

DAFTAR PUSTAKA

- Djarwanto dan Pangestu Subagyo. (1993). *Statistik Induktif* . Edisi Keempat. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta.
- Iladi, Sutrisno . (1990) . *Analisis Butir Untuk Instrumen Angket, Tes dan Skala Nilai Dengan BASICA* . Yogyakarta : Andi Offset.
- Kotler, Philip . *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol* .Edisi Bahasa Indonesia. Jilid 1. Jakarta : PT Prenhallindo
- Rangkuti, Freddy. (2003). *Measuring Customer Satisfaction - Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN JP*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Supranto, J . (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan -- Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*.Jakarta : Rieneka Cipta.
- Sugiono . (1999). *Metode Penelitian Bisnis* . Yogyakarta : CV . Alfabeta
- Ejiptono, Fandy. (1997) . *Prinsip Prinsip Total Quality Service* . Yogyakarta : Andi Offset.
- Ejiptono, Fandy dan Anastasia Diana . *Total Quality Manajemen* . Yogyakarta : Andi Offset.
- Yamit, Yulian (1999) . *Manajemen Kualitas* . Yogyakarta : Ekonesia Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.
- Yasid. (2001) . *Pemasaran Jasa - Konsep dan Implementasi* . Yogyakarta : Ekonesia Fakultas Ekonomi UII
- Widarto, Krisno (2002). *Analisis Atribut Mutu Pelayanan Pada Nasabah Simpedes di Bank BRI Cabang Yogyakarta Katamso Unit Pingit* . Tesis Magister Manajemen (Tidak dipublikasikan). Yogyakarta: Program Pascasarjana UII.
- Retnoningrum, Yuyun (2002). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada RSUD Islam Harapan Anda Kotamadya Tegal*. Skripsi (tidak dipublikasikan). Yogyakarta . Fakultas Ekonomi UII.

Hasan, Hendra Ghozali Ibnu (2002). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Persewaan CD - VCD Disc House 91 Yogyakarta (tidak dipublikasikan). Yogyakarta. Fakultas Ekonomi UII.

LAMPIRAN



PT POS INDONESIA

PENGESAHAN PENELITIAN

1. Penelitian yang disetujui ini:

Nama : Sutarno
Nippon : 957069390
Jabatan : Kepala Kantor Pos Kebumen

2. Peneliti yang melakukan adalah:

Nama : Prima Sari Puspitaningsih
No. Mahasiswa : 00311169
Program Studi : Manajemen

3. Penelitian dilaksanakan penelitian di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Kebumen pada tanggal 28-3-2004 s.d 30-3-2004 untuk keperluan menyusun skripsi dengan judul "Kepuasan Konsumen terhadap kualitas pelayanan PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Kebumen"
4. Dengan ini persetujuan ini agar dapat dipergunakan sepenuhnya.

Dikeluarkan di : Kebumen
Pada tanggal : 14-6-2004

KANTOR POS
Kepala Kantor Pos Kebumen.
Sutarno
Nippon: 957069390

PT. POS INDONESIA (PERSERO)
KANTOR POS KEBUMEN
Jl. Pahlawan No. 169 Kebumen 54311
Telp : 0267 - 5218. 81765
<http://www.kantorpos.kebumen.wasantara.net.id>
E-Mail : 54311@kebumen.wasantara.net.id

Kepada

Yth. Bapak /Ibu /Sdr /i

Di tempat

Assalamualaikum Wr.Wb

Dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul “ Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT Pos Indonesia Cabang Kebumen”, saya sangat mengharapkan kesediaan dan bantuan Bpk/Ibu /Sdr/i untuk mengisi angket /kuesioner ini. Tujuan pengisian kuesioner ini adalah semata-mata untuk mengetahui kualitas pelayanan PT Pos Indonesia Cabang Kebumen dan yang berdampak pada kepuasan anda tanpa tendensi apapun. Selain itu kerahasiaan jawaban anda akan terjaga.

Atas kesediaannya dan bantuannya dalam pengisian angket /kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Peneliti

Prima Sari Puspitaningsih

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Kuesioner /Angket ini terdiri dari 6 lembar yang terdiri dari lembar pertama **pengantar**,lembar kedua **petunjuk pengisian kuesioner dan identitas responden**,lembar ketiga dan keempat **daftar pertanyaan tentang kinerja** dan lembar kelima dan keenam berisi **daftar pertanyaan tentang kepentingan**.
2. Pertanyaan dalam kuesioner antara lembar kinerja dan lembar kepentingan adalah **sama** namun mempunyai tujuan yang **berbeda**.
3. Pilihlah alternatif jawaban yang menurut anda tepat dengan menyilang (X) salah satu alternatif pilihan secara objektif sesuai dengan yang Saudara rasakan.

Identitas Responden

Nama (jika berkenan) :

Jenis kelamin :

- Laki -Laki
- Perempuan

Usia :

- < – 25 tahun
- 25 – 40 tahun
- 40– 55 tahun
- 55 tahun lebih

Pekerjaan :

- Pelajar/ Mahasiswa
- Pegawai Negeri /ABRI
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Lain -lain

Pendidikan :

- SD
- SMP / Sederajat
- SMA /Sederjat
- Sarjana

ESIONER ANALISIS TINGKAT KINERJA

ikan tanda silang pada kolom yang telah disediakan

erangan

=Sangat Baik

Baik

= Cukup Baik

KB = Kurang Baik

TB = Tidak Baik

No	PERTANYAAN	KINERJA				
		SB	B	CB	KB	TB
RELIABILITY						
1	Pelayanan dimulai secepatnya ketika konsumen datang					
2	Petugas menyelesaikan transaksi /pekerjaan dengan cepat					
3	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dijanjikan					
4	Petugas jarang membuat kesalahan ketika memberikan pelayanan pada konsumen					
5	Kemudahan dalam melakukan transaksi/kegiatan perposan					
RESPONSIVENESS						
1	Konsumen tidak memerlukan waktu yang lama untuk memperoleh pelayanan					
2	Kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul					
3	Kemampuan petugas cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan oleh konsumen					
4	Petugas mampu memberikan pelayanan yang diinginkan konsumen					
5	Petugas selalu siap memberikan bantuan kepada konsumen yang mengalami masalah					
ASSURANCE						
1	konsumen merasa aman menggunakan jasa pos untuk melakukan pengiriman surat-menyurat dan paket					
2	PT Pos mampu memberikan jaminan atas pelayanan yang diberikan					
3	PT Pos bertanggungjawab atas pelayanan yang diberikan					
4	Petugas mampu menjawab setiap pertanyaan konsumen dengan jelas dan meyakinkan					
5	Ketepatan waktu dalam pengiriman surat dan paket					
EMPATY						
1	PT Pos selalu memberikan informasi terbaru tentang produk dan pelayanannya secara luas kepada masyarakat					
2	Petugas memberikan perhatian khusus pada setiap konsumen					
3	Petugas selalu mendengarkan baik-baik ketika konsumen meminta pelayanan dan menyampaikan keluhan					
4	Pelayanan diberikan pada semua konsumen tanpa memandang status sosialnya dan lain- lain					
5	Petugas selalu berkata sopan dan ramah					

