

# LAMPIRAN

# **KUESIONER KEPUASAN KONSUMEN**

## **KATA PENGANTAR**

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi, saya mahasiswa fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha bermaksud melakukan penelitian pada konsumen yang datang ke *Melsa Office*.

Pada halaman berikutnya Bapak/Ibu/Saudara akan menemukan 2 bagian kuesioner yang disertai dengan petunjuk pengerjaan masing-masing. Silahkan cermati setiap petunjuk pengisian pada masing-masing bagian kuesioner dan isilah sesuai dengan apa yang saudara nilai pada *Melsa Office* ini. Informasi yang saudara berikan akan sangat bermanfaat bagi penelitian ini. Atas segala kesediaan dan kerja samanya saya ucapkan banyak terima kasih.

Peneliti

## **Kuesioner Bagian 1**

### **Petunjuk :**

Pada bagian ini saudara diharapkan untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan dengan jelas dan sesuai dengan keadaan diri saudara. Untuk pertanyaan pilihan ganda, berikanlah jawaban saudara dengan memberi tanda silang (X) pada pilihan huruf, yang sesuai dengan jawaban saudara.

1. Nama : (inisial)
2. Usia :
3. Frekuensi mengunjungi *Melsa Office*
  - a. 2x dalam sebulan
  - b. 1x dalam sebulan
  - c. Tidak tentu waktunya
4. Menurut Saudara bagaimana *image Melsa Office*
  - a. Sangat baik
  - b. Baik
  - c. Cukup
  - d. Tidak baik
5. Bagaimana tanggapan orang lain mengenai pelayanan yang diberikan di *Melsa Office*?
  - a. Memuaskan
  - b. Cukup memuaskan
  - c. Kurang Memuaskan
  - d. Tidak memuaskan
6. Bagaimana kesan saudara ketika pertama kali datang ke *Melsa Office*?
  - a. Baik
  - b. Cukup baik
  - c. Kurang baik
  - d. Tidak baik

## Kuesioner Bagian 2

### Petunjuk :

Di balik halaman ini saudara akan menemukan kuesioner yang berisi sejumlah pernyataan mengenai kondisi pelayanan di *Melsa Office*. Kuesioner ini terdiri atas tiga kolom yaitu : kolom sebelah kiri adalah kolom **harapan**, di bagian tengah adalah kolom **pernyataan** dan di sebelah kanan adalah kolom **kenyataan**. Bacalah pernyataan-pernyataan tersebut dengan seksama, jika menurut saudara pernyataan tersebut :

- Sangat Sesuai, berilah tanda checklist (√) pada kolom SS
- Sesuai, berilah tanda checklist (√) pada kolom S
- Tidak Sesuai, berilah tanda checklist (√) pada kolom TS
- Sangat Tidak Sesuai, berilah tanda checklist (√) pada kolom STS

Jawaban di tulis pada dua kolom,yaitu kolom **kenyataan** dan **harapan**. Kolom kenyataan diisi berdasarkan kualitas pelayanan yang saudara nilai pada saat berada di *Melsa Office*, sedangkan kolom harapan diisi dengan kualitas pelayanan yang saudara harapkan dari *Melsa Office*.

Contoh :

No	Harapan				Pernyataan	Kenyataan			
	SS	S	TS	STS		SS	S	TS	STS
1.			√		<i>Melsa</i> memiliki peralatan dan fasilitas yang lengkap seperti mesin nomor, pemadam kebakaran, komputer, tempat parkir, toilet,dll		√		

Jika menurut saudara pernyataan *Melsa Office* memiliki peralatan dan fasilitas yang lengkap seperti mesin nomor, pemadam kebakaran, komputer, tempat parkir, toilet, sesuai dengan kualitas pelayanan yang saudara **harapkan**, maka berilah tanda checklist (√) S (Sesuai) pada **kolom harapan**. Dan jika menurut saudara pernyataan tersebut tidak sesuai dengan apa yang **saudara rasakan**, maka berilah tanda checklist (√) TS (Tidak Sesuai) di **kolom kenyataan**.

Jawablah pernyataan menurut penilaian saudara dan pastikan saudara tidak tertukar dalam memberikan jawaban antara kolom harapan dan kenyataan. Jawablah setiap pernyataan dan periksa kembali agar tidak ada jawaban yang terlewat. Atas kesediaan saudara, saya ucapkan terima kasih.

Jawablah pernyataan–pernyataan di bawah ini dengan menuliskan tanda checklist (√) pada kolom option pilihan jawaban yang tersedia.

No	Harapan				Pernyataan	Kenyataan			
	SS	S	TS	STS		SS	S	TS	STS
1.					<i>Melsa Office</i> memiliki peralatan dan fasilitas yang lengkap seperti mesin nomor, pemadam kebakaran, komputer, tempat parkir, dan toilet.				
2.					Kapasitas tempat parkir yang luas memudahkan parkir.				
3.					Jumlah toilet kurang sehingga membuat antrian panjang.				
4.					Penggunaan nomor antrian kurang membuat keteraturan pelayanan.				
5.					Ruang tunggu di <i>Melsa Office</i> bersih.				
6.					Kursi di ruang tunggu tersusun rapi dan nyaman.				
7.					Kondisi toilet kurang terpelihara kebersihannya				
8.					Kursi diruang tunggu terasa kurang nyaman karena keras.				
9.					Penataan interior di <i>Melsa Office</i> membuat pelanggan mudah mengakses pelayanan.				
10					Suhu AC (Air Conditioning) yang sesuai membuat saya merasa nyaman.				
11					Letak pintu masuk dan pintu keluar kendaraan yang tepat				

					sehingga memudahkan saudara untuk keluar dan masuknya kendaraan.				
12					Letak kamar mandi mudah ditemukan.				
13					Letak <i>Melsa Office</i> berada didaerah macet.				
14					Ukuran gedung yang kecil sehingga terasa sempit.				
15					Petugas <i>service center</i> memiliki pengetahuan yang luas tentang produk <i>Melsa</i> .				
16					Pelayanan petugas <i>service center</i> ramah dan sopan sehingga saya merasa dihargai.				
17					Petugas <i>service center</i> tidak menguasai masalah yang saya tanyakan.				
18					Petugas <i>service center</i> tidak meyakinkan sehingga saya menjadi tidak percaya pelayanan petugas <i>service center</i> .				
19					Saya merasa akan terbantu jika datang ke <i>Melsa Office</i> .				
20					Petugas <i>service center</i> telah menyampaikan informasi secara efektif.				
21					Sikap yang ditampilkan petugas <i>service center</i> menambah kepercayaan terhadap diri				

					saudara.				
22					Petugas <i>service center</i> tidak melayani pelanggan dengan cepat.				
23					Saya tidak yakin bahwa pelayanan yang diberikan akan menyelesaikan keluhan saya.				
24					Saya senang karena petugas <i>service center</i> tersenyum dan memperkenalkan nama ketika pertama kali bertemu.				
25					Saya senang karena petugas <i>service center</i> memiliki beragam informasi produk dan layanan yang saya butuhkan.				
26					Saya merasa dihargai karena petugas <i>service center</i> melayani dengan bahasa yang halus dan sopan.				
27					Saya merasa diperhatikan dengan pertanyaan-pertanyaan tentang masalah yang saya hadapi.				
28					Saya kesal karena bertanya berulang-ulang pada petugas <i>service center</i> tentang masalah saya.				
29					Saya kecewa karena saya sering menunggu lama tanpa disapa oleh petugas <i>service center</i> .				



30					Saya kesal karena harus antri lama untuk mendapatkan pelayanan dari petugas service center.				
31					Saya kecewa ketika berhadapan dengan petugas service center yang tidak mengetahui cara-cara penyelesaian masalah.				
32					Saya merasa petugas service center hanya memberikan janji pelayanan tetapi tidak ada realisasinya.				
33					Saya merasa petugas service center sering melanggar batas waktu untuk menangani masalah koneksi.				
34					Petugas <i>service center</i> menyediakan waktu untuk menanggapi keluhan saya.				
35					Petugas <i>service center</i> ramah dalam menanggapi keluhan				
36					Petugas <i>service center</i> tidak siap sedia melayani saya.				
37					Saya merasa petugas service center tidak memiliki pengetahuan memadai untuk menanggapi keluhan.				
38					Saya terbantu dengan jawaban yang jelas dari petugas service center.				

39					Petugas <i>service center</i> terlihat bersemangat ketika menjawab pertanyaan saya.				
40					Petugas <i>service center</i> tidak mampu menenangkan pelanggan yang marah.				
41					Petugas <i>service center</i> segera merespon permintaan atau keluhan saudara.				
42					Petugas <i>service center</i> tidak selalu cekatan dalam melayani pertanyaan atau keluhan saudara.				
43					Petugas <i>service center</i> mampu memahami kesulitan yang saya hadapi tentang produk Melsa.				
44					Petugas <i>service center</i> mampu mengatasi kebingungan saya akan jaringan.				
45					Saya merasa petugas <i>service center</i> tidak peduli dengan kesulitan yang saya hadapi.				
46					<i>Melsa</i> peduli dengan kebutuhan saya akan kecepatan koneksi.				
47					<i>Petugas service center</i> cepat menganalisa sumber-sumber masalah koneksi jaringan.				
48					Kebutuhan koneksi terpenuhi dengan kuota yang tidak terbatas.				

49					Petugas <i>service center</i> akan merujuk keluhan pada tenaga ahli sesuai dengan masalah yang dihadapi oleh pelanggan.				
50					Petugas <i>service center</i> berempati dalam mengatasi kebingungan saya .				
51					Saya merasa Petugas <i>service center</i> mengerti waktu yang saya miliki meski bersamaan dengan jam istirahat mereka.				
52					Petugas <i>service center</i> berusaha memahami waktu saya sehingga saya tidak dituntut untuk terburu-buru karena mendekati jam tutup pelayanan.				

