

DAFTAR PUSTAKA

- Asakdiyah, S., 2000, *Pengukuran Kualitas Jasa Pelayanan Department Store pada Ramai Mall di DIY*, skripsi tidak dipublikasikan UGM
- Azwar, S., 2001, *Reliabilitas dan validitas*, Edisi ketiga, Cetakan Ketiga, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Bramati, D., 2002 *Analisis Sikap Konsumen terhadap Counter Display pada Matahari Department Store Galeria Mall Yogyakarta*, skripsi tidak dipublikasikan UKDW.
- Dabholkar, Pratibha A., Dayle I. Thorpe, Joseph O. Rentz o. Rentz, 1996, *A Measure of Service Quality for Retail Service Stores: Scale Development and Validation*, journal of academy of Marketing Science, vol 24, No.1, hal 3-16
- Hadi, S., 1987, *Metodologi Research*, Jilid 1, Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM, Yogyakarta.
- Mustafa, Z., 1992, *Pengantar Statistik Deskriptif*, BPFE UII, Yogyakarta.
- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, 1988, *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Jurnal of Retailing, Vol. 64, Hal 12-40.
- Ross Joel E., 1994, *Total Quality Management : Text, Case, and reading*, Kogan Page Ltd, London.
- Tjiptono, F., 1997, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Edisi Kesatu, Cetakan Kesatu, Penerbit Andy, Yogyakarta

LAMPIRAN

Uji Validitas *Physical Aspect* (Kinerja)

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	Total
P1	Pearson Correlation	1	.485**	.319**	.121	.354**	.180	.643**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.232	.000	.074	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	.485**	1	.355**	.351**	.144	.253*	.683**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.153	.011	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	.319**	.355**	1	.158	.295**	-.024	.556**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.116	.003	.809	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	.121	.351**	.158	1	.022	-.029	.405**
	Sig. (2-tailed)	.232	.000	.116		.830	.775	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P5	Pearson Correlation	.354**	.144	.295**	.022	1	.268**	.620**
	Sig. (2-tailed)	.000	.153	.003	.830		.007	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P6	Pearson Correlation	.180	.253*	-.024	-.029	.268**	1	.586**
	Sig. (2-tailed)	.074	.011	.809	.775	.007		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.643**	.683**	.556**	.405**	.620**	.586**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 6

Alpha = .5768

Uji Validitas *Physical Aspect* (Harapan)

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	Total
P1	Pearson Correlation	1	.370**	.422**	.453**	.342**	.424**	.707**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	.370**	1	.453**	.422**	.411**	.411**	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	.422**	.453**	1	.464**	.300**	.323**	.695**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.002	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	.453**	.422**	.464**	1	.547**	.366**	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P5	Pearson Correlation	.342**	.411**	.300**	.547**	1	.389**	.699**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.002	.000	.	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P6	Pearson Correlation	.424**	.411**	.323**	.366**	.389**	1	.684**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.707**	.719**	.695**	.762**	.699**	.684**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 6

Alpha = .8041

Uji Validitas *Reliability* (Kinerja)

Correlations

		P7	P8	P9	P10	Total
P7	Pearson Correlation	1	.044	.081	.209*	.582**
	Sig. (2-tailed)	.	.663	.423	.037	.000
	N	100	100	99	100	100
P8	Pearson Correlation	.044	1	-.076	.024	.397**
	Sig. (2-tailed)	.663	.	.452	.810	.000
	N	100	100	99	100	100
P9	Pearson Correlation	.081	-.076	1	.035	.315**
	Sig. (2-tailed)	.423	.452	.	.729	.001
	N	99	99	99	99	99
P10	Pearson Correlation	.209*	.024	.035	1	.531**
	Sig. (2-tailed)	.037	.810	.729	.	.000
	N	100	100	99	100	100
Total	Pearson Correlation	.582**	.397**	.315**	.531**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.
	N	100	100	99	100	100

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

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

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Reliability Coefficients

N of Cases = 99.0

N of Items = 4

Alpha = .5019

Uji Validitas *Reliability* (Harapan)

Correlations

		P7	P8	P9	P10	Total
P7	Pearson Correlation	1	-.091	-.143	-.176	.253*
	Sig. (2-tailed)	.	.368	.154	.079	.011
	N	100	100	100	100	100
P8	Pearson Correlation	-.091	1	.242*	-.084	.580**
	Sig. (2-tailed)	.368	.	.015	.405	.000
	N	100	100	100	100	100
P9	Pearson Correlation	-.143	.242*	1	-.031	.611**
	Sig. (2-tailed)	.154	.015	.	.757	.000
	N	100	100	100	100	100
P10	Pearson Correlation	-.176	-.084	-.031	1	.403**
	Sig. (2-tailed)	.079	.405	.757	.	.000
	N	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.253*	.580**	.611**	.403**	1
	Sig. (2-tailed)	.011	.000	.000	.000	.
	N	100	100	100	100	100

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

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

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 4

Alpha = .5868

Uji Validitas *Personal Interaction* (Kinerja)

Correlations

		P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	Total
P11	Pearson Correlation	1	.162	.215*	.166	.426**	.375**	.261**	.590**
	Sig. (2-tailed)		.108	.032	.099	.000	.000	.009	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
P12	Pearson Correlation	.162	1	.156	.406**	.405**	.332**	.432**	.639**
	Sig. (2-tailed)	.108		.121	.000	.000	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
P13	Pearson Correlation	.215*	.156	1	.156	.193	.359**	.075	.474**
	Sig. (2-tailed)	.032	.121		.120	.055	.000	.457	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
P14	Pearson Correlation	.166	.406**	.156	1	.326**	.570**	.466**	.675**
	Sig. (2-tailed)	.099	.000	.120		.001	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
P15	Pearson Correlation	.426**	.405**	.193	.326**	1	.373**	.339**	.688**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.055	.001		.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
P16	Pearson Correlation	.375**	.332**	.359**	.570**	.373**	1	.560**	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
P17	Pearson Correlation	.261**	.432**	.075	.466**	.339**	.560**	1	.686**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.457	.000	.001	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.590**	.639**	.474**	.675**	.688**	.776**	.686**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 7