TANGIBLE		SB	B	CB	KB	TB
1	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan					
2	Petugas selalu berpakaian bersih dan rapi					
3	Ruang tunggu antrian yang nyaman					
4	Tempat parkir yang luas dan aman					
5	Kotak surat yang tersebar diberbagai tempat					

ESIONER ANALISIS TINGKAT KEPENTINGAN

ikan tanda silang pada kolom yang telah disediakan

erangan

=Sangat Penting

Penting

= Cukup Penting

KP = Kurang Penting

TP = Tidak Penting

)	PERTANYAAN	KEPENTINGAN				
		SP	P	CP	KP	TP
	RELIABILITY					
1	Pelayanan dimulai secepatnya ketika konsumen datang					
2	Petugas menyelesaikan transaksi /pekerjaan dengan cepat					
3	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dijanjikan					
4	Petugas jarang membuat kesalahan ketika memberikan pelayanan pada konsumen					
5	Kemudahan dalam melakukan transaksi/kegiatan perposan					
	RESPONSIVENESS					
1	Konsumen tidak memerlukan waktu yang lama untuk memperoleh pelayanan					
2	Kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul					
3	Kemampuan petugas cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan oleh konsumen					
4	Petugas mampu memberikan pelayanan yang diinginkan konsumen					
5	Petugas selalu siap memberikan bantuan kepada konsumen yang mengalami masalah					
	ASSURANCE					
1	konsumen merasa aman menggunakan jasa pos untuk melakukan pengiriman surat-menyurat dan paket					
2	PT Pos mampu memberikan jaminan atas pelayanan yang diberikan					
3	PT Pos bertanggungjawab atas pelayanan yang diberikan					
4	Petugas mampu menjawab setiap pertanyaan konsumen dengan jelas dan meyakinkan					
5	Ketepatan waktu dalam pengiriman surat dan paket					
	EMPATY					
1	PT Pos selalu memberikan informasi terbaru tentang produk dan pelayanannya secara luas kepada masyarakat					
2	Petugas memberikan perhatian khusus pada setiap konsumen					
3	Petugas selalu mendengarkan baik-baik ketika konsumen meminta pelayanan dan menyampaikan keluhan					
4	Pelayanan diberikan pada semua konsumen tanpa memandang status sosialnya dan lain- lain					
5	Petugas selalu berkata sopan dan ramah					

	TANGIBLE	SP	P	CP	KP	TP
1	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan					
2	Petugas selalu berpakaian bersih dan rapi					
3	Ruang tunggu antrian yang nyaman					
4	Tempat parkir yang luas dan aman					
5	Kotak surat yang tersebar diberbagai tempat					

tabel r

1 tail	1%	5%	15%	30%
1	0.985	0.929	0.814	0.649
2	0.881	0.770	0.640	0.486
3	0.776	0.663	0.542	0.404
4	0.695	0.590	0.479	0.353
5	0.634	0.536	0.433	0.317
6	0.586	0.495	0.399	0.290
7	0.548	0.462	0.371	0.270
8	0.516	0.434	0.349	0.253
9	0.489	0.411	0.330	0.237
10	0.465	0.392	0.314	0.227
11	0.445	0.375	0.300	0.216
12	0.427	0.360	0.288	0.207
13	0.411	0.346	0.277	0.199
14	0.397	0.334	0.267	0.192
15	0.384	0.323	0.258	0.186
16	0.373	0.310	0.250	0.180
17	0.362	0.305	0.243	0.175
18	0.352	0.296	0.237	0.170
19	0.343	0.289	0.230	0.165
20	0.335	0.282	0.225	0.161
21	0.327	0.275	0.219	0.157
22	0.320	0.269	0.214	0.154
23	0.313	0.263	0.210	0.150
24	0.307	0.258	0.206	0.147
25	0.301	0.253	0.201	0.144
26	0.295	0.248	0.198	0.141
27	0.290	0.244	0.194	0.139
28	0.285	0.239	0.191	0.136
29	0.280	0.235	0.187	0.134
30	0.275	0.231	0.184	0.132
31	0.271	0.228	0.177	0.130
32	0.268	0.225	0.170	0.128
33	0.264	0.222	0.163	0.127
34	0.261	0.219	0.156	0.125
35	0.257	0.216	0.149	0.123
36	0.253	0.213	0.142	0.121
37	0.250	0.210	0.135	0.119
38	0.246	0.207	0.128	0.118
39	0.243	0.204	0.121	0.116
40	0.239	0.201	0.114	0.114
41	0.237	0.199	0.113	0.113
42	0.235	0.197	0.112	0.112
43	0.233	0.196	0.111	0.111
44	0.230	0.194	0.110	0.110
45	0.228	0.192	0.109	0.109
46	0.226	0.190	0.108	0.108
47	0.224	0.188	0.107	0.107
48	0.222	0.187	0.106	0.106
49	0.220	0.185	0.105	0.105
50	0.218	0.183	0.104	0.104

Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

K11 Tk. Kinerja_Reliability

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
K11.1	15.1667	4.0057	.5829	.6871
K11.2	15.6333	4.1713	.6467	.6584
K11.3	15.4000	4.8000	.4908	.7190
K11.4	15.7000	5.1628	.4125	.7440
K11.5	15.5667	5.1506	.4830	.7236