Lampiran 2 Validitas dan Reliabilitas alat ukur

Lampiran 2.1 Validitas alat ukur

Pernyataan	Skor Harapan	Kesimpulan bds kriteria	Skor Kenyataan	Kesimpulan bds kriteria
1	0.392	Terima	0.393	Terima
2	-0.200	Tolak	0.122	Tolak
3	0.839	Terima	0.367	Terima
4	0.598	Terima	0.425	Terima
5	0.541	Terima	0.336	Terima
6	-0.143	Tolak	0.314	Terima
7	0.586	Terima	0.328	Terima
8	0.697	Terima	0.515	Terima
9	0.446	Terima	0.720	Terima
10	0.645	Terima	0.565	Terima
11	0.537	Terima	0.591	Terima
12	0.776	Terima	0.441	Terima
13	-0.173	Tolak	-0.095	Tolak
14	0.708	Terima	0.690	Terima
15	0.592	Terima	0.406	Terima
16	-0.153	Tolak	0.018	Tolak
17	0.695	Terima	0.401	Terima
18	-0.153	Tolak	0.435	Terima
19	0.240	Tolak	0.432	Terima
20	0.697	Terima	0.615	Terima
21	0.604	Terima	0.473	Terima
22	0.771	Terima	0.237	Tolak
23	0.506	Terima	0.543	Terima
24	0.733	Terima	0.620	Terima
25	0.440	Terima	0.460	Terima
26	0.467	Terima	0.671	Terima
27	0.658	Terima	0.696	Terima
28	0.437	Terima	0.519	Terima
29	0.812	Terima	0.691	Terima
30	0.395	Terima	0.724	Terima
31	0.565	Terima	0.720	Terima
32	0.585	Terima	0.626	Terima
33	0.849	Terima	0.738	Terima
34	0.537	Terima	0.521	Terima
35	0.436	Terima	0.458	Terima

36	0.480	Terima	-0.444	Tolak
37	0.196	Tolak	0.475	Terima
38	0.568	Terima	0.436	Terima
39	0.596	Terima	0.694	Terima
40	0.679	Terima	-0.140	Tolak
41	0.672	Terima	0.369	Terima
42	0.566	Terima	0.368	Terima
43	0.722	Terima	0.634	Terima
44	0.741	Terima	0.552	Terima
45	0.676	Terima	0.694	Terima
46	0.596	Terima	0.742	Terima
47	0.679	Terima	0.760	Terima
48	0.672	Terima	0.701	Terima
49	0.566	Terima	0.634	Terima
50	0.722	Terima	0.668	Terima
51	0.741	Terima	0.642	Terima
52	0.720	Terima	0.669	Terima

## Lampiran 2.2 Reliabilitas alat ukur

### Reliabilitas Kenyataan

#### Scale: ALL VARIABLES

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded( a)	0	.0
	Total	30	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.943	52

### Reliabilitas Harapan

#### Scale: ALL VARIABLES

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded( a)	0	.0
	Total	30	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.958	52

**Lampiran 3 Data *expected service* dan *perceived service* pada masing-masing dimensi**

**Lampiran 3.1 Data *expected service* dan *perceived service* pada dimensi *tangibility***

**Data *expected service* pada dimensi *tangibility***

NO.	PERNYATAAN											TOTAL	HASIL
	1	3	4	5	7	8	9	10	11	12	14		
1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	27	P
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	TP
3	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	25	P
4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	32	TP
5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	41	TP
6	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	40	TP
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	TP
8	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	30	P
9	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	38	TP
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	23	P
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	P
12	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	37	TP
13	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	31	TP
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	TP
15	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	41	TP
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	TP
17	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	31	TP
18	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	31	P
19	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	36	TP
20	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	42	TP
21	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	27	P
22	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	29	P
23	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	29	P
24	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	35	TP
25	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	35	TP
26	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	4	32	TP
27	4	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	33	P
28	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	35	TP

29	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	36	TP
30	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	26	P
31	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	41	TP
32	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	27	P
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	P
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	TP
35	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	37	TP
36	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	42	TP
37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	23	P
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	TP
39	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	37	TP
40	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	31	CP
41	4	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	33	TP
42	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	35	TP
43	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	36	TP
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	CP
45	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	25	P
46	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	35	TP
47	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	35	TP
48	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	4	32	CP
49	4	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	33	TP
50	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	27	TP
51	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	36	TP
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	CP
53	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	29	TP
54	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	29	TP
55	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	42	TP
56	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	23	P
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	CP
58	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	25	TP
59	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	32	TP
60	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	41	TP
61	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	40	TP
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	P
63	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	30	TP
64	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	38	TP
65	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	42	TP
66	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	27	P
67	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	29	TP
68	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	29	TP
69	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	23	P



70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	TP
71	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	37	TP
72	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	31	CP
73	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	35	TP
74	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	36	TP
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	TP
76	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	25	P
77	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	29	TP
78	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	31	TP
79	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	36	TP
80	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	42	TP
81	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	27	P
82	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	29	TP
83	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	29	P
84	4	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	33	TP
85	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	35	TP
86	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	36	TP
87	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	26	P
88	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	23	TP
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	CP
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	TP
91	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	25	P
92	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	27	TP
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	TP
94	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	23	P
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	CP
96	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	37	TP
97	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	42	TP
98	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	29	P
99	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	29	P
100	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	29	CP
101	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	23	P
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	P
103	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	37	TP
104	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	31	TP
105	4	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	33	TP
106	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	35	TP
107	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	36	CP
108	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	26	P
109	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	41	TP
110	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	35	TP

111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	TP
112	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	25	P
113	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	29	TP
114	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	36	TP
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	TP
116	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	37	TP
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	TP
118	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	37	TP
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	TP
120	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	25	P
121	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	29	TP
122	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	29	TP
123	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	42	TP
124	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	42	TP
125	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	27	TP
126	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	35	TP
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	TP
128	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	41	TP
129	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	29	P
130	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	29	TP
131	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	35	TP
132	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	25	P
133	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	31	TP
134	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	36	TP
135	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	42	TP
136	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	27	P
137	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	29	P
138	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	29	P
139	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	29	P
140	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	23	P
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	TP
142	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	37	TP
143	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	36	TP
144	4	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	33	TP
145	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	35	TP
146	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	36	TP
147	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	26	P
148	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	27	P
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	TP
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	TP
151	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	25	P

152	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	29	TP
153	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	29	TP
154	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	35	TP
155	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	42	TP
156	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	27	P
157	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	36	TP
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	TP
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	TP
160	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	37	TP
161	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	23	P
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	TP
163	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	36	TP
164	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	26	P
165	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	23	P
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	TP
167	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	37	TP
168	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	31	P
169	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	35	P
170	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	42	TP
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	TP
172	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	37	TP
173	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	27	TP
174	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	29	TP
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	TP
176	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	25	P
177	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	35	TP
178	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	41	TP
179	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	42	TP
180	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	27	P
181	4	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	33	TP
182	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	35	TP
183	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	36	TP
184	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	26	P
185	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	27	TP
186	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	29	P
187	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	29	P
188	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	35	TP
189	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	31	CP
190	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	36	TP
191	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	42	TP
192	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	27	P

193	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	29	P
194	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	29	P
195	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	35	TP
196	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	36	TP
197	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	23	P
198	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	CP
199	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	37	TP
200	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	31	TP

**Data perceived service pada dimensi tangibility**

NO.	PERNYATAAN												TOTAL	HASIL
	1	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	14		
1	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	1	28	
2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	4	1	20	
3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	4	3	31	
4	3	1	1	2	2	1	3	1	1	1	4	3	23	
5	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	2	33	
6	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	26	
7	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	27	
8	4	3	4	2	2	4	2	2	2	2	3	3	33	
9	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	27	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	34	
11	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	36	
12	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	4	29	
13	1	2	3	3	2	1	1	2	1	1	3	1	21	
14	2	1	1	3	2	2	1	1	1	1	3	2	20	
15	2	2	2	2	1	1	3	2	1	1	2	2	21	
16	3	3	2	2	1	2	1	1	1	1	2	3	22	
17	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	27	
18	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	32	
19	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3	31	
20	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	1	2	26	
21	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	4	3	32	
22	4	4	4	2	1	2	2	2	2	3	2	4	32	
23	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	34	
24	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	31	
25	3	4	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	31	
26	4	2	3	2	2	3	1	1	2	4	1	4	29	
27	3	3	2	3	2	4	3	3	4	3	1	3	34	
28	4	3	3	3	2	3	2	2	2	4	1	4	33	
29	3	3	3	4	2	3	3	2	2	3	2	2	32	
30	3	3	4	4	2	3	3	2	2	3	1	3	33	
31	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	27	
32	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	4	3	32	
33	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	36	
34	3	1	1	2	2	1	3	1	1	1	4	3	23	
35	3	4	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	31	
36	4	2	3	2	2	3	1	1	2	4	1	4	29	

37	4	3	4	2	2	4	2	2	2	2	3	3	33	
38	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	31	
39	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	2	33	
40	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	31	
41	3	4	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	31	
42	4	2	3	2	2	3	1	1	2	4	1	4	29	
43	3	3	4	4	2	3	3	2	2	3	1	3	33	
44	4	3	3	3	2	3	2	2	2	4	1	4	33	
45	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	1	28	
46	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	4	1	20	
47	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	4	3	31	
48	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	4	3	32	
49	2	2	2	2	1	1	3	2	1	1	2	2	21	
50	3	3	2	2	1	2	1	1	1	1	2	3	22	
51	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	27	
52	4	3	4	2	2	4	2	2	2	2	3	3	33	
53	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	27	
54	2	2	2	2	1	1	3	2	1	1	2	2	21	
55	3	4	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	31	
56	4	2	3	2	2	3	1	1	2	4	1	4	29	
57	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	2	33	
58	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	4	1	20	
59	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	4	29	
60	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	4	3	32	
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	34	
62	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	36	
63	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	4	29	
64	3	1	1	2	2	1	3	1	1	1	4	3	23	
65	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	4	3	32	
66	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	2	33	
67	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	26	
68	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	27	
69	4	3	3	3	2	3	2	2	2	4	1	4	33	
70	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	31	
71	2	2	2	2	1	1	3	2	1	1	2	2	21	
72	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	31	
73	3	4	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	31	
74	4	2	3	2	2	3	1	1	2	4	1	4	29	
75	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	4	3	31	
76	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	27	
77	1	2	3	3	2	1	1	2	1	1	3	1	21	

78	2	1	1	3	2	2	1	1	1	1	3	2	20
79	3	4	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	31
80	4	3	3	3	2	3	2	2	2	4	1	4	33
81	4	3	4	2	2	4	2	2	2	2	3	3	33
82	3	1	1	2	2	1	3	1	1	1	4	3	23
83	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	2	33
84	2	2	2	2	1	1	3	2	1	1	2	2	21
85	3	3	2	2	1	2	1	1	1	1	2	3	22
86	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	27
87	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	2	33
88	2	2	2	2	1	1	3	2	1	1	2	2	21
89	4	3	4	2	2	4	2	2	2	2	3	3	33
90	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	27
91	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	1	28
92	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	4	1	20
93	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	4	3	31
94	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	4	3	32
95	4	3	4	2	2	4	2	2	2	2	3	3	33
96	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	4	1	20
97	3	4	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	31
98	4	3	4	2	2	4	2	2	2	2	3	3	33
99	4	3	3	3	2	3	2	2	2	4	1	4	33
100	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	4	29
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	34
102	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	36
103	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	4	29
104	3	1	1	2	2	1	3	1	1	1	4	3	23
105	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	4	3	32
106	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	4	3	32
107	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	36
108	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	4	29
109	3	3	4	4	2	3	3	2	2	3	1	3	33
110	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	2	33
111	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	26
112	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	27
113	3	1	1	2	2	1	3	1	1	1	4	3	23
114	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	4	3	32
115	2	2	2	2	1	1	3	2	1	1	2	2	21
116	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	31
117	3	4	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	31
118	4	2	3	2	2	3	1	1	2	4	1	4	29

