

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari, 1997, *Statistika Induktif : Untuk Ekonomi dan Bisnis*, UPP AMP YKPN, Yogyakarta.
- Alma, Buchari, 2000, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Cetakan Ke Empat, Alfabeta, Bandung.
- Ambarwati, Kenny, 2000, *Analisis Kualitas Jasa Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan di Hotel Cakra Kembang Yogyakarta*, Tesis, Pps UGM, Yogyakarta.
- Ancok, Djanaludin, 1993, *Teknik Penyusunan Skala Pengukur*, Seri Metodologi No. 9, Edisi Ketujuh, Pusat Penelitian Kependudukan Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Arikonto, Suharsimi, 1998, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi IV, Cetakan Kesebelas, Rineka Cipta, Jakarta.
- Astati, Sri Wahjuni, 2001, *Dampak Pemasaran Jasa Rumah Sakit Terhadap Nilai, Kepuasan, dan Loyalitas Pasien : Penelitian Pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum di Tiga Ibukota Propinsi di Pulau Jawa*. Disertasi, PPs Unair, Surabaya.
- Azwar, Saifuddin, 2001, *Reliabilitas dan Validitas*, Edisi Ke 3, Cetakan Ke 3, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Boulding, Wilian, Ajai Kalra, Ricahar Staelen, And Valerie A. Zwithaml, 1993, *A Dynamic Process Model of Service Quality From Expectation to Behavioral Intentions*, *Journal Of Marketing Research*, 30 (Pebruary), pp.7-27.
- Churchill Jr, A Gilbert, 1999, *Marketing Research : Metodological Foundations*, The Dryden Press, Seventh Edition.
- Ciptono, Wakhid Slamed, 1999, *Kajian Sertifikasi Iso 9001/9002 Untuk Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gajah Mada Yogyakarta*, Seminar Nasional dan Hasil-Hasil Penelitian Forum Komunikasi Penelitian Manajemen dan Bisnis V, Lustrum I Program Studi MM Undip, Program Studi Magister Manajemen PPs Undip, Semarang.
- Frost A. Frederick & Mukesh Kumar, 2000, *Interservqual-an Internal Adaption of The Gap Model In A Large Service Organisation*, *Journal of Service Marketing*, Vol.14, No. 5, pp. 358-377.
- Gaspersz, Vincent, 1997, *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hadi, Sutrisno, 1991, *Analisis Butir Untuk Instrumen Angket, Tes dan Skala Nilai Dengan Basica* : Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Andi Offset, Yogyakarta.

- Karnariah, Najmi, (2000), *Analisis Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Sudut Pandang Pengguna Jasa dan Pemberi Jasa pada Lembaga Administrasi Negara Perwakilan Sulawesi Selatan*. Tesis, PPs Unair.
- Kotler, Philip, 1998, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*, Terjemahan, Edisi Bahasa Indonesia, Jilid 2, Prenhallindo, Jakarta.
- _____, 2000, *Marketing Management*, The Millenium Edition, Printice Hall, Inc, New Jersey.
- Lamb, Jr, Charles W, *et all*, 2001, *Pemasaran*, Terjemahan, Buku 1, Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik*, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- Nasution M.N, 2001, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Cetakan Pertama, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Natalisa, Diah, 2000, *Pengaruh Komitmen Manajemen Terhadap Kualitas Layanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Domestik : Sudut Pandang Pelanggan dan Penyaji Jasa*. Disertasi, PPs Unair, Surabaya.
- Nurgiyantoro, et al, 2000, *Statistik Terapan : Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, Cetakan Pertama, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Parasuraman , A., Valarie A. Zeithaml., & Leonard L. Berry, 1985, *Conceptual Model of Service Quality And Its Implications For Future Research*, *Journal of Marketing*, Volume 49, p. 41-50.
- Parasuraman , A., Valarie A. Zeithaml., & Leonard L. Berry, 1988, *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, Volume 64, p. 12-40.
- Payne Adrian, 2000, *The Essence of Service Marketing*, Terjemahan, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Andi, Yogyakarta.
- Passa, Aang Fajar & Agus Yudi Asmoro, 2001, *Pengukuran Kualitas Industri Jasa Pendidikan Tinggi Swasta Berdasarkan Customer Focus (Studi Kasus Di Universitas Merdeka Malang)*, *Diagonal II*, No.4, Hal. 53-69.
- Qomari, Nurul Ika, 1998, *Evaluasi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dan Penerapan Konsep QFD (Studi Pada Berbagai Rumah Sakit di Yogyakarta)*, Tesis, PPs UGM, Yogyakarta.
- Rangkuti, Freddy, 2001, *Riset Pemasaran*, Cetakan Keempat, Gramedia, Jakarta.

- Risdwiyanto, Andriya & Basu Swastha Dharmmesta, 2001, *Pengembangan Konsep Jasa Pendidikan Tinggi Berbasis Keinginan Konsumen Potensial*, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 16, No. 4, Hal. 401-420,
- Rust, Roland T, Anthony J. Zahorik, & Timothy L. Keiningham, 1996, *Service Marketing*, New York, Harper Collins College Publisher.
- Schiffman, Leon G & Laslie Lazar Kanuk, 1997, *Consumer Behavior*, Sixth Edition, Prentice-Hall International, Inc.
- Sekaran, Uma, 1992, *Research Methods For Business : A Skill Building Approach*, Second Edition, John Wiley & Son Inc, New York.
- Subagyo, Pangestu, 2001, *Statistik Deskriptif*, Edisi Ketiga, Cetakan Keempat, BPFE, Yogyakarta.
- Sugiarto, *et all*, 2001, *Teknik Sampling*, Gramedia, Jakarta.
- Sugiono, 2001, *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Ketiga, Alfabeta, Bandung.
- Supranto J, 1992, *Teknik Sampling : Untuk Survei dan Eksperimen*, Cetakan Pertama, Rineka Cipta, Jakarta.
- Sutisna, 2001, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Cetakan Pertama, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Syamsuddin R, 2002, *Pengaruh Persepsi Tentang Kualitas Jasa Pendidikan Tinggi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa : Studi Pada Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Panca Bhakti Palu*. Tesis, PPs Unair, Surabaya.
- Tampubolon, P Daulat, 2001, *Perguruan Tinggi Bermutu : Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad Ke-21*, Gramedia, Jakarta.
- Tjiptono Fandy, 2000, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Andi, Yogyakarta.
- _____ , 2001, *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua, Cetakan Kedua, Andi, Yogyakarta.
- Yazid, 1999, *Pemasaran Jasa, Konsep dan Implementasi*, Ekoresia, FE UH, Yogyakarta.
- Zeithaml, Valarie A, Berry Leonard, & Parasuraman A, 1990 : *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press, New York.
- Zeithaml, Valarie A, Berry Leonard, & Parasuraman A, 1993, *The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service*, *Journal of Academy of Marketing Science*, Vol.21 p. 1-12.

LAMPIRAN I

KUESIONER TIPE I

**Bagian A
Harapan Pengguna Jasa**

Petunjuk

- Bagian ini ingin mengetahui bagaimana harapan anda sebagai pengguna jasa terhadap pelayanan yang seharusnya diberikan oleh Fakultas/jurusan pada Perguruan Tinggi saudara.
- Dalam pengisian kuesioner ini, tidak ada jawaban yang benar atau salah.
- Skor 1 sampai dengan 5 menunjukkan tingkatan dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju, dengan notasi skor sebagai berikut :

1	2	3	4	5
Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Agak setuju	Setuju	Sangat setuju

- Berilah tanda silang (X) untuk setiap jawaban yang menurut anda paling tepat

Dimensi TANGIBLES

1. Gedung Kampus/Fakultas seharusnya bersih dan nyaman, serta memiliki daya tarik bagi mahasiswa dan civitas akademika lainnya.	1	2	3	4	5
2. Ruang perkuliahan, ruang dosen, ruang seminar, serta ruang administrasi, seharusnya bersih, rapi dan dalam kondisi baik.	1	2	3	4	5
3. Seharusnya tersedia prasarana belajar (OHP, laboratorium komputer, laboratorium bahasa, dan perpustakaan dengan koleksi yang lengkap)	1	2	3	4	5
4. Seharusnya tersedia sarana fisik sebagai tempat mengadakan kegiatan ekstrakurikuler seperti senat mahasiswa, media kesenian, kegiatan keagamaan, sarana olahraga dan kegiatan lainnya.	1	2	3	4	5
5. Seharusnya memiliki fasilitas penunjang lain yang memadai, (sarana parkir, kantin, ruang ibadah, fotocopy, keamanan, kamar mandi dan toilet yang sebanding dengan jumlah pengguna jasa).	1	2	3	4	5
6. Seharusnya tersedia penerbitan kampus (Jurnal ilmiah, buletin).	1	2	3	4	5
7. Seharusnya Tersedia fasilitas komunikasi dilingkungan kampus.	1	2	3	4	5
8. Penampilan pimpinan, dosen dan karyawan seharusnya rapi dan pantas.	1	2	3	4	5

Dimensi RELIABILITY	
9. Jadwal perkuliahan seharusnya sesuai dengan kalender akademik yang telah ditetapkan.	1 2 3 4 5
10. Dosen seharusnya hadir tepat waktu pada setiap jadwal kuliah	1 2 3 4 5
11. Dosen seharusnya dapat memanajemen waktu dengan baik dalam proses perkuliahan.	1 2 3 4 5
12. Pemberian pelayanan kepada pengguna jasa baik administrasi maupun akademik seharusnya sesuai dengan jadwal yang ditentukan.	1 2 3 4 5
13. Pimpinan, dosen, dan karyawan seharusnya memberikan pelayanan dengan ramah dan kekeluargaan.	1 2 3 4 5
14. Proses perkuliahan seharusnya berlangsung lancar.	1 2 3 4 5
15. Proses pengisian KHS seharusnya berlangsung cepat	1 2 3 4 5
16. KHS seharusnya diisi dengan tepat.	1 2 3 4 5
17. Kurikulum dan silabus seharusnya mempunyai relevansi dengan pengembangan ilmu dan kebutuhan dunia kerja.	1 2 3 4 5
18. Materi matakuliah yang diberikan seharusnya relevan dengan judul matakuliah.	1 2 3 4 5
19. Pelayanan seharusnya diberikan dengan adil pada setiap pengguna jasa.	1 2 3 4 5
20. Pemberian pelayanan seharusnya sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5
21. Pencatatan administrasi seharusnya teratur dan akurat.	1 2 3 4 5
Dimensi RESPONSIVENESS	
22. Pimpinan, Dosen, dan karyawan seharusnya selalu bersedia memenuhi permintaan pelayanan yang beranekaragam dari pengguna jasa.	1 2 3 4 5
23. Pimpinan, Dosen dan karyawan seharusnya selalu bersedia membantu pengguna jasa dengan senang hati dan antusias.	1 2 3 4 5
24. Pimpinan, dosen, dan karyawan seharusnya cepat tanggap terhadap kebutuhan pengguna jasa.	1 2 3 4 5
25. Pimpinan, dosen, dan karyawan seharusnya serius dalam menangani setiap keluhan dari pengguna jasa.	1 2 3 4 5
26. Dosen seharusnya dapat menyampaikan materi perkuliahan dengan interaktif sehingga memungkinkan mahasiswa dapat mengembangkan seluruh kapasitas, kreativitas, dan kapabilitasnya.	1 2 3 4 5

27. Informasi yang berkenaan dengan proses belajar mengajar dan pengurusan administrasi seharusnya diberikan dengan cepat.	1 2 3 4 5
28. Prosedur pelayanan seharusnya dinyatakan dengan jelas.	1 2 3 4 5
29. Pimpinan, dosen, dan karyawan seharusnya dapat mengendalikan emosi ketika memberikan pelayanan.	1 2 3 4 5
Dimensi ASSURANCE	
30. Pimpinan Perguruan Tinggi/Fakultas seharusnya memiliki reputasi, kredibilitas, kemampuan, dan kecakapan baik dibidang akademik maupun dimasyarakat.	1 2 3 4 5
31. Dosen dan karyawan seharusnya memberikan perlakuan yang adil pada mahasiswa.	1 2 3 4 5
32. Penilaian terhadap hasil proses belajar mengajar seharusnya dilakukan secara objektif oleh dosen.	1 2 3 4 5
33. Karyawan seharusnya mampu memberikan rasa aman dan kepastian janji pelayanan kepada pengguna jasa.	1 2 3 4 5
34. Pimpinan, dosen, dan karyawan seharusnya berperilaku baik dalam hal pemberian pelayanan.	1 2 3 4 5
35. Pimpinan, dosen, dan karyawan seharusnya mencerminkan profesionalisme dan mempunyai sopan santun.	1 2 3 4 5
36. Dosen yang ditugaskan untuk memegang suatu matakuliah seharusnya memiliki kompetensi keilmuan (menguasai materi perkuliahan yang menjadi tanggung jawabnya).	1 2 3 4 5
37. Dosen seharusnya memiliki metode pengajaran (penyajian materi) dan kreativitas yang baik ketika menyampaikan materi perkuliahan.	1 2 3 4 5
38. Jurusan seharusnya memiliki status yang dapat dijadikan sebagai jaminan.	1 2 3 4 5
Dimensi EMPATHY	
39. Hubungan antara pimpinan, dosen, dan karyawan dengan mahasiswa seharusnya terjalin dengan akrab dan dekat.	1 2 3 4 5
40. Dosen seharusnya memiliki kepedulian pada pemahaman mahasiswa terhadap materi perkuliahan yang diajarkan.	1 2 3 4 5
41. Dosen pembimbing akademik seharusnya benar-benar berperan sebagai konselor.	1 2 3 4 5
42. Pimpinan, dosen, dan karyawan seharusnya dapat memberikan kesan yang baik di hati pengguna jasa.	1 2 3 4 5

