

LAMPIRAN

Lampiran 1

Alat ukur

KATA PENGANTAR

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi , saya mahasiswa fakultas psikologi Universitas Kristen Maranatha ,bermaksud melakukan penelitian pada konsumen yang datang ke *Flexy Center "X"*

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 *Flexy Center "X"* 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 option huruf pilihan, yang sesuai dengan jawaban saudara.

1. Nama : (inisial)
2. Usia :
3. Frekuensi mengunjungi *Flexy Center "X"*
 - a. 2x dalam sebulan
 - b. 1x dalam sebulan
 - c. Tidak tentu waktunya
4. Menurut Saudara bagaimana image *Flexy Center "X"*?
 - a. sangat baik
 - b. baik
 - c. Tidak baik
5. Menurut saudara apakah *Flexy Center "X"* telah memenuhi semua kebutuhan saudara?
 - a. sangat memenuhi
 - b. memenuhi
 - c. tidak memenuhi
6. Apakah saudara mendapat perlakuan yang sama dengan konsumen yang lain?
 - a. ya, selalu
 - b. kadang-kadang
 - c. tidak pernah
7. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh petugas *customer service* di *flexy center "X"*
 - a. sangat sopan
 - b. sopan

- c. Tidak sopan
8. Menurut saudara bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan operator lain selain *Flexy Center*
 - a. sangat baik
 - b. baik
 - c. Tidak baik
 9. Bagaimana prediksi atau perkiraan saudara mengenai pelayanan yang diberikan ketika saudara datang ke *Flexy Center "X"*?
 - a. akan dilayani dengan sangat baik
 - b. akan dilayani dengan baik
 - c. akan dilayani dengan tidak baik
 10. Menurut saudara bagaimanakah promosi yang dilakukan oleh *Flexy Center "X"* ?
 - a. sangat menarik
 - b. menarik
 - c. Tidak menarik
 11. Bagaimana tanggapan orang lain mengenai pelayanan yang diberikan di *Flexy Center "X"*?
 - a. sangat baik
 - b. baik
 - c. Tidak baik
 12. Bagaimana kesan saudara ketika pertama kali datang ke *Flexy Center "X"*?
 - a. sangat baik
 - b. baik
 - c. Tidak baik

Kuesioner bagian 2

Petunjuk :

Di balik halaman ini saudara akan menemukan kuesioner yang berisi sejumlah pernyataan mengenai kondisi pelayanan di *Flexy Center "X"*. kuesioner ini terdiri atas tiga kolom yaitu: kolom sebelah kiri adalah kolom harapan, dibagian 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 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 *Flexy Center "X"*, sedangkan kolom harapan diisi dengan kualitas pelayanan yang saudara harapkan dari *Flexy Center "X"*.

Contoh :

No	Harapan				Pernyataan	Kenyataan			
	SS	S	TS	STS		SS	S	TS	STS
1.			√		<i>Flexy Center "X"</i> memiliki peralatan dan fasilitas yang lengkap seperti mesin nomor,		√		

					pemadam kebakaran, komputer, tempat parkir, toilet,dll				
--	--	--	--	--	---	--	--	--	--

Jika menurut saudara pernyataan “*Flexy Center “X”* 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 ceklis (√) S (Sesuai) pada **kolom harapan**. Dan jika menurut saudara pernyataan tersebut tidak sesuai dengan apa yang **saudara rasakan**, maka berilah tanda ceklis (√) 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 ceklis (√)

Pada kolom option pilihan jawaban yang tersedia.

No	Harapan				Pernyataan	Kenyataan			
	SS	S	TS	STS		SS	S	TS	STS
1					<i>Flexi center “X”</i> memiliki peralatan dan fasilitas yang lengkap seperti mesin nomor, pemadam kebakaran, komputer, tempat parkir, toilet,dll				
2					Jumlah toilet yang kurang dan terkadang membuat antrian yang panjang				
3					Mesin nomor antrian kurang membantu saudara				

4					Ruang tunggu di Flexy Center bersih				
5					Kondisi toilet kurang terpelihara kebersihan				
6					Kursi diruang tunggu terasa keras dan kurang nyaman				
7					Penataan interior di Flexy Center menarik				
8					Suhu AC (Air Conditioning) yang sesuai membuat saudara merasa nyaman				
9					Letak pintu masuk dan pintu keluar kendaraan yang tepat sehingga memudahkan saudara untuk memarkirkan kendaraan				
10					Letak kamar mandi mudah ditemukan				
No	Harapan				Pernyataan	Kenyataan			
	SS	S	TS	STS		SS	S	TS	STS
11					Ukuran gedung yang kecil sehingga terasa sempit				
12					Petugas <i>customer service</i> memiliki pengetahuan yang memadai mengenai TelkomFlexi				
13					Petugas <i>customer service</i> kurang teliti dalam mengatasi keluhan saudara				
14					Petugas <i>customer service</i> tidak meyakinkan sehingga saudara menjadi tidak percaya dilayani				

					oleh petugas <i>customer service</i>				
15					1Saudara merasa aman ketika datang ke <i>Flexi center "X"</i>				
16					Petugas <i>customer service</i> telah memberikan layanan yang baik secara sopan dan santun				
17					Saudara merasa aman ketika harus memberikan data pribadi kepada petugas <i>customer service</i>				
18					Petugas <i>customer service</i> menampilkan pelayanan yang kurang baik sejak pertama kali datang				
19					Saudara merasa kurang aman ketika bertransaksi di <i>Flexi center "X"</i>				
20					Petugas <i>customer service</i> tersenyum dan memperkenalkan nama ketika pertama kali bertemu				
No	Harapan				Pernyataan	Kenyataan			
	SS	S	TS	STS		SS	S	TS	STS
21					Petugas <i>customer service</i> terlihat bersemangat ketika menjawab pertanyaan saudara				
22					Bahasa yang digunakan petugas <i>customer service</i> halus dan sopan ketika berkomunikasi dengan saudara				
23					Ketika saudara mempunyai				

					masalah, <i>petugas customer service</i> menunjukkan perhatian dan berminat membantu saudara				
24					Petugas <i>customer service</i> menjawab seperlunya sehingga saudara merasa perlu menanyakan ulang pertanyaan saudara				
25					Petugas <i>customer service</i> dapat mengatasi keluhan saudara dengan cepat dan tepat				
26					Saudara harus mengantri lama untuk mendapatkan pelayanan dari <i>customer service</i>				
27					Bila ada keluhan(seperti gangguan jaringan, kerusakan simcard,dll), petugas <i>customer service</i> tidak mengetahui dengan pasti berapa lama keluhan tersebut akan terselesaikan				
28					Petugas <i>customer service</i> memberikan pelayanan sebagaimana dijanjikan oleh PT Telkom				
29					Petugas <i>customer service</i> sering melanggar batas waktu yang dijanjikan ketika mengatasi keluhan saudara				
30					Petugas <i>customer service</i> selalu menyediakan waktu untuk				

					menanggapi keluhan saudara				
31					Petugas <i>customer service</i> ramah dalam memberikan pelayanan				
No	Harapan				Pernyataan	Kenyataan			
	SS	S	TS	STS		SS	S	TS	STS
32					Keluhan saudara tidak selalu ditanggapi dengan baik oleh petugas <i>customer service</i>				
33					Pertanyaan saudara selalu dijawab sehingga saudara merasa terbantu				
34					Petugas <i>customer service</i> dapat diandalkan untuk mengatasi masalah saudara				
35					Petugas <i>customer service</i> segera merespon permintaan atau keluhan saudara				
36					Petugas <i>customer service</i> tidak selalu cekatan ketika melayani pertanyaan atau keluhan saudara				
37					petugas <i>customer service</i> berusaha mengatasi masalah saudara hingga tuntas				
38					Petugas <i>customer service</i> kurang mengerti kebutuhan konsumen secara individual				
39					<i>Flexi center</i> "X" menyediakan air minum gratis bagi konsumen diruang tunggu				
40					Petugas <i>customer service</i>				

					bersedia menunjukkan jalan menuju toilet				
41					Satpam bersedia membukakan pintu ketika saudara akan masuk dan keluar dari <i>Flexi center "X"</i>				
42					petugas parkir tidak membantu dalam memarkirkan kendaraan				
43					Keluhan yang saudara sampaikan tidak ditanggapi dengan baik oleh petugas <i>customer service</i>				
44					Petugas <i>customer service</i> tetap melayani saudara ketika saudara datang di jam istirahat				
45					Petugas <i>customer service</i> tetap melayani saudara ketika mendekati jam tutup pada sore hari				