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 5

Alpha = .7531

Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

K12 Tk. Kinerja_Responsiveness

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
K12.1	14.6000	4.2483	.4089	.6450
K12.2	14.9000	4.7138	.4454	.6223
K12.3	14.7667	4.5299	.4752	.6083
K12.4	14.5667	4.8057	.4464	.6231
K12.5	14.7667	4.7368	.4025	.6400

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 5

Alpha = .6781

Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

013 Tk. Kinerja_Assurance

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
013.1	15.2333	4.8747	.5142	.7357
013.2	15.0333	4.9299	.6943	.6678
013.3	15.1000	6.0241	.5016	.7398
013.4	15.2000	4.9241	.5504	.7183
013.5	15.3000	5.5276	.4643	.7464

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 5

Alpha = .7653

Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

014 Tk. Kinerja_Empnacy

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
014.1	14.5333	4.7402	.4378	.7249
014.2	14.9000	4.5759	.5459	.6792
014.3	14.8333	4.8333	.5422	.6824
014.4	14.2000	4.4414	.6023	.6563
014.5	14.3333	5.4713	.4064	.7289

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 5

Alpha = .7410

Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

K15 Tk. Kinerja_Tangible

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
K15.1	14.2333	6.1161	.4229	.7567
K15.2	13.9000	5.5414	.6705	.6748
K15.3	14.5667	5.5644	.5891	.6996
K15.4	14.5667	6.1161	.4659	.7417
K15.5	14.3333	5.2644	.5356	.7220

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 5

Alpha = .7626

Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

K11 Tk. Kepentingan_Reliability

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
K11.1	16.3667	4.1023	.4104	.6799
K11.2	16.4000	4.0414	.4505	.6651
K11.3	16.4000	3.5586	.4844	.6520
K11.4	16.7333	4.0644	.4403	.6689
K11.5	16.7667	3.4954	.5420	.6244

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 5

Alpha = .7675

Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

#12 Tk. Kepentingan_ Responsiveness

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VI2.1	16.2667	4.6851	.4622	.6928
VI2.2	16.5000	4.4655	.4205	.7104
VI2.3	16.1333	4.6023	.4210	.7080
VI2.4	16.2333	4.2540	.6931	.6146
VI2.5	16.3333	4.0230	.4987	.6819

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 5

Alpha = .7267

Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

#13 Tk. Kepentingan_ Assurance

Item-total Statistics

	Scale Mean if item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VI3.1	17.0667	4.2023	.5101	.6652
VI3.2	17.1333	4.0506	.5900	.6372
VI3.3	17.4667	4.3264	.5135	.6674
VI3.4	17.3333	3.9540	.4092	.7085
VI3.5	17.1333	3.7057	.4483	.6964

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 5

Alpha = .7212

Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Y14 Tk. Kepentingan_ Emphaty

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Y14.1	16.8000	3.3379	.5030	.6731
Y14.2	17.2333	3.0816	.5781	.6396
Y14.3	16.9000	3.2655	.5330	.6599
Y14.4	16.4667	3.9126	.4315	.6996
Y14.5	16.7333	4.2023	.4114	.7097

Reliability Coefficients

Number of Cases = 30.0

N of Items = 5

Alpha = .7259

Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Y15 Tk. Kepentingan_ Tangible

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Y15.1	15.9000	5.1276	.4641	.6659
Y15.2	16.3333	4.3678	.4484	.6589
Y15.3	16.4000	4.4552	.4147	.6735
Y15.4	16.6667	4.0920	.5012	.6360
Y15.5	16.3000	4.1483	.5081	.6325

Reliability Coefficients

Number of Cases = 30.0

N of Items = 5

Alpha = .7029

Data Identitas Responden

Responden	Kelamin	Umur	Pekerjaan	Pendidikan
1	Wanita	> 55 tahun	PNS / ABRI	Sarjana
2	Pria	25 - 40 tahun	Lain - lain	Sarjana
3	Pria	> 55 tahun	Lain - lain	SLTA
4	Pria	< 25 tahun	Pelajar/ Mhs	SLTA
5	Wanita	25 - 40 tahun	Lain - lain	SLTA
6	Wanita	< 25 tahun	Pelajar/ Mhs	Sarjana
7	Pria	< 25 tahun	Lain - lain	SLTA
8	Pria	< 25 tahun	Pelajar/ Mhs	SLTP
9	Pria	< 25 tahun	Pelajar/ Mhs	Sarjana
10	Wanita	25 - 40 tahun	Lain - lain	Sarjana
11	Pria	25 - 40 tahun	Peg Swasta	Sarjana
12	Wanita	25 - 40 tahun	PNS / ABRI	Sarjana
13	Wanita	40 - 55 tahun	PNS / ABRI	Sarjana
14	Pria	25 - 40 tahun	PNS / ABRI	Sarjana
15	Pria	40 - 55 tahun	PNS / ABRI	Sarjana
16	Pria	40 - 55 tahun	PNS / ABRI	SLTA
17	Wanita	25 - 40 tahun	Pelajar/ Mhs	Sarjana
18	Pria	40 - 55 tahun	PNS / ABRI	SLTA
19	Pria	25 - 40 tahun	PNS / ABRI	Sarjana
20	Pria	40 - 55 tahun	PNS / ABRI	SLTA
21	Wanita	40 - 55 tahun	PNS / ABRI	SLTA
22	Pria	< 25 tahun	Lain - lain	SLTA
23	Pria	25 - 40 tahun	Lain - lain	SLTA
24	Wanita	< 25 tahun	Pelajar/ Mhs	Sarjana
25	Pria	25 - 40 tahun	Peg Swasta	Sarjana
26	Wanita	< 25 tahun	Pelajar/ Mhs	Sarjana
27	Wanita	40 - 55 tahun	PNS / ABRI	SLTA
28	Wanita	25 - 40 tahun	PNS / ABRI	SLTA
29	Wanita	25 - 40 tahun	PNS / ABRI	SLTA
30	Wanita	40 - 55 tahun	PNS / ABRI	SLTP
31	Pria	40 - 55 tahun	Wiraswasta	Sarjana
32	Pria	40 - 55 tahun	PNS / ABRI	Sarjana
33	Wanita	40 - 55 tahun	PNS / ABRI	SLTA
34	Wanita	40 - 55 tahun	PNS / ABRI	Sarjana
35	Pria	25 - 40 tahun	PNS / ABRI	Sarjana
36	Wanita	40 - 55 tahun	PNS / ABRI	Sarjana
37	Pria	< 25 tahun	Pelajar/ Mhs	SLTA
38	Pria	< 25 tahun	Pelajar/ Mhs	SLTA
39	Wanita	< 25 tahun	Pelajar/ Mhs	Sarjana
40	Pria	< 25 tahun	Pelajar/ Mhs	SLTA
41	Pria	< 25 tahun	Pelajar/ Mhs	SLTA
42	Pria	< 25 tahun	Pelajar/ Mhs	SLTA
43	Pria	< 25 tahun	Pelajar/ Mhs	SLTA
44	Wanita	< 25 tahun	Pelajar/ Mhs	SLTA
45	Wanita	< 25 tahun	Pelajar/ Mhs	SLTA
46	Wanita	40 - 55 tahun	Wiraswasta	SLTA

