

DAFTAR PUSTAKA

- Berry, Leonard L.L., Parasuraman A., (1991), *Marketing Service – Computing Through Quality*, The Free Press, New York.
- Besterfield, Dale H., dkk, (1999), *Total Quality Management*, Prentice Hall Int'l, Inc, USA
- Carman, James M., (1990), *Consumer Perceptions of Service Quality, an Assesment of The Servqual Dimensions'*
- Davidow, William H., and Bro Uttal, (1992), *Total Customer Service*, Harpen and Row Publisers, New York.
- Empirika, Nomor 27, Juli 2001
- Fitzsimmons, James A., Mona J. Fitzsimmons, (1992), *Service Management for Competitive Advantage*, Mc Graw Hill, Inc., USA
- Handoko, T. Hani, *Total Quality Management*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Kotler, Philip, (1997), *Marketing Management – Analysis, Planning, Implementation, and Control* 9th edition, Prentice Hall International Inc., New Jersey, USA
- L. Beouf, Michael, (1992), *'Memenangkan Persaingan dan Memelihara Pelanggan'*, Pustaka Tunggal, Jakarta
- Laporan Tahunan PT. TELKOM Tahun 1996
- Laporan Tahunan PT. TELKOM Tahun 1998

Zeithaml, Valerie A., Parasuraman A., Berry, Leonard L., (1990), Delivering
Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations, The
Free Press, New York

Zethmal, Valerie A., Marry J. Bitner, (1996), Service Marketing, The Mc Graw
Hill Companies, Inc., USA

Lampiran

PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK
KANTOR DISTEL YOGYAKARTA.

KONFIRMASI IJIN PELAKSANAAN PKL/ RISET/ MAGANG /PENELITIAN.

Diteruskan kepada : Sdr Spv Area Retail Yk
 Tanggal : 12 Agustus 2002
 Mohon konfirmasi kemungkinan pelaksanaan PKL/ Magang/ Riset /Penelitian / Survey/
 KKL / PI/ Mencari data dll di Unit saudara untuk ,
 Pemohon : Dekan Fakultas Ekonomi UII
 No.Surat/tanggal : 483/DEK/10/Bag Um/VIII/2002 tgl 09/08/02
 Jumlah mahasiswa/siswa : 1(satu) orang a/n Naniek Nurhayati
 PKL/Riset/Magang : Permohonan Ijin Penelitian
 Waktu Pelaksanaan : Menyesuaikan
 Diajukan oleh
 A/n Man. Duk SDM Yk : Tanggal 12 Agustus 2002
 Tanda tangan.....

Konfirmasi dari Unit : *AR*

SETUJU	TIDAK SETUJU
Tempat/ Lokasi pelaksanaan : Waktu Pelaksanaan : Tgl-----s/d tgl----- Pembimbing/ Contac Person :	Alasan : <i>Pembimbing, Sdr. Bagus Kusnadi Yakarta</i>
Tandatangan :	Nama Jabatan : <i>Mahasiswa</i>

Dikirim kembali ke Man Duk SDM Yk pada tanggal : *12/8/02*
 Catatan : 1. Hasil konfirmasi menjadi dasar untuk menjawab surat permohonan Riset,
 2. Ybs bila diizinkan mengharab bisa KP di Catudaya.

AREA RETAIL DISTEL YK
 No. : *907*
 Tanggal : *12 AUG 2002*
 Penap : *L*

Hal : Kuosioner
Lampiran : 1 (satu) set

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Saudara
Di tempat.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan ini saya beritahukan bahwa saya sedang mengadakan penelitian dengan judul "Analisis Total Quality Service Dengan Model House Of Quality Pada Pelayanan Telekomunikasi (Yantel) di DISTEL (Distrik Telekomunikasi) DIY". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi spesifikasi pelayanan dari yantel dan target operasional yang diperlukan oleh DISTEL DIY dalam upaya pencapaian kepuasan para konsumen. Hasil penelitian ini akan menjadi bahan masukan dalam penyusunan skripsi.

Untuk itu saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan dalam daftar penelitian ini dengan penuh kesungguhan.

Atas kesediaan dan kerelaan Bapak/Ibu/Saudara dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, September 2002
Penyusun,

Naniek Nurhayaty

Data Responden :

No : (dikosongkan)
Nama :
(jika keberatan tidak perlu diisi)
Umur : a. < 20 thn b. 20-29 thn
c. 30-39 thn d. 40-49 thn
e. > 50 thn
Jenis Kelamin : a. pria b. wanita
Pendidikan Tertinggi : a. SD b. SMP
c. SMU d. Sarjana (S1)
e. Master (S2) f. Doktor (S3)
Alamat :
(jika keberatan tidak perlu diisi)

Kuisioner 1

Pilih salah satu jawaban yang paling sesuai dengan harapan Anda dengan memberi tanda silang (X) pada kotak jawaban yang tersedia.

Keterangan : SS = Sangat Setuju
 S = Setuju
 N = Netral
 TS = Tidak Setuju
 STS = Sangat Tidak Setuju

No.	Harapan Pelanggan	SS	S	N	TS	STS
1.	Harapan saya ruangan dan fasilitas di yantel sangat memadai.					
2.	Harapan saya fasilitas yang terdapat di yantel bersih dan nyaman.					
3.	Harapan saya perlengkapan dan peralatan yang terdapat di yantel sangat memadai.					
4.	Harapan saya staf yantel berpakaian rapi dan sopan.					
5.	Harapan saya staf yantel melayani sesuai dengan yang diharapkan pelanggan					
6.	Harapan saya staf yantel peduli dengan masalah pelanggan.					
7.	Harapan saya staf yantel memiliki kepercayaan dan keandalan yang tinggi dalam pelayanan terhadap pelanggan.					
8.	Harapan saya staf yantel berusaha untuk tidak membatalkan permintaan pelanggan.					
9.	Harapan saya administrasi yantel tersusun dengan akurat.					
10.	Harapan saya staf yantel dapat memenuhi permintaan pelanggan.					
11.	Harapan saya staf yantel dalam memberikan pelayanan selalu dengan cepat dan tepat.					
12.	Harapan saya staf yantel bersikap ingin selalu membantu pelanggan.					
13.	Harapan saya staf yantel menyediakan waktu untuk melayani pelanggan.					
14.	Harapan saya staf yantel dapat memberikan kepercayaan dan memiliki kemampuan dalam melayani pelanggan.					

15.	Harapan saya staf yantel mampu memberikan rasa senang, aman, dan nyaman kepada pelanggan.					
16.	Harapan saya staf yantel bersikap sopan dalam melayani pelanggan.					
17.	Harapan saya kemampuan yang dimiliki staf yantel sesuai dengan pekerjaannya.					
18.	Harapan saya staf yantel sangat memperhatikan pelanggan.					
19.	Harapan saya staf yantel menyediakan jam kerja sesuai dengan kebutuhan pelanggan.					
20.	Harapan saya staf yantel dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan secara memuaskan.					
21.	Harapan saya staf yantel memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.					
22.	Harapan saya staf yantel memahami kebutuhan pelanggan.					