Alpha = .7642

Uji Validitas *Personal Interaction* (Harapan)

Correlations

		P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	Total
P11	Pearson Correlation	1	.484**	.454**	.455**	.374**	.293**	.357**	.691**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
P12	Pearson Correlation	.484**	1	.384**	.478**	.440**	.403**	.421**	.727**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
P13	Pearson Correlation	.454**	.384**	1	.355**	.469**	.443**	.412**	.711**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
P14	Pearson Correlation	.455**	.478**	.355**	1	.374**	.338**	.368**	.686**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.000	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
P15	Pearson Correlation	.374**	.440**	.469**	.374**	1	.495**	.459**	.733**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
P16	Pearson Correlation	.293**	.403**	.443**	.338**	.495**	1	.433**	.688**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.001	.000	.	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
P17	Pearson Correlation	.357**	.421**	.412**	.368**	.459**	.433**	1	.700**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.691**	.727**	.711**	.686**	.733**	.688**	.700**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

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

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 6

Alpha = .8100

Uji Validitas *Problem Solving* (Kinerja)

Correlations

		P18	P19	P20	P21	Total
P18	Pearson Correlation	1	.152	.044	-.015	.467**
	Sig. (2-tailed)	.	.132	.667	.886	.000
	N	100	100	100	100	100
P19	Pearson Correlation	.152	1	-.011	.241*	.586**
	Sig. (2-tailed)	.132	.	.917	.016	.000
	N	100	100	100	100	100
P20	Pearson Correlation	.044	-.011	1	.158	.551**
	Sig. (2-tailed)	.667	.917	.	.116	.000
	N	100	100	100	100	100
P21	Pearson Correlation	-.015	.241*	.158	1	.656**
	Sig. (2-tailed)	.886	.016	.116	.	.000
	N	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.467**	.586**	.551**	.656**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.
	N	100	100	100	100	100

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

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

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 4

Alpha = .6987

Uji Validitas *Problem Solving* (Harapan)

Correlations

		P18	P19	P20	P21	Total
P18	Pearson Correlation	1	.110	-.088	-.052	.429**
	Sig. (2-tailed)	.	.278	.382	.610	.000
	N	100	99	100	100	100
P19	Pearson Correlation	.110	1	.039	-.056	.516**
	Sig. (2-tailed)	.278	.	.700	.581	.000
	N	99	99	99	99	99
P20	Pearson Correlation	-.088	.039	1	.144	.508**
	Sig. (2-tailed)	.382	.700	.	.154	.000
	N	100	99	100	100	100
P21	Pearson Correlation	-.052	-.056	.144	1	.486**
	Sig. (2-tailed)	.610	.581	.154	.	.000
	N	100	99	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.429**	.516**	.508**	.486**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.
	N	100	99	100	100	100

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

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Reliability Coefficients

N of Cases = 99.0

N of Items = 4

Alpha = .6613

Uji Validitas Policy (Kinerja)

Correlations

		P22	P23	P24	P25	P26	Total
P22	Pearson Correlation	1	.336**	.373**	.007	.095	.607**
	Sig. (2-tailed)	.	.001	.000	.949	.347	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P23	Pearson Correlation	.336**	1	.390**	.265**	.079	.631**
	Sig. (2-tailed)	.001	.	.000	.008	.432	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P24	Pearson Correlation	.373**	.390**	1	.212*	.151	.669**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.034	.133	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P25	Pearson Correlation	.007	.265**	.212*	1	.050	.500**
	Sig. (2-tailed)	.949	.008	.034	.	.622	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P26	Pearson Correlation	.095	.079	.151	.050	1	.556**
	Sig. (2-tailed)	.347	.432	.133	.622	.	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.607**	.631**	.669**	.500**	.556**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 5

Alpha = .7007

Uji Validitas Policy (Kinerja)

Correlations

		P22	P23	P24	P25	P26	Total
P22	Pearson Correlation	1	.134	.060	.127	-.100	.510**
	Sig. (2-tailed)	.	.185	.558	.208	.322	.000
	N	100	100	99	100	100	100
P23	Pearson Correlation	.134	1	.107	-.059	.074	.436**
	Sig. (2-tailed)	.185	.	.294	.560	.463	.000
	N	100	100	99	100	100	100
P24	Pearson Correlation	.060	.107	1	.061	.103	.527**
	Sig. (2-tailed)	.558	.294	.	.550	.312	.000
	N	99	99	99	99	99	99
P25	Pearson Correlation	.127	-.059	.061	1	-.018	.443**
	Sig. (2-tailed)	.208	.560	.550	.	.859	.000
	N	100	100	99	100	100	100
P26	Pearson Correlation	-.100	.074	.103	-.018	1	.435**
	Sig. (2-tailed)	.322	.463	.312	.859	.	.000
	N	100	100	99	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.510**	.436**	.527**	.443**	.435**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.
	N	100	100	99	100	100	100

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

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 99.0

N of Items = 5

Alpha = .5978

Oneway

Descriptives

Kualitas Pelayanan

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	Minimum	Maximum
Physical Aspect	100	4.0983	.30713	.03071	3.33	4.83
Reliability	100	3.2500	.55163	.05516	2.00	4.50
Personal Interaction	100	3.8014	.37654	.03765	2.57	4.43
Problem Solving	100	3.0225	.58398	.05840	1.75	4.25
Policy	100	3.7660	.33158	.03316	3.00	4.60
Total	500	3.5877	.59274	.02651	1.75	4.83

ANOVA

Kualitas Pelayanan

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	77.171	4	19.293	97.303	.000
Within Groups	98.146	495	.198		
Total	175.317	499			

Bentuk Kuisisioner Penelitian:

Kuesioner 1 : Kualitas Pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan

Alternatif pilihan:

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju

JENIS KATEGORI	1	2	3	4	5
	STS	TS	N	S	SS
<i>A. Physical Aspects</i>					
1. Supermarket Matahari seharusnya memiliki perlengkapan dan produk yang dibutuhkan konsumen.					
2. Supermarket Matahari seharusnya memiliki fasilitas fisik toko yang menarik					
3. Supermarket Matahari seharusnya memiliki perlengkapan yang berhubungan dengan pelayanan toko, seperti keranjang belanja/troli, papan informasi, petunjuk barang dan label harga yang terlihat jelas					
4. Tata letak Supermarket Matahari seharusnya memudahkan pelanggan untuk mendapatkan apa yang dibutuhkan.					

