

Lampiran

Lampiran 1.

Deskripsi *Factory Outlet* “X”

Factory outlet “X” dibuka pada tanggal 30 April 2006. sebelumnya pemilik *outlet* ini telah memiliki beberapa *factory outlet* di kota Bandung yaitu *factory outlet* “G”, “E” dan “T I”.

Fasilitas yang ada di *factory outlet* “X” ini diantaranya adalah tempat parkir seluas 325 meter, musholla, dan toilet umum. Kemudian pada bulan juli 2006 dibuka fasilitas *coffe* kecil yang bertujuan memberi kemudahan bagi para pengunjung yang ingin beristirahat sejenak setelah berbelanja sambil menikmati makanan ringan. Menu yang disajikan di *coffe* kecil ini beragam seperti *stik*, *hot dogg burger*, dll. Selain itu minuman yang ditawarkan berupa *soft drink* dan aneka macam *juice segar*. Para pengunjung dapat melepas rasa lelah sejenak setelah berbelanja dengan menikmati makanan dan minuman yang lezat dengan harga yang sangat terjangkau.

Factory outlet “X” dibuka untuk mencari peluang baru di bisnis *fashion*. Target market *factory outlet* “X” adalah masyarakat Bandung dan para pelancong dari Jakarta. Rata-rata konsumen yang berkunjung ke *factory outlet* “X” , 75 % nya berasal dari Jakarta dan 25 % lainnya warga Bandung sendiri. Meskipun baru dibuka *factory outlet* “X” telah memperoleh hasil penjualan yang cukup besar. Menurut *supervisor*, hasil penjualan pada hari-hari biasa sebesar Rp. 20 – 30 juta, pada saat *weekend* hasil penjualan sebesar Rp. 60 – 70 juta, sedangkan pada saat *long weekend* hasil penjualan bisa mencapai Rp. 120- 130 juta setiap harinya.

Produk *fashion* yang dijual di *factory outlet* “X” ini sangat beragam mulai dari produk *fashion* untuk anak-anak sebanyak 20 %, produk *fashion* untuk pria sebanyak 30% dan produk *fashion* untuk wanita sebanyak 50%, yang terdiri dari pakaian, tas, sepatu dan aksesoris lainnya. Produk *fashion* yang ditawarkan adalah produk yang berkualitas tinggi, yang terdiri dari 80% produk *import* berasal dari Singapura, Hongkong dan Cina dan hanya sekitar 20 % produk lokal. Merek – merek yang ditawarkan sangat berkualitas seperti Esprit, D &G, Hugo, Esko dan lain-lain. Promosi yang dilakukan *factory outlet* “X” juga cukup gencar baik di media massa maupun di radio-radio. Selain itu pihak *factory outlet* juga memberikan penawaran menarik bagi konsumen yaitu pemberian reward bagi konsumen yang melakukan pembelian dengan jumlah tertentu. Untuk pembelian sejumlah Rp 100.000,- konsumen mendapat hadiah mug cantik, pembelian sebesar Rp 200.000,- mendapat asbak dan untuk pembelian sebesar Rp 400.000,- mendapat jam dinding.

Pada saat tertentu juga diadakan program diskon, dalam hal ini pihak *outlite* bekerja sama dengan bank seperti BNI dan BCA. Pemberian diskon sebesar 20% bagi pengunjung yang menggunakan kartu BNI, biasanya diberikan pada saat hari besar, seperti lebaran, natal dan tahun baru. Dan diskon sebesar 10% bagi pengunjung yang menggunakan kartu BCA, diberikan pada saat hari jadi kota Bandung.

Karyawan yang bekerja di *factory outlet* “X” terdiri dari 35 orang karyawan, SPG sebanyak 25 orang, 8 orang kasir, 5 orang satpam, petugas parkir sebanyak 2 orang, pegawai administrasi sebanyak 3 orang, serta *supervisor*

sebanyak 3 orang. Seluruh karyawan *factory outlet* “X” dituntut untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam melayani kebutuhan para pengunjung, serta menjunjung tinggi nilai keramah-tamahan, dengan motto “*we serve you better*” para pengunjung akan mendapatkan pelayanan sebaik-baiknya. Meskipun demikian pihak *factory outlet* “X” juga menyadari masih banyak kekurangan baik dalam hal penyediaan produk atau pelayanan konsumen. Untuk itu pihak *factory outlet* “X” saat ini masih dalam tahap pengembangan mengenai hal –hal apa saja yang perlu diperbaiki untuk kemajuan *factory outlet* “X” di masa yang akan datang.

Lampiran 2.

Alat Ukur

KATA PENGANTAR

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi , saya mahasiswa fakultas psikologi Universitas Kristen Maranatha ,bermaksud melakukan penelitian pada konsumen factory outlet ini.

Pada halaman berikutnya Bapak/ ibu/ saudara akan menemukan 3 buah 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 rasakan pada factory outlet ini.

Informasi yang saudara berikan akan sangat bermanfaat bagi penelitian ini. Atas segala kesediaan dan kerja samanya saya ucapkan banyak terima kasih.

Kuesioner Bagian 1

Data penunjang

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 option huruf pilihan, yang sesuai dengan jawaban saudara.

nama : (inisial)

usia :

1. bagaimana penilaian saudara terhadap *factory outlet* “X”?
 - a. sangat baik
 - b. baik
 - c. kurang baik
 - d. tidak baik
2. *factory outlet* “X” telah memenuhi kebutuhan produk *fashion* yang saudara inginkan?
 - a. sangat memenuhi
 - b. memenuhi
 - c. kurang memenuhi
 - d. tidak memenuhi
3. apakah saudara mendapat perlakuan sama dengan konsumen lain pada saat berbelanja?
 - a. Ya, sangat
 - b. Ya
 - c. kadang-kadang
 - d. tidak
4. pelayanan yang diberikan *factory outlet* “X” lebih unggul dibandingkan dengan *factory outlet* lain?
 - a. sangat setuju
 - b. setuju
 - c. tidak setuju
 - d. sangat tidak setuju
5. dari mana saudara mengetahui *factory outlet* “X”?
 - a. keluarga
 - b. teman
 - c. tetangga
 - d. iklan
6. bagaimana kesan saudara ketika pertama kali mengunjungi *factory outlet* “X”?
 - a. pelayanannya sangat baik
 - b. pelayanannya baik
 - c. pelayanannya kurang baik
 - d. pelayanannya tidak baik

Kuesioner Bagian 2

Petunjuk :

Di balik halaman ini saudara akan menemukan kuesioner yang berisi sejumlah pernyataan mengenai kondisi pelayanan di *factory outlet* “X”. kuesioner ini terdiri atas tiga kolom yaitu: kolom sebelah kiri adalah kolom kenyataan, dibagian tengah adalah kolom pernyataan dan di sebelah kanan adalah kolom harapan.

Bacalah pernyataan-pernyataan tersebut dengan seksama, jika menurut saudara pernyataan tersebut :

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

Jawaban di tulis dalam dua kolom,yaitu kolom kenyataan dan harapan. **Kolom kenyataan diisi berdasarkan kualitas pelayanan yang saudara rasakan** di *factory outlet* “X”, sedangkan **kolom harapan diisi dengan kualitas pelayanan yang saudara harapkan** dari *factory outlet* “X”.

Contoh :

No	Kenyataan				Pernyataan	Harapan			
	SS	S	TS	STS		SS	S	TS	STS
1.			√		harga makanan di café terlalu mahal			√	

Jika menurut saudara pernyataan “harga makanan di cafe terlalu mahal”, tidak sesuai dengan apa yang saudara rasakan, maka berilah tanda ceklis (√) TS (tidak sesuai) di kolom kenyataan .

Kemudian jika pernyataan tersebut juga tidak sesuai dengan kualitas pelayanan yang saudara harapkan , maka berilah tanda ceklis (√) TS (tidak sesuai) di kolom harapan.

Sesuaikanlah jawabannya menurut penilaian saudara. Pastikan bahwa saudara tidak tertukar dalam memberikan jawaban. **Kolom kenyataan diisi berdasarkan kualitas pelayanan yang saudara rasakan**

di *factory outlet* “X” sedangkan **kolom harapan diisi** berdasarkan kualitas **pelayanan yang saudara harapkan** dari *factory outlet* “X”.

Jawablah setiap pernyataan dan periksa kembali agar tidak ada jawaban yang terlewat. Atas kesediaan saudara, saya berterimakasih.

Jawablah pernyataan-pernyataan di bawah ini dengan menuliskan tanda ceklis (✓)

Pada kolom option pilihan jawaban yang tersedia.

