0	1.97	0	1.99	2.11	2.29	2.2	0.97	0	2.43	1.41
87	1	1.97	1.85	1.01	2.11	1.17	1.17	1.88	1.08	1.33	1.41
88	1.97	0	0	1.99	2.11	1.17	2.2	0.97	1.08	2.43	3.3
89	1	1.97	1.85	1.01	1.14	2.29	1.17	0	0	1.33	3.3
90	1	1.03	2.84	1.01	2.11	1.17	2.2	1.88	2.1	1.33	3.3
91	1.97	2.97	1.85	0	0	1.17	1.17	1.88	1.08	2.43	2.34
92	1.97	1.97	0	3.07	1.14	1.17	1.17	0.97	2.1	3.55	2.34
93	1	0	0.96	3.07	0	1.17	0	1.88	1.08	3.55	1.41
94	1.97	0	0	1.99	0	2.29	2.2	0	0	2.43	1.41
95	0	0	1.85	1.01	0	2.29	1.17	1.88	1.08	1.33	1.41
96	1.97	1.97	1.85	1.99	0	1.17	2.2	0.97	1.08	1.33	1.41
97	1.97	1.03	1.85	0	1.14	0	1.17	1.88	1.08	1.33	1.41
98	1	1.97	1.85	1.99	2.11	1.17	0	1.88	1.08	2.43	1.41
99	1.97	0	0.96	1.99	1.14	2.29	2.2	0.97	1.08	2.43	1.41
100	0	2.97	2.84	3.07	3.07	0	3.2	2.9	3.19	2.43	2.34

