

# **LAMPIRAN 1**

***KOMENTAR VALIDITAS KONSTRUK***



## **LAMPIRAN 2**

***KUESIONER***

## KUESIONER PENDAHULUAN

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir pada program Strata Satu Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha, saya mohon kesediaan saudara untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner pendahuluan ini dibuat untuk mengetahui hal-hal yang saudara anggap penting terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak gym.

Terima kasih atas perhatian dan kesediaan saudara sekalian dalam mengisi kuesioner ini.

Hormat saya,

Ameria Kurniati

Petunjuk pengisian kuesioner :

- **Bagian kanan**  
Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka (1-4) yang menunjukkan **harapan konsumen** terhadap pelayanan yang diberikan.  
Sangat tidak penting : 1                      Tidak Penting : 2  
Penting : 3                                      Sangat Penting : 4
- **Bagian kiri**  
Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka (1-4) yang menunjukkan **persepsi konsumen** (penilaian konsumen terhadap pelayanan yang telah diberikan).  
Sangat tidak baik : 1                              Tidak Baik : 2  
Baik : 3    Sangat Baik : 4

Persepsi konsumen				Pernyataan	Harapan konsumen			
Sangat tidak baik	Tidak baik	Baik	Sangat baik		Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat Penting
1	2	3	4	Kenyamanan ruang tunggu	1	2	3	4
1	2	3	4	Ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu yang memadai	1	2	3	4
1	2	3	4	Keluasan area tempat parkir	1	2	3	4
1	2	3	4	Kebersihan fasilitas-fasilitas olah raga (alat fitness, kolam renang, sauna, aerobic)	1	2	3	4
1	2	3	4	Kebersihan fasilitas-fasilitas gym (ruang ganti, toilet)	1	2	3	4
1	2	3	4	Kenyamanan ruang ganti	1	2	3	4
1	2	3	4	Kebersihan handuk	1	2	3	4
1	2	3	4	Ketersediaan gelas untuk minum yang bersih	1	2	3	4
1	2	3	4	Kenyamanan penempatan alat fitness	1	2	3	4
1	2	3	4	Kenyamanan suasana tempat sauna	1	2	3	4
1	2	3	4	Kenyamanan suasana tempat aerobic	1	2	3	4
1	2	3	4	Kerapihan penampilan karyawan	1	2	3	4
1	2	3	4	Kondisi penerangan yang mendukung aktivitas gym	1	2	3	4
1	2	3	4	Ketersediaan fasilitas pembayaran (kartu debit, kartu kredit, tunai) yang bervariasi	1	2	3	4
1	2	3	4	Ketersediaan variasi alat-alat fitness yang lengkap	1	2	3	4
1	2	3	4	Ketersediaan peralatan mandi yang lengkap (air panas, shower)	1	2	3	4
1	2	3	4	Ketersediaan fasilitas kaca untuk aktivitas aerobic	1	2	3	4

Persepsi konsumen				Pernyataan	Harapan konsumen			
Sangat tidak baik	Tidak baik	Baik	Sangat baik		Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat Penting
1	2	3	4	Ketersediaan alat-alat fitness yang siap digunakan sehingga tidak menunggu lama	1	2	3	4
1	2	3	4	Ketersediaan shower yang siap digunakan sehingga tidak menunggu lama	1	2	3	4
1	2	3	4	Ketersediaan handuk yang siap digunakan sehingga tidak menunggu lama	1	2	3	4
1	2	3	4	Ketersediaan loker yang siap digunakan sehingga tidak menunggu lama	1	2	3	4
1	2	3	4	Kecepatan <i>receptionist</i> dalam memberikan pelayanan (perhitungan pembayaran, memberikan perlengkapan)	1	2	3	4
1	2	3	4	Kemudahan dalam melakukan perpanjangan membership	1	2	3	4
1	2	3	4	Ketersediaan air minum yang siap untuk diminum setiap saat	1	2	3	4
1	2	3	4	Ketersediaan instruktur yang siap melayani	1	2	3	4
1	2	3	4	Kondisi alat-alat fitness yang mendukung kegiatan gym	1	2	3	4
1	2	3	4	Kesiapan <i>receptionist</i> dalam menyambut konsumen di meja <i>receptionist</i>	1	2	3	4
1	2	3	4	Ketanggapan <i>cleaning service</i> dalam mengganti air minum yang habis	1	2	3	4
1	2	3	4	Ketanggapan pihak gym terhadap keluhan konsumen	1	2	3	4
1	2	3	4	Ketanggapan instruktur dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4
1	2	3	4	Kemampuan instruktur dalam menjawab pertanyaan konsumen	1	2	3	4
1	2	3	4	Pengetahuan <i>receptionist</i> tentang jenis pelayanan yang disediakan	1	2	3	4
1	2	3	4	Keahlian instruktur dalam memberikan instruksi penggunaan alat fitness	1	2	3	4
1	2	3	4	Ketepatan perhitungan tagihan saat pembayaran	1	2	3	4
1	2	3	4	Keramahan <i>receptionist</i> dalam melayani	1	2	3	4
1	2	3	4	Kesopanan <i>receptionist</i> dalam melayani	1	2	3	4
1	2	3	4	Keramahan instruktur dalam melayani	1	2	3	4
1	2	3	4	Kesopanan instruktur dalam melayani	1	2	3	4
1	2	3	4	Keamanan kendaraan yang diparkir	1	2	3	4
1	2	3	4	Keamanan di dalam ruang gym	1	2	3	4
1	2	3	4	Keamanan pemakaian alat-alat fitness	1	2	3	4
1	2	3	4	Kemudahan menjangkau lokasi gym	1	2	3	4
1	2	3	4	Kejelasan instruktur dalam penyampaian instruksi	1	2	3	4
1	2	3	4	Kejelasan penyampaian harga minuman yang dijual	1	2	3	4
1	2	3	4	Kejelasan penyampaian harga	1	2	3	4
1	2	3	4	Ketersediaan tempat untuk menyalurkan kritik dan saran bagi konsumen	1	2	3	4

## KUESIONER KONSUMEN

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir pada program Strata Satu Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha, saya mohon kesediaannya untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini dibuat untuk mengetahui persepsi dan harapan dari konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak gym serta mengetahui hal-hal mana saja yang mempengaruhi saudara terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak gym.

Terima kasih atas perhatian dan kesediaan saudara sekalian dalam mengisi kuesioner ini.

Hormat saya,

Ameria Kurniati

- **Kuesioner bagian I**

Kuesioner bagian I untuk mengetahui mengenai bagaimana persepsi dan harapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan pihak gym. Petunjuk pengisian :

- **Bagian kanan**

Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka (1-4) yang menunjukkan **harapan konsumen** terhadap pelayanan yang diberikan.

Sangat tidak penting : 1                      Tidak Penting : 2  
 Penting : 3                                      Sangat Penting : 4

- **Bagian kiri**

Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka (1-4) yang menunjukkan **persepsi konsumen** (penilaian konsumen terhadap pelayanan yang telah diberikan).

Sangat tidak baik : 1                      Tidak Baik : 2  
 Baik : 3                                      Sangat Baik : 4

Persepsi konsumen				Pernyataan	Harapan konsumen			
Sangat tidak baik	Tidak baik	Baik	Sangat baik		Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat Penting
1	2	3	4	Kenyamanan ruang tunggu	1	2	3	4
1	2	3	4	Ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu yang memadai	1	2	3	4
1	2	3	4	Keluasan area tempat parkir	1	2	3	4
1	2	3	4	Kebersihan fasilitas-fasilitas olah raga (alat fitness, kolam renang, sauna, aerobic)	1	2	3	4
1	2	3	4	Kebersihan fasilitas-fasilitas gym (ruang ganti, toilet)	1	2	3	4
1	2	3	4	Kenyamanan ruang ganti	1	2	3	4
1	2	3	4	Kebersihan handuk	1	2	3	4
1	2	3	4	Ketersediaan gelas untuk minum yang bersih	1	2	3	4
1	2	3	4	Kenyamanan penempatan alat fitness	1	2	3	4
1	2	3	4	Kenyamanan suasana tempat sauna	1	2	3	4
1	2	3	4	Kenyamanan suasana tempat aerobic	1	2	3	4
1	2	3	4	Kerapihan penampilan karyawan	1	2	3	4
1	2	3	4	Kondisi penerangan yang mendukung aktivitas gym	1	2	3	4
1	2	3	4	Ketersediaan fasilitas pembayaran (kartu debit, kartu kredit, tunai) yang bervariasi	1	2	3	4
1	2	3	4	Ketersediaan variasi alat-alat fitness yang lengkap	1	2	3	4
1	2	3	4	Ketersediaan peralatan mandi yang lengkap (air panas, shower)	1	2	3	4
1	2	3	4	Ketersediaan fasilitas kaca untuk aktivitas aerobic	1	2	3	4
1	2	3	4	Ketersediaan alat-alat fitness yang siap digunakan sehingga tidak menunggu lama	1	2	3	4
1	2	3	4	Ketersediaan shower yang siap digunakan sehingga tidak menunggu lama	1	2	3	4
1	2	3	4	Ketersediaan handuk yang siap digunakan sehingga tidak menunggu lama	1	2	3	4

Persepsi konsumen				Pernyataan	Harapan konsumen			
Sangat tidak baik	Tidak baik	Baik	Sangat baik		Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat Penting
1	2	3	4	Ketersediaan loker yang siap digunakan sehingga tidak menunggu lama	1	2	3	4
1	2	3	4	Kecepatan <i>receptionist</i> dalam memberikan pelayanan (perhitungan pembayaran, memberikan perlengkapan)	1	2	3	4
1	2	3	4	Kemudahan dalam melakukan perpanjangan membership	1	2	3	4
1	2	3	4	Ketersediaan air minum yang siap untuk diminum setiap saat	1	2	3	4
1	2	3	4	Ketersediaan instruktur yang siap melayani	1	2	3	4
1	2	3	4	Kondisi alat-alat fitness yang mendukung kegiatan gym	1	2	3	4
1	2	3	4	Kesiapan <i>receptionist</i> dalam menyambut konsumen di meja <i>receptionist</i>	1	2	3	4
1	2	3	4	Ketanggapan <i>cleaning service</i> dalam mengganti air minum yang habis	1	2	3	4
1	2	3	4	Ketanggapan pihak gym terhadap keluhan konsumen	1	2	3	4
1	2	3	4	Ketanggapan instruktur dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4
1	2	3	4	Kemampuan instruktur dalam menjawab pertanyaan konsumen	1	2	3	4
1	2	3	4	Pengetahuan <i>receptionist</i> tentang jenis pelayanan yang disediakan	1	2	3	4
1	2	3	4	Keahlian instruktur dalam memberikan instruksi penggunaan alat fitness	1	2	3	4
1	2	3	4	Ketepatan perhitungan tagihan saat pembayaran	1	2	3	4
1	2	3	4	Keramahan <i>receptionist</i> dalam melayani	1	2	3	4
1	2	3	4	Kesopanan <i>receptionist</i> dalam melayani	1	2	3	4
1	2	3	4	Keramahan instruktur dalam melayani	1	2	3	4
1	2	3	4	Kesopanan instruktur dalam melayani	1	2	3	4
1	2	3	4	Keamanan kendaraan yang diparkir	1	2	3	4
1	2	3	4	Keamanan di dalam ruang gym	1	2	3	4
1	2	3	4	Keamanan pemakaian alat-alat fitness	1	2	3	4
1	2	3	4	Kemudahan menjangkau lokasi gym	1	2	3	4
1	2	3	4	Kejelasan instruktur dalam penyampaian instruksi	1	2	3	4
1	2	3	4	Kejelasan penyampaian harga minuman yang dijual	1	2	3	4
1	2	3	4	Kejelasan penyampaian harga	1	2	3	4
1	2	3	4	Ketersediaan tempat untuk menyalurkan kritik dan saran bagi konsumen	1	2	3	4

- **Kuesioner bagian II**

Kuesioner bagian II untuk mengetahui penilaian konsumen terhadap masing-masing dimensi. Petunjuk pengisian :

Isilah kuesioner dengan memberikan nilai pada masing-masing dimensi, jika dimensi semakin penting maka nilai yang diberikan semakin besar dengan **jumlah total** dari kelima dimensi adalah **100**.

No	Menurut anda seberapa penting	Bobot
1	Bukti langsung seperti daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan fisik karyawan	
2	Kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang akurat, tanpa membuat kesalahan dan menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang disepakati	
3	Kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan pelanggan	
4	Perusahaan dapat menumbuhkan rasa percaya, rasa aman bagi pelanggan. Serta karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan serta keterampilan dalam memberikan pelayanan	
5	Perusahaan dapat memahami masalah pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan. Serta memberikan perhatian personal dan memiliki jam operasi yang nyaman.	
Total		100

• **Bagian III**

Kuesioner bagian III untuk mengetahui atribut-atribut yang mempengaruhi konsumen terhadap pemenuhan kebutuhan pelanggan. Petunjuk pengisian :  
Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka (1-4)

Suka : 1 Mengharapkan : 2  
Memberikan toleransi : 3 Tidak suka : 4

Pernyataan	Suka	Mengharapkan	Memberikan toleransi	Tidak suka
Kondisi penerangan mendukung aktivitas gym	1	2	3	4
Handuk yang siap digunakan sehingga tidak menunggu lama tidak tersedia	1	2	3	4
Kondisi alat-alat fitness mendukung kegiatan gym	1	2	3	4
Pihak gym tidak tanggap terhadap keluhan konsumen	1	2	3	4
Kendaraan yang diparkir aman	1	2	3	4
Ruang tunggu tidak nyaman	1	2	3	4
Fasilitas kaca untuk aktivitas aerobic tersedia	1	2	3	4
Perpanjangan membership mudah dilakukan	1	2	3	4
<i>Cleaning service</i> tidak tanggap dalam mengganti air minum yang habis	1	2	3	4
<i>Receptionist</i> tidak ramah dalam melayani	1	2	3	4
Ruang ganti nyaman	1	2	3	4
Variasi alat-alat fitness yang lengkap tersedia	1	2	3	4
Tempat duduk di ruang tunggu yang memadai tidak tersedia	1	2	3	4
Instruktur tidak tanggap dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4
Instruktur ramah dalam melayani	1	2	3	4
Instruktur jelas dalam penyampaian instruksi	1	2	3	4
Tempat untuk menyalurkan kritik dan saran bagi konsumen tersedia	1	2	3	4
Instruktur tidak sopan dalam melayani	1	2	3	4
Fasilitas-fasilitas gym (ruang ganti, toilet) tidak bersih	1	2	3	4
Suasana tempat sauna nyaman	1	2	3	4
Area tempat parkir tidak luas	1	2	3	4
Fasilitas pembayaran (kartu debit, kartu kredit, tunai) yang bervariasi tersedia	1	2	3	4
<i>Receptionist</i> cepat dalam memberikan pelayanan (perhitungan pembayaran, memberikan perlengkapan)	1	2	3	4
Instruktur yang siap melayani tidak tersedia	1	2	3	4
Perhitungan tagihan saat pembayaran tepat	1	2	3	4
Pemakaian alat-alat fitness aman	1	2	3	4
Lokasi gym mudah dijangkau	1	2	3	4
Fasilitas-fasilitas olah raga (alat fitness, kolam renang, sauna, aerobic) tidak bersih	1	2	3	4
Loker yang siap digunakan sehingga tidak menunggu lama tersedia	1	2	3	4
Di dalam ruang gym tidak aman	1	2	3	4
Pemakaian alat-alat fitness tidak aman	1	2	3	4
Instruktur mampu menjawab pertanyaan konsumen	1	2	3	4
<i>Receptionist</i> sopan dalam melayani	1	2	3	4
Penempatan alat fitness tidak nyaman	1	2	3	4
Handuk bersih	1	2	3	4
Alat-alat fitness yang siap digunakan sehingga tidak menunggu lama tidak tersedia	1	2	3	4
Shower yang siap digunakan sehingga tidak menunggu lama tidak tersedia	1	2	3	4
Ruang tunggu nyaman	1	2	3	4
Tempat duduk di ruang tunggu yang memadai tersedia	1	2	3	4
Perpanjangan membership tidak mudah dilakukan	1	2	3	4
Handuk yang siap digunakan sehingga tidak menunggu lama tersedia	1	2	3	4
Penyampaian harga minuman yang dijual jelas	1	2	3	4
Loker yang siap digunakan sehingga tidak menunggu lama tidak tersedia	1	2	3	4
Lokasi gym tidak mudah dijangkau	1	2	3	4
<i>Receptionist</i> siap dalam menyambut konsumen di meja <i>receptionist</i>	1	2	3	4
Instruktur tidak jelas dalam penyampaian instruksi	1	2	3	4
Area tempat parkir luas	1	2	3	4
Fasilitas-fasilitas olah raga (alat fitness, kolam renang, sauna, aerobic) bersih	1	2	3	4
Ruang ganti tidak nyaman	1	2	3	4
Handuk tidak bersih	1	2	3	4