No	Kenyataan				Pernyataan	Harapan			
	SS	S	TS	STS		SS	S	TS	STS
1.					Karyawan memiliki pengetahuan yang memadai mengenai jenis <i>counter</i> yang tersedia.				
2.					Karyawan membantu saya mencari letak <i>counter-counter</i> .				
3.					Sesama kasir selalu mengobrol, sehingga saya harus menunggu lama untuk dilayani.				
4.					SPG bersedia mengambil produk yang letaknya sulit dijangkau saya.				
5.					Petugas parkir memiliki keterampilan yang memadai dalam mengatur letak parkir.				
6.					Satpam siap sedia menjaga kenyamanan berbelanja.				
7.					Penataan <i>lay out</i> produk – produk fashion yang dijual menarik.				
8.					SPG tidak membantu kesulitan saya dalam mencari warna pakaian yang sesuai				
9.					SPG memiliki pengetahuan yang memadai mengenai produk yang dipasarkan.				
10					SPG siap menanggapi pertanyaan mengenai jenis produk yang di diskon.				
11					Satpam kurang ramah dalam menanggapi pertanyaan saya				
12					Seragam karyawan rapih				
13					Karyawan membantu mencari letak kasir.				
14					Suasan café nyaman				

No	Kenyataan				Pernyataan	Harapan			
	SS	S	TS	STS		SS	S	TS	STS
15					Satpam tanggap dalam menangani masalah keamanan				
16					Jenis reward tidak sesuai dengan brosur				
17					Karyawan kurang sopan dalam melayani saya				
18					Pelayanan yang diberikan sesuai dengan brosur.				
19					Sikap yang ditampilkan satpam menambah kepercayaan terhadap diri saya				
20					Jenis-jenis ukuran pakaian tersedia dengan lengkap				
21					SPG membantu menunjukkan beberapa pilihan pakaian				
22					Saya tidak perlu mengantri lama untuk membayar di kasir.				
23					Brosur ditampilkan secara menarik.				
24					Petugas parkir membantu mendorong mobil.				
25					SPG tidak menanggapi permintaan saya dalam mencari ukuran pakaian.				
26					Satpam memberikan perlindungan pada saat saya berbelanja.				
27					<i>Factory outlet</i> “X” memiliki peralatan yang tampilannya modern				
28					Kasir tidak pernah melakukan kesalahan dalam menghitung jumlah nominal belanjaan.				
29					Petugas parkir kurang cekatan dalam membantu saat saya mengalami kesulitan.				
30					Kasir tidak membantu kesulitan saya melakukan pembayaran dengan kartu kredit.				

No	Kenyataan				Pernyataan	Harapan			
	SS	S	TS	STS		SS	S	TS	STS
31					Informasi mengenai letak kamar <i>pass</i> yang diberikan karyawan kurang meyakinkan.				
32					SPG membantu saya mencari ukuran baju yang sesuai				
33					Karyawan siap membantu saya menunjukkan letak toilet.				
34					Kasir teliti dalam memberikan uang kembalian.				
35					Karyawan tidak membantu kesulitan saya mencari letak kamar <i>pass</i> .				
36					Petugas parkir membantu memberikan aba-aba ketika saya memarkir kendaraan				
37					Seragam satpam bersih				
38					Kasir memiliki informasi yang memadai mengenai nilai nominal belanja yang mendapat reward				
39					Satpam tidak membantu kesulitan saya mencari informasi mengenai produk.				
40					Kondisi kamar <i>pass</i> kurang bersih.				
41					SPG ramah dalam menanggapi pertanyaan saya				
42					Ukuran gedung besar sehingga nyaman untuk dikunjungi				
43					Saya tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan uang kembalian				
44					Tempat parkir luas				
45					Biaya parkir mahal, tidak sesuai dengan yang dijanjikan.				
46					Satpam membantu saya membawakan barang belanjaan.				
47					Pemberian waktu diskon sesuai dengan yang dijanjikan.				

No	Kenyataan				Pernyataan	Harapan			
	SS	S	TS	STS		SS	S	TS	STS
48					Pertanyaan saya mengenai letak suatu counter selalu dialihkan ke karyawan lain.				
49					Kasir membantu mencari informasi mengenai harga produk.				
50					Produk fashion untuk pria tersedia dengan lengkap.				
51					Petugas parkir sangat membantu kelancaran parkir				
52					Kasir tidak memiliki informasi yang jelas mengenai kartu kredit, sehingga menyulitkan saya.				
53					Petugas parkir cekatan dalam mencari lokasi yang kosong untuk kendaraan saya				
54					Seragam SPG rapih.				
55					Petugas parkir kurang membantu menunjukkan tempat parkir yang masih kosong.				
56					Saya merasa aman menyimpan kendaraan di tempat parkir.				
57					Kasir tidak menanggapi komplain saya.				
58					Satpam menawarkan bantuan ketika saya mengalami kebingungan dalam berbelanja.				
59					Pihak <i>factory outlet</i> “X” dapat diandalkan membantu kesulitan saya.				
60					Kasir cekatan melayani saya				

Kuesiner Bagian 3

Petunjuk :

Dibawah ini terdapat lima pernyataan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan *factory outlet* “X”. Saudara diminta untuk memberi *ranking* pada setiap pernyataan, berdasarkan seberapa penting pernyataan tersebut bagi saudara. Setelah saudara memberi *ranking*, selanjutnya berilah poin pada tiap-tiap urutan *ranking* tersebut. Berilah poin lebih pada urutan *ranking* teratas, kemudian lanjutkan dengan memberi poin pada urutan *ranking* berikutnya hingga *ranking* terakhir. Pastikan bahwa jumlah total poin yang saudara berikan untuk seluruh pernyataan adalah 100.

1. penampilan fasilitas fisik *factory outlet* “X”, peralatan, penampilan karyawan secara fisik dan materi-materi yang berhubungan dengan komunikasi
_____ poin
2. kemampuan *factory outlet* “X” dalam hal pemenuhan janji pelayanan yang dapat diandalkan dan akurat
_____ poin
3. kemauan pihak *factory outlet* “X” untuk membantu dan melayani konsumen dengan cekatan.
_____ poin
4. pengetahuan, keramah tamahan karyawan *factory outlet* “X” dan kemampuan mereka dalam menumbuhkan kepercayaan serta keyakinan bagi konsumen.
_____ poin
5. kepedulian dan perhatian secara individual yang diberikan *factory outlet* “X” dalam melayani konsumen.
_____ poin

Total seluruh poin adalah 100 poin

Lampiran 3

Validitas dan Reliabilitas alat ukur

Dimensi	Item	Skor Harapan	Kriteria	Skor Kenyataan	Kriteria
<i>Reliability</i>	3	0,789	Terima	0,467	Terima
	16	0,351	Terima	0,708	Terima
	18	0,662	Terima	0,737	Terima
	20	0,674	Terima	0,782	Terima
	22	0,666	Terima	0,526	Terima
	39	0,219	Tolak	0,010	Tolak
	41	0,499	Terima	0,291	Tolak
	43	0,714	Terima	0,395	Terima
	50	0,595	Terima	0,639	Terima
	59	0,624	Terima	0,762	Terima
	75	0,520	Terima	0,414	Terima
<i>Responsiveness</i>	6	0,310	Terima	0,432	Terima
	10	0,635	Terima	0,720	Terima
	21	0,739	Terima	0,720	Terima
	25	0,756	Terima	0,769	Terima
	29	0,781	Terima	0,726	Terima
	33	0,594	Terima	0,666	Terima
	40	0,421	Terima	0,292	Tolak
	47	0,618	Terima	0,533	Terima
	48	0,589	Terima	0,623	Terima
	51	0,601	Terima	0,532	Terima
	53	0,655	Terima	0,548	Terima
	57	0,524	Terima	0,307	Terima
	60	0,684	Terima	0,496	Terima
	64	0,671	Terima	0,715	Terima
	72	0,691	Terima	0,206	Tolak
<i>Assurance</i>	9	0,777	Terima	0,782	Terima
	11	0,628	Terima	0,706	Terima
	15	0,681	Terima	0,202	Tolak
	17	0,457	Terima	0,745	Terima
	19	0,565	Terima	0,576	Terima
	26	0,555	Terima	0,386	Terima
	31	0,551	Terima	0,361	Terima
	34	0,639	Terima	0,635	Terima
	44	0,689	Terima	0,704	Terima
	52	0,552	Terima	0,635	Terima
	56	0,857	Terima	0,845	Terima

<i>Empathy</i>	65	0,650	Terima	0,688	Terima
	67	0,472	Terima	0,522	Terima
	73	0,720	Terima	0,845	Terima
	74	0,777	Terima	0,243	Tolak
	2	0,762	Terima	0,823	Terima
	4	0,772	Terima	0,734	Terima
	8	0,657	Terima	0,567	Terima
	13	0,663	Terima	0,720	Terima
	24	0,762	Terima	0,770	Terima
	28	0,401	Terima	0,367	Terima
	35	0,668	Terima	0,620	Terima
	37	0,519	Terima	0,419	Terima
	46	0,568	Terima	0,648	Terima
	49	0,766	Terima	0,608	Terima
	55	0,684	Terima	0,600	Terima
	61	0,711	Terima	0,584	Terima
	66	0,755	Terima	0,565	Terima
	68	0,771	Terima	0,730	Terima
	70	0,533	Terima	0,604	Terima
<i>Tangibles</i>	1	0,611	Terima	0,554	Terima
	5	0,692	Terima	0,127	Tolak
	7	0,627	Terima	0,488	Terima
	12	0,468	Terima	0,072	Tolak
	14	0,610	Terima	0,354	Terima
	23	0,471	Terima	0,559	Terima
	27	0,774	Terima	0,217	Tolak
	30	0,523	Terima	0,248	Tolak
	32	0,137	Tolak	0,106	Tolak
	36	0,242	Tolak	-0,029	Tolak
	38	0,542	Terima	0,552	Terima
	42	0,505	Terima	0,392	Terima
	45	0,591	Terima	0,271	Tolak
	54	0,529	Terima	0,530	Terima
	58	0,416	Terima	0,610	Terima
	62	0,620	Terima	0,559	Terima
	63	0,451	Terima	0,285	Tolak
	69	0,485	Terima	0,616	Terima
	71	0,335	Terima	0,293	Tolak

