

# LAMPIRAN

## SURAT KESEDIAAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini bersedia untuk menjadi responden dalam penelitian berjudul “Survei Mengenai Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Jasa di Travel CV “X” Rute Bandung-Cirebon” yang dilakukan oleh Sdri. Senang Roma, sebagai syarat untuk menempuh tugas akhir di Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha. Sebagai bagian dari responden peneliti, maka saya:

1. Berhak bertanya mengenai hal yang belum atau kurang jelas di dalam pengisian kuesioner ini.
2. Berhak dirahasiakan identitasnya dalam hasil akhir penelitian.
3. Hasil penelitian ini hanya akan diketahui oleh peneliti, pihak yang terkait (dosen pembimbing dan fakultas) dan dalam pengolahan data.
4. Diharapkan mengisi kuesioner ini sesuai diri sendiri dan bukan berdasarkan hal yang dianggap baik atau diharapkan oleh masyarakat, namun sesuai dengan pikiran dan perasaan saudara.

Demikian surat ini saya buat dengan sadar dan tanpa paksaan siapapun

Bandung, \_\_\_\_\_

Responden,

\_\_\_\_\_

## KATA PENGANTAR

Kepada responden yang terhormat, ditengah-tengah kesibukan saudara dalam menjalankan aktivitas, perkenankanlah saya untuk meminta kepada saudara agar membantu saya dengan mengisi daftar pertanyaan atau kuesioner ini. Adapun tujuan dari pengisian kuesioner ini adalah untuk mendapatkan gambaran mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa pada travel CV “X” rute Bandung-Cirebon.

Kuesioner ini digunakan untuk bahan penelitian Skripsi di Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha Bandung. Kuesioner ini berisi pertanyaan-pertanyaan atau pernyataan-pernyataan yang berhubungan dengan tujuan penelitian ini. Jawaban yang saudara berikan akan menjadi data dalam penelitian ini. Oleh karena itu, saya meminta kesediaan saudara untuk mengisi kuesioner ini dengan jelas dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Atas perhatian, bantuan dan partisipasi saudara, peneliti ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Hormat saya,

Peneliti

### **DATA PRIBADI RESPONDEN**

Saudara diminta untuk mengisi data-data berikut sesuai dengan keadaan saudara yang sebenarnya dengan singkat dan jelas.

1. Nama (Inisial) : .....
2. Usia : .....tahun
3. Menggunakan travel ini/bulan :  < 2    2 – 5    6 – 10    > 10

No Angket :

### Kuesioner Kepuasan Konsumen

Pada bagian ini, saudara diminta untuk membaca setiap pernyataan dan memilih satu alternatif jawaban. Jawaban yang saudara berikan, tidak ada yang benar atau salah.

Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan Travel CV "X" di Kota Bandung. Setiap pernyataan terdapat 7 pilihan jawaban, dengan makna :

Angka	Artinya
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Cenderung Tidak Setuju (CTS)
4	Netral (N)
5	Cenderung Setuju (CS)
6	Setuju (S)
7	Sangat Setuju (SS)

Saudara diminta untuk menjawab berdasarkan **harapan dan kenyataan** selama menjadi konsumen Travel CV "X" di Kota Bandung. Saudara cukup memberikan tanda silang (**X**) pada pilihan. Jawablah setiap pernyataan dan periksa kembali agar tidak ada yang terlewat.

Atas kerjasama saudara, saya sampaikan terima kasih

#### **Contoh Harapan :**

No	Pernyataan	STS	TS	CTS	N	CS	S	SS
1	Saya berharap travel CV "X" berada di pusat kota	1	2	3	4	5	6	7

Untuk pernyataan No. 1, jika saudara mempunyai pengharapan bahwa ruangan travel CV "X" besar, maka saudara memberi tanda silang (**X**) pada jawaban yang saudara inginkan.

#### **Contoh Kenyataan :**

No	Pernyataan	STS	TS	CTS	N	CS	S	SS
2	Travel CV "X" berada di pusat kota	1	2	3	4	5	6	7

Untuk pernyataan No. 2, jika saudara melihat pernyataannya demikian, namun saudara melihat kenyataan yang berbeda bahwa ruangan travel CV "X" sempit, maka saudara memberi tanda silang (**X**) pada pilihan jawaban yang saudara inginkan.