Kuisioner 2

Pilih salah satu jawaban yang paling sesuai dengan persepsi yang Anda rasakan setelah mendapatkan pelayanan dari staf yantel dengan memberi tanda silang (X) pada kotak jawaban yang tersedia.

Keterangan : SS -- Sangat Setuju
 S = Setuju
 N = Netral
 TS = Tidak Setuju
 STS = Sangat Tidak Setuju

No.	Persepsi Pelanggan	SS	S	N	TS	STS
1.	Menurut saya ruangan dan fasilitas di yantel sangat memadai.					
2.	Menurut saya fasilitas yang terdapat di yantel bersih dan nyaman.					
3.	Menurut saya perlengkapan dan peralatan yang terdapat di yantel sangat memadai.					
4.	Menurut saya staf yantel berpakaian rapi dan sopan.					
5.	Menurut saya staf yantel melayani sesuai dengan yang diharapkan pelanggan.					
6.	Menurut saya staf yantel peduli dengan masalah pelanggan.					
7.	Menurut saya staf yantel memiliki kepercayaan dan keandalan yang tinggi dalam pelayanan terhadap pelanggan.					
8.	Menurut saya staf yantel berusaha untuk tidak membatalkan permintaan pelanggan.					
9.	Menurut saya administrasi yantel tersusun dengan akurat.					
10.	Menurut saya staf yantel dapat memenuhi permintaan pelanggan.					
11.	Menurut saya staf yantel dalam memberikan pelayanan selalu dengan cepat dan tepat.					
12.	Menurut saya staf yantel bersikap ingin selalu membantu pelanggan.					
13.	Menurut saya staf yantel menyediakan waktu untuk melayani pelanggan.					
14.	Menurut saya staf yantel dapat memberikan kepercayaan dan memiliki kemampuan dalam melayani pelanggan.					

15.	Menurut saya staf yantel mampu memberikan rasa senang, aman, dan nyaman kepada pelanggan.					
16.	Menurut saya staf yantel bersikap sopan dalam melayani pelanggan.					
17.	Menurut saya kemampuan yang dimiliki staf yantel sesuai dengan pekerjaannya.					
18.	Menurut saya staf yantel sangat memperhatikan pelanggan.					
19.	Menurut saya staf yantel menyediakan jam kerja sesuai dengan kebutuhan pelanggan.					
20.	Menurut saya staf yantel dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan secara memuaskan.					
21.	Menurut saya staf yantel memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.					
22.	Menurut saya staf yantel memahami kebutuhan pelanggan.					

No. Resp	Harapan Pelanggan																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	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
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
15	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
16	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
20	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

No. Resp	Harapan Pelanggan																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
57	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
73	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
74	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
78	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No. Resp.	Harapan Pelanggan																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
81	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
92	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

No. Resp.	Persepsi Pelanggan																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	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	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
14	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
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
34	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

No. Resp	Persepsi Pelanggan																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
54	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

No. Resp	Persepsi Pelanggan																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3
93	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	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Rata-rata Harapan																	
No.	x1	x2	x3	x4	x5	No.	x1	x2	x3	x4	x5	No.	x1	x2	x3	x4	x5
Resp						Resp						Resp					
1	5	5	5	5	5	41	5	5	5	5	5	81	5	4	4	4	4
2	5	5	5	5	5	42	4	4	4	4	4	82	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	43	4	5	4	4	4	83	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	5	5	84	5	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	85	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	46	5	4	4	4	4	86	4	5	4	4	4
7	4	4	4	4	4	47	4	3	3	3	3	87	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	48	4	4	4	4	4	88	4	4	4	4	4
9	5	4	4	4	4	49	5	4	4	4	4	89	4	3	3	3	3
10	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	90	4	4	5	5	5
11	5	5	5	5	5	51	5	4	4	4	4	91	5	5	5	5	5
12	4	4	5	5	5	52	4	3	3	4	4	92	4	4	4	4	4
13	5	5	5	5	5	53	4	4	5	5	5	93	5	4	4	4	4
14	5	4	4	4	4	54	5	3	3	4	4	94	5	4	4	5	5
15	5	4	4	4	5	55	5	5	5	5	5	95	4	3	3	4	4
16	4	3	3	3	3	56	4	4	3	3	4	96	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	57	4	3	4	4	4	97	4	5	5	5	5
18	5	5	5	5	4	58	4	4	4	4	4	98	4	3	3	3	3
19	4	4	4	4	5	59	4	3	3	3	3	99	4	4	4	4	4
20	4	4	5	5	5	60	5	4	4	4	4	100	5	5	5	5	5
21	4	4	4	4	3	61	4	4	4	5	5						
22	5	5	5	5	5	62	4	4	4	4	4						
23	5	4	4	4	4	63	4	4	4	4	4						
24	4	3	3	4	4	64	5	5	5	5	5						
25	5	5	5	5	5	65	4	4	5	5	5						
26	5	5	5	5	5	66	5	4	4	4	4						
27	5	5	5	5	5	67	4	4	4	4	4						
28	4	4	4	4	4	68	4	3	3	4	4						
29	4	4	5	5	5	69	4	4	4	4	4						
30	5	5	5	5	5	70	5	5	5	5	5						
31	4	3	3	3	3	71	4	4	4	4	4						
32	4	4	4	4	4	72	5	4	4	4	5						
33	5	5	5	5	5	73	4	4	4	4	4						
34	4	4	4	4	4	74	4	3	3	4	4						
35	4	3	3	3	3	75	4	4	4	4	4						
36	3	3	3	3	3	76	5	5	5	5	5						
37	4	4	4	4	4	77	4	3	3	3	3						
38	5	5	4	4	4	78	4	5	5	5	5						
39	4	3	3	4	4	79	5	5	5	5	5						
40	5	5	5	5	5	80	4	4	4	4	4						

Ket :

x1 Tangibles (1-4)

x2 Reliability (5-9)

x3 Responsiveness (10-13)

x4 Assurance (14-17)

x5 Empathy (18-22)

