

LAMPIRAN 1.

KUESIONER

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Perkenalkan nama saya Jellynatas mahasiswi jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Saat ini saya sedang melakukan penelitian tugas akhir tentang Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Telkomsel Kota Klaten.

Sehubungan dengan hal tersebut maka saya sangat mengharapkan bantuan partisipasi dari Bapak/Ibu/Saudara untuk berkenan meluangkan waktu mengisi kuisisioner dalam lembar kuisisioner yang terlampir pada halaman berikut ini. Saya mengharapkan jawaban Bapak/Ibu/Saudara yang berikan nantinya adalah jawaban obyektif agar diperoleh hasil maksimal.

Bapak/Ibu/Saudara tidak perlu khawatir karena jawaban dari kuisisioner ini bersifat rahasia dan hanya dipergunakan sebatas keperluan penelitian. Akhir kata, terima kasih atas bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara sekalian.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Berilah tanda silang (\surd) pada jawaban yang cocok

Jenis kelamin :

- a. Laki-laki () b. Perempuan ()

Umur :

- a. < 30 tahun () b. 31-40 tahun () c. 41-50 tahun () d. >51 tahun ()

Tingkat pendidikan :

- a. < SLTA () b. SLTA () c. Diploma () d. Sarjana 1 () e. Sarjana 2/3 ()

**1. KUESIONER PERSEPSI TERHADAP KUALITAS TELKOMSEL
KOTA KLATEN**

Jawablah pertanyaan ini yang menyangkut **PERSEPSI** anda setelah menggunakan jasa layanan **Telkomsel Kota Klaten**. Pilih salah satu jawaban dengan memberi tanda centang (√) untuk sangat setuju (**SS**), setuju (**S**), netral (**N**), tidak setuju (**TS**), sangat tidak setuju (**STS**)

Tangible (Bukti Langsung)

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Voucher atau isi ulang pulsa mudah didapatkan di pasaran					
2	Fasilitas pembelian voucher mudah dan murah					
3	Kartu Telkomsel yang ditawarkan adalah produk dengan kualitas tinggi					
4	Jaringan kartu Telkomsel sangat cepat dan selalu dapat diandalkan					
5	Kartu Telkomsel menyediakan paketan kuota yang bermacam-macam sesuai dengan kebutuhan dan harga yang terjangkau					
6	Telkomsel adalah kartu yang ideal, lengkap dan memuaskan					
7	Telkomsel merupakan operator jaringan seluler yang memberikan promo yang memuaskan					

Reability (kemampuan dalam memberikan pelayanan)

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Pihak Telkomsel memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap terhadap konsumen					
2	Telkomsel memberikan pelayanan dengan menyediakan fitur yang lengkap untuk kebutuhan pelanggan					
3	<i>Service Center</i> Telkomsel mudah dihubungi					
4	Fitur yang disediakan kartu Telkomsel cukup lengkap (<i>SMS, GPRS, MMS, 3G, Flash, NSP</i>)					
5	Telkomsel mudah dalam mendaftar paket data internet					
6	Kartu Telkomsel memiliki kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan fasilitas layanan yang didapatkan					
7	Tarif yang dikenakan untuk SMS murah					
8	Sinyal Telkomsel susah di dapat ketika berada di daerah terpencil					

Responsiveness (keinginan membantu pelanggan)

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1	<i>Call center /Customer service</i> Telkomsel selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap pelanggan apabila terdapat <i>complain</i> dari konsumen					
2	Pelayanan dari <i>Call center</i> Telkomsel memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan secara tepat					
3	<i>Call center /Customer service</i> merespon keluhan pelanggan dengan cepat					

4	<i>Call center / Customer service</i> Telkomsel selalu tanggap membantu pelanggan yang alami kesulitan					
5	<i>Call center /Customer service</i> selalu merespon permintaan pelanggan dengan cepat, tepat dan efisien					
6	<i>Call center/ Customer service</i> selalu dapat diandalkan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan					
7	<i>Service Center</i> Telkomsel mudah dihubungi selama 24 jam					

