

KUESIONER PENDAHULUAN

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan laporan tugas akhir pada jurusan Teknik Industri di Universitas Kristen Maranatha, Bapak/Ibu, Sdr/i sekalian dimohon kesediaannya untuk mengisi lembar kuesioner pendahuluan berikut. Dengan ini saya mengucapkan banyak terima kasih.

Hormat Saya,
Fanny Oktavia

- Klinik kecantikan apa yang biasa anda kunjungi?
 - Double Eight, Jl.Gatot Subroto No.233
 - Anata
 - TheLieza, Jl.Gatot Subroto No.86
 - ...

Keterangan : Berilah tanda \surd pada variabel – variabel penting dibawah ini , saat anda memilih klinik perawatan kulit dan kecantikan!

No	Variabel	Jawaban	
		Penting	Tidak Penting
1	Kelengkapan jenis produk kecantikan yang ditawarkan		
2	Kelengkapan jenis perawatan kecantikan yang ditawarkan		
3	Keterangan keamanan produk oleh BPOM pada kemasan produk kecantikan		
4	Kualitas dari hasil penggunaan produk kecantikan		
5	Kualitas dari jasa perawatan kulit dan kecantikan		
6	Kejelasan keterangan cara penggunaan dan efek samping produk		
7	Harga produk yang kompetitif dibandingkan pesaing		
8	Harga pelayanan jasa perawatan kecantikan yang kompetitif dibandingkan pesaing		
9	Kesesuaian harga pelayanan jasa kecantikan dengan kualitas yang ditawarkan		
10	Kesesuaian harga produk dengan kualitas yang diberikan		
11	Kejelasan Info tentang jasa dan produk yang ditawarkan dalam brosur		
12	Iklan reklame/Papan iklan yang menarik di jalan besar Kota Bandung		
13	Intensitas pemberian promo khusus/ diskon tertentu		
14	Kemenarikan diskon untuk <i>member</i>		
15	Keragaman paket-paket pelayanan perawatan kecantikan		
16	Keragaman paket-paket produk kecantikan		
17	Kenyamanan/kebersihan daerah lokasi klinik perawatan kulit dan kecantikan		
18	Keamanan daerah lokasi klinik perawatan kulit dan kecantikan		
19	Kemudahan dilewati oleh transportasi umum		
20	Dekat dengan pusat kota		
21	Lokasi yang mudah dijangkau		
22	Keramahan pelayan <i>facial</i>		
23	Keramahan kasir dalam melayani		
24	Kemampuan pelayan <i>facial</i> dalam menjelaskan produk		
25	Kebersihan pelayan <i>facial</i> dalam berpenampilan		
26	Kemampuan pelayan <i>facial</i> dalam berkomunikasi		
27	Keahlian pelayan <i>facial</i> dalam memberikan perawatan terhadap konsumen		
28	Kecekatan pelayan dalam menangani konsumen		
29	Keramahan dokter terhadap knsumen		
30	Keahlian dokter kecantikan dalam berkonsultasi		

No	Variabel	Jawaban	
		Penting	Tidak Penting
31	Kemudahan dalam melakukan pemesanan		
32	Waktu tunggu yang singkat		
33	Kemudahan dalam pembayaran(tunai/debit)		
34	Kelengkapan produk yang disediakan		
35	Kebersihan ruang tunggu		
36	Kesejukan ruangan		
37	Keragaman musik di ruang tunggu dan ruang <i>facial</i>		
38	Kebersihan ruang perawatan		
39	Kemenarikan dekorasi ruangan-ruangan di klinik perawatan kulit dan kecantikan		

- Tambahkan variable yang menurut anda penting atau dibutuhkan dalam pelayanan jasa maupun produk kecantikan.

.....

KUESIONER PENDAHULUAN

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan laporan tugas akhir pada jurusan Teknik Industri di Universitas Kristen Maranatha, Bapak/Ibu, Sdr/i sekalian dimohon kesediaannya untuk mengisi lembar kuesioner penelitian berikut. Kuesioner ini bertujuan untuk melakukan penelitian dalam upaya meningkatkan penjualan di Klinik Auraku Skin Solution.

Dengan ini saya mengucapkan banyak terima kasih atas kesediaan Ibu/Sdri, dalam meluangkan waktunya untuk membaca dan mengisi kuesioner ini dengan baik dan sebenar-benarnya.

Hormat Saya,
Fanny Oktavia

Bag I : Pertanyaan kuesioner bagian 1

1. Apa jenis kelamin anda ?

Pria

Wanita

2. Berapakah usia anda ?

< 15

22 – 30 tahun

> 40 tahun

15 – 21 tahun

31 – 40 tahun

3. Apa jenis pekerjaan anda ?

Pelajar

Wiraswasta

Ibu rumah tangga

Mahasiwa

Karyawan

...