43. Pimpinan, dosen, dan karyawan seharusnya peduli dengan kendala-kendala yang dihadapi oleh pengguna jasa	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
44. Komunikasi antara pimpinan, dosen dan karyawan dengan mahasiswa seharusnya dapat dilakukan dengan mudah.	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
45. Pimpinan, dosen dan karyawan, seharusnya memberikan informasi yang mudah dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pengguna jasa.	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
46. Seharusnya memberikan kesempatan kepada pengguna jasa untuk berpartisipasi aktif dalam berbagai kegiatan kampus, baik yang dilakukan secara individu maupun kelompok/lembaga.	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
47. Fasilitas-fasilitas pelayanan yang ada (perpustakaan, komputer, lab bahasa, dan lainnya) seharusnya dapat diakses dengan mudah.	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
48. Dalam pengurusan dan Pengambilan KHS seharusnya dapat dilakukan dengan mudah.	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		

KUESIONER TIPE I
Bagian B
Persepsi Pengguna Jasa

Petunjuk

- Bagian ini ingin mengetahui bagaimana pendapat anda sebagai pengguna jasa setelah mendapatkan/merasakan pelayanan yang diberikan oleh Fakultas/Jurusan pada Perguruan Tinggi saudara.
- Dalam pengisian kuesioner ini, tidak ada jawaban yang benar atau salah.
- Skor 1 sampai dengan 5 menunjukkan tingkatan dari sangat tidak sesuai sampai dengan sangat sesuai, dengan notasi skor sebagai berikut :

1	2	3	4	5
Sangat tidak sesuai	Tidak sesuai	Agak sesuai	Sesuai	Sangat sesuai

- Berilah tanda silang (X) untuk setiap jawaban yang menurut anda paling tepat

Dimensi TANGIBLES

1. Gedung Kampus/Fakultas bersih dan nyaman, serta memiliki daya tarik bagi mahasiswa dan civitas akademika lainnya.	1	2	3	4	5
2. Ruang perkuliahan, ruang dosen, ruang seminar, ruang administrasi, seharusnya bersih, rapi, dan dalam kondisi baik.	1	2	3	4	5
3. Telah tersedia prasarana belajar (OHP, laboratorium komputer, laboratorium bahasa, dan perpustakaan dengan koleksi yang lengkap).	1	2	3	4	5
4. Telah tersedia sarana fisik sebagai tempat mengadakan kegiatan ekstrakurikuler seperti senat mahasiswa, media kesenian, kegiatan keagamaan, sarana olahraga dan kegiatan lainnya.	1	2	3	4	5
5. Fasilitas penunjang lainnya telah dimiliki dan memadai, (sarana parkir, kantin, ruang ibadah, fotocopy, keamanan, kamar mandi dan toilet yang sebanding dengan jumlah mahasiswa).	1	2	3	4	5
6. Penerbitan kampus (jurnal ilmiah, buletin) telah tersedia	1	2	3	4	5
7. Telah tersedia fasilitas komunikasi di lingkungan kampus.	1	2	3	4	5
8. Penampilan pimpinan, dosen dan karyawan rapi dan pantas.	1	2	3	4	5

Dimensi RELIABILITY	
9. Jadwal perkuliahan sesuai dengan kalender akademik yang telah ditetapkan.	1 2 3 4 5
10. Dosen hadir tepat waktu pada setiap jadwal kuliah.	1 2 3 4 5
11. Dosen dapat manajemen waktu dengan baik dalam proses perkuliahan.	1 2 3 4 5
12. Pemberian pelayanan kepada pengguna jasa baik administrasi maupun akademik sesuai dengan jadwal yang ditentukan.	1 2 3 4 5
13. Pimpinan, dosen, dan karyawan memberikan pelayanan dengan ramah dan kekeluargaan.	1 2 3 4 5
14. Proses perkuliahan berlangsung lancar.	1 2 3 4 5
15. Proses pengisian KHS berlangsung cepat.	1 2 3 4 5
16. KHS diisi dengan tepat.	1 2 3 4 5
17. Kurikulum dan silabus mempunyai relevansi dengan pengembangan ilmu dan kebutuhan dunia kerja.	1 2 3 4 5
18. Materi matakuliah yang diberikan relevan dengan judul matakuliah.	1 2 3 4 5
19. Pelayanan diberikan dengan adil pada setiap pengguna jasa.	1 2 3 4 5
20. Pemberian pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5
21. Pencatatan administrasi teratur dan akurat.	1 2 3 4 5
Dimensi RESPONSIVENESS	
22. Pimpinan, Dosen, dan karyawan selalu bersedia memenuhi permintaan pelayanan yang beranekaragam dari pengguna jasa.	1 2 3 4 5
23. Pimpinan, Dosen dan karyawan selalu bersedia membantu pengguna jasa dengan senang hati dan antusias.	1 2 3 4 5
24. Pimpinan, dosen, dan karyawan cepat tanggap terhadap kebutuhan pengguna jasa.	1 2 3 4 5
25. Pimpinan, dosen, dan karyawan serius dalam menangani setiap keluhan dari pengguna jasa.	1 2 3 4 5
26. Dosen dapat menyampaikan materi perkuliahan dengan interaktif sehingga memungkinkan mahasiswa dapat mengembangkan seluruh kapasitas, kreativitas, dan kapabilitasnya.	1 2 3 4 5

27. Informasi yang berkenaan dengan proses belajar mengajar dan pengurusan administrasi diberikan dengan cepat.	1 2 3 4 5
28. Prosedur pelayanan dinyatakan dengan jelas.	1 2 3 4 5
29. Pimpinan, dosen, dan karyawan dapat mengendalikan emosi ketika memberikan pelayanan.	1 2 3 4 5

Dimensi ASSURANCE

30. Pimpinan Perguruan Tinggi/Fakultas memiliki reputasi, kredibilitas, kemampuan, dan kecakapan baik dibidang akademik maupun dimasyarakat.	1 2 3 4 5
31. Dosen dan karyawan memperlakukan mahasiswa secara adil.	1 2 3 4 5
32. Penilaian terhadap hasil evaluasi proses belajar mengajar dilakukan secara objektif oleh dosen.	1 2 3 4 5
33. Karyawan mampu memberikan rasa aman dan kepastian janji pelayanan kepada pengguna jasa.	1 2 3 4 5
34. Pimpinan, dosen, dan karyawan berperilaku baik dalam hal pemberian pelayanan.	1 2 3 4 5
35. Pimpinan, dosen, dan karyawan mencerminkan profesionalisme dan mempunyai sopan santun.	1 2 3 4 5
36. Dosen yang ditugaskan untuk memegang suatu matakuliah memiliki kompetensi keilmuan (menguasai materi perkuliahan yang menjadi tanggung jawabnya).	1 2 3 4 5
37. Dosen memiliki metode pengajaran (penyajian materi) dan kreativitas yang baik ketika menyampaikan materi perkuliahan.	1 2 3 4 5
38. Jurusan memiliki status yang dapat dijadikan sebagai jaminan.	1 2 3 4 5

Dimensi EMPATHY

39. Hubungan antara pimpinan, dosen, dan karyawan dengan mahasiswa terjalin dengan akrab dan dekat.	1 2 3 4 5
40. Dosen memiliki kepedulian pada pemahaman mahasiswa terhadap materi perkuliahan yang diajarkan.	1 2 3 4 5
41. Dosen pembimbing akademik benar-benar berperan sebagai konselor.	1 2 3 4 5
42. Pimpinan, dosen, dan karyawan dapat memberikan kesan yang baik di hati pengguna jasa.	1 2 3 4 5
43. Pimpinan, dosen, dan karyawan peduli dengan kendala-kendala yang dihadapi oleh pengguna jasa.	1 2 3 4 5

44. Komunikasi antara pimpinan, dosen dan karyawan dengan mahasiswa dapat dilakukan dengan mudah.	1 2 3 4 5
45. Pimpinan, dosen, dan karyawan memberikan informasi yang mudah dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pengguna jasa.	1 2 3 4 5
46. Kesempatan diberikan kepada pengguna jasa untuk berpartisipasi aktif dalam berbagai kegiatan kampus, baik yang dilakukan secara individu maupun kelompok/lembaga.	1 2 3 4 5
47. Fasilitas-fasilitas pelayanan yang ada (perpustakaan, komputer, lab bahasa, dan lainnya) dapat diakses dengan mudah.	1 2 3 4 5
48. Dalam pengurusan dan Pengambilan KHS dapat dilakukan dengan mudah.	1 2 3 4 5

Bila ada pengalaman anda mengenai pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, silahkan tuliskan di bawah ini.

KUESIONER TIPE I**Bagian C****Pembobotan Kepentingan Dimensi Kualitas Pelayanan****Petunjuk**

- Bagian ini menunjukkan sejauhmana tingkat kepentingan setiap kriteria yang berhubungan dengan jenis pelayanan yang diberikan kepada anda untuk mengevaluasi kualitas pelayanan.
- Anda diminta untuk membagi dari total 100 poin (semakin tinggi poin berarti semakin penting) ke dalam lima kriteria sesuai dengan urutan kepentingan masing-masing kriteria tersebut bagi anda.
- Total nilai yang anda masukkan seharusnya tidak lebih dari 100 poin.

DIMENSI SERVQUAL	KRITERIA	NILAI
TANGIBLES	Penampilan fasilitas fisik, sarana dan prasarana, penerbitan, fasilitas komunikasi, fasilitas penunjang lainnya, serta penampilan pimpinan, dosen, dan karyawan.	
RELIABILITY	Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.	
RESPONSIVENESS	Kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.	
ASSURANCE	Pengetahuan, kompetensi, serta kemampuan pimpinan, dosen, dan karyawan dalam menumbuhkan kepercayaan, serta keyakinan dari pengguna jasa.	
EMPATHY	Kepedulian, ketulusan, perhatian personel, kemudahan berhubungan dan mengakses pelayanan.	
TOTAL		100

KUESIONER TIPE II

Bagian A Pemahaman Terhadap Harapan Pengguna Jasa

Petunjuk

- Bagian ini meminta anda selaku pimpinan membayangkan dan memberikan pendapat, mengenai harapan pengguna jasa tentang kualitas pelayanan yang terbaik.
- Dalam pengisian kuesioner ini, tidak ada jawaban yang benar atau salah.
- Skor 1 sampai dengan 5 menunjukkan tingkatan dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju, dengan notasi skor sebagai berikut :

1	2	3	4	5
Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Agak setuju	Setuju	Sangat setuju

- Berilah tanda silang (X) untuk setiap jawaban yang menurut anda paling tepat

Dimensi TANGIBLES

1. Gedung Kampus/Fakultas seharusnya bersih dan nyaman, serta memiliki daya tarik bagi mahasiswa dan civitas akademika lainnya.	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
2. Ruang perkuliahan, ruang dosen, ruang seminar, ruang administrasi seharusnya bersih, rapi, dan dalam kondisi baik.	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
3. Seharusnya tersedia prasarana belajar (OHP, laboratorium komputer, laboratorium bahasa, dan perpustakaan dengan koleksi yang lengkap)	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
4. Seharusnya tersedia sarana fisik sebagai tempat mengadakan kegiatan ekstrakurikuler seperti senat mahasiswa, media kesenian, kegiatan keagamaan, sarana olahraga dan kegiatan lainnya.	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
5. Seharusnya memiliki fasilitas penunjang lain yang memadai, (sarana parkir, kantin, ruang ibadah, fotocopy, wartel, keamanan, kamar mandi dan toilet yang sebanding dengan jumlah mahasiswa).	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
6. Seharusnya tersedia penerbitan kampus (jurnal ilmiah, buletin)	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
7. Seharusnya Tersedia fasilitas komunikasi dilingkungan kampus.	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
8. Penampilan pimpinan, dosen dan karyawan seharusnya rapi dan pantas.	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">4</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		

Dimensi RELIABILITY	
9. Jadwal perkuliahan seharusnya sesuai dengan kalender akademik yang telah ditetapkan.	1 2 3 4 5
10. Dosen seharusnya hadir tepat waktu pada setiap jadwal kuliah	1 2 3 4 5
11. Dosen seharusnya dapat memanajemen waktu dengan baik dalam proses perkuliahan.	1 2 3 4 5
12. Pemberian pelayanan kepada pengguna jasa baik administrasi maupun akademik seharusnya sesuai dengan jadwal yang ditentukan.	1 2 3 4 5
13. Pimpinan, dosen, dan karyawan seharusnya memberikan pelayanan dengan ramah dan kekeluargaan.	1 2 3 4 5
14. Proses perkuliahan seharusnya berlangsung lancar.	1 2 3 4 5
15. Proses pengisian KHS seharusnya berlangsung cepat	1 2 3 4 5
16. KHS seharusnya diisi dengan tepat.	1 2 3 4 5
17. Kurikulum dan silabus seharusnya mempunyai relevansi dengan pengembangan ilmu dan kebutuhan dunia kerja.	1 2 3 4 5
18. Materi matakuliah yang diberikan seharusnya relevan dengan judul matakuliah.	1 2 3 4 5
19. Pelayanan seharusnya diberikan dengan adil pada setiap pengguna jasa.	1 2 3 4 5
20. Pemberian pelayanan seharusnya sesuai dengan yang dijanjikan.	1 2 3 4 5
21. Pencatatan administrasi seharusnya teratur dan akurat.	1 2 3 4 5
Dimensi RESPONSIVENESS	
22. Pimpinan, Dosen, dan karyawan seharusnya selalu bersedia memenuhi permintaan pelayanan yang beranekaragam dari pengguna jasa.	1 2 3 4 5
23. Pimpinan, Dosen dan karyawan seharusnya selalu bersedia membantu pengguna jasa dengan senang hati dan antusias.	1 2 3 4 5
24. Pimpinan, dosen, dan karyawan seharusnya cepat tanggap terhadap kebutuhan pengguna jasa.	1 2 3 4 5
25. Pimpinan, dosen, dan karyawan seharusnya serius dalam menangani setiap keluhan dari pengguna jasa.	1 2 3 4 5
26. Dosen seharusnya dapat menyampaikan materi perkuliahan dengan interaktif sehingga memungkinkan mahasiswa dapat mengembangkan seluruh kapasitas, kreativitas, dan kapabilitasnya.	1 2 3 4 5