119	3	4	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	31	
120	4	3	4	2	2	4	2	2	2	2	3	3	33	
121	1	2	3	3	2	1	1	2	1	1	3	1	21	
122	2	1	1	3	2	2	1	1	1	1	3	2	20	
123	3	4	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	31	
124	4	3	4	2	2	4	2	2	2	2	3	3	33	
125	2	2	2	2	1	1	3	2	1	1	2	2	21	
126	3	3	2	2	1	2	1	1	1	1	2	3	22	
127	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	27	
128	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	27	
129	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	2	33	
130	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	1	28	
131	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	4	1	20	
132	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	4	3	31	
133	3	3	2	2	1	2	1	1	1	1	2	3	22	
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	34	
135	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	36	
136	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	4	29	
137	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	2	33	
138	4	3	3	3	2	3	2	2	2	4	1	4	33	
139	4	3	4	2	2	4	2	2	2	2	3	3	33	
140	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	4	29	
141	3	4	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	31	
142	4	2	3	2	2	3	1	1	2	4	1	4	29	
143	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	4	1	20	
144	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	4	3	31	
145	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	26	
146	2	2	2	2	1	1	3	2	1	1	2	2	21	
147	3	3	4	4	2	3	3	2	2	3	1	3	33	
148	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	31	
149	3	4	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	31	
150	4	2	3	2	2	3	1	1	2	4	1	4	29	
151	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	4	3	31	
152	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	26	
153	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	1	28	
154	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	4	1	20	
155	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	4	3	31	
156	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	31	
157	2	2	2	2	1	1	3	2	1	1	2	2	21	
158	3	3	2	2	1	2	1	1	1	1	2	3	22	
159	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	27	



160	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	4	3	31	
161	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	4	3	32	
162	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	4	3	31	
163	2	2	2	2	1	1	3	2	1	1	2	2	21	
164	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	2	33	
165	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	26	
166	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	27	
167	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	27	
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	34	
169	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	36	
170	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	4	29	
171	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	4	3	31	
172	4	3	3	3	2	3	2	2	2	4	1	4	33	
173	1	2	3	3	2	1	1	2	1	1	3	1	21	
174	2	1	1	3	2	2	1	1	1	1	3	2	20	
175	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	4	3	31	
176	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	36	
177	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	4	29	
178	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	31	
179	3	4	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	31	
180	4	2	3	2	2	3	1	1	2	4	1	4	29	
181	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	31	
182	3	1	1	2	2	1	3	1	1	1	4	3	23	
183	4	3	4	2	2	4	2	2	2	2	3	3	33	
184	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	27	
185	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	4	1	20	
186	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	4	3	31	
187	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	4	3	32	
188	2	2	2	2	1	1	3	2	1	1	2	2	21	
189	3	4	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	31	
190	4	2	3	2	2	3	1	1	2	4	1	4	29	
191	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	4	1	20	
192	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	31	
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	34	
194	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	36	
195	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	4	29	
196	3	1	1	2	2	1	3	1	1	1	4	3	23	
197	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	4	3	32	
198	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	2	33	
199	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	26	
200	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	27	

**Lampiran 3.2 Data *expected service* dan *perceived service* pada dimensi *assurance***

**Data *expected service* pada dimensi *assurance***

NO.	PERNYATAAN						TOTAL	HASIL
	15	17	20	21	22	23		
1	2	3	3	3	2	2	15	TP
2	3	3	3	3	3	3	18	TP
3	2	2	2	3	2	3	14	P
4	3	3	3	4	3	4	20	TP
5	4	4	4	4	4	4	24	TP
6	3	4	4	4	4	4	23	TP
7	3	4	3	3	3	3	19	TP
8	3	3	3	3	3	3	18	TP
9	3	4	4	4	4	4	23	TP
10	2	2	2	2	2	2	12	P
11	3	3	3	3	3	3	18	TP
12	2	3	3	3	3	3	17	TP
13	3	3	3	3	3	3	18	TP
14	3	3	3	3	3	3	18	TP
15	4	4	4	4	4	4	24	TP
16	3	3	3	3	3	3	18	TP
17	3	2	3	2	2	2	14	P
18	3	3	3	3	4	3	19	P
19	3	4	3	3	4	4	21	TP
20	4	4	4	4	3	4	23	TP
21	2	3	3	2	3	3	16	TP
22	3	4	2	4	3	3	19	TP
23	4	4	4	4	3	4	23	TP
24	4	4	4	4	4	2	22	TP
25	4	4	4	4	4	4	24	TP
26	3	3	3	3	3	4	19	TP
27	3	3	3	3	3	4	19	TP
28	3	3	4	3	3	2	18	TP
29	2	4	2	3	2	3	16	P
30	3	3	3	3	3	3	18	TP
31	4	4	4	4	4	4	24	TP

32	2	3	3	3	2	2	15	TP
33	3	3	3	3	3	3	18	TP
34	3	3	3	3	3	3	18	P
35	2	3	3	3	3	3	17	Cp
36	4	4	4	4	3	4	23	TP
37	2	2	2	2	2	2	12	P
38	3	3	3	3	3	3	18	TP
39	2	3	3	3	3	3	17	TP
40	3	3	3	3	3	3	18	TP
41	3	3	3	3	3	4	19	TP
42	3	3	4	3	3	2	18	TP
43	2	4	2	3	2	3	16	P
44	3	3	3	3	3	3	18	TP
45	2	2	2	3	2	3	14	TP
46	4	4	4	4	4	2	22	TP
47	4	4	4	4	4	4	24	TP
48	3	3	3	3	3	4	19	TP
49	3	3	3	3	3	4	19	TP
50	2	3	3	2	3	3	16	TP
51	2	4	2	3	2	3	16	TP
52	3	3	3	3	3	3	18	TP
53	3	4	2	4	3	3	19	TP
54	4	4	4	4	3	4	23	TP
55	4	4	4	4	3	4	23	TP
56	2	2	2	2	2	2	12	P
57	3	3	3	3	3	3	18	TP
58	2	2	2	3	2	3	14	TP
59	3	3	3	4	3	4	20	TP
60	4	4	4	4	4	4	24	TP
61	3	4	4	4	4	4	23	TP
62	3	4	3	3	3	3	19	TP
63	3	3	3	3	3	3	18	TP
64	3	4	4	4	4	4	23	TP
65	4	4	4	4	3	4	23	TP
66	2	3	3	2	3	3	16	CP
67	3	4	2	4	3	3	19	TP
68	4	4	4	4	3	4	23	TP
69	2	2	2	2	2	2	12	P
70	3	3	3	3	3	3	18	TP
71	2	3	3	3	3	3	17	TP
72	3	3	3	3	3	3	18	TP

73	3	3	4	3	3	2	18	TP
74	2	4	2	3	2	3	16	TP
75	3	3	3	3	3	3	18	TP
76	2	2	2	3	2	3	14	P
77	4	4	4	4	3	4	23	TP
78	3	3	3	3	4	3	19	TP
79	3	4	3	3	4	4	21	TP
80	4	4	4	4	3	4	23	TP
81	2	3	3	2	3	3	16	TP
82	3	4	2	4	3	3	19	CP
83	4	4	4	4	3	4	23	TP
84	3	3	3	3	3	4	19	TP
85	3	3	4	3	3	2	18	TP
86	2	4	2	3	2	3	16	TP
87	3	3	3	3	3	3	18	TP
88	2	2	2	2	2	2	12	TP
89	3	3	3	3	3	3	18	TP
90	3	3	3	3	3	3	18	TP
91	2	2	2	3	2	3	14	TP
92	2	3	3	3	2	2	15	TP
93	3	3	3	3	3	3	18	TP
94	2	2	2	2	2	2	12	P
95	3	3	3	3	3	3	18	TP
96	2	3	3	3	3	3	17	TP
97	4	4	4	4	3	4	23	TP
98	3	4	2	4	3	3	19	TP
99	4	4	4	4	3	4	23	TP
100	4	4	4	4	3	4	23	TP
101	2	2	2	2	2	2	12	P
102	3	3	3	3	3	3	18	TP
103	2	3	3	3	3	3	17	TP
104	3	3	3	3	3	3	18	P
105	3	3	3	3	3	4	19	TP
106	3	3	4	3	3	2	18	TP
107	2	4	2	3	2	3	16	P
108	3	3	3	3	3	3	18	TP
109	4	4	4	4	4	4	24	TP
110	4	4	4	4	4	2	22	TP
111	3	3	3	3	3	3	18	TP
112	2	2	2	3	2	3	14	P
113	4	4	4	4	3	4	23	TP

114	2	4	2	3	2	3	16	TP
115	3	3	3	3	3	3	18	TP
116	2	3	3	3	3	3	17	TP
117	3	3	3	3	3	3	18	TP
118	2	3	3	3	3	3	17	TP
119	3	3	3	3	3	3	18	TP
120	2	2	2	3	2	3	14	P
121	3	4	2	4	3	3	19	TP
122	4	4	4	4	3	4	23	TP
123	4	4	4	4	3	4	23	TP
124	4	4	4	4	3	4	23	TP
125	2	3	3	2	3	3	16	TP
126	3	3	4	3	3	2	18	TP
127	3	3	3	3	3	3	18	TP
128	4	4	4	4	4	4	24	TP
129	3	4	2	4	3	3	19	TP
130	4	4	4	4	3	4	23	TP
131	4	4	4	4	4	2	22	TP
132	2	2	2	3	2	3	14	P
133	3	3	3	3	4	3	19	TP
134	3	4	3	3	4	4	21	TP
135	4	4	4	4	3	4	23	TP
136	2	3	3	2	3	3	16	CP
137	3	4	2	4	3	3	19	TP
138	4	4	4	4	3	4	23	TP
139	4	4	4	4	3	4	23	TP
140	2	2	2	2	2	2	12	P
141	3	3	3	3	3	3	18	TP
142	2	3	3	3	3	3	17	TP
143	2	4	2	3	2	3	16	TP
144	3	3	3	3	3	4	19	TP
145	3	3	4	3	3	2	18	TP
146	2	4	2	3	2	3	16	TP
147	3	3	3	3	3	3	18	TP
148	2	3	3	3	2	2	15	P
149	3	3	3	3	3	3	18	TP
150	3	3	3	3	3	3	18	TP
151	2	2	2	3	2	3	14	P
152	3	4	2	4	3	3	19	TP
153	4	4	4	4	3	4	23	TP
154	4	4	4	4	4	2	22	TP

155	4	4	4	4	3	4	23	TP
156	2	3	3	2	3	3	16	CP
157	2	4	2	3	2	3	16	TP
158	3	3	3	3	3	3	18	TP
159	3	3	3	3	3	3	18	TP
160	2	3	3	3	3	3	17	TP
161	2	2	2	2	2	2	12	P
162	3	3	3	3	3	3	18	TP
163	2	4	2	3	2	3	16	TP
164	3	3	3	3	3	3	18	TP
165	2	2	2	2	2	2	12	CP
166	3	3	3	3	3	3	18	TP
167	2	3	3	3	3	3	17	CP
168	3	3	3	3	3	3	18	CP
169	3	3	4	3	3	2	18	TP
170	4	4	4	4	3	4	23	TP
171	3	3	3	3	3	3	18	TP
172	2	3	3	3	3	3	17	CP
173	2	3	3	2	3	3	16	TP
174	3	4	2	4	3	3	19	TP
175	3	3	3	3	3	3	18	TP
176	2	2	2	3	2	3	14	P
177	3	3	4	3	3	2	18	TP
178	4	4	4	4	4	4	24	TP
179	4	4	4	4	3	4	23	TP
180	2	3	3	2	3	3	16	TP
181	3	3	3	3	3	4	19	TP
182	3	3	4	3	3	2	18	P
183	2	4	2	3	2	3	16	TP
184	3	3	3	3	3	3	18	TP
185	2	3	3	2	3	3	16	TP
186	3	4	2	4	3	3	19	TP
187	4	4	4	4	3	4	23	TP
188	4	4	4	4	4	2	22	TP
189	3	3	3	3	4	3	19	TP
190	3	4	3	3	4	4	21	TP
191	4	4	4	4	3	4	23	TP
192	2	3	3	2	3	3	16	CP
193	3	4	2	4	3	3	19	TP
194	4	4	4	4	3	4	23	TP
195	3	3	4	3	3	2	18	TP