Rata-rata Persepsi																	
No.	x1	x2	x3	x4	x5	No.	x1	x2	x3	x4	x5	No.	x1	x2	x3	x4	x5
Resp						Resp						Resp					
1	5	5	5	5	5	41	5	5	5	5	5	81	4	4	4	4	4
2	5	4	5	4	4	42	5	5	5	5	5	82	5	5	5	5	5
3	4	4	5	5	5	43	5	5	5	5	5	83	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	44	4	4	4	4	4	84	4	5	5	5	5
5	5	4	4	5	4	45	5	5	5	5	5	85	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	46	4	4	4	4	4	86	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	47	4	4	4	4	4	87	5	4	4	5	5
8	5	5	5	5	5	48	4	4	4	4	4	88	5	5	5	5	5
9	5	4	5	4	4	49	4	5	5	5	5	89	5	3	3	3	3
10	5	5	5	5	5	50	4	4	4	4	4	90	4	3	3	3	3
11	5	5	5	5	5	51	5	5	5	5	5	91	4	4	4	4	4
12	5	5	5	5	5	52	4	4	4	4	4	92	4	3	4	4	3
13	5	5	5	4	4	53	4	5	4	4	5	93	4	4	4	3	4
14	4	4	4	4	4	54	5	4	4	5	4	94	5	5	4	4	4
15	5	5	5	5	5	55	4	4	4	4	4	95	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	56	3	3	4	3	3	96	5	3	3	3	3
17	4	4	4	5	5	57	4	4	4	4	4	97	4	4	4	4	4
18	5	5	5	5	5	58	5	5	5	5	5	98	5	5	5	5	5
19	4	4	4	4	4	59	3	3	4	4	4	99	5	5	5	5	5
20	4	4	4	4	4	60	4	3	3	3	4	100	5	4	4	4	4
21	5	4	4	4	4	61	5	5	4	5	5						
22	4	4	5	5	5	62	4	4	5	4	4						
23	4	4	5	4	4	63	4	5	4	5	5						
24	4	4	4	4	4	64	5	4	4	4	4						
25	5	5	5	5	5	65	5	5	5	5	5						
26	5	5	5	5	5	66	4	4	4	4	4						
27	5	5	5	5	5	67	5	5	5	5	5						
28	4	4	4	4	4	68	4	3	3	4	4						
29	4	4	5	5	5	69	4	4	4	4	4						
30	5	5	5	5	5	70	5	5	5	5	5						
31	4	3	3	3	3	71	5	5	4	4	4						
32	4	4	4	4	4	72	5	4	4	4	4						
33	5	5	5	5	4	73	4	4	4	4	4						
34	4	3	3	3	3	74	4	3	3	3	3						
35	5	3	3	3	3	75	5	5	5	5	5						
36	4	4	4	4	4	76	5	4	4	4	4						
37	3	3	3	3	3	77	4	4	4	4	4						
38	4	4	4	4	4	78	4	4	4	4	4						
39	4	4	4	4	4	79	5	5	5	5	5						
40	5	5	5	5	5	80	5	5	5	5	5						

Ket :

- x1 Tangibles (1-4)
- x2 Reliability (5-9)
- x3 Responsiveness (10-13)
- x4 Assurance (14-17)
- x5 Empathy (18-22)

Gap																	
No.	x1	x2	x3	x4	x5	No.	x1	x2	x3	x4	x5	No.	x1	x2	x3	x4	x5
Resp						Resp						Resp					
1	0	0	0	0	0	41	0	0	0	0	0	81	-1	0	0	0	0
2	0	-1	0	-1	-1	42	1	1	1	1	1	82	0	0	0	0	0
3	-1	-1	0	0	0	43	1	0	1	1	1	83	-1	-1	-1	-1	-1
4	1	1	1	1	1	44	0	0	0	-1	-1	84	-1	1	0	0	1
5	0	-1	0	-1	-1	45	0	0	0	0	0	85	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	46	-1	0	0	0	0	86	0	-1	0	0	0
7	0	0	0	0	0	47	1	0	0	0	0	87	0	-1	-1	0	0
8	0	0	0	0	0	48	0	0	0	0	0	88	1	1	1	1	1
9	0	0	1	0	0	49	-1	1	1	1	1	89	1	0	0	0	0
10	0	0	0	0	0	50	-1	-1	-1	-1	-1	90	0	-1	-2	-2	-2
11	0	0	0	0	0	51	0	1	1	1	1	91	-1	-1	-1	-1	-1
12	1	1	0	0	0	52	0	1	1	0	0	92	0	-1	0	0	-1
13	0	0	0	-1	-1	53	0	1	-1	-1	0	93	-1	0	0	-1	0
14	-1	0	0	0	0	54	0	1	1	1	0	94	0	1	0	-1	-1
15	0	1	1	1	0	55	-1	-1	-1	-1	-1	95	0	1	1	0	0
16	0	1	1	1	1	56	-1	-1	1	0	-1	96	1	-1	-1	-1	-1
17	0	0	0	1	1	57	0	1	0	0	0	97	0	-1	-1	-1	-1
18	0	0	0	0	1	58	1	1	1	1	1	98	1	2	2	2	2
19	0	0	0	0	-1	59	-1	0	1	1	1	99	1	1	1	1	1
20	0	0	-1	-1	-1	60	-1	-1	-1	-1	0	100	0	-1	-1	-1	-1
21	1	0	0	0	1	61	1	1	0	0	0						
22	-1	-1	0	0	0	62	0	0	1	0	0						
23	1	0	-1	0	0	63	0	1	0	1	1						
24	0	1	1	0	0	64	0	-1	-1	-1	-1						
25	0	0	0	0	0	65	1	1	0	0	0						
26	0	0	0	0	0	66	-1	0	0	0	0						
27	0	0	0	0	0	67	1	1	1	1	1						
28	0	0	0	0	0	68	0	0	0	0	0						
29	0	0	0	0	0	69	0	0	0	0	0						
30	0	0	0	0	0	70	0	0	0	0	0						
31	0	0	0	0	0	71	1	1	0	0	0						
32	0	0	0	0	0	72	0	0	0	0	-1						
33	0	0	0	0	-1	73	0	0	0	0	0						
34	0	-1	-1	-1	-1	74	0	0	0	-1	-1						
35	1	0	0	0	0	75	1	1	1	1	1						
36	1	1	1	1	1	76	0	-1	-1	-1	-1						
37	-1	-1	-1	-1	-1	77	0	1	1	1	1						
38	-1	-1	0	0	0	78	0	-1	-1	-1	-1						
39	0	1	1	0	0	79	0	0	0	0	0						
40	0	0	0	0	0	80	1	1	1	1	1						

Ket :
x1 Tangibles (1-4)
x2 Reliability (5-9)
x3 Responsiveness (10-13)
x4 Assurance (14-17)
x5 Empathy (18-22)