Pernyataan	Suka	Mengharapkan	Memberikan toleransi	Tidak suka
Suasana tempat aerobic tidak nyaman	1	2	3	4
Penempatan alat fitness nyaman	1	2	3	4
Penampilan karyawan tidak rapi	1	2	3	4
Air minum yang siap untuk diminum setiap saat tersedia	1	2	3	4
Penyampaian harga minuman yang dijual tidak jelas	1	2	3	4
Penyampaian harga tidak jelas	1	2	3	4
Shower yang siap digunakan sehingga tidak menunggu lama tersedia	1	2	3	4
Fasilitas-fasilitas gym (ruang ganti, toilet) bersih	1	2	3	4
<i>Cleaning service</i> tanggap dalam mengganti air minum yang habis	1	2	3	4
Instruktur tidak mampu menjawab pertanyaan konsumen	1	2	3	4
<i>Receptionist</i> tidak tahu tentang jenis pelayanan yang disediakan	1	2	3	4
Instruktur ahli dalam memberikan instruksi penggunaan alat fitness	1	2	3	4
Penyampaian harga jelas	1	2	3	4
Gelas untuk minum yang bersih tersedia	1	2	3	4
Peralatan mandi yang lengkap (air panas, shower) tersedia	1	2	3	4
Fasilitas kaca untuk aktivitas aerobic tidak tersedia	1	2	3	4
<i>Receptionist</i> tidak cepat dalam memberikan pelayanan (perhitungan pembayaran, memberikan perlengkapan)	1	2	3	4
Kendaraan yang diparkir tidak aman	1	2	3	4
Di dalam ruang gym aman	1	2	3	4
Tempat untuk menyalurkan kritik dan saran bagi konsumen tidak tersedia	1	2	3	4
Suasana tempat sauna tidak nyaman	1	2	3	4
Alat-alat fitness yang siap digunakan sehingga tidak menunggu lama tersedia	1	2	3	4
Instruktur tanggap dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4
<i>Receptionist</i> ramah dalam melayani	1	2	3	4
Pihak gym tanggap terhadap keluhan konsumen	1	2	3	4
Instruktur tidak ahli dalam memberikan instruksi penggunaan alat fitness	1	2	3	4
Instruktur sopan dalam melayani	1	2	3	4
Perhitungan tagihan saat pembayaran tidak tepat	1	2	3	4
Suasana tempat aerobic nyaman	1	2	3	4
Fasilitas pembayaran (kartu debit, kartu kredit, tunai) yang bervariasi tidak tersedia	1	2	3	4
Instruktur yang siap melayani tersedia	1	2	3	4
Gelas untuk minum yang bersih tidak tersedia	1	2	3	4
Kondisi penerangan tidak mendukung aktivitas gym	1	2	3	4
Penampilan karyawan rapi	1	2	3	4
Variasi alat-alat fitness yang lengkap tidak tersedia	1	2	3	4
Peralatan mandi yang lengkap (air panas, shower) tidak tersedia	1	2	3	4
Kondisi alat-alat fitness tidak mendukung kegiatan gym	1	2	3	4
<i>Receptionist</i> tidak siap dalam menyambut konsumen di meja <i>receptionist</i>	1	2	3	4
<i>Receptionist</i> tahu tentang jenis pelayanan yang disediakan	1	2	3	4
Air minum yang siap untuk diminum setiap saat tidak tersedia	1	2	3	4
<i>Receptionist</i> tidak sopan dalam melayani	1	2	3	4
Instruktur tidak ramah dalam melayani	1	2	3	4

## KUESIONER MANAJEMEN

Bapak/Ibu yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir pada program Strata Satu Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini dibuat untuk mengetahui persepsi dari pihak manajemen terhadap harapan konsumen serta mengetahui standar kualitas pelayanan dan penyampaian jasa yang diberikan oleh karyawan Permata Gym. Atas perhatian Bapak/Ibu sekalian saya mengucapkan terima kasih

Hormat saya,

Ameria Kurniati

- **Kuesioner bagian I**

Kuesioner bagian I untuk mengetahui persepsi manajemen terhadap harapan-harapan konsumen. Petunjuk pengisian :

Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka (1-4) yang menunjukkan persepsi manajemen.

Sangat tidak penting : 1                      Tidak Penting : 2

Penting : 3                                      Sangat Penting : 4

Pernyataan	Menurut anda hal di bawah ini...bagi konsumen			
	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat Penting
Kenyamanan ruang tunggu	1	2	3	4
Ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu yang memadai	1	2	3	4
Keluasan area tempat parkir	1	2	3	4
Kebersihan fasilitas-fasilitas olah raga (alat fitness, kolam renang, sauna, aerobic)	1	2	3	4
Kebersihan fasilitas-fasilitas gym (ruang ganti, toilet)	1	2	3	4
Kenyamanan ruang ganti	1	2	3	4
Kebersihan handuk	1	2	3	4
Ketersediaan gelas untuk minum yang bersih	1	2	3	4
Kenyamanan penempatan alat fitness	1	2	3	4
Kenyamanan suasana tempat sauna	1	2	3	4
Kenyamanan suasana tempat aerobic	1	2	3	4
Kerapihan penampilan karyawan	1	2	3	4
Kondisi penerangan yang mendukung aktivitas gym	1	2	3	4
Ketersediaan fasilitas pembayaran (kartu debit, kartu kredit, tunai) yang bervariasi	1	2	3	4
Ketersediaan variasi alat-alat fitness yang lengkap	1	2	3	4
Ketersediaan peralatan mandi yang lengkap (air panas, shower)	1	2	3	4
Ketersediaan fasilitas kaca untuk aktivitas aerobic	1	2	3	4
Ketersediaan alat-alat fitness yang siap digunakan sehingga tidak menunggu lama	1	2	3	4
Ketersediaan shower yang siap digunakan sehingga tidak menunggu lama	1	2	3	4
Ketersediaan handuk yang siap digunakan sehingga tidak menunggu lama	1	2	3	4
Ketersediaan loker yang siap digunakan sehingga tidak menunggu lama	1	2	3	4
Kecepatan <i>receptionist</i> dalam memberikan pelayanan (perhitungan pembayaran, memberikan perlengkapan)	1	2	3	4
Kemudahan dalam melakukan perpanjangan membership	1	2	3	4
Ketersediaan air minum yang siap untuk diminum setiap saat	1	2	3	4
Ketersediaan instruktur yang siap melayani	1	2	3	4

Pernyataan	Menurut anda hal di bawah ini....bagi konsumen			
	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat Penting
Kondisi alat-alat fitness yang mendukung kegiatan gym	1	2	3	4
Kesiapan <i>receptionist</i> dalam menyambut konsumen di meja <i>receptionist</i>	1	2	3	4
Ketanggapan <i>cleaning service</i> dalam mengganti air minum yang habis	1	2	3	4
Ketanggapan pihak gym terhadap keluhan konsumen	1	2	3	4
Ketanggapan instruktur dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4
Kemampuan instruktur dalam menjawab pertanyaan konsumen	1	2	3	4
Pengetahuan <i>receptionist</i> tentang jenis pelayanan yang disediakan	1	2	3	4
Keahlian instruktur dalam memberikan instruksi penggunaan alat fitness	1	2	3	4
Ketepatan perhitungan tagihan saat pembayaran	1	2	3	4
Keramahan <i>receptionist</i> dalam melayani	1	2	3	4
Kesopanan <i>receptionist</i> dalam melayani	1	2	3	4
Keramahan instruktur dalam melayani	1	2	3	4
Kesopanan instruktur dalam melayani	1	2	3	4
Keamanan kendaraan yang diparkir	1	2	3	4
Keamanan di dalam ruang gym	1	2	3	4
Keamanan pemakaian alat-alat fitness	1	2	3	4
Kemudahan menjangkau lokasi gym	1	2	3	4
Kejelasan instruktur dalam penyampaian instruksi	1	2	3	4
Kejelasan penyampaian harga minuman yang dijual	1	2	3	4
Kejelasan penyampaian harga	1	2	3	4
Ketersediaan tempat untuk menyalurkan kritik dan saran bagi konsumen	1	2	3	4

- **Kuesioner bagian II**

Petunjuk pengisian :

Isilah kuesioner dengan memberi tanda (√) pada kolom yang telah disediakan

TS : Tidak setuju

S : Setuju

No	Pernyataan	TS	S
1	Kami mengumpulkan informasi secara teratur tentang kebutuhan pelanggan		
2	Kami jarang menggunakan informasi dari riset pemasaran yang telah dikumpulkan dari pelanggan (-)		
3	Kami secara teratur mengumpulkan informasi mengenai harapan kualitas pelayanan dari pelanggan		
4	Manajemen jarang melakukan komunikasi dengan pelanggan (-)		
5	Pihak <i>contact person</i> kami sering berkomunikasi dengan manajemen		
6	Manajer perusahaan kami jarang mencari saran mengenai pelayanan konsumen kepada <i>contact person</i> (-)		
7	Manajer perusahaan kami sering melakukan interaksi tatap muka dengan bagian <i>contact person</i>		
8	Sarana utama komunikasi perusahaan kami antara kontak pribadi dengan manajer tingkat atas adalah melalui memo (-)		
9	Perusahaan kami memiliki banyak tingkatan level manajemen dari bawah sampai ke atas (-)		
10	Perusahaan kami tidak berkomitmen terhadap sumber daya dalam kualitas pelayanan (-)		
11	Perusahaan kami memiliki program internal untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan		
12	Di perusahaan kami, manajer yang meningkatkan kualitas pelayanan akan cenderung untuk dihargai dibandingkan manajer lain		
13	Perusahaan kami menekankan kepada penjualan sebanyaknya dibandingkan pelayanan kepada konsumen (-)		
14	Perusahaan kami memiliki proses formal dalam menetapkan tujuan kualitas pelayanan untuk karyawan		
15	Perusahaan kami mencoba mengatur tujuan spesifik dari kualitas pelayanan		
16	Perusahaan kami secara efektif menggunakan otomasi untuk mencapai konsistensi dalam melayani pelanggan		
17	Program pada perusahaan kami digunakan untuk meningkatkan prosedur operasi untuk memberikan pelayanan yang konsisten		
18	Perusahaan kami memiliki kemampuan yang memenuhi persyaratan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan		
19	Perusahaan tidak akan bertahan jika memberikan tingkatan level pelayanan yang terus-menerus kepada pelanggan (-)		
20	Perusahaan kami memiliki sistem operasi untuk memberikan pelayanan berdasarkan permintaan dari konsumen		

• **Bagian III**

Kuesioner bagian III untuk mengetahui spesifikasi kualitas pelayanan yang diberikan Permata Gym. Petunjuk pengisian :  
Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka (0-4)

Tidak ada standar : 0

Ada standar lisan tapi masih dalam pembahasan : 1

Ada standar tulisan dan belum dikomunikasikan : 2

Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan : 3

Ada standar tulisan dan sudah dikomunikasikan : 4

Pernyataan	Tidak ada standar	Ada standar lisan tapi masih dalam pembahasan	Ada standar tulisan dan belum dikomunikasikan	Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	Ada standar tulisan dan sudah dikomunikasikan
Kenyamanan ruang tunggu	0	1	2	3	4
Ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu yang memadai	0	1	2	3	4
Keluasan area tempat parkir	0	1	2	3	4
Kebersihan fasilitas-fasilitas olah raga (alat fitness, kolam renang, sauna, aerobic)	0	1	2	3	4
Kebersihan fasilitas-fasilitas gym (ruang ganti, toilet)	0	1	2	3	4
Kenyamanan ruang ganti	0	1	2	3	4
Kebersihan handuk	0	1	2	3	4
Ketersediaan gelas untuk minum yang bersih	0	1	2	3	4
Kenyamanan penempatan alat fitness	0	1	2	3	4
Kenyamanan suasana tempat sauna	0	1	2	3	4
Kenyamanan suasana tempat aerobic	0	1	2	3	4
Kerapihan penampilan karyawan	0	1	2	3	4
Kondisi penerangan yang mendukung aktivitas gym	0	1	2	3	4
Ketersediaan fasilitas pembayaran (kartu debit, kartu kredit, tunai) yang bervariasi	0	1	2	3	4
Ketersediaan variasi alat-alat fitness yang lengkap	0	1	2	3	4
Ketersediaan peralatan mandi yang lengkap (air panas, shower)	0	1	2	3	4
Ketersediaan fasilitas kaca untuk aktivitas aerobic	0	1	2	3	4
Ketersediaan alat-alat fitness yang siap digunakan sehingga tidak menunggu lama	0	1	2	3	4
Ketersediaan shower yang siap digunakan sehingga tidak menunggu lama	0	1	2	3	4
Ketersediaan handuk yang siap digunakan sehingga tidak menunggu lama	0	1	2	3	4
Ketersediaan loker yang siap digunakan sehingga tidak menunggu lama	0	1	2	3	4
Kecepatan <i>receptionist</i> dalam memberikan pelayanan (perhitungan pembayaran, memberikan perlengkapan)	0	1	2	3	4
Kemudahan dalam melakukan perpanjangan membership	0	1	2	3	4
Ketersediaan air minum yang siap untuk diminum setiap saat	0	1	2	3	4
Ketersediaan instruktur yang siap melayani	0	1	2	3	4