Kuesioner ke-	Pernyataan										Kepuasan
	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
1	1.38	1.31	1.16	0.97	2.51	1.36	1	1.43	2.08	0.85	1.985033
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	1.38	1.31	1.16	0.97	1.35	2.53	2.08	2.49	1.1	1.8	1.985033
4	0	1.31	2.23	0.97	2.51	1.36	2.08	2.49	1.1	1.8	1.985033
5	3.36	1.31	2.23	1.86	3.77	2.53	2.08	3.51	2.08	1.8	3.213529
6	2.4	1.31	2.23	2.88	2.51	1.36	3.29	3.51	2.08	1.8	3.213529
7	1.38	1.31	1.16	1.86	2.51	1.36	2.08	3.51	2.08	1.8	1.985033
8	1.38	2.41	0	0.97	1.35	1.36	2.08	2.49	2.08	0.85	1.985033
9	1.38	2.41	0	1.86	1.35	2.53	2.08	3.51	2.08	2.9	0.879645
10	2.4	1.31	1.16	2.88	1.35	2.53	2.08	2.49	2.08	1.8	0.879645
11	1.38	0	2.23	2.88	1.35	1.36	3.29	2.49	2.08	1.8	1.985033
12	1.38	2.41	2.23	2.88	1.35	1.36	2.08	1.43	2.08	1.8	1.985033
13	0	2.41	1.16	1.86	2.51	2.53	2.08	2.49	2.08	1.8	1.985033
14	2.4	3.45	1.16	0.97	0	1.36	2.08	1.43	1.1	0.85	1.985033
15	3.36	3.45	3.33	2.88	3.77	3.77	3.29	3.51	3.07	2.9	3.213529
16	3.36	1.31	2.23	0.97	0	2.53	3.29	3.51	2.08	1.8	0.879645
17	2.4	2.41	1.16	0.97	2.51	2.53	3.29	2.49	3.07	1.8	1.985033
18	1.38	1.31	1.16	1.86	2.51	2.53	3.29	3.51	2.08	2.9	1.985033
19	1.38	1.31	2.23	1.86	2.51	2.53	3.29	2.49	3.07	0.85	1.985033
20	1.38	1.31	1.16	2.88	0	1.36	2.08	2.49	3.07	1.8	1.985033
21	1.38	0	1.16	1.86	0	1.36	2.08	1.43	2.08	0.85	1.985033
22	1.38	0	1.16	1.86	2.51	1.36	2.08	1.43	1.1	0.85	1.985033
23	1.38	2.41	1.16	1.86	1.35	1.36	2.08	1.43	1.1	1.8	0.879645
24	1.38	1.31	1.16	2.88	1.35	2.53	2.08	2.49	2.08	2.9	1.985033
25	2.4	2.41	2.23	1.86	2.51	2.53	3.29	1.43	3.07	1.8	3.213529
26	3.36	1.31	2.23	1.86	1.35	2.53	2.08	2.49	2.08	1.8	3.213529
27	3.36	1.31	1.16	1.86	1.35	2.53	2.08	3.51	1.1	1.8	3.213529
28	3.36	1.31	1.16	1.86	2.51	3.77	2.08	2.49	2.08	2.9	3.213529
29	1.38	1.31	2.23	2.88	3.77	1.36	2.08	1.43	1.1	1.8	1.985033
30	1.38	2.41	2.23	2.88	2.51	2.53	1	1.43	2.08	1.8	1.985033
31	1.38	3.45	1.16	2.88	2.51	1.36	1	1.43	2.08	2.9	3.213529
32	2.4	1.31	2.23	1.86	2.51	1.36	1	2.49	3.07	2.9	3.213529
33	1.38	1.31	1.16	0.97	1.35	1.36	1	1.43	1.1	0.85	0.879645
34	1.38	1.31	3.33	0.97	1.35	2.53	3.29	2.49	1.1	1.8	0
35	1.38	2.41	2.23	1.86	1.35	2.53	2.08	2.49	1.1	1.8	3.213529
36	1.38	2.41	2.23	1.86	1.35	2.53	2.08	1.43	2.08	2.9	1.985033
37	1.38	2.41	1.16	1.86	2.51	1.36	3.29	1.43	2.08	1.8	3.213529
38	2.4	2.41	1.16	2.88	1.35	1.36	3.29	2.49	2.08	1.8	1.985033
39	2.4	2.41	1.16	1.86	1.35	2.53	3.29	2.49	3.07	1.8	3.213529
40	2.4	2.41	2.23	1.86	2.51	2.53	2.08	2.49	2.08	1.8	0.879645
41	1.38	1.31	1.16	0.97	1.35	3.77	3.29	3.51	3.07	2.9	3.213529
42	3.36	3.45	3.33	2.88	1.35	2.53	2.08	2.49	2.08	1.8	1.985033
43	3.36	3.45	3.33	2.88	2.51	1.36	3.29	3.51	3.07	2.9	3.213529
44	3.36	1.31	1.16	1.86	1.35	2.53	2.08	2.49	1.1	2.9	1.985033
45	2.4	2.41	1.16	2.88	1.35	3.77	2.08	1.43	1.1	1.8	1.985033
46	2.4	1.31	0	2.88	2.51	2.53	2.08	1.43	1.1	1.8	1.985033
47	1.38	1.31	1.16	0.97	1.35	0	0	0	0	0.85	0
48	0	0	1.16	0.97	1.35	1.36	1	1.43	1.1	0	0
49	2.4	2.41	0	0.97	1.35	2.53	2.08	2.49	1.1	1.8	0.879645
50	1.38	1.31	1.16	0.97	1.35	0	0	0	0	0	0