Assurance (Jaminan)

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Telkomsel memiliki karyawan yang dapat dipercaya					
2	Karyawan termasuk <i>customer service</i> dari Telkomsel memiliki kompetensi dan bersikap profesional dalam melayani pelanggan					
3	<i>Call center/Customer service</i> Telkomsel sangat terampil					
4	Pihak Telkomsel termasuk <i>Call center /Customer service</i> selalu mampu melayani dan memberikan informasi kepada konsumen					
5	Pihak Telkomsel termasuk <i>Call center /Customer service</i> mampu menjelaskan jenis fitur yang ditawarkan termasuk paket internet, paket telepon maupun promo yang tersedia					
6	Pihak Telkomsel termasuk <i>Call center /Customer service</i> memiliki pelayanan yang mampu memberikan kenyamanan kepada pelanggan					

Empathy (Perhatian)

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Pihak Telkomsel sebagai penyedia jaringan memiliki karyawan yang berperilaku baik seperti meminta maaf jika terjadi kesalahan					
2	Pihak Telkomsel memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan					
3	Telkomsel sangat memahami kebutuhan spesifik pelanggan terutama sebagai penyedia layanan jaringan yang baik					
4	Telkomsel memiliki inisiatif untuk menawarkan fasilitas melalui pesan singkat seperti paket data murah, promo, gratis telepon maupun SMS kepada pelanggan					
5	Pihak Telkomsel mudah dihubungi oleh pelanggan					

**2. KUESIONER HARAPAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN
TELKOMSEL KOTA KLATEN**

Jawablah pertanyaan ini yang menyangkut **HARAPAN** anda setelah menggunakan jasa layanan **TELKOMSEL KOTA KLATEN**. Pilih salah satu jawaban dengan member tanda centang (√) untuk sangat setuju (SS), setuju (S), netral (N), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS)

Tangible (Bukti Langsung)

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Voucher atau isi ulang pulsa mudah didapatkan di pasaran					
2	Fasilitas pembelian voucher mudah dan murah					
3	Kartu Telkomsel yang ditawarkan adalah produk dengan kualitas tinggi					
4	Jaringan kartu Telkomsel sangat cepat dan selalu dapat diandalkan					
5	Kartu Telkomsel menyediakan paketan kuota yang bermacam-macam sesuai dengan kebutuhan dan harga yang terjangkau					
6	Telkomsel adalah kartu yang ideal, lengkap dan memuaskan					
7	Telkomsel merupakan operator jaringan seluler yang memberikan promo yang memuaskan					

Reability (kemampuan dalam memberikan pelayanan)

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Pihak Telkomsel memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap terhadap konsumen					
2	Telkomsel memberikan pelayanan dengan menyediakan fitur yang lengkap untuk kebutuhan pelanggan					
3	<i>Service Center</i> Telkomsel mudah dihubungi					
4	Fitur yang disediakan kartu Telkomsel cukup lengkap (<i>SMS, GPRS, MMS, 3G, Flash, NSP</i>)					
5	Telkomsel mudah dalam mendaftar paket data internet					
6	Kartu Telkomsel memiliki kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan fasilitas layanan yang didapatkan					
7	Tarif yang dikenakan untuk SMS murah					
8	Sinyal Telkomsel susah di dapat ketika berada di daerah terpencil					

Responsiveness (keinginan membantu pelanggan)

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1	<i>Call center /Customer service</i> Telkomsel selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap pelanggan apabila terdapat complain dari konsumen					
2	Pelayanan dari <i>Call center</i> Telkomsel memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan secara tepat					
3	<i>Call center /Customer service</i> merespon keluhan pelanggan dengan cepat					