196	2	4	2	3	2	3	16	P
197	2	2	2	2	2	2	12	P
198	3	3	3	3	3	3	18	TP
199	2	3	3	3	3	3	17	TP
200	3	3	3	3	3	3	18	TP

**Data perceived service pada dimensi assurance**

NO.	PERNYATAAN						TOTAL	HASIL
	17	18	19	20	21	23		
1	2	2	2	2	1	2	11	
2	1	1	2	2	2	1	9	
3	2	3	2	3	2	3	15	
4	4	3	3	3	3	3	19	
5	3	3	2	3	2	3	16	
6	2	2	2	2	2	2	12	
7	3	3	2	4	3	2	17	
8	3	3	2	2	2	3	15	
9	3	2	2	2	2	3	14	
10	3	3	3	3	3	3	18	
11	3	2	3	3	3	3	17	
12	2	2	4	2	3	3	16	
13	2	3	2	1	1	1	10	
14	1	1	2	2	2	2	10	
15	2	2	1	1	3	2	11	
16	3	2	1	2	4	1	13	
17	3	2	2	3	3	2	15	
18	3	4	3	3	3	4	20	
19	2	3	2	2	3	2	14	
20	2	3	2	2	3	1	13	
21	2	3	3	2	3	1	14	
22	4	4	1	2	2	1	14	
23	3	4	4	3	4	2	20	
24	3	3	2	2	3	3	16	
25	4	3	2	2	3	3	17	
26	2	3	2	3	2	3	15	
27	3	2	3	4	3	3	18	
28	3	3	2	3	3	3	17	
29	3	3	3	3	2	4	18	
30	3	4	2	3	2	3	17	
31	3	3	2	4	3	2	17	
32	2	3	3	2	3	1	14	
33	3	2	3	3	3	3	17	
34	4	3	3	3	3	3	19	



35	4	3	2	2	3	3	17	
36	2	3	2	3	2	3	15	
37	3	3	2	2	2	3	15	
38	3	3	2	2	3	3	16	
39	3	3	2	3	2	3	16	
40	3	3	2	2	3	3	16	
41	4	3	2	2	3	3	17	
42	2	3	2	3	2	3	15	
43	3	4	2	3	2	3	17	
44	3	3	2	3	3	3	17	
45	2	2	2	2	1	2	11	
46	1	1	2	2	2	1	9	
47	2	3	2	3	2	3	15	
48	2	3	3	2	3	1	14	
49	2	2	1	1	3	2	11	
50	3	2	1	2	4	1	13	
51	3	2	2	3	3	2	15	
52	3	3	2	2	2	3	15	
53	3	2	2	2	2	3	14	
54	2	2	1	1	3	2	11	
55	4	3	2	2	3	3	17	
56	2	3	2	3	2	3	15	
57	3	3	2	3	2	3	16	
58	1	1	2	2	2	1	9	
59	2	2	4	2	3	3	16	
60	2	3	3	2	3	1	14	
61	3	3	3	3	3	3	18	
62	3	2	3	3	3	3	17	
63	2	2	4	2	3	3	16	
64	4	3	3	3	3	3	19	
65	2	3	3	2	3	1	14	
66	3	3	2	3	2	3	16	
67	2	2	2	2	2	2	12	
68	3	3	2	4	3	2	17	
69	3	3	2	3	3	3	17	
70	3	3	2	2	3	3	16	
71	2	2	1	1	3	2	11	
72	3	3	2	2	3	3	16	
73	4	3	2	2	3	3	17	
74	2	3	2	3	2	3	15	
75	2	3	2	3	2	3	15	

76	3	3	2	4	3	2	17	
77	2	3	2	1	1	1	10	
78	1	1	2	2	2	2	10	
79	4	3	2	2	3	3	17	
80	3	3	2	3	3	3	17	
81	3	3	2	2	2	3	15	
82	4	3	3	3	3	3	19	
83	3	3	2	3	2	3	16	
84	2	2	1	1	3	2	11	
85	3	2	1	2	4	1	13	
86	3	2	2	3	3	2	15	
87	3	3	2	3	2	3	16	
88	2	2	1	1	3	2	11	
89	3	3	2	2	2	3	15	
90	3	2	2	2	2	3	14	
91	2	2	2	2	1	2	11	
92	1	1	2	2	2	1	9	
93	2	3	2	3	2	3	15	
94	2	3	3	2	3	1	14	
95	3	3	2	2	2	3	15	
96	1	1	2	2	2	1	9	
97	4	3	2	2	3	3	17	
98	3	3	2	2	2	3	15	
99	3	3	2	3	3	3	17	
100	2	2	4	2	3	3	16	
101	3	3	3	3	3	3	18	
102	3	2	3	3	3	3	17	
103	2	2	4	2	3	3	16	
104	4	3	3	3	3	3	19	
105	2	3	3	2	3	1	14	
106	2	3	3	2	3	1	14	
107	3	2	3	3	3	3	17	
108	2	2	4	2	3	3	16	
109	3	4	2	3	2	3	17	
110	3	3	2	3	2	3	16	
111	2	2	2	2	2	2	12	
112	3	3	2	4	3	2	17	
113	4	3	3	3	3	3	19	
114	2	3	3	2	3	1	14	
115	2	2	1	1	3	2	11	
116	3	3	2	2	3	3	16	

117	4	3	2	2	3	3	17	
118	2	3	2	3	2	3	15	
119	4	3	2	2	3	3	17	
120	3	3	2	2	2	3	15	
121	2	3	2	1	1	1	10	
122	1	1	2	2	2	2	10	
123	4	3	2	2	3	3	17	
124	3	3	2	2	2	3	15	
125	2	2	1	1	3	2	11	
126	3	2	1	2	4	1	13	
127	3	2	2	3	3	2	15	
128	3	3	2	4	3	2	17	
129	3	3	2	3	2	3	16	
130	2	2	2	2	1	2	11	
131	1	1	2	2	2	1	9	
132	2	3	2	3	2	3	15	
133	3	2	1	2	4	1	13	
134	3	3	3	3	3	3	18	
135	3	2	3	3	3	3	17	
136	2	2	4	2	3	3	16	
137	3	3	2	3	2	3	16	
138	3	3	2	3	3	3	17	
139	3	3	2	2	2	3	15	
140	2	2	4	2	3	3	16	
141	4	3	2	2	3	3	17	
142	2	3	2	3	2	3	15	
143	1	1	2	2	2	1	9	
144	2	3	2	3	2	3	15	
145	2	2	2	2	2	2	12	
146	2	2	1	1	3	2	11	
147	3	4	2	3	2	3	17	
148	3	3	2	2	3	3	16	
149	4	3	2	2	3	3	17	
150	2	3	2	3	2	3	15	
151	2	3	2	3	2	3	15	
152	2	2	2	2	2	2	12	
153	2	2	2	2	1	2	11	
154	1	1	2	2	2	1	9	
155	2	3	2	3	2	3	15	
156	3	3	2	2	3	3	16	
157	2	2	1	1	3	2	11	

158	3	2	1	2	4	1	13	
159	3	2	2	3	3	2	15	
160	2	3	2	3	2	3	15	
161	2	3	3	2	3	1	14	
162	2	3	2	3	2	3	15	
163	2	2	1	1	3	2	11	
164	3	3	2	3	2	3	16	
165	2	2	2	2	2	2	12	
166	3	3	2	4	3	2	17	
167	3	3	2	4	3	2	17	
168	3	3	3	3	3	3	18	
169	3	2	3	3	3	3	17	
170	2	2	4	2	3	3	16	
171	2	3	2	3	2	3	15	
172	3	3	2	3	3	3	17	
173	2	3	2	1	1	1	10	
174	1	1	2	2	2	2	10	
175	2	3	2	3	2	3	15	
176	3	2	3	3	3	3	17	
177	2	2	4	2	3	3	16	
178	3	3	2	2	3	3	16	
179	4	3	2	2	3	3	17	
180	2	3	2	3	2	3	15	
181	3	3	2	2	3	3	16	
182	4	3	3	3	3	3	19	
183	3	3	2	2	2	3	15	
184	3	2	2	2	2	3	14	
185	1	1	2	2	2	1	9	
186	2	3	2	3	2	3	15	
187	2	3	3	2	3	1	14	
188	2	2	1	1	3	2	11	
189	4	3	2	2	3	3	17	
190	2	3	2	3	2	3	15	
191	1	1	2	2	2	1	9	
192	3	3	2	2	3	3	16	
193	3	3	3	3	3	3	18	
194	3	2	3	3	3	3	17	
195	2	2	4	2	3	3	16	
196	4	3	3	3	3	3	19	
197	2	3	3	2	3	1	14	
198	3	3	2	3	2	3	16	

199	2	2	2	2	2	2	2	12	
200	3	3	2	4	3	2	17		

**Lampiran 3.3 Data *expected service* dan *perceived service* pada dimensi *reliability***

**Data *expected service* pada dimensi *reliability***

NO.	PERNYATAAN										TOTAL	HASIL
	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33		
1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	21	TP
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
3	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	25	CP
4	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	29	TP
5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38	TP
6	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	36	TP
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	P
9	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	38	TP
10	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	23	P
11	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	26	P
12	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	27	TP
13	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31	TP
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
15	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	25	P
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
17	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	23	TP
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	CP
19	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	36	TP
20	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	37	TP
21	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	23	P
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
23	3	4	3	2	4	3	2	2	2	2	27	CP
24	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29	CP
25	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	36	TP
26	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	35	TP
27	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	CP
28	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	TP
29	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	32	TP

30	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	26	CP
31	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	25	TP
32	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	21	P
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
34	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	26	P
35	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	27	TP
36	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	37	TP
37	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	23	P
38	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	26	P
39	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	27	P
40	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31	TP
41	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	TP
42	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	TP
43	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	32	TP
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
45	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	25	TP
46	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29	TP
47	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	36	TP
48	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	35	TP
49	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	TP
50	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	23	TP
51	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	32	TP
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	P
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
54	3	4	3	2	4	3	2	2	2	2	27	TP
55	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	37	TP
56	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	23	CP
57	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	26	P
58	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	25	TP
59	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	29	TP
60	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38	TP
61	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	36	TP
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
64	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	38	TP
65	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	37	TP
66	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	23	P
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
68	3	4	3	2	4	3	2	2	2	2	27	TP
69	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	23	TP
70	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	26	P

71	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	27	TP
72	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31	TP
73	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	TP
74	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	32	TP
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
76	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	25	TP
77	3	4	3	2	4	3	2	2	2	2	27	TP
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
79	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	36	TP
80	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	37	TP
81	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	23	P
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
83	3	4	3	2	4	3	2	2	2	2	27	P
84	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	TP
85	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	TP
86	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	32	TP
87	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	26	P
88	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	23	P
89	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	26	P
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
91	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	25	TP
92	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	21	TP
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
94	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	23	P
95	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	26	P
96	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	27	TP
97	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	37	TP
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	P
99	3	4	3	2	4	3	2	2	2	2	27	TP
100	3	4	3	2	4	3	2	2	2	2	27	TP
101	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	23	P
102	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	26	P
103	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	27	TP
104	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31	TP
105	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	TP
106	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	TP
107	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	32	TP
108	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	26	CP
109	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	25	P
110	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29	P
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP

112	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	25	TP
113	3	4	3	2	4	3	2	2	2	2	27	P
114	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	32	TP
115	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	26	CP
116	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	27	P
117	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	26	TP
118	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	27	TP
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
120	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	25	P
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
122	3	4	3	2	4	3	2	2	2	2	27	TP
123	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	37	TP
124	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	37	TP
125	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	23	P
126	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	TP
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
128	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	25	TP
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	P
130	3	4	3	2	4	3	2	2	2	2	27	TP
131	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29	TP
132	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	25	CP
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
134	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	36	TP
135	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	37	TP
136	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	23	P
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	P
138	3	4	3	2	4	3	2	2	2	2	27	TP
139	3	4	3	2	4	3	2	2	2	2	27	P
140	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	23	P
141	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	26	TP
142	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	27	TP
143	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	32	TP
144	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	TP
145	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	TP
146	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	32	TP
147	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	26	CP
148	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	21	P
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
151	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	25	CP
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP



153	3	4	3	2	4	3	2	2	2	2	27	TP
154	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29	TP
155	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	37	TP
156	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	23	P
157	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	32	TP
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
159	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	26	TP
160	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	27	TP
161	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	23	P
162	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	26	TP
163	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	32	TP
164	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	26	P
165	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	23	TP
166	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	26	TP
167	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	27	TP
168	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31	TP
169	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	TP
170	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	37	TP
171	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	26	TP
172	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	27	TP
173	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	23	TP
174	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
176	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	25	P
177	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	TP
178	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	25	P
179	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	37	TP
180	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	23	CP
181	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	TP
182	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	TP
183	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	32	TP
184	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	26	TP
185	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	23	TP
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
187	3	4	3	2	4	3	2	2	2	2	27	CP
188	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29	TP
189	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
190	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	36	TP
191	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	37	TP
192	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	23	P
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP

194	3	4	3	2	4	3	2	2	2	2	27	CP
195	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	TP
196	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	32	TP
197	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	23	P
198	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	26	P
199	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	27	TP
200	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31	TP

*Data perceived service pada dimensi reliability*

NO.	PERNYATAAN										TOTAL	HASIL
	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33		
1	3	1	1	3	1	2	2	2	1	2	18	
2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	13	
3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	25	
4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	28	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31	
6	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	21	
7	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	20	
8	4	3	4	3	3	2	2	3	3	4	31	
9	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	23	
10	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29	
11	3	2	1	3	2	2	3	3	4	4	27	
12	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	26	
13	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	12	
14	2	1	1	2	1	1	1	1	1	3	14	
15	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	26	
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	
18	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	30	
19	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	24	
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	21	
21	1	4	4	3	2	2	2	3	3	3	27	
22	1	2	3	4	1	2	2	4	2	2	23	
23	3	3	4	4	2	2	3	2	2	2	27	
24	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	29	
25	2	3	4	3	3	1	1	1	1	2	21	
26	3	3	2	3	1	2	1	3	3	2	23	
27	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	31	
28	2	2	1	3	2	1	2	2	2	3	20	
29	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	30	
30	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	26	

31	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	20	
32	1	4	4	3	2	2	2	3	3	3	27	
33	3	2	1	3	2	2	3	3	4	4	27	
34	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	28	
35	2	3	4	3	3	1	1	1	1	2	21	
36	3	3	2	3	1	2	1	3	3	2	23	
37	4	3	4	3	3	2	2	3	3	4	31	
38	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	29	
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31	
40	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	29	
41	2	3	4	3	3	1	1	1	1	2	21	
42	3	3	2	3	1	2	1	3	3	2	23	
43	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	26	
44	2	2	1	3	2	1	2	2	2	3	20	
45	3	1	1	3	1	2	2	2	1	2	18	
46	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	13	
47	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	25	
48	1	4	4	3	2	2	2	3	3	3	27	
49	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	26	
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	
51	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	
52	4	3	4	3	3	2	2	3	3	4	31	
53	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	23	
54	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	26	
55	2	3	4	3	3	1	1	1	1	2	21	
56	3	3	2	3	1	2	1	3	3	2	23	
57	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31	
58	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	13	
59	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	26	
60	1	4	4	3	2	2	2	3	3	3	27	
61	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29	
62	3	2	1	3	2	2	3	3	4	4	27	
63	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	26	
64	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	28	
65	1	4	4	3	2	2	2	3	3	3	27	
66	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31	
67	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	21	
68	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	20	
69	2	2	1	3	2	1	2	2	2	3	20	
70	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	29	
71	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	26	

72	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	29	
73	2	3	4	3	3	1	1	1	1	2	21	
74	3	3	2	3	1	2	1	3	3	2	23	
75	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	25	
76	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	20	
77	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	12	
78	2	1	1	2	1	1	1	1	1	3	14	
79	2	3	4	3	3	1	1	1	1	2	21	
80	2	2	1	3	2	1	2	2	2	3	20	
81	4	3	4	3	3	2	2	3	3	4	31	
82	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	28	
83	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31	
84	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	26	
85	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	
86	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	
87	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31	
88	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	26	
89	4	3	4	3	3	2	2	3	3	4	31	
90	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	23	
91	3	1	1	3	1	2	2	2	1	2	18	
92	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	13	
93	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	25	
94	1	4	4	3	2	2	2	3	3	3	27	
95	4	3	4	3	3	2	2	3	3	4	31	
96	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	13	
97	2	3	4	3	3	1	1	1	1	2	21	
98	4	3	4	3	3	2	2	3	3	4	31	
99	2	2	1	3	2	1	2	2	2	3	20	
100	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	26	
101	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29	
102	3	2	1	3	2	2	3	3	4	4	27	
103	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	26	
104	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	28	
105	1	4	4	3	2	2	2	3	3	3	27	
106	1	4	4	3	2	2	2	3	3	3	27	
107	3	2	1	3	2	2	3	3	4	4	27	
108	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	26	
109	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	26	
110	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31	
111	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	21	
112	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	20	

113	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	28	
114	1	4	4	3	2	2	2	3	3	3	27	
115	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	26	
116	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	29	
117	2	3	4	3	3	1	1	1	1	2	21	
118	3	3	2	3	1	2	1	3	3	2	23	
119	2	3	4	3	3	1	1	1	1	2	21	
120	4	3	4	3	3	2	2	3	3	4	31	
121	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	12	
122	2	1	1	2	1	1	1	1	1	3	14	
123	2	3	4	3	3	1	1	1	1	2	21	
124	4	3	4	3	3	2	2	3	3	4	31	
125	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	26	
126	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	
127	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	
128	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	20	
129	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31	
130	3	1	1	3	1	2	2	2	1	2	18	
131	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	13	
132	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	25	
133	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	
134	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29	
135	3	2	1	3	2	2	3	3	4	4	27	
136	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	26	
137	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31	
138	2	2	1	3	2	1	2	2	2	3	20	
139	4	3	4	3	3	2	2	3	3	4	31	
140	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	26	
141	2	3	4	3	3	1	1	1	1	2	21	
142	3	3	2	3	1	2	1	3	3	2	23	
143	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	13	
144	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	25	
145	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	21	
146	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	26	
147	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	26	
148	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	29	
149	2	3	4	3	3	1	1	1	1	2	21	
150	3	3	2	3	1	2	1	3	3	2	23	
151	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	25	
152	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	21	
153	3	1	1	3	1	2	2	2	1	2	18	

154	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	13	
155	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	25	
156	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	29	
157	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	26	
158	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	
159	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	
160	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	25	
161	1	4	4	3	2	2	2	3	3	3	27	
162	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	25	
163	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	26	
164	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31	
165	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	21	
166	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	20	
167	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	20	
168	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29	
169	3	2	1	3	2	2	3	3	4	4	27	
170	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	26	
171	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	25	
172	2	2	1	3	2	1	2	2	2	3	20	
173	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	12	
174	2	1	1	2	1	1	1	1	1	3	14	
175	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	25	
176	3	2	1	3	2	2	3	3	4	4	27	
177	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	26	
178	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	29	
179	2	3	4	3	3	1	1	1	1	2	21	
180	3	3	2	3	1	2	1	3	3	2	23	
181	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	29	
182	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	28	
183	4	3	4	3	3	2	2	3	3	4	31	
184	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	23	
185	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	13	
186	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	25	
187	1	4	4	3	2	2	2	3	3	3	27	
188	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	26	
189	2	3	4	3	3	1	1	1	1	2	21	
190	3	3	2	3	1	2	1	3	3	2	23	
191	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	13	
192	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	29	
193	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29	
194	3	2	1	3	2	2	3	3	4	4	27	

195	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	26	
196	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	28	
197	1	4	4	3	2	2	2	3	3	3	27	
198	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31	
199	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	21	
200	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	20	



**Lampiran 3.4** *Data expected service dan perceived service pada dimensi responsiveness*

**Data expected service pada dimensi responsiveness**

NO.	PERNYATAAN								TOTAL	HASIL
	34	35	36	38	39	40	41	42		
1	3	4	1	3	3	3	3	2	22	TP
2	3	3	1	3	3	3	3	3	22	TP
3	3	2	1	2	1	1	1	2	13	P
4	3	4	1	2	3	2	2	2	19	CP
5	4	4	3	4	3	3	3	3	27	TP
6	3	3	3	3	3	4	3	3	25	TP
7	3	3	3	4	3	3	3	3	25	TP
8	3	3	3	3	2	3	2	3	22	TP
9	4	4	3	4	4	4	4	4	31	TP
10	2	3	3	2	3	2	3	3	21	TP
11	3	3	3	3	3	3	2	3	23	TP
12	3	4	3	4	3	3	4	3	27	TP
13	3	4	3	4	3	3	3	4	27	TP
14	3	3	3	3	2	3	2	3	22	TP
15	4	3	3	3	3	4	3	4	27	TP
16	3	2	3	2	3	3	3	3	22	TP
17	2	3	2	2	3	2	2	3	19	TP
18	3	3	2	3	3	3	3	3	23	TP
19	3	3	4	3	3	3	3	3	25	TP
20	3	4	4	4	3	3	3	3	27	TP
21	2	3	2	3	1	1	1	3	16	P
22	3	2	2	3	2	3	2	2	19	TP
23	4	2	3	2	2	2	2	2	19	TP
24	4	4	3	3	3	3	4	4	28	TP
25	3	4	3	4	4	3	3	3	27	TP
26	3	3	4	3	3	3	3	3	25	TP
27	3	4	2	4	1	3	2	2	21	TP