Kuesioner Bagian 3

Petunjuk :

Dibawah ini terdapat lima pernyataan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Flexy Center "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 di *Flexy Center "X" Bandung*
_____ poin
 2. Pengetahuan, keramah tamahan petugas *customer service* di *Flexy Center "X"* dan kemampuan mereka dalam menumbuhkan kepercayaan serta keyakinan bagi konsumen.
_____ poin
 3. Kemampuan petugas *customer service* dalam hal pemenuhan janji pelayanan yang dapat diandalkan dan akurat
_____ poin
 4. Kemauan petugas *customer service* untuk membantu dan melayani konsumen dengan cekatan.
_____ poin
 5. Kepedulian dan perhatian secara individual yang diberikan petugas *customer service* dalam melayani konsumen.
_____ poin
- Total seluruh poin adalah 100 poin

Lampiran 2 Validitas dan Reliabilitas alat ukur

Lampiran 2.1 Validitas alat ukur

Dimensi	Item	Skor kenyataan	Kesimpulan bds kriteria	Skor harapan	Kesimpulan bds kriteria
Tangibility	1	0,765	Terima	0,630	Terima
	2	0,220	Tolak	0,441	Terima
	3	0,909	Terima	0,754	Terima
	4	0,745	Terima	0,785	Terima
	5	0,782	Terima	0,655	Terima
	6	0,826	Terima	0,286	Tolak
	7	0,382	Terima	0,372	Terima
	8	0,768	Terima	0,556	Terima
	9	0,647	Terima	0,590	Terima
	10	0,470	Terima	0,721	Terima
	11	0,631	Terima	0,664	Terima
	12	0,736	Terima	0,747	Terima
	13	0,772	Terima	0,266	Tolak
	14	0,742	Terima	0,830	terima
Assurance	15	0,300	Terima	0,814	Terima
	16	0,044	Tolak	0,872	Terima
	17	0,910	Terima	0,809	Terima
	18	0,827	Terima	0,718	Terima
	19	0,585	Terima	0,945	Terima
	20	0,835	Terima	0,945	Terima
	21	0,862	Terima	0,931	Terima
	22	0,901	Terima	0,950	Terima
	23	0,898	Terima	0,602	Terima
	Reliability	24	0,912	Terima	0,859
25		0,744	Terima	0,467	Terima
26		0,894	Terima	0,864	Terima
27		0,785	Terima	0,889	Terima
28		0,691	Terima	0,634	Terima
29		0,863	Terima	0,853	Terima
30		0,529	Terima	0,901	Terima
31		0,760	Terima	0,928	Terima
32		0,737	Terima	0,939	Terima
33		0,909	Terima	0,922	Terima
Responsiveness		34	0,477	Terima	0,915
	35	0,388	Terima	0,800	Terima
	36	0,206	Tolak	0,714	Terima
	37	0,506	Terima	0,896	Terima
	38	0,452	Terima	0,923	Terima
	39	0,312	Terima	0,880	Terima

	40	0,239	Tolak	0,642	Terima
	41	0,666	Terima	0,852	Terima
	42	0,505	Terima	0,916	Terima
Empathy	43	0,211	Tolak	0,692	Terima
	44	0,474	Terima	0,722	Terima
	45	0,708	Terima	0,764	Terima
	46	0,496	Terima	0,910	Terima
	47	0,772	Terima	0,867	Terima
	48	0,551	Terima	0,895	Terima
	49	0,752	Terima	0,756	Terima
	50	0,817	Terima	0,722	Terima
	51	0,795	Terima	0,773	Terima
	52	0,712	Terima	0,569	Terima

Lampiran 2.2 Reliabilitas alat ukur

Reliabilitas 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 = 52

Alpha = .9806

Reliabilitas 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 = 52

Alpha = .9847

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

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

Data *expected service* pada dimensi *tangibility*

	Nh1	Nh2	Nh3	Nh4	Nh5	Nh6	Nh7	Nh8	Nh9	Nh10	Nh11	Total	Hasil
1	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	27.00	CP
2	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	33.00	TP
3	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	2.00	2.00	25.00	CP
4	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	32.00	TP
5	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	41.00	TP
6	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	40.00	TP
7	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	33.00	TP
8	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	30.00	CP
9	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	38.00	TP
10	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	23.00	P
11	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	33.00	CP
12	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	2.00	4.00	4.00	3.00	3.00	37.00	TP
13	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	31.00	TP
14	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	33.00	TP
15	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	41.00	TP
16	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	33.00	TP
17	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	31.00	TP
18	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	31.00	CP
19	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	36.00	TP
20	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	42.00	TP
21	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	27.00	CP
22	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	29.00	CP
23	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	29.00	P
24	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	35.00	TP
25	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	35.00	TP
26	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	32.00	TP
27	4.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	33.00	CP
28	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	35.00	TP
29	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	36.00	TP
30	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	26.00	P
31	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	32.00	CP
32	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	34.00	TP
33	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	36.00	CP
34	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	35.00	TP
35	3.00	2.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	32.00	CP
36	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	37.00	TP
37	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	26.00	CP
38	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	36.00	TP
39	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	36.00	TP
40	3.00	2.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	35.00	TP

Data perceived service dimensi tangibility

	Nk1	Nk2	Nk3	Nk4	Nk5	Nk6	Nk7	Nk8	Nk9	Nk10	Nk11	Total	Hasil
1	3.00	2.00	2.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	27.00	
2	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	16.00	
3	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	25.00	
4	3.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	16.00	
5	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	28.00	
6	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	22.00	
7	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	23.00	
8	4.00	3.00	3.00	4.00	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	30.00	
9	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	23.00	
10	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	32.00	
11	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	4.00	33.00	
12	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	22.00	
13	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	17.00	
14	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	15.00	
15	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	17.00	
16	3.00	3.00	3.00	2.00	1.00	2.00	4.00	1.00	1.00	1.00	1.00	22.00	
17	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	22.00	
18	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	31.00	
19	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	29.00	
20	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	25.00	
21	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	27.00	
22	4.00	3.00	4.00	4.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	29.00	
23	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	30.00	
24	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	28.00	
25	3.00	2.00	4.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	28.00	
26	4.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	4.00	2.00	27.00	
27	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	33.00	
28	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	32.00	
29	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	1.00	2.00	2.00	3.00	4.00	28.00	
30	3.00	1.00	3.00	4.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	4.00	29.00	
31	3.00	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	4.00	32.00	
32	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	33.00	
33	4.00	4.00	2.00	3.00	2.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	36.00	
34	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	29.00	
35	3.00	4.00	4.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	4.00	2.00	32.00	
36	3.00	3.00	3.00	4.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	26.00	
37	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	1.00	2.00	1.00	3.00	2.00	26.00	
38	2.00	3.00	2.00	3.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	19.00	
39	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	1.00	28.00	
40	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	35.00	