27. Informasi yang berkenaan dengan proses belajar mengajar dan pengurusan administrasi seharusnya diberikan dengan cepat.	1 2 3 4 5
28. Prosedur pelayanan seharusnya dinyatakan dengan jelas.	1 2 3 4 5
29. Pimpinan, dosen, dan karyawan seharusnya dapat mengendalikan emosi ketika memberikan pelayanan.	1 2 3 4 5
Dimensi ASSURANCE	
30. Pimpinan Perguruan Tinggi/Fakultas seharusnya memiliki reputasi, kredibilitas, kemampuan, dan kecakapan baik dibidang akademik maupun dimasyarakat.	1 2 3 4 5
31. Dosen dan karyawan seharusnya memberikan perlakuan yang adil pada mahasiswa.	1 2 3 4 5
32. Penilaian terhadap hasil proses belajar mengajar seharusnya dilakukan secara objektif oleh dosen.	1 2 3 4 5
33. Karyawan seharusnya mampu memberikan rasa aman dan kepastian janji pelayanan kepada pengguna jasa.	1 2 3 4 5
34. Pimpinan, dosen, dan karyawan seharusnya berperilaku baik dalam hal pemberian pelayanan.	1 2 3 4 5
35. Pimpinan, dosen, dan karyawan seharusnya mencerminkan profesionalisme dan mempunyai sopan santun.	1 2 3 4 5
36. Dosen yang ditugaskan untuk memegang suatu matakuliah seharusnya memiliki kompetensi keilmuan (menguasai materi perkuliahan yang menjadi tanggung jawabnya).	1 2 3 4 5
37. Dosen seharusnya memiliki metode pengajaran (penyajian materi) dan kreativitas yang baik ketika menyampaikan materi perkuliahan.	1 2 3 4 5
38. Jurusan seharusnya memiliki status yang dapat dijadikan sebagai jaminan	1 2 3 4 5
Dimensi EMPATHY	
39. Hubungan antara pimpinan, dosen, dan karyawan dengan mahasiswa seharusnya terjalin dengan akrab dan dekat	1 2 3 4 5
40. Dosen seharusnya memiliki kepedulian pada pemahaman mahasiswa terhadap materi perkuliahan yang diajarkan.	1 2 3 4 5
41. Dosen pembimbing akademik seharusnya benar-benar berperan sebagai konselor.	1 2 3 4 5
42. Pimpinan, dosen, dan karyawan seharusnya dapat memberikan kesan yang baik di hati pengguna jasa.	1 2 3 4 5

<p>49. Pimpinan, dosen, dan karyawan seharusnya peduli dengan kendala-kendala yang dihadapi oleh pengguna jasa</p>	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
<p>43. Komunikasi antara pimpinan, dosen dan karyawan dengan mahasiswa seharusnya dapat dilakukan dengan mudah</p>	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
<p>44. Pimpinan, dosen dan karyawan, seharusnya memberikan informasi yang mudah dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pengguna jasa.</p>	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
<p>45. Seharusnya memberikan kesempatan kepada pengguna jasa untuk berpartisipasi aktif dalam berbagai kegiatan kampus, baik yang dilakukan secara individu maupun kelompok/lembaga.</p>	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
<p>46. Fasilitas-fasilitas pelayanan yang ada (perpustakaan, komputer, lab bahasa, dan lainnya) seharusnya dapat diakses dengan mudah.</p>	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		
<p>47. Dalam pengurusan KRS dan Pengambilan KHS seharusnya dapat dilakukan dengan mudah.</p>	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5		

KUESIONER TIPE II**Bagian B****Pembobotan Kepentingan Dimensi Kualitas Pelayanan****Petunjuk**

- Bagian ini meminta saudara selaku pemberi jasa menunjukkan sejauhmana tingkat kepentingan setiap kriteria yang berhubungan dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh saudara untuk mengevaluasi kualitas pelayanan.
- Anda diminta untuk membagi dari total 100 poin (semakin tinggi poin berarti semakin penting) ke dalam lima kriteria sesuai dengan urutan kepentingan masing-masing kriteria tersebut bagi anda.
- Total nilai yang anda masukkan seharusnya tidak lebih dari 100 poin.

DIMENSI SERVQUAL	KRITERIA	NILAI
TANGIBLES	Penampilan fasilitas fisik, sarana dan prasarana, penerbitan, fasilitas komunikasi, fasilitas penunjang lainnya, serta penampilan pimpinan, dosen, dan karyawan.	
RELIABILITY	Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.	
RESPONSIVENESS	Kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.	
ASSURANCE	Pengetahuan, kompetensi, serta kemampuan pimpinan, dosen, dan karyawan dalam menumbuhkan kepercayaan, serta keyakinan dari pengguna jasa.	
EMPATHY	Kepedulian, ketulusan, perhatian personel, kemudahan berhubungan dan mengakses pelayanan.	
TOTAL		100

KUESIONER TIPE II

Bagian C Penetapan Standar Kualitas Pelayanan

Petunjuk

- Bagian ini ingin mengetahui apakah pelayanan pada pernyataan di bawah ini terstandar.
- Dalam pengisian kuesioner ini, tidak ada jawaban yang benar atau salah.
- Skor 1 sampai dengan 5 menunjukkan tingkatan dari belum ada standar, sampai standar sangat formal, dengan notasi skor sebagai berikut :

1	2	3	4	5
Standar Sangat Tidak Formal	Standar tidak formal	Standar agak formal	Standar formal	Standar sangat formal

- Berilah tanda silang (X) untuk setiap jawaban yang menurut anda paling tepat

DIMENSI SERVQUAL	KRITERIA	SKOR					
TANGIBLES	Penampilan fasilitas fisik, sarana dan prasarana, penerbitan, fasilitas komunikasi, fasilitas penunjang lainnya, serta penampilan pimpinan, dosen, dan karyawan.	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px;">1</td> <td style="width: 20px;">2</td> <td style="width: 20px;">3</td> <td style="width: 20px;">4</td> <td style="width: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			
RELIABILITY	Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px;">1</td> <td style="width: 20px;">2</td> <td style="width: 20px;">3</td> <td style="width: 20px;">4</td> <td style="width: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			
RESPONSIVENESS	Kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px;">1</td> <td style="width: 20px;">2</td> <td style="width: 20px;">3</td> <td style="width: 20px;">4</td> <td style="width: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			
ASSURANCE	Pengetahuan, kompetensi, serta kemampuan pimpinan, dosen, dan karyawan dalam menumbuhkan kepercayaan, serta keyakinan dari pengguna jasa.	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px;">1</td> <td style="width: 20px;">2</td> <td style="width: 20px;">3</td> <td style="width: 20px;">4</td> <td style="width: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			
EMPATHY	Kepedulian, ketulusan, perhatian personel, kemudahan berhubungan dan mengakses pelayanan.	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px;">1</td> <td style="width: 20px;">2</td> <td style="width: 20px;">3</td> <td style="width: 20px;">4</td> <td style="width: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			

KUESIONER TIPE II

Bagian D Pemenuhan Janji

Petunjuk

- Bagian ini ingin mengetahui kadar terpenuhinya janji yang dikomunikasikan dalam promosi kepada calon pengguna jasa.
- Dalam pengisian kuesioner ini, tidak ada jawaban yang benar atau salah.
- Skor 1 sampai dengan 5 menunjukkan kadar terpenuhinya janji yang dikomunikasikan dalam promosi dari sangat rendah sampai sangat tinggi.

1	2	3	4	5
Sangat rendah	Rendah	Sedang	Tinggi	Sangat tinggi

- Berilah tanda silang (X) untuk setiap jawaban yang menurut anda paling tepat

DIMENSI SERVQUAL	KRITERIA	KADAR TERPENUHINYA JANJI YANG DIKOMUNIKASIKAN DALAM PROMOSI
TANGIBLES	Penampilan fasilitas fisik, sarana dan prasarana, penerbitan, fasilitas komunikasi fasilitas penunjang lainnya, serta penampilan pimpinan, dosen, dan karyawan.	1 2 3 4 5
RELIABILITY	Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.	1 2 3 4 5
RESPONSIVENESS	Kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.	1 2 3 4 5
ASSURANCE	Pengetahuan, kompetensi, serta kemampuan pimpinan, dosen, dan karyawan dalam menumbuhkan kepercayaan serta keyakinan dari pengguna jasa.	1 2 3 4 5
EMPATHY	Kepedulian, ketulusan, perhatian, personel, kemudahan berhubung dan mengakses pelayanan.	1 2 3 4 5

KUESIONER TIPE II

Bagian E Pemenuhan Standar Kualitas Pelayanan

Petunjuk

- Bagian ini ingin mengetahui apakah kualitas pelayanan sudah dipenuhi sesuai dengan standar.
- Dalam pengisian kuesioner ini, tidak ada jawaban yang benar atau salah.
- Skor 1 sampai dengan 5 menunjukkan tingkatan dari belum ada standar, sampai sangat mampu dipenuhi, dengan notasi skor sebagai berikut :

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Mampu Dipenuhi	Tidak mampu dipenuhi	Agak mampu dipenuhi	Mampu dipehuhi	Sangat mampu dipenuhi

- Berilah tanda silang (X) untuk setiap jawaban yang menurut anda paling tepat

DIMENSI SERVQUAL	KRITERIA	SKOR					
TANGIBLES	Penampilan fasilitas fisik, sarana dan prasarana, penerbitan, fasilitas komunikasi, fasilitas penunjang lainnya, serta penampilan pimpinan, dosen, dan karyawan.	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px;">1</td> <td style="width: 20px;">2</td> <td style="width: 20px;">3</td> <td style="width: 20px;">4</td> <td style="width: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			
RELIABILITY	Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px;">1</td> <td style="width: 20px;">2</td> <td style="width: 20px;">3</td> <td style="width: 20px;">4</td> <td style="width: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			
RESPONSIVENESS	Kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px;">1</td> <td style="width: 20px;">2</td> <td style="width: 20px;">3</td> <td style="width: 20px;">4</td> <td style="width: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			
ASSURANCE	Pengetahuan, kompetensi, serta kemampuan pimpinan, dosen dan karyawan dalam menumbuhkan kepercayaan serta keyakinan dari pengguna jasa.	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px;">1</td> <td style="width: 20px;">2</td> <td style="width: 20px;">3</td> <td style="width: 20px;">4</td> <td style="width: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			
EMPATHY	Kepedulian, ketulusan, perhatian personel, kemudahan berhubungan dan mengakses pelayanan.	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px;">1</td> <td style="width: 20px;">2</td> <td style="width: 20px;">3</td> <td style="width: 20px;">4</td> <td style="width: 20px;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5			

LAMPIRAN II

80	4	4	3	4	2	4	4	5	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48								
81	5	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
82	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
83	5	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
84	5	5	5	4	2	1	1	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
85	5	5	3	4	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
86	1	2	3	3	4	3	1	3	4	4	1	3	3	3	4	2	4	2	4	2	4	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
87	1	2	3	4	3	1	3	4	4	1	3	3	3	3	4	2	4	2	4	2	4	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
88	4	4	2	1	4	1	4	1	5	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
89	2	3	1	3	1	1	5	5	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
90	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
91	1	2	1	1	1	1	5	4	4	3	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
92	2	1	3	3	1	1	3	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
93	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
94	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
95	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
96	4	4	2	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
97	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
98	5	2	1	2	3	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
99	5	5	2	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
100	5	5	2	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
101	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
102	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
105	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
106	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
107	4	4	5	5	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
109	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
110	2	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	4	3	2	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
115	3	2	2	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
116	3	3	2	4	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
117	4	4	3	5	5	4	5	5</																																															

Resp	Dimensi Tangibles	Dimensi Reliability	Dimensi Responsiveness	Dimensi Assurance	Dimensi Empathy
31	10	15	20	30	25
32	20	25	15	25	15
33	20	20	12	28	20
34	18	27	24	21	10
35	35	15	20	20	10
36	30	15	20	20	15
37	20	10	25	10	35
38	30	15	20	20	15
39	50	5	5	20	20
40	15	20	25	20	20
41	15	15	20	25	25
42	15	25	20	20	20
43	20	15	20	20	25
44	15	25	20	20	20
45	20	20	20	20	20
46	12	28	20	20	20
47	15	30	20	15	20
48	14.6	38	12	14.4	21
49	10	20	15	20	35
50	25	20	20	20	15
51	20	25	15	20	20
52	20	20	20	20	20
53	25	15	5	30	25
54	20	15	35	10	20
55	30	20	30	10	10
56	40	20	20	10	10
57	30	25	15	15	15
58	20	30	10	20	20
59	20	20	10	30	20
60	20	20	20	20	20