28	3	2	4	2	2	2	3	4	22	TP
29	3	3	2	2	2	2	2	3	19	TP
30	3	3	4	3	1	3	1	2	20	TP
31	4	3	3	3	3	4	3	4	27	TP
32	3	4	1	3	3	3	3	2	22	TP
33	3	3	1	3	3	3	3	3	22	TP
34	3	3	3	3	3	3	2	3	23	TP
35	3	4	3	4	3	3	4	3	27	TP
36	3	4	4	4	3	3	3	3	27	TP
37	2	3	3	2	3	2	3	3	21	TP
38	3	3	3	3	3	3	2	3	23	TP
39	3	4	3	4	3	3	4	3	27	TP
40	3	4	3	4	3	3	3	4	27	TP
41	3	4	2	4	1	3	2	2	21	TP
42	3	2	4	2	2	2	3	4	22	TP
43	3	3	2	2	2	2	2	3	19	TP
44	3	3	1	3	3	3	3	3	22	TP
45	3	2	1	2	1	1	1	2	13	P
46	4	4	3	3	3	3	4	4	28	TP
47	3	4	3	4	4	3	3	3	27	TP
48	3	3	4	3	3	3	3	3	25	TP
49	3	4	2	4	1	3	2	2	21	TP
50	2	3	2	3	1	1	1	3	16	TP
51	3	3	2	2	2	2	2	3	19	TP
52	3	3	1	3	3	3	3	3	22	TP
53	3	2	2	3	2	3	2	2	19	TP
54	4	2	3	2	2	2	2	2	19	TP
55	3	4	4	4	3	3	3	3	27	TP
56	2	3	3	2	3	2	3	3	21	TP
57	3	3	3	3	3	3	2	3	23	TP
58	3	2	1	2	1	1	1	2	13	P
59	3	4	1	2	3	2	2	2	19	P
60	4	4	3	4	3	3	3	3	27	TP
61	3	3	3	3	3	4	3	3	25	TP
62	3	3	3	4	3	3	3	3	25	TP
63	3	3	3	3	2	3	2	3	22	CP
64	4	4	3	4	4	4	4	4	31	TP
65	3	4	4	4	3	3	3	3	27	TP
66	2	3	2	3	1	1	1	3	16	P
67	3	2	2	3	2	3	2	2	19	TP
68	4	2	3	2	2	2	2	2	19	TP

69	2	3	3	2	3	2	3	3	21	TP
70	3	3	3	3	3	3	2	3	23	TP
71	3	4	3	4	3	3	4	3	27	TP
72	3	4	3	4	3	3	3	4	27	TP
73	3	2	4	2	2	2	3	4	22	TP
74	3	3	2	2	2	2	2	3	19	TP
75	3	3	1	3	3	3	3	3	22	TP
76	3	2	1	2	1	1	1	2	13	P
77	4	2	3	2	2	2	2	2	19	TP
78	3	3	2	3	3	3	3	3	23	TP
79	3	3	4	3	3	3	3	3	25	TP
80	3	4	4	4	3	3	3	3	27	TP
81	2	3	2	3	1	1	1	3	16	P
82	3	2	2	3	2	3	2	2	19	CP
83	4	2	3	2	2	2	2	2	19	TP
84	3	4	2	4	1	3	2	2	21	TP
85	3	2	4	2	2	2	3	4	22	TP
86	3	3	2	2	2	2	2	3	19	TP
87	3	3	4	3	1	3	1	2	20	TP
88	2	3	3	2	3	2	3	3	21	TP
89	3	3	3	3	3	3	2	3	23	TP
90	3	3	1	3	3	3	3	3	22	TP
91	3	2	1	2	1	1	1	2	13	P
92	3	4	1	3	3	3	3	2	22	TP
93	3	3	1	3	3	3	3	3	22	TP
94	2	3	3	2	3	2	3	3	21	TP
95	3	3	3	3	3	3	2	3	23	TP
96	3	4	3	4	3	3	4	3	27	TP
97	3	4	4	4	3	3	3	3	27	TP
98	3	2	2	3	2	3	2	2	19	TP
99	4	2	3	2	2	2	2	2	19	TP
100	4	2	3	2	2	2	2	2	19	P
101	2	3	3	2	3	2	3	3	21	TP
102	3	3	3	3	3	3	2	3	23	TP
103	3	4	3	4	3	3	4	3	27	TP
104	3	4	3	4	3	3	3	4	27	TP
105	3	4	2	4	1	3	2	2	21	TP
106	3	2	4	2	2	2	3	4	22	TP
107	3	3	2	2	2	2	2	3	19	P
108	3	3	4	3	1	3	1	2	20	P
109	4	3	3	3	3	4	3	4	27	TP

110	4	4	3	3	3	3	4	4	28	TP
111	3	3	1	3	3	3	3	3	22	TP
112	3	2	1	2	1	1	1	2	13	P
113	4	2	3	2	2	2	2	2	19	CP
114	3	3	2	2	2	2	2	3	19	P
115	3	3	3	3	3	3	2	3	23	TP
116	3	4	3	4	3	3	4	3	27	TP
117	3	3	3	3	3	3	2	3	23	TP
118	3	4	3	4	3	3	4	3	27	TP
119	3	3	1	3	3	3	3	3	22	TP
120	3	2	1	2	1	1	1	2	13	P
121	3	2	2	3	2	3	2	2	19	TP
122	4	2	3	2	2	2	2	2	19	TP
123	3	4	4	4	3	3	3	3	27	TP
124	3	4	4	4	3	3	3	3	27	TP
125	2	3	2	3	1	1	1	3	16	CP
126	3	2	4	2	2	2	3	4	22	TP
127	3	3	1	3	3	3	3	3	22	TP
128	4	3	3	3	3	4	3	4	27	TP
129	3	2	2	3	2	3	2	2	19	TP
130	4	2	3	2	2	2	2	2	19	TP
131	4	4	3	3	3	3	4	4	28	TP
132	3	2	1	2	1	1	1	2	13	P
133	3	3	2	3	3	3	3	3	23	TP
134	3	3	4	3	3	3	3	3	25	TP
135	3	4	4	4	3	3	3	3	27	TP
136	2	3	2	3	1	1	1	3	16	P
137	3	2	2	3	2	3	2	2	19	TP
138	4	2	3	2	2	2	2	2	19	TP
139	4	2	3	2	2	2	2	2	19	TP
140	2	3	3	2	3	2	3	3	21	P
141	3	3	3	3	3	3	2	3	23	TP
142	3	4	3	4	3	3	4	3	27	TP
143	3	3	2	2	2	2	2	3	19	TP
144	3	4	2	4	1	3	2	2	21	TP
145	3	2	4	2	2	2	3	4	22	TP
146	3	3	2	2	2	2	2	3	19	TP
147	3	3	4	3	1	3	1	2	20	TP
148	3	4	1	3	3	3	3	2	22	TP
149	3	3	1	3	3	3	3	3	22	TP
150	3	3	1	3	3	3	3	3	22	TP

151	3	2	1	2	1	1	1	2	13	P
152	3	2	2	3	2	3	2	2	19	TP
153	4	2	3	2	2	2	2	2	19	TP
154	4	4	3	3	3	3	4	4	28	TP
155	3	4	4	4	3	3	3	3	27	TP
156	2	3	2	3	1	1	1	3	16	P
157	3	3	2	2	2	2	2	3	19	TP
158	3	3	1	3	3	3	3	3	22	TP
159	3	3	3	3	3	3	2	3	23	TP
160	3	4	3	4	3	3	4	3	27	TP
161	2	3	3	2	3	2	3	3	21	TP
162	3	3	3	3	3	3	2	3	23	TP
163	3	3	2	2	2	2	2	3	19	TP
164	3	3	4	3	1	3	1	2	20	TP
165	2	3	3	2	3	2	3	3	21	TP
166	3	3	3	3	3	3	2	3	23	TP
167	3	4	3	4	3	3	4	3	27	TP
168	3	4	3	4	3	3	3	4	27	TP
169	3	2	4	2	2	2	3	4	22	TP
170	3	4	4	4	3	3	3	3	27	TP
171	3	3	3	3	3	3	2	3	23	TP
172	3	4	3	4	3	3	4	3	27	TP
173	2	3	2	3	1	1	1	3	16	P
174	3	2	2	3	2	3	2	2	19	TP
175	3	3	1	3	3	3	3	3	22	TP
176	3	2	1	2	1	1	1	2	13	P
177	3	2	4	2	2	2	3	4	22	CP
178	4	3	3	3	3	4	3	4	27	TP
179	3	4	4	4	3	3	3	3	27	TP
180	2	3	2	3	1	1	1	3	16	TP
181	3	4	2	4	1	3	2	2	21	CP
182	3	2	4	2	2	2	3	4	22	TP
183	3	3	2	2	2	2	2	3	19	TP
184	3	3	4	3	1	3	1	2	20	TP
185	2	3	2	3	1	1	1	3	16	TP
186	3	2	2	3	2	3	2	2	19	CP
187	4	2	3	2	2	2	2	2	19	P
188	4	4	3	3	3	3	4	4	28	TP
189	3	3	2	3	3	3	3	3	23	TP
190	3	3	4	3	3	3	3	3	25	TP
191	3	4	4	4	3	3	3	3	27	TP

192	2	3	2	3	1	1	1	3	16	P
193	3	2	2	3	2	3	2	2	19	P
194	4	2	3	2	2	2	2	2	19	P
195	3	2	4	2	2	2	3	4	22	CP
196	3	3	2	2	2	2	2	3	19	CP
197	2	3	3	2	3	2	3	3	21	TP
198	3	3	3	3	3	3	2	3	23	TP
199	3	4	3	4	3	3	4	3	27	TP
200	3	4	3	4	3	3	3	4	27	TP

**Data perceived service pada dimensi responsiveness**

NO.	PERNYATAAN							TOTAL	HASIL
	34	35	37	38	39	41	42		
1	2	4	2	2	2	1	3	16	
2	2	4	2	1	2	1	2	14	
3	2	4	3	3	2	3	2	19	
4	3	4	3	2	2	3	2	19	
5	2	2	2	3	3	3	3	18	
6	3	3	2	2	2	3	3	18	
7	2	2	2	1	3	3	1	14	
8	2	2	3	2	3	2	3	17	
9	3	2	2	2	2	2	2	15	
10	4	2	3	3	2	3	3	20	
11	4	3	4	1	3	2	3	20	
12	3	3	4	3	3	3	3	22	
13	3	3	2	1	3	3	2	17	
14	2	3	3	2	3	2	2	17	
15	2	4	3	1	2	3	1	16	
16	2	4	2	1	2	2	1	14	
17	2	3	2	1	3	3	3	17	
18	2	2	3	3	1	3	4	18	
19	2	3	2	2	3	2	2	16	
20	2	3	3	2	3	2	2	17	
21	3	2	3	3	3	3	3	20	
22	2	2	3	1	2	1	3	14	
23	2	3	2	3	2	2	3	17	
24	4	3	2	3	2	4	3	21	
25	2	3	3	2	2	3	2	17	
26	2	3	2	1	2	2	1	13	
27	4	2	4	3	1	3	3	20	
28	2	1	2	1	1	2	2	11	
29	3	3	2	2	3	2	2	17	
30	2	1	3	3	1	3	3	16	