Reliabilitas Alat Ukur

Item Kenyataan

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

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Reliability Coefficients

N of Cases = 20.0 N of Items = 75

Alpha = .9580

Item Harapan

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

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Reliability Coefficients

N of Cases = 20.0 N of Items = 75

Alpha = .9686

lampiran 4.1 Data *perceived service* dan *expected service* dimensi *reliability*

Data *perceived service* dimensi *reliability*

item	n16	n18	n20	n22	n43	n45	n47	n50	n59	total	hasil
	3	2	3	3	3	3	3	3	2	25	tp
	3	2	2	3	3	3	2	2	2	22	tp
	2	3	3	4	4	1	3	3	3	26	tp
	2	2	2	3	3	2	2	1	1	18	tp
	3	3	2	3	3	2	3	3	2	24	tp
	2	3	2	3	3	3	3	2	3	24	tp
	3	2	4	3	3	3	3	2	2	25	tp
	3	3	2	4	3	3	3	2	2	25	tp
	4	2	3	4	4	3	3	3	3	29	cp
	3	3	2	2	3	3	3	2	3	24	tp
	3	3	2	3	3	2	3	3	3	25	tp
	2	3	4	3	4	4	3	4	4	31	cp
	2	2	2	2	2	3	3	3	3	22	tp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	tp
	2	3	3	2	3	2	2	2	3	22	tp
	3	3	2	2	3	3	3	3	4	26	tp
	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26	tp
	3	3	2	3	3	3	3	2	3	25	tp
	3	2	2	3	3	3	3	2	3	24	tp
	2	3	2	2	3	3	3	2	3	23	tp
	2	3	3	3	3	3	3	2	3	25	tp
	2	3	2	3	2	2	3	3	3	23	tp
	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26	p
	3	2	3	2	2	3	1	2	2	20	tp
	2	3	3	2	3	2	3	3	3	24	tp
	3	3	3	2	3	3	3	2	3	25	tp
	3	2	3	2	3	2	2	2	2	21	tp
	2	3	3	3	3	2	3	3	3	25	cp
	2	3	3	3	3	2	3	3	3	25	tp
	2	2	2	2	3	2	3	3	2	21	tp
	3	2	3	4	4	2	3	3	3	27	tp
	2	3	2	3	3	3	3	3	3	25	tp
	3	3	2	3	3	3	3	2	3	25	tp
	3	3	3	3	4	3	2	3	3	27	cp
	3	3	2	3	3	2	3	3	3	25	tp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	cp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	tp
	3	3	3	3	2	3	3	2	3	25	cp
	3	2	2	2	2	3	2	2	2	20	tp
	3	2	2	3	2	3	3	2	2	22	cp
	3	2	3	2	3	3	3	3	3	25	tp
	3	3	4	4	4	3	4	4	4	33	tp
	2	3	3	3	3	3	3	2	3	25	tp
	3	4	4	4	4	3	4	3	4	33	tp
	3	3	2	2	3	3	3	2	2	23	cp
	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26	tp
	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26	tp
	2	3	2	3	3	3	3	2	3	24	tp
	3	3	2	3	3	3	3	2	3	25	cp
	2	3	3	3	3	2	3	3	3	25	tp
	3	3	2	2	3	3	3	2	3	24	tp
	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26	tp
	4	1	1	3	1	4	4	3	3	24	tp
	3	3	2	3	3	3	3	2	2	24	p
	3	2	2	3	3	2	2	2	2	21	tp

	3	3	2	3	4	1	3	2	3	24	cp
	4	3	3	3	3	3	3	2	3	27	tp
	2	3	2	3	3	3	3	2	3	24	cp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	cp
	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26	tp
	3	3	3	2	2	3	3	2	3	24	tp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	tp
	3	2	3	3	3	3	3	3	2	25	cp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	cp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	tp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	tp
	4	3	3	3	3	3	3	3	2	27	tp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	cp
	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	p
	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	p
	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	p
	4	3	3	3	3	3	3	3	2	27	p
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	cp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	tp
	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26	tp
	3	2	2	3	3	3	3	2	2	23	cp
	3	3	2	3	3	3	3	2	3	25	tp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	tp
	3	3	2	3	3	3	3	2	2	24	tp
	3	3	3	3	3	2	3	2	3	25	tp

Total 2016

Data expected service dimensi reliability									
n16	n18	n20	n22	n43	n45	n47	n50	n59	total
3	4	3	3	3	3	3	3	4	29
2	2	3	3	3	3	3	3	2	23
1	4	4	4	4	4	1	2	4	28
2	3	3	4	3	2	3	4	4	27
3	3	2	3	3	3	4	4	4	29
2	3	3	3	3	3	3	3	2	26
1	4	4	4	4	3	3	3	3	28
4	3	4	4	4	3	3	3	4	31
4	2	3	4	4	4	3	3	3	29
2	3	3	4	3	3	3	3	4	28
3	3	3	3	3	3	2	3	3	26
2	3	4	3	4	4	4	3	4	31
2	4	4	4	4	4	1	4	4	31
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
2	3	3	3	3	3	2	4	4	27
2	3	4	4	4	4	2	4	4	31
4	4	4	4	4	3	4	3	4	34
3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
3	3	3	3	3	4	3	3	3	28
2	3	3	3	3	3	2	3	4	26
2	3	3	3	3	3	3	3	3	26
1	4	4	4	4	4	1	4	4	30
2	3	3	3	3	3	3	2	1	21
3	1	4	4	4	4	1	4	4	29
1	4	4	4	4	4	1	3	4	29
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
2	3	4	2	3	2	3	3	3	25
2	3	3	3	3	2	3	3	3	25

2	3	3	3	3	2	4	4	3	27
2	4	4	1	4	1	3	4	3	26
3	4	4	3	4	2	3	3	3	29
2	3	3	3	3	3	3	3	3	26
3	3	3	3	3	3	3	2	3	26
2	3	4	3	4	1	3	4	3	27
2	4	3	3	3	1	3	3	4	26
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
4	3	4	3	3	3	3	3	4	30
3	3	3	3	2	3	3	2	3	25
2	3	3	3	3	2	3	3	3	25
2	2	2	2	2	3	3	2	2	20
3	4	4	4	3	3	3	3	3	30
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
2	3	3	3	3	3	3	4	3	27
3	4	4	4	4	3	4	4	4	34
3	3	2	2	3	3	3	2	2	23
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
2	3	3	4	3	3	3	3	3	27
3	3	2	3	3	3	3	2	3	25
4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
4	3	4	4	4	3	4	4	3	33
2	3	4	4	4	1	3	4	4	29
1	4	4	4	4	1	4	4	3	29
3	3	1	3	3	3	3	2	2	23
2	3	3	4	3	2	3	3	3	26
3	3	2	3	4	1	3	2	3	24
3	3	3	3	3	4	3	4	3	29
2	3	2	3	3	3	3	2	3	24
2	4	4	3	3	2	3	3	3	27
3	3	4	2	3	3	3	4	3	28
3	3	4	2	2	3	3	3	3	26
3	3	3	4	4	4	3	4	4	32
3	2	3	3	3	3	3	3	2	25
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
4	3	4	3	3	3	4	3	3	30
4	4	4	4	3	4	3	3	4	33
2	3	4	4	3	2	3	3	2	26
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
2	3	4	4	3	2	3	3	3	27
2	3	4	4	3	2	3	3	3	27
2	3	4	4	3	2	3	3	2	26
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
4	4	3	4	3	4	3	4	4	33
3	4	3	3	3	3	3	3	3	28
3	2	2	3	3	3	3	2	2	23
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	3	4	3	4	3	4	4	33
4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
4	4	4	4	3	4	4	3	4	34

total 2262

Data *perceived service* dimensi *responsiveness*

item	n3	n6	n10	n15	n21	n25	n29	n33	n48	n51	n53	n57	n60	total	Hasil
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	cp
	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	35	tp
	2	3	2	3	2	1	2	3	1	3	4	2	3	31	tp
	2	3	2	3	2	2	1	2	1	1	1	3	3	26	tp
	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	2	3	3	34	tp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	tp
	3	2	2	2	1	3	1	2	2	3	2	3	3	29	tp
	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	36	tp
	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	40	cp
	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	40	p
	4	3	3	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	40	cp
	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	38	p
	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	36	tp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	tp
	3	3	3	3	4	2	2	3	2	3	3	2	3	36	tp
	2	3	2	3	2	3	3	3	1	2	3	1	4	32	tp
	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	38	tp
	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	36	tp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	38	tp
	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	36	p
	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	33	tp
	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	31	tp
	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	36	p
	3	3	2	4	2	3	1	2	4	1	2	3	2	32	p
	1	3	3	3	3	2	2	3	2	4	4	2	3	35	tp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	tp
	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	34	cp
	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	32	cp
	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	36	tp
	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	36	tp
	2	2	4	2	2	1	1	3	3	3	3	2	3	31	tp
	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	37	tp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	p
	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	37	p
	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	38	cp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	38	cp
	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	40	tp
	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	38	cp
	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	32	p
	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	29	cp
	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	tp
	4	3	4	4	3	4	2	4	3	2	3	3	4	43	tp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	cp
	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	47	cp
	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	35	cp
	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	33	tp
	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	35	tp
	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	36	tp
	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	38	cp
	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	34	tp
	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	42	tp
	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	42	tp
	2	3	2	1	1	4	4	1	2	3	3	3	3	32	tp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	tp
	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	30	tp
	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	42	tp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	40	tp
	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	38	tp
	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	44	p
	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	38	tp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	tp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	cp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	cp
	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	42	tp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	tp
	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	40	p
	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	38	tp
	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	41	p
	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	41	p