Resp	Dimensi Tangibles	Dimensi Reliability	Dimensi Responsiveness	Dimensi Assurance	Dimensi Empathy
1	25	25	20	10	20
2	15	15	20	15	35
3	35	25	10	10	20
4	20	20	20	20	20
5	15	20	20	20	25
6	20	20	20	20	20
7	15	10	15	35	25
8	20	20	20	20	20
9	20	25	15	20	20
10	45	15	10	15	15
11	15	10	20	40	15
12	25	25	20	10	20
13	20	20	10	30	20
14	20	20	20	30	10
15	30	20	20	10	20
16	20	20	20	30	10
17	20	20	20	20	20
18	20	20	20	20	20
19	40	20	20	20	0
20	20	15	20	15	30
21	30	20	15	15	20
22	20	10	30	30	10
23	25	25	25	25	0
24	20	20	15	30	15
25	15	20	15	25	25
26	25	25	20	20	10
27	25	15	10	35	15
28	15	15	35	25	10
29	25	25	20	10	20
30	20	20	20	20	20

Resp	Dimensi Tangibles	Dimensi Reliability	Dimensi Responsiveness	Dimensi Assurance	Dimensi Empathy
91	25	25	25	15	10
92	10	15	10	45	20
93	20	20	20	20	20
94	20	20	20	20	20
95	20	20	20	20	20
96	20	20	20	20	20
97	20	20	20	20	20
98	15	10	20	35	20
99	20	15	25	25	15
100	10	20	10	50	10
101	35	15	10	30	10
102	30	15	20	20	15
103	25	25	20	15	15
104	25	20	20	20	15
105	25	20	15	20	20
106	20	10	10	40	20
107	10	25	15	20	30
108	30	30	30	10	20
109	20	20	15	25	20
110	20	20	20	20	20
111	20	10	10	50	10
112	10	20	10	50	10
113	40	20	30	10	0
114	40	30	10	15	5
115	30	30	10	10	20
116	40	30	10	10	10
117	40	30	10	10	10
118	40	20	30	10	0
119	40	10	5	15	30
120	20	10	10	30	30

Resp	Dimensi Tangibles	Dimensi Reliability	Dimensi Responsiveness	Dimensi Assurance	Dimensi Empathy
61	20	20	20	20	20
62	10	20	20	25	25
63	25	25	20	15	15
64	25	20	20	20	15
65	25	20	15	20	20
66	20	10	10	40	20
67	25	15	5	30	25
68	20	20	20	20	20
69	15	15	20	25	25
70	40	30	10	10	10
71	25	15	5	30	25
72	20	15	35	10	20
73	35	55	5	5	0
74	20	30	30	10	10
75	30	40	10	10	10
76	35	20	20	15	10
77	20	20	20	20	20
78	30	15	20	20	15
79	30	20	20	15	15
80	10	20	20	10	40
81	50	10	10	20	10
82	30	25	20	15	10
83	50	20	10	10	10
84	20	20	30	20	10
85	10	20	20	30	20
86	25	25	15	20	15
87	30	30	20	15	5
88	30	20	15	25	10
89	10	25	10	20	35
90	15	40	15	20	10

	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
131	25	20	15	25	15
132	16.5	27	36.5	16	4
133	20	20	20	15	25
134	20	20	20	20	20
135	40	10	10	30	10
136	16.5	27	36.5	16	4
137	20	10	10	20	40
138	20	20	20	20	20
139	30	15	15	25	15
140	5	20	30	25	20
131	25	20	15	25	15
132	16.5	27	36.5	16	4
133	20	20	20	15	25
134	20	20	20	20	20
135	40	10	10	30	10
136	16.5	27	36.5	16	4
137	20	10	10	20	40
138	20	20	20	20	20
139	30	15	15	25	15
140	5	20	30	25	20
131	25	20	15	25	15
132	16.5	27	36.5	16	4
133	20	20	20	15	25
134	20	20	20	20	20
135	40	10	10	30	10
136	16.5	27	36.5	16	4
137	20	10	10	20	40
138	20	20	20	20	20
139	30	15	15	25	15
140	5	20	30	25	20

Resp	Dimensi Tangibles	Dimensi Reliability	Dimensi Responsiveness	Dimensi Assurance	Dimensi Empathy
1	3	4	4	4	4
2	3	4	3	5	3
3	4	5	5	5	5
4	2	4	3	3	4
5	4	5	4	5	4

Kemampuan Memenuhi Janji

Resp	Dimensi Tangibles	Dimensi Reliability	Dimensi Responsiveness	Dimensi Assurance	Dimensi Empathy
1	4	4	3	5	3
2	5	4	4	5	5
3	3	5	4	5	4
4	4	4	5	4	4
5	3	5	4	5	4
6	3	2	4	5	5
7	4	4	5	4	5
8	5	5	4	5	4
9	4	5	4	5	5
10	3	3	4	5	3
11	5	5	5	4	4
12	1	5	4	4	5
13	3	4	2	4	4
14	4	5	3	4	4
15	4	5	3	4	2
16	5	5	5	4	5
17	3	3	3	3	5

Kemampuan Memenuhi Standar Kualitas Pelayanan

Resp	Dimensi Tangibles	Dimensi Reliability	Dimensi Responsiveness	Dimensi Assurance	Dimensi Empathy
1	4	4	4	4	5
2	4	5	4	4	4
3	3	4	4	4	4
4	4	5	4	5	5
5	3	5	3	5	3
6	4	4	4	4	5
7	4	4	4	5	5
8	4	4	4	5	4
9	3	4	4	4	5
10	3	3	4	4	3
11	3	5	3	5	5
12	1	5	3	4	4
13	1	4	3	4	4
14	1	5	1	5	4
15	4	4	4	3	3
16	1	5	1	5	3
17	3	5	2	5	2

Resp	Dimensi Tangibles	Dimensi Reliability	Dimensi Responsiveness	Dimensi Assurance	Dimensi Empathy
31	15	25	25	20	15
32	40	15	15	15	15
33	20	20	20	20	20
34	15	15	15	15	40
35	10	20	20	30	20
36	23	15	12	40	10
37	15	15	15	15	40
38	20	20	20	30	10
39	20	25	10	25	20
40	25	10	15	25	25
41	20	20	10	20	30
42	40	30	10	10	10
43	40	20	20	10	10
44	10	20	20	30	20
45	20	20	20	20	20
46	40	15	15	15	15
47	20	25	10	25	20
48	40	10	15	10	25
49	15	15	20	20	30
50	25	10	20	20	25
51	20	20	20	20	20
52	40	20	20	10	10
53	30	10	30	10	20
54	20	25	15	20	20
55	20	20	10	40	10
56	40	20	20	10	10
57	15	25	20	30	10
58	20	20	20	20	20
59	20	20	20	20	20
60	20	20	20	20	20

Resp	Dimensi Tangibles	Dimensi Reliability	Dimensi Responsiveness	Dimensi Assurance	Dimensi Empathy
1	30	15	15	25	15
2	30	15	15	20	20
3	20	20	20	20	20
4	40	20	10	10	20
5	20	30	25	10	15
6	20	20	20	20	20
7	20	15	20	25	20
8	25	15	20	25	15
9	20	20	20	20	20
10	30	30	20	10	10
11	20	20	15	30	15
12	20	20	20	20	20
13	20	15	20	25	20
14	40	5	0	50	5
15	25	15	20	25	15
16	15	25	20	25	15
17	20	20	10	10	40
18	15	25	20	30	10
19	20	20	20	20	20
20	30	30	20	10	10
21	22	20	23	17	18
22	22	20	17	23	18
23	30	10	15	15	30
24	15	20	10	30	25
25	20	20	20	20	20
26	15	25	25	20	15
27	20	20	10	10	40
28	25	15	15	25	20
29	20	15	20	30	15
30	30	15	15	20	20

	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
91	10	20	20	40	10
92	20	20	20	10	30
93	20	20	10	20	30
94	10	20	20	20	30
95	30	15	15	20	20
96	25	25	0	50	0
97	30	10	30	10	20
98	20	23	20	22	15
99	30	15	15	20	20
100	20	20	20	20	20
101	30	30	20	10	10
102	22	20	23	17	18
103	22	20	17	23	18
104	10	20	15	30	25
105	25	25	15	25	10
106	30	10	40	20	0
107	50	0	0	50	0
108	30	15	15	20	20
109	22	20	17	23	18

	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
61	25	10	20	20	25
62	40	30	10	10	10
63	30	20	10	20	20
64	20	20	20	20	20
65	20	20	20	20	20
66	10	25	15	30	20
67	20	20	10	25	25
68	30	10	10	25	25
69	30	10	30	10	20
70	20	10	20	25	25
71	20	20	10	40	10
72	25	15	25	25	10
73	20	0	0	80	0
74	20	0	0	80	0
75	40	15	15	15	15
76	60	0	10	30	0
77	70	0	0	30	0
78	40	10	10	40	0
79	10	25	15	30	20
80	20	10	20	25	25
81	25	25	15	25	10
82	25	15	25	25	10
83	25	15	25	25	10
84	25	10	25	25	15
85	20	20	20	20	20
86	10	25	15	30	20
87	20	20	30	15	15
88	20	30	20	10	20
89	20	20	20	20	20
90	22	20	23	17	18

Resp	Dimensi Tangibles	Dimensi Reliability	Dimensi Responsiveness	Dimensi Assurance	Dimensi Empathy
1	3	3	4	4	3
2	3	4	4	4	4
3	1	2	2	3	3
4	4	3	3	4	3
5	4	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4

Kemampuan Memenuhi Janji

Resp	Dimensi Tangibles	Dimensi Reliability	Dimensi Responsiveness	Dimensi Assurance	Dimensi Empathy
1	3	1	3	3	1
2	4	5	4	3	5
3	5	4	5	5	4
4	4	3	5	4	4
5	1	5	3	1	5
6	4	4	4	5	4
7	3	4	1	2	4
8	4	4	3	3	5
9	1	2	2	5	3
10	5	5	1	3	1
11	3	4	3	4	3
12	5	3	5	5	5
13	4	5	2	4	4
14	4	3	5	5	3
15	5	4	5	5	5
16	4	5	4	3	5

Kemampuan Memenuhi Standar Kualitas Pelayanan

Resp	Dimensi Tangibles	Dimensi Reliability	Dimensi Responsiveness	Dimensi Assurance	Dimensi Empathy
1	1	3	2	1	3
2	3	4	4	4	5
3	4	5	4	3	4
4	3	3	4	4	5
5	4	4	4	2	4
6	3	3	4	4	3
7	2	1	2	1	1
8	3	4	4	4	4
9	1	2	3	3	2
10	4	1	1	4	4
11	4	2	4	3	4
12	4	5	3	3	5
13	1	4	4	5	4
14	4	3	3	3	3
15	4	5	5	5	5
16	5	5	4	5	5

Resp	Dimensi Tangibles										Dimensi Reliability										Dimensi Responsiveness										Dimensi Assurance										Dimensi Empathy																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48											
1	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	5	3	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5								
2	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	3	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5							
3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5							
4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5							
5	3	4	3	2	2	4	3	3	2	3	4	4	5	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
6	2	3	2	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
7	2	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
8	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
9	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
10	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
11	5	5	4	5	4	4	3	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
12	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
13	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
14	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
16	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	2	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Resp	Dimensi Tangibles	Dimensi Reliability	Dimensi Responsiveness	Dimensi Assurance	Dimensi Empathy
1	35	10	35	10	10
2	35	20	10	25	10
3	25	25	15	20	15
4	25	15	15	25	20
5	30	30	20	10	10
6	22	20	23	17	18
7	15	20	17	23	25
8	30	30	10	20	10
9	15	20	20	25	20
10	25	25	15	20	15
11	35	20	20	15	10
12	20	40	20	10	10
13	20	20	10	30	20
14	25	25	20	15	15
15	20	10	30	20	20
16	25	25	15	20	15
17	20	10	20	30	20
18	20	20	20	20	20
19	20	20	20	20	20

Resp	Dimensi Tangibles								Dimensi Reliability								Dimensi Responsiveness								Dimensi Assurance								Dimensi Empathy																						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48							
1	5	5	4	4	5	5	5	5	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3					
2	2	3	3	3	2	3	3	1	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4					
3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	2	4	4	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4			
5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5		
6	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5

Resp	Dimensi Tangibles	Dimensi Reliability	Dimensi Responsiveness	Dimensi Assurance	Dimensi Empathy
1	20	25	15	25	15
2	15	15	20	30	20
3	20	20	20	19	21
4	20	20	25	15	20
5	20	20	25	15	20
6	20	15	25	15	25
7	20	25	20	25	10
8	17	20	29	18	16
9	20	15	25	15	25
10	30	20	25	15	10
11	10	20	20	25	25
12	10	20	20	25	25
13	20	20	20	15	25
14	15	20	25	15	25
15	25	15	20	20	20
16	25	15	20	20	20
17	20	20	20	20	20
18	15	25	25	15	20
19	25	18	17	14	26
20	20	15	25	20	20
21	18	25	25	17	15
22	10	25	15	30	20
23	25	21	22	19	13
24	25	28	17	18	12
25	20	23	12	20	25

Resp	Dimensi Tangibles	Dimensi Reliability	Dimensi Responsiveness	Dimensi Assurance	Dimensi Empathy
1	15	29	32	10	14
2	20	15	15	25	25
3	18	18	19	22	23
4	18	15	22	20	25
5	20	15	15	25	25
6	20	30	30	15	5

Resp	Dimensi Tangibles	Dimensi Reliability	Dimensi Responsiveness	Dimensi Assurance	Dimensi Empathy
1	3	5	3	2	3
2	4	4	4	4	3
3	4	5	5	4	3
4	3	4	4	4	4
5	4	4	5	4	3
6	3	4	5	3	4

Resp	Dimensi Tangibles	Dimensi Reliability	Dimensi Responsiveness	Dimensi Assurance	Dimensi Empathy
1	4	4	5	4	4
2	3	5	4	4	5
3	4	5	5	5	4
4	3	5	4	4	3
5	4	4	4	4	4
6	4	4	5	4	4
7	3	3	4	3	2
8	4	5	4	4	4
9	3	4	5	4	2
10	4	5	4	5	4
11	4	5	4	5	4
12	4	5	4	5	3
13	3	3	5	4	4
14	4	4	5	4	3
5	4	5	4	5	3
16	3	3	4	4	4
17	4	5	5	3	4
18	4	4	4	4	4
19	2	4	5	4	5
20	4	5	4	4	4
21	4	4	4	4	4
22	3	5	4	4	4
23	3	5	5	2	3
24	3	4	4	4	3
25	2	5	5	3	3