** Halaman 1

** TABEL DATA BUTIR : 121802m - FAKTOR 1

Kasus Butir Nomor
Nomor 1 2 3 4 Tot

1	5	5	5	5	20
2	5	5	5	5	20
3	5	5	4	5	19
4	4	5	4	4	17
5	5	5	5	5	20
6	4	4	4	4	16
7	4	4	4	4	16
8	5	5	5	5	20
9	5	5	5	5	20
10	5	5	5	5	20
11	5	5	5	5	20
12	4	4	4	5	17
13	5	5	5	5	20
14	5	5	5	5	20
15	5	5	5	5	20
16	4	4	4	4	16
17	4	4	4	4	16
18	5	5	5	5	20
19	4	4	4	4	16
20	4	4	4	4	16
21	4	4	4	4	16
22	5	5	5	5	20
23	5	5	5	5	20
24	4	4	4	4	16
25	5	5	5	5	20
26	5	5	5	5	20
27	5	5	5	5	20
28	4	4	4	4	16
29	4	4	4	4	16
30	5	5	5	5	20
31	4	4	4	4	16
32	4	4	4	4	16
33	5	5	5	5	20
34	4	4	4	4	16
35	4	4	4	4	16
36	3	3	3	3	12
37	4	4	4	4	16
38	5	5	5	5	20
39	4	4	4	4	16
40	5	5	5	5	20

** Halaman 2

** TABEL DATA BUTIR : 121802m - FAKTOR 2

Kasus Butir Nomor
Nomor 5 6 7 8 9 Tot

1	5	5	5	5	5	25
2	5	5	5	5	5	25
3	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	5	25
6	4	4	4	4	4	20
7	4	4	4	4	4	20
8	5	5	5	5	5	25
9	5	4	4	4	4	21
10	5	5	5	5	5	25
11	5	5	5	5	5	25
12	4	4	5	5	5	23
13	5	5	5	5	5	25
14	4	4	4	4	4	20
15	4	4	4	4	4	20
16	3	3	3	3	3	15
17	3	3	3	3	3	15
18	5	5	5	5	5	25
19	4	4	4	4	4	20
20	4	5	5	5	5	24
21	4	4	4	4	4	20
22	5	5	5	5	5	25
23	4	4	4	4	4	20
24	4	3	3	3	3	16
25	5	5	5	5	5	25
26	5	5	5	5	5	25
27	5	5	5	5	5	25
28	4	4	4	4	4	20
29	4	4	5	5	5	23
30	5	5	5	5	5	25
31	3	3	3	3	3	15
32	4	4	4	4	4	20
33	5	5	5	5	5	25
34	4	4	4	4	4	20
35	4	4	4	4	3	19
36	3	3	3	3	3	15
37	4	4	4	4	4	20
38	5	5	5	5	5	25
39	3	3	3	3	3	15
40	5	5	5	5	5	25

** Halaman 3

** TABEL DATA BUTIR : 121802m - FAKTOR 3

Kasus Butir Nomor
Nomor 10 11 12 13 Tot

1	5	5	5	5	20
2	5	5	5	5	20
3	5	5	5	5	20
4	4	4	4	4	16
5	5	5	5	5	20
6	4	4	4	4	16
7	4	4	4	4	16
8	5	5	5	5	20
9	4	4	4	4	16
10	5	5	5	5	20
11	5	5	5	5	20
12	5	5	5	5	20
13	5	5	5	5	20
14	4	4	4	4	16
15	4	4	4	4	16
16	3	3	3	3	12
17	3	3	3	3	12
18	5	5	5	5	20
19	4	4	4	4	16
20	5	5	5	5	20
21	4	4	4	4	16
22	5	5	5	5	20
23	4	4	4	4	16
24	3	3	3	3	12
25	5	5	5	5	20
26	5	5	5	5	20
27	5	5	5	5	20
28	4	4	4	4	16
29	5	5	5	5	20
30	5	5	5	5	20
31	3	3	3	3	12
32	4	4	4	4	16
33	5	5	5	5	20
34	4	4	4	4	16
35	3	3	3	3	12
36	3	3	3	3	12
37	4	4	4	4	16
38	5	4	4	4	17
39	3	3	4	4	14
40	5	5	5	5	20

** Halaman 4

** TABEL DATA BUTIR : 121802m - FAKTOR 4

=====
Kasus Butir Nomor
Nomor 14 15 16 17 Tot

1	5	5	5	5	20
2	5	5	5	4	19
3	5	4	4	4	17
4	5	4	5	5	19
5	4	4	4	5	17
6	5	4	5	5	19
7	4	4	4	4	16
8	5	5	5	5	20
9	4	5	4	4	17
10	5	5	5	5	20
11	5	5	5	5	20
12	5	5	5	5	20
13	4	5	5	4	18
14	5	4	5	5	19
15	5	5	5	5	20
16	5	5	4	5	19
17	4	5	5	5	19
18	4	4	4	4	16
19	5	4	4	5	18
20	4	5	5	4	18
21	4	4	4	5	17
22	5	5	5	4	19
23	5	4	5	4	18
24	4	4	4	4	16
25	5	5	5	5	20
26	5	5	5	5	20
27	5	5	5	5	20
28	4	4	4	4	16
29	5	5	5	5	20
30	5	5	5	5	20
31	3	3	3	3	12
32	4	4	4	4	16
33	5	5	5	5	20
34	4	4	4	4	16
35	3	3	3	3	12
36	3	3	3	3	12
37	4	4	4	4	16
38	4	4	4	4	16
39	4	4	4	4	16
40	5	5	5	5	20

=====

** Halaman 5

** TABEL DATA BUTIR : 121802m - FAKTOR 5

Kasus Butir Nomor
Nomor 18 19 20 21 22 Tot

1	5	5	5	5	5	25
2	5	4	4	5	5	23
3	5	4	5	4	4	22
4	4	5	4	5	4	22
5	5	5	4	5	4	23
6	4	4	4	5	5	22
7	4	4	4	5	4	21
8	5	4	5	4	4	22
9	4	5	5	5	5	24
10	5	5	5	4	4	23
11	5	4	5	5	5	24
12	5	5	5	5	5	25
13	5	4	4	4	4	21
14	5	4	4	4	4	21
15	5	4	4	4	4	21
16	3	4	5	5	5	22
17	3	4	5	4	5	21
18	4	5	5	4	4	22
19	5	5	4	5	5	24
20	5	5	4	5	4	23
21	3	4	4	5	5	21
22	5	5	5	4	5	24
23	4	4	4	4	4	20
24	4	4	4	4	4	20
25	5	5	5	5	5	25
26	5	5	5	5	5	25
27	5	5	5	5	5	25
28	4	4	4	4	4	20
29	5	5	5	5	5	25
30	5	5	5	5	5	25
31	3	3	3	3	3	15
32	4	4	4	4	4	20
33	5	5	5	5	5	25
34	4	4	4	4	4	20
35	3	3	3	3	3	15
36	3	3	3	3	3	15
37	4	4	4	4	4	20
38	4	4	4	4	4	20
39	4	4	4	4	4	20
40	5	5	5	5	5	25