4. Di daerah manakah anda tinggal ?

Bandung Utara

Bandung Timur

Bandung Barat

Bandung Selatan

Bandung Tengah

5. Berapa pendapatan anda tiap bulannya? (untuk anda yang sudah bekerja)

< Rp 1.500.000

Rp 5.500.001 – Rp 10.000.000

Rp 1.500.000 – Rp 3.500.000

> Rp 10.000.000

Rp 3.500.001 – Rp 5.500.000

6. Berapa uang saku anda tiap bulannya? (untuk anda pelajar/mahasiswa)

< Rp 500.000

Rp 2.500.001 – Rp 3.500.000

Rp 500.000 – Rp 1.500.000

> Rp 3.500.000

Rp 1.500.001 – Rp 2.500.000

7. Dimana Anda biasanya melakukan perawatan kecantikan (kulit dan wajah) ?
- Salon
 - Klinik *Skin Solution*
 -
8. Apa yang paling mempengaruhi Anda untuk memilih jasa klinik *skin solution* ?
- Merek obat yang digunakan
 - Kualitas Jasa yang baik
 - Harga perawatan yang sesuai
 - Kelengkapan jenis perawatan
 - Adanya dokter kecantikan di klinik tersebut
 -
9. Apa yang paling mempengaruhi Anda untuk memilih produk kecantikan ?
- Desain kemasan produk
 - Keragaman aroma produk
 - Khasiat herbal yang terkandung
 - Kualitas produk yang baik
 - Merek yang terkenal
 -
10. Seberapa sering Anda melakukan perawatan kecantikan di klinik *skin solution* ?
- 1 minggu sekali
 - 2 minggu sekali
 - 1 bulan sekali
 -
11. Jenis perawatan kecantikan apa saja yang biasa Anda gunakan ?
- Herbal *facial*
 - Lulur dan SPA
 - Body Slimming*
 -
12. Jenis produk perawatan kecantikan apa saja yang sering Anda beli ? (Jawaban boleh lebih dari satu)
- Moisturizer*
 - Sun Block Oil Free*
 - Sabun Jerawat
 - Facial Wash*
 - ...
13. Jenis produk perawatan kecantikan apa yang sudah tidak pernah Anda beli? (Jawaban boleh lebih dari satu)
- Facial serum*
 - Foot balm*
 - Whitening body lotion*
 - Facial Laser*
 -
- Alasannya :
14. Seberapa penting perawatan kecantikan bagi Anda :
- Tidak penting
 - Penting
 - Sangat penting
 - Sangat tidak penting
15. Apa tujuan Anda dalam melakukan perawatan kecantikan ? (Jawaban boleh lebih dari satu)

- Merawat kesehatan tubuh dan wajah
- Mempercantik diri
- Mengisi waktu luang
-

16. Dari mana Anda mengetahui adanya klinik kecantikan yang pernah anda kunjungi ?

- Selebaran/ Brosur
- Iklan reklame
- Radio
- Teman/ Saudara/ Relasi
- Internet
- Majalah
-

17. Mall apa yang paling sering anda kunjungi?

- Trans Studio Mall
- Bandung Indah Plaza
- Paris Van Java
-

18. Majalah apa yang sering Anda baca? (Jawaban boleh lebih dari satu)

- Majalah Kartini
- Majalah Cosmo
- Majalah Gaul
-

19. Radio apa yang sering Anda dengar ? (Jawaban boleh lebih dari satu)

- Ardan
- Oz
- 99ers
- Prambors
-

20. Media yang sering digunakan? (Jawaban boleh lebih dari satu)

- Blackberry Messenger*
- Facebook*
- Twitter*
- Whats App*
-

21. Promosi seperti apa yang menarik bagi Anda ? (Jawaban boleh lebih dari satu)

- Kartu member dengan potongan harga discount
- Paket potongan harga untuk mahasiswa
- Voucher potongan harga untuk kedatangan berikutnya
-

22. Fasilitas apa saja yang anda inginkan tersedia di ruang tunggu klinik skin solution?

- Televisi
- Air Conditioner*
- Majalah kecantikan
-

23. Berapa budget yang biasanya anda keluarkan untuk melakukan perawatan kecantikan ?

(Rp.....)-(Rp.....)

24. Jenis pelayanan jasa apa yang paling anda ingin untuk disediakan di Klinik Auraku *Skin Solution* di cabang Jalan Sukabumi Bandung?

.....
.....

25. Hal apa yang membuat anda puas terhadap Klinik Auraku *Skin Solution*? Jika tidak puas, apa alasannya?

.....
.....
.....

Bag 2 : Berisi Pernyataan mengenai Harapan dan Presepsi Konsumen

Untuk menjawab pertanyaan dibawah ini beri tanda tanda (√) pada kolom, yang menurut anda sesuai !

Keterangan :

SP = Sangat Penting

TP = Tidak Penting

SB = Sangat Baik

TB = Tidak Baik

P = Penting

STP = Sangat Tidak Penting

B = Baik

STB = Sangat Tidak Baik

Bag 3 : Berisi Pernyataan Tentang Tingkat Keunggulan Klinik perawatan kulit dan kecantikan

Untuk menjawab pertanyaan dibawah ini beri urutan rangking pada kolom, yang menurut anda sesuai !

Keterangan : Berikan rangking terhadap tiga buah Klinik Skin Solution yang ada

Peringkat 1: Terbaik

Peringkat 2: Sedang

Peringkat 3: Terburuk

Tingkat kepentingan terhadap klinik perawatan kulit dan kecantikan				No	Variabel Penelitian	Persepsi anda terhadap Auraku Skin Solution				Berikan rangking terhadap tiga buah Klinik perawatan kulit dan kecantikan dibawah ini (Peringkat 1: Terbaik, Peringkat 2: Sedang, Peringkat 3: Terburuk)		
SP	P	TP	STP			SB	B	TB	STB	Auraku Skin Solution	London Beauty Center	Natasha Skin Care
1	2	3	4		1	2	3	4				
				1	Kelengkapan jenis produk kecantikan yang ditawarkan							
				2	Kelengkapan jenis perawatan kecantikan yang ditawarkan							
				3	Keterangan keamanan produk oleh BPOM pada produk kecantikan							
				4	Kualitas produk kecantikan terhadap hasil pemakaian							
				5	Kualitas jasa perawatan kecantikan terhadap hasil pemakaian							
				6	Kejelasan keterangan cara penggunaan dan efek samping produk							
				7	Harga produk yang kompetitif dibandingkan pesaing							
				8	Harga pelayanan jasa perawatan kecantikan yang kompetitif dibandingkan pesaing							
				9	Kesesuaian harga pelayanan jasa kecantikan dengan kualitas yang ditawarkan							
				10	Kesesuaian harga produk dengan kualitas yang diberikan							
				11	Kejelasan Info jasa dan produk dalam brosur							
				12	Intensitas pemberian promo khusus/ diskon tertentu							
				13	Kemenerikan diskon untuk <i>member</i>							
				14	Keragaman paket-paket pelayanan perawatan kecantikan							
				15	Keragaman paket-paket produk kecantikan							
				16	Kenyamanan/kebersihan daerah lokasi klinik perawatan kecantikan							
				17	Keamanan daerah lokasi klinik perawatan kecantikan							
				18	Kemudahan dilewati oleh transportasi umum							
				19	Dekat dengan pusat kota							
				20	Lokasi yang mudah dijangkau							
				21	Keramahan pelayan <i>facial</i>							
				22	Keramahan kasir dalam melayani							
				23	Kemampuan pelayan <i>facial</i> dalam menjelaskan produk							
				24	Kebersihan pelayan <i>facial</i> dalam berpenampilan							
				25	Kemampuan pelayan <i>facial</i> dalam berkomunikasi							
				26	Keahlian pelayan <i>facial</i> dalam memberikan perawatan terhadap konsumen							
				27	Kecekatan pelayan dalam menangani konsumen							
				28	Keramahan dokter terhadap knsumen							
				29	Keahlian dokter kecantikan dalam berkonsultasi							
				30	Kemudahan dalam melakukan pemesanan							
				31	Waktu tunggu yang singkat							
				32	Kemudahan dalam pembayaran(tunai/debit)							
				33	Kelengkapan produk yang disediakan							
				34	Kebersihan ruang tunggu							
				35	Temperatur suhu yang nyaman							
				36	Kebersihan ruang perawatan							
				37	Kemenerikan dekorasi ruangan-ruangan di skin solution							