JENIS KATEGORI	1	2	3	4	5
	STS	TS	N	S	SS
5. Supermarket Matahari seharusnya memiliki area publik yang bersih, menarik, dan nyaman (seperti mushola, kamar mandi, dll)					
6. Tata letak Supermarket Matahari seharusnya memudahkan bagi pelanggan untuk berkeliling didalamnya.					
<i>B. Reliability</i>					
7. Supermarket Mahari seharusnya menepati janji sesuai program promosi pada waktu tertentu.					
8. Supermarket Matahari menyediakan layanan tepat waktu seperti yang dijanjikan.					
9. Supermarket Mahari seharusnya melayani lebih cepat dibandingkan dengan toko lainnya					
10. Supermarket Mahari seharusnya memberikan pelayanan tukar barang atau pengembalian uang terhadap barang yang mengalami kesalahan dalam transaksi atau pencacatan.					
<i>C. Personal Interaction</i>					
11. Supermarket Matahari seharusnya memberikan rasa aman terhadap pelanggan dalam bertransaksi.					

JENIS KATEGORI	1	2	3	4	5
	STS	TS	N	S	SS
12. Supermarket Matahari seharusnya memiliki karyawan toko yang memberikan pelayanan cepat kepada pelanggan					
13. Supermarket Matahari seharusnya memiliki karyawan yang memberikan pelayanan dengan teliti					
14. Supermarket matahari seharusnya memiliki karyawan yang selalu siap untuk melayani pelanggan					
15. Supermarket Matahari seharusnya memberikan perhatian secara individual kepada setiap pelanggan					
16. Supermarket Matahari seharusnya memiliki karyawan toko yang selalu bersikap ramah tamah terhadap pelanggan.					
17. Supermarket Matahari seharusnya memiliki karyawan yang melayani pelanggan dengan ramah tamah di telepon.					
<i>D. Problem Solving</i>					
18. Supermarket Matahari seharusnya bersedia melayani pengembalian dan penukaran barang.					
19. Supermarket Matahari seharusnya memiliki minat yang tulus untuk menyelesaikan problem pelanggan					

JENIS KATEGORI	1	2	3	4	5
	STS	TS	N	S	SS
20. Karyawan Supermarket Matahari seharusnya memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan.					
21. Supermarket Matahari seharusnya memiliki karyawan yang dapat mengatasi keluhan pelanggan secara langsung dan cepat					
<i>E. Policy</i>					
22. Supermarket Matahari seharusnya menyediakan barang-barang dagangan yang berkualitas tinggi.					
23. Supermarket Matahari seharusnya beroperasi pada jam/waktu yang nyaman bagi pelanggan.					
24. Supermarket Matahari seharusnya menyediakan tempat parkir yang nyaman dan aman					
25. Supermarket Matahari seharusnya menerima pembayaran dengan berbagai jenis kartu kredit.					
26. Supermarket Matahari seharusnya menawarkan kartu kreditnya sendiri					

Kuesioner II :Kualitas Pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan

Alternatif Jawaban:

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju

JENIS KATEGORI	1	2	3	4	5
	STS	TS	N	S	SS
<i>A. Physical Aspects</i>					
1.Supermarket Matahari Memiliki perlengkapan dan produk yang dibutuhkan konsumen					
2.Supermarket Matahari memiliki fasilitas fisik toko yang menarik					
3.Supermarket Matahari memiliki perlengkapan yang berhubungan dengan pelayanan toko, seperti keranjang belanja/troli, papan informasi, petunjuk barang dan label harga yang terlihat jelas					
4.Tata letak Supermarket Matahari memudahkan pelanggan untuk mendapatkan apa yang dibutuhkan.					

JENIS KATEGORI	1	2	3	4	5
	STS	TS	N	S	SS
5. Supermarket Matahari memiliki area publik yang bersih, menarik, dan nyaman (seperti mushola, kamar mandi, dll)					
6. Tata letak Supermarket Matahari memudahkan bagi pelanggan untuk berkeliling didalamnya.					
<i>B. Reliability</i>					
7. Supermarket Matahari menepati janji sesuai program promosi pada waktu tertentu.					
8. Supermarket Matahari menyediakan layanan tepat waktu seperti yang dijanjikan.					
9. Supermarket matahari melayani lebih cepat jika dibandingkan dengan toko lainnya					
10. Supermarket Matahari memberikan pelayanan tukar barang atau pengembalian uang terhadap barang yang mengalami kesalahan dalam transaksi atau pencacatan.					
<i>C. Personal Interaction</i>					
11. Supermarket Matahari memeberikan rasa aman terhadap pelanggan dalam bertransaksi.					
12. Supermarket Matahari memiliki karyawan toko yang memberikan pelayanan cepat kepada pelanggan					