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

Data *expected* pada dimensi *assurance*

	Nh12	Nh13	Nh14	Nh15	Nh16	Nh17	Nh18	Nh19	total	Hasil
1	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	20.00	TP
2	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	24.00	TP
3	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	19.00	CP
4	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	27.00	CP
5	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	31.00	TP
6	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	30.00	TP
7	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	26.00	CP
8	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	24.00	TP
9	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	29.00	TP
10	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.00	P
11	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	24.00	CP
12	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	24.00	CP
13	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	24.00	TP
14	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	23.00	TP
15	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	32.00	TP
16	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	24.00	TP
17	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	18.00	CP
18	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	26.00	CP
19	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	27.00	TP
20	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	29.00	TP
21	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	21.00	CP
22	3.00	4.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	3.00	24.00	TP
23	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	29.00	CP
24	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	2.00	29.00	TP
25	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	31.00	TP
26	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	25.00	TP
27	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	25.00	CP
28	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	3.00	3.00	2.00	23.00	CP
29	2.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	21.00	CP
30	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	25.00	TP
31	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	29.00	TP
32	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	26.00	TP
33	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	25.00	CP
34	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	31.00	TP
35	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	24.00	TP
36	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	4.00	20.00	CP
37	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	24.00	TP
38	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	27.00	TP
39	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	28.00	CP
40	2.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	23.00	CP

Data perceived service pada dimensi assurance

	Nk12	Nk13	Nk14	Nk15	Nk16	Nk17	Nk18	Nk19	total	Hasil
1	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	14.00	
2	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	
3	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	19.00	
4	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	27.00	
5	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	20.00	
6	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.00	
7	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	4.00	3.00	4.00	26.00	
8	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	19.00	
9	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	18.00	
10	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	33.00	
11	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	24.00	
12	4.00	4.00	2.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	24.00	
13	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00	1.00	1.00	2.00	13.00	
14	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	12.00	
15	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	3.00	2.00	14.00	
16	3.00	3.00	3.00	2.00	1.00	2.00	4.00	1.00	19.00	
17	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	18.00	
18	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	26.00	
19	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	20.00	
20	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	18.00	
21	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	21.00	
22	4.00	3.00	4.00	4.00	1.00	2.00	2.00	2.00	22.00	
23	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	29.00	
24	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	20.00	
25	3.00	2.00	4.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	21.00	
26	4.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	1.00	19.00	
27	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00	25.00	
28	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	23.00	
29	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	21.00	
30	3.00	1.00	3.00	4.00	2.00	3.00	2.00	2.00	20.00	
31	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	21.00	
32	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	25.00	
33	4.00	4.00	2.00	3.00	2.00	4.00	3.00	3.00	25.00	
34	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	21.00	
35	3.00	4.00	4.00	3.00	1.00	2.00	2.00	2.00	21.00	
36	3.00	3.00	3.00	4.00	1.00	2.00	2.00	2.00	20.00	
37	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	2.00	19.00	
38	2.00	3.00	2.00	3.00	1.00	1.00	1.00	2.00	15.00	
39	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	28.00	
40	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	3.00	2.00	23.00	

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

Data *expected service* pada dimensi *reliability*

	Nh20	Nh21	Nh22	Nh23	Nh24	Nh25	Nh26	Nh27	Nh28	Nh29	total	hasil
1	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	21.00	TP
2	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	30.00	TP
3	3.00	4.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	25.00	CP
4	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	29.00	CP
5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	38.00	TP
6	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	36.00	TP
7	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	30.00	TP
8	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	30.00	CP
9	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	38.00	TP
10	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	23.00	P
11	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	26.00	CP
12	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	27.00	CP
13	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	31.00	TP
14	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	30.00	TP
15	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	25.00	CP
16	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	30.00	TP
17	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	23.00	P
18	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	30.00	CP
19	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	36.00	TP
20	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	3.00	4.00	37.00	TP
21	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	23.00	P
22	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	30.00	TP
23	3.00	4.00	3.00	2.00	4.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	27.00	CP
24	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	29.00	CP
25	4.00	4.00	2.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	36.00	TP
26	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	35.00	TP
27	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	31.00	CP
28	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	31.00	TP
29	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	32.00	CP
30	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	26.00	CP
31	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	32.00	TP
32	3.00	4.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	31.00	TP
33	3.00	2.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	2.00	29.00	CP
34	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	28.00	TP
35	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	37.00	TP
36	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	3.00	3.00	2.00	2.00	27.00	CP
37	2.00	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	25.00	CP
38	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	30.00	TP
39	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	1.00	1.00	3.00	3.00	23.00	P
40	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	2.00	3.00	3.00	33.00	TP

Data perceived service pada dimensi reliability

	Nk20	Nk21	Nk22	Nk23	Nk24	Nk25	Nk26	Nk27	Nk28	Nk29	total	hasil
1	2.00	3.00	1.00	1.00	3.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	18.00	
2	1.00	3.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	13.00	
3	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	25.00	
4	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	29.00	
5	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	31.00	
6	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	21.00	
7	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	21.00	
8	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	30.00	
9	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	24.00	
10	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	29.00	
11	3.00	3.00	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	4.00	26.00	
12	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	27.00	
13	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	11.00	
14	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	13.00	
15	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	25.00	
16	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	10.00	
17	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	20.00	
18	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	30.00	
19	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	24.00	
20	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	19.00	
21	1.00	1.00	4.00	4.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	25.00	
22	1.00	1.00	2.00	3.00	4.00	1.00	2.00	2.00	4.00	2.00	22.00	
23	2.00	3.00	3.00	4.00	4.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	27.00	
24	3.00	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	29.00	
25	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	22.00	
26	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	1.00	2.00	1.00	3.00	3.00	24.00	
27	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	31.00	
28	3.00	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	20.00	
29	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00	32.00	
30	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	26.00	
31	3.00	2.00	2.00	3.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	3.00	21.00	
32	3.00	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	18.00	
33	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	29.00	
34	3.00	3.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	21.00	
35	4.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	1.00	25.00	
36	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	27.00	
37	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	25.00	
38	3.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	17.00	
39	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	34.00	
40	4.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	19.00	

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

Data *expected service* pada dimensi *responsiveness*

	Nh30	Nh31	Nh32	Nh33	Nh34	Nh35	Nh36	Total	hasil
1	3.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	4.00	22.00	TP
2	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	19.00	TP
3	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	18.00	CP
4	3.00	4.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	19.00	CP
5	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	2.00	3.00	20.00	TP
6	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	23.00	TP
7	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	3.00	21.00	TP
8	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	21.00	CP
9	4.00	4.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	24.00	TP
10	2.00	3.00	2.00	2.00	1.00	3.00	3.00	16.00	P
11	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	23.00	CP
12	3.00	4.00	4.00	4.00	2.00	1.00	2.00	20.00	CP
13	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	22.00	TP
14	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	21.00	TP
15	4.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	22.00	CP
16	3.00	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	3.00	16.00	TP
17	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	17.00	CP
18	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	17.00	CP
19	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	18.00	TP
20	3.00	4.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	21.00	TP
21	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	19.00	P
22	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	4.00	2.00	18.00	TP
23	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	19.00	TP
24	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	24.00	CP
25	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	24.00	TP
26	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	19.00	TP
27	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	24.00	CP
28	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	14.00	TP
29	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	1.00	2.00	16.00	CP
30	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	20.00	P
31	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	23.00	TP
32	4.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	21.00	TP
33	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	22.00	CP
34	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	18.00	TP
35	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	22.00	TP
36	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	1.00	19.00	CP
37	2.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	22.00	CP
38	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	2.00	19.00	TP
39	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	2.00	3.00	23.00	CP
40	4.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	21.00	CP