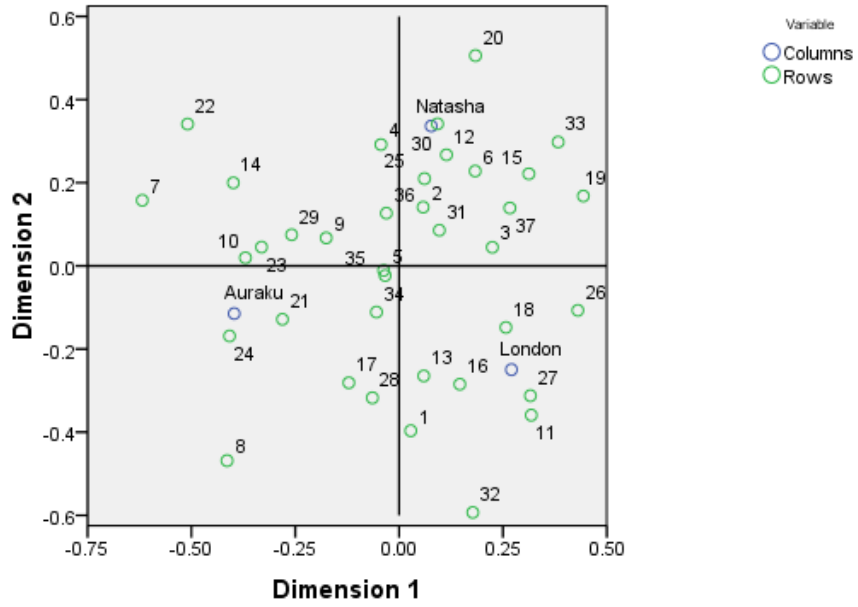
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	
62	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	2		
64	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3		
65	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3			
66	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3		
67	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3			
68	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3			
69	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	3	2			
70	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	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3			
71	2	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3			
72	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2			
73	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3		
74	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
75	3	3	4	3	4	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	3	3	3	3		
76	3	3	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	3	3	3	3	3	3	3		
77	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3		
78	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4		
79	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	
80	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3		
81	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4		
82	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3		
83	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	3		
84	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4		
85	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	2	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2		
86	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	2	4	2		
87	3	3	4	4	2	2	4	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3		
88	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4		
89	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3		
90	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
91	3	4	4	2	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	3	3		
92	2	4	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	
94	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4		
95	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	2	3	4	
96	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	3	
97	3	3	3	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	3	
98	2	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
99	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	2	3	3	3	3	4	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4		
100	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	2	3	3		
101	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	2	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3		
102	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
103	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
104	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
105	3	4	3	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3		
106	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3		
107	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	4	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	4	3	
108	2	3	2	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	3	3	3	3	3	2	
109	4	3	3	3	3	3	3	2	2	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	4	4	4		
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	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	
111	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4		
112	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
113	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	2	4	2	3	3		
114	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4</																						

Performansi

No	Variabel																																											
	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							
1	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3				
2	3	2	3	2	2	4	2	4	2	3	2	2	4	2	2	4	2	4	2	3	3	2	1	4	4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2					
3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2				
4	3	4	4	4	2	4	4	4	3	2	4	2	4	2	3	4	4	4	2	2	3	2	1	4	3	3	2	2	3	4	2	4	4	4	4	4	2	2	3	3				
5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	1	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	4	1	4	4	3	3	3	3	4					
6	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
7	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4					
8	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3				
9	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	4	2	2	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3				
10	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	4	3	2	4	4				
11	4	3	3	3	2	3	4	3	4	2	4	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	2	2	2	2	2	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3			
12	3	3	3	3	2	4	3	4	2	4	3	2	4	2	3	4	3	3	3	3	4	1	2	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3			
13	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3			
14	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	3	3	3	4	3			
15	3	3	3	3	2	4	3	4	2	2	3	2	4	2	2	4	3	3	4	2	4	2	2	4	2	4	2	2	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3		
16	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	3	3	3	3	3	4	3		
17	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4		
18	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	2	2	3	3	3	2	4	4	3	2	2	3	4	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	
19	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
20	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3		
21	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	1	2	4	4	4	3	3	3	4	1	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4		
22	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
23	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
24	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	1	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	2	2	3	1	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3		
25	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	4	3		
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
27	4	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
28	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	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	3	
30	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	2	3	3	2	3	4	4	3	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
31	4	3	3	3	2	4	3	4	2	2	3	2	4	2	3	4	3	3	2	4	4	2	2	4	3	4	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	4	2	2	2	4	3	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	3	4	4	4	4	2	4	2	3	4	4	4	2	2	4	2	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	4	
34	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4		
35	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
36	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	
37	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
38	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
39	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	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	
40	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
41	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
42	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
43	3	3	3	3	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	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	4
45	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
46	4	3	3	3	2	4	2	4	2	2	3	2	4	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2																					