Pernyataan	Tidak ada standar	Ada standar lisan tapi masih dalam pembahasan	Ada standar tulisan dan belum dikomunikasikan	Ada standar lisan dan sudah dikomunikasikan	Ada standar tulisan dan sudah dikomunikasikan
Kondisi alat-alat fitness yang mendukung kegiatan gym	0	1	2	3	4
Kesiapan <i>receptionist</i> dalam menyambut konsumen di meja <i>receptionist</i>	0	1	2	3	4
Ketanggapan <i>cleaning service</i> dalam mengganti air minum yang habis	0	1	2	3	4
Ketanggapan pihak gym terhadap keluhan konsumen	0	1	2	3	4
Ketanggapan instruktur dalam memberikan pelayanan	0	1	2	3	4
Kemampuan instruktur dalam menjawab pertanyaan konsumen	0	1	2	3	4
Pengetahuan <i>receptionist</i> tentang jenis pelayanan yang disediakan	0	1	2	3	4
Keahlian instruktur dalam memberikan instruksi penggunaan alat fitness	0	1	2	3	4
Ketepatan perhitungan tagihan saat pembayaran	0	1	2	3	4
Keramahan <i>receptionist</i> dalam melayani	0	1	2	3	4
Kesopanan <i>receptionist</i> dalam melayani	0	1	2	3	4
Keramahan instruktur dalam melayani	0	1	2	3	4
Kesopanan instruktur dalam melayani	0	1	2	3	4
Keamanan kendaraan yang diparkir	0	1	2	3	4
Keamanan di dalam ruang gym	0	1	2	3	4
Keamanan pemakaian alat-alat fitness	0	1	2	3	4
Kemudahan menjangkau lokasi gym	0	1	2	3	4
Kejelasan instruktur dalam penyampaian instruksi	0	1	2	3	4
Kejelasan penyampaian harga minuman yang dijual	0	1	2	3	4
Kejelasan penyampaian harga	0	1	2	3	4
Ketersediaan tempat untuk menyalurkan kritik dan saran bagi konsumen	0	1	2	3	4

• **Bagian IV**

Kuesioner bagian IV untuk mengetahui penilaian manajemen dalam mengukur kekonsistenan penyampaian jasa yang dilakukan karyawan. Petunjuk pengisian :

Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka (0-4)

- Tidak ada standar : 0
- Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten : 1
- Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara konsisten : 2
- Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten : 3
- Mampu memenuhi standar secara konsisten : 4

Pernyataan	Tidak ada standar	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mampu memenuhi standar secara konsisten
Kenyamanan ruang tunggu	0	1	2	3	4
Ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu yang memadai	0	1	2	3	4
Keluasan area tempat parkir	0	1	2	3	4
Kebersihan fasilitas-fasilitas olah raga (alat fitness, kolam renang, sauna, aerobic)	0	1	2	3	4
Kebersihan fasilitas-fasilitas gym (ruang ganti, toilet)	0	1	2	3	4
Kenyamanan ruang ganti	0	1	2	3	4
Kebersihan handuk	0	1	2	3	4
Ketersediaan gelas untuk minum yang bersih	0	1	2	3	4
Kenyamanan penempatan alat fitness	0	1	2	3	4
Kenyamanan suasana tempat sauna	0	1	2	3	4
Kenyamanan suasana tempat aerobic	0	1	2	3	4
Kerapihan penampilan karyawan	0	1	2	3	4
Kondisi penerangan yang mendukung aktivitas gym	0	1	2	3	4
Ketersediaan fasilitas pembayaran (kartu debit, kartu kredit, tunai) yang bervariasi	0	1	2	3	4
Ketersediaan variasi alat-alat fitness yang lengkap	0	1	2	3	4
Ketersediaan peralatan mandi yang lengkap (air panas, shower)	0	1	2	3	4
Ketersediaan fasilitas kaca untuk aktivitas aerobic	0	1	2	3	4
Ketersediaan alat-alat fitness yang siap digunakan sehingga tidak menunggu lama	0	1	2	3	4
Ketersediaan shower yang siap digunakan sehingga tidak menunggu lama	0	1	2	3	4
Ketersediaan handuk yang siap digunakan sehingga tidak menunggu lama	0	1	2	3	4
Ketersediaan loker yang siap digunakan sehingga tidak menunggu lama	0	1	2	3	4
Kecepatan <i>receptionist</i> dalam memberikan pelayanan (perhitungan pembayaran, memberikan perlengkapan)	0	1	2	3	4
Kemudahan dalam melakukan perpanjangan membership	0	1	2	3	4
Ketersediaan air minum yang siap untuk diminum setiap saat	0	1	2	3	4
Ketersediaan instruktur yang siap melayani	0	1	2	3	4

Pernyataan	Tidak ada standar	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mampu memenuhi standar secara konsisten
Kondisi alat-alat fitness yang mendukung kegiatan gym	0	1	2	3	4
Kesiapan <i>receptionist</i> dalam menyambut konsumen di meja <i>receptionist</i>	0	1	2	3	4
Ketanggapan <i>cleaning service</i> dalam mengganti air minum yang habis	0	1	2	3	4
Ketanggapan pihak gym terhadap keluhan konsumen	0	1	2	3	4
Ketanggapan instruktur dalam memberikan pelayanan	0	1	2	3	4
Kemampuan instruktur dalam menjawab pertanyaan konsumen	0	1	2	3	4
Pengetahuan <i>receptionist</i> tentang jenis pelayanan yang disediakan	0	1	2	3	4
Keahlian instruktur dalam memberikan instruksi penggunaan alat fitness	0	1	2	3	4
Ketepatan perhitungan tagihan saat pembayaran	0	1	2	3	4
Keramahan <i>receptionist</i> dalam melayani	0	1	2	3	4
Kesopanan <i>receptionist</i> dalam melayani	0	1	2	3	4
Keramahan instruktur dalam melayani	0	1	2	3	4
Kesopanan instruktur dalam melayani	0	1	2	3	4
Keamanan kendaraan yang diparkir	0	1	2	3	4
Keamanan di dalam ruang gym	0	1	2	3	4
Keamanan pemakaian alat-alat fitness	0	1	2	3	4
Kemudahan menjangkau lokasi gym	0	1	2	3	4
Kejelasan instruktur dalam penyampaian instruksi	0	1	2	3	4
Kejelasan penyampaian harga minuman yang dijual	0	1	2	3	4
Kejelasan penyampaian harga	0	1	2	3	4
Ketersediaan tempat untuk menyalurkan kritik dan saran bagi konsumen	0	1	2	3	4



- **Bagian V**

Kuesioner bagian V untuk mengetahui apakah spesifikasi pelayanan yang sekarang sudah berjalan sesuai dengan harapan pelanggan. Petunjuk pengisian :

Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka (1-4) yang menunjukkan kesesuaian.

Sangat tidak sesuai : 1                      Tidak sesuai : 2  
 Sesuai : 3                                      Sangat sesuai : 4

Pernyataan	Sangat tidak sesuai	Tidak sesuai	Sesuai	Sangat sesuai
Kenyamanan ruang tunggu	1	2	3	4
Ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu yang memadai	1	2	3	4
Keluasan area tempat parkir	1	2	3	4
Kebersihan fasilitas-fasilitas olah raga (alat fitness, kolam renang, sauna, aerobic)	1	2	3	4
Kebersihan fasilitas-fasilitas gym (ruang ganti, toilet)	1	2	3	4
Kenyamanan ruang ganti	1	2	3	4
Kebersihan handuk	1	2	3	4
Ketersediaan gelas untuk minum yang bersih	1	2	3	4
Kenyamanan penempatan alat fitness	1	2	3	4
Kenyamanan suasana tempat sauna	1	2	3	4
Kenyamanan suasana tempat aerobic	1	2	3	4
Kerapihan penampilan karyawan	1	2	3	4
Kondisi penerangan yang mendukung aktivitas gym	1	2	3	4
Ketersediaan fasilitas pembayaran (kartu debit, kartu kredit, tunai) yang bervariasi	1	2	3	4
Ketersediaan variasi alat-alat fitness yang lengkap	1	2	3	4
Ketersediaan peralatan mandi yang lengkap (air panas, shower)	1	2	3	4
Ketersediaan fasilitas kaca untuk aktivitas aerobic	1	2	3	4
Ketersediaan alat-alat fitness yang siap digunakan sehingga tidak menunggu lama	1	2	3	4
Ketersediaan shower yang siap digunakan sehingga tidak menunggu lama	1	2	3	4
Ketersediaan handuk yang siap digunakan sehingga tidak menunggu lama	1	2	3	4
Ketersediaan loker yang siap digunakan sehingga tidak menunggu lama	1	2	3	4
Kecepatan <i>receptionist</i> dalam memberikan pelayanan (perhitungan pembayaran, memberikan perlengkapan)	1	2	3	4
Kemudahan dalam melakukan perpanjangan membership	1	2	3	4
Ketersediaan air minum yang siap untuk diminum setiap saat	1	2	3	4
Ketersediaan instruktur yang siap melayani	1	2	3	4
Kondisi alat-alat fitness yang mendukung kegiatan gym	1	2	3	4
Kesiapan <i>receptionist</i> dalam menyambut konsumen di meja <i>receptionist</i>	1	2	3	4
Ketanggapan <i>cleaning service</i> dalam mengganti air minum yang habis	1	2	3	4
Ketanggapan pihak gym terhadap keluhan konsumen	1	2	3	4
Ketanggapan instruktur dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4
Kemampuan instruktur dalam menjawab pertanyaan konsumen	1	2	3	4
Pengetahuan <i>receptionist</i> tentang jenis pelayanan yang disediakan	1	2	3	4
Keahlian instruktur dalam memberikan instruksi penggunaan alat fitness	1	2	3	4
Ketepatan perhitungan tagihan saat pembayaran	1	2	3	4
Keramahan <i>receptionist</i> dalam melayani	1	2	3	4
Kesopanan <i>receptionist</i> dalam melayani	1	2	3	4
Keramahan instruktur dalam melayani	1	2	3	4
Kesopanan instruktur dalam melayani	1	2	3	4
Keamanan kendaraan yang diparkir	1	2	3	4
Keamanan di dalam ruang gym	1	2	3	4
Keamanan pemakaian alat-alat fitness	1	2	3	4
Kemudahan menjangkau lokasi gym	1	2	3	4
Kejelasan instruktur dalam penyampaian instruksi	1	2	3	4
Kejelasan penyampaian harga minuman yang dijual	1	2	3	4
Kejelasan penyampaian harga	1	2	3	4
Ketersediaan tempat untuk menyalurkan kritik dan saran bagi konsumen	1	2	3	4

## KUESIONER KARYAWAN

Bapak/Ibu yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir pada program Strata Satu Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini dibuat untuk mengetahui serta mengetahui kejelasan standarisasi kualitas pelayanan dan penyampaian jasa yang diberikan oleh karyawan Permata Gym.

Atas perhatian Bapak/Ibu sekalian saya mengucapkan terima kasih

Hormat saya,

Ameria Kurniati

- **Bagian I**

Petunjuk pengisian :

Isilah kuesioner dengan memberi tanda (√) pada kolom yang telah disediakan

TS : Tidak setuju

S : Setuju

No	Pernyataan	TS	S
1	Saya merasa bahwa saya adalah bagian dari sebuah tim di perusahaan		
2	Semua orang dalam perusahaan memberikan kontribusi kepada upaya tim dalam melayani konsumen		
3	Saya merasa bertanggung jawab untuk membantu sesama karyawan dalam melakukan pekerjaan mereka		
4	Saya dan karyawan yang lain lebih sering bekerja sama daripada bersaing		
5	Saya merasa bahwa saya merupakan bagian penting dari perusahaan		
6	Saya merasa nyaman dalam pekerjaan saya dimana saya mampu melakukan pekerjaan dengan baik		
7	Perusahaan merekrut karyawan berkualitas yang dapat melakukan pekerjaan mereka		
8	Perusahaan memberikan alat-alat dan perlengkapan yang saya butuhkan untuk dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik		
9	Saya menghabiskan banyak waktu untuk memecahkan masalah, dimana saya tidak menguasainya (-)		
10	Saya memiliki kebebasan dalam pekerjaan di dalam memenuhi kebutuhan konsumen		
11	Saya terkadang merasa kurang memiliki kontrol terhadap pekerjaan karena terlalu banyak permintaan dari konsumen dalam waktu yang bersamaan (-)		
12	Salah satu yang membuat saya kecewa karena terkadang saya harus bergantung kepada karyawan lain dalam melayani pelanggan saya (-)		
13	Penilaian pekerjaan yang diberikan oleh supervisor mencakupi seberapa baik saya berinteraksi dengan konsumen		
14	Di perusahaan kami, membuat usaha khusus dalam melayani konsumen tidak akan menghasilkan penghargaan yang lebih banyak (-)		
15	Di perusahaan kami, karyawan yang melakukan pekerjaan terbaik dalam melayani konsumen akan cenderung dihargai dibanding karyawan lain		
16	Jumlah pekerjaan dalam bentuk dokumen membuat saya tidak dapat melayani konsumen dengan efektif (-)		
17	Perusahaan terlalu menekankan kepada penjualan yang menyebabkan sulit untuk melayani konsumen dengan benar (-)		
18	Pekerjaan yang diminta oleh konsumen dan manajer kepada saya biasanya adalah permintaan yang sama		
19	Perusahaan dan saya mempunyai persamaan ide mengenai bagaimana seharusnya melakukan pekerjaan		
20	Saya menerima informasi dalam jumlah yang memadai dari manajer mengenai tugas yang seharusnya saya kerjakan		
21	Saya sering merasa tidak dapat mengerti layanan yang ditawarkan oleh perusahaan (-)		
22	Saya dapat mengikuti perubahan pada perusahaan yang mempengaruhi pekerjaan saya		
23	Saya merasa belum dilatih dengan baik oleh perusahaan mengenai cara untuk berinteraksi secara efektif dengan konsumen (-)		
24	Saya tidak yakin bagian aspek pekerjaan mana yang akan dinilai secara mendalam oleh manager untuk mengevaluasi hasil kerja saya (-)		
25	Orang-orang yang mengembangkan publikasi ke luar, melakukan konsultasi kepada karyawan seperti saya tentang janji-janji yang akan dibuat pada saat publikasi ke luar		
26	Saya sering tidak sadar mengenai janji yang dibuat perusahaan kami melalui publikasi ke luar (-)		
27	Karyawan seperti saya berkomunikasi dengan orang-orang untuk membahas tingkat pelayanan perusahaan yang akan diberikan kepada konsumen		
28	Kebijakan perusahaan kami selalu konsisten mengenai pelayanan kepada konsumen		
29	Persaingan yang ketat adalah dengan menciptakan tekanan di dalam perusahaan untuk menciptakan suatu bisnis baru (-)		
30	Pesaing utama kami menciptakan janji-janji yang berubah-ubah untuk mendapatkan konsumen baru (-)		

• **Bagian II**

Kuesioner bagian II untuk mengetahui kejelasan spesifikasi kualitas pelayanan Permata Gym bagi *receptionist* dan *cleaning service*. Petunjuk pengisian :

Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka (0-4)