31	2	2	2	1	3	3	1	14	
32	3	2	3	3	3	3	3	20	
33	4	3	4	1	3	2	3	20	
34	3	4	3	2	2	3	2	19	
35	2	3	3	2	2	3	2	17	
36	2	3	2	1	2	2	1	13	
37	2	2	3	2	3	2	3	17	
38	4	3	2	3	2	4	3	21	
39	2	2	2	3	3	3	3	18	
40	4	3	2	3	2	4	3	21	
41	2	3	3	2	2	3	2	17	
42	2	3	2	1	2	2	1	13	
43	2	1	3	3	1	3	3	16	
44	2	1	2	1	1	2	2	11	
45	2	4	2	2	2	1	3	16	
46	2	4	2	1	2	1	2	14	
47	2	4	3	3	2	3	2	19	
48	3	2	3	3	3	3	3	20	
49	2	4	3	1	2	3	1	16	
50	2	4	2	1	2	2	1	14	
51	2	3	2	1	3	3	3	17	
52	2	2	3	2	3	2	3	17	
53	3	2	2	2	2	2	2	15	
54	2	4	3	1	2	3	1	16	
55	2	3	3	2	2	3	2	17	
56	2	3	2	1	2	2	1	13	
57	2	2	2	3	3	3	3	18	
58	2	4	2	1	2	1	2	14	
59	3	3	4	3	3	3	3	22	
60	3	2	3	3	3	3	3	20	
61	4	2	3	3	2	3	3	20	
62	4	3	4	1	3	2	3	20	
63	3	3	4	3	3	3	3	22	
64	3	4	3	2	2	3	2	19	
65	3	2	3	3	3	3	3	20	
66	2	2	2	3	3	3	3	18	
67	3	3	2	2	2	3	3	18	
68	2	2	2	1	3	3	1	14	
69	2	1	2	1	1	2	2	11	
70	4	3	2	3	2	4	3	21	
71	2	4	3	1	2	3	1	16	



72	4	3	2	3	2	4	3	21	
73	2	3	3	2	2	3	2	17	
74	2	3	2	1	2	2	1	13	
75	2	4	3	3	2	3	2	19	
76	2	2	2	1	3	3	1	14	
77	3	3	2	1	3	3	2	17	
78	2	3	3	2	3	2	2	17	
79	2	3	3	2	2	3	2	17	
80	2	1	2	1	1	2	2	11	
81	2	2	3	2	3	2	3	17	
82	3	4	3	2	2	3	2	19	
83	2	2	2	3	3	3	3	18	
84	2	4	3	1	2	3	1	16	
85	2	4	2	1	2	2	1	14	
86	2	3	2	1	3	3	3	17	
87	2	2	2	3	3	3	3	18	
88	2	4	3	1	2	3	1	16	
89	2	2	3	2	3	2	3	17	
90	3	2	2	2	2	2	2	15	
91	2	4	2	2	2	1	3	16	
92	2	4	2	1	2	1	2	14	
93	2	4	3	3	2	3	2	19	
94	3	2	3	3	3	3	3	20	
95	2	2	3	2	3	2	3	17	
96	2	4	2	1	2	1	2	14	
97	2	3	3	2	2	3	2	17	
98	2	2	3	2	3	2	3	17	
99	2	1	2	1	1	2	2	11	
100	3	3	4	3	3	3	3	22	
101	4	2	3	3	2	3	3	20	
102	4	3	4	1	3	2	3	20	
103	3	3	4	3	3	3	3	22	
104	3	4	3	2	2	3	2	19	
105	3	2	3	3	3	3	3	20	
106	3	2	3	3	3	3	3	20	
107	4	3	4	1	3	2	3	20	
108	3	3	4	3	3	3	3	22	
109	2	1	3	3	1	3	3	16	
110	2	2	2	3	3	3	3	18	
111	3	3	2	2	2	3	3	18	
112	2	2	2	1	3	3	1	14	

113	3	4	3	2	2	3	2	19	
114	3	2	3	3	3	3	3	20	
115	2	4	3	1	2	3	1	16	
116	4	3	2	3	2	4	3	21	
117	2	3	3	2	2	3	2	17	
118	2	3	2	1	2	2	1	13	
119	2	3	3	2	2	3	2	17	
120	2	2	3	2	3	2	3	17	
121	3	3	2	1	3	3	2	17	
122	2	3	3	2	3	2	2	17	
123	2	3	3	2	2	3	2	17	
124	2	2	3	2	3	2	3	17	
125	2	4	3	1	2	3	1	16	
126	2	4	2	1	2	2	1	14	
127	2	3	2	1	3	3	3	17	
128	2	2	2	1	3	3	1	14	
129	2	2	2	3	3	3	3	18	
130	2	4	2	2	2	1	3	16	
131	2	4	2	1	2	1	2	14	
132	2	4	3	3	2	3	2	19	
133	2	4	2	1	2	2	1	14	
134	4	2	3	3	2	3	3	20	
135	4	3	4	1	3	2	3	20	
136	3	3	4	3	3	3	3	22	
137	2	2	2	3	3	3	3	18	
138	2	1	2	1	1	2	2	11	
139	2	2	3	2	3	2	3	17	
140	3	3	4	3	3	3	3	22	
141	2	3	3	2	2	3	2	17	
142	2	3	2	1	2	2	1	13	
143	2	4	2	1	2	1	2	14	
144	2	4	3	3	2	3	2	19	
145	3	3	2	2	2	3	3	18	
146	2	4	3	1	2	3	1	16	
147	2	1	3	3	1	3	3	16	
148	4	3	2	3	2	4	3	21	
149	2	3	3	2	2	3	2	17	
150	2	3	2	1	2	2	1	13	
151	2	4	3	3	2	3	2	19	
152	3	3	2	2	2	3	3	18	
153	2	4	2	2	2	1	3	16	

154	2	4	2	1	2	1	2	14	
155	2	4	3	3	2	3	2	19	
156	4	3	2	3	2	4	3	21	
157	2	4	3	1	2	3	1	16	
158	2	4	2	1	2	2	1	14	
159	2	3	2	1	3	3	3	17	
160	2	4	3	3	2	3	2	19	
161	3	2	3	3	3	3	3	20	
162	2	4	3	3	2	3	2	19	
163	2	4	3	1	2	3	1	16	
164	2	2	2	3	3	3	3	18	
165	3	3	2	2	2	3	3	18	
166	2	2	2	1	3	3	1	14	
167	2	2	2	1	3	3	1	14	
168	4	2	3	3	2	3	3	20	
169	4	3	4	1	3	2	3	20	
170	3	3	4	3	3	3	3	22	
171	2	4	3	3	2	3	2	19	
172	2	1	2	1	1	2	2	11	
173	3	3	2	1	3	3	2	17	
174	2	3	3	2	3	2	2	17	
175	2	4	3	3	2	3	2	19	
176	4	3	4	1	3	2	3	20	
177	3	3	4	3	3	3	3	22	
178	4	3	2	3	2	4	3	21	
179	2	3	3	2	2	3	2	17	
180	2	3	2	1	2	2	1	13	
181	4	3	2	3	2	4	3	21	
182	3	4	3	2	2	3	2	19	
183	2	2	3	2	3	2	3	17	
184	3	2	2	2	2	2	2	15	
185	2	4	2	1	2	1	2	14	
186	2	4	3	3	2	3	2	19	
187	3	2	3	3	3	3	3	20	
188	2	4	3	1	2	3	1	16	
189	2	3	3	2	2	3	2	17	
190	2	3	2	1	2	2	1	13	
191	2	4	2	1	2	1	2	14	
192	4	3	2	3	2	4	3	21	
193	4	2	3	3	2	3	3	20	
194	4	3	4	1	3	2	3	20	

195	3	3	4	3	3	3	3	22	
196	3	4	3	2	2	3	2	19	
197	3	2	3	3	3	3	3	20	
198	2	2	2	3	3	3	3	18	
199	3	3	2	2	2	3	3	18	
200	2	2	2	1	3	3	1	14	

**Lampiran 3.3 Data *expected service* dan *perceived service* pada dimensi *empathy***

**Data *expected service* pada dimensi *empathy***

NO.	PERNYATAAN										TOTAL	HASIL
	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52		
1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	24	P
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	16	P
4	3	2	3	3	2	2	2	3	2	1	23	TP
5	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	34	TP
6	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	34	TP
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
8	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	28	CP
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	TP
10	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	26	P
11	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	CP
12	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31	CP
13	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	34	TP
14	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	24	P
15	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	34	TP
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
17	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	22	P
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	CP
19	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	34	TP
20	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	33	TP
21	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	22	P
22	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	21	CP
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	P
24	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38	TP
25	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	35	TP

26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
27	1	3	1	1	3	2	2	1	3	1	18	P
28	3	3	4	2	2	3	4	3	3	4	31	TP
29	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	25	P
30	2	2	3	1	3	1	2	2	2	3	21	P
31	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	34	TP
32	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	24	P
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
34	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	TP
35	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31	TP
36	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	33	TP
37	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	26	P
38	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	P
39	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31	TP
40	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	34	TP
41	1	3	1	1	3	2	2	1	3	1	18	P
42	3	3	4	2	2	3	4	3	3	4	31	TP
43	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	25	P
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
45	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	16	P
46	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38	TP
47	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	35	TP
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	CP
49	1	3	1	1	3	2	2	1	3	1	18	TP
50	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	22	TP
51	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	25	TP
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
53	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	21	CP
54	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	TP
55	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	33	TP
56	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	26	TP
57	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	TP
58	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	16	TP
59	3	2	3	3	2	2	2	3	2	1	23	P
60	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	34	TP
61	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	34	TP
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
63	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	28	P
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	TP
65	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	33	TP
66	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	22	P

67	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	21	P
68	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	TP
69	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	26	TP
70	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	P
71	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31	TP
72	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	34	TP
73	3	3	4	2	2	3	4	3	3	4	31	TP
74	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	25	TP
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
76	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	16	CP
77	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	TP
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
79	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	34	TP
80	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	33	TP
81	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	22	P
82	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	21	P
83	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	P
84	1	3	1	1	3	2	2	1	3	1	18	TP
85	3	3	4	2	2	3	4	3	3	4	31	TP
86	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	25	TP
87	2	2	3	1	3	1	2	2	2	3	21	P
88	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	26	TP
89	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	TP
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
91	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	16	P
92	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	24	TP
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
94	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	26	P
95	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	TP
96	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31	TP
97	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	33	TP
98	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	21	P
99	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	TP
100	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	P
101	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	26	P
102	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	TP
103	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31	TP
104	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	34	TP
105	1	3	1	1	3	2	2	1	3	1	18	P
106	3	3	4	2	2	3	4	3	3	4	31	TP
107	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	25	P

108	2	2	3	1	3	1	2	2	2	3	21	P
109	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	34	TP
110	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38	TP
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
112	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	16	P
113	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	P
114	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	25	P
115	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	TP
116	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31	TP
117	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	TP
118	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31	TP
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
120	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	16	P
121	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	21	TP
122	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	P
123	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	33	TP
124	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	33	TP
125	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	22	TP
126	3	3	4	2	2	3	4	3	3	4	31	TP
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
128	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	34	TP
129	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	21	P
130	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	P
131	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38	TP
132	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	16	P
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
134	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	34	TP
135	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	33	TP
136	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	22	P
137	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	21	P
138	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	TP
139	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	P
140	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	26	P
141	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	TP
142	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31	TP
143	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	25	TP
144	1	3	1	1	3	2	2	1	3	1	18	P
145	3	3	4	2	2	3	4	3	3	4	31	TP
146	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	25	TP
147	2	2	3	1	3	1	2	2	2	3	21	P
148	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	24	P