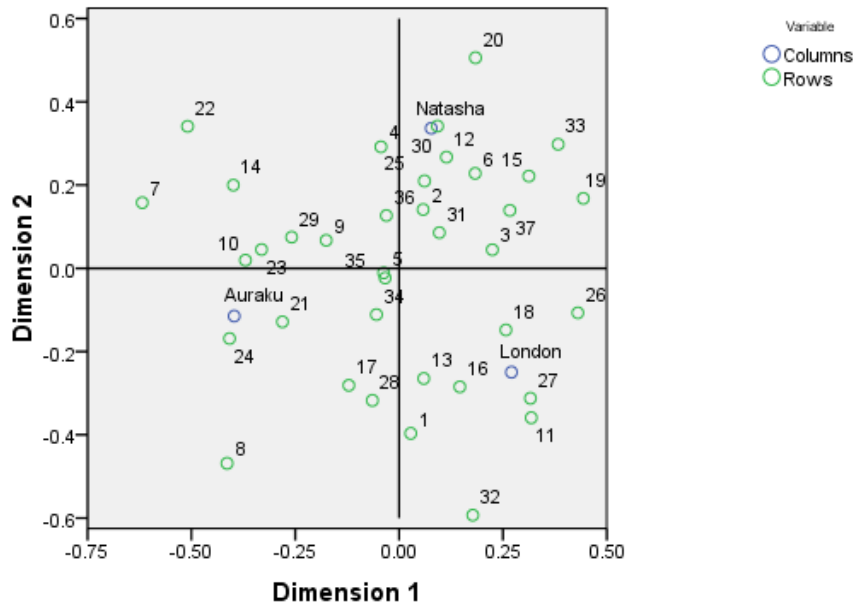
61	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
62	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
63	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	
64	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	2	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3		
65	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	4	2	3	4	4	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	
66	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	
67	3	2	2	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	
68	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	
69	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	4	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	4	2	3	3	3	4	2	3
70	4	4	2	4	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	4	2	2	4	2	2	4	2	2	3	4	4	2	2	2	3	2	4	4	3	2	2	3
71	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
72	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	4	2	3	3	3	2	2	3
73	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
74	4	3	3	3	2	4	3	4	3	2	4	2	4	2	2	4	3	3	3	2	3	2	2	4	4	3	2	2	2	3	2	3	3	4	2	2	3	
75	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	
76	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3
77	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
78	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
79	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	3	2	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
80	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
81	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	1	4	3	3	3	3	4	4	4	3	
82	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	4	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	
83	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
84	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	
85	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
86	4	4	3	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	4	4	4	4	4	
87	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3
88	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3
89	3	2	3	2	2	4	3	4	2	2	3	2	4	2	4	4	2	3	2	2	4	2	3	4	4	3	2	2	4	3	2	2	2	4	3	2	2	2
90	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	1	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	1	4	4	3	3	3	4	
91	3	2	2	3	2	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	
92	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	2	4	3	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	2	2	3	
93	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
94	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3
95	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
96	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
97	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	
98	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
99	3	3	4	3	4	2	3	2	2	4	3	4	2	4	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	4	2	3	1	3	3	2	4	4	3	
100	4	4	3	2	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4	3	4	2	2	4	2	4	1	2	4	4	4	4	3	2	2	1	2	2	4	4	4	2	
101	4	4	3	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	2	4	2	2	4	3	4	2	2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	
102	3	3	4	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	
103	3	3	3	3	3	4	2	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	4	4	3	
104	4	3	3	3	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
105	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	
106	4	3	3	4	1	4	4	3	3	4	4	1	4	4	4	4	3	3	4	1	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
107	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	3	3	
108	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	4	
109	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
110	3	2	3	2	2	4	3	4	2	2	3	2	4	2	4	4	2	3	2	2	4	2	3	4	4	3	2	2	4	3	2	2	2	4	2	2	2	
111	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
112	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	4	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	
113	3	3	3	3	2	4	3	4	2	4	3	2	4	2	3	4	3																					

Row and Column Scores



Symmetric Normalization

Row and Column Scores



Symmetric Normalization

Output kepentingan

Reliability

***** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Correlation Matrix

	VAR1	VAR2	VAR3	VAR4	VAR5
VAR1	1,0000				
VAR2	,1944	1,0000			
VAR3	,2588	,1564	1,0000		
VAR4	,2677	,1444	,2986	1,0000	
VAR5	,1226	,1737	,2247	,1636	1,0000
VAR6	,3139	,2855	,3256	,3426	,3147
VAR7	,0677	,2558	,0311	,1163	,2816
VAR8	,1763	,3700	,0481	,0364	,1352
VAR9	,2323	,3240	,2289	,2500	,1803
VAR10	,0919	,3734	,1541	,2428	,2212
VAR11	,0770	,1116	,1358	,4042	,0790
VAR12	,0241	,2242	,2383	,2816	,1304
VAR13	-,0968	,2670	,2149	,2560	,1044
VAR14	,0919	,1897	,0424	,1268	,1969
VAR15	,0464	,3590	,1335	,2512	,0755
VAR16	,2499	,4403	,1763	,2225	,1790
VAR17	,2597	,4968	,1647	,2654	,0993
VAR18	,1944	1,0000	,1564	,1444	,1737
VAR19	,1327	,1868	,2322	,0824	,0766
VAR20	,1645	,2385	,1305	,2109	-,0791
VAR21	,1722	,2040	,2782	,4059	,2907
VAR22	,1898	,5282	,2759	,2337	,1268
VAR23	,1627	,3271	,2458	,2090	,2437