4	<i>Call center / Customer service</i> Telkomsel selalu tanggap membantu pelanggan yang alami kesulitan					
5	<i>Call center /Customer service</i> selalu merespon permintaan pelanggan dengan cepat, tepat dan efisien					
6	<i>Call center/ Customer service</i> selalu dapat diandalkan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan					
7	<i>Service center</i> Telkomsel mudah dihubungi selama 24 jam					

Assurance (Jaminan)

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Telkomsel memiliki karyawan yang dapat dipercaya					
2	Karyawan termasuk <i>customer service</i> dari Telkomsel memiliki kompetensi dan bersikap profesional dalam melayani pelanggan					
3	<i>Call center/Customer service</i> Telkomsel sangat terampil					
4	Pihak Telkomsel termasuk <i>Call center /Customer service</i> selalu mampu melayani dan memberikan informasi kepada konsumen					
5	Pihak Telkomsel termasuk <i>Call center /Customer service</i> mampu menjelaskan jenis fitur yang ditawarkan termasuk paket internet, paket telepon maupun promo yang tersedia					
6	Pihak Telkomsel termasuk <i>Call center /Customer service</i> memiliki pelayanan yang mampu memberikan kenyamanan kepada pelanggan					

Empathy (Perhatian)

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Pihak Telkomsel sebagai penyedia jaringan memiliki karyawan yang berperilaku baik seperti meminta maaf jika terjadi kesalahan					
2	Pihak Telkomsel memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan					
3	Telkomsel sangat memahami kebutuhan spesifik pelanggan terutama sebagai penyedia layanan jaringan yang baik					
4	Telkomsel memiliki inisiatif untuk menawarkan fasilitas melalui pesan singkat seperti paket data murah, promo, gratis telpon maupun SMS kepada pelanggan					
5	Pihak Telkomsel mudah dihubungi oleh pelanggan					

3. KUESIONER TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TELKOMSEL KOTA KLATEN

Jawablah pertanyaan ini yang menyangkut **KEPUASAN PELANGGAN** setelah anda menggunakan jasa layanan **TELKOMSEL KOTA KLATEN**. Pilih salah satu jawaban dengan memberi tanda centang (√) untuk sangat setuju (SS), setuju (S), netral (N), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS)

Kepuasan Pelanggan

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Saya merasa puas dengan fitur yang disediakan Telkomsel lengkap (<i>SMS, GPRS, MMS, 3G, Flash, NSP</i>)					
2	Saya merasa puas dengan pelayanan yang sesuai dengan harapan saya dari Telkomsel					
3	Saya merasa puas dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan Telkomsel dibandingkan dengan para pesaing					
4	Harga yang ditawarkan Telkomsel cukup terjangkau					
5	Saya mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dari Telkomsel					
6	Saya puas dengan informasi yang diberikan pelanggan <i>Call center</i> Telkomsel					
7	Saya puas karena Telkomsel memiliki kemampuan dalam menanggapi keluhan dengan cepat dan tepat					
8	Saya berminat untuk menggunakan jasa operator Telkomsel sebagai kartu telepon saya baik itu paket data maupun telepon					
9	Telkomsel sangat saya rekomendasikan kepada kerabat sebagai kartu telepon seluler yang berkualitas					
10	Saya puas dengan kualitas jaringan Telkomsel					