Resp	Dimensi Tangibles	Dimensi Reliability	Dimensi Responsiveness	Dimensi Assurance	Dimensi Empathy
1	4	5	4	4	4
2	4	4	5	5	5
3	5	4	4	5	4
4	4	5	5	4	4
5	5	4	5	4	4
6	5	4	4	5	5
7	2	5	3	5	5
8	4	1	4	3	5
9	3	3	5	5	4
10	3	5	4	5	4
11	4	4	5	4	5
12	3	5	4	5	5
13	4	5	5	4	3
14	5	4	5	5	4
15	5	4	3	5	5
16	4	5	4	5	4
17	4	4	5	4	4
18	5	1	4	4	4
19	4	4	5	4	5
20	4	5	4	4	5
21	4	4	4	3	4
22	5	5	5	5	4
23	5	4	5	5	4
24	4	4	4	5	3
25	5	5	5	4	5

LAMPIRAN III

Uji Validitas Kuesioner Harapan Pengguna Jasa Pada Dimensi Tangibles

Correlations

	HTANG1	HTANG2	HTANG3	HTANG4	HTANG5	HTANG6	HTANG7	HTANG8	TANGTOT
HTANG1	1,000								
Pearson Correlation		.381*	.676**	.545**	.485**	.532**	.898**	.615**	.818**
Sig. (2-tailed)		.033	.000	.002	.007	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
HTANG2		1,000							
Pearson Correlation			.537**	.505**	.493**	.585**	.424*	.587**	.727**
Sig. (2-tailed)			.002	.004	.006	.001	.018	.001	.000
N		30	30	30	30	30	30	30	30
HTANG3			1,000						
Pearson Correlation				.487**	.478**	.774**	.678**	.522**	.828**
Sig. (2-tailed)				.006	.008	.000	.000	.003	.003
N			30	30	30	30	30	30	30
HTANG4				1,000					
Pearson Correlation					.458**	.605**	.515**	.561**	.755**
Sig. (2-tailed)					.011	.000	.004	.001	.000
N				30	30	30	30	30	30
HTANG5					1,000				
Pearson Correlation						.578**	.532**	.462**	.717**
Sig. (2-tailed)						.001	.002	.010	.000
N						30	30	30	30
HTANG6						1,000			
Pearson Correlation							.525**	.515**	.844**
Sig. (2-tailed)							.003	.004	.000
N							30	30	30
HTANG7							1,000		
Pearson Correlation								.488**	.776**
Sig. (2-tailed)								.005	.000
N								30	30
HTANG8								1,000	
Pearson Correlation									.763**
Sig. (2-tailed)									.000
N									30
TANGTOT									1,000
Pearson Correlation									
Sig. (2-tailed)									
N									

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Validitas Kuesioner Harapan Pengguna Jasa Pada Dimensi Reliability

Correlations

	PREL10	PREL11	PREL12	PREL13	PREL14	PREL15	PREL16	PREL17	PREL18	PREL19	PREL20	PREL21	PREL22
PREL9	1,000												
Prepson Correlation													
Sig. (2-tailed)													
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PREL10	.468**	1,000											
Prepson Correlation													
Sig. (2-tailed)													
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PREL11	.507**	1,000											
Prepson Correlation													
Sig. (2-tailed)													
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PREL12	.642**	.605**	1,000										
Prepson Correlation													
Sig. (2-tailed)													
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PREL13	.624**	.609**	.652**	1,000									
Prepson Correlation													
Sig. (2-tailed)													
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PREL14	.724**	.651**	.679**	.617**	1,000								
Prepson Correlation													
Sig. (2-tailed)													
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PREL15	.573**	.602**	.619**	.634**	.660**	1,000							
Prepson Correlation													
Sig. (2-tailed)													
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PREL16	.662**	.652**	.652**	.679**	.635**	.635**	1,000						
Prepson Correlation													
Sig. (2-tailed)													
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PREL17	.543**	.609**	.612**	.670**	.670**	.670**	.670**	1,000					
Prepson Correlation													
Sig. (2-tailed)													
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PREL18	.662**	.652**	.652**	.679**	.635**	.635**	.635**	.635**	1,000				
Prepson Correlation													
Sig. (2-tailed)													
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PREL19	.573**	.602**	.619**	.634**	.660**	.660**	.660**	.660**	.660**	1,000			
Prepson Correlation													
Sig. (2-tailed)													
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PREL20	.719**	.602**	.619**	.634**	.660**	.660**	.660**	.660**	.660**	.660**	1,000		
Prepson Correlation													
Sig. (2-tailed)													
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PREL21	.607**	.603**	.618**	.644**	.604**	.604**	.604**	.604**	.604**	.604**	.604**	1,000	
Prepson Correlation													
Sig. (2-tailed)													
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PREL22	.813**	.760**	.744**	.750**	.760**	.760**	.760**	.760**	.760**	.760**	.760**	.760**	1,000
Prepson Correlation													
Sig. (2-tailed)													
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
*** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Validitas Kuesioner Harapan Pengguna Jasa Pada Dimensi Responsiveness

Correlations

	HRESP22	HRESP23	HRESP24	HRESP25	HRESP26	HRESP27	HRESP28	HRESP29	RESPTOT
HRESP22	1,000								
Pearson Correlation		.565**	.524**	.505**	.715**	.414*	.543**	.516**	.784**
Sig. (2-tailed)		.001	.003	.004	.000	.023	.002	.004	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
HRESP23		1,000							
Pearson Correlation			.518**	.783**	.446*	.602**	.508**	.620**	.827**
Sig. (2-tailed)			.003	.000	.014	.000	.004	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
HRESP24			1,000						
Pearson Correlation				.384*	.468**	.543**	.412*	.717**	.765**
Sig. (2-tailed)				.036	.009	.002	.024	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
HRESP25				1,000					
Pearson Correlation					.381*	.492**	.543**	.450**	.737**
Sig. (2-tailed)					.038	.005	.002	.013	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
HRESP26					1,000				
Pearson Correlation						.435*	.605**	.421*	.730**
Sig. (2-tailed)						.016	.000	.020	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
HRESP27						1,000			
Pearson Correlation							.372*	.505**	.723**
Sig. (2-tailed)							.043	.004	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
HRESP28							1,000		
Pearson Correlation								.479**	.722**
Sig. (2-tailed)								.007	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
HRESP29								1,000	
Pearson Correlation									.787**
Sig. (2-tailed)									.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RESPTOT									1,000
Pearson Correlation									
Sig. (2-tailed)									.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas Kuesioner Harapan Pengguna Jasa Pada Dimensi Assurance

Correlations

	HASSU30	HASSU31	HASSU32	HASSU33	HASSU34	HASSU35	HASSU36	HASSU37	HASSU38	ASSUTOT
HASSU30 Pearson Correlation	1.000	.517**	.690**	.533**	.708**	.605**	.580**	.453**	.515**	.817**
Sig. (2-tailed)		.003	.000	.002	.000	.000	.001	.012	.004	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
HASSU31 Pearson Correlation		1.000	.484**	.585**	.452**	.467**	.443**	.498**	.577**	.738**
Sig. (2-tailed)			.007	.001	.010	.009	.014	.005	.001	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
HASSU32 Pearson Correlation			1.000	.416**	.720**	.523**	.463**	.556**	.411**	.750**
Sig. (2-tailed)				.022	.000	.003	.010	.001	.024	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
HASSU33 Pearson Correlation				1.000	.630**	.452**	.694**	.496**	.442**	.762**
Sig. (2-tailed)					.000	.010	.000	.005	.014	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
HASSU34 Pearson Correlation					1.000	.452**	.625**	.537**	.371**	.803**
Sig. (2-tailed)						.012	.000	.002	.043	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
HASSU35 Pearson Correlation						1.000	.528**	.476**	.440**	.724**
Sig. (2-tailed)							.003	.008	.015	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
HASSU36 Pearson Correlation							1.000	.571**	.405**	.778**
Sig. (2-tailed)								.001	.026	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
HASSU37 Pearson Correlation								1.000	.507**	.735**
Sig. (2-tailed)									.004	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
HASSU38 Pearson Correlation									1.000	.680**
Sig. (2-tailed)										.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ASSUTOT Pearson Correlation										1.000
Sig. (2-tailed)										
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas Kuesioner Harapan Pengguna Jasa Pada Dimensi Empathy

Correlations

	HEMPA39	HEMPA40	HEMPA41	HEMPA42	HEMPA43	HEMPA44	HEMPA45	HEMPA46	HEMPA47	HEMPA48	EMPATOT
HEMPA39 Pearson Correlation	1.000	.467**	.557	.658**	.540**	.507**	.704**	.569**	.427**	.530**	.784**
Sig. (2-tailed)		.009	.001	.000	.002	.004	.000	.001	.019	.003	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
HEMPA40 Pearson Correlation	.467**	1.000	.646**	.688**	.428*	.486**	.586**	.479**	.576**	.632**	.761**
Sig. (2-tailed)	.009		.000	.000	.018	.007	.000	.007	.001	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
HEMPA41 Pearson Correlation	.557**	.646**	1.000	.745**	.564**	.523**	.616**	.635**	.606**	.660**	.838**
Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.001	.003	.000	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
HEMPA42 Pearson Correlation	.658**	.688**	.745**	1.000	.571**	.558**	.666**	.565**	.546**	.600**	.876**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.001	.001	.000	.001	.002	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
HEMPA43 Pearson Correlation	.540**	.428*	.564**	.571**	1.000	.360*	.440**	.481**	.526**	.570**	.694**
Sig. (2-tailed)	.002	.018	.001	.001		.003	.015	.007	.003	.001	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
HEMPA44 Pearson Correlation	.507**	.486**	.523**	.558**	.360*	1.000	.621**	.531**	.519**	.543**	.733**
Sig. (2-tailed)	.004	.007	.003	.003	.003		.003	.000	.003	.002	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
HEMPA45 Pearson Correlation	.704**	.655**	.616**	.666**	.440**	.521**	1.000	.528**	.572**	.495**	.821**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.015	.003		.003	.000	.007	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
HEMPA46 Pearson Correlation	.569**	.479**	.635**	.565**	.481**	.631**	.528**	1.000	.607**	.495**	.765**
Sig. (2-tailed)	.001	.007	.000	.001	.007	.000	.003		.000	.005	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
HEMPA47 Pearson Correlation	.427**	.576**	.603**	.545**	.519**	.519**	.672**	.607**	1.000	.461**	.765**
Sig. (2-tailed)	.019	.001	.000	.002	.001	.003	.000	.000	.000	.010	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
HEMPA48 Pearson Correlation	.530**	.632**	.660**	.600**	.570**	.543**	.483**	.495**	.461**	1.000	.782**
Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000	.001	.002	.007	.005	.010	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
EMPATOT Pearson Correlation	.784**	.761**	.838**	.876**	.694**	.733**	.821**	.765**	.765**	.782**	1.000
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas Kuesioner Persepsi Pengguna Jasa Pada Dimensi Tangibles

Correlations

	PTANG1	PTANG2	PTANG3	PTANG4	PTANG5	PTANG6	PTANG7	PTANG8	TANGTOT
PTANG1	1,000								
Pearson Correlation		.845**	.802**	.801**	.526**	.424*	.576**	.523**	.832**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.003	.019	.001	.003	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PTANG2		1,000							
Pearson Correlation			.697**	.775**	.430**	.449*	.605**	.630**	.820**
Sig. (2-tailed)			.000	.000	.016	.013	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PTANG3			1,000						
Pearson Correlation				.739**	.622**	.423**	.601**	.562**	.831**
Sig. (2-tailed)				.000	.000	.020	.000	.001	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PTANG4				1,000					
Pearson Correlation					.532**	.489**	.651**	.616**	.850**
Sig. (2-tailed)					.002	.006	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PTANG5					1,000				
Pearson Correlation						.567**	.594**	.606**	.761**
Sig. (2-tailed)						.000	.001	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PTANG6						1,000			
Pearson Correlation							.843**	.521**	.748**
Sig. (2-tailed)							.000	.003	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PTANG7							1,000		
Pearson Correlation								.688**	.867**
Sig. (2-tailed)								.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PTANG8								1,000	
Pearson Correlation									.789**
Sig. (2-tailed)									.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TANGTOT									1,000
Pearson Correlation									
Sig. (2-tailed)									.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas Kuesioner Persepsi Pengguna Jasa Pada Dimensi Reliability

Correlations

	PRELI9	PRELI10	PRELI11	PRELI12	PRELI13	PRELI14	PRELI15	PRELI16	PRELI17	PRELI18	PRELI19	PRELI20	PRELI21	PRELI22	
PRELI9	1.000														
PRELI10	.730**	1.000													
PRELI11	.847**	.767**	1.000												
PRELI12	.800**	.743**	.847**	1.000											
PRELI13	.697**	.600**	.697**	.600**	1.000										
PRELI14	.594**	.500**	.594**	.500**	.600**	1.000									
PRELI15	.574**	.480**	.574**	.480**	.500**	.643**	1.000								
PRELI16	.544**	.450**	.544**	.450**	.480**	.729**	.731**	1.000							
PRELI17	.581**	.490**	.581**	.490**	.500**	.643**	.643**	.729**	1.000						
PRELI18	.572**	.480**	.572**	.480**	.419**	.457**	.457**	.480**	.631**	1.000					
PRELI19	.583**	.490**	.583**	.490**	.552**	.584**	.584**	.552**	.455**	.384**	1.000				
PRELI20	.604**	.510**	.604**	.510**	.500**	.600**	.600**	.500**	.600**	.600**	.626**	1.000			
PRELI21	.551**	.460**	.551**	.460**	.500**	.600**	.600**	.500**	.600**	.600**	.600**	.600**	1.000		
PRELI22	.675**	.580**	.675**	.580**	.748**	.813**	.734**	.748**	.748**	.688**	.751**	.624**	.775**	1.000	