No	Pernyataan	STS	TS	CTS	N	CS	S	SS
1	Saya berharap travel CV "X" berada di pusat kota	1	2	3	4	5	6	7
2	Travel CV "X" berada di pusat kota	1	2	3	4	5	6	7
3	Saya berharap karyawan travel CV "X" selalu memberikan pelayanan dengan tepat dan sesuai yang dijanjikan	1	2	3	4	5	6	7
4	Karyawan travel CV "X" selalu memberikan pelayanan dengan tepat dan sesuai yang dijanjikan	1	2	3	4	5	6	7
5	Saya berharap pelayanan <i>customer service</i> travel CV "X" cepat dan tepat	1	2	3	4	5	6	7
6	Pelayanan <i>customer service</i> travel CV "X" cepat dan tepat	1	2	3	4	5	6	7
7	Saya berharap pihak travel CV "X" telah menyediakan tempat duduk yang sesuai dengan pesanan konsumen	1	2	3	4	5	6	7
8	Pihak travel CV "X" telah menyediakan tempat duduk yang sesuai dengan pesanan konsumen	1	2	3	4	5	6	7
9	Saya berharap supir menjemput konsumen tepat di depan rumah konsumen untuk dapat membantu barang bawaan konsumen	1	2	3	4	5	6	7
10	Supir menjemput konsumen tepat di depan rumah konsumen untuk dapat membantu barang bawaan konsumen	1	2	3	4	5	6	7
11	Saya berharap fisik kendaraan travel CV "X" terlihat nyaman	1	2	3	4	5	6	7
12	Fisik kendaraan travel CV "X" terlihat nyaman	1	2	3	4	5	6	7
13	Saya berharap kesesuaian jumlah kapasitas angkut penumpang dengan kenyataan	1	2	3	4	5	6	7
14	Kesesuaian jumlah kapasitas angkut penumpang dengan kenyataan	1	2	3	4	5	6	7
15	Saya berharap supir travel CV "X" membantu barang bawaan konsumen ke dalam mobil	1	2	3	4	5	6	7
16	Supir travel CV "X" membantu barang bawaan konsumen ke dalam mobil	1	2	3	4	5	6	7

No	Pernyataan	STS	TS	CTS	N	CS	S	SS
17	Saya berharap barang yang tertinggal dapat ditemukan oleh travel CV "X"	1	2	3	4	5	6	7
18	Barang yang tertinggal dapat ditemukan oleh travel CV "X"	1	2	3	4	5	6	7
19	Saya berharap supir dapat berhenti selama dalam perjalanan bila konsumen pada keadaan mendesak	1	2	3	4	5	6	7
20	Supir dapat berhenti selama dalam perjalanan bila konsumen pada keadaan mendesak	1	2	3	4	5	6	7
21	Saya berharap karyawan travel CV "X" mengenakan seragam yang rapih	1	2	3	4	5	6	7
22	Karyawan travel CV "X" mengenakan seragam yang rapih	1	2	3	4	5	6	7
23	Saya berharap jam keberangkatan sudah sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan	1	2	3	4	5	6	7
24	Jam keberangkatan sudah sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan	1	2	3	4	5	6	7
25	Saya berharap pihak manajemen travel CV "X" langsung cepat memberikan respon yang diberikan oleh konsumen	1	2	3	4	5	6	7
26	Pihak manajemen travel CV "X" langsung cepat memberikan respon yang diberikan oleh konsumen	1	2	3	4	5	6	7
27	Saya berharap kantor travel CV "X" cepat memberikan mobil pengganti ketika mobil lama diperbaiki	1	2	3	4	5	6	7
28	Kantor travel CV "X" cepat memberikan mobil pengganti ketika mobil lama diperbaiki	1	2	3	4	5	6	7
29	Saya berharap supir langsung cepat memberikan respon ketika konsumen meminta supir berhati-hati dalam mengendarai mobil selama perjalanan	1	2	3	4	5	6	7
30	Supir langsung cepat memberikan respon ketika konsumen meminta supir berhati-hati dalam mengendarai mobil selama perjalanan	1	2	3	4	5	6	7

Saudara diminta untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan berikut dengan **memberi tanda silang (X)** pada pilihan yang sesuai dengan diri saudara.