Tidak mengetahui standar : 0

Kurang mengetahui standar lisan yang disampaikan : 1

Kurang mengetahui standar tulisan yang disampaikan : 2

Mengetahui standar lisan yang disampaikan : 3

Mengetahui standar tulisan yang disampaikan : 4

Pernyataan	Tidak mengetahui standar	Kurang mengetahui standar lisan yang disampaikan	Kurang mengetahui standar tulisan yang disampaikan	Mengetahui standar lisan yang disampaikan	Mengetahui standar tulisan yang disampaikan
Kenyamanan ruang tunggu	0	1	2	3	4
Ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu yang memadai	0	1	2	3	4
Kebersihan fasilitas-fasilitas olah raga (alat fitness, kolam renang, sauna, aerobic)	0	1	2	3	4
Kebersihan fasilitas-fasilitas gym (ruang ganti, toilet)	0	1	2	3	4
Kenyamanan ruang ganti	0	1	2	3	4
Kebersihan handuk	0	1	2	3	4
Ketersediaan gelas untuk minum yang bersih	0	1	2	3	4
Kenyamanan suasana tempat sauna	0	1	2	3	4
Kenyamanan suasana tempat aerobic	0	1	2	3	4
Kerapihan penampilan karyawan	0	1	2	3	4
Kondisi penerangan yang mendukung aktivitas gym	0	1	2	3	4
Ketersediaan peralatan mandi yang lengkap (air panas, shower)	0	1	2	3	4
Ketersediaan handuk yang siap digunakan sehingga tidak menunggu lama	0	1	2	3	4
Kecepatan <i>receptionist</i> dalam memberikan pelayanan (perhitungan pembayaran, memberikan perlengkapan)	0	1	2	3	4
Kemudahan dalam melakukan perpanjangan membership	0	1	2	3	4
Ketersediaan air minum yang siap untuk diminum setiap saat	0	1	2	3	4
Kesiapan <i>receptionist</i> dalam menyambut konsumen di meja <i>receptionist</i>	0	1	2	3	4
Ketanggapan <i>cleaning service</i> dalam mengganti air minum yang habis	0	1	2	3	4
Pengetahuan <i>receptionist</i> tentang jenis pelayanan yang disediakan	0	1	2	3	4
Ketepatan perhitungan tagihan saat pembayaran	0	1	2	3	4
Keramahan <i>receptionist</i> dalam melayani	0	1	2	3	4
Kesopanan <i>receptionist</i> dalam melayani	0	1	2	3	4
Keamanan di dalam ruang gym	0	1	2	3	4
Ketersediaan tempat untuk menyalurkan kritik dan saran bagi konsumen	0	1	2	3	4

• **Bagian III**

Kuesioner bagian III mengukur konsistensi kerja dari penyampaian jasa yang dilakukan *receptionist* dan *cleaning service*.

Petunjuk pengisian :

Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka (0-4)

- Tidak ada standar : 0
- Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten : 1
- Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara konsisten : 2
- Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten : 3
- Mampu memenuhi standar secara konsisten : 4

Pernyataan	Tidak ada standar	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mampu memenuhi standar secara konsisten
Kenyamanan ruang tunggu	0	1	2	3	4
Ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu yang memadai	0	1	2	3	4
Kebersihan fasilitas-fasilitas olah raga (alat fitness, kolam renang, sauna, aerobic)	0	1	2	3	4
Kebersihan fasilitas-fasilitas gym (ruang ganti, toilet)	0	1	2	3	4
Kenyamanan ruang ganti	0	1	2	3	4
Kebersihan handuk	0	1	2	3	4
Ketersediaan gelas untuk minum yang bersih	0	1	2	3	4
Kenyamanan suasana tempat sauna	0	1	2	3	4
Kenyamanan suasana tempat aerobic	0	1	2	3	4
Kerapihan penampilan karyawan	0	1	2	3	4
Kondisi penerangan yang mendukung aktivitas gym	0	1	2	3	4
Ketersediaan peralatan mandi yang lengkap (air panas, shower)	0	1	2	3	4
Ketersediaan handuk yang siap digunakan sehingga tidak menunggu lama	0	1	2	3	4
Kecepatan <i>receptionist</i> dalam memberikan pelayanan (perhitungan pembayaran, memberikan perlengkapan)	0	1	2	3	4
Kemudahan dalam melakukan perpanjangan membership	0	1	2	3	4
Ketersediaan air minum yang siap untuk diminum setiap saat	0	1	2	3	4
Kesiapan <i>receptionist</i> dalam menyambut konsumen di meja <i>receptionist</i>	0	1	2	3	4
Ketanggapan <i>cleaning service</i> dalam mengganti air minum yang habis	0	1	2	3	4
Pengetahuan <i>receptionist</i> tentang jenis pelayanan yang disediakan	0	1	2	3	4
Ketepatan perhitungan tagihan saat pembayaran	0	1	2	3	4
Keramahan <i>receptionist</i> dalam melayani	0	1	2	3	4
Kesopanan <i>receptionist</i> dalam melayani	0	1	2	3	4
Keamanan di dalam ruang gym	0	1	2	3	4
Ketersediaan tempat untuk menyalurkan kritik dan saran bagi konsumen	0	1	2	3	4

- **Bagian IV**

Kuesioner bagian IV mengukur konsistensi komunikasi yang dilakukan oleh pihak perusahaan. Petunjuk pengisian :

Tidak konsisten : 1                      Kurang konsisten : 2  
 Cukup konsisten : 3                      Konsisten : 4

Pernyataan	Tidak konsisten	Kurang konsisten	Cukup konsisten	Konsisten
Ketersediaan gelas untuk minum yang bersih	1	2	3	4
Ketersediaan peralatan mandi yang lengkap (air panas, shower)	1	2	3	4
Ketersediaan shower yang siap digunakan sehingga tidak menunggu lama	1	2	3	4
Ketersediaan handuk yang siap digunakan sehingga tidak menunggu lama	1	2	3	4
Ketersediaan loker yang siap digunakan sehingga tidak menunggu lama	1	2	3	4
Ketersediaan air minum yang siap untuk diminum setiap saat	1	2	3	4
Ketersediaan instruktur yang siap melayani	1	2	3	4
Kejelasan penyampaian harga minuman yang dijual	1	2	3	4
Kejelasan penyampaian harga	1	2	3	4

## KUESIONER KARYAWAN

Bapak/Ibu yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir pada program Strata Satu Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini dibuat untuk mengetahui serta mengetahui kejelasan standarisasi kualitas pelayanan dan penyampaian jasa yang diberikan oleh karyawan Permata Gym.

Atas perhatian Bapak/Ibu sekalian saya mengucapkan terima kasih

Hormat saya,

Ameria Kurniati

- **Bagian I**

Petunjuk pengisian :

Isilah kuesioner dengan memberi tanda (√) pada kolom yang telah disediakan

TS : Tidak setuju

S : Setuju

No	Pernyataan	TS	S
1	Saya merasa bahwa saya adalah bagian dari sebuah tim di perusahaan		
2	Semua orang dalam perusahaan memberikan kontribusi kepada upaya tim dalam melayani konsumen		
3	Saya merasa bertanggung jawab untuk membantu sesama karyawan dalam melakukan pekerjaan mereka		
4	Saya dan karyawan yang lain lebih sering bekerja sama daripada bersaing		
5	Saya merasa bahwa saya merupakan bagian penting dari perusahaan		
6	Saya merasa nyaman dalam pekerjaan saya dimana saya mampu melakukan pekerjaan dengan baik		
7	Perusahaan merekrut karyawan berkualitas yang dapat melakukan pekerjaan mereka		
8	Perusahaan memberikan alat-alat dan perlengkapan yang saya butuhkan untuk dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik		
9	Saya menghabiskan banyak waktu untuk memecahkan masalah, dimana saya tidak menguasainya (-)		
10	Saya memiliki kebebasan dalam pekerjaan di dalam memenuhi kebutuhan konsumen		
11	Saya terkadang merasa kurang memiliki kontrol terhadap pekerjaan karena terlalu banyak permintaan dari konsumen dalam waktu yang bersamaan (-)		
12	Salah satu yang membuat saya kecewa karena terkadang saya harus bergantung kepada karyawan lain dalam melayani pelanggan saya (-)		
13	Penilaian pekerjaan yang diberikan oleh supervisor mencukupi seberapa baik saya berinteraksi dengan konsumen		
14	Di perusahaan kami, membuat usaha khusus dalam melayani konsumen tidak akan menghasilkan penghargaan yang lebih banyak (-)		
15	Di perusahaan kami, karyawan yang melakukan pekerjaan terbaik dalam melayani konsumen akan cenderung dihargai dibanding karyawan lain		
16	Jumlah pekerjaan dalam bentuk dokumen membuat saya tidak dapat melayani konsumen dengan efektif (-)		
17	Perusahaan terlalu menekankan kepada penjualan yang menyebabkan sulit untuk melayani konsumen dengan benar (-)		
18	Pekerjaan yang diminta oleh konsumen dan manajer kepada saya biasanya adalah permintaan yang sama		
19	Perusahaan dan saya mempunyai persamaan ide mengenai bagaimana seharusnya melakukan pekerjaan		
20	Saya menerima informasi dalam jumlah yang memadai dari manajer mengenai tugas yang seharusnya saya kerjakan		
21	Saya sering merasa tidak dapat mengerti layanan yang ditawarkan oleh perusahaan (-)		
22	Saya dapat mengikuti perubahan pada perusahaan yang mempengaruhi pekerjaan saya		
23	Saya merasa belum dilatih dengan baik oleh perusahaan mengenai cara untuk berinteraksi secara efektif dengan konsumen (-)		
24	Saya tidak yakin bagian aspek pekerjaan mana yang akan dinilai secara mendalam oleh manager untuk mengevaluasi hasil kerja saya (-)		
25	Orang-orang yang mengembangkan publikasi ke luar, melakukan konsultasi kepada karyawan seperti saya tentang janji-janji yang akan dibuat pada saat publikasi ke luar		
26	Saya sering tidak sadar mengenai janji yang dibuat perusahaan kami melalui publikasi ke luar (-)		
27	Karyawan seperti saya berkomunikasi dengan orang-orang untuk membahas tingkat pelayanan perusahaan yang akan diberikan kepada konsumen		
28	Kebijakan perusahaan kami selalu konsisten mengenai pelayanan kepada konsumen		
29	Persaingan yang ketat adalah dengan menciptakan tekanan di dalam perusahaan untuk menciptakan suatu bisnis baru (-)		
30	Pesaing utama kami menciptakan janji-janji yang berubah-ubah untuk mendapatkan konsumen baru (-)		



- **Bagian II**

Kuesioner bagian II untuk mengetahui kejelasan spesifikasi kualitas pelayanan Permata Gym bagi instruktur. Petunjuk pengisian :  
Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka (0-4)

- Tidak mengetahui standar : 0
- Kurang mengetahui standar lisan yang disampaikan : 1
- Kurang mengetahui standar tulisan yang disampaikan : 2
- Mengetahui standar lisan yang disampaikan : 3
- Mengetahui standar tulisan yang disampaikan : 4

Pernyataan	Tidak mengetahui standar	Kurang mengetahui standar lisan yang disampaikan	Kurang mengetahui standar tulisan yang disampaikan	Mengetahui standar lisan yang disampaikan	Mengetahui standar tulisan yang disampaikan
Kerapihan penampilan karyawan	0	1	2	3	4
Kecepatan <i>receptionist</i> dalam memberikan pelayanan (perhitungan pembayaran, memberikan perlengkapan)	0	1	2	3	4
Kemudahan dalam melakukan perpanjangan membership	0	1	2	3	4
Ketersediaan instruktur yang siap melayani	0	1	2	3	4
Kondisi alat-alat fitness yang mendukung kegiatan gym	0	1	2	3	4
Kesiapan <i>receptionist</i> dalam menyambut konsumen di meja <i>receptionist</i>	0	1	2	3	4
Ketanggapan instruktur dalam memberikan pelayanan	0	1	2	3	4
Kemampuan instruktur dalam menjawab pertanyaan konsumen	0	1	2	3	4
Pengetahuan <i>receptionist</i> tentang jenis pelayanan yang disediakan	0	1	2	3	4
Keahlian instruktur dalam memberikan instruksi penggunaan alat fitness	0	1	2	3	4
Ketepatan perhitungan tagihan saat pembayaran	0	1	2	3	4
Keramahan <i>receptionist</i> dalam melayani	0	1	2	3	4
Kesopanan <i>receptionist</i> dalam melayani	0	1	2	3	4
Keramahan instruktur dalam melayani	0	1	2	3	4
Kesopanan instruktur dalam melayani	0	1	2	3	4
Keamanan di dalam ruang gym	0	1	2	3	4
Keamanan pemakaian alat-alat fitness	0	1	2	3	4
Kejelasan instruktur dalam penyampaian instruksi	0	1	2	3	4

- **Bagian III**

Kuesioner bagian III mengukur konsistensi kerja dari penyampaian jasa yang dilakukan instruktur. Petunjuk pengisian :

Isilah kuesioner dengan melingkari salah satu angka (0-4)

Tidak ada standar : 0

Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten : 1

Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara konsisten : 2

Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten : 3

Mampu memenuhi standar secara konsisten : 4

Pernyataan	Tidak ada standar	Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati tidak mampu memenuhi standar secara konsisten	Mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten	Mampu memenuhi standar secara konsisten
Kerapuhan penampilan karyawan	0	1	2	3	4
Kecepatan <i>receptionist</i> dalam memberikan pelayanan (perhitungan pembayaran, memberikan perlengkapan)	0	1	2	3	4
Kemudahan dalam melakukan perpanjangan membership	0	1	2	3	4
Ketersediaan instruktur yang siap melayani	0	1	2	3	4
Kondisi alat-alat fitness yang mendukung kegiatan gym	0	1	2	3	4
Kesiapan <i>receptionist</i> dalam menyambut konsumen di meja <i>receptionist</i>	0	1	2	3	4
Ketanggapan instruktur dalam memberikan pelayanan	0	1	2	3	4
Kemampuan instruktur dalam menjawab pertanyaan konsumen	0	1	2	3	4
Pengetahuan <i>receptionist</i> tentang jenis pelayanan yang disediakan	0	1	2	3	4
Keahlian instruktur dalam memberikan instruksi penggunaan alat fitness	0	1	2	3	4
Ketepatan perhitungan tagihan saat pembayaran	0	1	2	3	4
Keramahan <i>receptionist</i> dalam melayani	0	1	2	3	4
Kesopanan <i>receptionist</i> dalam melayani	0	1	2	3	4
Keramahan instruktur dalam melayani	0	1	2	3	4
Kesopanan instruktur dalam melayani	0	1	2	3	4
Keamanan di dalam ruang gym	0	1	2	3	4
Keamanan pemakaian alat-alat fitness	0	1	2	3	4
Kejelasan instruktur dalam penyampaian instruksi	0	1	2	3	4

- **Bagian IV**

Kuesioner bagian IV mengukur konsistensi komunikasi yang dilakukan oleh pihak perusahaan. Petunjuk pengisian :

Tidak konsisten : 1                      Kurang konsisten : 2  
 Cukup konsisten : 3                      Konsisten : 4

Pernyataan	Tidak konsisten	Kurang konsisten	Cukup konsisten	Konsisten
Ketersediaan gelas untuk minum yang bersih	1	2	3	4
Ketersediaan peralatan mandi yang lengkap (air panas, shower)	1	2	3	4
Ketersediaan shower yang siap digunakan sehingga tidak menunggu lama	1	2	3	4
Ketersediaan handuk yang siap digunakan sehingga tidak menunggu lama	1	2	3	4
Ketersediaan loker yang siap digunakan sehingga tidak menunggu lama	1	2	3	4
Ketersediaan air minum yang siap untuk diminum setiap saat	1	2	3	4
Ketersediaan instruktur yang siap melayani	1	2	3	4
Kejelasan penyampaian harga minuman yang dijual	1	2	3	4
Kejelasan penyampaian harga	1	2	3	4