Data perceived service pada dimensi responsiveness

	Nk30	Nk31	Nk32	Nk33	Nk34	Nk35	Nk36	Total	hasil
1	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3.00	1.00	13.00	
2	1.00	2.00	1.00	2.00	3.00	2.00	1.00	12.00	
3	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	18.00	
4	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	19.00	
5	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	17.00	
6	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	17.00	
7	1.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	16.00	
8	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	21.00	
9	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	16.00	
10	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	24.00	
11	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	23.00	
12	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	20.00	
13	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	17.00	
14	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	16.00	
15	3.00	2.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	22.00	
16	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	
17	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	17.00	
18	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	17.00	
19	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00	14.00	
20	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	18.00	
21	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00	21.00	
22	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	1.00	15.00	
23	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	15.00	
24	3.00	4.00	4.00	2.00	3.00	4.00	4.00	24.00	
25	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	16.00	
26	2.00	2.00	1.00	2.00	3.00	2.00	2.00	14.00	
27	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	24.00	
28	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	12.00	
29	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	16.00	
30	3.00	2.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	22.00	
31	2.00	3.00	1.00	2.00	3.00	2.00	2.00	15.00	
32	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	3.00	2.00	15.00	
33	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	22.00	
34	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	12.00	
35	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	1.00	3.00	16.00	
36	2.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	2.00	19.00	
37	3.00	2.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	22.00	
38	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	14.00	
39	2.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	23.00	
40	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	21.00	

Data *perceived service* pada dimensi *empathy*

	Nk37	Nk38	Nk39	Nk40	Nk41	Nk42	Nk43	Nk44	Nk45	total	Hasil
1	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	23.00	
2	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	12.00	
3	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	20.00	
4	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	20.00	
5	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	24.00	
6	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	21.00	
7	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	14.00	
8	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	25.00	
9	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	18.00	
10	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	27.00	
11	4.00	1.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	4.00	25.00	
12	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	28.00	
13	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	11.00	
14	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	22.00	
15	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	12.00	
16	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	11.00	
17	3.00	1.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	21.00	
18	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	27.00	
19	1.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	22.00	
20	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	17.00	
21	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	27.00	
22	3.00	1.00	2.00	1.00	1.00	3.00	3.00	3.00	2.00	19.00	
23	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	24.00	
24	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	28.00	
25	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	22.00	
26	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	3.00	1.00	16.00	
27	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	29.00	
28	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	3.00	2.00	14.00	
29	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	23.00	
30	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	28.00	
31	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	16.00	
32	1.00	2.00	2.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00	3.00	15.00	
33	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	28.00	
34	3.00	2.00	3.00	1.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	20.00	
35	2.00	3.00	2.00	1.00	1.00	2.00	3.00	3.00	3.00	20.00	
36	2.00	4.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	24.00	
37	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	27.00	
38	1.00	1.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	1.00	1.00	17.00	
39	3.00	2.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	28.00	
40	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	32.00	

Lampiran 3.6 Data total skor

Total skor tiap dimensi pelayanan

	Tang H	Tang K	Ass H	Ass K	Rel H	Rel K	Res H	Res K	Emp H	Emp K	Hasil
1	27.00	27.00	20.00	14.00	21.00	18.00	22.00	13.00	23.00	23.00	TP
2	33.00	16.00	24.00	12.00	30.00	13.00	19.00	12.00	27.00	12.00	TP
3	25.00	25.00	19.00	19.00	25.00	25.00	18.00	18.00	13.00	20.00	CP
4	32.00	16.00	27.00	27.00	29.00	29.00	19.00	19.00	20.00	20.00	CP
5	41.00	28.00	31.00	20.00	38.00	31.00	20.00	17.00	31.00	24.00	TP
6	40.00	22.00	30.00	17.00	36.00	21.00	23.00	17.00	31.00	21.00	TP
7	33.00	23.00	26.00	26.00	30.00	21.00	21.00	16.00	27.00	14.00	TP
8	30.00	30.00	24.00	19.00	30.00	30.00	21.00	21.00	25.00	25.00	CP
9	38.00	23.00	29.00	18.00	38.00	24.00	24.00	16.00	36.00	18.00	TP
10	23.00	32.00	17.00	33.00	23.00	29.00	16.00	24.00	24.00	27.00	P
11	33.00	33.00	24.00	24.00	26.00	26.00	23.00	23.00	25.00	25.00	CP
12	37.00	22.00	24.00	24.00	27.00	27.00	20.00	20.00	28.00	28.00	CP
13	31.00	17.00	24.00	13.00	31.00	11.00	22.00	17.00	30.00	11.00	TP
14	33.00	15.00	23.00	12.00	30.00	13.00	21.00	16.00	22.00	22.00	TP
15	41.00	17.00	32.00	14.00	25.00	25.00	22.00	22.00	31.00	12.00	TP
16	33.00	22.00	24.00	19.00	30.00	10.00	16.00	12.00	27.00	11.00	TP
17	31.00	22.00	18.00	18.00	23.00	20.00	17.00	17.00	21.00	21.00	CP
18	31.00	31.00	26.00	26.00	30.00	30.00	17.00	17.00	27.00	27.00	CP
19	36.00	29.00	27.00	20.00	36.00	24.00	18.00	14.00	29.00	22.00	TP
20	42.00	25.00	29.00	18.00	37.00	19.00	21.00	18.00	28.00	17.00	TP
21	27.00	27.00	21.00	21.00	23.00	25.00	19.00	21.00	19.00	27.00	P
22	29.00	29.00	24.00	22.00	30.00	22.00	18.00	15.00	19.00	19.00	TP
23	29.00	30.00	29.00	29.00	27.00	27.00	19.00	15.00	18.00	24.00	P
24	35.00	28.00	29.00	20.00	29.00	29.00	24.00	24.00	33.00	28.00	TP
25	35.00	28.00	31.00	21.00	36.00	22.00	24.00	16.00	31.00	22.00	TP
26	32.00	27.00	25.00	19.00	35.00	24.00	19.00	14.00	27.00	16.00	TP
27	33.00	33.00	25.00	25.00	31.00	31.00	24.00	24.00	16.00	29.00	CP
28	35.00	32.00	23.00	23.00	31.00	20.00	14.00	12.00	29.00	14.00	TP
29	36.00	28.00	21.00	21.00	32.00	32.00	16.00	16.00	23.00	23.00	CP
30	26.00	29.00	25.00	20.00	26.00	26.00	20.00	22.00	19.00	28.00	P
31	32.00	32.00	29.00	21.00	32.00	21.00	23.00	15.00	30.00	16.00	TP
32	34.00	33.00	26.00	25.00	31.00	18.00	21.00	15.00	29.00	15.00	TP
33	36.00	36.00	25.00	25.00	29.00	29.00	22.00	22.00	16.00	28.00	CP
34	35.00	29.00	31.00	21.00	28.00	21.00	18.00	12.00	30.00	20.00	TP
35	32.00	32.00	24.00	21.00	37.00	25.00	22.00	16.00	27.00	20.00	TP
36	37.00	26.00	20.00	20.00	27.00	27.00	19.00	19.00	24.00	24.00	CP
37	26.00	26.00	24.00	19.00	25.00	25.00	22.00	22.00	27.00	27.00	CP
38	36.00	19.00	27.00	15.00	30.00	17.00	19.00	14.00	28.00	17.00	TP
39	36.00	28.00	28.00	28.00	23.00	34.00	23.00	23.00	28.00	28.00	CP
40	35.00	35.00	23.00	23.00	33.00	19.00	21.00	21.00	17.00	32.00	CP

Lampiran 3.7 Skor tingkat kepentingan konsumen terhadap dimensi-dimensi pelayanan

	<i>tangibility</i>	<i>assurance</i>	<i>reliability</i>	<i>responsiveness</i>	<i>empathy</i>
1	20	20	20	20	20
2	10	30	20	20	20
3	5	25	25	20	25
4	15	35	20	10	20
5	10	30	20	15	25
6	20	20	20	20	20
7	10	30	15	20	25
8	15	15	20	25	25
9	10	25	25	15	25
10	20	20	20	20	20
11	10	25	25	15	25
12	20	20	20	20	20
13	20	20	20	20	20
14	5	30	30	5	30
15	5	55	15	10	15
16	10	30	20	10	30
17	10	40	20	10	20
18	15	25	20	15	25
19	15	30	20	15	20
20	40	15	15	20	10
21	25	35	15	10	15
22	15	30	20	10	25
23	30	25	15	10	20
24	10	40	20	20	20
25	5	20	10	50	15
26	15	20	15	15	25
27	10	30	20	10	30
28	10	35	15	20	20
29	15	30	20	15	20
30	15	20	15	25	25
31	10	20	20	20	30
32	5	60	5	15	15
33	25	15	35	10	15
34	20	20	20	20	20
35	5	25	20	10	40
36	40	30	10	10	10
37	20	20	35	10	15
38	20	20	20	20	20
39	20	25	15	15	25
40	10	35	15	15	25
Total	610	1095	770	655	870