JENIS KATEGORI	1	2	3	4	5
	STS	TS	N	S	SS
13. Supermarket Matahari memiliki karyawan yang memberikan pelayanan dengan teliti					
14. Supermarket Matahari memiliki karyawan toko yang selalu siap untuk melayani pelanggan					
15. Memberikan perhatian secara individual kepada setiap pelanggan					
16. Supermarket Matahari memiliki karyawan toko yang selalu bersikap ramah tamah terhadap pelanggan.					
17. Supermarket Matahari miliki karyawan yang melayani pelanggan dengan ramah tamah di telepon.					
<i>D. Problem Solving</i>					
18. Supermarket Matahari bersedia melayani pengembalian dan penukaran barang.					
19. Supermarket Matahari yang memiliki minat yang tulus untuk menyelesaikan problem pelanggan					
20. Karyawan Supermarket Matahari memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan.					
21. Supermarket Matahari memiliki karyawan yang dapat mengatasi keluhan pelanggan secara langsung dan cepat					
<i>E. Policy</i>					

JENIS KATEGORI	1	2	3	4	5
	STS	TS	N	S	SS
22.Supermarket Matahari yang menyediakan barang-barang dagangan yang berkualitas tinggi.					
23.Supermarket Matahari beroperasi pada jam/waktu yang nyaman bagi pelanggan.					
24.Supermarket Matahari menyediakan tempat parkir yang nyaman dan aman					
25.Supermarket Matahari menerima pembayaran dengan berbagai jenis kartu kredit.					
26.Supermarket Matahari menawarkan kartu kreditnya sendiri					

85	5	4	5	5	4	5	28	4.7	5	4	4	5	18	4.5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	30	4.3	3	5	4	4	4	16	4.0	4	4	5	4	5	22	4.4
86	4	5	5	4	5	4	27	4.5	4	4	5	5	18	4.5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	32	4.6	4	5	4	4	4	17	4.3	5	5	5	5	25	5.0	
87	5	4	5	5	5	5	29	4.8	5	5	5	4	19	4.8	4	5	4	5	5	5	5	5	5	33	4.7	5	4	4	5	18	4.5	4	4	5	4	4	5	22	4.4
88	5	5	4	5	4	4	27	4.5	4	5	5	4	18	4.5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	31	4.4	5	5	4	4	19	4.8	4	4	5	5	4	22	4.4	
89	4	5	5	4	4	4	27	4.5	5	4	4	4	17	4.3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	31	4.4	4	4	5	5	17	4.3	5	5	4	4	4	22	4.4	
90	5	5	4	5	4	5	28	4.7	4	5	5	4	18	4.5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	33	4.7	4	5	4	4	18	4.5	4	4	4	4	5	4	21	4.2
91	4	5	5	5	4	4	28	4.7	5	4	5	5	19	4.8	4	5	5	4	5	4	5	4	5	33	4.7	4	4	5	4	17	4.3	5	5	4	4	4	22	4.4	
92	4	4	4	5	5	5	27	4.5	4	5	5	5	19	4.8	4	5	5	4	5	4	5	4	4	31	4.4	4	4	4	5	17	4.3	4	5	5	4	4	22	4.4	
93	5	5	4	4	5	4	27	4.5	5	4	4	5	18	4.5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	32	4.6	4	4	5	5	18	4.5	5	5	4	4	4	23	4.6	
94	4	5	5	5	4	5	28	4.7	5	5	5	4	19	4.8	4	5	4	5	5	4	4	4	4	32	4.6	4	4	4	5	17	4.3	4	5	4	4	4	21	4.2	
95	5	4	4	4	4	4	26	4.3	5	4	4	5	18	4.5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	30	4.3	4	4	4	5	17	4.3	4	5	4	4	4	23	4.6	
96	5	5	5	4	5	4	28	4.7	5	5	5	4	19	4.8	5	5	4	5	5	4	5	5	4	33	4.7	5	5	5	5	20	5.0	5	5	5	5	5	25	5.0	
97	5	4	5	5	4	4	27	4.5	5	5	4	5	19	4.8	4	4	4	5	4	5	4	5	4	30	4.3	5	5	5	5	20	5.0	5	5	4	4	4	22	4.4	
98	4	5	4	4	5	5	27	4.5	5	4	4	5	18	4.5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	33	4.7	5	4	5	5	19	4.8	5	5	4	5	4	23	4.6	
99	5	5	5	4	4	5	28	4.7	5	4	4	5	18	4.5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	33	4.7	4	4	5	5	18	4.5	5	5	5	5	5	25	5.0	
100	4	5	5	4	4	4	27	4.5	5	4	5	5	19	4.8	5	5	4	5	5	4	4	4	5	32	4.6	5	5	4	5	19	4.8	5	5	4	4	4	23	4.6	