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas Kuesioner Persepsi Pengguna Jasa Pada Dimensi Responsiveness

Correlations

	PRESP22	PRESP23	PRESP24	PRESP25	PRESP26	PRESP27	PRESP28	PRESP29	RESPTOT
PRESP22	1,000								
Pearson Correlation		.796**	.731**	.683**	.628**	.618**	.771**	.807**	.893**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PRESP23		1,000							
Pearson Correlation			.747**	.743**	.780**	.756**	.689**	.678**	.896**
Sig. (2-tailed)			.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N		30	30	30	30	30	30	30	30
PRESP24			1,000						
Pearson Correlation				.807**	.569**	.774**	.633**	.698**	.892**
Sig. (2-tailed)				.000	.000	.000	.000	.000	.000
N			30	30	30	30	30	30	30
PRESP25				1,000					
Pearson Correlation					.735**	.748**	.664**	.617**	.868**
Sig. (2-tailed)					.000	.000	.000	.000	.000
N				30	30	30	30	30	30
PRESP26					1,000				
Pearson Correlation						.657**	.533**	.463**	.783**
Sig. (2-tailed)						.000	.002	.010	.000
N						30	30	30	30
PRESP27						1,000			
Pearson Correlation							.637**	.745**	.862**
Sig. (2-tailed)							.000	.000	.000
N							30	30	30
PRESP28							1,000		
Pearson Correlation								.854**	.843**
Sig. (2-tailed)								.000	.000
N								30	30
PRESP29								1,000	
Pearson Correlation									.860**
Sig. (2-tailed)									.000
N									30
RESPTOT									1,000
Pearson Correlation									
Sig. (2-tailed)									.000
N									30

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Validitas Kuesioner Persepsi Pengguna Jasa Pada Dimensi Assurance

Correlations

	PASSU30	PASSU31	PASSU32	PASSU33	PASSU34	PASSU35	PASSU36	PASSU37	PASSU38	ASSUTOT
PASSU30 Pearson Correlation	1.000	.737**	.702**	.701**	.442*	.484**	.651**	.677**	.594**	.830**
PASSU30 Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.015	.005	.000	.000	.001	.000
PASSU30 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PASSU31 Pearson Correlation	.737**	1.000	.740**	.647**	.424*	.450*	.687**	.673**	.627**	.831**
PASSU31 Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.019	.013	.000	.000	.000	.000
PASSU31 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PASSU32 Pearson Correlation	.702**	.740**	1.000	.701**	.505**	.588**	.674**	.570**	.575**	.830**
PASSU32 Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.004	.001	.000	.001	.001	.000
PASSU32 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PASSU33 Pearson Correlation	.701**	.647**	.701**	1.000	.711**	.601**	.679**	.627**	.538**	.852**
PASSU33 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.020	.000	.000	.002	.000
PASSU33 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PASSU34 Pearson Correlation	.442*	.424*	.505**	.711**	1.000	.789**	.560**	.423*	.404*	.704**
PASSU34 Sig. (2-tailed)	.015	.019	.004	.000		.000	.001	.020	.027	.000
PASSU34 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PASSU35 Pearson Correlation	.484**	.450*	.588**	.601**	.789**	1.000	.703**	.575**	.641**	.786**
PASSU35 Sig. (2-tailed)	.005	.013	.001	.000	.000		.000	.001	.000	.000
PASSU35 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PASSU36 Pearson Correlation	.651**	.687**	.674**	.679**	.560**	.703**	1.000	.730**	.591**	.857**
PASSU36 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000		.000	.001	.000
PASSU36 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PASSU37 Pearson Correlation	.677**	.673**	.570**	.627**	.423*	.575**	.730**	1.000	.688**	.816**
PASSU37 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.020	.001	.000		.000	.000
PASSU37 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PASSU38 Pearson Correlation	.594**	.627**	.575**	.538**	.404*	.641**	.581**	.688**	1.000	.776**
PASSU38 Sig. (2-tailed)	.001	.000	.001	.002	.027	.000	.001	.000		.000
PASSU38 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ASSUTOT Pearson Correlation	.830**	.831**	.830**	.852**	.704**	.786**	.857**	.816**	.776**	1.000
ASSUTOT Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
ASSUTOT N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas Kuesioner Persepsi Pengguna Jasa Pada Dimensi Empathy

Correlations

	PEMPA39	PEMPA40	PEMPA41	PEMPA42	PEMPA43	PEMPA44	PEMPA45	PEMPA46	PEMPA47	PEMPA48	EMPATOT
PEMPA39	1,000										
Pearson Correlation											
Sig. (2-tailed)											
N	30										
PEMPA40	.705**	1,000									
Pearson Correlation											
Sig. (2-tailed)	.000										
N	30	30									
PEMPA41	.663**	.560**	1,000								
Pearson Correlation											
Sig. (2-tailed)	.000	.001									
N	30	30	30								
PEMPA42	.663**	.510**	.672**	1,000							
Pearson Correlation											
Sig. (2-tailed)	.000	.004	.000								
N	30	30	30	30							
PEMPA43	.495**	.815**	.560**	.771**	1,000						
Pearson Correlation											
Sig. (2-tailed)	.005	.000	.001	.000							
N	30	30	30	30	30						
PEMPA44	.748**	.753**	.575**	.773**	.753**	1,000					
Pearson Correlation											
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000						
N	30	30	30	30	30	30					
PEMPA45	.748**	.636**	.569**	.590**	.465**	.732**	1,000				
Pearson Correlation											
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.001	.016	.000					
N	30	30	30	30	30	30	30				
PEMPA46	.712**	.515**	.724**	.686**	.515**	.657**	.781**	1,000			
Pearson Correlation											
Sig. (2-tailed)	.000	.004	.000	.000	.004	.000	.000				
N	30	30	30	30	30	30	30	30			
PEMPA47	.471**	.698**	.498**	.481**	.481**	.615**	.654**	.552**	1,000		
Pearson Correlation											
Sig. (2-tailed)	.008	.000	.005	.006	.006	.000	.000	.002	.000		
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
PEMPA48	.631**	.601**	.601**	.666**	.553**	.721**	.554**	.654**	.592**	1,000	
Pearson Correlation											
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.001	.000	.001	.000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
EMPATOT	.851**	.811**	.822**	.814**	.744**	.921**	.828**	.881**	.742**	.824**	1,000
Pearson Correlation											
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas Kuesioner Persepsi Pimpinan Terhadap Harapan Pengguna Jasa Pada Dimensi Tangibles

Correlations

	PPTANG1	PPTANG2	PPTANG3	PPTANG4	PPTANG5	PPTANG6	PPTANG7	PPTANG8	TANGTOT
PPTANG1	1.000								
Pearson Correlation		.815**	.913**	.701*	.701*	.919**	.802**	.800**	.913**
Sig. (2-tailed)		.004	.000	.024	.024	.000	.005	.005	.000
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10
PPTANG2		1.000							
Pearson Correlation			.745*	.781**	.781**	.750*	.655*	.905**	.881**
Sig. (2-tailed)			.013	.008	.008	.042	.040	.000	.001
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10
PPTANG3			1.000						
Pearson Correlation				.815**	.815**	.932**	.813**	.888**	.959**
Sig. (2-tailed)				.004	.004	.000	.004	.000	.000
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10
PPTANG4				1.000					
Pearson Correlation					.756*	.742*	.648*	.695**	.878**
Sig. (2-tailed)					.011	.014	.043	.000	.001
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10
PPTANG5					1.000				
Pearson Correlation						.742*	.648*	.895**	.878**
Sig. (2-tailed)						.014	.043	.000	.001
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10
PPTANG6						1.000			
Pearson Correlation							.873**	.829**	.937**
Sig. (2-tailed)							.001	.003	.000
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10
PPTANG7							1.000		
Pearson Correlation								.724*	.843**
Sig. (2-tailed)								.018	.002
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10
PPTANG8								1.000	
Pearson Correlation									.950**
Sig. (2-tailed)									.000
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10
TANGTOT									1.000
Pearson Correlation									
Sig. (2-tailed)									
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

Uji Validitas Kuesioner Persepsi Pimpinan Terhadap Harapan Pengguna Jasa Pada Dimensi Reliability

Cronbach's

	PREL10	PREL11	PREL12	PREL13	PREL14	PREL15	PREL16	PREL17	PREL18	PREL19	PREL20	PREL21	PREL22	RELIOT
PREL10	1.000	.888	.677	.713	.603	.768	.672	.835	.872	.663	.872	.663	.838	.844
PREL11	.023	1.000	.932	.925	.803	.978	.933	.903	.903	.803	.903	.803	.947	.902
PREL12	.709	.838	1.000	.886	.706	.797	.709	.686	.709	.709	.709	.709	.844	.870
PREL13	.073	.063	.074	1.000	.623	.068	.023	.078	.023	.023	.023	.023	.023	.001
PREL14	.13	.10	.10	.873	1.000	.760	.830	.708	.830	.830	.830	.830	.830	.870
PREL15	.889	.100	.677	.873	.836	1.000	.836	.836	.836	.836	.836	.836	.836	.870
PREL16	.003	.003	.003	.001	.003	.003	1.000	.003	.003	.003	.003	.003	.003	.003
PREL17	.077	.077	.100	.787	.831	.787	.831	1.000	.831	.831	.831	.831	.831	.870
PREL18	.012	.074	.004	.006	.004	.006	.004	.006	1.000	.006	.006	.006	.006	.006
PREL19	.10	.10	.10	.10	.10	.10	.10	.10	.10	1.000	.10	.10	.10	.10
PREL20	.713	.889	.797	.873	.836	.831	.831	.831	.831	.831	1.000	.831	.831	.870
PREL21	.000	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	1.000	.001	.001
PREL22	.12	.10	.10	.10	.10	.10	.10	.10	.10	.10	.10	.10	1.000	.10
PREL23	.838	.706	.686	.836	.836	.836	.836	.836	.836	.836	.836	.836	.836	1.000
PREL24	.063	.023	.004	.006	.004	.006	.004	.006	.004	.006	.004	.006	.004	.006
PREL25	.769	.891	.821	.873	.836	.831	.831	.831	.831	.831	.831	.831	.831	.870
PREL26	.009	.008	.008	.008	.008	.008	.008	.008	.008	.008	.008	.008	.008	.008
PREL27	.677	.706	.677	.873	.836	.831	.831	.831	.831	.831	.831	.831	.831	.870
PREL28	.003	.023	.004	.006	.004	.006	.004	.006	.004	.006	.004	.006	.004	.006
PREL29	.868	.706	.677	.873	.836	.831	.831	.831	.831	.831	.831	.831	.831	.870
PREL30	.003	.023	.004	.006	.004	.006	.004	.006	.004	.006	.004	.006	.004	.006
PREL31	.072	.023	.004	.006	.004	.006	.004	.006	.004	.006	.004	.006	.004	.006
PREL32	.10	.10	.10	.10	.10	.10	.10	.10	.10	.10	.10	.10	.10	.10
PREL33	.890	.836	.807	.873	.836	.831	.831	.831	.831	.831	.831	.831	.831	.870
PREL34	.001	.024	.006	.006	.006	.006	.006	.006	.006	.006	.006	.006	.006	.006
PREL35	.538	.846	.893	.885	.774	.874	.874	.874	.874	.874	.874	.874	.874	.870
PREL36	.047	.002	.002	.002	.002	.002	.002	.002	.002	.002	.002	.002	.002	.002
PREL37	.12	.10	.10	.10	.10	.10	.10	.10	.10	.10	.10	.10	.10	.10
PREL38	.844	.870	.883	.897	.824	.897	.897	.897	.897	.897	.897	.897	.897	.897
PREL39	.002	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
PREL40	.10	.10	.10	.10	.10	.10	.10	.10	.10	.10	.10	.10	.10	.10

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Validitas Kuesioner Persepsi Pimpinan Terhadap Harapan Pengguna Jasa Pada Dimensi Responsivencss

Correlations

	PPRESP22	PPRESP23	PPRESP24	PPRESP25	PPRESP26	PPRESP27	PPRESP28	PPRESP29	RESPTOT
PPRESP22 Pearson Correlation	1.000	.724*	.706**	.826**	.826**	.661*	.826**	.832**	.901**
Sig. (2-tailed)		.018	.023	.003	.003	.037	.003	.003	.000
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10
PPRESP23 Pearson Correlation	.724*	1.000	.713*	.777**	.777**	.777**	.777**	.662*	.868**
Sig. (2-tailed)	.018		.021	.008	.008	.008	.008	.037	.001
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10
PPRESP24 Pearson Correlation	.706**	.713*	1.000	.659*	.659*	.659*	.791**	.868**	.859**
Sig. (2-tailed)	.023	.021		.038	.038	.038	.006	.001	.001
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10
PPRESP25 Pearson Correlation	.826**	.777**	.659*	1.000	.833**	.867*	.833**	.645*	.889**
Sig. (2-tailed)	.003	.008	.038		.003	.035	.003	.044	.001
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10
PPRESP26 Pearson Correlation	.826**	.777**	.659*	.833**	1.000	.833**	.833**	.645*	.914**
Sig. (2-tailed)	.003	.008	.038	.003		.003	.003	.044	.000
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10
PPRESP27 Pearson Correlation	.661*	.777**	.659*	.667*	.833**	1.000	.667*	.645*	.841**
Sig. (2-tailed)	.037	.008	.038	.035	.003		.035	.044	.002
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10
PPRESP28 Pearson Correlation	.826**	.777**	.791**	.833**	.833**	.667*	1.000	.645*	.914**
Sig. (2-tailed)	.003	.008	.006	.003	.003	.035		.044	.000
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10
PPRESP29 Pearson Correlation	.832**	.662*	.868**	.645*	.645*	.845*	.645*	1.000	.829**
Sig. (2-tailed)	.003	.037	.001	.044	.044	.044	.044		.003
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10
RESPTOT Pearson Correlation	.901**	.868**	.859**	.889**	.914**	.841**	.914**	.829**	1.000
Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001	.001	.000	.002	.000	.003	
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Validitas Koesioner Persepsi Pimpinan Terhadap Harapan Pengguna Jasa Pada Dimensi Assurance