** Halaman 6

** TABEL DATA BUTIR : 121802m - FAKTOR 6

Kasus Butir Nomor
Nomor 23 24 25 26 Tot

1	5	5	5	5	20
2	5	5	5	5	20
3	4	4	4	4	16
4	5	5	5	5	20
5	5	5	5	5	20
6	5	5	5	5	20
7	4	4	4	4	16
8	5	5	5	5	20
9	5	5	5	5	20
10	5	5	4	4	18
11	5	4	4	4	17
12	4	4	5	5	18
13	5	5	4	5	19
14	5	5	5	4	19
15	5	4	5	4	18
16	4	4	5	4	17
17	5	4	4	5	18
18	4	5	5	5	19
19	5	5	5	5	20
20	4	5	5	5	19
21	4	5	5	4	18
22	4	5	4	4	17
23	4	5	4	4	17
24	4	5	5	4	18
25	5	4	4	4	17
26	4	5	4	4	17
27	4	5	5	5	19
28	4	4	4	5	17
29	5	4	5	5	19
30	5	5	4	4	18
31	4	4	4	4	16
32	4	4	4	4	16
33	5	5	5	5	20
34	4	4	4	4	16
35	5	5	5	5	20
36	4	4	4	4	16
37	3	3	3	3	12
38	4	4	4	4	16
39	4	4	4	4	16
40	5	5	5	5	20

** Halaman 7

** TABEL DATA BUTIR : 121802m - FAKTOR 7

```
-----  
Kasus  Butir Nomor  
Nomor  27 28 29 30 31 Tot  
-----  
1      5 5 5 5 5 25  
2      4 4 4 5 5 22  
3      4 4 4 4 5 21  
4      5 5 5 5 5 25  
5      5 4 4 4 4 21  
6      5 5 5 5 5 25  
7      4 4 4 4 4 20  
8      5 5 5 5 5 25  
9      4 4 4 4 4 20  
10     5 5 5 5 5 25  
  
11     5 5 5 5 5 25  
12     5 5 5 5 5 25  
13     5 5 5 5 5 25  
14     4 4 4 4 4 20  
15     5 5 5 5 5 25  
16     4 4 4 4 4 20  
17     4 4 4 4 4 20  
18     5 5 5 5 5 25  
19     4 4 4 4 4 20  
20     4 4 4 4 4 20  
  
21     4 4 4 4 4 20  
22     4 4 5 5 5 23  
23     4 4 4 5 5 22  
24     4 4 4 4 4 20  
25     5 5 5 5 5 25  
26     5 5 5 5 5 25  
27     5 5 5 5 5 25  
28     4 5 5 5 5 24  
29     4 4 4 4 5 21  
30     5 5 5 5 5 25  
  
31     3 3 3 3 3 15  
32     4 4 4 4 4 20  
33     5 5 5 5 5 25  
34     4 4 4 3 3 18  
35     4 4 4 4 3 19  
36     4 4 4 4 4 20  
37     3 3 3 3 3 15  
38     4 4 4 4 4 20  
39     4 4 4 4 4 20  
40     5 5 5 5 5 25  
-----
```

** Halaman 8

** TABEL DATA BUTIR : 121802m - FAKTOR 8

```
-----  
Kasus  Butir Nomor  
Nomor  32 33 34 35 Tot  
-----
```

1	5	5	5	5	20
2	5	5	5	5	20
3	5	5	5	5	20
4	5	5	5	5	20
5	4	4	4	4	16
6	5	5	5	5	20
7	4	4	4	4	16
8	5	5	5	5	20
9	5	5	5	5	20
10	5	5	5	5	20
11	5	5	5	5	20
12	5	5	5	5	20
13	5	5	5	5	20
14	4	4	4	4	16
15	5	5	5	5	20
16	4	4	4	4	16
17	4	4	5	5	18
18	5	5	5	5	20
19	4	4	4	4	16
20	4	4	4	4	16
21	4	4	4	4	16
22	5	5	5	5	20
23	5	5	5	5	20
24	4	4	4	4	16
25	5	5	5	5	20
26	5	5	5	5	20
27	5	5	5	5	20
28	4	4	4	5	17
29	5	5	5	5	20
30	5	5	5	5	20
31	3	3	3	3	12
32	4	4	4	4	16
33	5	5	5	5	20
34	3	3	3	3	12
35	3	3	3	3	12
36	4	4	4	4	16
37	3	3	3	3	12
38	4	4	4	4	16
39	4	4	4	4	16
40	5	5	5	5	20

```
-----
```

** Halaman 9

** TABEL DATA BUTIR : 121802m - FAKTOR 9

Kasus Butir Nomor
Nomor 36 37 38 39 Tot

1	5	5	5	5	20
2	5	5	4	4	18
3	5	5	5	5	20
4	5	5	5	5	20
5	5	5	5	5	20
6	5	5	5	5	20
7	4	4	4	4	16
8	5	5	5	5	20
9	5	4	4	4	17
10	5	5	5	5	20
11	5	5	5	5	20
12	5	5	5	5	20
13	5	5	5	4	19
14	4	4	4	4	16
15	5	5	5	5	20
16	4	4	4	4	16
17	5	5	5	5	20
18	5	5	5	5	20
19	4	4	4	4	16
20	4	4	4	4	16
21	4	4	4	4	16
22	5	5	5	5	20
23	4	4	4	4	16
24	4	4	4	4	16
25	5	5	5	5	20
26	5	5	5	5	20
27	5	5	5	5	20
28	5	5	5	4	19
29	5	5	5	5	20
30	5	5	5	5	20
31	3	4	4	4	15
32	4	4	4	4	16
33	5	5	5	5	20
34	3	3	3	3	12
35	3	3	3	3	12
36	4	4	4	4	16
37	3	3	3	3	12
38	4	4	4	4	16
39	4	4	4	4	16
40	5	5	5	5	20

** Halaman 10

** TABEL DATA BUTIR : 121802m - FAKTOR 10

Kasus Butir Nomor
Nomor 40 41 42 43 44 Tot

1	5	5	5	5	5	25
2	4	4	4	4	4	20
3	5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	5	25
5	5	4	4	5	5	23
6	5	5	5	5	5	25
7	4	4	4	4	4	20
8	5	5	5	5	5	25
9	4	5	5	5	5	24
10	5	5	5	5	5	25
11	5	5	5	5	5	25
12	5	5	5	5	5	25
13	4	4	4	4	4	20
14	4	4	4	4	4	20
15	5	5	5	5	5	25
16	4	4	4	4	4	20
17	5	5	5	5	5	25
18	5	5	5	5	5	25
19	4	4	4	4	4	20
20	4	4	4	4	4	20
21	4	4	4	4	4	20
22	5	5	5	5	5	25
23	4	4	4	4	4	20
24	4	4	4	4	5	21
25	5	5	5	5	5	25
26	5	5	5	5	5	25
27	5	5	5	5	5	25
28	4	4	4	4	4	20
29	5	5	5	5	5	25
30	5	5	5	5	5	25
31	4	4	4	3	3	18
32	4	4	4	4	4	20
33	5	5	5	5	4	24
34	3	3	3	3	3	15
35	3	3	3	3	3	15
36	4	4	4	4	4	20
37	3	3	3	3	3	15
38	4	4	4	4	4	20
39	4	4	4	4	4	20
40	5	5	5	5	5	25