4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	41	p
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	39	p
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	cp
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	tp
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	cp
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	37	cp
1	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	39	tp
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	tp
2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	34	tp
3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	34	tp
Total													2964	

Data expected service dimensi responsiveness

n3	n6	n10	n15	n21	n25	n29	n33	n48	n51	n53	n57	n60	total
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	39
3	4	4	4	4	1	1	4	1	3	4	1	4	38
2	4	3	3	3	1	1	3	1	3	3	2	3	32
3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	4	4	4	39
4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	42
3	4	3	4	4	4	2	1	3	4	3	3	3	40
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	48
3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	40
2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	4	3	3	36
4	3	3	3	4	2	3	2	4	3	3	4	2	40
3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	37
4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	2	47
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	4	3	2	37
3	3	4	4	4	3	1	1	4	1	4	4	1	37
4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	4	4	4	46
2	4	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	3	45
3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	41
2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	34
4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	37
1	4	4	4	4	4	1	1	4	1	4	4	1	37
1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	1	30
3	1	1	2	4	1	1	4	1	4	4	4	1	31
1	4	4	4	4	4	1	1	4	2	3	4	2	37
3	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	47
1	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	34
2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	32
3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	39
4	3	3	3	3	4	4	4	4	1	4	3	2	42
1	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	3	2	33
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
2	4	4	4	4	3	2	2	4	2	2	3	1	36
2	3	3	3	3	3	2	1	4	3	4	4	2	38
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	38
4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	44
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	38
1	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	33
2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	29
3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	43
4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	46
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	47
2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	35
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	38
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	38
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	49
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
1	4	3	4	4	3	2	1	4	2	4	3	1	36
1	4	3	4	4	4	1	1	4	4	3	4	4	40
4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	41
2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	34
4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	43
3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	44
3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	39
2	3	4	4	4	2	2	3	2	3	3	1	4	37

4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	42
3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	41
3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	45
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	43
4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	49
2	4	4	4	3	1	2	3	2	3	3	1	2	34
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
2	4	4	4	3	1	2	3	2	4	3	2	3	37
2	4	4	4	4	3	1	2	3	2	3	2	3	36
2	4	4	4	3	1	2	3	2	3	3	1	3	35
4	4	3	3	3	1	2	3	2	3	3	1	2	34
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	42
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	37
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52

total3187

lampiran 4.3 Data *perceived service* dan *expected service* dimensi *assurance*

Data *perceived service* dimensi *assurance*

item	n1	n5	n9	n11	n17	n19	n26	n31	n34	n38	n41	n52	n56	total	hasil
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	37	tp
	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	33	tp
	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	1	3	34	tp
	2	3	1	3	2	2	1	2	3	2	1	2	2	26	tp
	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	4	37	tp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	p
	2	3	2	2	3	1	2	1	3	3	2	3	2	29	tp
	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	36	tp
	3	2	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	40	cp
	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	38	p
	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	36	tp
	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	35	p
	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	2	3	2	36	tp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	tp
	3	3	2	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3	33	p
	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	4	36	tp
	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	38	tp
	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	37	tp
	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	34	tp
	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	37	p
	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	37	p
	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	36	tp
	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	p
	4	2	2	3	3	2	1	3	1	1	2	3	1	28	tp
	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	2	3	39	tp
	3	4	2	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	36	tp
	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	32	tp
	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	34	tp
	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	35	tp
	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	36	tp
	2	3	3	1	4	3	4	1	3	3	4	1	3	35	cp
	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	36	tp
	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	38	cp
	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	37	tp
	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	37	tp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	cp
	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	40	tp
	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	36	tp
	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	31	tp

	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	33	p
	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	36	tp
	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	44	tp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	p
	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	47	cp
	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	37	cp
	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	37	tp
	3	1	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	32	tp
	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	40	tp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	cp
	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	34	tp
	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	41	tp
	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	41	cp
	2	3	2	2	1	1	1	4	1	1	1	3	3	25	tp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	tp
	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	31	tp
	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	39	tp
	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	39	tp
	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	35	tp
	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	43	p
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	tp
	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	38	tp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	tp
	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	37	cp
	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	38	cp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	tp
	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	38	tp
	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	43	p
	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	38	cp
	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	43	p
	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	41	p
	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	43	p
	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	43	p
	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	38	cp
	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	39	tp
	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	38	cp
	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	37	cp
	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	3	4	3	40	tp
	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	39	tp
	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	33	tp
	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	34	tp

Total 2957

Skor *expected service* dimensi *assurance*

n1	n5	n9	n11	n17	n19	n26	n31	n34	n38	n41	n52	n56	total
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	35
4	4	4	1	1	4	3	1	4	3	4	1	4	38
3	3	3	2	1	3	3	1	3	3	3	1	3	32
3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	4	40
4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	45
4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	43
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	48
3	2	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	40
3	3	3	2	1	3	4	2	3	3	3	3	3	36
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	39
2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	34
4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
3	3	2	2	1	3	3	2	3	3	3	1	3	32
4	3	3	1	3	3	4	1	4	3	3	1	4	37
4	4	4	2	4	4	3	1	2	4	3	4	4	43
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	49
3	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	39
3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	2	3	36
3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	36
4	4	4	1	1	4	4	1	4	4	4	1	4	40
2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	25
1	2	2	3	4	4	4	4	1	4	4	4	1	38
4	4	4	1	1	4	4	1	4	4	4	4	2	41
4	4	4	2	4	4	1	4	4	3	3	4	4	45
4	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	1	3	34
3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	36
3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	37
4	3	3	3	4	1	4	4	1	4	4	3	4	42
2	3	3	1	3	4	4	1	3	3	4	1	3	35
3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	37
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	38
3	3	4	2	2	4	3	1	4	3	4	2	4	39
3	3	3	2	4	4	3	2	4	4	4	1	4	41
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	45
4	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	38
3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	35

3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	31
3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	41
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	38
3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	47
2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	37
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	43
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	49
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	51
4	3	4	2	2	3	4	2	4	4	4	2	3	41
3	4	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	46
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	36
3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	4	38
3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	40
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	38
4	4	3	2	2	3	3	2	4	3	3	4	2	40
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	42
3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	40
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	40
3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	37
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	38
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	51
4	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	1	3	36
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	38
4	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	2	4	38
4	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	1	4	37
4	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	1	3	36
4	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	1	3	38
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	38
3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	48
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	38
3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	37
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	48
4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	50
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	51

TOTAL 3221

Lampiran 4.4 Data *perceived service* dan *expected service* dimensi *empathy*

Data *perceived service* dimensi *empathy*

item	n2	n4	n8	n13	n24	n28	n30	n32	n35	n36	n39	n46	n49	n55	n58	total	Hasil
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	44	tp
	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	40	tp
	3	3	2	4	3	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	42	cp
	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	1	3	1	1	32	tp
	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	2	38	tp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	44	tp
	2	3	3	2	1	4	2	2	3	3	2	1	2	2	1	33	tp
	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	39	tp
	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	1	40	tp
	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	47	p
	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	tp
	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	41	tp
	3	3	3	3	2	2	3	2	2	4	3	3	2	1	3	39	tp
	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	tp
	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	42	tp
	4	4	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	46	p
	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	2	3	2	42	tp
	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	38	tp
	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	40	tp
	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	39	tp
	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	37	tp
	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	40	tp
	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	41	p
	3	2	3	3	2	1	2	3	4	1	3	2	2	3	2	36	tp
	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	4	2	4	44	p
	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	45	tp
	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	35	tp
	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	40	cp
	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	41	tp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	44	tp
	2	2	2	4	3	4	2	3	2	4	2	2	2	2	2	38	tp
	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	41	tp
	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	40	tp
	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	43	p
	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	2	4	1	38	tp
	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	42	cp
	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	44	tp
	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	39	tp
	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	35	tp
	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	38	cp
	2	4	2	3	3	3	2	2	4	4	2	1	2	4	2	40	tp
	4	3	1	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	49	tp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	43	cp

	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	47	cp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	44	cp
	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	40	tp
	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	tp
	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	42	tp
	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	44	cp
	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	39	tp
	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	46	tp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	46	p
	3	3	2	3	1	1	4	1	4	1	4	1	2	3	2	35	tp
	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	43	cp
	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	35	tp
	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	43	tp
	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	44	cp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	43	tp
	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	47	p
	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	43	tp
	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	cp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	tp
	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	40	cp
	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	42	cp
	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	48	cp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	42	tp
	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	49	p
	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	42	cp
	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	49	p
	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	49	p
	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	49	p
	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	47	p
	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	42	cp
	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46	tp
	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	41	tp
	3	3	2	3	3	3	2	3	2	4	2	2	2	3	3	40	tp
	3	3	3	3	4	2	4	2	3	3	3	3	2	4	3	45	tp
	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46	tp
	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	40	tp
	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	40	tp