1. Menurut saudara apakah travel CV "X" telah memenuhi kebutuhan perjalanan saudara ke tempat tujuan dengan baik?  
a. Ya b. Tidak
2. Menurut saudara apakah travel CV "X" telah menyediakan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan kepada semua pelanggannya?  
a. Ya b. Tidak
3. Menurut saudara apakah travel CV "X" akan dapat memenuhi kebutuhan perjalanan darurat saudara sebagai jasa transportasi yang berkualitas seperti yang terakhir saudara dapatkan?  
a. Ya b. Tidak
4. Menurut saudara apakah travel CV "X" telah memiliki kualitas pelayanan yang dapat disamakan dengan perusahaan jasa transportasi lainnya yang sejenis?  
a. Ya b. Tidak
5. Menurut saudara bila konsumen belum selesai mempersiapkan diri saat penjemputan namun waktunya sudah sesuai, apakah supir travel CV "X" dapat dipersalahkan?  
a. Ya b. Tidak
6. Menurut saudara bila terjadi kejadian-kejadian tidak terduga selama dalam perjalanan apakah dapat ditangani secara baik oleh supir travel CV "X"?  
a. Ya b. Tidak
7. Menurut saudara apakah layanan yang saudara harapkan ada di travel CV "X" telah tersedia memenuhi standar?  
a. Ya b. Tidak
8. Menurut saudara apakah iklan yang saudara baca (baik dalam billboard, spanduk, brosur, dan lain sebagainya) telah mencerminkan dengan jelas layanan yang akan saudara terima?  
a. Ya b. Tidak
9. Menurut saudara apakah harga tiket pada travel CV "X" sesuai dengan kualitas kenyamanan pada kendaraan (misalnya tempat duduk, AC, dan lain-lain)?  
a. Ya b. Tidak
10. Menurut saudara apakah *image* travel CV "X" yang saudara dengar dari orang-orang sekitar sudah sesuai dengan kenyataan/apa yang saudara dapatkan?  
a. Ya b. Tidak
11. Apakah pengalaman menggunakan travel CV "X" ini menyenangkan?  
a. Ya, karena .....  
b. Tidak, karena .....
12. Apakah tempat transaksi pembayaran sudah memadai?  
a. Ya b. Tidak
13. Apakah jam pemberangkatan sesuai dengan yang tertera di tiket?  
a. Ya b. Tidak
14. Apakah saudara pernah dirugikan oleh travel CV "X" dalam hal waktu penjemputan?  
a. Ya b. Tidak
15. Apakah harga tiket sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh travel CV "X"?  
a. Ya b. Tidak



## Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Harapan dan Persepsi

### 1. Harapan (*expected service*)

No	Item Pertanyaan	Koefisien Validitas	Keterangan
1	H1	0,86	Item Diterima
2	H2	0,86	Item Diterima
3	H3	0,86	Item Diterima
4	H4	0,92	Item Diterima
5	H5	0,96	Item Diterima
6	H6	0,86	Item Diterima
7	H7	0,96	Item Diterima
8	H8	0,96	Item Diterima
9	H9	0,86	Item Diterima
10	H10	0,96	Item Diterima
11	H11	0,96	Item Diterima
12	H12	0,96	Item Diterima
13	H13	0,96	Item Diterima
14	H14	0,86	Item Diterima
15	H15	0,86	Item Diterima
Koefisien Reliabilitas		0,915 (reliabilitas tinggi sekali)	

## 2. Persepsi (*perceived service*)

No	Item Pertanyaan	Koefisien Validitas	Keterangan
1	P1	0,91	Item Diterima
2	P2	0,81	Item Diterima
3	P3	0,93	Item Diterima
4	P4	0,92	Item Diterima
5	P5	0,91	Item Diterima
6	P6	0,91	Item Diterima
7	P7	0,91	Item Diterima
8	P8	0,91	Item Diterima
9	P9	0,81	Item Diterima
10	P10	0,91	Item Diterima
11	P11	0,91	Item Diterima
12	P12	0,91	Item Diterima
13	P13	0,81	Item Diterima
14	P14	0,81	Item Diterima
15	P15	0,81	Item Diterima
Koefisien Reliabilitas		0,89 (reliabilitas tinggi)	