Frequencies

Statistics

		Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0

Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Pria	44	44.0	44.0	44.0
	2 Wanita	56	56.0	56.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 < 20 Tahun	6	6.0	6.0	6.0
	2 20 - 29 Tahun	56	56.0	56.0	62.0
	3 30 - 39 Tahun	23	23.0	23.0	85.0
	4 40 - 49 Tahun	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3 SMU	36	36.0	36.0	36.0
	4 S1	51	51.0	51.0	87.0
	5 S2	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Case Summaries

	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir
1	2	3	5
2	1	2	4
3	1	2	4
4	2	4	4
5	2	3	4
6	1	2	5
7	1	2	4
8	2	2	4
9	1	4	5
10	1	3	5
11	2	3	4
12	1	2	3
13	1	2	4
14	1	2	4
15	1	3	3
16	2	2	4
17	1	2	4
18	1	2	4
19	2	2	3
20	1	2	4
21	1	3	3
22	1	3	3
23	2	3	4
24	2	2	5
25	2	2	3
26	2	2	3
27	2	2	4
28	2	2	4
29	2	2	4
30	2	2	4
31	1	1	3
32	1	4	3
33	1	2	4
34	1	2	5
35	1	2	3
36	2	2	3
37	2	2	4
38	2	2	3
39	1	2	4
40	2	3	4
41	2	3	4
42	2	2	4

Case Summaries

	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir
43	2	2	4
44	2	3	5
45	2	3	4
46	1	1	3
47	2	4	4
48	1	4	4
49	2	2	4
50	1	3	3
51	2	2	4
52	2	4	3
53	2	3	3
54	2	3	3
55	2	2	3
56	1	4	3
57	1	4	4
58	2	4	3
59	1	1	3
60	1	2	3
61	1	2	3
62	1	2	3
63	1	4	5
64	2	2	4
65	1	2	4
66	1	3	4
67	1	4	5
68	2	2	4
69	1	3	4
70	2	2	4
71	2	3	4
72	2	2	3
73	2	2	4
74	1	2	4
75	1	2	3
76	2	4	3
77	2	2	4
78	2	1	3
79	1	4	4
80	2	1	3
81	2	3	4
82	2	2	4
83	2	3	5
84	1	2	3

Case Summaries

	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir
85	2	4	5
86	2	2	4
87	1	2	3
88	2	2	4
89	2	2	4
90	1	2	3
91	1	1	3
92	2	2	4
93	1	2	4
94	1	3	5
95	2	3	5
96	2	2	4
97	2	3	3
98	2	2	3
99	2	2	3
100	2	4	4
Total	N	100	100

** Halaman 1

Paket : Seri Program Statistik (SPS-2000)
Modul : Psikometri I
Program : Analisis Kesahihan Butir
Edisi : Sutrisno Hadi dan Yuni Pawardiningsih
Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia
Versi IBM/IN, Hak Cipta (c) 1999 Dilindungi UU

Nama Pemilik : Data Div.
Nama Lembaga : MAGIC 2000 SOLVER
A l a m a t : Jl. Gejayan Gg Bayu 16 A Yogyakarta, Telp. 523858

Nama Peneliti : Nanik Nurhayaty
Nama Lembaga : FE UII
Tgl. Analisis : 12-18-2002
Nama Berkas : 121802m

Nama Konstrak : Validitas Reliabilitas
Nama Faktor 1 : Tanggibles - Harapan

Butir 1 = Rekaman Nomor : 1
Butir 2 = Rekaman Nomor : 2
Butir 3 = Rekaman Nomor : 3
Butir 4 = Rekaman Nomor : 4

Jumlah Butir Semula : 4
Jumlah Butir Gugur : 0
Jumlah Butir Sahih : 4

Jumlah Kasus Semula : 40
Jumlah Data Hilang : 0
Jumlah Kasus Jalan : 40

** RANGKUMAN ANALISIS KESAHIHAN BUTIR

Butir No.	r xy	r bt	p	Status
1	0.992	0.986	0.000	sahih
2	0.971	0.949	0.000	sahih
3	0.973	0.951	0.000	sahih
4	0.971	0.949	0.000	sahih

** Halaman 2

Nama Konstrak : Validitas Reliabilitas
Nama Faktor 2 : Reliability - Harapan

Butir 1 = Rekaman Nomor : 5
Butir 2 = Rekaman Nomor : 6
Butir 3 = Rekaman Nomor : 7
Butir 4 = Rekaman Nomor : 8
Butir 5 = Rekaman Nomor : 9

Jumlah Butir Semula : 5
Jumlah Butir Gugur : 0
Jumlah Butir Sahih : 5

Jumlah Kasus Semula : 40
Jumlah Data Hilang : 0
Jumlah Kasus Jalan : 40

** RANGKUMAN ANALISIS KESAHIHAN BUTIR

```
=====
```

Butir No.	r xy	r bt	p	Status
1	0.931	0.895	0.000	sahih
2	0.979	0.967	0.000	sahih
3	0.989	0.983	0.000	sahih
4	0.989	0.983	0.000	sahih
5	0.977	0.963	0.000	sahih

```
=====
```

** Halaman 3

Nama Konstruk : Validitas Reliabilitas
Nama Faktor 3 : Responsiveness - Harapan

Butir 1 = Rekaman Nomor : 10
Butir 2 = Rekaman Nomor : 11
Butir 3 = Rekaman Nomor : 12
Butir 4 = Rekaman Nomor : 13

Jumlah Butir Semula : 4
Jumlah Butir Gugur : 0
Jumlah Butir Sahih : 4

Jumlah Kasus Semula : 40
Jumlah Data Hilang : 0
Jumlah Kasus Jalan : 40

** RANGKUMAN ANALISIS KESAHIHAN BUTIR

```
=====
```

Butir No.	r xy	r bt	p	Status
1	0.982	0.968	0.000	sahih
2	0.994	0.988	0.000	sahih
3	0.993	0.987	0.000	sahih
4	0.993	0.987	0.000	sahih

```
=====
```

** Halaman 4

Nama Konstrak : Validitas Reliabilitas
Nama Faktor 4 : Assurance - Harapan

Butir 1 = Rekaman Nomor : 14
Butir 2 = Rekaman Nomor : 15
Butir 3 = Rekaman Nomor : 16
Butir 4 = Rekaman Nomor : 17