Total 3356

Data expected service dimensi empathy

n2	n4	n8	n13	n24	n28	n30	n32	n35	n36	n39	n46	n49	n55	n58	total
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	47
3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	45
4	4	1	4	3	4	1	4	1	4	2	3	3	1	3	42
4	4	2	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	1	3	40
2	3	2	4	2	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	47

4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	47
4	4	3	3	4	4	2	4	4	3	2	2	4	4	3	4	50
4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	1	3	1	45
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	3	3	1	41
3	3	2	4	3	3	2	3	2	4	2	3	3	3	3	3	43
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	45
3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	44
4	1	2	4	3	1	4	4	4	3	4	2	4	4	1	4	45
4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
3	3	2	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	43
4	4	2	3	3	4	1	4	1	4	2	4	4	4	1	4	45
4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	55
3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	1	2	51
3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	47
3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	40
2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	38
4	4	1	4	4	4	4	1	4	1	4	1	4	4	1	4	45
3	4	2	2	1	3	1	3	2	2	2	2	1	3	1	1	31
2	2	3	2	4	4	1	4	1	4	1	4	4	4	1	4	41
4	4	1	4	4	4	1	3	1	3	1	4	3	2	3	42	
4	4	2	3	4	1	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	50
4	3	3	3	3	3	4	2	3	2	4	1	3	3	2	4	44
3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	40
3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	42
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	55
3	3	2	4	4	4	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	41
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	44
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	43
3	3	2	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2	3	3	2	44
3	4	2	3	4	4	2	4	2	4	2	4	2	3	3	1	44
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	42
4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	46
3	3	1	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	37
4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	41
3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	38
2	4	2	3	4	4	4	4	2	4	4	2	1	2	4	2	44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	57
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	43
3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	47
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	44
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	44
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	46
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	44
3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	3	3	2	3	50
4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	56

4	3	2	4	4	3	2	4	1	4	2	4	3	2	3	45
4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	1	4	4	4	1	48
3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	43
3	3	1	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	40
3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	44
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	44
4	3	2	3	3	4	2	3	2	3	2	3	3	2	3	42
4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	44
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	44
3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	49
3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	40
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	42
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	48
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	57
3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	3	40
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	42
3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	41
3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	41
3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	3	40
4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	3	42
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	42
3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	53
3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	42
3	3	2	3	3	3	2	3	2	4	2	2	4	3	3	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	54
4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	56

total 3611

lampiran 4.5 Data *Perceived service* dan *expected service* dimensi *tangibles*

Data *perceived service* dimensi *tangibles*

item	n7	n12	n14	n23	n27	n37	n40	n42	n44	n54	total	hasil
	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	28	tp
	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	28	tp
	3	2	3	3	2	2	2	4	3	3	27	tp
	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	19	tp
	3	3	4	2	2	3	2	3	4	3	29	tp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	tp
	3	2	1	3	2	3	2	4	2	2	24	tp
	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	26	tp
	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	34	cp
	3	2	4	2	3	4	3	4	3	3	31	tp
	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	26	tp
	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	33	p
	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	27	tp
	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	28	tp
	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	29	tp
	2	2	2	1	2	3	2	2	4	4	24	tp
	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	31	tp
	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	27	tp
	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29	tp
	3	3	3	2	2	3	2	3	1	3	25	tp
	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	27	cp
	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	25	tp
	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	29	tp
	3	3	2	2	1	2	4	2	2	1	22	tp
	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29	tp
	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	30	tp
	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	25	tp
	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	29	p
	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	27	tp
	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	28	tp
	3	3	4	3	3	3	1	4	3	3	30	cp
	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	28	tp
	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29	tp
	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	32	tp
	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29	tp
	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	32	cp
	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29	tp
	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	30	tp
	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	21	tp
	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	26	cp
	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	35	tp
	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	36	tp
	1	3	2	2	2	3	3	2	2	3	23	tp
	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	35	p
	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	27	cp
	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	27	tp
	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	28	tp
	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	29	tp
	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	31	cp
	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	28	tp
	3	2	4	2	3	4	3	3	3	2	29	tp
	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	35	tp
	2	3	3	1	1	1	4	1	1	3	20	tp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	cp
	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	27	tp
	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	tp
	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	29	tp

	2	3	4	3	2	3	2	2	2	3	26	tp
	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	32	tp
	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	29	tp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31	tp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	tp
	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	30	cp
	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	cp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	tp
	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29	tp
	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	p
	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	29	tp
	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	cp
	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	cp
	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	p
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	tp
	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	30	cp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	tp
	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	cp
	2	2	4	3	2	3	3	3	4	2	28	cp
	2	3	4	3	2	4	3	3	3	3	30	tp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	tp
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	tp
	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	28	tp

Total 2298

Skor <i>expected service</i> dimensi <i>tangibles</i>											
n7	n12	n14	n23	n27	n37	n40	n42	n44	n54	total	
3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	30	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	
4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	36	
3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	29	
3	4	4	2	2	3	3	4	4	4	32	
3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	35	
4	4	4	3	4	3	2	4	3	3	34	
4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	36	
3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	34	
3	4	4	3	3	4	1	4	3	3	32	
3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	35	
3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	32	
4	3	2	2	1	4	1	4	4	4	29	
4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	37	
3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	30	
3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	35	
3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	36	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	
4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	35	
3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	29	
3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	27	
4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	37	
2	3	3	2	1	3	2	3	1	3	23	
2	2	2	4	4	4	1	4	4	4	31	
4	4	4	4	4	4	1	3	4	3	35	
3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	37	
4	3	4	3	3	3	2	4	3	3	32	
3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	27	
2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	28	
4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	37	
3	3	4	3	3	3	1	4	3	3	30	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	

4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	35
3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	33
3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	32
4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	36
4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	31
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	29
3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	26
4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	37
4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	37
3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	29
3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	34
3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	27
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	29
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	3	4	3	1	4	4	31
2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	31
4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	35
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	36
3	4	4	4	4	4	1	4	4	3	35
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	32
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31
3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	32
4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	35
4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	35
3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	33
4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	36
3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	30
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31
3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	32
4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	38
4	3	3	4	3	3	1	3	3	3	30
3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	30
4	3	3	4	3	3	1	3	3	4	31
4	3	3	4	3	3	1	3	3	4	31
4	3	3	4	3	3	1	3	3	3	30
4	4	4	4	3	3	1	3	3	3	32
3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	30
4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	36
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31
2	2	4	3	2	3	3	3	4	2	28
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	36
1	4	4	4	4	4	3	4	4	3	35
4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	38

total 2607

lampiran 4.6 Data total skor dan persentase total skor dimensi pelayanan

total skor tiap dimensi pelayanan

res	relib H	relib K	res H	res K	ass H	ass K	emp H	emp K	tang H	tang K	hasil
1	29	25	39	39	39	37	47	44	30	28	TP
2	23	22	39	35	35	33	45	40	30	28	TP
3	28	26	38	31	38	34	42	42	36	27	TP
4	27	18	32	26	32	26	40	32	29	19	TP
5	29	24	39	34	40	37	47	38	32	29	TP
6	26	24	42	39	45	39	47	44	35	30	TP
7	28	25	40	29	43	29	50	33	34	24	TP
8	31	25	48	36	48	36	45	39	36	26	TP
9	29	29	40	40	40	40	41	40	34	34	TP
10	28	24	36	40	36	38	43	47	32	31	TP
11	26	25	40	40	39	36	45	43	35	26	TP
12	31	31	37	38	34	35	44	41	32	33	CP
13	31	22	47	36	45	36	45	39	29	27	TP
14	36	27	52	39	52	39	56	44	37	28	TP
15	27	22	37	36	32	33	43	42	30	29	TP
16	31	26	37	32	37	36	45	46	35	24	TP
17	34	26	46	38	43	38	55	42	36	31	TP
18	34	25	45	36	49	37	51	38	40	27	TP
19	28	24	41	38	39	34	47	40	35	29	TP
20	26	23	34	36	36	37	40	39	29	25	TP
21	26	25	37	33	36	37	38	37	27	27	TP
22	30	23	37	31	40	36	45	40	37	25	TP
23	21	26	30	36	25	37	31	41	23	29	P
24	29	20	31	32	38	28	41	36	31	22	TP
25	29	24	37	35	41	39	42	44	35	29	TP
26	36	25	47	39	45	36	50	45	37	30	TP
27	25	21	34	34	34	32	44	35	32	25	TP
28	25	25	32	32	36	34	40	40	27	29	CP
29	27	25	39	36	37	35	42	41	28	27	TP
30	26	21	42	36	42	36	55	44	37	28	TP
31	29	27	33	31	35	35	41	38	30	30	TP
32	26	25	40	37	37	36	44	41	30	28	TP
33	26	25	38	39	38	38	43	40	30	29	TP
34	27	27	36	37	39	37	44	43	35	32	TP
35	26	25	38	38	41	37	44	38	33	29	TP
36	27	27	38	38	39	39	42	42	32	32	CP
37	30	27	44	40	45	40	46	44	36	29	TP
38	25	25	38	38	38	36	37	39	31	30	TP
39	25	20	33	32	35	31	41	35	29	21	TP
40	20	22	29	29	31	33	38	38	26	26	P
41	30	25	43	39	41	36	44	40	37	35	TP
42	36	33	46	43	52	44	57	49	37	36	TP
43	27	25	39	39	38	39	43	43	29	23	TP
44	34	33	47	47	47	47	47	47	34	35	CP
45	23	23	35	35	37	37	44	44	27	27	CP
46	27	26	38	33	38	37	44	40	29	27	TP
47	27	26	38	35	39	32	45	43	30	28	TP
48	27	24	38	36	43	40	46	42	31	29	TP
49	25	25	38	38	39	39	44	44	31	31	CP
50	35	25	49	34	49	34	50	39	35	28	TP
51	33	24	52	42	51	41	56	46	40	29	TP
52	29	26	36	42	41	41	45	46	36	35	P
53	29	24	40	32	46	25	48	35	35	20	TP
54	23	24	41	39	41	39	43	43	30	30	TP
55	26	21	34	30	36	31	40	35	32	27	TP
56	24	24	43	42	38	39	44	43	31	29	TP
57	29	27	44	40	40	39	44	44	31	29	TP
58	24	24	39	38	38	35	44	43	32	26	TP
59	27	27	37	44	40	43	42	47	35	32	P
60	28	26	42	38	42	39	44	43	35	29	TP
61	26	24	41	39	40	38	44	44	33	31	TP