## **LAMPIRAN 3**

*TABEL*

**TABEL 5.1**  
**PENENTUAN JUMLAH SAMPEL DARI POPULASI TERTENTU**  
**DENGAN TARAF KESALAHAN 1%, 5%, DAN 10%**

N	s			N	s			N	s		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	155	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
75	67	62	59	550	301	213	182	30000	649	344	268
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	563	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1100	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1200	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1300	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1400	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1500	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1600	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1700	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1800	485	292	235	750000	663	348	270
230	171	139	125	1900	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	2000	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2200	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2400	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	663	348	271
								∞	664	349	272

**TABEL III**  
**NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT**

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			



## **LAMPIRAN 4**

***DATA DAN PENGOLAHAN***



## DATA PENDAHULUAN

Data mentah pendahuluan persepsi konsumen

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

Data mentah pendahuluan harapan konsumen

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

## BILANGAN RANDOM

28	44	110	92	77
56	15	49	65	38
16	90	30	77	35
98	105	25	46	20
33	72	53	71	84
23	87	74	24	31
76	43	82	44	45
65	104	97	49	81
4	88	19	13	1
64	25	55	67	99
39	18	17	40	71
96	109	81	93	83
45	20	44	20	14
27	78	106	32	46
92	83	102	60	105
108	12	109	98	59
72	95	9	107	33
7	67	63	91	37
11	34	75	87	6
21	27	52	101	85
84	7	54	38	69
106	23	57	1	86
97	48	8	4	13
68	22	46	110	107
99	65	48	35	61
12	63	27	89	95
57	85	90	68	44
8	32	2	53	47
110	1	58	42	80
104	57	14	51	25
36	21	64	39	96
62	61	66	50	67
75	38	12	29	108
69	103	23	64	26
107	16	83	36	12
59	13	32	100	70
26	42	51	25	40
47	62	11	83	17
80	91	101	19	49
22	50	29	105	28
71	52	72	54	41
103	96	1	6	58
15	81	104	30	110
48	93	24	66	104
78	6	22	82	64
49	60	67	45	11
52	59	96	97	90
42	35	40	48	60
79	110	103	41	65
67	17	107	84	56





## TANGIBLES

Responden	Variabel pernyataan																					Ski	Bobot	Sqi
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21			
1	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2.952	15	0.443
2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3.619	30	1.086
3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.286	30	0.986
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2.952	20	0.590
5	3	2	1	2	2	2	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	4	2.714	25	0.679
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.048	20	0.610
7	3	3	3	3	2	2	3	1	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	2.667	40	1.067
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3.238	20	0.648
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3.143	15	0.471
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	30	0.900
11	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	4	2	4	2.857	20	0.571
12	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	1	3	2.619	80	2.095
13	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3.095	20	0.619
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
15	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3.143	20	0.629
16	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3.238	20	0.648
17	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3.381	20	0.676
18	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3.238	20	0.648
19	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2.714	25	0.679
20	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2.857	15	0.429
21	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	4	2.762	25	0.690
22	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2.667	30	0.800
23	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2.619	15	0.393
24	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3.286	20	0.657
25	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2.571	20	0.514
26	3	2	4	3	3	2	3	3	4	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3.000	10	0.300
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2.857	20	0.571
28	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3.190	35	1.117
29	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	2	2.952	35	1.033
30	3	4	3	3	2	2	3	1	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3.143	50	1.571
31	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3.714	20	0.743
32	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2.762	20	0.552
33	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2.857	25	0.714
34	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2.952	15	0.443
35	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3.333	20	0.667
36	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2.905	10	0.290
37	3	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.857	20	0.571
38	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.905	40	1.162
39	2	2	4	3	3	3	3	4	2	3	2	3	4	3	2	4	3	2	2	3	3	2.857	20	0.571
40	2	2	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	1	3	3	4	2.714	10	0.271
41	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3.333	10	0.333
42	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3.143	30	0.943
43	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	4	3.095	20	0.619
44	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3.381	30	1.014
45	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.857	20	0.771
46	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	2	2	4	3	2	3	2	3	2	2.667	30	0.800
47	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2.810	15	0.421
48	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3.190	20	0.638
49	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2.667	15	0.400
50	3	3	4	4	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	4	3	2	3	2	2	2	2.762	50	1.381
51	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2.810	15	0.421
52	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	3.000	20	0.600
53	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3.048	10	0.305
54	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.810	20	0.562
55	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3.190	15	0.479
56	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2.714	10	0.271
57	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	2.857	20	0.571
58	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3.190	20	0.638
59	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3.143	20	0.629
60	2	2	4	3	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2.619	15	0.393
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2.810	10	0.281
62	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2.619	10	0.262
63	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2.667	30	0.800
64	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2.619	25	0.655
65	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2.095	6	0.126
66	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.905	25	0.726
67	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	15	0.450
68	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3.286	20	0.657
69	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3.429	40	1.371
70	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	3	3.571	20	0.714



## RELIABILITY

Responden	Variabel pernyataan					Ski	Bobot	Sqi
	22	23	24	25	26			
1	3	3	3	2	3	2.800	20	0.560
2	4	4	4	3	4	3.800	20	0.760
3	3	3	3	3	3	3.000	10	0.300
4	3	3	4	3	3	3.200	20	0.640
5	3	4	4	3	4	3.600	10	0.360
6	3	4	4	3	3	3.400	25	0.850
7	2	3	2	3	3	2.600	20	0.520
8	3	3	4	4	3	3.400	20	0.680
9	3	3	3	3	3	3.000	15	0.450
10	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
11	3	3	4	3	3	3.200	20	0.640
12	2	3	3	2	2	2.400	5	0.120
13	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
14	3	3	3	3	3	3.000	25	0.750
15	3	3	3	3	4	3.200	30	0.960
16	2	3	3	4	3	3.000	20	0.600
17	4	3	4	4	3	3.600	20	0.720
18	3	3	4	4	3	3.400	10	0.340
19	3	2	3	2	2	2.400	25	0.600
20	3	3	3	3	3	3.000	25	0.750
21	3	4	4	3	3	3.400	5	0.170
22	2	3	3	3	2	2.600	30	0.780
23	3	2	3	3	3	2.800	20	0.560
24	3	3	4	4	4	3.600	15	0.540
25	2	3	3	2	2	2.400	15	0.360
26	2	3	3	3	3	2.800	10	0.280
27	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
28	3	3	4	3	3	3.200	15	0.480
29	3	3	3	3	3	3.000	25	0.750
30	3	3	3	3	3	3.000	30	0.900
31	3	3	3	4	3	3.200	20	0.640
32	2	2	3	2	2	2.200	20	0.440
33	3	3	3	3	3	3.000	15	0.450
34	3	3	3	2	3	2.800	15	0.420
35	3	4	4	3	3	3.400	20	0.680
36	4	3	4	3	4	3.600	10	0.360
37	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
38	3	3	3	3	3	3.000	15	0.450
39	3	3	4	3	3	3.200	20	0.640
40	3	3	3	2	4	3.000	20	0.600
41	3	4	4	3	4	3.600	10	0.360
42	4	4	4	2	3	3.400	17.5	0.595
43	3	4	4	2	3	3.200	25	0.800
44	3	3	4	3	2	3.000	10	0.300
45	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800
46	3	3	4	2	2	2.800	15	0.420
47	2	2	3	3	3	2.600	20	0.520
48	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
49	2	3	3	3	2	2.600	25	0.650
50	3	3	3	2	3	2.800	10	0.280
51	2	3	3	3	3	2.800	20	0.560
52	3	3	3	2	2	2.600	15	0.390
53	4	4	4	2	3	3.400	25	0.850
54	3	3	3	3	2	2.800	20	0.560
55	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
56	2	3	3	2	3	2.600	5	0.130
57	3	3	3	3	3	3.000	10	0.300
58	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
59	3	3	3	3	2	2.800	15	0.420
60	3	4	4	4	3	3.600	20	0.720
61	3	3	3	3	3	3.000	30	0.900
62	3	3	3	2	3	2.800	20	0.560
63	3	3	3	3	3	3.000	10	0.300
64	2	3	3	2	3	2.600	25	0.650
65	2	3	2	2	2	2.200	40	0.880
66	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
67	3	3	3	4	3	3.200	15	0.480
68	3	2	3	3	4	3.000	20	0.600
69	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
70	3	3	3	3	3	3.000	10	0.300



71	3	4	3	4	3	3.400	70	2.380
72	2	3	3	3	4	3.000	20	0.600
73	3	3	3	3	3	3.000	17	0.510
74	3	3	3	4	4	3.400	30	1.020
75	2	3	3	3	3	2.800	20	0.560
76	3	3	3	3	3	3.000	10	0.300
77	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
78	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
79	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
80	2	4	3	2	2	2.600	10	0.260
81	3	3	3	3	2	2.800	20	0.560
82	4	4	4	3	3	3.600	10	0.360
83	3	3	3	4	3	3.200	20	0.640
84	3	3	3	3	3	3.000	15	0.450
85	3	3	4	4	3	3.400	20	0.680
86	4	4	4	4	4	4.000	15	0.600
87	3	2	3	3	3	2.800	20	0.560
88	3	3	4	3	3	3.200	20	0.640
89	4	4	4	4	2	3.600	10	0.360
90	2	3	3	3	3	2.800	15	0.420
91	3	3	4	4	4	3.600	10	0.360
92	2	3	3	2	3	2.600	20	0.520
93	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
94	4	3	3	4	4	3.600	20	0.720
95	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
96	3	3	3	3	3	3.000	10	0.300
97	4	4	4	3	3	3.600	20	0.720
98	3	3	3	3	3	3.000	30	0.900
99	3	2	3	3	3	2.800	20	0.560
100	3	3	2	3	3	2.800	20	0.560
Rata-rata						3.052		0.574
Standar deviasi						0.359		
Variansi						0.129		

## RESPONSIVENESS

Reaponden	Variabel pernyataan					Ski	Bobot	Sqi
	27	28	29	30	31			
1	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
2	4	4	4	4	4	4.000	15	0.600
3	3	3	3	3	3	3.000	10	0.300
4	2	3	3	3	3	2.800	20	0.560
5	3	3	3	3	4	3.200	15	0.480
6	3	3	3	4	4	3.400	25	0.850
7	2	1	3	3	3	2.400	10	0.240
8	3	4	3	3	3	3.200	20	0.640
9	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
10	3	3	4	3	3	3.200	25	0.800
11	2	3	3	3	3	2.800	20	0.560
12	2	3	3	3	3	2.800	5	0.140
13	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
14	3	3	3	3	3	3.000	15	0.450
15	3	4	3	3	4	3.400	10	0.340
16	3	2	3	3	3	2.800	20	0.560
17	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
18	4	4	4	3	3	3.600	30	1.080
19	2	3	3	3	3	2.800	20	0.560
20	2	2	3	3	3	2.600	30	0.780
21	2	3	3	3	3	2.800	10	0.280
22	2	3	3	3	3	2.800	10	0.280
23	2	3	3	3	3	2.800	15	0.420
24	3	3	3	3	3	3.000	25	0.750
25	2	3	3	3	2	2.600	25	0.650
26	2	3	3	3	3	2.800	30	0.840
27	2	3	3	3	3	2.800	20	0.560
28	3	2	3	3	3	2.800	15	0.420
29	4	4	3	3	3	3.400	15	0.510
30	3	2	3	3	4	3.000	10	0.300
31	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
32	2	3	3	3	3	2.800	20	0.560
33	3	3	3	3	3	3.000	15	0.450
34	3	3	3	3	3	3.000	40	1.200
35	3	4	3	3	3	3.200	20	0.640
36	3	3	3	3	3	3.000	40	1.200
37	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
38	3	3	3	3	3	3.000	10	0.300
39	3	3	3	4	3	3.200	30	0.960
40	3	3	3	3	3	3.000	30	0.900
41	3	4	3	3	3	3.200	30	0.960
42	3	3	3	3	4	3.200	17.5	0.560
43	1	4	3	4	4	3.200	30	0.960
44	3	3	4	2	3	3.000	10	0.300
45	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800
46	2	3	3	2	2	2.400	10	0.240
47	3	3	3	3	3	3.000	15	0.450
48	4	3	3	3	3	3.200	20	0.640
49	2	3	3	3	3	2.800	30	0.840
50	2	3	3	3	2	2.600	10	0.260
51	2	3	3	3	3	2.800	30	0.840
52	3	3	3	3	2	2.800	15	0.420
53	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
54	3	3	2	3	3	2.800	10	0.280
55	3	3	3	3	3	3.000	15	0.450
56	2	3	3	3	3	2.800	40	1.120
57	3	3	3	3	3	3.000	10	0.300
58	4	3	3	3	3	3.200	20	0.640
59	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
60	3	2	3	3	3	2.800	15	0.420

61	3	3	3	3	3	3.000	10	0.300
62	3	3	3	3	3	3.000	30	0.900
63	2	3	3	3	3	2.800	10	0.280
64	3	2	2	3	3	2.600	25	0.650
65	3	2	3	2	2	2.400	7	0.168
66	3	3	3	3	3	3.000	25	0.750
67	3	3	3	4	4	3.400	10	0.340
68	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800
69	3	4	3	4	4	3.600	10	0.360
70	3	3	3	3	3	3.000	10	0.300
71	4	3	4	3	4	3.600	5	0.180
72	3	2	3	3	3	2.800	15	0.420
73	4	3	4	3	4	3.600	20	0.720
74	3	3	3	4	4	3.400	15	0.510
75	2	2	3	3	3	2.600	20	0.520
76	3	3	3	3	3	3.000	30	0.900
77	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
78	3	3	3	3	3	3.000	15	0.450
79	2	3	3	3	3	2.800	20	0.560
80	2	3	2	3	3	2.600	10	0.260
81	3	3	2	2	3	2.600	20	0.520
82	3	4	4	4	4	3.800	10	0.380
83	3	3	3	4	4	3.400	20	0.680
84	3	3	3	3	3	3.000	15	0.450
85	3	4	3	3	3	3.200	20	0.640
86	3	3	3	3	3	3.000	15	0.450
87	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
88	3	2	3	3	3	2.800	15	0.420
89	4	4	4	4	4	4.000	10	0.400
90	2	3	3	3	3	2.800	15	0.420
91	4	3	3	4	4	3.600	30	1.080
92	3	3	3	3	3	3.000	25	0.750
93	3	3	3	3	3	3.000	30	0.900
94	3	3	3	4	4	3.400	10	0.340
95	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
96	3	3	3	3	3	3.000	25	0.750
97	4	4	3	3	3	3.400	20	0.680
98	3	3	4	4	3	3.400	20	0.680
99	2	3	3	3	3	2.800	20	0.560
100	2	3	3	3	3	2.800	20	0.560
Rata-rata						3.040		0.573
Standar deviasi						0.339		
Variansi						0.115		