149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
151	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	16	P
152	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	21	P
153	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	P
154	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38	TP
155	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	33	TP
156	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	22	P
157	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	25	TP
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
159	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	TP
160	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31	TP
161	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	26	P
162	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	TP
163	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	25	TP
164	2	2	3	1	3	1	2	2	2	3	21	P
165	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	26	TP
166	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	TP
167	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31	TP
168	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	34	TP
169	3	3	4	2	2	3	4	3	3	4	31	TP
170	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	33	TP
171	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	TP
172	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31	TP
173	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	22	TP
174	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	21	P
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP
176	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	16	P
177	3	3	4	2	2	3	4	3	3	4	31	CP
178	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	34	TP
179	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	33	TP
180	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	22	TP
181	1	3	1	1	3	2	2	1	3	1	18	P
182	3	3	4	2	2	3	4	3	3	4	31	TP
183	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	25	P
184	2	2	3	1	3	1	2	2	2	3	21	TP
185	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	22	TP
186	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	21	P
187	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	P
188	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38	TP
189	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	TP



190	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	34	TP
191	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	33	TP
192	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	22	P
193	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	21	P
194	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	P
195	3	3	4	2	2	3	4	3	3	4	31	CP
196	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	25	TP
197	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	26	P
198	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	TP
199	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31	TP
200	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	34	TP

**Data perceived service pada dimensi empathy**

NO.	PERNYATAAN										TOTAL	HASIL
	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52		
1	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	26	
2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	14	
3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	22	
4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	22	
5	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	27	
6	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	23	
7	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	16	
8	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	28	
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	
11	4	1	2	3	2	3	3	3	4	4	29	
12	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31	
13	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	13	
14	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	25	
15	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	14	
16	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	13	
17	3	1	2	3	2	3	3	2	2	2	23	
18	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	30	
19	1	2	3	3	3	2	3	3	2	2	24	
20	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	19	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	
22	3	1	2	1	1	3	3	3	2	2	21	
23	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	27	
24	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	32	
25	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	25	
26	2	1	2	2	2	1	2	3	1	1	17	
27	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	33	
28	1	1	1	2	1	2	1	3	2	2	16	

29	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	26	
30	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	
31	1	1	2	1	2	1	2	2	2	3	17	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	
33	4	1	2	3	2	3	3	3	4	2	27	
34	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	22	
35	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	25	
36	2	1	2	2	2	1	2	3	1	2	18	
37	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	27	
38	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	31	
39	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	26	
40	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	31	
41	2	2	3	2	3	2	2	3	3	4	26	
42	2	1	2	2	2	1	2	3	1	3	19	
43	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	30	
44	1	1	1	2	1	2	1	3	2	3	17	
45	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	25	
46	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	14	
47	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	22	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	
49	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	14	
50	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	13	
51	3	1	2	3	2	3	3	2	2	3	24	
52	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	27	
53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	21	
54	1	1	1	1	1	1	2	2	2	4	16	
55	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	25	
56	2	1	2	2	2	1	2	3	1	1	17	
57	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	28	
58	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	14	
59	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	
62	4	1	2	3	2	3	3	3	4	2	27	
63	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	30	
64	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	22	
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	
66	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	26	
67	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	23	
68	1	1	2	1	2	1	2	2	2	3	17	
69	1	1	1	2	1	2	1	3	2	2	16	

70	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	31	
71	1	1	1	1	1	1	2	2	2	4	16	
72	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	31	
73	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	24	
74	2	1	2	2	2	1	2	3	1	3	19	
75	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	22	
76	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	16	
77	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	13	
78	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	25	
79	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	24	
80	1	1	1	2	1	2	1	3	2	2	16	
81	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	28	
82	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	22	
83	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	27	
84	1	1	1	1	1	1	2	2	2	4	16	
85	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	14	
86	3	1	2	3	2	3	3	2	2	1	22	
87	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	28	
88	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	14	
89	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	28	
90	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	21	
91	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	26	
92	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	14	
93	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	22	
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	
95	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	28	
96	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	14	
97	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	24	
98	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	28	
99	1	1	1	2	1	2	1	3	2	2	16	
100	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31	
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31	
102	4	1	2	3	2	3	3	3	4	3	28	
103	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	30	
104	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	22	
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	
107	4	1	2	3	2	3	3	3	4	2	27	
108	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	30	
109	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	
110	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	26	

111	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	24	
112	1	1	2	1	2	1	2	2	2	4	18	
113	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	22	
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	
115	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	15	
116	2	3	3	3	3	3	4	3	4	2	30	
117	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	25	
118	2	1	2	2	2	1	2	3	1	4	20	
119	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	25	
120	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	27	
121	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3	14	
122	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	24	
123	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	24	
124	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	27	
125	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	15	
126	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	13	
127	3	1	2	3	2	3	3	2	2	2	23	
128	1	1	2	1	2	1	2	2	2	3	17	
129	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	26	
130	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	26	
131	1	1	1	1	1	2	1	2	2	4	16	
132	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	23	
133	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	12	
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31	
135	4	1	2	3	2	3	3	3	4	2	27	
136	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31	
137	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	27	
138	1	1	1	2	1	2	1	3	2	3	17	
139	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	27	
140	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	30	
141	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	24	
142	2	1	2	2	2	1	2	3	1	2	18	
143	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	14	
144	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	23	
145	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	23	
146	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	15	
147	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	32	
148	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	31	
149	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	24	
150	2	1	2	2	2	1	2	3	1	3	19	
151	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	22	

152	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	23	
153	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	25	
154	1	1	1	1	1	2	1	2	2	3	15	
155	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	22	
156	2	3	3	3	3	3	4	3	4	2	30	
157	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	15	
158	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	13	
159	3	1	2	3	2	3	3	2	2	3	24	
160	2	3	2	2	3	2	2	2	2	4	24	
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	
162	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	21	
163	1	1	1	1	1	1	2	2	2	4	16	
164	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	26	
165	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	24	
166	1	1	2	1	2	1	2	2	2	3	17	
167	1	1	2	1	2	1	2	2	2	3	17	
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	
169	4	1	2	3	2	3	3	3	4	2	27	
170	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	30	
171	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	22	
172	1	1	1	2	1	2	1	3	2	2	16	
173	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3	14	
174	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	24	
175	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	23	
176	4	1	2	3	2	3	3	3	4	4	29	
177	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31	
178	2	3	3	3	3	3	4	3	4	2	30	
179	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	25	
180	2	1	2	2	2	1	2	3	1	2	18	
181	2	3	3	3	3	3	4	3	4	2	30	
182	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	22	
183	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	28	
184	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	
185	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	14	
186	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	23	
187	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	
188	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	15	
189	2	2	3	2	3	2	2	3	3	4	26	
190	2	1	2	2	2	1	2	3	1	3	19	
191	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	13	
192	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	32	

193	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	
194	4	1	2	3	2	3	3	3	4	3	28	
195	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31	
196	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	23	
197	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	
198	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	26	
199	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	23	
200	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	16	

Lampiran 4 Tabulasi silang antara dimensi dengan tingkat kepuasan

Lampiran 4.1 Tabulasi silang antara dimensi *tangibility* dengan tingkat kepuasan

Tabulasi silang antara dimensi *tangibility* dengan tingkat kepuasan

TANG	P		CP		TP		TOTAL	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
KEPUASAN								
P	43	21.5	2	1	2	1	47	23.5
CP	1	0.5					1	0.5
TP	12	6	4	2	136	68	152	76.8
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>28</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>138</b>	<b>69</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

Lampiran 4.2 Tabulasi silang antara dimensi *assurance* dengan tingkat kepuasan

Tabulasi silang antara dimensi *assurance* dengan tingkat kepuasan

ASS	P		CP		TP		TOTAL	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
KEPUASAN								
P	16	8	4	2	27	13.5	47	23.5
CP		1	0.5				1	0.5
TP	10	5	4	2	138	69	152	76.8
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>14</b>	<b>8.5</b>	<b>4</b>	<b>165</b>	<b>82.5</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

Lampiran 4.3 Tabulasi silang antara dimensi *reliability* dengan tingkat kepuasan

Tabulasi silang antara dimensi *reliability* dengan tingkat kepuasan

REL	P	CP	TP	TOTAL
-----	---	----	----	-------

	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%
KEPUASAN								
P	28	14	10	5	9	4.5	47	23.5
CP					1	0.5	1	0.5
TP	15	7.5	5	2.5	122	61	152	76.8
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>21.5</b>	<b>15</b>	<b>7.5</b>	<b>132</b>	<b>66</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

Lampiran 4.4 Tabulasi silang antara dimensi *responsiveness* dengan tingkat kepuasan

Tabulasi silang antara dimensi *responsiveness* dengan tingkat kepuasan

RESP	P		CP		TP		TOTAL	
	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%
KEPUASAN								
P	23	11.5	1	0.5	23	11.5	47	23.5
CP					1	0.51	1	0.5
TP	3	1.5	8	4	141	70.5	152	76.8
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>4.5</b>	<b>165</b>	<b>82.5</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

Lampiran 4.5 Tabulasi silang antara dimensi *empathy* dengan tingkat kepuasan

Tabulasi silang antara dimensi *empathy* dengan tingkat kepuasan

EMP	P		CP		TP		TOTAL	
	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%
KEPUASAN								
P	44	22.5	2	1	1	0.5	47	23.5
CP					1	0.5	1	0.5
TP	19	9.5	8	4	125	62.5	152	76.8
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>127</b>	<b>63.5</b>	<b>200</b>	<b>100</b>



Frekuensi	2		1X		>2X		TOTAL	
	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%
KEPUASAN								
P	9	4.5	11	5.5	27	13.5	47	23.5
CP					1	0.5	1	0.5
TP	26	13	39	19.5	87	43.5	152	76.8
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>17.5</b>	<b>50</b>	<b>25</b>	<b>115</b>	<b>57.5</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

Lampiran 5 Tabulasi silang antara data penunjang dengan tingkat kepuasan

Lampiran 5.1 Tabulasi silang antara data penunjang dengan tingkat kepuasan

Hasil tabulasi silang item 3

Hasil tabulasi silang item 4

Image	SB		B		C		TB		TOTAL	
	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%
KEPUASAN										
P	7	3.5	19	9.5	21	10.5			47	23.5
CP			1						1	0.5
TP	22	11	52	26	78	39			152	76.8
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>14.5</b>	<b>72</b>	<b>35.5</b>	<b>99</b>	<b>49.5</b>			<b>200</b>	<b>100</b>

Hasil tabulasi silang item 10

Tanggapan orang lain	M		CM		KM		TM		TOTAL	
	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%
KEPUASAN										
P	4	2	40	20	4	1.5			47	23.5
CP			1						1	0.5
TP	10	5	134	67	8	4			152	76.8
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>175</b>	<b>87</b>	<b>12</b>	<b>5.5</b>			<b>200</b>	<b>100</b>

Hasil tabulasi silang item 11

Kesan pertama kali	B		CB		KB		TB		TOTAL	
	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%
KEPUASAN										
P	16	8	29	14.5	2	1			47	23.5
CP	1	0.5							1	0.5
TP	60	30	88	44	4	2			152	76.8
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>38</b>	<b>117</b>	<b>58.5</b>	<b>6</b>	<b>3</b>			<b>200</b>	<b>100</b>