62	32	27	45	39	40	39	49	45	36	30	TP
63	25	25	39	39	37	37	40	40	30	30	CP
64	27	27	39	39	38	38	42	42	31	31	CP
65	30	27	43	42	40	39	48	48	32	30	TP
66	33	27	49	39	51	38	57	42	38	29	TP
67	26	27	34	40	36	43	40	49	30	31	P
68	27	27	39	38	38	38	42	42	30	29	TP
69	27	28	37	41	38	43	41	49	31	31	P
70	27	28	36	41	37	41	41	49	31	31	P
71	27	28	35	41	36	43	40	49	30	31	P
72	26	27	34	39	38	43	42	47	32	30	P
73	27	27	39	39	38	38	42	42	30	30	CP
74	33	27	42	39	48	39	53	46	36	30	TP
75	28	26	39	39	38	38	42	41	31	31	TP
76	23	23	37	37	37	37	42	40	28	28	TP
77	36	25	52	39	52	40	60	45	40	30	TP
78	33	27	42	39	48	39	54	46	36	30	TP
79	35	24	52	34	50	33	56	40	35	30	TP
80	34	25	52	34	51	34	56	40	38	28	TP
total	2262	2016	3187	2964	3221	2957	3611	3356	2607	2298	

persentase total skor tiap dimensi pelayanan (%)

res	relib H	relib K	res H	res K	ass H	ass K	emp H	emp K	tang H	tang K
1	12.08	10.42	16.27	16.27	16.27	15.44	19.58	18.33	12.52	11.69
2	9.58	9.17	16.27	14.6	14.6	13.77	18.75	16.67	12.52	11.69
3	11.67	10.83	15.86	12.94	15.86	14.18	17.5	17.5	15.03	11.27
4	11.25	7.5	13.35	10.85	13.35	10.85	16.67	13.33	12.12	7.93
5	12.08	10	16.27	14.18	16.69	15.44	19.58	15.83	13.36	12.12
6	10.83	10	17.53	16.27	18.78	16.27	19.58	18.33	14.61	12.52
7	11.67	10.42	16.69	12.1	17.94	12.1	20.83	13.75	14.19	10.02
8	12.92	10.42	20.03	15.02	20.03	15.02	18.75	16.25	15.03	10.85
9	12.08	12.08	16.69	16.69	16.69	16.69	17.08	16.67	14.19	14.19
10	11.67	10	15.02	16.69	15.02	15.86	17.92	19.58	13.36	12.94
11	10.83	10.42	16.69	16.69	16.27	15.02	18.75	17.92	14.61	10.85
12	12.92	12.92	15.44	15.86	14.18	14.6	18.33	17.08	13.36	13.77
13	12.92	9.17	19.61	15.02	18.78	15.02	18.75	16.35	12.12	11.27
14	15	11.25	21.7	16.27	21.7	16.27	23.33	18.33	15.45	11.69
15	11.25	9.17	15.44	15.02	13.35	13.77	17.92	17.5	12.52	12.12
16	12.92	10.83	15.44	13.35	15.44	15.02	18.75	19.17	14.61	10.02
17	14.17	10.83	19.19	15.86	17.94	15.86	22.92	17.5	15.03	12.94
18	14.17	10.42	18.78	15.02	20.45	15.44	21.25	15.83	16.7	11.27
19	11.67	10	17.1	15.86	16.27	14.18	19.58	16.67	14.61	12.12
20	10.83	9.58	14.18	15.02	15.02	15.44	16.67	16.25	12.12	10.44
21	10.83	10.42	15.44	13.77	15.02	15.44	15.83	15.42	11.27	11.27
22	12.5	9.58	15.44	12.94	16.69	15.02	18.75	16.67	15.45	10.44
23	8.75	10.83	12.52	15.02	10.43	15.44	12.92	17.08	9.6	12.12
24	12.08	8.3	12.94	13.35	15.86	11.68	17.08	15	12.94	9.18
25	12.08	10	15.44	14.6	17.1	16.27	17.5	18.33	14.61	12.12
26	15	10.42	19.61	16.27	18.78	15.02	20.83	18.75	15.45	12.52
27	10.42	8.75	14.18	14.18	14.18	13.35	18.23	14.58	13.36	10.44
28	10.42	10.42	13.35	13.35	15.02	14.18	16.67	16.67	11.27	12.12
29	11.25	10.42	16.27	15.02	15.44	14.6	17.5	17.08	11.69	11.27
30	10.83	8.75	17.53	15.02	17.53	15.02	22.92	18.33	15.45	11.69
31	12.08	11.25	13.77	12.93	14.6	14.6	17.08	15.83	12.52	12.52
32	10.83	10.42	16.69	15.44	15.44	15.02	18.33	17.08	12.52	11.69
33	10.83	10.42	15.86	16.27	15.86	15.86	17.92	16.67	12.52	12.12
34	11.25	11.25	15.02	15.44	16.27	15.44	18.33	17.92	14.61	13.36
35	10.83	10.42	15.86	15.86	17.1	15.44	18.33	15.83	13.77	12.12
36	11.25	11.25	15.86	15.86	16.27	16.27	17.5	17.5	13.36	13.36
37	12.5	11.25	18.36	16.69	18.78	16.69	19.17	18.33	15.03	12.12
38	10.42	10.42	15.86	15.86	15.86	15.02	15.42	16.25	12.94	12.52
39	10.42	8.3	13.77	13.35	14.6	12.94	17.08	14.58	12.12	8.77
40	8.3	9.17	12.1	12.1	12.94	13.77	15.83	15.83	10.85	10.85

41	12.5	10.42	17.94	16.27	17.1	15.02	18.33	16.67	15.45	14.61
42	15	13.75	19.19	17.94	21.7	18.36	23.75	20.42	15.45	15.03
43	11.25	10.42	16.27	16.27	15.86	16.27	17.92	17.92	12.12	9.6
44	14.17	13.75	19.61	19.61	19.61	19.61	19.58	19.58	14.19	14.61
45	9.58	9.58	14.6	14.6	15.44	15.44	18.33	18.33	11.27	11.27
46	11.25	10.83	15.86	13.77	15.86	15.44	18.33	16.67	12.12	11.27
47	11.25	10.83	15.86	14.6	16.27	13.35	18.75	17.92	12.52	11.69
48	11.25	10	15.86	15.02	17.94	16.69	19.17	17.5	12.94	12.12
49	10.42	10.42	15.86	15.86	16.27	16.27	18.33	18.33	12.94	12.94
50	14.58	10.42	20.44	14.18	20.45	14.18	20.83	16.25	14.61	11.69
51	13.75	10	21.7	17.53	21.28	17.1	23.33	19.17	16.7	12.12
52	12.08	10.83	15.02	17.53	17.1	17.1	18.75	19.17	15.03	14.61
53	12.08	10	16.69	13.35	19.19	10.43	20	14.58	14.61	8.35
54	9.58	10	17.1	16.27	17.1	16.27	17.92	17.92	12.52	12.52
55	10.83	8.75	14.18	12.52	15.02	12.94	16.67	14.58	13.36	11.27
56	10	10	17.94	17.53	15.86	16.27	18.33	17.92	12.94	12.12
57	12.08	11.25	18.36	16.69	16.69	16.27	18.33	18.33	12.94	12.12
58	10	10	16.27	15.86	15.86	14.6	18.33	17.92	13.36	10.85
59	11.25	11.25	15.44	18.36	16.69	17.94	17.5	19.58	14.61	13.36
60	11.67	10.83	17.53	15.86	17.53	16.27	18.33	17.92	14.61	12.12
61	10.83	10	17.1	16.27	16.69	15.86	18.33	18.33	13.77	12.94
62	13.3	11.25	18.77	16.27	16.69	16.27	20.42	18.75	15.03	12.52
63	10.42	10.42	16.27	16.27	15.44	15.44	16.67	16.67	12.52	12.52
64	11.25	11.25	16.27	16.27	15.86	15.86	17.5	17.5	12.94	12.94
65	12.5	11.25	17.94	17.53	16.69	16.27	20	20	13.36	12.52
66	13.75	11.25	20.44	16.27	21.28	15.86	23.75	17.5	15.86	12.12
67	10.83	11.25	14.18	16.69	15.02	17.94	16.67	20.42	12.52	12.94
68	11.25	11.25	16.27	15.86	15.86	15.86	17.5	17.5	12.52	12.12
69	11.25	11.67	15.44	17.1	15.86	17.94	17.08	20.42	12.94	12.94
70	11.25	11.67	15.02	17.1	15.44	17.1	17.08	20.42	12.94	12.94
71	11.25	11.67	14.6	17.1	15.02	17.94	16.67	20.42	12.52	12.94
72	10.83	11.25	14.18	16.27	15.86	17.94	17.5	19.58	13.36	12.52
73	11.25	11.25	16.27	16.27	15.86	15.86	17.5	17.5	12.52	12.52
74	13.75	11.25	17.53	16.27	20.03	16.27	22.08	19.17	15.03	12.52
75	11.67	10.83	16.27	16.27	15.86	15.86	17.5	17.08	12.94	12.94
76	9.58	9.58	15.44	15.44	15.44	15.44	17.5	16.67	11.69	11.69
77	15	10.42	21.7	16.27	21.7	16.69	25	18.75	16.7	12.52
78	13.75	11.25	17.53	16.27	20.03	16.27	22.5	19.17	15.03	12.52
79	14.58	10	21.7	14.18	20.86	13.77	23.33	16.67	14.61	12.52
80	14.17	10.42	21.7	14.18	21.28	14.18	23.33	16.67	15.86	11.69
total	942.41	839.98	1329.76	1236.67	1343.99	1233.75	1504.43	1398.44	1088.34	959.46
selisih	-1.28		-1.17		-1.37		-1.32		-1.61	
hasil	TP		TP		TP		TP		TP	