## ASSURANCE

Reaponden	Variabel pernyataan											Ski	Bobot	Sqi
	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41				
1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3.500	25	0.875	
2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3.600	20	0.720	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600	
5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3.700	20	0.740	
6	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3.300	15	0.495	
7	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2.800	20	0.560	
8	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3.200	20	0.640	
9	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3.200	25	0.800	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	15	0.450	
11	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.900	20	0.580	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	5	0.150	
13	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3.200	20	0.640	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2.700	20	0.540	
15	3	3	3	3	4	3	3	3	1	1	2.700	30	0.810	
16	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3.200	20	0.640	
17	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3.400	20	0.680	
18	3	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3.400	20	0.680	
19	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2.600	15	0.390	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	35	1.050	
22	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2.800	10	0.280	
23	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2.700	25	0.675	
24	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3.600	20	0.720	
25	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2.600	20	0.520	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	30	0.900	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600	
28	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3.700	25	0.925	
29	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3.100	15	0.465	
30	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3.300	5	0.165	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600	
32	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3.500	20	0.700	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	15	0.450	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	10	0.300	
35	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3.500	20	0.700	
36	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3.200	20	0.640	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	30	0.900	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	25	0.750	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600	
41	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3.500	40	1.400	
42	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3.800	17.5	0.665	
43	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3.500	15	0.525	
44	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3.300	40	1.320	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800	
46	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3.400	30	1.020	
47	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2.700	25	0.675	
48	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3.500	20	0.700	
49	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2.700	15	0.405	
50	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2.900	20	0.580	
51	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2.700	15	0.405	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	30	0.900	
53	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3.100	35	1.085	
54	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	2.700	30	0.810	
55	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3.200	25	0.800	
56	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3.000	15	0.450	
57	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3.700	50	1.850	
58	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3.500	20	0.700	
59	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3.100	15	0.465	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600	

61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	25	0.750
62	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2.800	20	0.560
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	30	0.900
64	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2.600	15	0.390
65	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2.300	40	0.920
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	10	0.300
67	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3.400	50	1.700
68	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3.700	20	0.740
69	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3.900	10	0.390
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
71	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3.500	10	0.350
72	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3.100	30	0.930
73	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3.200	25	0.800
74	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3.100	20	0.620
75	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2.700	20	0.540
76	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3.100	30	0.930
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
78	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3.500	15	0.525
79	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2.900	30	0.870
80	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2.800	30	0.840
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000	10	0.400
83	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3.600	20	0.720
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
85	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3.200	20	0.640
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
88	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3.400	20	0.680
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
91	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3.200	20	0.640
92	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2.700	15	0.405
93	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3.700	20	0.740
94	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3.800	30	1.140
95	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3.500	20	0.700
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	25	0.750
97	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.900	20	0.780
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
99	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3.100	30	0.930
100	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2.900	20	0.580
Rata-rata												3.153	0.684	
Standar deviasi												0.349		
Variansi												0.122		

## EMPHATY

Reaponden	Variabel pernyataan					Ski	Bobot	Sqi
	42	43	44	45	46			
1	2	3	3	3	3	2.800	20	0.560
2	4	4	4	4	3	3.800	15	0.570
3	3	3	3	3	3	3.000	30	0.900
4	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
5	2	3	4	3	3	3.000	30	0.900
6	3	4	4	4	3	3.600	15	0.540
7	3	3	2	2	1	2.200	10	0.220
8	4	3	4	3	1	3.000	20	0.600
9	3	3	3	3	3	3.000	25	0.750
10	3	4	3	3	1	2.800	10	0.280
11	2	3	2	3	2	2.400	20	0.480
12	2	3	3	3	2	2.600	5	0.130
13	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
14	1	1	1	1	1	1.000	20	0.200
15	1	3	3	3	3	2.600	10	0.260
16	2	3	3	3	3	2.800	20	0.560
17	3	3	3	3	2	2.800	20	0.560
18	2	3	3	3	2	2.600	20	0.520
19	2	3	3	2	2	2.400	15	0.360
20	3	3	3	3	2	2.800	10	0.280
21	3	3	3	2	2	2.600	25	0.650
22	2	3	3	3	2	2.600	20	0.520
23	3	2	3	3	2	2.600	25	0.650
24	4	4	3	3	3	3.400	20	0.680
25	2	3	2	2	3	2.400	20	0.480
26	4	3	3	3	2	3.000	20	0.600
27	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
28	4	4	3	3	3	3.400	10	0.340
29	3	3	3	3	3	3.000	10	0.300
30	3	4	3	3	4	3.400	5	0.170
31	4	4	2	3	2	3.000	20	0.600
32	2	3	2	3	2	2.400	20	0.480
33	3	3	3	3	3	3.000	30	0.900
34	3	3	3	3	2	2.800	20	0.560
35	3	4	3	4	2	3.200	20	0.640
36	4	3	3	3	2	3.000	20	0.600
37	3	3	3	3	2	2.800	10	0.280
38	3	3	3	3	3	3.000	10	0.300
39	3	2	3	3	3	2.800	10	0.280
40	4	3	3	3	3	3.200	20	0.640
41	4	4	3	3	4	3.600	10	0.360
42	3	3	3	4	3	3.200	17,5	0.560
43	4	4	4	4	2	3.600	10	0.360
44	3	3	3	4	4	3.400	10	0.340
45	4	4	4	4	2	3.600	20	0.720
46	3	3	2	2	2	2.400	15	0.360
47	3	3	3	3	1	2.600	25	0.650
48	4	3	3	3	3	3.200	20	0.640
49	3	3	3	3	2	2.800	15	0.420
50	3	3	2	2	2	2.400	10	0.240
51	3	3	3	2	1	2.400	20	0.480
52	3	3	3	3	2	2.800	20	0.560
53	3	3	3	3	3	3.000	10	0.300
54	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
55	3	3	3	3	2	2.800	25	0.700
56	3	2	3	3	2	2.600	30	0.780
57	4	4	2	3	2	3.000	10	0.300
58	4	3	3	3	3	3.200	20	0.640
59	3	3	3	3	2	2.800	30	0.840
60	3	3	3	3	2	2.800	30	0.840

61	3	3	3	3	2	2.800	25	0.700
62	3	3	3	3	2	2.800	20	0.560
63	3	2	2	2	2	2.200	20	0.440
64	3	3	2	2	2	2.400	10	0.240
65	2	2	2	2	2	2.000	7	0.140
66	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
67	3	4	3	3	3	3.200	10	0.320
68	4	4	3	3	2	3.200	20	0.640
69	4	4	4	4	2	3.600	20	0.720
70	3	3	3	3	2	2.800	40	1.120
71	3	3	3	3	3	3.000	5	0.150
72	2	3	3	2	1	2.200	15	0.330
73	4	4	3	3	2	3.200	20	0.640
74	2	3	3	3	1	2.400	20	0.480
75	2	3	3	3	2	2.600	10	0.260
76	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
77	3	3	3	3	2	2.800	20	0.560
78	4	3	3	4	3	3.400	20	0.680
79	3	3	2	2	2	2.400	10	0.240
80	3	3	2	3	2	2.600	20	0.520
81	3	3	3	3	2	2.800	30	0.840
82	1	4	1	1	1	1.600	50	0.800
83	3	4	3	3	2	3.000	30	0.900
84	3	3	3	3	2	2.800	20	0.560
85	2	4	3	3	3	3.000	20	0.600
86	3	3	3	3	2	2.800	15	0.420
87	3	3	3	3	2	2.800	20	0.560
88	3	3	3	3	3	3.000	15	0.450
89	1	1	1	1	1	1.000	20	0.200
90	3	3	3	3	2	2.800	30	0.840
91	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
92	3	2	3	3	2	2.600	15	0.390
93	3	4	3	3	3	3.200	20	0.640
94	3	4	3	3	4	3.400	20	0.680
95	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
96	3	3	3	3	3	3.000	25	0.750
97	4	4	4	3	3	3.600	20	0.720
98	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
99	2	3	3	2	2	2.400	20	0.480
100	3	3	3	2	2	2.600	20	0.520
Rata-rata						2.840		0.529
Standar deviasi						0.463		
Variansi						0.214		







### TANGIBLES

Responden	Variabel pernyataan																					Ski	Bobot	Sqi
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21			
1	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	4	4	3	3.000	15	0.450
2	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	3.333	30	1.000
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3.667	30	1.100
4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3.524	20	0.705
5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3.714	25	0.929
6	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3.333	20	0.667
7	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3.524	40	1.410
8	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3.476	20	0.695
9	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3.333	15	0.500
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3.095	30	0.929
11	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3.762	20	0.752
12	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3.000	80	2.400
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3.048	20	0.610
14	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
15	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3.190	20	0.638
16	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3.381	20	0.676
17	3	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3.238	20	0.648
18	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3.381	20	0.676
19	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3.048	25	0.762
20	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3.619	15	0.543
21	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3.238	25	0.810
22	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3.095	30	0.929
23	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3.000	15	0.450
24	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3.619	20	0.724
25	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3.286	20	0.657
26	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3.381	10	0.338
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3.048	20	0.610
28	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3.476	35	1.217
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	1	2.905	35	1.017
30	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3.524	50	1.762
31	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3.762	20	0.752
32	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2.857	20	0.571
33	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.143	25	0.786
34	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	2	4	4	4	3	3.381	15	0.507
35	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3.286	20	0.657
36	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3.381	10	0.338
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3.952	20	0.790
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3.095	40	1.238
39	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3.619	20	0.724
40	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3.095	10	0.310
41	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3.571	10	0.357
42	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3.524	30	1.057
43	2	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3.571	20	0.714
44	3	2	4	3	4	3	4	4	3	2	2	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	2.952	30	0.886
45	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.905	20	0.781
46	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3.619	30	1.086
47	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3.238	15	0.486
48	3	2	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
49	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3.048	15	0.457
50	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3.524	50	1.762
51	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3.000	15	0.450
52	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3.619	20	0.724
53	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3.524	10	0.352
54	2	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3.190	20	0.638
55	3	2	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2.952	15	0.443
56	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3.524	10	0.352
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3.333	20	0.667
58	3	2	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
59	3	2	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3.048	20	0.610
60	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3.714	15	0.557
61	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3.619	10	0.362
62	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3.571	10	0.357
63	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.810	30	1.143
64	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3.429	25	0.857
65	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3.429	6	0.206
66	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3.143	25	0.786
67	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3.333	15	0.500
68	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3.810	20	0.762
69	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3.810	40	1.524
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.429	20	0.686

71	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3.571	10	0.357
72	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.667	20	0.733
73	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3.619	18	0.651	
74	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	3	3	4	4	3	4	3	3.476	15	0.521	
75	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3.476	30	1.043	
76	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3.476	10	0.348	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3.048	20	0.610	
78	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3.190	30	0.957	
79	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3.667	20	0.733	
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2.857	30	0.857	
81	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3.619	10	0.362	
82	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3.619	20	0.724	
83	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3.238	10	0.324	
84	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3.429	30	1.029	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.905	20	0.781	
86	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3.286	35	1.150	
87	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3.381	20	0.676	
88	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3.429	30	1.029	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3.952	40	1.581	
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3.381	20	0.676	
91	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.667	20	0.733	
92	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3.190	25	0.798	
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	10	0.300	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	2	4	3.524	20	0.705	
95	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2.952	20	0.590	
96	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3.095	15	0.464	
97	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.905	20	0.781	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3.762	10	0.376	
99	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3.190	10	0.319	
100	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3.190	20	0.638	
																					Rata-rata	3.378	0.735	
																					Standar deviasi	0.282		
																					Variansi	0.080		

## RELIABILITY

Reaponden	Variabel pernyataan					Ski	Bobot	Sqi
	22	23	24	25	26			
1	3	3	4	2	3	3.000	20	0.600
2	3	3	4	3	4	3.400	20	0.680
3	4	4	4	4	4	4.000	10	0.400
4	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
5	4	4	4	4	4	4.000	10	0.400
6	4	3	3	4	4	3.600	25	0.900
7	3	3	4	4	4	3.600	20	0.720
8	3	3	4	4	3	3.400	20	0.680
9	3	3	3	3	3	3.000	15	0.450
10	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
11	4	3	3	3	3	3.200	20	0.640
12	3	3	3	4	4	3.400	5	0.170
13	3	4	3	3	3	3.200	20	0.640
14	3	3	3	3	3	3.000	25	0.750
15	3	3	3	3	3	3.000	30	0.900
16	3	3	4	3	3	3.200	20	0.640
17	3	3	3	3	4	3.200	20	0.640
18	3	4	4	4	4	3.800	10	0.380
19	3	4	3	4	3	3.400	25	0.850
20	4	3	4	4	4	3.800	25	0.950
21	3	3	3	3	4	3.200	5	0.160
22	4	2	3	3	4	3.200	30	0.960
23	3	3	4	4	3	3.400	20	0.680
24	3	3	4	4	4	3.600	15	0.540
25	3	3	4	4	3	3.400	15	0.510
26	3	4	4	3	4	3.600	10	0.360
27	3	3	3	3	4	3.200	20	0.640
28	3	3	4	3	3	3.200	15	0.480
29	1	2	4	3	3	2.600	25	0.650
30	4	3	3	2	4	3.200	30	0.960
31	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800
32	3	3	4	2	3	3.000	20	0.600
33	3	4	3	3	3	3.200	15	0.480
34	3	3	4	4	4	3.600	15	0.540
35	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
36	4	3	4	3	4	3.600	10	0.360
37	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800
38	3	3	3	3	3	3.000	15	0.450
39	3	3	4	3	4	3.400	20	0.680
40	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
41	4	3	4	4	3	3.600	10	0.360
42	4	4	4	3	4	3.800	17,5	0.665
43	3	4	4	4	4	3.800	25	0.950
44	2	3	3	3	3	2.800	10	0.280
45	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800
46	3	3	3	4	4	3.400	15	0.510
47	3	3	4	4	3	3.400	20	0.680
48	3	3	3	4	3	3.200	20	0.640
49	3	3	3	4	3	3.200	25	0.800
50	4	4	3	4	4	3.800	10	0.380
51	3	4	3	4	4	3.600	20	0.720
52	3	4	4	4	4	3.800	15	0.570
53	3	3	4	4	4	3.600	25	0.900
54	3	2	4	3	3	3.000	20	0.600
55	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
56	3	4	4	3	4	3.600	5	0.180
57	4	4	3	4	4	3.800	10	0.380
58	3	3	3	4	3	3.200	20	0.640
59	3	3	3	3	3	3.000	15	0.450
60	4	4	4	4	3	3.800	20	0.760