## Hasil Tabulasi Silang dan Distribusi Frekuensi

Lampiran 1  
Usia

### Statistics

USIA

N	Valid	200
	Missing	0

### USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18.00	15	7.5	7.5	7.5
	19.00	18	9.0	9.0	16.5
	20.00	26	13.0	13.0	29.5
	21.00	21	10.5	10.5	40.0
	22.00	9	4.5	4.5	44.5
	23.00	17	8.5	8.5	53.0
	24.00	17	8.5	8.5	61.5
	25.00	18	9.0	9.0	70.5
	26.00	17	8.5	8.5	79.0
	27.00	6	3.0	3.0	82.0
	28.00	9	4.5	4.5	86.5
	29.00	8	4.0	4.0	90.5
	30.00	4	2.0	2.0	92.5
	31.00	1	.5	.5	93.0
	32.00	2	1.0	1.0	94.0
	33.00	3	1.5	1.5	95.5
	34.00	2	1.0	1.0	96.5
	35.00	1	.5	.5	97.0
	36.00	2	1.0	1.0	98.0
	37.00	1	.5	.5	98.5
38.00	2	1.0	1.0	99.5	
40.00	1	.5	.5	100.0	
	Total	200	100.0	100.0	

Lampiran 2  
Frekuensi Per Bulan

**FREKUENSI PER BULAN**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	180	90.0	90.0	90.0
	3.00	14	7.0	7.0	97.0
	4.00	6	3.0	3.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Kepuasan Total

**KATEGORI (KEPUASAN) TOTAL**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP PUAS	2	1.0	1.0	1.0
	PUAS	44	22.0	22.0	23.0
	TIDAK PUAS	154	77.0	77.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Tangible

**TANGIBLE KATEGORI (TKATEGORI)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP PUAS	18	9.0	9.0	9.0
	PUAS	46	23.0	23.0	32.0
	TIDAK PUAS	136	68.0	68.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Reliability

**RELIABILITY KATEGORI (REKATEGORI)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP PUAS	29	14.5	14.5	14.5
	PUAS	40	20.0	20.0	34.5
	TIDAK PUAS	131	65.5	65.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Responsiveness

**RESPONSIVENESS KATEGORI (RKATEGORI)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP PUAS	27	13.5	13.5	13.5
	PUAS	34	17.0	17.0	30.5
	TIDAK PUAS	139	69.5	69.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Assurance

**ASSURANCE KATEGORI (AKATEGORI)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP PUAS	37	18.5	18.5	18.5
	PUAS	38	19.0	19.0	37.5
	TIDAK PUAS	125	62.5	62.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Empathy

**EMPATHY KATEGORI (EKATEGORI)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP PUAS	22	11.0	11.0	11.0
	PUAS	44	22.0	22.0	33.0
	TIDAK PUAS	134	67.0	67.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Lampiran 3  
Data Penunjang (1-15) dengan Crosstabs

**Case Processing Summary**

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
DA1 * KATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA1 * TKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA1 * REKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA1 * RKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA1 * AKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA1 * EKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA2 * KATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA2 * TKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA2 * REKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA2 * RKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA2 * AKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA2 * EKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA3 * KATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA3 * TKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA3 * REKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA3 * RKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA3 * AKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA3 * EKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA4 * KATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA4 * TKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA4 * REKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA4 * RKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA4 * AKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA4 * EKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA5 * KATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA5 * TKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA5 * REKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA5 * RKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%

DA5 * AKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA5 * EKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA6 * KATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA6 * TKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA6 * REKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA6 * RKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA6 * AKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA6 * EKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA7 * KATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA7 * TKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA7 * REKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA7 * RKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA7 * AKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA7 * EKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA8 * KATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA8 * TKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA8 * REKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA8 * RKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA8 * AKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA8 * EKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA9 * KATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA9 * TKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA9 * REKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA9 * RKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA9 * AKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA9 * EKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA10 * KATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA10 * TKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA10 * REKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA10 * RKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA10 * AKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA10 * EKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA11 * KATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%

DA11 * TKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA11 * REKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA11 * RKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA11 * AKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA11 * EKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA12 * KATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA12 * TKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA12 * REKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA12 * RKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA12 * AKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA12 * EKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA13 * KATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA13 * TKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA13 * REKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA13 * RKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA13 * AKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA13 * EKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA14 * KATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA14 * TKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA14 * REKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA14 * RKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA14 * AKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA14 * EKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA15 * KATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA15 * TKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA15 * REKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA15 * RKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA15 * AKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%
DA15 * EKATEGORI	200	100.0%	0	.0%	200	100.0%