Jumlah Butir Semula : 4
Jumlah Butir Gugur : 0
Jumlah Butir Sahih : 4

Jumlah Kasus Semula : 40
Jumlah Data Hilang : 0
Jumlah Kasus Jalan : 40

** RANGKUMAN ANALISIS KESAHIHAN BUTIR

=====

Butir No.	r xy	r bt	p	Status
1	0.913	0.840	0.000	sahih
2	0.877	0.781	0.000	sahih
3	0.930	0.871	0.000	sahih
4	0.877	0.780	0.000	sahih

=====

** Halaman 5

Nama Konstrak : Validitas Reliabilitas

Nama Faktor 5 : Emphaty - Harapan

Butir 1 = Rekaman Nomor : 18
Butir 2 = Rekaman Nomor : 19
Butir 3 = Rekaman Nomor : 20
Butir 4 = Rekaman Nomor : 21
Butir 5 = Rekaman Nomor : 22

Jumlah Butir Semula : 5
Jumlah Butir Gugur : 0
Jumlah Butir Sahih : 5

Jumlah Kasus Semula : 40
Jumlah Data Hilang : 0
Jumlah Kasus Jalan : 40

** RANGKUMAN ANALISIS KESABIHAN BUTIR

```
=====
```

Butir No.	r xy	r bt	p	Status
1	0.749	0.583	0.000	sahih
2	0.889	0.822	0.000	sahih
3	0.838	0.742	0.000	sahih
4	0.845	0.752	0.000	sahih
5	0.853	0.765	0.000	sahih

```
=====
```

** Halaman 6

Nama Konstrak : Validitas Reliabilitas
Nama Faktor 6 : Tanggibles - Persepsi

Butir 1 = Rekaman Nomor : 23
Butir 2 = Rekaman Nomor : 24
Butir 3 = Rekaman Nomor : 25
Butir 4 = Rekaman Nomor : 26

Jumlah Butir Semula : 4
Jumlah Butir Gugur : 0
Jumlah Butir Sahih : 4

Jumlah Kasus Semula : 40
Jumlah Data Hilang : 0
Jumlah Kasus Jalan : 40

** RANGKUMAN ANALISIS KESAHIHAN BUTIR

```
=====
```

Butir No.	r xy	r bt	p	Status
1	0.762	0.573	0.000	sahih
2	0.792	0.621	0.000	sahih
3	0.839	0.698	0.000	sahih
4	0.841	0.702	0.000	sahih

```
=====
```

** Halaman 7

Nama Konstrak : Validitas Reliabilitas
Nama Faktor 7 : Reliability - Persepsi

Butir 1 = Rekaman Nomor : 27
Butir 2 = Rekaman Nomor : 28
Butir 3 = Rekaman Nomor : 29
Butir 4 = Rekaman Nomor : 30
Butir 5 = Rekaman Nomor : 31

Jumlah Butir Semula : 5
Jumlah Butir Gugur : 0
Jumlah Butir Sahih : 5

Jumlah Kasus Semula : 40
Jumlah Data Hilang : 0
Jumlah Kasus Jalan : 40

** RANGKUMAN ANALISIS KESAHIHAN BUTIR

=====

Butir No.	r xy	r bt	p	Status
1	0.917	0.873	0.000	sahih
2	0.962	0.941	0.000	sahih
3	0.969	0.951	0.000	sahih
4	0.955	0.927	0.000	sahih
5	0.909	0.851	0.000	sahih

=====

** Halaman 8

Nama Konstrak : Validitas Reliabilitas
Nama Faktor 8 : Responsiveness - Persepsi

Butir 1 = Rekaman Nomor : 32
Butir 2 = Rekaman Nomor : 33
Butir 3 = Rekaman Nomor : 34
Butir 4 = Rekaman Nomor : 35

Jumlah Butir Semula : 4
Jumlah Butir Gugur : 0
Jumlah Butir Sahih : 4

Jumlah Kasus Semula : 40
Jumlah Data Hilang : 0
Jumlah Kasus Jalan : 40

** RANGKUMAN ANALISIS KESAHIHAN BUTIR

```
=====
```

Butir No.	r xy	r bt	p	Status
1	0.992	0.985	0.000	sahih
2	0.992	0.985	0.000	sahih
3	0.991	0.985	0.000	sahih
4	0.978	0.962	0.000	sahih

```
=====
```


** Halaman 9

Nama Konstrak : Validitas Reliabilitas
Nama Faktor 9 : Assurance - Persepsi

Butir 1 = Rekaman Nomor : 36
Butir 2 = Rekaman Nomor : 37
Butir 3 = Rekaman Nomor : 38
Butir 4 = Rekaman Nomor : 39

Jumlah Butir Semula : 4
Jumlah Butir Gugur : 0
Jumlah Butir Sahih : 4

Jumlah Kasus Semula : 40
Jumlah Data Hilang : 0
Jumlah Kasus Jalan : 40

** RANGKUMAN ANALISIS KESAHIBAN BUTIR

```
=====
```

Butir No.	r xy	r bt	p	Status
1	0.959	0.924	0.000	sahih
2	0.985	0.973	0.000	sahih
3	0.984	0.972	0.000	sahih
4	0.955	0.922	0.000	sahih

```
=====
```

** Halaman 10

Nama Konstrak : Validitas Reliabilitas

Nama Faktor 10 : Emphaty - Persepsi

Butir 1 = Rekaman Nomor : 40

Butir 2 = Rekaman Nomor : 41

Butir 3 = Rekaman Nomor : 42

Butir 4 = Rekaman Nomor : 43

Butir 5 = Rekaman Nomor : 44

Jumlah Butir Semula : 5

Jumlah Butir Gugur : 0

Jumlah Butir Sahih : 5

Jumlah Kasus Semula : 40

Jumlah Data Hilang : 0

Jumlah Kasus Jalan : 40

** RANGKUMAN ANALISIS KESAHIEAN BUTIR

```
=====
```

Butir No.	r xy	r bt	p	Status
1	0.967	0.949	0.000	sahih
2	0.980	0.968	0.000	sahih
3	0.980	0.968	0.000	sahih
4	0.983	0.973	0.000	sahih
5	0.947	0.916	0.000	sahih

```
=====
```

** Halaman 1

Paket : Seri Program Statistik (SPS-2000)
Modul : Psikometri I
Program : Uji-Keandalan Teknik Alpha Cronbach
Edisi : Sutrisno Hadi dan Yuni Panardiningsih
Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia
Versi IBM/IN; Hak Cipta (c) 1999 Dilindungi UU

Nama Pemilik : Data Div.
Nama Lembaga : MAGIC 2000 SOLVER
A l a m a t : Jl. Gejayan Gg Bayu 16 A Yogyakarta, Telp. 523858
=====

Nama Peneliti : Nanik Nurhayaty
Nama Lembaga : FE UII
Tgl. Analisis : 12-18-2002
Nama Berkas : 121802m