47	Wanita	40 - 55 tahun	PNS / ABRI	Sarjana
48	Wanita	< 25 tahun	Pelajar / Mhs	SLTA
49	Wanita	< 25 tahun	Pelajar / Mhs	Sarjana
50	Wanita	< 25 tahun	Pelajar / Mhs	Sarjana
51	Wanita	< 25 tahun	Pelajar / Mhs	SLTA
52	Wanita	< 25 tahun	Pelajar / Mhs	Sarjana
53	Wanita	< 25 tahun	Pelajar / Mhs	SLTA
54	Wanita	< 25 tahun	Pelajar / Mhs	Sarjana
55	Pria	25 - 40 tahun	Peg Swasta	Sarjana
56	Wanita	< 25 tahun	Pelajar / Mhs	SLTA
57	Pria	< 25 tahun	Pelajar / Mhs	SLTA
58	Wanita	< 25 tahun	Pelajar / Mhs	Sarjana
59	Pria	< 25 tahun	Pelajar / Mhs	SLTP
60	Wanita	< 25 tahun	Pelajar / Mhs	Sarjana
61	Wanita	< 25 tahun	Pelajar / Mhs	SLTA
62	Wanita	< 25 tahun	Pelajar / Mhs	Sarjana
63	Pria	< 25 tahun	Pelajar / Mhs	SLTA
64	Wanita	25 - 40 tahun	Lain - lain	Sarjana
65	Wanita	25 - 40 tahun	Peg Swasta	SLTA
66	Pria	25 - 40 tahun	Wiraswasta	SLTA
67	Pria	25 - 40 tahun	Wiraswasta	SLTA
68	Wanita	< 25 tahun	Pelajar / Mhs	Sarjana
69	Pria	< 25 tahun	Pelajar / Mhs	Sarjana
70	Wanita	< 25 tahun	Pelajar / Mhs	SLTP
71	Wanita	25 - 40 tahun	Wiraswasta	SLTA
72	Pria	< 25 tahun	Pelajar / Mhs	Sarjana
73	Pria	< 25 tahun	Pelajar / Mhs	SLTA
74	Pria	< 25 tahun	Pelajar / Mhs	Sarjana
75	Pria	25 - 40 tahun	Wiraswasta	Sarjana
76	Pria	< 25 tahun	Pelajar / Mhs	SLTA
77	Pria	< 25 tahun	Pelajar / Mhs	SLTA
78	Pria	25 - 40 tahun	Wiraswasta	SLTA
79	Pria	25 - 40 tahun	Lain - lain	SLTA
80	Pria	< 25 tahun	Pelajar / Mhs	Sarjana
81	Pria	< 25 tahun	Pelajar / Mhs	Sarjana
82	Pria	25 - 40 tahun	Lain - lain	SLTA
83	Wanita	25 - 40 tahun	Peg Swasta	Sarjana
84	Wanita	> 55 tahun	Lain - lain	SLTA
85	Pria	25 - 40 tahun	Peg Swasta	Sarjana
86	Wanita	< 25 tahun	Pelajar / Mhs	SLTA
87	Pria	25 - 40 tahun	PNS / ABRI	SLTA
88	Wanita	25 - 40 tahun	PNS / ABRI	Sarjana
89	Pria	25 - 40 tahun	PNS / ABRI	Sarjana
90	Wanita	25 - 40 tahun	PNS / ABRI	Sarjana
91	Wanita	< 25 tahun	Pelajar / Mhs	Sarjana
92	Pria	> 55 tahun	Lain - lain	SLTA
93	Wanita	> 55 tahun	Lain - lain	SLTA

94	Wanita	> 55 tahun	Lain - lain	SLTA
95	Pria	> 55 tahun	Lain - lain	SLTP
96	Pria	> 55 tahun	Lain - lain	Sarjana
97	Wanita	< 25 tahun	Pelajar / Mhs	Sarjana
98	Wanita	< 25 tahun	Pelajar / Mhs	Sarjana
99	Pria	< 25 tahun	Pelajar / Mhs	Sarjana
100	Pria	25 - 40 tahun	Peg Swasta	Sarjana

PENILAIAN KINERJA

No	Variabel	Frekuensi										Total	Bobot Nilai					Bobot Total	Mean	
		SB		B	CB	KB	TB	Total					5	4	3	2	1			
A. RELIABILITY																				
1	Pelayanan dimulai secepatnya ketika konsumen datang	21	49	19	7	4	100	105	196	57	14	4	376					3.76		
2	Petugas menyelesaikan transaksi / pekerjaan dengan cepat	25	50	21	4	0	100	125	200	63	8	0	396					3.96		
3	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dijanjikan	8	55	30	6	1	100	40	220	90	12	1	363					3.63		
4	Petugas jarang membuat kesalahan ketika memberikan pelayanan kepada konsumen	29	48	16	7	0	100	145	192	48	14	0	399					3.99		
5	Kemudahan dalam melakukan transaksi / kegiatan perposan	12	47	36	4	1	100	60	188	108	8	1	365					3.65		
B. RESPONSIVENESS																				
1	Konsumen tidak memerlukan waktu yang lama untuk memperoleh pelayanan	28	31	21	17	3	100	140	124	63	34	3	364					3.64		
2	Kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	30	37	21	10	2	100	150	148	63	20	2	383					3.83		
3	Kemampuan petugas cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan oleh konsumen	33	40	10	15	2	100	165	160	30	30	2	387					3.87		
4	petugas mampu memberikan pelayanan yang diinginkan konsumen	16	41	36	7	0	100	80	164	108	14	0	366					3.66		
5	Petugas selalu siap memberikan bantuan ke pada konsumen yang mengalami masalah	21	39	29	9	2	100	105	156	87	18	2	368					3.68		
C. ASSURANCE																				
1	Konsumen merasa aman menggunakan jasa pos untuk melakukan pengiriman surat me nyurat dan paket	16	38	26	17	3	100	80	152	78	34	3	347					3.47		
2	PT Pos mampu memberikan jaminan atas pelayanan yang diberikan	12	45	24	14	1	100	60	196	72	28	1	357					3.57		