Dimensi *Tangible*

**DP1 \* TKATEGORI Crosstabulation**

		TKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP1	TIDAK	4	2	20	26
	YA	14	44	116	174
	Total	18	46	136	200

**DP2 \* TKATEGORI Crosstabulation**

		TKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP2	TIDAK	1	2	8	11
	YA	17	44	128	189
	Total	18	46	136	200

**DP3 \* TKATEGORI Crosstabulation**

		TKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP3	TIDAK	2	3	9	14
	YA	16	43	127	186
	Total	18	46	136	200

**DP4 \* TKATEGORI Crosstabulation**

		TKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP4	TIDAK	0	4	12	16
	YA	18	42	124	184
	Total	18	46	136	200

**DP5 \* TKATEGORI Crosstabulation**

		TKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP5	TIDAK	5	19	45	69
	YA	13	27	91	131
	Total	18	46	136	200

**DP6 \* TKATEGORI Crosstabulation**

		TKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP6	TIDAK	6	11	49	66
	YA	12	35	87	134

**DP6 \* TKATEGORI Crosstabulation**

		TKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP6	TIDAK	6	11	49	66
	YA	12	35	87	134
	Total	18	46	136	200

**DP7 \* TKATEGORI Crosstabulation**

		TKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP7	TIDAK	3	8	37	48
	YA	15	38	99	152
	Total	18	46	136	200

**DP8 \* TKATEGORI Crosstabulation**

		TKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP8	TIDAK	1	1	10	12
	YA	17	45	126	188
	Total	18	46	136	200

**DP9 \* TKATEGORI Crosstabulation**

		TKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP9	TIDAK	2	4	9	15
	YA	16	42	127	185
	Total	18	46	136	200

**DP10 \* TKATEGORI Crosstabulation**

		TKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP10	TIDAK	6	11	48	65
	YA	12	35	88	135
	Total	18	46	136	200

**DP11 \* TKATEGORI Crosstabulation**

		TKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP11	TIDAK	0	4	7	11
	YA	18	42	129	189
	Total	18	46	136	200

**DP12 \* TKATEGORI Crosstabulation**

		TKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP12	YA	18	46	136	200
	Total	18	46	136	200

**DP13 \* TKATEGORI Crosstabulation**

		TKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP13	TIDAK	0	2	2	4
	YA	18	44	134	196
	Total	18	46	136	200

**DP14 \* TKATEGORI Crosstabulation**

		TKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP14	YA	18	46	136	200
	Total	18	46	136	200

**DP15 \* TKATEGORI Crosstabulation**

		TKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP15	TIDAK	4	22	49	75
	YA	14	24	87	125
	Total	18	46	136	200

Dimensi *Reliability***DP1 \* REKATEGORI Crosstabulation**

		REKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP1	TIDAK	5	2	19	26
	YA	24	38	112	174
	Total	29	40	131	200

**DP2 \* REKATEGORI Crosstabulation**

		REKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP2	TIDAK	2	1	8	11
	YA	27	39	123	189
	Total	29	40	131	200

**DP3 \* REKATEGORI Crosstabulation**

		REKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP3	TIDAK	2	3	9	14
	YA	27	37	122	186
	Total	29	40	131	200

**DP4 \* REKATEGORI Crosstabulation**

		REKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP4	TIDAK	4	3	9	16
	YA	25	37	122	184
	Total	29	40	131	200

**DP5 \* REKATEGORI Crosstabulation**

		REKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP5	TIDAK	10	16	43	69
	YA	19	24	88	131
	Total	29	40	131	200

**DP6 \* REKATEGORI Crosstabulation**

		REKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP6	TIDAK	14	8	44	66
	YA	15	32	87	134
	Total	29	40	131	200

**DP7 \* REKATEGORI Crosstabulation**

		REKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP7	TIDAK	8	6	34	48
	YA	21	34	97	152
	Total	29	40	131	200

**DP8 \* REKATEGORI Crosstabulation**

		REKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP8	TIDAK	0	1	11	12
	YA	29	39	120	188
	Total	29	40	131	200

**DP9 \* REKATEGORI Crosstabulation**

		REKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP9	TIDAK	2	3	10	15
	YA	27	37	121	185
	Total	29	40	131	200