VAR24	,0504	,3072	,1647	,1504	,2502
VAR25	,1442	,3330	,1265	,1683	,1194
VAR26	,1264	,2442	-,0206	,1851	,3699
VAR27	,0924	,1698	-,0620	,0446	,0910
VAR28	,2077	,4110	,1288	,1755	,1942
VAR29	-,0897	,0121	,2161	,2962	,0761
VAR30	,0275	,1281	,1800	,1972	,2201
VAR31	,2361	,2169	,1119	,1285	,3398
VAR32	,0941	,3087	,0576	,1741	,3713
VAR33	,3442	,2800	,0272	,1997	,0576
VAR34	,3539	,3529	,0677	,0574	-,0139
VAR35	,0830	,1741	,2380	,1439	-,0695
VAR36	-,0012	-,0207	,0328	,0942	,0481
VAR37	,9018	,1893	,2179	,1140	,1323

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Correlation Matrix

	VAR6	VAR7	VAR8	VAR9	VAR10
VAR6	1,0000				
VAR7	,1916	1,0000			
VAR8	,0517	,4109	1,0000		
VAR9	,2606	,3033	,2430	1,0000	
VAR10	,2247	,1118	,2088	,1410	1,0000
VAR11	,1450	,0320	,0784	,0557	,2104
VAR12	,1923	,2269	,0133	,5274	,1249
VAR13	,2052	,1912	,0144	,1051	,2499
VAR14	,2247	,1907	,0395	,1868	,1267
VAR15	,1086	,3041	,0300	,0659	,3168
VAR16	,2448	,1831	,2787	,2872	,2757
VAR17	,2074	,2566	,2342	,2933	,2832
VAR18	,2855	,2558	,3700	,3240	,3734
VAR19	,2159	,2210	,1130	,3480	,0728
VAR20	-,0447	-,0256	,1570	,0893	,0536
VAR21	,0938	,1422	,1805	,2620	,2240
VAR22	,2209	,1599	,2417	,1710	,3380
VAR23	,2913	,1282	,2154	,1189	,3092
VAR24	,2074	,3544	,1743	,0092	,2832
VAR25	,0866	,2409	,2246	,0598	,2263
VAR26	,2449	,6819	,2152	,1934	,2390
VAR27	,1175	,3228	,1239	,1199	,0302
VAR28	,2262	,1289	,1950	,2854	,2726
VAR29	,0634	,2467	,0302	,1878	,2268
VAR30	,2357	,0459	,1825	,2101	,1063

VAR31	,1962	,2652	,2768	,0378	,2490
VAR32	,2582	,7403	,3517	,2473	,2104
VAR33	,2098	,1865	,2945	,0975	,2455
VAR34	,2644	,1863	,3631	,1646	,2222
VAR35	-,0111	,0792	-,1278	,2359	,0679
VAR36	-,0155	,2744	,0846	,1435	-,0293
VAR37	,2859	,1283	,1745	,1936	,0880

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Correlation Matrix

	VAR11	VAR12	VAR13	VAR14	VAR15
VAR11	1,0000				
VAR12	,2031	1,0000			
VAR13	,3316	,2644	1,0000		
VAR14	,1817	,2502	,3555	1,0000	
VAR15	,2913	,2275	,4348	,0506	1,0000
VAR16	,2109	,2946	,3145	,1935	,4263
VAR17	,2370	,1472	,1058	,2247	,1303
VAR18	,1116	,2242	,2670	,1897	,3590
VAR19	-,0099	,3523	,1484	,1217	,1391
VAR20	,1025	-,0325	,1885	,0766	,1556
VAR21	,2796	,1570	,3385	,2792	,1136
VAR22	,2554	,1651	,3164	,2029	,3288
VAR23	,2646	,1326	,3375	,1608	,2595
VAR24	,1659	,2093	,3021	,1662	,3283
VAR25	,0850	-,0134	,1622	,2000	,2394
VAR26	,1057	,1269	,2754	,3838	,4656
VAR27	,0612	,1043	-,0056	,0806	,1534
VAR28	,2501	,2698	,3880	,1884	,3750
VAR29	,1322	,2960	,1025	-,0528	,1525
VAR30	,1456	,1899	,2244	,2860	,0118
VAR31	,1286	,0464	,2431	,2202	,1985
VAR32	,1346	,1528	,4149	,3488	,4122
VAR33	,0886	-,0699	,1355	,0815	,1557
VAR34	,0748	-,0118	-,0120	,0377	,1587
VAR35	,1291	,3042	,1892	,1589	,1553

VAR36	,1295	,1710	,1072	,1837	,0691
VAR37	,0637	,0348	-,0461	,1329	,1330

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Correlation Matrix

	VAR16	VAR17	VAR18	VAR19	VAR20
VAR16	1,0000				
VAR17	,1878	1,0000			
VAR18	,4403	,4968	1,0000		
VAR19	,1171	,0830	,1868	1,0000	
VAR20	,2756	,1614	,2385	-,0555	1,0000
VAR21	,2903	,2157	,2040	,0673	,2777
VAR22	,2838	,3001	,5282	,0677	,2046
VAR23	,7118	,1640	,3271	,1599	,2120
VAR24	,1878	,1302	,3072	,1737	,0475
VAR25	,2108	,2863	,3330	,0682	,4254
VAR26	,3025	,2827	,2442	,1536	,0564
VAR27	,0994	,0031	,1698	,2580	,0736
VAR28	,8876	,1254	,4110	,1178	,2277
VAR29	-,0234	,0972	,0121	,2161	,0605
VAR30	,1598	,2236	,1281	-,0008	-,0292
VAR31	,2321	,1364	,2169	,0453	-,0375
VAR32	,2313	,3362	,3087	,2635	,0000
VAR33	,2262	,2283	,2800	-,0115	,1242
VAR34	,1320	,2234	,3529	,1316	,1498
VAR35	,1091	,1337	,1741	,5553	,1699
VAR36	,0556	,0643	-,0207	,2768	,0519
VAR37	,1998	,2284	,1893	,1268	,1167