Lampiran 4.7 Skor tingkat kepentingan konsumen terhadap dimensi-dimensi pelayanan *factory outlet* “X”.

No. Responden	<i>Tangibility</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>
1	20	20	20	20	20
2	20	10	10	30	30
3	20	15	20	15	30
4	40	30	10	10	10
5	10	10	30	40	10
6	30	20	20	20	10
7	40	10	25	20	5
8	35	20	25	10	10
9	30	10	25	25	10
10	30	15	15	30	10
11	30	15	15	30	10
12	30	15	15	20	20
13	20	20	20	20	20
14	20	15	25	20	20
15	30	20	20	15	15
16	20	20	20	20	20
17	10	10	20	20	40
18	20	15	20	15	30
19	5	10	20	40	25
20	20	20	20	20	20
21	20	20	20	20	20
22	20	20	20	20	20
23	20	20	20	20	20
24	10	20	20	20	30
25	25	10	15	25	25
26	25	15	25	20	15
27	10	20	20	20	30
28	10	10	10	10	60
29	30	5	30	30	5
30	10	10	20	30	30
31	10	30	10	10	40
32	20	40	10	20	10
33	20	25	25	15	15
34	60	15	10	10	5
35	20	20	20	20	20
36	15	25	15	15	30
37	25	15	15	35	10
38	20	20	20	20	20
39	10	60	10	10	10
40	20	20	10	15	35
41	30	10	25	15	20
42	25	20	25	10	20

43	10	20	30	15	25
44	20	15	30	15	20
45	20	5	5	10	60
46	40	15	15	20	10
47	10	10	30	10	40
48	20	30	25	15	10
49	15	15	20	20	30
50	10	10	10	10	60
51	20	10	20	30	20
52	50	20	20	5	5
53	10	10	20	20	40
54	30	10	20	20	20
55	30	25	20	10	15
56	15	15	20	25	25
57	20	15	20	25	20
58	40	10	10	20	20
59	20	30	10	20	20
60	30	15	15	30	10
61	20	15	15	40	10
62	20	30	15	15	20
63	20	20	20	20	20
64	20	20	20	20	20
65	15	25	20	20	20
66	25	35	15	10	15
67	15	15	15	15	40
68	20	20	20	10	30
69	20	10	30	20	20
70	20	15	10	15	40
71	30	10	20	10	30
72	15	20	10	15	40
73	20	20	20	20	20
74	20	20	20	20	20
75	20	20	20	20	20
76	30	15	15	20	20
77	15	15	20	30	20
78	15	20	20	25	20
79	10	10	10	10	60
80	5	10	10	15	60

Lampiran 5.

Hasil Tabulasi Silang antara Total Skor Kepuasan dengan Data Penunjang.

Lampiran 5.1 Tabel Tabulasi Silang Total Skor Kepuasan dengan Keunggulan *Factory Outlet* "X" Dibanding *Factory Outlet* Lain .

Tingkat Kepuasan	<i>Factory outlet</i> "X lebih unggul dari <i>factory outlet</i> lain								Total	
	Sangat setuju	%	Setuju	%	Tidak setuju	%	Sangat Tidak setuju	%	jmlh	%
Tidak puas	1	1,25 %	26	32,5 %	34	42,5 %	1	1,25 %	62	77,5 %
Cukup puas	1	1,25 %	4	5,0 %	4	5,0 %	0	0%	9	11,25 %
puas	0	0%	7	8,75 %	2	2,5 %	0	0%	9	11,25 %
Total	2	2,5 %	37	46,25 %	40	50,0 %	1	1,25 %	80	100 %

Lampiran 5.2 Tabel Tabulasi Silang Total Skor Kepuasan dengan Penilaian Konsumen terhadap *Factory Outlet* "X".

Tingkat Kepuasan	Penilaian konsumen								Total	
	Sangat baik	%	Baik	%	Kurang baik	%	Tidak baik	%	jml	%
Tidak puas	2	2,5%	54	67,5%	5	6,25%	1	1,25%	62	77,5 %
Cukup puas	1	1,25 %	8	10,0%	0	0%	0	0%	9	11,25 %
puas	0	0%	9	11,25%	0	0%	0	0%	9	11,25 %
Total	3	3,75 %	71	88,75 %	5	6,25 %	1	1,3 %	80	100 %

Lampiran 5.3 Tabel Tabulasi Silang Total Skor Kepuasan dengan Konsumen
Mendapat Perlakuan Sama dengan Konsumen Lain.

Tingkat Kepuasan	Mendapat pelayanan sama								Total	
	Ya, sangat	%	Ya	%	Kadang-kadang	%	Tidak	%	jml	%
Tidak puas	3	3,75 %	51	63,75 %	5	6,25 %	3	3,75 %	62	77,5 %
Cukup puas	1	1,25 %	6	7,5 %	1	1,25 %	1	1,25 %	9	11,25 %
puas	0	0%	8	10,0 %	1	1,25 %	0	0%	9	11,25 %
Total	4	5,0 %	65	81,3 %	7	8,75 %	4	5,0 %	80	100 %

Lampiran 5.4 Tabel Tabulasi Silang Total Skor Kepuasan dengan Cara Konsumen
Mengetahui *Factory Outlet* “X”.

Tingkat Kepuasan	Cara konsumen mengetahui <i>factory outlet</i> “X”								Total	
	Keluarga	%	Teman	%	Tetangga	%	Iklan	%	jml	%
Tidak puas	12	15,0 %	26	32,5 %	3	3,75 %	21	26,3 %	62	77,5 %
Cukup puas	2	2,5 %	7	8,75 %	0	0 %	0	0%	9	11,25 %
puas	3	3,75 %	2	2,5 %	1	1,25 %	3	3,75 %	9	11,25 %
Total	17	21,2%	35	%	4	5,0 %	24	30,0 %	80	100 %

Lampiran 5.5 Tabel Tabulasi Silang Total Skor Kepuasan dengan Kesan Pertama terhadap *Factory Outlet* “X”.

Tingkat Kepuasan	Kesan pertama terhadap <i>factory outlet</i> “X”								Total	
	Sangat baik	%	baik	%	Kurang baik	%	Tidak baik	%	jml	%
Tidak puas	5	6,3%	48	60,0 %	9	11,3%	0	0%	62	77,5%
Cukup puas	1	1,3%	8	10,0 %	0	0%	0	0%	9	11,25%
Puas	0	0%	8	10,0 %	1	1,3%	0	0%	9	11,25%
Total	6	7,5%	64	80 %	10	12,5%	0	0%	80	100%

Lampiran 5.6 Tabel Tabulasi Silang Total Skor Kepuasan dengan Pemenuhan Kebutuhan produk fashion

Tingkat Kepuasan	Pemenuhan kebutuhan produk <i>fashion</i>								Total	
	Sangat Me-menuhi	%	Me-menuhi	%	Kurang Me-menuhi	%	Tidak me-menuhi	%	jml	%
Tidak puas	1	1,25 %	47	58,75 %	13	16,25 %	1	1,25 %	62	77,5 %
Cukup puas	1	1,25 %	7	8,75 %	1	1,25 %	0	0%	9	11,25 %
puas	0	0%	7	8,75 %	1	1,25 %	1	1,25 %	9	11,25 %
Total	2	2,5 %	61	76,25 %	15	18,75 %	2	2,5 %	80	100 %

Lampiran 6. Hasil tabulasi silang total skor tiap dimensi dengan item-item

Lampiran6.1 Hasil tabulasi silang total skor dimensi *tangibles* dengan item-item.