61	3	4	4	4	4	3.800	30	1.140
62	3	4	4	3	3	3.400	20	0.680
63	4	4	3	4	4	3.800	10	0.380
64	3	4	4	3	4	3.600	25	0.900
65	3	3	3	3	3	3.000	40	1.200
66	3	2	2	3	3	2.600	20	0.520
67	3	3	3	4	4	3.400	15	0.510
68	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800
69	3	3	4	3	4	3.400	20	0.680
70	4	4	4	3	4	3.800	10	0.380
71	4	3	4	3	4	3.600	70	2.520
72	3	4	4	3	4	3.600	20	0.720
73	3	4	3	3	3	3.200	17	0.544
74	3	3	2	3	4	3.000	30	0.900
75	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800
76	4	4	4	4	4	4.000	10	0.400
77	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
78	3	3	4	4	4	3.600	20	0.720
79	3	3	4	4	4	3.600	20	0.720
80	3	3	3	3	3	3.000	10	0.300
81	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
82	4	4	4	4	4	4.000	10	0.400
83	3	3	3	4	4	3.400	20	0.680
84	4	4	4	4	4	4.000	15	0.600
85	2	4	4	4	4	3.600	20	0.720
86	4	4	4	4	4	4.000	15	0.600
87	4	4	3	3	3	3.400	20	0.680
88	3	3	4	3	4	3.400	20	0.680
89	4	4	4	4	4	4.000	10	0.400
90	4	4	3	3	4	3.600	15	0.540
91	3	4	4	4	4	3.800	10	0.380
92	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
93	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
94	3	3	3	4	4	3.400	20	0.680
95	3	3	4	3	4	3.400	20	0.680
96	3	3	3	3	3	3.000	10	0.300
97	4	3	4	4	4	3.800	20	0.760
98	4	4	4	4	4	4.000	30	1.200
99	4	4	3	3	3	3.400	20	0.680
100	4	4	3	3	3	3.400	20	0.680

Rata-rata	3.430	0.642
Standar deviasi	0.361	
Variansi	0.130	

## RESPONSIVENESS

Reaponden	Variabel pernyataan					Ski	Bobot	Sqi
	27	28	29	30	31			
1	2	3	2	2	3	2.400	20	0.480
2	4	4	4	4	3	3.800	15	0.570
3	4	4	4	4	4	4.000	10	0.400
4	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
5	4	4	3	3	4	3.600	15	0.540
6	3	3	4	4	4	3.600	25	0.900
7	4	4	3	3	3	3.400	10	0.340
8	4	3	3	4	3	3.400	20	0.680
9	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
10	4	3	4	3	3	3.400	25	0.850
11	4	4	3	3	3	3.400	20	0.680
12	3	4	3	4	4	3.600	5	0.180
13	4	3	3	3	3	3.200	20	0.640
14	3	3	3	3	3	3.000	15	0.450
15	4	3	4	3	3	3.400	10	0.340
16	2	2	3	3	2	2.400	20	0.480
17	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
18	3	4	3	4	4	3.600	30	1.080
19	3	3	4	3	4	3.400	20	0.680
20	4	4	4	4	4	4.000	30	1.200
21	4	3	4	4	4	3.800	10	0.380
22	4	3	3	3	2	3.000	10	0.300
23	3	3	3	3	3	3.000	15	0.450
24	3	4	4	4	4	3.800	25	0.950
25	3	3	4	4	3	3.400	25	0.850
26	3	3	3	3	3	3.000	30	0.900
27	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
28	3	4	3	3	3	3.200	15	0.480
29	3	3	3	3	3	3.000	15	0.450
30	3	3	4	4	4	3.600	10	0.360
31	3	4	3	3	3	3.200	20	0.640
32	2	3	3	3	2	2.600	20	0.520
33	3	4	3	3	3	3.200	15	0.480
34	4	4	3	3	4	3.600	40	1.440
35	4	3	4	4	4	3.800	20	0.760
36	3	3	3	3	4	3.200	40	1.280
37	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800
38	3	3	3	3	3	3.000	10	0.300
39	4	4	4	4	4	4.000	30	1.200
40	3	3	3	3	3	3.000	30	0.900
41	4	4	3	4	4	3.800	30	1.140
42	3	4	3	3	4	3.400	17.5	0.595
43	3	3	3	4	4	3.400	30	1.020
44	2	3	4	3	4	3.200	10	0.320
45	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800
46	3	3	4	4	4	3.600	10	0.360
47	3	2	3	3	3	2.800	15	0.420
48	3	3	3	3	4	3.200	20	0.640
49	3	3	3	3	3	3.000	30	0.900
50	3	3	4	4	4	3.600	10	0.360
51	4	3	3	3	3	3.200	30	0.960
52	4	3	4	4	4	3.800	15	0.570
53	3	4	3	3	3	3.200	20	0.640
54	3	3	4	4	3	3.400	10	0.340
55	3	3	3	3	4	3.200	15	0.480
56	4	3	4	4	4	3.800	40	1.520
57	4	4	4	4	4	4.000	10	0.400
58	3	3	3	3	4	3.200	20	0.640
59	3	3	3	3	4	3.200	20	0.640
60	4	4	4	4	4	4.000	15	0.600

61	3	3	3	3	3	3.000	10	0.300
62	3	3	3	3	3	3.000	30	0.900
63	4	4	4	4	4	4.000	10	0.400
64	3	4	3	3	3	3.200	25	0.800
65	3	4	3	3	3	3.200	7	0.224
66	2	3	3	3	3	2.800	25	0.700
67	3	3	3	4	4	3.400	10	0.340
68	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800
69	4	3	3	3	3	3.200	10	0.320
70	4	4	4	4	4	4.000	10	0.400
71	3	4	3	4	3	3.400	5	0.170
72	3	4	4	3	3	3.400	15	0.510
73	4	3	4	4	4	3.800	20	0.760
74	3	4	4	3	3	3.400	15	0.510
75	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800
76	3	3	4	4	4	3.600	30	1.080
77	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
78	3	3	3	3	3	3.000	15	0.450
79	2	3	3	4	4	3.200	20	0.640
80	3	3	2	2	2	2.400	10	0.240
81	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
82	4	4	3	4	4	3.800	10	0.380
83	3	4	3	4	4	3.600	20	0.720
84	4	4	4	4	4	4.000	15	0.600
85	2	3	4	3	4	3.200	20	0.640
86	4	4	4	4	4	4.000	15	0.600
87	3	4	3	4	4	3.600	20	0.720
88	3	3	3	3	4	3.200	15	0.480
89	4	4	4	4	4	4.000	10	0.400
90	4	4	4	4	4	4.000	15	0.600
91	4	3	4	4	4	3.800	30	1.140
92	3	2	3	3	3	2.800	25	0.700
93	3	3	3	4	4	3.400	30	1.020
94	3	3	4	4	4	3.600	10	0.360
95	3	3	3	4	4	3.400	20	0.680
96	3	3	3	3	3	3.000	25	0.750
97	3	4	3	3	3	3.200	20	0.640
98	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800
99	4	3	3	3	3	3.200	20	0.640
100	4	3	3	3	4	3.400	20	0.680
Rata-rata						3.392		0.638
Standar deviasi						0.405		
Variansi						0.164		

## ASSURANCE

Reaponden	Variabel pernyataan											Ski	Bobot	Sqi
	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41				
1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3.000	25	0.750
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3.300	20	0.660
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3.300	20	0.660
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3.900	20	0.780
6	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3.600	15	0.540
7	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3.600	20	0.720
8	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.100	20	0.620
9	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.200	25	0.800
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	15	0.450
11	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3.600	20	0.720
12	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3.300	5	0.165
13	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3.200	20	0.640
14	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1.800	20	0.360
15	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3.400	30	1.020
16	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3.200	20	0.640
17	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3.800	20	0.760
18	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3.400	20	0.680
19	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3.200	15	0.480
20	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3.900	20	0.780
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000	35	1.400
22	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3.200	10	0.320
23	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3.100	25	0.775
24	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3.800	20	0.760
25	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3.200	20	0.640
26	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3.500	30	1.050
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	25	0.750
29	2	2	2	3	3	3	3	4	4	2	2	2.800	15	0.420
30	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3.500	5	0.175
31	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3.800	20	0.760
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2.900	20	0.580
33	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3.200	15	0.480
34	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3.600	10	0.360
35	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3.300	20	0.660
36	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3.200	20	0.640
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000	30	1.200
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	25	0.750
39	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3.500	20	0.700
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
41	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3.400	40	1.360
42	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.100	17.5	0.543
43	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3.200	15	0.480
44	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3.100	40	1.240
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800
46	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3.500	30	1.050
47	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.100	25	0.775
48	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3.100	20	0.620
49	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2.900	15	0.435
50	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3.500	20	0.700
51	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3.100	15	0.465
52	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3.600	30	1.080
53	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3.900	35	1.365
54	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3.100	30	0.930
55	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3.000	25	0.750
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000	15	0.600
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000	50	2.000
58	2	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3.100	20	0.620
59	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3.000	15	0.450
60	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3.700	20	0.740



61	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3.300	25	0.825
62	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3.700	20	0.740
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000	30	1.200
64	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3.500	15	0.525
65	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3.100	40	1.240
66	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.100	10	0.310
67	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3.500	50	1.750
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800
69	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3.500	10	0.350
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800
71	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3.600	10	0.360
72	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3.600	30	1.080
73	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3.400	25	0.850
74	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.800	20	0.760
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
76	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.900	30	1.170
77	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.100	20	0.620
78	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3.500	15	0.525
79	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3.600	30	1.080
80	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2.700	30	0.810
81	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3.500	20	0.700
82	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.900	10	0.390
83	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3.700	20	0.740
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800
85	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3.500	20	0.700
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800
88	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3.500	20	0.700
89	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3.400	20	0.680
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800
91	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3.400	20	0.680
92	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3.300	15	0.495
93	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3.600	20	0.720
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000	30	1.200
95	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3.000	20	0.600
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3.100	25	0.775
97	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3.500	20	0.700
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800
99	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3.400	30	1.020
100	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
Rata-rata												3.425	0.747	
Standar deviasi												0.392		
Variansi												0.154		

## EMPHATY

Reaponden	Variabel pernyataan					Ski	Bobot	Sqi
	42	43	44	45	46			
1	4	3	3	3	4	3.400	20	0.680
2	3	3	3	3	2	2.800	15	0.420
3	4	4	4	4	4	4.000	30	1.200
4	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
5	4	4	4	4	3	3.800	30	1.140
6	3	3	3	3	3	3.000	15	0.450
7	3	4	2	2	3	2.800	10	0.280
8	3	3	4	3	4	3.400	20	0.680
9	3	3	3	3	3	3.000	25	0.750
10	3	4	3	3	3	3.200	10	0.320
11	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800
12	3	3	4	4	4	3.600	5	0.180
13	4	3	3	3	3	3.200	20	0.640
14	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800
15	3	3	4	4	3	3.400	10	0.340
16	3	3	4	4	3	3.400	20	0.680
17	3	4	3	3	4	3.400	20	0.680
18	3	3	3	3	4	3.200	20	0.640
19	4	4	3	3	3	3.400	15	0.510
20	3	3	2	3	4	3.000	10	0.300
21	4	4	4	4	4	4.000	25	1.000
22	4	3	3	2	4	3.200	20	0.640
23	4	4	3	3	3	3.400	25	0.850
24	4	4	3	3	3	3.400	20	0.680
25	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
26	3	3	4	4	4	3.600	20	0.720
27	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
28	4	3	3	3	2	3.000	10	0.300
29	3	3	3	3	4	3.200	10	0.320
30	4	3	4	3	2	3.200	5	0.160
31	4	4	3	4	4	3.800	20	0.760
32	2	3	3	3	4	3.000	20	0.600
33	3	4	3	4	3	3.400	30	1.020
34	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
35	3	3	3	3	4	3.200	20	0.640
36	4	3	4	3	3	3.400	20	0.680
37	4	4	4	4	3	3.800	10	0.380
38	3	3	3	3	4	3.200	10	0.320
39	4	4	3	4	4	3.800	10	0.380
40	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
41	3	4	3	3	4	3.400	10	0.340
42	3	3	3	4	3	3.200	17.5	0.560
43	4	4	3	4	2	3.400	10	0.340
44	3	3	3	4	4	3.400	10	0.340
45	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800
46	3	4	4	4	4	3.800	15	0.570
47	3	4	3	3	3	3.200	25	0.800
48	3	3	2	2	3	2.600	20	0.520
49	3	3	3	2	4	3.000	15	0.450
50	3	4	4	4	4	3.800	10	0.380
51	3	3	2	3	4	3.000	20	0.600
52	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800
53	3	4	4	4	4	3.800	10	0.380
54	4	3	3	3	3	3.200	20	0.640
55	3	3	2	2	3	2.600	25	0.650
56	4	4	3	3	4	3.600	30	1.080
57	4	4	4	4	4	4.000	10	0.400
58	3	3	2	2	3	2.600	20	0.520
59	3	3	2	2	3	2.600	30	0.780
60	3	4	4	4	3	3.600	30	1.080

61	4	4	4	4	4	4.000	25	1.000
62	3	4	4	4	3	3.600	20	0.720
63	3	4	4	4	4	3.800	20	0.760
64	3	4	4	4	3	3.600	10	0.360
65	3	3	3	3	4	3.200	7	0.224
66	3	3	2	3	3	2.800	20	0.560
67	3	4	2	2	2	2.600	10	0.260
68	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800
69	4	4	3	3	3	3.400	20	0.680
70	4	4	3	3	4	3.600	40	1.440
71	4	4	4	4	4	4.000	5	0.200
72	4	3	2	4	4	3.400	15	0.510
73	3	3	4	3	3	3.200	20	0.640
74	3	3	1	3	2	2.400	20	0.480
75	3	3	3	3	3	3.000	10	0.300
76	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
77	3	3	3	3	3	3.000	20	0.600
78	4	3	4	4	3	3.600	20	0.720
79	4	4	2	3	3	3.200	10	0.320
80	2	3	3	2	3	2.600	20	0.520
81	4	4	2	2	3	3.000	30	0.900
82	4	4	4	4	3	3.800	50	1.900
83	3	4	3	3	3	3.200	30	0.960
84	4	4	4	4	3	3.800	20	0.760
85	4	4	2	2	3	3.000	20	0.600
86	4	4	4	4	3	3.800	15	0.570
87	4	4	4	4	3	3.800	20	0.760
88	3	3	3	3	3	3.000	15	0.450
89	4	4	4	4	4	4.000	20	0.800
90	4	4	4	4	4	4.000	30	1.200
91	2	4	2	3	2	2.600	20	0.520
92	2	3	3	4	4	3.200	15	0.480
93	3	4	4	4	4	3.800	20	0.760
94	4	4	2	2	3	3.000	20	0.600
95	3	4	2	2	4	3.000	20	0.600
96	3	4	3	3	3	3.200	25	0.800
97	4	4	4	3	3	3.600	20	0.720
98	4	4	4	3	3	3.600	20	0.720
99	4	3	3	3	4	3.400	20	0.680
100	4	3	3	3	4	3.400	20	0.680
Rata-rata						3.346		0.631
Standar deviasi						0.414		
Variansi						0.171		















## DATA MANAJEMEN

No pernyataan	Persepsi manajemen	Rata-rata persepsi manajemen	Spesifikasi kualitas jasa	Penilaian kekonsistenan karyawan	Kesesuaian spesifikasi kualitas yang diberikan
1	3	3,190	3	3	3
2	2		3	2	2
3	4		3	4	4
4	4		4	4	4
5	4		4	4	4
6	3		3	3	2
7	3		3	3	3
8	3		2	2	3
9	3		2	2	3
10	3		2	3	3
11	3		3	3	3
12	3		2	2	2
13	4		3	2	2
14	2		2	2	2
15	3		2	2	2
16	4		3	3	3
17	4		3	3	3
18	3		3	2	3
19	3		3	2	3
20	3		3	3	3
21	3		3	3	3
22	3	3,000	2	2	2
23	3		2	3	3
24	3		2	3	3
25	3		3	2	3
26	3		2	2	3
27	3	3,400	3	2	3
28	3		3	2	3
29	4		3	3	4
30	4		4	4	4
31	3	4	4	4	
32	3	3,600	4	2	2
33	3		3	3	3
34	3		2	2	3
35	4		3	2	3
36	4		3	2	3
37	4		3	3	4
38	4		3	3	4
39	4		3	4	3
40	4		3	3	3
41	3	2	2	3	
42	3	2,800	2	3	2
43	3		3	3	3
44	2		3	2	3
45	3		2	2	3
46	3		1	3	2