LAMPIRAN 2

DATA PENELITIAN

Jenis kelamin :	Umur :	Pendidikan :
Laki-laki	< 30 tahun	Sarjana 1
Perempuan	< 30 tahun	Sarjana 1
Perempuan	< 30 tahun	Sarjana 1
Laki-laki	< 30 tahun	Sarjana 1
Perempuan	< 30 tahun	Diploma
Perempuan	< 30 tahun	Sarjana 1
Perempuan	31-40 tahun	Sarjana 1
Laki-laki	< 30 tahun	Diploma
Laki-laki	< 30 tahun	Sarjana 1
Laki-laki	< 30 tahun	Sarjana 1
Laki-laki	< 30 tahun	Sarjana 1
Laki-laki	< 30 tahun	Sarjana 1
Perempuan	< 30 tahun	SLTA
Perempuan	< 30 tahun	Sarjana 1
Laki-laki	< 30 tahun	Diploma
Laki-laki	< 30 tahun	Diploma
Laki-laki	< 30 tahun	Sarjana 1
Perempuan	31-40 tahun	Sarjana 2/3
Perempuan	< 30 tahun	Diploma
Laki-laki	< 30 tahun	Diploma
Laki-laki	< 30 tahun	Sarjana 1
Laki-laki	< 30 tahun	Sarjana 1
Laki-laki	< 30 tahun	SLTA
Laki-laki	< 30 tahun	< SLTA
Perempuan	< 30 tahun	Sarjana 1
Laki-laki	< 30 tahun	Sarjana 1
Perempuan	< 30 tahun	Diploma
Perempuan	41-50 tahun	Sarjana 1
Perempuan	< 30 tahun	Sarjana 1
Laki-laki	< 30 tahun	Sarjana 1
Perempuan	< 30 tahun	Sarjana 1
Perempuan	31-40 tahun	Sarjana 1
Laki-laki	31-40 tahun	Sarjana 1
Perempuan	< 30 tahun	Sarjana 1
Laki-laki	< 30 tahun	Sarjana 1
Perempuan	< 30 tahun	Sarjana 1

Perempuan	< 30 tahun	Sarjana 1
Laki-laki	< 30 tahun	Sarjana 1
Perempuan	< 30 tahun	Diploma
Perempuan	< 30 tahun	Sarjana 1
Perempuan	31-40 tahun	Sarjana 1
Laki-laki	< 30 tahun	Diploma
Laki-laki	< 30 tahun	Sarjana 1
Laki-laki	< 30 tahun	Sarjana 1
Laki-laki	< 30 tahun	Sarjana 1
Perempuan	< 30 tahun	SLTA
Perempuan	< 30 tahun	Sarjana 1
Laki-laki	< 30 tahun	Diploma
Laki-laki	< 30 tahun	Diploma
Laki-laki	< 30 tahun	Sarjana 1
Perempuan	31-40 tahun	Sarjana 2/3
Perempuan	< 30 tahun	Diploma
Laki-laki	< 30 tahun	Diploma
Laki-laki	< 30 tahun	Sarjana 1
Laki-laki	< 30 tahun	Sarjana 1
Laki-laki	< 30 tahun	SLTA
Laki-laki	< 30 tahun	< SLTA
Perempuan	< 30 tahun	Sarjana 1
Laki-laki	< 30 tahun	Sarjana 1
Perempuan	< 30 tahun	Diploma
Perempuan	41-50 tahun	Sarjana 1
Perempuan	< 30 tahun	Sarjana 1
Laki-laki	< 30 tahun	Sarjana 1
Perempuan	< 30 tahun	Sarjana 1
Perempuan	31-40 tahun	Sarjana 1
Laki-laki	31-40 tahun	Sarjana 1
Perempuan	< 30 tahun	Sarjana 1
Laki-laki	< 30 tahun	Sarjana 1
Perempuan	< 30 tahun	Sarjana 1
Perempuan	< 30 tahun	Sarjana 1
Laki-laki	< 30 tahun	Sarjana 1
Perempuan	< 30 tahun	Diploma
Perempuan	< 30 tahun	Sarjana 1
Perempuan	31-40 tahun	Sarjana 1
Laki-laki	< 30 tahun	Diploma
Laki-laki	< 30 tahun	Sarjana 1