3	PT Pos bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan	28	47	17	7	1	100	140	188	51	14	1	394	3.94
4	Petugas mampu menjawab setiap pertanyaan konsumen dengan jelas dan meyakinkan	37	29	24	10	0	100	185	116	72	20	0	393	3.93
5	Ketepatan waktu dalam pengiriman surat dan paket	12	24	40	24	0	100	60	96	120	48	0	324	3.24

D. EMPATY

1	PT Pos selalu memberikan informasi terbaru tentang produk dan pelayanannya secara luas kepada masyarakat	11	35	36	17	1	100	55	140	108	34	1	338	3.38
2	Petugas memberikan perhatian khusus pada setiap konsumen	28	32	17	21	2	100	140	128	51	42	2	363	3.63
3	Petugas selalu mendengarkan baik - baik ketika konsumen meminta pelayanan dan menyampaikan keluhan	14	37	34	13	2	100	70	148	102	26	2	348	3.48
4	Pelayanan diberikan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosialnya dan lain - lain	24	38	33	5	0	100	120	152	99	10	0	381	3.81
5	Petugas selalu berkata sopan dan ramah	23	49	25	2	1	100	115	196	75	4	1	391	3.91

E. TANGIBEL

1	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan	4	28	49	18	1	100	20	112	147	36	1	316	3.16
2	Petugas selalu berpakaian bersih dan rapi	12	30	53	4	1	100	60	120	159	8	1	348	3.48
3	Ruang tunggu antrian yang nyaman	11	21	47	17	4	100	55	84	141	34	4	318	3.18
4	Tempat parkir yang luas dan aman	7	21	52	19	1	100	35	84	156	38	1	314	3.14
5	Kotak surat yang tersebar di berbagai tempat	26	32	26	15	1	100	130	128	78	30	1	367	3.67

PENILAIAN KEPENTINGAN

No	Variabel	Frekuensi						Total	Bobot Nilai					Bobot Total	Mean	
		SP		CP		KP			TP	5	4	3	2			1
		P	P	P	P											
A. RELIABILITY																
1	Pelayanan dimulai secepatnya ketika konsu men datang	17	49	34	0	0	0	100	85	196	102	0	0	0	383	3.83
2	Petugas menyelesaikan transaksi / pekerjaan dengan cepat	17	58	25	0	0	0	100	85	232	75	0	0	0	392	3.92
3	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dijanjikan	18	50	30	2	0	0	100	90	200	90	4	0	0	384	3.84
4	Petugas jarang membuat kesalahan ketika memberikan pelayanan kepada konsumen	9	62	28	1	0	0	100	45	248	84	2	0	0	379	3.79
5	Kemudahan dalam melakukan transaksi / kegiatan perposan	11	56	31	2	0	0	100	55	224	93	4	0	0	376	3.76
B. RESPONSIVENESS																
1	Konsumen tidak memerlukan waktu yang lama untuk memperoleh pelayanan	10	45	40	4	1	1	100	50	180	120	8	1	1	359	3.59
2	Kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	12	45	41	2	0	0	100	60	180	123	4	0	0	367	3.67
3	Kemampuan petugas cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan oleh konsumen	18	49	27	5	1	1	100	90	196	81	10	1	1	378	3.78
4	petugas mampu memberikan pelayanan yang diinginkan konsumen	16	46	38	0	0	0	100	80	184	114	0	0	0	378	3.78
5	Petugas selalu siap memberikan bantuan ke pada konsumen yang mengalami masalah	14	59	21	6	0	0	100	70	236	63	12	0	0	381	3.81
C. ASSURANCE																
1	Konsumen merasa aman menggunakan jasa pos untuk melakukan pengiriman surat me nyurat dan paket	36	56	7	1	0	0	100	180	224	21	2	0	0	427	4.27
2	PT Pos mampu memberikan jaminan atas pelayanan yang diberikan	24	55	19	2	0	0	100	120	220	57	4	0	0	401	4.01

3	PT Pos bertanggungjawab atas pelayanan yang diberikan	15	45	40	0	0	100	75	180	120	0	0	375	3.75
4	Petugas mampu menjawab setiap pertanyaan konsumen dengan jelas dan meyakinkan	36	50	13	1	0	100	180	200	39	2	0	421	4.21
5	Ketepatan waktu dalam pengiriman surat dan paket	69	18	11	1	1	100	345	72	33	2	1	453	4.53

D. EMPATY

1	PT Pos selalu memberikan informasi terbaru tentang produk dan pelayanannya secara luas kepada masyarakat	22	54	21	2	1	100	110	216	63	4	1	394	3.94
2	Petugas memberikan perhatian khusus pada setiap konsumen	9	51	31	8	1	100	45	204	93	16	1	359	3.59
3	Petugas selalu mendengarkan baik - baik ketika konsumen meminta pelayanan dan menyampaikan keluhan	35	48	15	1	1	100	175	192	45	2	1	415	4.15
4	Pelayanan diberikan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosialnya dan lain - lain	57	35	5	2	1	100	285	140	15	4	1	445	4.45
5	Petugas selalu berkata sopan dan ramah	11	59	28	2	0	100	55	236	84	4	0	379	3.79

E. TANGIBEL

1	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan	32	42	23	3	0	100	160	168	69	6	0	403	4.03
2	Petugas selalu berpakaian bersih dan rapi	10	28	58	4	0	100	50	112	174	8	0	344	3.44
3	Ruang tunggu antrian yang nyaman	30	24	39	7	0	100	150	96	117	14	0	377	3.77
4	Tempat parkir yang luas dan aman	6	20	53	21	0	100	30	80	159	42	0	311	3.11
5	Kotak surat yang tersebar di berbagai tempat	13	49	31	5	2	100	65	196	93	10	2	366	3.66