Kuesioner ke-	Pernyataan										Kepuasan
	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
51	1.38	1.31	1.16	0.97	1.35	1.36	1	1.43	1.1	1.8	0.879645
52	1.38	0	1.16	0	1.35	2.53	2.08	2.49	1.1	0.85	0.879645
53	2.4	2.41	2.23	0	1.35	2.53	1	3.51	1.1	0.85	1.985033
54	1.38	1.31	1.16	0	3.77	2.53	1	3.51	2.08	2.9	1.985033
55	1.38	1.31	0	0.97	2.51	3.77	2.08	3.51	2.08	0.85	3.213529
56	2.4	2.41	0	0	1.35	3.77	1	2.49	1.1	1.8	1.985033
57	1.38	1.31	2.23	0	1.35	3.77	1	1.43	0	0.85	0.879645
58	1.38	1.31	2.23	0.97	2.51	2.53	1	1.43	0	2.9	0.879645
59	2.4	2.41	2.23	1.86	1.35	3.77	1	1.43	0	2.9	0.879645
60	3.36	1.31	2.23	1.86	2.51	1.36	2.08	2.49	2.08	2.9	3.213529
61	2.4	1.31	1.16	2.88	2.51	2.53	1	1.43	0	1.8	1.985033
62	1.38	1.31	1.16	0.97	2.51	2.53	2.08	2.49	0	1.8	0.879645
63	1.38	2.41	1.16	1.86	1.35	1.36	2.08	2.49	0	2.9	1.985033
64	1.38	2.41	1.16	2.88	1.35	2.53	2.08	2.49	1.1	1.8	1.985033
65	2.4	2.41	0	2.88	1.35	2.53	0	1.43	2.08	1.8	1.985033
66	2.4	1.31	0	2.88	1.35	2.53	2.08	1.43	2.08	0.85	1.985033
67	2.4	1.31	2.23	1.86	3.77	1.36	2.08	2.49	1.1	0.85	1.985033
68	3.36	1.31	1.16	1.86	2.51	2.53	2.08	1.43	1.1	1.8	0.879645
69	3.36	3.45	3.33	2.88	3.77	2.53	1	3.51	1.1	1.8	3.213529
70	2.4	1.31	1.16	1.86	2.51	2.53	3.29	1.43	2.08	2.9	3.213529
71	1.38	2.41	0	1.86	2.51	1.36	2.08	1.43	1.1	2.9	0.879645
72	1.38	2.41	0	2.88	1.35	2.53	2.08	3.51	1.1	2.9	1.985033
73	1.38	1.31	0	2.88	2.51	2.53	1	1.43	1.1	1.8	1.985033
74	1.38	1.31	2.23	2.88	2.51	1.36	2.08	1.43	3.07	1.8	1.985033
75	2.4	2.41	1.16	1.86	2.51	2.53	2.08	2.49	1.1	0	1.985033
76	2.4	1.31	1.16	1.86	2.51	3.77	2.08	1.43	3.07	2.9	1.985033
77	1.38	3.45	1.16	2.88	2.51	2.53	1	1.43	1.1	1.8	1.985033
78	2.4	1.31	1.16	2.88	2.51	2.53	2.08	1.43	1.1	0	1.985033
79	1.38	1.31	2.23	2.88	2.51	2.53	1	2.49	2.08	0	1.985033
80	2.4	2.41	2.23	1.86	2.51	3.77	2.08	2.49	2.08	1.8	3.213529
81	3.36	1.31	1.16	2.88	1.35	2.53	1	2.49	1.1	0.85	1.985033
82	2.4	1.31	1.16	2.88	1.35	2.53	1	2.49	2.08	0.85	1.985033
83	3.36	3.45	0	2.88	2.51	1.36	2.08	2.49	3.07	0.85	3.213529
84	3.36	1.31	2.23	1.86	1.35	1.36	1	1.43	1.1	1.8	1.985033
85	3.36	1.31	1.16	1.86	2.51	1.36	2.08	1.43	1.1	1.8	1.985033
86	2.4	2.41	1.16	1.86	2.51	2.53	2.08	2.49	2.08	2.9	1.985033
87	2.4	2.41	2.23	1.86	2.51	2.53	1	1.43	3.07	2.9	1.985033
88	3.36	1.31	2.23	2.88	1.35	2.53	2.08	1.43	1.1	1.8	1.985033
89	2.4	2.41	1.16	1.86	2.51	3.77	3.29	3.51	3.07	2.9	1.985033
90	2.4	1.31	0	0.97	3.77	2.53	2.08	2.49	1.1	1.8	3.213529
91	3.36	3.45	0	1.86	2.51	1.36	1	2.49	0	0	1.985033
92	2.4	2.41	1.16	0.97	2.51	1.36	1	3.51	1.1	0.85	1.985033
93	2.4	2.41	1.16	0.97	1.35	2.53	0	2.49	1.1	1.8	1.985033
94	2.4	2.41	0	0.97	2.51	1.36	2.08	3.51	1.1	0.85	1.985033
95	2.4	1.31	2.23	2.88	2.51	1.36	2.08	1.43	2.08	0	1.985033
96	1.38	1.31	0	1.86	1.35	2.53	2.08	1.43	1.1	1.8	0.879645
97	1.38	1.31	1.16	0.97	1.35	1.36	1	1.43	0	0	0.879645
98	3.36	0	1.16	1.86	2.51	2.53	0	2.49	2.08	0.85	1.985033
99	2.4	0	1.16	2.88	1.35	1.36	2.08	1.43	1.1	0.85	0.879645
100	2.4	2.41	2.23	0.97	1.35	1.36	1	1.43	1.1	0.85	1.985033

LAMPIRAN 8

Hasil Analisis Regresi Berganda

Regression

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
24		VAR00021	Backward (criterion: Probability of F-to- remove >= .100).