VAR21 VAR22 VAR23 VAR24 VAR25

VAR21	1,0000				
VAR22	,2932	1,0000			
VAR23	,3485	,2630	1,0000		
VAR24	,2157	,3279	,2375	1,0000	
VAR25	,2262	,2870	,2334	,4162	1,0000
VAR26	,1567	,2037	,2140	,3904	,3297
VAR27	,1090	,0985	,0475	,2840	,1902
VAR28	,2326	,2793	,7952	,1950	,1490
VAR29	,0881	,0230	,0830	,0395	,0586
VAR30	,1987	,0435	,0988	-,1475	-,0682
VAR31	,2490	,2058	,2207	,2079	,2039
VAR32	,2460	,2323	,2437	,4734	,3504
VAR33	,1073	,3104	,1790	,3638	,2281
VAR34	,1452	,2746	,0894	,2520	,1118
VAR35	,0361	,1065	,0632	,0773	,2152
VAR36	,2070	-,0013	,0251	,1963	,1212
VAR37	,1127	,2151	,1000	,0336	,1392

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Correlation Matrix

	VAR26	VAR27	VAR28	VAR29	VAR30
VAR26	1,0000				
VAR27	,2937	1,0000			
VAR28	,2453	,0090	1,0000		
VAR29	,1573	,0846	-,0157	1,0000	
VAR30	,0873	-,1821	,0916	,0325	1,0000
VAR31	,3629	,1478	,1983	,0361	,1445
VAR32	,8154	,2541	,2435	,1694	,1194
VAR33	,2726	,1138	,1968	-,0549	-,1049
VAR34	,1486	,0935	,0763	-,0622	-,0307
VAR35	,0593	,1190	,1098	,3137	-,0007
VAR36	,1389	,1534	,0269	,2313	-,0895
VAR37	,1688	,0839	,1546	-,1146	,0677

	VAR31	VAR32	VAR33	VAR34	VAR35
VAR31	1,0000				
VAR32	,4533	1,0000			
VAR33	,3179	,2949	1,0000		
VAR34	,2640	,2272	,5480	1,0000	
VAR35	-,0969	,0587	-,1425	-,1442	1,0000
VAR36	,0683	,2560	,0632	,1067	,1809
VAR37	,2905	,1844	,3500	,3640	,0749

VAR36 VAR37

VAR36 1,0000

VAR37 ,0063 1,0000

* * * Warning * * * Determinant of matrix is zero

Statistics based on inverse matrix for scale ALPHA
are meaningless and printed as .

N of Cases = 120,0

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR1	119,2500	78,8782	,3735	.	,8877
VAR2	118,9750	78,5792	,6075	.	,8841
VAR3	118,9250	79,4145	,3502	.	,8880
VAR4	118,9083	78,6890	,4354	.	,8864
VAR5	118,8167	79,9157	,3383	.	,8881
VAR6	118,8583	79,5176	,4347	.	,8865
VAR7	118,9000	78,9143	,4778	.	,8857
VAR8	118,9917	79,5546	,3709	.	,8875
VAR9	119,0500	78,5353	,4439	.	,8862
VAR10	119,0583	78,8285	,4306	.	,8864
VAR11	118,9417	80,5764	,3325	.	,8881
VAR12	118,9667	79,6291	,3791	.	,8874
VAR13	118,9083	79,2772	,4406	.	,8863
VAR14	119,0583	79,5176	,3640	.	,8877
VAR15	118,9250	79,1624	,4573	.	,8861
VAR16	119,0083	78,3613	,5626	.	,8844
VAR17	118,9167	79,5728	,4589	.	,8862
VAR18	118,9750	78,5792	,6075	.	,8841
VAR19	118,9667	79,9317	,3377	.	,8881
VAR20	118,9417	80,6100	,2511	.	,8898
VAR21	118,9333	79,3232	,4580	.	,8861

VAR22	119,0833	77,7913	,5041	.	,8850
VAR23	118,9833	79,3275	,4963	.	,8856
VAR24	118,9167	79,6064	,4549	.	,8862
VAR25	118,9917	79,4369	,4198	.	,8867
VAR26	118,9000	78,8471	,5402	.	,8849
VAR27	118,9750	81,0498	,2369	.	,8898
VAR28	119,0333	78,9569	,5087	.	,8853
VAR29	118,8417	81,1596	,2041	.	,8906
VAR30	118,9500	81,9134	,1894	.	,8901
VAR31	118,9917	79,9411	,4087	.	,8869
VAR32	118,8750	78,0263	,6077	.	,8837
VAR33	118,9667	79,9821	,3797	.	,8873
VAR34	118,9917	79,6050	,3460	.	,8880
VAR35	118,9667	80,6543	,2437	.	,8900
VAR36	118,9250	81,4817	,2079	.	,8901
VAR37	119,2333	79,2560	,3670	.	,8877

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients 37 items

Alpha = ,8897 Standardized item alpha = ,8939

Output Kepuasan

Reliability

***** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Correlation Matrix

	VAR1	VAR2	VAR3	VAR4	VAR5
VAR1	1,0000				
VAR2	,3005	1,0000			
VAR3	,0993	,6374	1,0000		
VAR4	,2077	,8266	,5185	1,0000	
VAR5	,1172	,3084	,2876	,2286	1,0000
VAR6	,1510	,0030	,0393	,0120	-,0242
VAR7	,2016	,5605	,4307	,5855	,1127
VAR8	,1689	-,0026	,0351	-,0220	-,0174
VAR9	,1666	,3197	,2654	,3045	,5039
VAR10	,0399	,2182	,1168	,2816	,4216
VAR11	,2039	,5629	,3575	,4504	,0915
VAR12	,1172	,3084	,2876	,2286	1,0000
VAR13	,1510	,0030	,0393	,0120	-,0242
VAR14	,0827	,0277	,1951	,0669	,5448
VAR15	-,0395	,1266	,2140	,1807	,4228
VAR16	,1945	,0087	,0437	,0185	-,0545
VAR17	,2422	,8808	,5818	,9519	,3002
VAR18	,0109	,5086	,3808	,6392	,1905
VAR19	,0839	,0825	,0867	,1799	,4201
VAR20	,1644	,1937	,1644	,0620	,2894
VAR21	,4361	,2239	,2183	,0549	,1071
VAR22	,0432	,0693	,1147	,2428	,4565
VAR23	-,0039	,0276	-,0040	,0900	,4598