Penilaian Bobot Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Variabel Reliability

Responden	Tingkat Kinerja					Tingkat Kepentingan				
	r1	r2	r3	r4	r5	r1	r2	r3	r4	r5
1	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4
2	5	4	4	3	4	5	4	4	5	3
3	5	3	5	3	4	4	5	4	4	5
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3
6	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
7	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5
8	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
9	1	2	2	3	3	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
11	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4
12	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5
13	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3
14	5	4	4	4	3	5	4	5	3	4
15	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
16	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
18	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
19	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4
20	4	2	3	3	4	3	4	4	3	3
21	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4
22	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4
23	5	3	5	3	5	4	5	4	4	3
24	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4
25	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4
26	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4
27	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5
28	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3
29	3	3	5	3	3	4	5	5	4	4
30	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3
31	3	5	3	5	4	3	4	4	4	4
32	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4
35	4	5	5	5	5	3	5	4	5	3
36	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3
37	4	5	3	5	5	3	4	4	4	4
38	3	5	3	4	4	4	3	4	3	4
39	5	4	4	5	5	3	4	3	4	3
40	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
42	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4
43	4	4	4	4	4	5	4	2	3	4
44	5	4	4	4	2	4	4	4	3	3
45	5	5	3	5	4	4	4	4	4	3

46	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4
47	3	5	3	2	3	4	4	4	4	3
48	4	5	3	5	5	3	3	3	3	4
49	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3
50	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	3	5	4	4	3	4	5	4
52	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3
53	5	5	4	4	4	5	3	3	1	3
54	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5
55	4	5	3	4	4	4	5	4	3	3
56	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
57	3	4	4	5	4	3	4	3	3	4
58	5	5	3	5	4	3	4	4	4	3
59	4	3	2	4	3	3	3	4	3	4
60	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3
61	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3
62	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4
63	1	3	2	2	2	5	4	3	3	3
64	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5
65	1	3	3	2	3	3	5	5	4	4
66	5	5	3	5	3	4	3	3	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
68	3	4	4	2	3	3	3	4	3	4
69	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4
70	3	4	3	5	3	3	4	4	4	3
71	4	4	4	5	4	3	4	2	3	3
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
74	2	3	3	2	2	4	4	3	5	4
75	2	3	2	2	3	3	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2
78	4	2	2	4	2	4	4	4	4	3
79	3	3	1	2	1	3	5	5	3	4
80	3	2	2	3	3	3	3	5	4	3
81	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
83	4	4	4	4	3	3	3	4	3	5
84	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4
85	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4
86	1	4	4	5	3	3	3	3	4	4
87	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
88	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4
89	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4
90	5	5	3	5	5	4	5	3	4	3
91	4	5	3	5	5	3	4	3	3	4
92	4	3	4	4	5	3	3	4	4	5
93	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4

94	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3
95	2	3	4	3	4	3	5	3	4	4
96	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
97	2	5	3	5	3	3	4	3	3	4
98	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4
99	2	4	3	4	3	4	3	3	3	4
100	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4

Penilaian Bobot Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Variabel Responsiveness

Responden	Tingkat Kinerja					Tingkat Kepentingan				
	rp1	rp2	rp3	rp4	rp5	rp1	rp2	rp3	rp4	rp5
1	5	3	3	4	4	3	5	4	4	3
2	4	2	3	4	3	4	3	5	4	3
3	4	3	3	4	2	4	4	5	5	5
4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5
5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4
6	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4
7	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4
8	2	3	3	3	4	3	3	3	4	5
9	3	3	3	2	2	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
11	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4
12	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
13	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
14	5	5	3	3	3	5	3	4	5	5
15	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
16	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5
18	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
19	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4
20	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3
21	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5
22	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5
23	5	4	4	5	3	4	4	5	3	3
24	3	3	2	3	3	4	4	5	5	5
25	3	4	5	3	3	4	3	5	4	4
26	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4
28	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
29	3	3	5	5	3	4	5	4	4	4
30	4	4	4	5	5	4	3	3	3	2
31	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
32	3	4	4	3	5	3	4	3	4	3
33	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4
34	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4
35	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4
36	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4
37	5	5	5	4	4	5	3	2	5	4
38	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4
39	5	4	5	4	3	4	3	5	3	4
40	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
41	5	5	5	4	4	3	3	2	3	2
42	4	3	2	3	3	2	4	4	4	4
43	5	5	5	4	4	4	4	2	3	4
44	1	5	4	4	5	1	3	2	4	4

45	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4
46	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3
47	5	4	5	4	5	3	4	4	4	3
48	5	4	4	5	5	4	3	3	3	3
49	5	5	5	4	5	4	2	4	3	4
50	5	5	4	5	4	3	3	3	3	4
51	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
52	5	5	5	4	5	4	3	3	5	2
53	4	4	4	5	5	2	4	4	3	4
54	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4
55	5	5	4	5	4	3	3	4	4	3
56	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4
57	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3
58	5	5	5	4	5	4	3	2	3	5
59	3	5	5	3	3	4	4	4	3	4
60	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4
61	3	5	5	4	3	5	4	3	4	3
62	3	4	5	4	4	4	4	4	3	2
63	4	4	5	2	3	4	5	3	3	4
64	2	3	5	2	3	4	3	3	5	4
65	2	2	2	2	3	3	4	4	3	4
66	3	4	5	4	4	3	3	4	3	4
67	3	5	5	3	3	3	4	3	4	4
68	3	4	2	3	3	3	3	4	5	4
69	5	5	4	5	5	4	3	3	3	4
70	4	4	2	3	4	3	3	5	3	4
71	4	3	2	3	4	2	3	3	4	3
72	4	5	5	4	2	3	4	4	3	4
73	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3
74	2	2	2	2	2	4	5	5	5	4
75	2	2	2	3	3	3	3	4	3	4
76	2	3	2	4	5	2	3	4	3	4
77	2	2	4	4	2	5	4	5	3	4
78	2	2	2	4	4	4	4	4	5	5
79	2	4	2	2	2	3	4	4	4	4
80	1	1	1	3	1	3	5	4	5	5
81	1	1	1	3	1	3	3	4	3	4
82	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4
84	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3
85	2	2	5	3	2	4	4	4	4	3
86	3	5	4	3	4	3	5	3	3	4
87	5	4	5	3	5	3	4	3	4	3
88	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4
89	4	5	4	3	4	3	3	4	4	2
90	5	5	4	5	4	4	2	3	4	4
91	4	4	5	4	4	3	4	3	4	2
92	5	5	5	3	3	3	4	2	3	4