Lampiran 4. Tabulasi silang antara dimensi dengan item-itemnya

Lampiran 4.1 Tabulasi silang antara dimensi *tangibility* dengan item-itemnya

Tabulasi silang antara dimensi *tangibility* dengan item 1

<i>Tangibility</i>	Kelengkapan peralatan-fasilitas						Total	
	TP	%	CP	%	P	%	jumlah	%
Tidak puas	13	32,5%	7	17,5%	4	10%	24	60%
Ckp puas	8	20%	5	12,5%	0	0%	13	32,5%
Puas	0	0%	1	2,5%	2	5%	3	7,5%
Total	21	52,5%	13	32,5%	6	15%	40	100%

Tabulasi silang antara dimensi *tangibility* dengan item2

<i>Tangibility</i>	Jumlah toilet						Total	
	TP	%	CP	%	P	%	jumlah	%
Tidak puas	11	27,5%	8	20%	5	12,5%	24	60%
Ckp puas	11	27,5%	2	5%	0	0	13	32,5%
Puas	3	7,5%	0	0	0	0	3	7,5%
Total	25	62,5%	10	25%	5	12,5%	40	100%

Tabulasi silang antara dimensi *tangibility* dengan item 3

<i>Tangibility</i>	Mesin nomor antrian						Total	
	TP	%	CP	%	P	%	jumlah	%
Tidak puas	11	27,5%	8	20%	5	12,5%	24	60%
Ckp puas	8	20%	5	12,5%	0	0	13	32,5%
Puas	0	0	3	7,5	0	0	3	7,5%
Total	19	47,5%	16	40%	5	12,5%	40	100%

Tabulasi silang antara dimensi *tangibility* dengan item 4

<i>Tangibility</i>	Kebersihan ruang tunggu						Total	
	TP	%	CP	%	P	%	jumlah	%
Tidak puas	1	2,5%	18	45%	5	12,5%	24	60%
Ckp puas	2	5%	8	20%	3	7,5%	13	32,5%
Puas	0	0	2	5%	1	2,5%	3	7,5%
Total	3	7,5%	28	70%	9	22,5%	40	100%

Tabulasi silang antara dimensi *tangibility* dengan item5

<i>Tangibility</i>	Kebersihan toilet						Total	
	TP	%	CP	%	P	%	jumlah	%
Tidak puas	15	37,5%	8	20%	1	2,5%	24	60%
Ckp puas	13	32,5%	0	0	0	0	13	32,5%
Puas	2	5%	1	2,5%	0	0	3	7,5%
Total	30	75%	9	22,5%	1	2,5%	40	100%

Tabulasi silang antara dimensi *tangibility* dengan item 6

<i>Tangibility</i>	Kursi diruang tunggu						Total	
	TP	%	CP	%	P	%	jumlah	%
Tidak puas	12	30%	8	20%	4	10%	24	60%
Ckp puas	10	25%	2	5%	1	2,5%	13	32,5%
Puas	3	0	0	0	0		3	7,5%
Total	25	62,5%	10	25%	5	12,5%	40%	100%

Tabulasi silang antara dimensi *tangibility* dengan item 7

<i>Tangibility</i>	Penataan interior						Total	
	TP	%	CP	%	P	%	jumlah	%
Tidak puas	3	7,5%	15	37,5%	6	15%	24	60%
Ckp puas	3	7,5%	5	12,5%	5	12,5%	13	32,5%
Puas	0	0	3	7,5%	0	0	3	7,5%
Total	6	15%	23	57,5%	11	27,5%	40%	100%

Tabulasi silang antara dimensi *tangibility* dengan item 8

<i>Tangibility</i>	Suhu AC						Total	
	TP	%	CP	%	P	%	jumlah	%
Tidak puas	17	42,5%	6	15%	1	2,5%	24	60%
Ckp puas	10	25%	3	7,5%	0	0	13	32,5%
Puas	2	5%	0	0	1	2,5%	3	7,5%
Total	29	72,5%	9	22,5%	2	5%	40	100%

Tabulasi silang antara dimensi *tangibility* dengan item 9

<i>Tangibility</i>	Letak pintu masuk kendaraan						Total	
	TP	%	CP	%	P	%	jumlah	%
Tidak puas	20	50%	3	7,5%	1	2,5%	24	60%
Ckp puas	5	12,5%	8	20%	0		13	32,5%
Puas	2	5%	1	2,5%	0		3	7,5%
Total	27	67,5%	12	30%	1	2,5%	40	100%

Tabulasi silang antara dimensi *tangibility* dengan item 10

<i>Tangibility</i>	Letak kamar mandi						Total	
	TP	%	CP	%	P	%	jumlah	%
Tidak puas	18	45%	4	10%	2	5%	24	60%
Ckp puas	7	17,5%	3	7,5%	3	7,5%	13	32,5%
Puas	0	0	2	5%	1	2,5%	3	7,5%
Total	25	62,5%	9	22,5%	6	15%	40	100%

Tabulasi silang antara dimensi *tangibility* dengan item 11

<i>Tangibility</i>	Ukuran gedung						Total	
	TP	%	CP	%	P	%	jumlah	%
Tidak puas	0	0	8	20%	16	40%	24	60%
Ckp puas	2	5%	5	12,5%	6	15%	13	32,5%
Puas	0	0	0	0	3	7,5%	3	7,5%
Total	2	5%	13	32,5%	25	62,5%	40	100%

Lampiran 4.2 Tabulasi silang antara dimensi *assurance* dengan item-itemnya

Tabulasi silang antara dimensi *assurance* dengan item 12

<i>Assurance</i>	Pengetahuan yg dimiliki						Total	
	TP	%	CP	%	P	%	jumlah	%
Tidak puas	17	42,5%	6	15%	0	0	23	57,5%
Ckp puas	9	22,5%	5	12,5%	2	5%	16	40%
Puas	0	0	1	2,5%	0	0	1	2,5%
Total	26	65%	12	30%	2	5%	40	100%

Tabulasi silang antara dimensi *assurance* dengan item 13

<i>Assurance</i>	ketelitian						Total	
	TP	%	CP	%	P	%	jumlah	%
Tidak puas	19	47,5%	4	10%	0	0	23	57,5%
Ckp puas	10	25%	5	12,5%	1	2,5%	16	40%
Puas	0	0	0	0	1	2,5%	1	2,5%
Total	29	72,5%	9	22,5	2	5%	40	100%

Tabulasi silang antara dimensi *assurance* dengan item 14

<i>Assurance</i>	Meyakinkan konsumen						Total	
	TP	%	CP	%	P	%	jumlah	%
Tidak puas	21	52,5%	2	5%	0	0	23	57,5%
Ckp puas	8	20%	7	17,5%	1	2,5%	16	40%
Puas	0	0	0	0	1	2,5%	1	2,5%
Total	29	72,5%	9	22,5%	2	5%	40	100%

Tabulasi silang antara dimensi *assurance* dengan item 15

<i>Assurance</i>	Rasa aman						Total	
	TP	%	CP	%	P	%	jumlah	%
Tidak puas	20	50%	2	5%	1	2,5%	23	57,5%
Ckp puas	9	22,5%	5	12,5%	2	5%	16	40%
Puas	0	0	1	2,5%	0	0	1	2,5%
Total	29	72,5%	8	20%	3	7,5%	40	100%