Nama Konstrak : Validitas Reliabilitas
Nama Faktor 1 : Tanggibles - Harapan

** TABEL RANGKUMAN ANALISIS

=====

Jumlah Butir Sahih	: MS =	4
Jumlah Kasus Semula	: N =	40
Jumlah Data Hilang	: NG =	0
Jumlah Kasus Jaian	: NJ =	40

Sigma X	: ΣX =	721
Sigma X Kuadrat	: ΣX^2 =	13179
Variansi X	: σ^2_x =	1
Variansi Y	: σ^2_y =	5

Koef. Alpha	: rtt =	0.984
Peluang Galat α	: p =	0.000
Status	:	Andal

=====

** Halaman 2

Nama Konstrak : Validitas Reliabilitas
Nama Faktor 2 : Reliability - Harapan

** TABEL RANGKUMAN ANALISIS

```
=====
Jumlah Butir Sahih : MS =      5
Jumlah Kasus Semula : N  =     40
Jumlah Data Hilang  : NG =      0
Jumlah Kasus Jalan  : NJ =     40

Sigma X              :  $\Sigma X$  =    856
Sigma X Kuadrat      :  $\Sigma X^2$  =  19242
Variansi X           :  $\sigma^2x$  =     3
Variansi Y           :  $\sigma^2y$  =    12

Koef. Alpha         : rtt =    0.986
Peluang Galat  $\alpha$  : p   =    0.000
Status               :      Andal
=====
```

Nama Konstrak : Validitas Reliabilitas
Nama Faktor 3 : Responsiveness - Harapan

** TABEL RANGKUMAN ANALISIS

```
=====
Jumlah Butir Sahih : MS =      4
Jumlah Kasus Semula : N  =     40
Jumlah Data Hilang  : NG =      0
Jumlah Kasus Jalan  : NJ =     40

Sigma X              :  $\Sigma X$  =    691
Sigma X Kuadrat      :  $\Sigma X^2$  =  12277
Variansi X           :  $\sigma^2x$  =     2
Variansi Y           :  $\sigma^2y$  =     8

Koef. Alpha         : rtt =    0.993
Peluang Galat  $\alpha$  : p   =    0.000
Status               :      Andal
=====
```

** Halaman 3

Nama Konstrak : Validitas Reliabilitas
Nama Faktor 4 : Assurance - Harapan

** TABEL RANGKUMAN ANALISIS

=====

Jumlah Butir Sahih : MS = 4
Jumlah Kasus Semula : N = 40
Jumlah Data Hilang : NG = 0
Jumlah Kasus Jalan : NJ = 40

Sigma X : ΣX = 713
Sigma X Kuadrat : ΣX^2 = 12915
Variansi X : σ^2_x = 2
Variansi Y : σ^2_y = 5

Koef. Alpha : rtt = 0.921
Peluang Galat α : p = 0.000
Status : Andal

=====

Nama Konstrak : Validitas Reliabilitas
Nama Faktor 5 : Emphaty - Harapan

** TABEL RANGKUMAN ANALISIS

=====

Jumlah Butir Sahih : MS = 5
Jumlah Kasus Semula : N = 40
Jumlah Data Hilang : NG = 0
Jumlah Kasus Jalan : NJ = 40

Sigma X : ΣX = 876
Sigma X Kuadrat : ΣX^2 = 19470
Variansi X : σ^2_x = 2
Variansi Y : σ^2_y = 7

Koef. Alpha : rtt = 0.887
Peluang Galat α : p = 0.000
Status : Andal

=====

** Halaman 4

Nama Konstrak : Validitas Reliabilitas
Nama Faktor 6 : Tanggibles - Persepsi

** TABEL RANGKUMAN ANALISIS

```
=====
Jumlah Butir Sahih : MS =      4
Jumlah Kasus Semula : N  =     40
Jumlah Data Hilang  : NG =      0
Jumlah Kasus Jalan  : NJ =     40

Sigma X      :  $\Sigma X$  =    719
Sigma X Kuadrat :  $\Sigma X^2$  = 13049
Variansi X    :  $\sigma^2x$  =      1
Variansi Y    :  $\sigma^2y$  =      3

Koef. Alpha   : rtt =    0.824
Peluang Galat  $\alpha$  : p  =    0.000
Status        :      Andal
=====
```

Nama Konstrak : Validitas Reliabilitas
Nama Faktor 7 : Reliability - Persepsi

** TABEL RANGKUMAN ANALISIS

```
=====
Jumlah Butir Sahih : MS =      5
Jumlah Kasus Semula : N  =     40
Jumlah Data Hilang  : NG =      0
Jumlah Kasus Jalan  : NJ =     40

Sigma X      :  $\Sigma X$  =    881
Sigma X Kuadrat :  $\Sigma X^2$  = 19731
Variansi X    :  $\sigma^2x$  =      2
Variansi Y    :  $\sigma^2y$  =      8

Koef. Alpha   : rtt =    0.967
Peluang Galat  $\alpha$  : p  =    0.000
Status        :      Andal
=====
```

** Halaman 5

Nama Konstrak : Validitas Reliabilitas
Nama Faktor 8 : Responsiveness - Persepsi

** TABEL RANGKUMAN ANALISIS

=====

Jumlah Butir Sahih : MS = 4
Jumlah Kasus Semula : N = 40
Jumlah Data Hilang : NG = 0
Jumlah Kasus Jalan : NJ = 40

Sigma X : EX = 715
Sigma X Kuadrat : EX² = 13061
Variansi X : σ^2x = 2
Variansi Y : σ^2y = 7

Koef. Alpha : rtt = 0.992
Peluang Galat α : p = 0.000
Status : Andal

=====

Nama Konstrak : Validitas Reliabilitas
Nama Faktor 9 : Assurance - Persepsi

** TABEL RANGKUMAN ANALISIS

=====

Jumlah Butir Sahih : MS = 4
Jumlah Kasus Semula : N = 40
Jumlah Data Hilang : NG = 0
Jumlah Kasus Jalan : NJ = 40

Sigma X : EX = 716
Sigma X Kuadrat : EX² = 13064
Variansi X : σ^2x = 2
Variansi Y : σ^2y = 6

Koef. Alpha : rtt = 0.979
Peluang Galat α : p = 0.000
Status : Andal

=====

** Halaman 6

Nama Konstruk : Validitas Reliabilitas
Nama Faktor 10 : Emphaty - Persepsi

** TABEL RANGKUMAN ANALISIS

=====
Jumlah Butir Sahih : MS = 5
Jumlah Kasus Semula : N = 40
Jumlah Data Hilang : NG = 0
Jumlah Kasus Jalan : NJ = 40

Sigma X : ΣX = 885
Sigma X Kuadrat : ΣX^2 = 19971
Variansi X : σ^2_x = 2
Variansi Y : σ^2_y = 10

Koef. Alpha : rtt = 0.985
Peluang Galat α : p = 0.000
Status : Andai
=====