93	5	4	4	3	4	3	3	3	4	5
94	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4
95	3	5	5	3	3	3	4	5	3	4
96	3	5	5	3	3	3	3	3	4	3
97	4	5	5	3	2	3	4	3	4	4
98	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4
99	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4
100	2	4	4	3	3	4	4	5	5	3

Bobot Penilaian Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Variabel Assurance

Responden	Tingkat Kinerja					Tingkat Kepentingan				
	a1	a2	a3	a4	a5	a1	a2	a3	a4	a5
1	4	4	5	4	3	5	4	3	5	3
2	4	4	4	5	3	4	5	4	5	3
3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
5	3	3	4	3	4	5	5	4	3	3
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5
8	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
9	2	3	3	3	3	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
11	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5
12	4	5	4	3	3	5	5	4	4	5
13	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
14	2	3	4	4	4	5	5	5	5	5
15	2	4	4	3	2	5	4	4	4	5
16	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5
17	3	3	3	2	3	5	5	5	4	5
18	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
19	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4
20	5	4	4	3	4	3	4	4	3	3
21	4	4	5	4	3	5	4	4	5	3
22	4	5	4	3	4	4	5	5	3	5
23	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5
24	3	3	3	3	3	5	5	4	4	5
25	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5
26	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
27	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5
28	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
29	3	3	4	4	4	4	5	3	5	5
30	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5
31	4	3	5	5	3	5	4	3	5	3
32	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
33	5	2	5	5	4	4	3	3	5	4
34	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
35	3	2	5	5	4	5	5	3	5	5
36	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5
37	5	2	4	4	5	5	4	3	5	5
38	4	2	3	5	4	4	4	4	4	4
39	3	2	5	5	4	4	4	3	5	5
40	4	4	5	5	2	4	4	4	3	4
41	4	4	5	4	3	4	3	5	5	5
42	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
43	2	1	4	4	4	2	2	3	4	5
44	2	3	2	2	2	4	5	3	4	5

45	3	4	4	5	3	4	4	4	4	5
46	2	4	5	5	2	4	5	3	4	5
47	5	5	4	5	3	5	4	3	4	4
48	2	2	4	5	5	4	4	4	4	4
49	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5
50	2	4	5	5	2	4	5	4	4	5
51	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5
52	4	2	3	4	3	4	4	4	4	5
53	4	4	5	5	5	3	4	3	4	5
54	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5
55	2	3	5	5	2	3	5	5	5	5
56	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5
57	4	4	4	5	2	5	4	4	4	4
58	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5
59	1	3	2	4	3	4	4	4	4	5
60	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3
61	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4
62	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5
63	4	4	3	3	3	4	3	3	4	5
64	1	3	2	3	3	3	5	3	3	5
65	3	4	4	2	3	4	4	4	4	5
66	5	4	5	3	2	4	4	3	4	5
67	4	3	5	3	3	4	5	4	4	5
68	2	2	2	3	2	4	4	5	5	5
69	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5
70	1	2	4	5	3	3	4	3	5	5
71	2	3	4	3	2	5	3	3	3	5
72	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5
73	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
74	2	2	2	2	2	5	3	3	4	5
75	4	4	5	4	2	5	4	4	4	5
76	2	4	4	5	2	4	5	5	4	5
77	5	5	5	2	2	4	4	3	4	5
78	3	4	4	2	2	4	3	3	4	5
79	2	2	1	5	3	5	5	5	5	5
80	3	3	3	2	2	5	4	3	3	5
81	3	4	4	4	2	4	4	5	4	5
82	3	4	4	5	2	5	4	3	4	5
83	4	4	4	3	3	5	2	3	5	5
84	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
85	5	5	4	3	3	5	3	3	4	5
86	3	4	4	3	2	4	4	5	4	5
87	4	4	3	5	3	4	3	4	5	4
88	3	4	4	3	4	5	4	3	5	5
89	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4
90	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3
91	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4
92	2	3	3	2	3	5	3	3	5	5

93	4	4	4	4	3	5	3	3	3	5
94	3	4	4	2	2	4	4	4	2	2
95	3	3	3	4	2	5	4	5	5	5
96	3	3	4	4	2	4	4	4	4	5
97	3	2	2	4	2	5	3	4	5	5
98	3	2	4	4	2	4	4	3	4	4
99	3	4	5	5	3	5	4	4	4	3
100	2	3	2	4	2	4	3	3	5	5

Bobot Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Variabel Empaty

Responden	Tingkat Kinerja					Tingkat kepentingan				
	e1	e2	e3	e4	e5	e1	e2	e3	e4	e5
1	5	4	4	5	5	3	3	3	5	4
2	3	2	4	5	5	2	2	3	4	4
3	3	3	5	4	4	5	5	4	5	5
4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4
6	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4
7	5	3	4	5	5	4	3	5	5	4
8	4	3	3	4	4	4	3	5	5	4
9	3	3	2	4	4	5	5	5	5	5
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
12	2	2	2	4	3	5	4	4	5	5
13	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
14	2	3	3	4	4	5	5	5	5	4
15	3	3	3	3	4	4	3	5	4	5
16	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
17	4	2	2	2	3	5	4	4	5	4
18	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
19	4	2	3	5	3	5	4	4	5	4
20	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4
21	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
22	5	4	4	4	3	5	3	4	4	4
23	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4
24	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5
25	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5
26	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5
27	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5
28	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
29	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5
30	4	5	4	5	4	5	3	3	5	4
31	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4
32	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
33	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4
34	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3
35	3	4	5	5	4	4	3	4	5	3
36	2	2	3	4	3	4	4	4	5	4
37	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
38	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
39	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
42	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4
43	3	4	4	5	4	4	3	4	2	3