Tabulasi silang antara dimensi *assurance* dengan item 16

<i>Assurance</i>	Pelayanan yang sopan dan santun						Total	
	TP	%	CP	%	P	%	jumlah	%
Tidak puas	3	7,5%	16	40%	4	10%	23	57,5%
Ckp puas	3	7,5%	8	20%	5	12,5%	16	40%
Puas	0	0	1	2,5%	0	0	1	2,5%
Total	6	15%	25	62,5%	9	22,5%	40	100%

Tabulasi silang antara dimensi *assurance* dengan item 17

<i>Assurance</i>	Rasa aman memberi data pribadi						Total	
	TP	%	CP	%	P	%	jumlah	%
Tidak puas	2	5%	18	45%	3	7,5%	23	57,5%
Ckp puas	2	5%	10	25%	4	10%	16	40%
Puas	0	0	0	0	1	2,5%	1	2,5%
Total	4	10%	28	70%	8	20%	40	100%

Tabulasi silang antara dimensi *assurance* dengan item 18

<i>Assurance</i>	Pelayanan ketika pertama kali datang						Total	
	TP	%	CP	%	P	%	jumlah	%
Tidak puas	21	52,5%	1	2,5%	1	2,5%	23	57,5%
Ckp puas	8	20%	7	17,5%	1	2,5%	16	40%
Puas	1	2,5%	0	0	0	0	1	2,5%
Total	30	75%	8	20%	2	5%	40	100%

Tabulasi silang antara dimensi *assurance* dengan item 19

<i>Assurance</i>	Rasa aman melakukan transaksi						Total	
	TP	%	CP	%	P	%	jumlah	%
Tidak puas	11	27,5%	9	22,5%	3	7,5%	23	57,5%
Ckp puas	8	20%	6	15%	2	5%	16	40%
Puas	0	0	1	2,5%	0	0	1	2,5%
Total	19	47,5%	16	40%	5	12,5%	40	100%

Lampiran 4.3 Tabulasi silang antara dimensi *reliability* dengan item-itemnya

Tabulasi silang antara dimensi *reliability* dengan item 20

<i>Reliability</i>	Tersenyum dan memperkenalkan nama						Total	
	TP	%	CP	%	P	%	jumlah	%
Tidak puas	1	2,5	3	7,5%	17	42,5%	21	52,5%
Ckp puas	1	2,5%	4	10%	10	25%	15	37,5%
Puas	1	2,5%	1	2,5%	2	5%	4	10%
Total	3	7,5%	8	20%	29	72,5%	40	100%

Tabulasi silang antara dimensi *reliability* dengan item 21

<i>Reliability</i>	Bersemangat ketika menjawab						Total	
	TP	%	CP	%	P	%	jumlah	%
Tidak puas	2	5%	16	40%	3	7,5%	21	52,5%
Ckp puas	0	%	12	30%	3	7,5%	15	37,5%
Puas	1	2,5%	2	5%	1	2,5%	4	10%
Total	3	7,5%	30	75%	7	17,5%	40	100%

Tabulasi silang antara dimensi *reliability* dengan item 22

<i>Reliability</i>	Berkomunikasi dgn sopan dan halus						Total	
	TP	%	CP	%	P	%	jumlah	%
Tidak puas	2	5%	15	37,5%	4	10%	21	52,5%
Ckp puas	2	5%	10	25%	3	7,5%	15	37,5%
Puas	0	0	3	7,5%	1	2,5%	4	10%
Total	4	10%	28	70%	8	20%	40	100%

Tabulasi silang antara dimensi *reliability* dengan item 23

<i>Reliability</i>	Berminat membantu						Total	
	TP	%	CP	%	P	%	jumlah	%
Tidak puas	17	42,5%	3	7,5%	1	2,5%	21	52,5%
Ckp puas	8	20%	5	12,5%	2	5%	15	37,5%
Puas	2	5%	1	2,5%	1	2,5%	4	10%
Total	27	67,5%	9	22,5%	4	10%	40	100%

Tabulasi silang antara dimensi *reliability* dengan item 24

<i>Reliability</i>	Menjawab seperlunya						Total	
	TP	%	CP	%	P	%	jumlah	%
Tidak puas	3	7,5%	14	35%	4	10%	21	52,5%
Ckp puas	1	2,5%	11	27,5%	3	7,5%	15	37,5%
Puas	2	5%	2	5%	0	0	4	10%
Total	6	15%	27	67,5%	7	17,5%	40	100%

Tabulasi silang antara dimensi *reliability* dengan item 25

<i>Reliability</i>	Mengatasi keluhan dg cepat dan tepat						Total	
	TP	%	CP	%	P	%	jumlah	%
Tidak puas	15	37,5%	6	15%	0	0	21	52,5%
Ckp puas	9	22,5%	4	10%	2	5%	15	37,5%
Puas	1	2,5%	3	7,5%	0	0	4	10%
Total	25	62,5%	13	32,5%	2	5%	40	100%

Tabulasi silang antara dimensi *reliability* dengan item 26

<i>Reliability</i>	Mengantri lama untuk mendapat pelayanan						Total	
	TP	%	CP	%	P	%	jumlah	%
Tidak puas	17	42,5%	3	7,5%	1	2,5%	21	52,5%
Ckp puas	8	20%	5	12,5%	2	5%	15	37,5%
Puas	2	5%	1	2,5%	1	2,5%	4	10%
Total	27	67,5%	9	22,5%	4	10%	40	100%

Tabulasi silang antara dimensi *reliability* dengan item 27

<i>Reliability</i>	Tdk mengetahui kapan masalah dpt selesai						Total	
	TP	%	CP	%	P	%	jumlah	%
Tidak puas	18	45%	3	7,5%	0	0	21	52,5%
Ckp puas	8	20%	6	15%	1	2,5%	15	37,5%
Puas	3	7,5%	1	2,5%	0	0	4	10%
Total	29	72,5%	10	25%	1	2,5%	40	100%

Tabulasi silang antara dimensi *reliability* dengan item 28

<i>Reliability</i>	Memberi pelayanan sesuai janji						Total	
	TP	%	CP	%	P	%	jumlah	%
Tidak puas	13	32,5%	6	15%	2	5%	21	52,5%
Ckp puas	6	15%	5	12,5%	4	10%	15	37,5%
Puas	4	10%	0	0	0	0	4	10%
Total	23	57,5%	11	27,5%	6	15%	40	100%

Tabulasi silang antara dimensi *reliability* dengan item29

<i>Reliability</i>	Melanggar batas waktu yang dijanjikan						Total	
	TP	%	CP	%	P	%	jumlah	%
Tidak puas	16	40%	5	12,5%	0	0	21	52,5%
Ckp puas	8	20%	4	10%	3	7,5%	15	37,5%
Puas	2	5%	1	2,5%	1	2,5%	4	10%
Total	26	65%	10	25%	4	10%	40	100%

Lampiran 4.4 Tabulasi silang antara dimensi *responsiveness* dengan item-itemnya

Tabulasi silang antara dimensi *responsiveness* dengan item 30

<i>Responsiveness</i>	Menyediakan waktu utk menanggapi keluhan						Total	
	TP	%	CP	%	P	%	jumlah	%
Tidak puas	3	7,5%	15	37,5%	4	10%	21	52,5%
Cukup puas	4	10%	10	25%	2	5%	16	40%
Puas	0	0	2	5%	1	2,5%	3	7,5%
Total	7	17,5%	27	67,5%	8	17,5%	40	100%

Tabulasi silang antara dimensi *responsiveness* dengan item 31

<i>Responsiveness</i>	Ramah dalam melayani						Total	
	TP	%	CP	%	P	%	jumlah	%
Tidak puas	14	35%	6	15%	1	2,5%	21	52,5%
Cukup puas	7	17,5%	7	17,5%	2	5%	16	40%
Puas	3	7,5%	0	0	0	0	3	7,5%
Total	24	60%	13	32,5%	3	7,5%	40	100%