Laki-laki	< 30 tahun	Sarjana 1
Laki-laki	< 30 tahun	Sarjana 1
Laki-laki	< 30 tahun	Sarjana 1
Perempuan	< 30 tahun	SLTA
Perempuan	< 30 tahun	Sarjana 1
Laki-laki	< 30 tahun	Diploma
Laki-laki	< 30 tahun	Diploma
Laki-laki	< 30 tahun	Sarjana 1
Perempuan	31-40 tahun	Sarjana 2/3
Perempuan	< 30 tahun	Diploma
Laki-laki	< 30 tahun	Diploma
Laki-laki	< 30 tahun	Sarjana 1
Laki-laki	< 30 tahun	Sarjana 1
Laki-laki	< 30 tahun	SLTA
Laki-laki	< 30 tahun	< SLTA
Perempuan	< 30 tahun	Sarjana 1
Laki-laki	< 30 tahun	Sarjana 1
Perempuan	< 30 tahun	Diploma
Perempuan	41-50 tahun	Sarjana 1

UNIVERSITAS ISLAM MESIA

UNIVERSITAS ISLAM MESIA

LAMPIRAN 3

OUTPUT

Frequencies

Statistics

		Jeniskelamin	Umur	Pendidikan
N	Valid	96	96	96
	Missing	0	0	0

Frequency Table

Jeniskelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	52	54,2	54,2	54,2
	Perempuan	44	45,8	45,8	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 30 tahun	83	86,5	86,5	86,5
	31-40 tahun	10	10,4	10,4	96,9
	41-50 tahun	3	3,1	3,1	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< SLTA	3	3,1	3,1	3,1
Diploma	21	21,9	21,9	25,0
Valid Sarjana	66	68,8	68,8	93,8
SLTA	6	6,3	6,3	100,0
Total	96	100,0	100,0	



LAMPIRAN 4

Perhitungan GAP

Indikator	persepsi	harapan	GAP
Tangibel1	4,50	4,25	0,25
Tangibel2	3,61	3,86	-0,25
Tangibel3	4,15	4,05	0,10
Tangibel4	4,08	3,97	0,11
Tangibel5	3,31	3,56	-0,25
Tangibel6	3,81	3,90	-0,09
Tangibel7	3,47	3,65	-0,18
Reliability1	3,88	3,97	-0,09
Reliability2	4,05	3,97	0,08
Reliability3	3,92	3,84	0,08
Reliability4	4,11	3,89	0,22
Reliability5	4,15	4,09	0,06
Reliability6	3,73	3,79	-0,06
Reliability7	3,13	3,32	-0,19
Reliability8	3,42	3,10	0,32
Responsiveness1	3,90	3,84	0,06
Responsiveness2	3,83	3,93	-0,10
Responsiveness3	3,73	3,80	-0,07
Responsiveness4	3,75	3,91	-0,16
Responsiveness5	3,90	3,74	0,16
Responsiveness6	3,73	3,86	-0,13
Responsiveness7	3,58	3,76	-0,18
Assurance1	3,73	3,94	-0,21
Assurance2	4,07	3,96	0,11
Assurance3	3,89	3,89	0,00
Assurance4	3,95	3,94	0,01
Assurance5	3,85	3,99	-0,14
Assurance6	3,72	3,88	-0,16
Empathy1	3,92	3,88	0,04
Empathy2	3,50	3,71	-0,21
Empathy3	3,78	3,94	-0,16
Empathy4	3,88	3,94	-0,06
Empathy5	3,96	3,89	0,07
RATA-RATA	3,82	3,85	-0,03

LAMPIRAN 5

VALIDITAS RELIABILITAS KEPUASAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	96	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,907	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	33,968750000000000	22,683	,644	,899
KP2	33,989583333333330	22,221	,635	,900
KP3	34,104166666666664	22,305	,748	,893
KP4	34,875000000000000	19,984	,631	,908
KP5	34,135416666666664	21,950	,791	,891
KP6	34,239583333333330	22,458	,706	,896
KP7	34,104166666666664	23,757	,542	,905
KP8	34,020833333333330	22,063	,689	,896
KP9	34,114583333333330	21,703	,742	,893
KP10	33,979166666666664	22,505	,686	,897