TABULASI DATA
KUALITAS PELAYANAN YANG DIRASAKAN PELANGGAN

Physical Aspect						Reliability						Personal Interaction						Problem Solving						Policy							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	tot	rata"				
4	5	3	4	5	26	4.3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	27	3.9	2	3	4	4	13	3.3	4	5	4	4	2	19	3.8	
5	5	4	4	5	27	4.5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	29	4.1	2	4	5	4	15	3.8	4	5	4	4	2	19	3.8	
5	5	4	4	4	26	4.3	4	4	3	3	4	4	3	5	4	27	3.9	2	3	4	3	12	3.0	4	5	4	2	17	3.4		
4	4	4	5	5	26	4.3	3	5	4	4	4	2	4	4	4	27	3.9	2	4	5	2	13	3.3	4	5	4	3	4	20	4	
5	4	3	4	4	24	4.0	3	5	4	4	3	4	4	5	4	28	4.0	4	4	4	2	14	3.5	4	5	5	3	2	19	3.8	
4	4	3	4	5	24	4.0	4	5	4	2	15	3.8	5	4	3	4	29	4.1	2	3	5	3	13	3.3	4	5	5	2	18	3.6	
5	4	3	4	5	25	4.2	4	5	3	2	14	3.5	4	4	5	4	29	4.1	2	4	4	2	12	3.0	5	4	3	2	18	3.6	
4	4	4	4	5	25	4.2	3	4	4	3	14	3.5	5	4	4	28	4.0	4	3	5	4	16	4.0	4	5	5	4	2	20	4	
5	5	4	4	4	26	4.3	4	5	4	2	15	3.8	4	3	2	27	3.9	2	3	4	3	12	3.0	5	4	4	4	1	18	3.6	
4	4	4	4	5	25	4.2	3	5	3	2	13	3.3	5	4	4	31	4.4	2	4	2	4	12	3.0	4	5	3	1	18	3.6		
5	5	4	4	5	27	4.5	4	5	4	4	17	4.3	4	3	4	4	29	4.1	4	4	2	3	13	3.3	2	4	4	4	1	15	3
5	4	4	4	5	26	4.3	4	3	4	3	2	12	3.0	5	4	27	3.9	2	4	2	4	12	3.0	4	5	4	4	1	19	3.8	
4	4	5	4	4	25	4.2	4	4	4	2	14	3.5	4	3	4	28	4.0	2	4	2	4	12	3.0	4	5	5	4	4	20	4	
5	5	4	5	5	29	4.8	3	4	3	3	13	3.3	4	4	2	5	27	3.9	2	4	3	13	3.3	3	4	5	3	2	19	3.8	
4	4	5	4	4	25	4.2	3	4	4	4	15	3.8	4	3	4	26	3.7	2	3	4	4	12	3.0	4	5	5	3	2	19	3.8	
4	4	4	4	4	24	4.0	2	4	3	2	11	2.8	4	4	3	27	3.9	4	4	4	4	16	4.0	4	5	4	4	2	17	3.4	
4	4	4	4	4	24	4.0	2	2	4	2	10	2.5	5	4	4	31	4.4	2	3	5	4	14	3.5	5	4	5	2	4	20	4	
5	5	4	3	4	5	26	4.3	3	4	3	4	14	3.5	4	4	26	3.7	2	4	4	4	14	3.5	5	5	5	3	4	22	4.4	
5	4	4	4	5	26	4.3	4	4	4	2	14	3.5	5	3	4	4	28	4.0	3	3	4	14	3.5	5	5	5	4	3	21	4.2	
4	4	4	4	5	25	4.2	2	3	3	2	10	2.5	4	4	3	27	3.9	2	4	3	3	12	3.0	5	4	4	3	3	19	3.8	
4	4	5	4	4	26	4.3	4	3	3	2	12	3.0	4	3	4	26	3.7	3	4	4	4	15	3.8	4	4	5	4	5	3	20	4
4	4	4	4	4	24	4.0	3	4	3	2	12	3.0	4	3	4	4	26	3.7	3	4	4	4	13	3.3	5	5	4	4	3	21	4.2
4	4	4	4	5	25	4.2	2	4	3	2	11	2.8	5	4	5	28	4.0	2	4	4	4	14	3.5	5	4	5	4	3	21	4.2	
4	5	4	5	4	27	4.5	2	2	4	3	11	2.8	5	4	5	29	4.1	2	3	4	4	14	3.5	5	4	5	4	2	20	4	
4	5	4	5	5	27	4.5	2	4	3	13	3.3	4	4	5	5	29	4.1	2	3	4	4	13	3.3	4	5	5	4	2	20	4	
5	4	5	4	4	26	4.3	4	2	4	3	13	3.3	4	4	3	4	29	4.1	3	3	4	3	13	3.3	4	5	5	3	19	3.8	
5	5	4	3	5	27	4.5	3	2	4	3	12	3.0	5	2	3	4	25	3.6	4	4	4	2	14	3.5	4	4	4	2	1	15	3
5	4	4	3	4	24	4.0	3	4	3	4	14	3.5	5	4	4	28	4.0	4	3	4	3	13	3.3	4	5	5	2	3	20	4	
5	5	4	5	4	28	4.7	3	4	4	2	13	3.3	4	4	5	4	28	4.0	4	3	4	2	13	3.3	4	5	4	2	20	4	
4	4	4	4	5	25	4.2	2	4	4	2	12	3.0	4	3	4	26	3.7	2	3	4	1	10	2.5	3	4	4	4	1	16	3.2	
5	5	4	4	4	26	4.3	2	4	4	2	12	3.0	4	3	5	3	28	4.0	3	3	4	11	2.8	5	4	5	4	2	20	4	
4	4	3	4	4	23	3.8	1	4	4	2	11	2.8	4	4	4	4	28	4.0	3	3	4	2	10	2.5	4	4	3	2	17	3.4	
5	5	3	4	4	25	4.2	2	4	3	2	11	2.8	4	4	4	4	28	4.0	3	3	4	2	12	3.0	3	4	5	4	2	18	3.6
5	4	4	5	4	26	4.3	1	2	3	3	9	2.3	4	4	5	30	4.3	2	3	2	2	9	2.3	3	5	5	4	3	20	4	
5	5	4	4	5	3	26	4.3	2	2	4	1	9	2.3	4	4	5	30	4.3	1	4	2	3	10	2.5	4	5	4	2	19	3.8	
4	4	3	5	5	4	25	4.2	1	4	3	2	10	2.5	4	4	2	26	3.7	2	4	3	3	12	3.0	4	5	4	2	3	18	3.6
4	5	4	5	4	3	25	4.2	4	4	2	11	2.8	3	4	5	30	4.3	2	4	3	2	11	2.8	5	4	5	4	2	1	4.2	
4	4	3	4	4	21	3.5	4	4	3	2	13	3.3	2	4	4	28	4.0	3	4	4	3	2	12	3.0	4	4	3	4	3	18	3.6
4	4	3	4	3	3	21	3.5	4	2	4	2	12	3.0	2	4	4	26	3.7	4	4	4	3	15	3.8	4	4	5	2	2	18	3.6
4	4	3	4	3	3	21	3.5	4	2	4	2	12	3.0	2	4	5	24	3.4	3	4	2	1	10	2.5	2	5	4	4	2	17	3.4