VAR24	,1426	-,0293	,0094	,0057	-,0656
VAR25	,0654	,2751	,3412	,1360	,0817
VAR26	,7463	,3183	,0787	,2842	,1400
VAR27	,1096	,3182	,2936	,2818	,8059
VAR28	-,0079	,1137	,1679	,2417	,4372
VAR29	-,0419	-,0315	,1142	-,0058	,2087
VAR30	,2016	,5605	,4307	,5855	,1127
VAR31	-,0147	,0036	,1312	,1218	,1844
VAR32	,2077	,8266	,5185	1,0000	,2286
VAR33	,2575	,8694	,5978	,9393	,3043
VAR34	,2321	,0915	,1461	,0034	,0454
VAR35	,0985	,2045	,2252	,2461	,7357
VAR36	,0905	,2273	,2048	,1849	,6858
VAR37	,2441	,7178	,4879	,8301	,3502

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Correlation Matrix

	VAR6	VAR7	VAR8	VAR9	VAR10
VAR6	1,0000				
VAR7	,1166	1,0000			
VAR8	,9005	,0325	1,0000		
VAR9	-,0420	,2737	-,0366	1,0000	
VAR10	-,0493	,1140	-,1130	,2827	1,0000
VAR11	,0947	,5987	,0042	,1377	,0960
VAR12	-,0242	,1127	-,0174	,5039	,4216
VAR13	1,0000	,1166	,9005	-,0420	-,0493
VAR14	,1256	-,0933	,0727	,3422	,3313
VAR15	-,0053	,1257	-,0250	,2628	,2822
VAR16	,9571	,1226	,9148	-,0476	-,0527
VAR17	,0211	,6266	,0157	,3362	,2361
VAR18	,0407	,5214	-,0304	,2530	,1360
VAR19	-,0049	,0189	-,0247	,4078	,3721
VAR20	-,0783	-,0164	,0169	,2322	,2573
VAR21	,3058	,1843	,3770	,0597	-,0295
VAR22	-,1032	,0616	-,0715	,3756	,1094
VAR23	,0391	-,0009	,0011	,4273	,2526
VAR24	,9565	,0871	,9129	-,0619	-,0472
VAR25	,2354	,2085	,2243	,0628	,0020
VAR26	,2629	,2735	,2181	,1408	,0878
VAR27	,0781	,1541	,0376	,4795	,6614
VAR28	-,0074	,0471	-,0220	,3110	,4744
VAR29	,1010	,0069	,0811	,3450	,5644
VAR30	,1166	1,0000	,0325	,2737	,1140

VAR31	,0217	-,0090	,0118	,2596	,0945
VAR32	,0120	,5855	-,0220	,3045	,2816
VAR33	,0120	,6171	,0065	,3387	,2373
VAR34	,8561	,1978	,8440	,0122	-,0550
VAR35	,0261	,0988	,0068	,4325	,5086
VAR36	,1508	,0236	,1538	,3933	,5409
VAR37	,0210	,4804	,0148	,2712	,1880

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Correlation Matrix

	VAR11	VAR12	VAR13	VAR14	VAR15
VAR11	1,0000				
VAR12	,0915	1,0000			
VAR13	,0947	-,0242	1,0000		
VAR14	-,0462	,5448	,1256	1,0000	
VAR15	,1240	,4228	-,0053	,3006	1,0000
VAR16	,0745	-,0545	,9571	,0964	-,0073
VAR17	,4303	,3002	,0211	,0114	,1448
VAR18	,2870	,1905	,0407	-,0073	,2487
VAR19	,0135	,4201	-,0049	,3697	,3563
VAR20	-,0780	,2894	-,0783	,0156	-,0050
VAR21	,0777	,1071	,3058	-,0451	,0279
VAR22	-,0131	,4565	-,1032	,2389	,3186
VAR23	,0024	,4598	,0391	,5651	,3538
VAR24	,0613	-,0656	,9565	,1170	-,0034
VAR25	,0797	,0817	,2354	-,0002	,0637
VAR26	,2197	,1400	,2629	,0757	-,0190
VAR27	,1227	,8059	,0781	,5317	,4237
VAR28	,0286	,4372	-,0074	,4341	,3596
VAR29	-,0411	,2087	,1010	,3407	,2165
VAR30	,5987	,1127	,1166	-,0933	,1257
VAR31	-,0441	,1844	,0217	,4605	,0647
VAR32	,4504	,2286	,0120	,0669	,1807
VAR33	,4207	,3043	,0120	,0196	,1456
VAR34	,0568	,0454	,8561	,0536	-,0310
VAR35	,1470	,7357	,0261	,5733	,4575