Tabulasi silang antara dimensi *responsiveness* dengan item 32

<i>Responsiveness</i>	Tidak ditanggapi dgn baik						Total	
	TP	%	CP	%	P	%	jumlah	%
Tidak puas	4	10%	5	12,5%	12	30%	21	52,5%
Cukup puas	0	0	2	5%	14	35%	16	40%
Puas	0	0	2	5%	1	2,5%	3	7,5%
Total	4	10%	9	22,5%	27	67,5%	40	100%

Tabulasi silang antara dimensi *responsiveness* dengan item 33

<i>Responsiveness</i>	Selalu menjawab						Total	
	TP	%	CP	%	P	%	jumlah	%
Tidak puas	1	2,5%	9	22,5%	11	27,5%	21	52,5%
Cukup puas	2	5%	8	20%	6	15%	16	40%
Puas	2	5%	1	2,5%	0	0	3	7,5%
Total	5	12,5%	18	45%	17	42,5%	40	100%

Tabulasi silang antara dimensi *responsiveness* dengan item 34

<i>Responsiveness</i>	Dapat diandalkan						Total	
	TP	%	CP	%	P	%	jumlah	%
Tidak puas	20	50%	1	2,5%	0	0	21	52,5%
Cukup puas	9	22,5%	6	15%	1	2,5%	16	40%
Puas	2	5%	0	0	1	2,5%	3	7,5%
Total	31	77,5%	7	17,5%	2	5%	40	100%

Tabulasi silang antara dimensi *responsiveness* dengan item 35

<i>Responsiveness</i>	Segera merespon keluhan						Total	
	TP	%	CP	%	P	%	jumlah	%
Tidak puas	15	37,5%	5	12,5%	1	2,5%	21	52,5%
Cukup puas	11	27,5%	4	10%	1	2,5%	16	40%
Puas	1	2,5%	2	5%	0	0	3	7,5%
Total	27	67,5%	11	27,5%	2	5%	40	100%

Tabulasi silang antara dimensi *responsiveness* dengan item 36

<i>Responsiveness</i>	Tidak selalu cekatan						Total	
	TP	%	CP	%	P	%	jumlah	%
Tidak puas	20	50%	1	2,5%	0	0	21	52,5%
Cukup puas	8	20%	6	15%	2	5%	16	40%
Puas	0	0	3	7,5%	0	0	3	7,5%
Total	28	70%	10	25%	2	5%	40	100%

Lampiran 4.5 Tabulasi silang antara dimensi *empathy* dengan item-itemnya

Tabulasi silang antara dimensi *empathy* dengan item 37

<i>Empathy</i>	Mengatasi masalah hingga tuntas						Total	
	TP	%	CP	%	P	%	jumlah	%
Tidak puas	12	30%	5	12,5%	2	5%	19	47,5%
Ckp puas	6	15%	2	5%	4	10%	12	30%
Puas	5	12,5%	3	7,5%	1	2,5%	9	22,5%
Total	23	57,5%	10	25%	7	17,5%	40	100%

Tabulasi silang antara dimensi *empathy* dengan item 38

<i>Empathy</i>	Mengerti kebutuhan konsumen						Total	
	TP	%	CP	%	P	%	jumlah	%
Tidak puas	17	42,5%	2	5%	0	0	19	47,5%
Ckp puas	10	25%	2	5%	0	0	12	30%
Puas	5	12,5%	2	5%	2	5%	9	22,5%
Total	32	80%	6	15%	2	5%	40	100%

Tabulasi silang antara dimensi *empathy* dengan item 39

<i>Empathy</i>	Menyediakan kebutuhan diruang tunggu						Total	
	TP	%	CP	%	P	%	jumlah	%
Tidak puas	5	12,5%	13	32,5%	1	2,5%	19	47,5%
Ckp puas	1	2,5%	11	27,5%	0	0	12	30%
Puas	3	7,5%	5	12,5%	1	2,5%	9	22,5%
Total	9	22,5%	29	72,5%	2	5%	40	100%

Tabulasi silang antara dimensi *empathy* dengan item 40

<i>Empathy</i>	Menunjukkan jalan ke toilet						Total	
	TP	%	CP	%	P	%	jumlah	%
Tidak puas	6	15%	13	32,5%	0	0	19	47,5%
Ckp puas	2	5%	10	25%	0	0	12	30%
Puas	2	5%	7	17,5%	0	0	9	22,5%
Total	10	25%	30	75%	0	0	40	100%

Tabulasi silang antara dimensi *empathy* dengan item41

<i>Empathy</i>	Membukakan pintu masuk						Total	
	TP	%	CP	%	P	%	jumlah	%
Tidak puas	5	12,5%	14	35%	0	0	19	47,5%
Ckp puas	0	0	12	30%	0	0	12	30%
Puas	2	5%	5	12,5%	2	5%	9	22,5%
Total	7	17,5%	31	77,5%	2	5%	40	100%

Tabulasi silang antara dimensi *empathy* dengan item 42

<i>Empathy</i>	Membantu memarkirkan kendaraan						Total	
	TP	%	CP	%	P	%	jumlah	%
Tidak puas	0	0	17	42,5%	2	5%	19	47,5%
Ckp puas	1	2,5%	9	22,5%	2	5%	12	30%
Puas	0	%	6	15%	3	7,5%	9	22,5%
Total	1	2,5%	32	80%	7	17,5%	40	100%

Tabulasi silang antara dimensi *empathy* dengan item 43

<i>Empathy</i>	Keluhan tidak ditanggapi						Total	
	TP	%	CP	%	P	%	jumlah	%
Tidak puas	3	7,5%	9	22,5%	7	17,5%	19	47,5%
Ckp puas	2	5%	6	15%	4	10%	12	30%
Puas	0	0	6	15%	3	7,5%	9	22,5%
Total	5	12,5%	21	52,5%	14	35%	40	100%

Tabulasi silang antara dimensi *empathy* dengan item 44

<i>Empathy</i>	Melayani ketika jam istirahat						Total	
	TP	%	CP	%	P	%	jumlah	%
Tidak puas	14	35%	5	12,5%	0	0	19	47,5%
Ckp puas	10	25%	1	2,5%	1	2,5%	12	30%
Puas	4	10%	3	7,5%	2	5%	9	22,5%
Total	28	70%	9	22,5%	3	7,5%	40	100%

Tabulasi silang antara dimensi *empathy* dengan item 45

<i>Empathy</i>	Melayani ketika hampir mendekati jam tutup						Total	
	TP	%	CP	%	P	%	jumlah	%
Tidak puas	14	35%	3	7,5%	2	5%	19	47,5%
Cukup puas	8	20%	3	7,5%	1	2,5%	12	30%
Puas	5	12,5%	2	5%	2	5%	9	22,5%
Total	27%	67,5%	8	20%	5	12,5%	40	100%

Lampiran 5. Tabulasi silang total skor kepuasan dengan data penunjang

hasil tabulasi silang item 3

		Frekuensi	Persentase
Valid	tdk tentu	24	60.0
	1x sebulan	11	27.5
	2x sebulan	5	12.5
	Total	40	100.0

hasil tabulasi silang item 4

Hasil puas	Image						Total	
	TB	%	B	%	SB	%	jumlah	%
Tidak puas	7	17,5%	10	25%	5	12,5%	22	55%
Ckpu puas	8	20%	5	12,5%	1	2,5%	14	35%
Puas	0	0	2	5%	2	5%	4	10%
Total	15	37,5%	17	42,5%	8	20%	40	100%

hasil tabulasi silang item 5

Hasil puas	Memenuhi Kebutuhan						Total	
	TM	%	M	%	SM	%	jumlah	%
Tdk puas	10	25%	7	17,5%	5	12,5%	22	55%
Ckpu puas	2	5%	1	2,5%	1	2,5%	14	35%
Puas	6	15%	4	10%	4	10%	4	10%
Total	18	45%	12	30%	10	25%	40	100%