LAMPIRAN 6

VALIDITAS RELIABILITAS HARAPAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	96	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,877	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H_TG1	22,99	16,768	,616	,866
H_TG2	23,38	14,068	,800	,839
H_TG3	23,19	16,091	,707	,856
H_TG4	23,27	14,642	,718	,851
H_TG5	23,68	15,084	,557	,877
H_TG6	23,34	15,807	,725	,853

H_TG7	23,59	15,465	,580	,870
-------	-------	--------	------	------

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	96	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,795	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H_RL1	26,01	12,010	,741	,742
H_RL2	26,01	12,095	,828	,737
H_RL3	26,14	11,676	,666	,746
H_RL4	26,09	12,654	,718	,753
H_RL5	25,89	11,871	,739	,740
H_RL6	26,19	11,838	,509	,772
H_RL7	26,66	12,249	,502	,772
H_RL8	26,88	14,616	,426	,890

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	96	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,958	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H_RP1	23,00	15,600	,807	,955
H_RP2	22,92	15,151	,838	,952
H_RP3	23,04	15,156	,873	,950
H_RP4	22,94	15,154	,911	,947
H_RP5	23,10	14,957	,879	,949
H_RP6	22,98	14,715	,879	,949
H_RP7	23,08	14,519	,808	,956

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100,0
	Excluded ^a	0	,0
Total		96	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,956	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H_A1	19,65	8,021	,808	,954
H_A2	19,63	7,837	,921	,940
H_A3	19,70	8,129	,884	,945
H_A4	19,65	8,336	,881	,946
H_A5	19,59	7,970	,832	,951
H_A6	19,71	7,998	,857	,948

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	96	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,910	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H_E1	15,47	6,167	,704	,908
H_E2	15,64	6,592	,684	,909
H_E3	15,41	6,517	,885	,873
H_E4	15,41	5,717	,801	,887
H_E5	15,46	6,609	,880	,875

LAMPIRAN 7

VALIDITAS RELIABILITAS PERSEPSI

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	96	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,875	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P_TG1	22,4374999999999 996	16,350	,530	,872
P_TG2	23,3229166666666 664	15,052	,569	,867
P_TG3	22,7916666666666 664	16,540	,630	,867

P_TG4	22,854166666666666 664	14,937	,611	,862
P_TG5	23,624999999999999 996	11,026	,889	,823
P_TG6	23,124999999999999 996	14,464	,789	,842
P_TG7	23,468749999999999 996	13,228	,705	,851

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	96	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