**DP10 \* REKATEGORI Crosstabulation**

		REKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP10	TIDAK	9	7	49	65
	YA	20	33	82	135
	Total	29	40	131	200

**DP11 \* REKATEGORI Crosstabulation**

		REKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP11	TIDAK	3	4	4	11
	YA	26	36	127	189
	Total	29	40	131	200

**DP12 \* REKATEGORI Crosstabulation**

		REKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP12	YA	29	40	131	200
	Total	29	40	131	200

**DP13 \* REKATEGORI Crosstabulation**

		REKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP13	TIDAK	1	2	1	4
	YA	28	38	130	196
	Total	29	40	131	200

**DP14 \* REKATEGORI Crosstabulation**

		REKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP14	YA	29	40	131	200
	Total	29	40	131	200

**DP15 \* REKATEGORI Crosstabulation**

		REKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP15	TIDAK	5	19	51	75
	YA	24	21	80	125
	Total	29	40	131	200

Dimensi *Responsiveness***DP1 \* RKATEGORI Crosstabulation**

		RKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP1	TIDAK	0	2	24	26
	YA	27	32	115	174
	Total	27	34	139	200

**DP2 \* RKATEGORI Crosstabulation**

		RKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP2	TIDAK	3	0	8	11
	YA	24	34	131	189
	Total	27	34	139	200

**DP3 \* RKATEGORI Crosstabulation**

		RKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP3	TIDAK	1	3	10	14
	YA	26	31	129	186
	Total	27	34	139	200

**DP4 \* RKATEGORI Crosstabulation**

		RKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP4	TIDAK	2	4	10	16
	YA	25	30	129	184
	Total	27	34	139	200

**DP5 \* RKATEGORI Crosstabulation**

		RKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP5	TIDAK	8	12	49	69
	YA	19	22	90	131
	Total	27	34	139	200

**DP6 \* RKATEGORI Crosstabulation**

		RKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP6	TIDAK	8	9	49	66
	YA	19	25	90	134
	Total	27	34	139	200

**DP7 \* RKATEGORI Crosstabulation**

		RKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP7	TIDAK	6	10	32	48
	YA	21	24	107	152
	Total	27	34	139	200

**DP8 \* RKATEGORI Crosstabulation**

		RKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP8	TIDAK	1	1	10	12
	YA	26	33	129	188
	Total	27	34	139	200

**DP9 \* RKATEGORI Crosstabulation**

		RKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP9	TIDAK	2	3	10	15
	YA	25	31	129	185
	Total	27	34	139	200

**DP10 \* RKATEGORI Crosstabulation**

		RKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP10	TIDAK	9	10	46	65
	YA	18	24	93	135
	Total	27	34	139	200

**DP11 \* RKATEGORI Crosstabulation**

		RKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP11	TIDAK	3	2	6	11
	YA	24	32	133	189
	Total	27	34	139	200

**DP12 \* RKATEGORI Crosstabulation**

		RKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP12	YA	27	34	139	200
	Total	27	34	139	200

**DP13 \* RKATEGORI Crosstabulation**

		RKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP13	TIDAK	0	2	2	4
	YA	27	32	137	196
	Total	27	34	139	200

**DP14 \* RKATEGORI Crosstabulation**

		RKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP14	YA	27	34	139	200
	Total	27	34	139	200

**DP15 \* RKATEGORI Crosstabulation**

		RKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP15	TIDAK	12	16	47	75
	YA	15	18	92	125
	Total	27	34	139	200

Dimensi Assurance

**DP1 \* AKATEGORI Crosstabulation**

		AKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP1	TIDAK	3	3	20	26
	YA	34	35	105	174
	Total	37	38	125	200



**DP2 \* AKATEGORI Crosstabulation**

		AKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP2	TIDAK	3	2	6	11
	YA	34	36	119	189
	Total	37	38	125	200

**DP3 \* AKATEGORI Crosstabulation**

		AKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP3	TIDAK	3	2	9	14
	YA	34	36	116	186
	Total	37	38	125	200

**DP4 \* AKATEGORI Crosstabulation**

		AKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP4	TIDAK	2	3	11	16
	YA	35	35	114	184
	Total	37	38	125	200

**DP5 \* AKATEGORI Crosstabulation**

		AKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP5	TIDAK	11	16	42	69
	YA	26	22	83	131
	Total	37	38	125	200