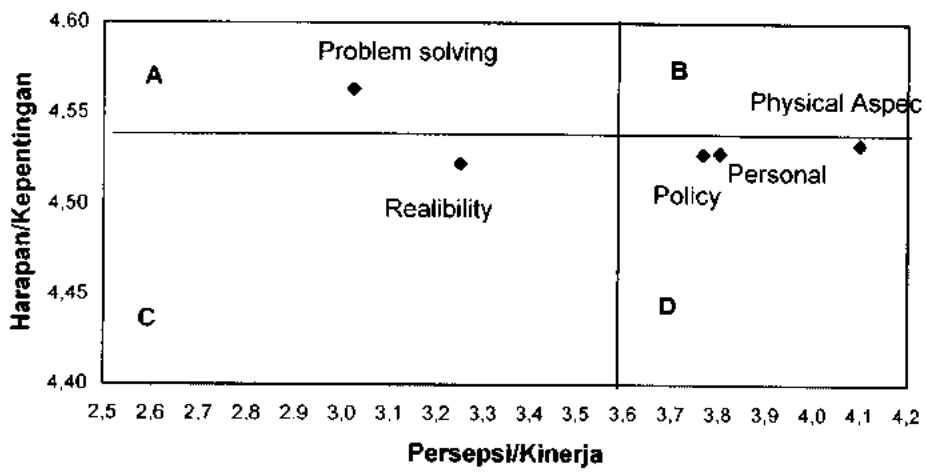
4	4	4	5	4	3	24	4.0	5	4	4	1	14	3.5	2	4	4	5	4	5	3	27	3.9	4	3	4	1	12	3.0	5	5	4	3	1	18	3.6	
4	5	4	4	3	4	24	4.0	5	2	3	2	12	3.0	2	5	2	5	4	4	4	26	3.7	1	4	2	3	10	2.5	4	4	4	2	1	15	3	
4	4	4	5	4	2	23	3.8	2	4	2	1	9	2.3	4	4	4	5	5	3	1	31	4.4	2	4	4	1	11	2.8	2	4	4	4	3	17	3.4	
5	5	4	5	4	28	4.7	4	4	3	2	13	3.3	4	4	4	4	4	4	5	27	3.9	3	4	3	1	11	2.8	4	5	4	3	1	17	3.4		
4	5	5	5	3	2	24	4.0	3	4	4	2	13	3.3	2	5	4	4	5	4	28	4.0	2	4	4	3	13	3.3	4	4	3	2	2	15	3		
4	4	4	5	4	2	23	3.8	2	2	3	1	8	2.0	4	5	3	5	4	5	4	30	4.3	2	4	4	3	1	10	2.5	5	5	4	3	2	19	3.8
4	4	4	3	4	3	22	3.7	2	4	4	2	12	3.0	2	4	4	4	2	4	25	3.6	1	2	4	3	10	2.5	5	4	5	4	1	19	3.8		
4	4	3	5	4	2	22	3.7	2	2	3	1	8	2.0	2	5	4	5	4	5	30	4.3	1	2	3	2	8	2.0	4	5	5	3	2	19	3.8		
5	4	3	4	4	24	4.0	2	4	4	2	12	3.0	4	4	4	2	5	4	27	3.9	4	3	2	1	10	2.5	5	4	5	2	1	17	3.4			
5	5	5	4	2	26	4.3	3	2	4	2	11	2.8	4	4	4	4	4	5	5	31	4.4	3	2	3	2	10	2.5	4	5	5	3	1	18	3.6		
4	5	5	4	4	26	4.3	3	4	4	1	12	3.0	2	4	3	5	4	4	4	26	3.7	1	2	4	1	8	2.0	4	4	5	4	1	18	3.6		
5	4	4	5	4	24	4.0	4	4	4	2	14	3.5	4	4	3	4	3	4	5	28	4.0	2	2	3	3	10	2.5	5	5	5	3	1	19	3.8		
5	5	4	5	4	27	4.5	4	4	4	1	13	3.3	4	4	3	5	4	4	4	26	3.7	1	2	4	1	8	2.0	4	4	5	3	2	18	3.6		
5	5	4	4	3	2	23	3.8	4	2	4	14	3.5	2	5	4	5	2	4	5	28	4.0	2	2	3	3	10	2.5	4	4	5	3	2	18	3.6		
5	5	3	4	3	2	22	3.7	4	2	4	12	3.0	4	4	3	4	4	4	4	26	3.7	2	2	2	2	8	2.0	4	4	5	2	3	18	3.6		
4	4	3	5	3	4	23	3.8	4	4	2	3	13	3.3	4	5	4	4	3	5	28	4.0	2	2	4	3	11	2.8	4	4	5	3	4	21	4.2		
5	5	3	4	4	23	3.8	4	4	4	4	16	4.0	4	4	4	2	5	4	4	27	3.9	2	2	2	3	9	2.3	5	4	5	3	3	20	4		
4	4	4	5	4	25	4.2	3	4	2	3	12	3.0	4	4	2	4	3	26	3.7	3.7	1	4	3	2	2	8	2.0	5	5	4	4	23	4.6			
5	4	3	4	4	24	4.0	4	2	4	4	14	3.5	4	3	2	4	2	5	24	3.4	1	5	4	2	12	3.0	5	4	5	3	3	20	4			
4	4	4	5	3	3	23	3.8	3	4	2	11	2.8	5	5	4	4	4	4	30	4.3	1	5	4	2	12	3.0	4	5	5	2	4	20	4			
5	5	5	4	4	2	25	4.2	4	3	4	13	3.3	5	4	5	4	5	3	29	4.1	2	5	4	3	14	3.5	5	5	4	4	4	22	4.4			
4	4	4	5	4	1	22	3.7	3	2	4	10	2.5	4	5	4	4	4	4	30	4.3	2	5	4	3	14	3.5	4	4	4	3	4	19	3.8			
6	4	5	4	4	2	24	4.0	4	2	2	1	9	2.3	5	3	5	3	5	3	29	4.1	4	5	4	4	17	4.3	5	4	5	2	4	20	4		
4	5	4	5	4	3	25	4.2	4	4	4	13	3.3	5	2	3	4	4	5	27	3.9	2	5	3	4	14	3.5	4	4	4	3	18	3.8				
5	5	5	4	2	23	3.8	3	4	4	3	14	3.5	5	4	5	3	4	4	30	4.3	2	4	4	2	12	3.0	5	4	4	3	20	4				
4	4	5	4	4	3	24	4.0	4	4	2	14	3.5	5	4	4	5	3	30	4.3	3	5	4	4	16	4.0	4	5	4	4	3	19	3.8				
4	5	5	4	2	25	4.2	4	4	4	4	12	4.0	5	4	3	4	3	26	3.7	3.7	3	5	4	2	14	3.5	4	5	4	4	3	20	4			
5	4	4	5	4	26	4.3	4	2	4	4	14	3.5	4	5	4	4	3	4	5	29	4.1	2	4	4	2	12	3.0	2	4	5	4	2	17	3.4		
4	4	5	3	5	4	25	4.2	4	4	2	14	3.5	4	4	3	5	4	4	29	4.1	3	4	2	2	11	2.8	4	4	5	2	2	17	3.4			
5	4	5	5	4	27	4.5	4	4	4	4	16	4.0	4	4	4	5	3	4	28	4.0	1	4	4	2	11	2.8	4	4	5	2	1	18	3.0			
4	4	4	5	4	25	4.2	5	4	4	2	15	3.8	4	4	5	2	3	5	26	3.7	2	2	5	2	11	2.8	5	4	5	4	1	19	3.8			
5	3	5	4	5	2	24	4.0	1	5	4	1	11	2.8	4	5	4	3	4	29	4.1	3	4	2	3	12	3.0	5	4	5	4	1	19	3.8			
4	4	4	4	5	2	23	3.8	1	4	2	9	2.3	4	2	5	4	2	5	4	27	3.9	1	4	1	3	9	2.3	3	5	4	3	4	19	3.8		
4	3	3	5	3	21	3.5	2	4	2	4	12	3.0	4	2	5	4	3	26	3.7	3	3	4	2	3	12	3.0	3	5	4	3	4	19	3.8			
4	4	3	4	4	3	22	3.7	5	3	2	3	13	3.3	2	3	5	4	5	3	26	3.7	3	4	2	3	11	2.8	3	5	3	4	3	20	4		
4	5	4	5	3	3	24	4.0	5	4	4	2	15	3.8	4	4	5	4	4	27	3.9	1	5	4	1	11	2.8	5	4	5	4	4	22	4.4			
5	4	5	4	5	4	27	4.5	2	5	3	2	12	3.0	1	4	4	3	2	4	29	4.1	3	5	5	1	14	3.5	4	5	4	4	2	19	3.8		
4	5	4	5	4	27	4.5	2	5	3	2	12	3.0	1	4	4	3	2	4	3	21	3.0	3	4	2	1	10	2.5	4	4	5	3	2	18	3.6		
4	5	4	5	2	4	24	4.0	5	5	3	1	14	3.5	1	4	4	5	2	5	25	3.6	4	5	4	4	17	4.3	2	5	4	4	1	16	3.2		
5	4	3	4	3	4	23	3.8	3	4	4	2	13	3.3	1	2	5	5	2	4	24	3.4	2	4	5	4	15	3.8	4	4	5	4	4	21	4.2		
5	5	4	5	5	4	28	4.7	4	3	5	2	14	3.5	3	2	5	3	2	5	4	24	3.4	2	4	5	4	15	3.8	4	4	5	4	4	21	4.2	
4	4	4	4	2	22	3.7	4	2	3	4	13	3.3	4	3	5	2	4	4	24	3.4	2	5	5	5	5	17	4.3	4	5	4	2	20	4			
4	4	5	5	2	25	4.2	4	2	5	2	13	3.3	4	3	5	2	4	5	25	3.6	2	5	5	5	17	4.3	2	4	4	4	18	3.6				
4	4	4	4	3	4	23	3.8	2	2	5	2	13	3.3	4	3	4	2	3	3	22	3.1	2	5	5	5	17	4.3	4	5	4	4	2	19	3.8		
4	5	3	5	5	4	26	4.3	4	2	5	1	12	2.8	4	4	5	2	3	4	1	23	3.3	1	5	2	4	12	3.0	4	4	5	2	4	19	3.8	
4	4	4	4	4	24	4.0	4	2	5	1	15	3.0	5	3	4	2	4	4	2	24	3.4	1	4	1	4	10	2.5	2	4	4	4	4	4	4	3.6	
4	4	4	4	4	24	4.0	5	2	4	4	15	3.8	5	2	5	4	4	4	2	26	3.7	2	4	1	2	9	2.3	4	5	5	2	2	1	1	3.6	