44	3	2	3	4	4	4	3	4	5	3
45	3	2	4	3	5	3	3	4	3	4
46	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4
47	2	2	4	5	5	4	4	3	4	3
48	3	4	5	3	4	1	1	1	1	3
49	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4
50	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4
51	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4
52	3	4	4	3	5	2	2	3	4	3
53	3	4	4	4	4	4	2	4	5	4
54	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3
55	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4
56	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4
57	3	4	3	3	4	5	5	4	3	3
58	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4
59	3	2	3	3	3	4	3	4	5	3
60	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	5	5	3	3	5	5	2
62	3	5	4	5	3	4	4	5	5	4
63	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4
64	4	2	2	3	3	4	3	4	4	4
65	3	3	4	5	4	4	3	4	5	3
66	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4
67	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3
68	2	2	4	4	4	5	4	4	4	4
69	5	4	4	5	5	4	2	4	5	3
70	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4
71	2	4	3	4	4	3	2	3	3	3
72	2	2	4	2	3	4	5	5	5	4
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	2	1	2	2	3	4	4	4	5	3
75	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4
76	4	4	4	3	3	5	4	5	5	4
77	3	2	2	5	5	4	4	5	4	3
78	2	2	2	4	4	4	5	5	5	4
79	2	3	1	5	3	4	4	5	5	5
80	1	1	1	3	1	3	4	4	5	4
81	2	2	2	3	3	3	4	5	4	3
82	4	5	4	3	4	5	4	4	5	3
83	4	5	4	3	4	3	3	5	4	3
84	2	2	3	3	3	4	4	5	5	4
85	5	3	2	3	3	4	4	4	5	4
86	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3
87	3	3	4	3	4	5	4	5	5	4
88	2	2	3	2	3	4	4	5	4	4
89	2	3	3	4	4	4	4	5	5	4
90	5	5	5	4	5	3	2	5	5	3

91	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4
92	5	4	5	5	4	3	3	3	4	3
93	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
94	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4
95	2	2	2	3	2	5	3	5	4	3
96	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4
97	4	5	5	4	5	4	4	4	5	3
98	4	5	4	3	5	3	3	4	5	4
99	3	4	3	3	4	5	4	5	5	3
100	4	5	2	3	5	4	4	5	5	3

Bobot Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Variabel Tangibel

Responden	Tingkat Kinerja					Tingkat Kepentingan				
	t1	t2	t3	t4	t5	t1	t2	t3	t4	t5
1	4	5	5	4	4	5	4	3	4	5
2	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3
3	4	5	3	3	4	5	5	3	4	4
4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
5	4	4	3	3	4	5	3	3	3	3
6	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5
7	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5
8	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4
9	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5
10	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4
11	4	4	3	3	3	5	4	3	5	5
12	2	3	2	3	3	5	5	5	4	4
13	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3
14	4	4	3	3	5	5	5	5	3	5
15	5	4	2	3	2	4	5	5	4	5
16	3	4	4	5	4	5	3	4	2	4
17	3	2	2	2	2	4	4	4	3	5
18	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5
19	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4
20	4	4	3	2	4	4	3	5	5	5
21	3	5	3	4	4	5	4	4	4	3
22	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3
23	5	5	4	3	5	5	5	4	3	3
24	3	4	3	3	2	5	3	4	4	4
25	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
26	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
27	3	4	3	4	4	4	3	5	3	4
28	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
29	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3
30	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
31	4	5	3	3	4	5	3	5	3	4
32	4	4	5	3	3	4	3	3	3	3
33	3	3	5	3	3	5	3	5	3	4
34	3	4	3	3	4	4	4	5	3	3
35	4	5	5	4	5	3	3	3	3	4
36	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
37	4	5	5	5	4	5	3	5	3	2
38	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4
39	3	5	5	5	2	2	3	3	3	5
40	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
41	3	3	5	3	3	5	3	4	3	4
42	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2
43	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4
44	2	3	2	2	4	4	3	5	3	3

45	3	3	4	3	5	3	3	4	3	3
46	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3
47	3	4	3	4	5	5	3	5	3	4
48	4	3	3	5	5	5	3	3	5	4
49	3	3	4	3	5	4	4	5	3	3
50	2	3	2	5	4	4	3	3	3	4
51	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
53	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
54	4	3	4	4	5	4	3	5	3	4
55	4	3	3	3	4	3	2	3	2	4
56	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3
57	4	3	3	3	4	5	4	2	2	4
58	4	4	5	3	5	4	3	3	3	3
59	2	3	1	2	2	3	3	4	3	2
60	3	4	4	4	5	3	4	4	3	3
61	2	3	2	2	2	3	3	5	2	3
62	3	3	4	4	5	3	3	3	2	2
63	2	4	3	2	2	5	3	5	3	4
64	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3
65	4	5	5	3	2	5	3	3	3	4
66	3	3	4	4	5	4	4	4	2	4
67	2	1	2	3	3	3	3	3	3	1
68	2	3	3	3	5	5	4	3	2	4
69	3	3	3	5	5	3	4	5	3	5
70	2	3	2	2	5	3	3	3	2	4
71	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3
72	3	4	4	2	3	5	3	5	2	4
73	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3
74	3	3	3	2	3	4	4	5	3	4
75	2	3	2	2	2	4	2	2	3	4
76	3	3	2	2	3	5	4	5	3	4
77	1	3	1	2	3	4	3	3	3	3
78	2	3	2	2	2	5	3	5	4	4
79	3	3	3	3	2	3	3	3	3	5
80	2	2	1	1	1	3	3	5	2	4
81	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4
82	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3
83	3	3	3	2	4	5	3	3	2	4
84	3	3	3	4	5	5	4	5	2	3
85	2	3	3	3	2	4	3	5	4	4
86	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3
87	2	3	3	3	5	4	4	3	2	4
88	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	3	3	4	3	5	4	3	5	3	3
90	3	4	3	3	4	2	3	3	2	1
91	3	3	2	3	3	4	4	2	3	4
92	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4

93	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4
94	3	3	3	3	5	4	3	4	2	3
95	2	3	3	3	3	5	4	2	3	4
96	3	2	2	3	4	4	3	4	2	4
97	3	3	2	2	3	5	3	5	4	3
98	4	3	4	4	5	3	4	2	2	4
99	2	3	2	3	4	4	2	2	3	3
100	3	2	1	2	3	4	3	2	2	4