**DP6 \* AKATEGORI Crosstabulation**

		AKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP6	TIDAK	14	11	41	66
	YA	23	27	84	134
	Total	37	38	125	200

**DP7 \* AKATEGORI Crosstabulation**

		AKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP7	TIDAK	9	8	31	48
	YA	28	30	94	152
	Total	37	38	125	200

**DP8 \* AKATEGORI Crosstabulation**

		AKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP8	TIDAK	3	1	8	12
	YA	34	37	117	188
	Total	37	38	125	200

**DP9 \* AKATEGORI Crosstabulation**

		AKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP9	TIDAK	4	3	8	15
	YA	33	35	117	185
	Total	37	38	125	200

**DP10 \* AKATEGORI Crosstabulation**

		AKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP10	TIDAK	16	8	41	65
	YA	21	30	84	135
	Total	37	38	125	200

**DP11 \* AKATEGORI Crosstabulation**

		AKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP11	TIDAK	1	3	7	11
	YA	36	35	118	189
	Total	37	38	125	200

**DP12 \* AKATEGORI Crosstabulation**

		AKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP12	YA	37	38	125	200
	Total	37	38	125	200

**DP13 \* AKATEGORI Crosstabulation**

		AKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP13	TIDAK	0	2	2	4
	YA	37	36	123	196
	Total	37	38	125	200

**DP14 \* AKATEGORI Crosstabulation**

		AKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP14	YA	37	38	125	200
	Total	37	38	125	200

**DP15 \* AKATEGORI Crosstabulation**

		AKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP15	TIDAK	11	17	47	75
	YA	26	21	78	125
	Total	37	38	125	200

Dimensi *Empathy*

**DP1 \* EKATEGORI Crosstabulation**

		EKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP1	TIDAK	2	2	22	26
	YA	20	42	112	174
	Total	22	44	134	200

**DP2 \* EKATEGORI Crosstabulation**

		EKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP2	TIDAK	1	2	8	11
	YA	21	42	126	189
	Total	22	44	134	200

**DP3 \* EKATEGORI Crosstabulation**

		EKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP3	TIDAK	3	3	8	14
	YA	19	41	126	186
	Total	22	44	134	200

**DP4 \* EKATEGORI Crosstabulation**

		EKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP4	TIDAK	2	4	10	16
	YA	20	40	124	184
	Total	22	44	134	200

**DP5 \* EKATEGORI Crosstabulation**

		EKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP5	TIDAK	7	19	43	69
	YA	15	25	91	131
	Total	22	44	134	200

**DP6 \* EKATEGORI Crosstabulation**

		EKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP6	TIDAK	9	10	47	66
	YA	13	34	87	134
	Total	22	44	134	200

**DP7 \* EKATEGORI Crosstabulation**

		EKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP7	TIDAK	7	9	32	48
	YA	15	35	102	152
	Total	22	44	134	200

**DP8 \* EKATEGORI Crosstabulation**

		EKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP8	TIDAK	2	1	9	12
	YA	20	43	125	188
	Total	22	44	134	200

**DP9 \* EKATEGORI Crosstabulation**

		EKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP9	TIDAK	2	4	9	15
	YA	20	40	125	185
	Total	22	44	134	200

**DP10 \* EKATEGORI Crosstabulation**

		EKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP10	TIDAK	7	10	48	65
	YA	15	34	86	135
	Total	22	44	134	200

**DP11 \* EKATEGORI Crosstabulation**

		EKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP11	TIDAK	0	4	7	11
	YA	22	40	127	189
	Total	22	44	134	200

**DP12 \* EKATEGORI Crosstabulation**

		EKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP12	YA	22	44	134	200
	Total	22	44	134	200

**DP13 \* EKATEGORI Crosstabulation**

		EKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP13	TIDAK	1	2	1	4
	YA	21	42	133	196
	Total	22	44	134	200

**DP14 \* EKATEGORI Crosstabulation**

		EKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP14	YA	22	44	134	200
	Total	22	44	134	200

**DP15 \* EKATEGORI Crosstabulation**

		EKATEGORI			Total
		CUKUP PUAS	PUAS	TIDAK PUAS	
DP15	TIDAK	8	22	45	75
	YA	14	22	89	125
	Total	22	44	134	200