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: PUAS

Model Summary(y)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.832(a)	.692	.551	.57634	
2	.832(b)	.692	.557	.57215	
3	.832(c)	.692	.564	.56806	
4	.831(d)	.691	.570	.56420	
5	.831(e)	.691	.575	.56043	
6	.831(f)	.691	.581	.55686	
7	.831(g)	.690	.586	.55349	
8	.831(h)	.690	.591	.55021	
9	.830(i)	.689	.595	.54702	
10	.830(j)	.689	.600	.54413	
11	.829(k)	.688	.604	.54147	
12	.829(l)	.687	.607	.53906	
13	.828(m)	.686	.611	.53648	
14	.827(n)	.684	.614	.53439	
15	.826(o)	.683	.617	.53235	
16	.825(p)	.681	.619	.53080	
17	.824(q)	.679	.621	.52913	
18	.823(r)	.677	.623	.52774	
19	.821(s)	.674	.625	.52649	
20	.820(t)	.673	.628	.52478	
21	.819(u)	.670	.629	.52377	
22	.816(v)	.666	.628	.52446	
23	.812(w)	.659	.625	.52696	
24	.806(x)	.650	.620	.53050	2.004

a Predictors: (Constant), VAR00031, VAR00007, VAR00003, VAR00019, VAR00011, VAR00026, VAR00025, VAR00009, VAR00024, VAR00022, VAR00006, VAR00014, VAR00023, VAR00010, VAR00028, VAR00002, VAR00021, VAR00008, VAR00015, VAR00017, VAR00018, VAR00005, VAR00004, VAR00001, VAR00029, VAR00016, VAR00013, VAR00012, VAR00020, VAR00030, VAR00027

u Predictors: (Constant), VAR00019, VAR00026, VAR00009, VAR00022, VAR00006, VAR00021, VAR00017, VAR00018, VAR00029, VAR00020, VAR00030

v Predictors: (Constant), VAR00026, VAR00009, VAR00022, VAR00006, VAR00021, VAR00017, VAR00018, VAR00029, VAR00020, VAR00030

w Predictors: (Constant), VAR00026, VAR00009, VAR00022, VAR00006, VAR00021, VAR00017, VAR00018, VAR00020, VAR00030

x Predictors: (Constant), VAR00026, VAR00009, VAR00022, VAR00006, VAR00017, VAR00018, VAR00020, VAR00030

y Dependent Variable: PUAS

ANOVA(y)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
24	Regression	47.617	8	5.952	21.149	.000(x)
	Residual	25.610	91	.281		
	Total	73.227	99			

x Predictors: (Constant), VAR00026, VAR00009, VAR00022, VAR00006, VAR00017, VAR00018, VAR00020, VAR00030

y Dependent Variable: PUAS

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
24	(Constant)	-.952	.243		-3.925	.000		
	VAR00006	.193	.070	.195	2.742	.007	.763	1.310
	VAR00009	.169	.066	.169	2.571	.012	.886	1.129
	VAR00017	.205	.065	.209	3.181	.002	.888	1.126
	VAR00018	.167	.071	.169	2.343	.021	.736	1.359
	VAR00020	.156	.070	.154	2.228	.028	.802	1.247
	VAR00022	.183	.068	.183	2.700	.008	.841	1.189
	VAR00026	.206	.068	.204	3.044	.003	.852	1.174
	VAR00030	.276	.066	.282	4.167	.000	.839	1.193

a Dependent Variable: PUAS

Casewise Diagnostics(a)

Case Number	Std. Residual	PUAS
35	3.005	3.21
40	-3.042	.88

a Dependent Variable: PUAS

Residuals Statistics(a)

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	-.9520	4.1362	1.9448	.69353	100
Residual	-1.6140	1.5940	.0000	.50862	100
Std. Predicted Value	-4.177	3.160	.000	1.000	100
Std. Residual	-3.042	3.005	.000	.959	100

a Dependent Variable: PUAS

LAMPIRAN 9

Tabel r Product Moment

LAMPIRAN 10

Tabel Z

LAMPIRAN 11

Tabel t

LAMPIRAN 12

Tabel F