No	Pernyataan	Nilai
1	Kami mengumpulkan informasi secara teratur tentang kebutuhan pelanggan	2
2	Kami jarang menggunakan informasi dari riset pemasaran yang telah dikumpulkan dari pelanggan (-)	1
3	Kami secara teratur mengumpulkan informasi mengenai harapan kualitas pelayanan dari pelanggan	2
4	Manajemen jarang melakukan komunikasi dengan pelanggan (-)	1
5	Pihak <i>contact person</i> kami sering berkomunikasi dengan manajemen	2
6	Manajer perusahaan kami jarang mencari saran mengenai pelayanan konsumen kepada <i>contact person</i> (-)	1
7	Manajer perusahaan kami sering melakukan interaksi tatap muka dengan bagian <i>contact person</i>	2
8	Sarana utama komunikasi perusahaan kami antara kontak pribadi dengan manajer tingkat atas adalah melalui memo (-)	1
9	Perusahaan kami memiliki banyak tingkatan level manajemen dari bawah sampai ke atas (-)	1
10	Perusahaan kami tidak berkomitmen terhadap sumber daya dalam kualitas pelayanan (-)	1
11	Perusahaan kami memiliki program internal untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan	2
12	Di perusahaan kami, manajer yang meningkatkan kualitas pelayanan akan cenderung untuk dihargai dibandingkan manager lain	2
13	Perusahaan kami menekankan kepada penjualan sebanyaknya dibandingkan pelayanan kepada konsumen (-)	1
14	Perusahaan kami memiliki proses formal dalam menetapkan tujuan kualitas pelayanan untuk karyawan	1
15	Perusahaan kami mencoba mengatur tujuan spesifik dari kualitas pelayanan	2
16	Perusahaan kami secara efektif menggunakan otomasi untuk mencapai konsistensi dalam melayani pelanggan	1
17	Program pada perusahaan kami digunakan untuk meningkatkan prosedur operasi untuk memberikan pelayanan yang konsisten	2
18	Perusahaan kami memiliki kemampuan yang memenuhi persyaratan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan	2
19	Perusahaan tidak akan bertahan jika memberikan tingkatan level pelayanan yang terus-menerus kepada pelanggan (-)	2
20	Perusahaan kami memiliki sistem operasi untuk memberikan pelayanan berdasarkan permintaan dari konsumen	1

## DATA KARYAWAN

No	Pernyataan	Receptionist	Instruktur	Rata-rata
		Skor	Skor	
1	Saya merasa bahwa saya adalah bagian dari sebuah tim di perusahaan	2	2	2
2	Semua orang dalam perusahaan memberikan kontribusi kepada upaya tim dalam melayani konsumen	2	2	2
3	Saya merasa bertanggung jawab untuk membantu sesama karyawan dalam melakukan pekerjaan mereka	2	2	2
4	Saya dan karyawan yang lain lebih sering bekerja sama daripada bersaing	2	2	2
5	Saya merasa bahwa saya merupakan bagian penting dari perusahaan	2	1	1.5
6	Saya merasa nyaman dalam pekerjaan saya dimana saya mampu melakukan pekerjaan dengan baik	2	2	2
7	Perusahaan merekrut karyawan berkualitas yang dapat melakukan pekerjaan mereka	2	2	2
8	Perusahaan memberikan alat-alat dan perlengkapan yang saya butuhkan untuk dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik	2	2	2
9	Saya menghabiskan banyak waktu untuk memecahkan masalah, dimana saya tidak menguasainya (-)	1	1	1
10	Saya memiliki kebebasan dalam pekerjaan di dalam memenuhi kebutuhan konsumen	2	2	2
11	Saya terkadang merasa kurang memiliki kontrol terhadap pekerjaan karena terlalu banyak permintaan dari konsumen dalam waktu yang bersamaan (-)	2	1	1.5
12	Salah satu yang membuat saya kecewa karena terkadang saya harus bergantung kepada karyawan lain dalam melayani pelanggan saya (-)	1	1	1
13	Penilaian pekerjaan yang diberikan oleh supervisor mencakupi seberapa baik saya berinteraksi dengan konsumen	2	2	2
14	Di perusahaan kami, membuat usaha khusus dalam melayani konsumen tidak akan menghasilkan penghargaan yang lebih banyak (-)	2	1	1.5
15	Di perusahaan kami, karyawan yang melakukan pekerjaan terbaik dalam melayani konsumen akan cenderung dihargai dibanding karyawan lain	1	2	1.5
16	Jumlah pekerjaan dalam bentuk dokumen membuat saya tidak dapat melayani konsumen dengan efektif (-)	1	2	1.5
17	Perusahaan terlalu menekankan kepada penjualan yang menyebabkan sulit untuk melayani konsumen dengan benar (-)	1	1	1
18	Pekerjaan yang diminta oleh konsumen dan manajer kepada saya biasanya adalah permintaan yang sama	2	1	1.5
19	Perusahaan dan saya mempunyai persamaan ide mengenai bagaimana seharusnya melakukan pekerjaan	2	2	2
20	Saya menerima informasi dalam jumlah yang memadai dari manajer mengenai tugas yang seharusnya saya kerjakan	2	2	2
21	Saya sering merasa tidak dapat mengerti layanan yang ditawarkan oleh perusahaan (-)	1	1	1
22	Saya dapat mengikuti perubahan pada perusahaan yang mempengaruhi pekerjaan saya	2	2	2
23	Saya merasa belum dilatih dengan baik oleh perusahaan mengenai cara untuk berinteraksi secara efektif dengan konsumen (-)	1	1	1
24	Saya tidak yakin bagian aspek pekerjaan mana yang akan dinilai secara mendalam oleh manager untuk mengevaluasi hasil kerja saya (-)	1	1	1
25	Orang-orang yang mengembangkan publikasi ke luar, melakukan konsultasi kepada karyawan seperti saya tentang janji-janji yang akan dibuat pada saat publikasi ke luar	1	2	1.5
26	Saya sering tidak sadar mengenai janji yang dibuat perusahaan kami melalui publikasi ke luar (-)	1	1	1
27	Karyawan seperti saya berkomunikasi dengan orang-orang untuk membahas tingkat pelayanan perusahaan yang akan diberikan kepada konsumen	2	2	2
28	Kebijakan perusahaan kami selalu konsisten mengenai pelayanan kepada konsumen	2	2	2
29	Persaingan yang ketat adalah dengan menciptakan tekanan di dalam perusahaan untuk menciptakan suatu bisnis baru (-)	1	1	1
30	Pesaing utama kami menciptakan janji-janji yang berubah-ubah untuk mendapatkan konsumen baru (-)	1	1	1

No pernyataan	Kejelasan spesifikasi menurut <i>receptionist</i>
1	3
2	3
4	3
5	3
6	3
7	3
8	3
10	3
11	3
12	3
13	1
16	3
20	3
22	3
23	3
24	3
27	3
28	3
32	3
34	4
35	3
36	3
40	3
46	1

No pernyataan	Kejelasan spesifikasi menurut instruktur
12	3
22	4
23	1
25	3
26	4
27	4
30	4
31	3
32	3
33	3
34	2
35	3
36	3
37	3
38	3
40	4
41	4
43	4

No pernyataan	Rata-rata kejelasan spesifikasi menurut karyawan
1	3.00
2	3.00
4	3.00
5	3.00
6	3.00
7	3.00
8	3.00
10	3.00
11	3.00
12	3.00
13	1.00
16	3.00
20	3.00
22	3.50
23	2.00
24	3.00
25	3.00
26	4.00
27	3.50
28	3.00
30	4.00
31	3.00
32	3.00
33	3.00
34	3.00
35	3.00
36	3.00
37	3.00
38	3.00
40	3.50
41	4.00
43	4.00
46	1.00

No pernyataan	Konsistensi kerja menurut <i>receptionist</i>
1	3
2	3
4	3
5	3
6	3
7	3
8	3
10	3
11	3
12	3
13	3
16	3
20	3
22	3
23	2
24	3
27	3
28	3
32	4
34	2
35	3
36	3
40	3
46	0



No pernyataan	Konsistensi kerja menurut instruktur
12	3
22	2
23	3
25	4
26	3
27	3
30	3
31	3
32	3
33	2
34	3
35	3
36	3
37	3
38	4
40	4
41	4
43	3

No pernyataan	Rata-rata konsistensi kerja menurut karyawan
1	3.0
2	3.0
4	3.0
5	3.0
6	3.0
7	3.0
8	3.0
10	3.0
11	3.0
12	3.0
13	3.0
16	3.0
20	3.0
22	2.5
23	2.5
24	3.0
25	4.0
26	3.0
27	3.0
28	3.0
30	3.0
31	3.0
32	3.5
33	2.0
34	2.5
35	3.0
36	3.0
37	3.0
38	4.0
40	3.5
41	4.0
43	3.0
46	0.0

No pernyataan	Konsistensi komunikasi eksternal menurut <i>Receptionist</i>	Konsistensi komunikasi eksternal menurut instruktur	Rata-rata konsistensi komunikasi eksternal menurut karyawan
8	3	4	3.50
16	3	3	3.00
19	3	3	3.00
20	3	3	3.00
21	2	3	2.50
24	4	4	4.00
25	3	3	3.00
44	3	3	3.00
45	3	3	3.00

## PENGOLAHAN SPSS

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.942	.945	46

**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
VAR1	138.41	184.128	.405	.	.942
VAR2	138.24	185.398	.364	.	.942
VAR3	137.91	184.871	.373	.	.942
VAR4	138.18	184.392	.666	.	.940
VAR5	138.32	184.165	.603	.	.941
VAR6	138.41	186.310	.375	.	.942
VAR7	138.15	184.493	.545	.	.941
VAR8	138.09	187.053	.381	.	.942
VAR9	138.29	184.456	.385	.	.942
VAR10	138.44	187.163	.341	.	.942
VAR11	138.03	183.666	.540	.	.941
VAR12	138.32	187.983	.368	.	.942
VAR13	138.00	185.333	.423	.	.942
VAR14	138.74	184.625	.386	.	.942
VAR15	138.56	184.496	.510	.	.941
VAR16	138.06	185.693	.379	.	.942
VAR17	138.06	187.148	.418	.	.942
VAR18	138.79	181.926	.566	.	.941
VAR19	138.50	186.197	.378	.	.942
VAR20	138.15	186.432	.363	.	.942

VAR21	138.00	184.909	.568	.941
VAR22	138.21	184.350	.537	.941
VAR23	137.97	183.969	.503	.941
VAR24	138.00	184.606	.521	.941
VAR25	138.29	181.911	.601	.941
VAR26	138.29	182.275	.633	.940
VAR27	138.44	184.678	.514	.941
VAR28	138.29	187.002	.501	.941
VAR29	138.29	184.396	.630	.941
VAR30	138.21	182.168	.572	.941
VAR31	138.12	179.077	.703	.940
VAR32	138.03	183.363	.559	.941
VAR33	137.94	181.027	.584	.941
VAR34	138.32	185.862	.420	.942
VAR35	138.00	182.970	.722	.940
VAR36	138.00	182.970	.722	.940
VAR37	138.09	178.931	.749	.939
VAR38	138.12	179.380	.738	.939
VAR39	138.26	186.261	.395	.942
VAR40	138.21	188.471	.433	.942
VAR41	138.24	183.094	.654	.940
VAR42	138.47	182.984	.418	.942
VAR43	138.32	183.498	.581	.941
VAR44	138.41	186.795	.443	.942
VAR45	138.38	186.668	.487	.941
VAR46	139.00	186.061	.377	.942

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.928	.930	46

**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
VAR1	152.82	158.938	.394		.927
VAR2	152.79	158.835	.391		.927
VAR3	152.74	156.928	.426		.927
VAR4	152.44	159.042	.374		.927
VAR5	152.71	155.002	.442		.927
VAR6	152.59	158.007	.430		.927
VAR7	152.44	157.042	.544		.926
VAR8	152.47	159.348	.340		.928
VAR9	152.68	158.468	.351		.927
VAR10	152.91	157.053	.427		.927
VAR11	153.00	156.727	.412		.927
VAR12	153.03	155.908	.364		.928
VAR13	152.79	158.653	.407		.927
VAR14	153.26	157.110	.376		.927
VAR15	152.44	158.739	.350		.927
VAR16	152.71	156.941	.387		.927
VAR17	152.94	152.421	.654		.925
VAR18	152.56	158.133	.423		.927
VAR19	152.76	156.913	.480		.926
VAR20	152.53	158.499	.397		.927
VAR21	152.59	158.128	.421		.927

VAR22	152.74	158.019	.391	.927
VAR23	152.71	158.396	.359	.927
VAR24	152.44	158.315	.435	.927
VAR25	152.65	157.023	.454	.927
VAR26	152.56	158.739	.374	.927
VAR27	153.00	157.152	.468	.927
VAR28	152.74	154.322	.604	.925
VAR29	152.82	155.301	.513	.926
VAR30	152.74	154.807	.525	.926
VAR31	152.56	155.345	.578	.926
VAR32	152.82	155.180	.422	.927
VAR33	152.50	157.106	.458	.927
VAR34	152.88	153.622	.649	.925
VAR35	152.68	155.195	.589	.925
VAR36	152.74	154.928	.620	.925
VAR37	152.62	155.455	.635	.925
VAR38	152.62	156.243	.571	.926
VAR39	152.56	158.799	.369	.927
VAR40	152.56	157.890	.356	.928
VAR41	152.50	158.682	.343	.928
VAR42	152.76	158.004	.359	.927
VAR43	152.65	158.175	.371	.927
VAR44	153.12	154.955	.619	.925
VAR45	153.09	155.477	.615	.925
VAR46	153.06	155.815	.464	.927

## KOMENTAR DOSEN PENGUJI

Nama mahasiswa : Ameria Kurniati  
NRP : 0623034  
Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan  
Tempat Gym Dengan Menggunakan Metode Servqual  
(Studi Kasus di Permata Gym)

Komentar-komentar Dosen Penguji :

1. Ok baik. Bisa lebih kritis, harus tahu betul alasan yang dipakai menentukan sampel atau metoda.
2. FTA pernyataan 8 fokus ke Gap 1
3. Good luck



## **DATA PENULIS**

Nama : Ameria Kurniati  
Alamat di Bandung : Jalan Bojong Raya Komp Permata Indah no C3<sup>B</sup>  
Alamat asal : -  
No Telepon Bandung : (022) 91624800  
No Telepon asal : -  
No. Handphone : 081395369955  
Alamat email : amer\_0505@yahoo.co.id  
Pendidikan : SMAK 3 BPK Penabur Bandung  
Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha  
Nilai Tugas Akhir : A  
Tanggal USTA : 26 Januari 2010