VAR36	,0036	,6858	,1508	,5108	,3231
VAR37	,3169	,3502	,0210	,1155	,1961

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Correlation Matrix

	VAR16	VAR17	VAR18	VAR19	VAR20
VAR16	1,0000				
VAR17	,0265	1,0000			
VAR18	,0204	,6471	1,0000		
VAR19	-,0075	,1204	,1122	1,0000	
VAR20	-,0834	,1460	-,0645	,0906	1,0000
VAR21	,3182	,1957	,0100	-,0334	,2167
VAR22	-,1127	,1778	,0958	,2898	,2487
VAR23	,0309	,0128	-,0658	,2180	,1288
VAR24	,9713	-,0108	,0000	,0208	-,0986
VAR25	,2183	,2455	,2321	,0004	,0888
VAR26	,2764	,2867	,1243	,0842	,1152
VAR27	,0521	,3151	,1739	,5324	,2359
VAR28	-,0148	,1831	,1257	,3884	,0117
VAR29	,0985	-,0375	-,0161	,1628	,3702
VAR30	,1226	,6266	,5214	,0189	-,0164
VAR31	-,0158	,0436	,0337	,1272	,1014
VAR32	,0185	,9519	,6392	,1799	,0620
VAR33	,0175	,9881	,6332	,1219	,1493
VAR34	,8687	,1084	,0381	-,0541	-,0018
VAR35	,0000	,2011	,0486	,6609	,3106
VAR36	,1257	,2237	,0393	,5333	,1894
VAR37	,0272	,8390	,4920	,1313	,1207

VAR21 VAR22 VAR23 VAR24 VAR25

VAR21	1,0000				
VAR22	-,0921	1,0000			
VAR23	-,1391	,4857	1,0000		
VAR24	,2736	-,0966	,0485	1,0000	
VAR25	,3092	-,1735	-,0822	,2019	1,0000
VAR26	,5892	,0847	-,0389	,2570	,1107
VAR27	,1437	,2998	,4148	,0387	,1736
VAR28	-,0072	,2598	,2616	,0000	,1167
VAR29	,0722	,1172	,4435	,1066	,1286
VAR30	,1843	,0616	-,0009	,0871	,2085
VAR31	-,0828	,5565	,4567	,0121	-,1386
VAR32	,0549	,2428	,0900	,0057	,1360
VAR33	,1843	,1847	,0202	-,0201	,2344
VAR34	,3953	-,1637	-,0299	,8689	,3548
VAR35	,0456	,5317	,4693	,0070	,0327
VAR36	,1259	,2425	,3894	,1131	,1131
VAR37	,1172	,2722	,1680	-,0125	,0893

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Correlation Matrix

	VAR26	VAR27	VAR28	VAR29	VAR30
VAR26	1,0000				
VAR27	,1340	1,0000			
VAR28	,0817	,6802	1,0000		
VAR29	-,0720	,4229	,2737	1,0000	
VAR30	,2735	,1541	,0471	,0069	1,0000
VAR31	-,0306	,2234	,2312	,2930	-,0090
VAR32	,2842	,2818	,2417	-,0058	,5855
VAR33	,2735	,3166	,1885	-,0138	,6171
VAR34	,2505	,1032	-,0482	,0861	,1978
VAR35	,1237	,8072	,6145	,3166	,0988
VAR36	,0654	,8803	,5852	,3377	,0236
VAR37	,2603	,3147	,2302	-,0729	,4804

	VAR31	VAR32	VAR33	VAR34	VAR35
VAR31	1,0000				
VAR32	,1218	1,0000			
VAR33	,0559	,9393	1,0000		
VAR34	-,0848	,0034	,1244	1,0000	
VAR35	,3102	,2461	,2028	-,0489	1,0000
VAR36	,2251	,1849	,2255	,1514	,7198
VAR37	,1064	,8301	,8523	,0875	,2382

VAR36 VAR37

VAR36 1,0000

VAR37 ,2197 1,0000

* * * Warning * * * Determinant of matrix is zero

Statistics based on inverse matrix for scale ALPHA
are meaningless and printed as .

N of Cases = 120,0

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR1	109,5333	119,4106	,2896	.	,9093
VAR2	109,7083	114,9646	,5905	.	,9056
VAR3	109,7667	116,1300	,4994	.	,9068
VAR4	109,6917	115,1562	,6149	.	,9055
VAR5	110,2167	113,3308	,6419	.	,9046
VAR6	109,5833	118,7997	,3200	.	,9091
VAR7	109,7167	116,6417	,4596	.	,9073
VAR8	109,5750	119,2548	,2795	.	,9095
VAR9	110,1500	114,9857	,5320	.	,9063
VAR10	110,0667	115,7098	,4510	.	,9075
VAR11	109,6667	118,6275	,3243	.	,9090
VAR12	110,2167	113,3308	,6419	.	,9046
VAR13	109,5833	118,7997	,3200	.	,9091
VAR14	110,3667	115,2426	,4367	.	,9078
VAR15	110,0167	116,4871	,3840	.	,9085
VAR16	109,5917	118,9663	,3074	.	,9092
VAR17	109,7250	114,5540	,6333	.	,9051
VAR18	109,5917	118,2100	,3994	.	,9081
VAR19	110,0417	116,4604	,4001	.	,9082
VAR20	110,1333	119,0577	,2242	.	,9108
VAR21	109,5333	119,2762	,2719	.	,9096

VAR22	110,3250	117,1120	,3536	.	,9089
VAR23	110,2833	116,9106	,3801	.	,9085
VAR24	109,5750	119,2548	,2893	.	,9094
VAR25	109,5667	119,6090	,2482	.	,9099
VAR26	109,5417	118,8218	,3586	.	,9086
VAR27	110,1083	111,6100	,7310	.	,9031
VAR28	110,2583	115,4537	,4593	.	,9074
VAR29	110,0583	117,6184	,3222	.	,9094
VAR30	109,7167	116,6417	,4596	.	,9073
VAR31	110,5083	118,8235	,2535	.	,9103
VAR32	109,6917	115,1562	,6149	.	,9055
VAR33	109,7167	114,4905	,6336	.	,9051
VAR34	109,6083	118,3915	,3290	.	,9090
VAR35	110,0750	112,9607	,6522	.	,9044
VAR36	110,0917	113,1764	,6163	.	,9049
VAR37	109,7000	115,3546	,5857	.	,9058

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients 37 items

Alpha = ,9099 Standardized item alpha = ,9098