4	5	3	5	3	4	24	4.0	5	4	5	3	17	4.3	4	2	2	4	4	4	4	23	3.3	3	4	2	2	11	2.8	4	4	5	3	4	20	4
5	4	4	3	4	3	23	3.8	5	5	4	4	18	4.5	5	4	2	4	4	4	4	27	3.9	1	2	2	2	7	1.8	2	5	4	4	2	17	3.4
5	5	4	4	4	4	26	4.3	2	4	4	4	14	3.5	4	3	5	4	4	4	26	3.7	3	5	2	4	14	3.5	4	4	5	3	4	20	4	
4	4	3	5	2	4	22	3.7	5	4	4	4	17	4.3	5	4	2	4	2	3	4	24	3.4	3	4	4	15	3.8	4	5	4	4	2	19	3.8	
4	5	4	4	4	4	25	4.2	4	4	4	2	14	3.5	5	2	5	2	2	3	22	3.1	1	3	4	2	10	2.5	5	4	5	4	4	22	4.4	
5	4	3	3	2	3	20	3.3	5	4	4	4	17	4.3	3	4	5	2	1	4	23	3.3	2	4	4	1	11	2.8	5	5	5	3	1	19	3.8	
4	5	4	4	4	4	25	4.2	5	4	3	4	16	4.0	3	4	3	4	1	3	20	2.9	1	4	4	4	13	3.3	4	4	5	4	1	18	3.6	
5	5	5	4	2	4	25	4.2	2	3	3	1	9	2.3	5	4	4	2	3	4	2	24	3.4	3	4	4	15	3.8	4	5	5	4	1	19	3.8	
4	5	5	2	2	23	3.8	5	4	3	4	4	16	4.0	3	4	4	4	2	3	23	3.3	1	2	4	4	11	2.8	2	4	5	4	1	16	3.2	
5	5	5	3	5	2	25	4.2	2	5	4	1	12	3.0	3	4	2	2	1	4	20	2.9	1	2	5	4	12	3.0	2	5	4	3	4	18	3.6	
4	4	5	4	5	4	26	4.3	5	4	2	1	12	3.0	1	2	5	4	1	3	2	18	2.6	1	2	4	3	10	2.5	4	4	5	4	4	21	4.2
5	4	5	4	2	24	4.0	4	2	4	4	1	11	2.8	3	4	4	2	3	3	4	23	3.3	3	2	5	3	13	3.3	4	5	4	2	4	19	3.8
4	4	5	4	3	1	21	3.5	5	3	4	1	13	3.3	3	2	4	4	1	5	24	3.4	3	4	5	3	15	3.8	4	4	5	3	4	20	4	
5	4	4	4	4	1	22	3.7	2	2	4	5	13	3.3	5	3	4	2	3	3	4	24	3.4	3	2	4	2	11	2.8	2	5	4	4	19	3.8	
4	4	4	4	1	21	3.5	5	5	4	4	4	18	4.5	3	2	4	4	2	4	5	24	3.4	1	3	5	1	10	2.5	2	4	5	3	4	18	3.8
5	4	4	5	4	3	25	4.2	4	5	4	4	17	4.3	4	1	4	4	1	5	3	22	3.1	1	2	4	1	8	2.0	5	5	4	4	2	20	4