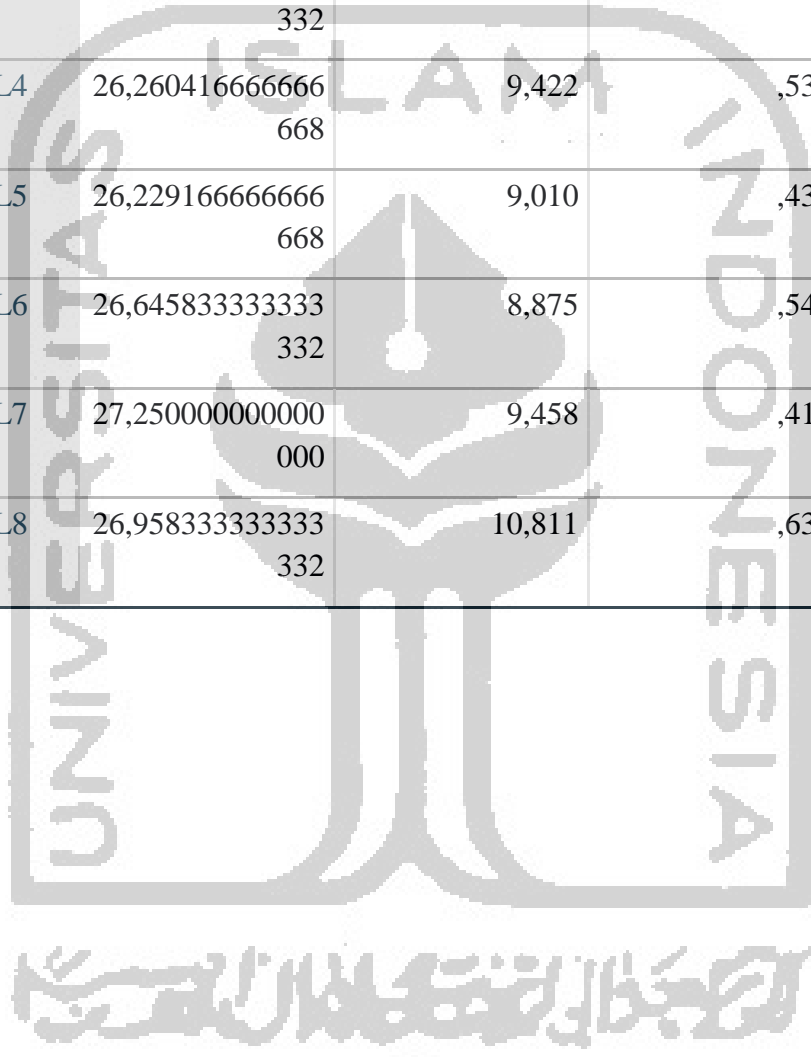
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,682	8

Item-Total Statistics

Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
----------------------------	--------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

P_RL1	26,5000000000000 000	9,021	,483	,627
P_RL2	26,3229166666666 668	9,385	,461	,635
P_RL3	26,4583333333333 332	8,623	,522	,615
P_RL4	26,2604166666666 668	9,422	,538	,626
P_RL5	26,2291666666666 668	9,010	,437	,636
P_RL6	26,6458333333333 332	8,875	,549	,613
P_RL7	27,2500000000000 000	9,458	,411	,667
P_RL8	26,9583333333333 332	10,811	,632	,774



Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100,0
	Excluded ^a	0	,0
Total		96	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,894	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P_RP1	22,5208333333333 32	10,750	,622	,887
P_RP2	22,5833333333333 32	10,201	,869	,863
P_RP3	22,6874999999999 96	9,194	,775	,869
P_RP4	22,6666666666666 64	9,910	,800	,866
P_RP5	22,5208333333333 32	10,895	,506	,900

P_RP6	22,6874999999999 96	9,736	,747	,872
P_RP7	22,8333333333333 32	10,368	,600	,890

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	96	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,850	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P_A1	19,479166666666668	6,729	,685	,816
P_A2	19,135416666666668	6,846	,590	,834
P_A3	19,322916666666668	6,781	,705	,813
P_A4	19,260416666666668	6,880	,736	,810
P_A5	19,354166666666668	6,770	,619	,828
P_A6	19,489583333333336	6,667	,526	,852

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	96	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,779	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P_E1	15,1145833333333 332	3,997	,609	,719
P_E2	15,5312500000000 000	4,291	,614	,718
P_E3	15,2500000000000 000	4,625	,532	,746
P_E4	15,1562500000000 000	4,507	,486	,761
P_E5	15,0729166666666 668	4,630	,536	,745

LAMPIRAN 8

REGRESI

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kualitas_pelayanan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: kepuasan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,688 ^a	,473	,467	,37981

a. Predictors: (Constant), kualitas_pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12,167	1	12,167	84,342	,000 ^b
	Residual	13,560	94	,144		
	Total	25,727	95			

a. Dependent Variable: kepuasan

b. Predictors: (Constant), kualitas_pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,687	,341		2,017	,047
	kualitas_pelayanan	,814	,089	,688	9,184	,000

a. Dependent Variable: kepuasan



LAMPIRAN 9

Importance and Performance Analysis (IPA)