Correlations

	PPASSU30	PPASSU31	PPASSU32	PPASSU33	PPASSU34	PPASSU35	PPASSU36	PPASSU37	PPASSU38	ASSUTOT
PPASSU30 Pearson Correlation	1.000	.725*	.639*	.680*	.726*	.736*	.746*	.799*	.738*	.867*
Sig. (2-tailed)		.018	.047	.001	.018	.015	.013	.006	.015	.002
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
PPASSU31 Pearson Correlation	.725*	1.000	.747*	.753*	.821**	.751*	.802**	.747*	.853**	.880*
Sig. (2-tailed)	.018		.013	.012	.004	.012	.005	.013	.001	.001
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
PPASSU32 Pearson Correlation	.639*	.747*	1.000	.859**	.747*	.873**	.870**	.750*	.722*	.895**
Sig. (2-tailed)	.047	.013		.001	.013	.001	.001	.012	.016	.000
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
PPASSU33 Pearson Correlation	.680*	.753*	.859**	1.000	.753*	.780**	.868**	.716*	.661*	.897**
Sig. (2-tailed)	.001	.012	.001		.012	.008	.001	.020	.037	.000
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
PPASSU34 Pearson Correlation	.726*	.821**	.747*	.753*	1.000	.751*	.802**	.747*	.868**	.890*
Sig. (2-tailed)	.018	.004	.013	.012		.012	.005	.013	.001	.001
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
PPASSU35 Pearson Correlation	.738*	.751*	.873**	.780**	.751*	1.000	.850**	.873**	.806**	.917**
Sig. (2-tailed)	.015	.012	.001	.008	.012		.002	.001	.005	.000
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
PPASSU36 Pearson Correlation	.746*	.802**	.870**	.868**	.802**	.850**	1.000	.870**	.717*	.935**
Sig. (2-tailed)	.013	.005	.001	.001	.005	.002		.001	.020	.000
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
PPASSU37 Pearson Correlation	.799*	.747*	.750*	.716*	.747*	.870**	.870**	1.000	.896**	.913**
Sig. (2-tailed)	.006	.013	.012	.013	.013	.001	.001		.001	.000
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
PPASSU38 Pearson Correlation	.738*	.863**	.722*	.661*	.863**	.805**	.717*	.865**	1.000	.882**
Sig. (2-tailed)	.015	.001	.018	.037	.001	.005	.020	.001		.001
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
ASSUTOT Pearson Correlation	.857**	.890**	.895**	.897**	.890**	.917**	.895**	.913**	.882**	1.000
Sig. (2-tailed)	.002	.001	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.001	
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Validitas Kuesioner Persepsi Pimpinan Terhadap Harapan Pengguna Jasa Pada Dimensi Empathy

Correlations

	PPEMPA39	PPEMPA40	PPEMPA41	PPEMPA42	PPEMPA43	PPEMPA44	PPEMPA45	PPEMPA46	PPEMPA47	PPEMPA48	EMPATOT
PPEMPA39 Pearson Correlation	1.000										
Sig. (2-tailed)		.738**	.846**	.863**	.776**	.746**	.830**	.783**	.865**	.830**	.904**
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
PPEMPA40 Pearson Correlation	.738**	1.000									
Sig. (2-tailed)	.015		.680**	.798**	.821**	.827**	.875**	.774**	.663**	.754**	.877**
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
PPEMPA41 Pearson Correlation	.846**	.680**	1.000								
Sig. (2-tailed)	.002	.031		.737**	.868**	.705**	.948**	.924**	.922**	.828**	.895**
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
PPEMPA42 Pearson Correlation	.863**	.798**	.737**	1.000							
Sig. (2-tailed)	.001	.006	.015		.821**	.875**	.948**	.719**	.755**	.827**	.927**
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
PPEMPA43 Pearson Correlation	.776**	.821**	.863**	.821**	1.000						
Sig. (2-tailed)	.008	.004	.001	.004		.863**	.828**	.826**	.821**	.740**	.929**
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
PPEMPA44 Pearson Correlation	.726**	.827**	.705**	.875**	.869**	1.000					
Sig. (2-tailed)	.017	.003	.023	.001	.001		.842**	.822**	.772**	.822**	.907**
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
PPEMPA45 Pearson Correlation	.630**	.875**	.828**	.948**	.969**	.842**	1.000				
Sig. (2-tailed)	.003	.001	.003	.000	.001	.002		.822**	.754**	.868**	.865**
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
PPEMPA46 Pearson Correlation	.733**	.774**	.924**	.719**	.826**	.793**	.822**	1.000			
Sig. (2-tailed)	.016	.009	.000	.019	.003	.005	.003		.822**	.822**	.868**
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
PPEMPA47 Pearson Correlation	.895**	.663**	.822**	.798**	.821**	.827**	.754**	.774**	1.000		
Sig. (2-tailed)	.000	.037	.004	.005	.004	.003	.012	.009		.012	.001
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
PPEMPA48 Pearson Correlation	.530**	.754**	.828**	.827**	.740**	.711**	.665**	.622**	.754**	1.000	
Sig. (2-tailed)	.503	.012	.003	.003	.014	.021	.001	.003	.012		.000
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
EMPATOT Pearson Correlation	.904**	.877**	.869**	.907**	.929**	.907**	.959**	.836**	.891**	.895**	1.000
Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	
N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliability Kuesioner Harapan Pengguna Jasa Pada Dimensi Tangibles

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	HTANG1	3.8667	1.1366	30.0
2.	HTANG2	3.6667	1.0613	30.0
3.	HTANG3	3.8667	1.0080	30.0
4.	HTANG4	3.5667	1.0726	30.0
5.	HTANG5	3.7000	.9879	30.0
6.	HTANG6	3.6333	1.1290	30.0
7.	HTANG7	3.9333	.9444	30.0
8.	HTANG8	3.6000	.9965	30.0

N of Cases = 30.0

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	3.7542	3.5667	3.9333	.3667	1.1028	.0171

Reliability Coefficients 8 items
Alpha = .9065 Standardized item alpha = .9068

Uji Reliability Kuesioner Harapan Pengguna Jasa Pada Dimensi Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	HRELI9	3.6667	1.0283	30.0
2.	HRELI10	3.7000	1.0222	30.0
3.	HRELI11	3.6667	1.1244	30.0
4.	HRELI12	3.5333	1.0080	30.0
5.	HRELI13	3.7667	1.0400	30.0
6.	HRELI14	3.8333	1.0199	30.0
7.	HRELI15	3.6667	1.0933	30.0
8.	HRELI16	3.7333	1.0807	30.0
9.	HRELI17	3.6667	1.0283	30.0
10.	HRELI18	3.8000	1.1567	30.0
11.	HRELI19	3.6667	.9942	30.0
12.	HRELI20	3.7667	1.1351	30.0
13.	HRELI21	3.8333	1.1472	30.0

N of Cases = 30.0

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	3.7154	3.5333	3.8333	.3000	1.0849	.0072

Reliability Coefficients 13 items
Alpha = .9423 Standardized item alpha = .9424

Uji Reliability Kuesioner Harapan Pengguna Jasa Pada Dimensi Responsiveness

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	HRESP22	3.4667	1.1059	30.0
2.	HRESP23	3.4000	1.0700	30.0
3.	HRESP24	3.5667	1.1943	30.0
4.	HRESP25	3.6667	1.0283	30.0
5.	HRESP26	3.7000	1.0554	30.0
6.	HRESP27	3.5667	1.1351	30.0
7.	HRESP28	3.7000	.9679	30.0
8.	HRESP29	3.6333	1.2172	30.0

N of Cases = 30.0

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	3.5875	3.4000	3.7000	.3000	1.0882	.0120

Reliability Coefficients 8 items
Alpha = .8946 Standardized item alpha = .8953

Uji Reliability Kuesioner Harapan Pengguna Jasa Pada Dimensi Assurance

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	HASSU30	3.7667	1.0063	30.0
2.	HASSU31	3.7000	.9879	30.0
3.	HASSU32	4.0667	.9803	30.0
4.	HASSU33	3.7333	1.2299	30.0
5.	HASSU34	3.8000	.9965	30.0
6.	HASSU35	3.7667	1.0400	30.0
7.	HASSU36	3.8667	1.0080	30.0
8.	HASSU37	3.9667	.8899	30.0
9.	HASSU38	3.8667	1.1366	30.0

N of Cases = 30.0

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	3.8370	3.7000	4.0667	.3667	1.0991	.0140

Reliability Coefficients 9 items
Alpha = .9060 Standardized item alpha = .9080

Uji Reliability Kuesioner Harapan Pengguna Jasa Pada Dimensi Empathy

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	HEMPA39	4.2667	.7849	30.0
2.	HEMPA40	4.2667	.7397	30.0
3.	HEMPA41	4.3000	.8367	30.0
4.	HEMPA42	4.1667	.9129	30.0
5.	HEMPA43	4.2667	.6397	30.0
6.	HEMPA44	3.9667	.8899	30.0
7.	HEMPA45	3.9667	.8899	30.0
8.	HEMPA46	4.1667	.7466	30.0
9.	HEMPA47	4.2000	.7611	30.0
10.	HEMPA48	4.3667	.6687	30.0

N of Cases = 30.0

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	4.1933	3.9667	4.3667	.4000	1.1008	.0180

Reliability Coefficients 10 items
 Alpha = .9286 Standardized item alpha = .9295

Uji Reliability Kuesioner Persepsi Pengguna Jasa Pada Dimensi Tangibles

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	PTANG1	4.0333	.8899	30.0
2.	PTANG2	4.0667	.8683	30.0
3.	PTANG3	4.0333	.9643	30.0
4.	PTANG4	4.0000	.8710	30.0
5.	PTANG5	3.8667	1.0417	30.0
6.	PTANG6	3.6000	1.1326	30.0
7.	PTANG7	3.6333	1.0334	30.0
8.	PTANG8	3.8667	.8996	30.0

N of Cases = 30.0

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	3.8875	3.6000	4.0667	.4667	1.1296	.0336

Reliability Coefficients 8 items
Alpha = .9232 Standardized item alpha = .9266

Uji Reliability Kuesioner Persepsi Pengguna Jasa Pada Dimensi Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	PRELI9	3.9667	.8503	30.0
2.	PRELI10	4.1000	.8847	30.0
3.	PRELI11	4.1333	.6288	30.0
4.	PRELI12	4.0000	.9097	30.0
5.	PRELI13	4.1667	.6477	30.0
6.	PRELI14	4.2000	.8469	30.0
7.	PRELI15	3.8667	.9371	30.0
8.	PRELI16	4.1333	.6814	30.0
9.	PRELI17	4.2333	.9353	30.0
10.	PRELI18	4.1667	.7915	30.0
11.	PRELI19	4.2667	.7397	30.0
12.	PRELI20	3.9667	.7649	30.0
13.	PRELI21	4.1333	.8193	30.0

N of Cases = 30.0

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	4.1026	3.8667	4.2667	.4000	1.1034	.0140

Reliability Coefficients 13 items
Alpha = .9451 Standardized item alpha = .9466

Uji Reliability Kuesioner Persepsi Pengguna Jasa Pada Dimensi Responsiveness

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	PRESP22	3.6333	1.0334	30.0
2.	PRESP23	3.8667	.8604	30.0
3.	PRESP24	3.8667	.9371	30.0
4.	PRESP25	4.1000	.8847	30.0
5.	PRESP26	4.0667	.7849	30.0
6.	PRESP27	4.1000	.9229	30.0
7.	PRESP28	3.7333	.8683	30.0
8.	PRESP29	3.8667	.9732	30.0

N of Cases = 30.0

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	3.9042	3.6333	4.1000	.4667	1.1284	.0300

Reliability Coefficients 8 items
Alpha = .9491 Standardized item alpha = .9496

Uji Reliability Kuesioner Persepsi Pengguna Jasa Pada Dimensi Assurance

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	PASSU30	4.1667	.8743	30.0
2.	PASSU31	4.0000	.9097	30.0
3.	PASSU32	4.1333	.9732	30.0
4.	PASSU33	3.8667	.9371	30.0
5.	PASSU34	4.2000	.7144	30.0
6.	PASSU35	4.1000	.7589	30.0
7.	PASSU36	4.0667	.8277	30.0
8.	PASSU37	4.1000	.8449	30.0
9.	PASSU38	4.0667	.9072	30.0

N of Cases = 30.0

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	4.0778	3.8667	4.2000	.3333	1.0862	.0097