Hasil tabulasi silang item 6

Hasil puas	Perlakuan sama dengan konsumen lain						Total	
	Tidak	%	kadang	%	Ya	%	jumlah	%
Tdk puas	6	15%	14	35%	2	5%	22	55%
Ckp puas	2	5%	8	20%	4	10%	14	35%
Puas	2	5%	1	2,5%	1	2,5%	4	10%
Total	10	25%	23	57,5%	7	17,5%	40	100%

Hasil tabulasi silang item 7

Hasil puas	Kesopanan petugas <i>customer service</i>						Total	
	TS	%	S	%	SS	%	jumlah	%
Tdk puas	12	30%	6	15%	4	10%	22	55%
Ckp puas	7	17,5%	5	12,5%	2	5%	14	35%
Puas	1	2,5%	1	2,5%	2	5%	4	10%
Total	20	50%	12	30%	8	20%	40	100%

Hasil tabulasi silang item 8

Hasil puas	Operator telepon lain						Total	
	TB	%	B	%	SB	%	jumlah	%
Tidak puas	4	10%	8	20%	10	25%	22	55%
Cukp puas	3	7,5%	2	5%	9	22,5%	14	35%
Puas	1	2,5%	2	5%	1	2,5%	4	10%
Total	8	20%	12	30%	20	50%	40	100%

Hasil tabulasi silang item 9

Hasil puas	Prediksi konsumen						Total	
	Tdk	%	dilyni	%	Sgt dyni	%	jumlah	%
Tdk puas	3	7,5%	14	35%	5	12,5%	22	55%
Ckp puas	3	7,5%	6	15%	5	12,5%	14	35%
Puas	0	0	3	7,5%	1	2,5%	4	10%
Total	6	15%	23	57,5	11	27,5%	40	100%

Hasil tabulasi silang item 10

Hasil puas	Promosi						Total	
	TB	%	B	%	SB	%	jumlah	%
Tidak puas	3	7,5%	7	17,5%	12	30%	22	55%
Cukp puas	3	7,5%	3	7,5%	8	20%	14	35%
Puas	1	2,5%	1	2,5%	2	5%	4	10%
Total	7	17,5%	11	27,5%	22	55%	40	100%

Hasil tabulasi silang item 11

Hasil puas	Tanggapan orang lain						Total	
	TB	%	B	%	SB	%	jumlah	%
Tidak puas	9	22,5%	11	27,5%	2	5%	22	55%
Ckp puas	4	10%	6	15%	4	10%	14	35%
Puas	0	0	3	7,5	1	2,5%	4	10%
Total	13	32,5%	20	50%	7	17,5%	40	100%

Hasil tabulasi silang item 12

Hasil puas	Kesan pertama						Total	
	TB	%	B	%	SB	%	jumlah	%
Tidak puas	12	30%	6	15%	4	10%	22	55%
Cukp puas	7	17,5%	4	10%	3	7,5%	14	35%
Puas	2	5%	2	5%	0	0	4	10%
Total	21	52,5%	12	30%	7	17,5%	40	100%

Lampiran 6. Tingkat kepentingan konsumen terhadap dimensi pelayanan

Tingkat kepentingan konsumen didapat dari kuesioner bagian 3, dimana konsumen diminta untuk memberi skor berdasarkan dimensi yang dianggap paling penting menurut konsumen.

Jumlah	<i>tangibility</i>	<i>Assurance</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Empathy</i>	Total
Total	610	1095	770	655	870	4000
Rata-rata	15,25	27,375	19,25	16,375	21,75	100

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepentingan konsumen dimensi yang paling penting hingga yang kurang penting adalah *Assurance* dengan total 1095, *Empathy* dengan total 870, *Reliability* dengan total 770, *Responsiveness* dengan total 655, dan *Tangibility* dengan total 610

Lampiran 7 Deskripsi *Flexy Center "X"* Bandung

Sejarah singkat

PT Telkom Indonesia sebuah perusahaan terkemuka di Indonesia yang menyediakan layanan baru dengan teknologi terkini yaitu CDMA (Code Division Multiple Access). CDMA adalah teknologi akses voice dan data, dimana setiap user menggunakan code tersendiri yang unik dalam mengakses kanal frekuensi yang sama dalam sebuah sistem. Pada CDMA, sinyal informasi pada transmitter dicoding dan disebar dengan bandwidth sebesar 1.25 MHz (spread spectrum), kemudian pada sisi receiver dilakukan decoding sehingga didapatkan sinyal informasi yang dibutuhkan. PT Telkom Indonesia melalui divisi Fixes Wireless akan memanfaatkan CDMA sebagai telepon fixed wireless digital yang digunakan sebagai telepon rumah (fixed phone) dan telepon bergerak (mobility). Layanan fixed wireless berbasis CDMA diberi brand " TELKOMFlexi " sebagai telepon bergerak terbatas dalam satu area code, hal ini dimungkinkan karena " TELKOMFlexi " memiliki fitur limited mobility. Para pakar teknologi telepon seluler sepakat bahwa kecanggihan CDMA jauh melebihi GSM yang sekarang ini banyak dipergunakan oleh operator telepon seluler di Indonesia. Para pelaku bisnis telepon seluler (hand phone) memperkirakan bahwa " TELKOMFlexi mendapat sambutan positif masyarakat mengingat tarifnya jauh berada dibawah GSM karena biaya investasinya sangat murah. Tentu saja, kehadiran " TELKOMFlexi membuat lega calon pelanggan telepon yang sudah lama mendambakan telepon hemat maupun pelanggan ponsel yang mendambakan telepon seluler alternatif.

TelkomFlexi

TelkomFlexi merupakan layanan terbaru PT Telkom yang didukung teknologi terkini CDMA 2000 1X, membuat TELKOMFlexi memiliki kualitas suara yang sangat jernih dan radiasi yang rendah. Jenis terminalnya juga beragam, konsumen bebas memilih untuk menggunakan terminal mobile atau fixed untuk mendapatkan sebuah kenyamanan dalam berkomunikasi. TelkomFlexi memiliki fitur-fitur layanan untuk menunjang nyaman konsumen dalam berkomunikasi. Dengan kecepatan akses hingga 153 Kbps, TELKOMFlexi diharapkan dapat menjadi solusi kebutuhan komunikasi data konsumen, mulai dari akses internet, download file, SMS, MMS* hingga fitur Call Forwarding, Call Baring maupun Voice Mail. Selain itu terdapat beberapa fitur yang disediakan TelkomFlexy seperti call Forwarding, call Barring, call Hold, call Waiting, cancel Call Waiting, three Way Calling, voice Mail, message Waiting Indicator, do Not Disturb, calling, Name Presentation, call Control, outgoing Call Allowance, selective Call, Acceptance, Activation Schedule Profile, Priority Access, Calling Line, Identification Presentation (CLIP), Calling Line Identification Restriction (CLIR), SMS (Short Messaging Service), MMS (Multimedia Messaging Service)*, Web Service, Data, Video Streaming (music, film, dsb).

AreaCoverage TELKOMFlexi

Konsumen dapat membawa TELKOMFlexi berjalan-jalan selama masih berada di dalam satu area. Misalnya, jika konsumen berada di area 021 (Jakarta, Tangerang, Bekasi), konsumen bebas berkeliling di wilayah tersebut sambil tetap

melakukan panggilan atau menerima telepon. Fleksibilitas yang tetap dapat konsumen nikmati dengan pulsa telepon rumah.

Flexy Center

Flexy Center adalah salah satu bentuk atau brand name untuk outlet milik Telkom, yang disediakan untuk melayani pelanggan/calon pelanggan pengguna jasa TelkomFlexy yang ingin bertemu secara langsung dengan berbagai alasan/penyebab kedatangan, baik mengenai kebutuhan akan segala informasi yang berkaitan dengan produk dan layanan TelkomFlexi, maupun untuk pemenuhan kebutuhan produk TelkomFlexi itu sendiri.