Lampiran 6.1.1. Tabel Tabulasi Silang total skor Dimensi *Tangibles* dengan Item
No.27

<i>Tangibles</i>	Tampilan peralatan <i>factory outlet</i> “X”						Total	
	Tidak puas	%	Cukup puas	%	Puas	%	jumlah	%
Tidak puas	35	43,75%	23	28,75%	2	2,5%	60	75,0%
Cukup puas	0	0%	15	18,75%	0	0%	15	18,75%
Puas	0	0%	5	6,25%	0	0%	5	6,25%
Total	35	43,75%	43	53,75%	2	2,5%	80	100%

Lampiran 6.1.2 Tabel Tabulasi Silang total skor Dimensi *Tangibles* dengan Item
No.7

<i>Tangibles</i>	Penataan <i>lay out</i> produk <i>fashion</i>						Total	
	Tidak puas	%	Cukup puas	%	Puas	%	jumlah	%
Tidak puas	34	42,5%	23	28,75%	3	3,75%	60	75,0%
Cukup puas	2	2,5%	13	16,25%	0	0%	15	18,75%
Puas	2	2,5%	3	3,75%	0	0%	5	6,25%
Total	38	47,5%	39	48,75%	3	3,75%	80	100%

Lampiran 6.1.3. Tabel Tabulasi Silang total skor Dimensi *Tangibles* dengan Item
No.12

<i>Tangibles</i>	Seragam karyawan						Total	
	Tidak puas	%	Cukup puas	%	Puas	%	jumlah	%
Tidak puas	34	42,5%	25	31,25%	1	1,25%	60	75,0%
Cukup puas	0	0%	15	18,75%	0	0%	15	18,75%
Puas	0	0%	5	6,25%	0	0%	5	6,25%
Total	34	42,5%	45	56,25%	1	1,25%	80	100%

Lampiran 6.1.4. Tabel Tabulasi Silang total skor Dimensi *Tangibles* dengan Item No.23

<i>Tangibles</i>	Penampilan brosur						Total	
	Tidak puas	%	Cukup puas	%	Puas	%	jumlah	%
Tidak puas	37	46,25%	22	27,5%	1	1,25%	60	75,0%
Cukup puas	2	2,5%	13	16,25%	0	0%	15	18,75%
Puas	2	2,5%	3	3,75%	0	0%	5	6,25%
Total	41	51,25%	38	47,5%	1	1,25%	80	100%

Lampiran 6.2. hasil tabulasi silang total skor dimensi *reliability* dengan item-itemnya.

Lampiran 6.2.1 Tabel Tabulasi Silang total skor Dimensi *Reliability* dengan Item No.20.

<i>Reliability</i>	Kelengkapan ukuran pakaian						Total	
	Tidak puas	%	Ckp puas	%	Puas	%	jumlah	%
Tidak puas	41	51,25 %	16	20 %	0	0 %	57	71,25 %
Cukup puas	2	2,5 %	15	18,75 %	0	0 %	17	21,25 %
Puas	4	5,0 %	1	1,25 %	1	1,25 %	6	7,5%
Total	47	58,75 %	32	40,0 %	1	1,25 %	80	100 %

Lampiran 6.2.2 Tabel Tabulasi Silang total skor Dimensi *Reliability* dengan Item No.50

<i>Reliability</i>	Kelengkapan produk <i>fashion pria</i>						Total	
	Tidak puas	%	Cukup puas	%	Puas	%	jumlah	%
Tidak puas	40	50,0 %	17	21,25%	0	0 %	57	71,25 %
Cukup puas	1	1,25 %	16	20, 0%	0	0 %	17	21,25%
Puas	0	0 %	5	6,25 %	1	1,25%	6	7,5%
Total	41	51,2 %	38	47,5 %	1	1,25%	80	100 %

Lampiran 6.3.

Data hasil tabulasi silang antara kepuasan dimensi *empathy* dengan item-itemnya

Lampiran 6.3. Tabel Tabulasi Silang total skor Dimensi *Empathy* dengan Item No.2

<i>Empathy</i>	Bantuan karyawan dalam mencari letak <i>counter-counter</i>						Total	
	Tidak puas	%	Cukup puas	%	Puas	%	jumlah	%
Tidak puas	31	38,75%	18	22,5%	3	3,75%	52	65,0%
Cukup puas	1	1,25%	14	17,5%	1	1,25%	16	20,0%
Puas	4	5,0%	4	5,0%	4	5,0%	12	15,0%
Total	36	45,05	36	45,0%	8	10,0%	80	100%

Lampiran 6.4. Data hasil tabulasi silang total skor antara kepuasan dimensi

Assurance dengan item-item

Lampiran 6.4.1. Tabel Tabulasi Silang total skor Dimensi *Assurance* dengan Item No.1

<i>Assurance</i>	Pengetahuan karyawan tentang letak counter						Total	
	Tidak puas	%	Cukup puas	%	Puas	%	jumlah	%
Tidak puas	31	38,75%	19	23,25%	1	1,25%	51	63,75%
Cukup puas	1	1,25%	13	16,25%	0	0%	14	17,5%
Puas	7	8,75%	8	10,0%	0	0%	15	18,75%
Total	39	48,75%	40	50,0%	1	1,25%	80	100%

Lampiran 6.4.2. Tabel Tabulasi Silang total skor Dimensi *Assurance* dengan Item No.5

<i>Assurance</i>	Keterampilan petugas parkir dalam mengatur letak parkir						Total	
	Tidak puas	%	Cukup puas	%	Puas	%	jumlah	%
Tidak puas	31	38,75%	20	25,0%	0	0%	51	63,75%
Cukup puas	0	0%	14	17,5%	0	0%	14	17,5%
Puas	4	5,0%	9	11,25%	2	2,5%	15	18,75%
Total	35	43,75%	43	53,25%	2	2,5%	80	100%

Lampiran 6.5.

Data hasil tabulasi silang antara kepuasan dimensi *responsiveness* dengan item-itemnya

Lampiran 6.5 Tabel Tabulasi Silang total skor Dimensi *Responsiveness* dengan Item No.6

<i>Responsiveness</i>	Kesiapsediaan satpam menjaga kenyamanan berbelanja						Total	
	Tidak puas	%	Cukup puas	%	Puas	%	jumlah	%
Tidak puas	29	36,25%	19	23,75%	0	0%	48	60,0%
Cukup puas	1	1,25%	17	21,25%	0	0%	18	22,5%
Puas	7	8,75%	6	7,5%	1	1,25%	14	17,5%
Total	37	46,25%	42	52,5%	1	1,25%	80	100%

Lampiran 7.

Data distribusi frekwensi data penunjang

Lampiran 7.1 Tabel Distribusi Frekwensi Penilaian Konsumen terhadap *Factory Outlet* “X”

Penilaian konsumen	Jumlah	Total
Sangat baik	3	3,7 %
Baik	71	88,75 %
kurang baik	5	6,25 %
Tidak baik	1	1,25 %
Total	80	100 %

Lampiran 7.2 Tabel Distribusi Frekwensi Pemenuhan Kebutuhan Produk *Fashion*

Pemenuhan kebutuhan	Jumlah	Total
Sangat memenuhi	2	2,5 %
Memenuhi	61	76,25 %
kurang memenuhi	15	18,75 %
Tidak memenuhi	2	2,5 %
Total	80	100 %

Lampiran 7.3 Tabel Distribusi Frekwensi Konsumen mendapat perlakuan yang Sama dengan konsumen Lain

Perlakuan sama	Jumlah	Total
Ya, sangat	4	5,0 %
Ya	65	81,25 %
Kadang-kadang	7	8,75 %
Tidak	4	5,0 %
Total	80	100 %

Lampiran 7.4 Tabel Distribusi Frekwensi Keunggulan *Factory Outlet* “X” Dibanding *Factory Outlet* Lain

Keunggulan <i>Factory outlet</i> “X”	Jumlah	Total
Sangat setuju	2	2,5 %
Setuju	37	46,25 %
tidak setuju	40	50,0 %
Sangat tidak setuju	1	1,25 %
Total	80	100 %

Lampiran 7.5 Tabel Distribusi Frekwensi CaraKonsumen Mengetahui Factory Outlet “X”

Cara mengetahui factory outlet ”X”	Jumlah	Total
Keluarga	17	21,25 %
Teman	35	43,75 %
Tetangga	4	5,0 %
Iklan	24	30,0 %
Total	80	100 %

Lampiran 7.6 Tabel Distribusi Frekwensi Kesan pertama terhadap Factory Outlet “X”

Kesan pertama	Jumlah	Total
Sangat baik	6	7,5 %
Baik	64	80,0 %
kurang baik	10	12,5 %
Tidak baik	0	0 %
Total	80	100 %

Lampiran 8.

Tabel Distribusi Frekwensi Tingkat Kepentingan Konsumen terhadap Dimensi pelayanan

Tingkat Kepentingan Konsumen	Jumlah	Total
1. <i>Empathy</i>	20	25,0 %
2. <i>Tangibles</i>	15	18,75 %
3. <i>Assurance</i>	8	10,0 %
4. <i>Reliability</i>	7	8,75 %
5. <i>Responsiveness</i>	4	5,0 %
6. <i>Assurance dan empathy</i>	3	3,75 %
7. <i>Tangibles dan assurance</i>	3	3,75 %
8. <i>Tangibles dan responsiveness</i>	2	2,5 %
9. <i>Reliability dan responsiveness</i>	1	1,25 %
10. <i>Tangible dan empathy</i>	1	1,25 %
11. <i>Tangibles, assurance dan empathy</i>	1	1,25 %
12. <i>Tangibles, responsiveness dan assurance</i>	1	1,25 %
13. Semua dimensi penting	14	17,5 %
Total	80	100 %