Reliability Coefficients 9 items
Alpha = .9343 Standardized item alpha = .9347

Uji Reliability Kuesioner Persepsi Pengguna Jasa Pada Dimensi Empathy

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	PEMPA39	3.7667	1.0400	30.0
2.	PEMPA40	3.8333	.7915	30.0
3.	PEMPA41	3.9667	.7649	30.0
4.	PEMPA42	3.9667	.6687	30.0
5.	PEMPA43	3.8333	.7915	30.0
6.	PEMPA44	4.1000	.6074	30.0
7.	PEMPA45	3.9333	.8683	30.0
8.	PEMPA46	3.9000	.8030	30.0
9.	PEMPA47	3.8000	.8867	30.0
10.	PEMPA48	4.0000	.7878	30.0

N of Cases = 30.0

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	3.9100	3.7667	4.1000	.3333	1.0685	.0106

Reliability Coefficients 10 items
 Alpha = .9407 Standardized item alpha = .9446

**Uji Reliability Kuesioner Persepsi Pimpinan Terhadap
Harapan Pengguna Jasa Pada Dimensi Tangibles**

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)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	PPTANG1	4.6000	.5164	10.0
2.	PPTANG2	4.5000	.5270	10.0
3.	PPTANG3	4.5000	.7071	10.0
4.	PPTANG4	4.3000	.6749	10.0
5.	PPTANG5	4.3000	.6749	10.0
6.	PPTANG6	4.4000	.8433	10.0
7.	PPTANG7	4.7000	.4830	10.0
8.	PPTANG8	4.4000	.6992	10.0

N of Cases = 10.0

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	4.4625	4.3000	4.7000	.4000	1.0930	.0198

Reliability Coefficients 8 items
Alpha = .9651 Standardized item alpha = .9690

**Uji Reliability Kuesioner Persepsi Pimpinan Terhadap
Harapan Pengguna Jasa Pada Dimensi Reliability**

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)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	PPRELI9	4.3000	.8233	10.0
2.	PPRELI10	4.2000	1.0328	10.0
3.	PPRELI11	4.3000	.8233	10.0
4.	PPRELI12	4.1000	.7379	10.0
5.	PPRELI13	4.5000	.8498	10.0
6.	PPRELI14	4.3000	.8233	10.0
7.	PPRELI15	4.4000	.8433	10.0
8.	PPRELI16	4.3000	.8233	10.0
9.	PPRELI17	4.2000	1.0328	10.0
10.	PPRELI18	4.3000	.8233	10.0
11.	PPRELI19	4.3000	.8233	10.0
12.	PPRELI20	4.1000	.7379	10.0
13.	PPRELI21	4.1000	.9944	10.0

N of Cases = 10.0

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	4.2615	4.1000	4.5000	.4000	1.0976	.0142

Reliability Coefficients 13 items
Alpha = .9791 Standardized item alpha = .9804

Uji Reliability Kuesioner Persepsi Pimpinan Terhadap Harapan Pengguna Jasa Pada Dimensi Responsiveness

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	FPRESP22	4.3000	.8233	10.0
2.	FPRESP23	4.1000	.8756	10.0
3.	FPRESP24	4.2000	1.0328	10.0
4.	FPRESP25	4.0000	.8165	10.0
5.	FPRESP26	4.0000	.8165	10.0
6.	FPRESP27	4.0000	.8165	10.0
7.	FPRESP28	4.0000	.8165	10.0
8.	FPRESP29	3.8000	.4216	10.0

N of Cases = 10.0

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	4.0500	3.8000	4.3000	.5000	1.1316	.0229

Reliability Coefficients 8 items
Alpha = .9519 Standardized item alpha = .9583

Uji Reliability Kuesioner Persepsi Pimpinan Terhadap Harapan Pengguna Jasa Pada Dimensi Assurance

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	FPASSU30	4.1000	.7379	10.0
2.	FPASSU31	4.2000	.7888	10.0
3.	FPASSU32	4.0000	.9428	10.0
4.	FPASSU33	4.3000	.8233	10.0
5.	FPASSU34	4.2000	.7888	10.0
6.	FPASSU35	3.7000	.6749	10.0
7.	FPASSU36	4.3000	.9487	10.0
8.	FPASSU37	4.0000	.9428	10.0
9.	FPASSU38	4.0000	.8165	10.0

N of Cases = 10.0

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	4.0889	3.7000	4.3000	.6000	1.1622	.0361

Reliability Coefficients 9 items
Alpha = .9686 Standardized item alpha = .9702

**Uji Reliability Kuesioner Persepsi Pimpinan Terhadap
Harapan Pengguna Jasa Pada Dimensi Empathy**

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	PPEMPA39	4.4000	.6992	10.0
2.	PPEMPA40	4.1000	.9944	10.0
3.	PPEMPA41	4.2000	.7888	10.0
4.	PPEMPA42	3.9000	.9944	10.0
5.	PPEMPA43	4.0000	.8165	10.0
6.	PPEMPA44	4.2000	.9189	10.0
7.	PPEMPA45	3.8000	.9189	10.0
8.	PPEMPA46	4.3000	.8233	10.0
9.	PPEMPA47	4.1000	.9944	10.0
10.	PPEMPA48	3.8000	.9189	10.0

N of Cases = 10.0

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	4.0800	3.8000	4.4000	.6000	1.1579	.0418

Reliability Coefficients 10 items
Alpha = .9748 Standardized item alpha = .9764

LAMPIRAN IV

1. Hasil Analisis *Paired Samples T-Test* Untuk Pengujian H1

T-Test

Paired Samples Statistics

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 PERSPJ	3.79678	140	.82776	7.00E-02
HARPPJ	4.46624	140	.30335	2.56E-02

Paired Samples Correlations

Pair 1	N	Correlation	Sig.
PERSPJ & HARPPJ	140	-.164	.053

Paired Samples Test

Pair 1	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference		t	df	Sig. (2-tailed)
				Lower	Upper			
PERSPJ - HARPPJ	-.66946	.92701	7.83E-02	-.82437	-.51456	-8.545	139	.000

2. Hasil Analisis *Independent Samples T-Test* Untuk Pengujian H2

T-Test

Group Statistics

KATEGORI	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
PPHPJ 1	5	4.100718	.343629	.153676
2	140	4.466243	.303352	2.56E-02

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
PPHPJ	Equal variances assumed	.053	.818	-2.637	143	.009	-.365525	.138610	-.639515	-.92E-02
	Equal variances not assumed			-2.346	4.226	.075	-.365525	.155800	-.789134	5.81E-02

3. Hasil Analisis Paired Samples T-Test Untuk Pengujian H3

T-Test

Paired Samples Statistics

Pair	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
1 PENSTAN	3.960000	5	.638749	.285657
1 PERSPIM	4.100718	5	.343529	.153676

Paired Samples Correlations

Pair 1	N	Correlation	Sig.
PENSTAN & PERSPIM	5	-.490	.402

Paired Samples Test

Pair 1	Paired Differences							
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference		t	df	Sig. (2-tailed)
				Lower	Upper			
PENSTAN - PERSPIM	-.140718	.860884	.384990	-1.269621	.928185	-.368	4	.733

4. Hasil Analisis *Independent Samples T-Test* Untuk Pengujian H4

T-Test

Group Statistics

KATEGORI	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
PEMPENST 1	17	3.8118	.4820	.1169
PEMPENST 2	5	3.9600	.6387	.2857

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference
PEMPENST Equal variances assumed	.668	.424	-.563	20	.579	-.1482	.2631	Lower: -.6971 Upper: .4008
PEMPENST Equal variances not assumed			-.480	5.414	.650	-.1482	.3087	Lower: -.9237 Upper: .6273

5. Hasil Analisis Paired Samples T-Test Untuk Pengujian H5

T-Test

Paired Samples Statistics

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 PEMBPLAY	3,8116	17	,4820	,1169
1 PEMJANJI	4,0941	17	,4589	,1113

Paired Samples Correlations

	N	Correlation	Sig.
Pair 1 PEMBPLAY & PEMJANJI	17	,379	,134

Paired Samples Test

	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference		t	df	Sig. (2-tailed)
				Lower	Upper			
Pair 1 PEMBPLAY - PEMJANJI	-.2824	,5247	,1273	-.5521	-.126E-02	-2,219	16	,041

HASIL PENGUJIAN HIPOTESIS PADA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU

1. Hasil Analisis *Paired Samples T-Test* Untuk Pengujian H1

T-Test

Paired Samples Statistics

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 PERSPJ	3.84602	109	.72841	6.98E-02
HARPPJ	4.38090	109	.31753	3.04E-02

Paired Samples Correlations

Pair 1	N	Correlation	Sig.
PERSPJ & HARPPJ	109	.145	.134

Paired Samples Test

Pair 1	PERSPJ - HARPPJ	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference		t	df	Sig. (2-tailed)
					Lower	Upper			
		- .53488	.75136	7.20E-02	- .67753	-.39223	-7.432	108	.000

2. Hasil Analisis *Independent Samples T-Test* Untuk Pengujian H2

T-Test

Group Statistics

KATEGORI	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
1 PPHPJ	6	4.409736	.215991	8.82E-02
2	109	4.382502	.318124	3.05E-02

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
PPHPJ	Equal variances assumed	2.247	.137	.207	113	.837	2.723E-02	.131800	-.233684	.288354
	Equal variances not assumed			.292	6.261	.780	2.723E-02	9.329E-02	-.198759	.253226

3. Hasil Analisis Paired Samples T-Test Untuk Pengujian H3

T-Test

Paired Samples Statistics

Pair	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
1 PENSTAN	3.333333	6	.628225	.256472
1 PERSPIM	4.499736	6	.215991	8.82E-02

Paired Samples Correlations

Pair 1	N	Correlation	Sig.
1 PENSTAN & PERSPIM	6	.132	.803

Paired Samples Test

Pair 1	PENISTAN - PERSPIM	Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	95% Confidence Interval of the Difference					
				Std. Error Mean	Lower				Upper
		-1,076403	,636768	,259950	-1,744650	-,408156	-4,141	5	,009

4. Hasil Analisis *Independent Samples T-Test* Untuk Pengujian H4

T-Test

Group Statistics

	KATEGORI	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
PEMPENST	1	16	3,4250	,9377	,2344
	2	6	3,3333	,6282	,2565

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means							
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference
PEMPENST	Equal variances assumed	1,041	,320	,220	20	,828	9,167E-02	,4168	Lower: -.7778 Upper: ,9612
	Equal variances not assumed			,284	13,666	,796	9,167E-02	,3475	Lower: -.6553 Upper: ,8386

5. Hasil Analisis Paired Samples T-Test Untuk Pengujian H5

T-Test

Paired Samples Statistics

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 VAR00001	3,4250	16	,9377	,2344
VAR00002	3,7000	16	,7797	,1949

Paired Samples Correlations

	N	Correlation	Sig.
Pair 1 VAR00001 & VAR00002	16	,842	,000

Paired Samples Test

	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference		t	df	Sig. (2-tailed)
				Lower	Upper			
Pair 1 VAR00001 - VAR00002	-.2750	,5053	,1263	-.5443	-.574E-03	-2,177	15	,046

1. Hasil Analisis *Paired Samples T-Test* Untuk Pengujian H1

T-Test

Paired Samples Statistics

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 PERSPJ	3.62298	19	.42500	9.75E-02
1 HARPPJ	4.09435	19	.60513	.13863

Paired Samples Correlations

Pair 1	N	Correlation	Sig.
PERSPJ & HARPPJ	19	.495	.031

Paired Samples Test

Pair 1	PERSPJ - HARPPJ	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference		t	df	Sig. (2-tailed)
					Lower	Upper			
		-.27137	.54055	.12401	-.53191	-1.1E-02	-2.188	18	.042

2. Hasil Analisis *Independent Samples T-Test* Untuk Pengujian H2

T-Test

Group Statistics

KATEGORI	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
PPHPJ 1	6	4.145930	.300466	.122665
2	19	4.094359	.605135	.138827

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.		df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
PPHJ	Equal variances assumed	1,054	,315	,199	23	,844	5,163E-02	,259135	-,484430	,567692
	Equal variances not assumed			,279	17,869	,784	5,163E-02	,185256	-,337782	,441044

3. Hasil Analisis Paired Samples T-Test Untuk Pengujian H3

T-Test

Paired Samples Statistics

Pair	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
1 PENSTAN	3,8000	6	,3347	,1366
1 PERSPIM	4,1460	6	,3005	,1227

Paired Samples Correlations

Pair 1	N	Correlation	Sig.
PENSTAN & PERSPIM	6	,677	,139

Paired Samples Test

Pair 1	PENSTAN - PERSPIM	Mean		Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference		t	df	Sig. (2-tailed)
		-3460	.3460			Lower	Upper			
				.2570	.1049	-6167	-7.63E-02	-3.298	5	.022

4. Hasil Analisis Independent Samples T-Test Untuk Pengujian H14

T-Test

Group Statistics

	KATEGORI	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
PEMPENST	1	25	3.9840	.3460	6.921E-02
	2	6	3.8000	.3347	.1366

Independent Samples Test

	PEMPENST	Lvene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference
	Equal variances assumed	.361	.552	1.176	29	.249	.1840	.1564	Lower: -.1359 Upper: .5039
	Equal variances not assumed			1.201	7.786	.265	.1840	.1532	Lower: -.1709 Upper: .5389

5. Hasil Analisis Paired Samples T-Test Untuk Pengujian H₀

T-Test

Paired Samples Statistics

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 PEMBPLAY	3.9840	25	.3460	6.921E-02
PEMJANJI	4.2880	25	.3420	6.839E-02

Paired Samples Correlations

Pair 1	N	Correlation	Sig.
PEMBPLAY & PEMJANJI	25	.069	.744

Paired Samples Test

Pair 1	PEMBPLAY - PEMJANJI	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference		t	df	Sig. (2-tailed)
					Lower	Upper			
Pair 1	PEMBPLAY - PEMJANJI	-.3040	.4685	9.389E-02	-.4978	-.1102	-3.238	24	.004