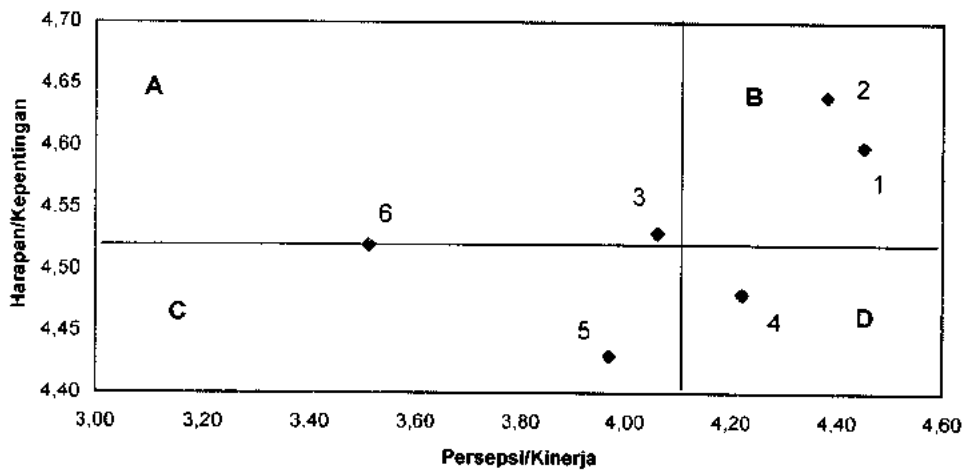
No	Pernyataan	KINERJA						Bobot	Indek Kinerja
		STS	TS	N	S	SS	Jmt		
Dimensi Physical Aspects									
1	Memiliki Perlengkapan dan produk	0	0	0	55	45	100	445	4,45
2	Memiliki fasilitas fisik	0	0	2	58	40	100	438	4,38
3	Memiliki perlengkapan seperti keranjang, label dll	0	0	21	52	27	100	406	4,06
4	Tata letak supermarket memudahkan mendapatkan barang	0	0	10	58	32	100	422	4,22
5	Area publik yang bersih, menarik dan nyaman	0	7	13	56	24	100	397	3,97
6	Tata letak memudahkan berkeliling	4	19	13	50	14	100	351	3,51
Dimensi Reliability									
7	Menepati janji sesuai dengan promosi	5	23	20	36	18	100	335	3,35
8	Menyediakan layanan tepat waktu	0	23	8	55	14	100	360	3,60
9	Melayani lebih cepat daripada toko lain	0	12	25	57	6	100	357	3,57
10	Melayani tukar barang apabila terjadi kesalahan	19	39	17	24	1	100	249	2,49
Dimensi Personal interaction									
11	Memberikan rasa aman	4	11	10	49	26	100	382	3,82
12	Karyawan toko memberikan pelayanan cepat	1	11	22	51	15	100	368	3,68
13	Karyawan memberikan pelayanan yang teliti	0	12	21	48	19	100	374	3,74
14	Memiliki karyawan yang siap melayani pelanggan	0	13	7	57	23	100	390	3,90
15	Memberikan perhatian secara individual	6	25	25	41	3	100	310	3,10
16	Memiliki karyawan toko yang bersifat ramah	0	0	9	45	46	100	437	4,37
17	Memiliki karyawan yang ramah tamah di telepon	1	5	13	55	26	100	400	4,00
Dimensi Problem Solving									
18	Bersedia melayani pengembalian dan penukaran barang	21	44	24	11	0	100	225	2,25
19	Memiliki minat yang tulus dalam menyelesaikan problem	0	18	21	45	16	100	359	3,59
20	Karyawan memiliki kemampuan menjawab pertanyaan	0	0	3	42	55	100	452	4,52
21	Karyawan mampu mengatasi keluhan pelanggan	17	27	24	29	3	100	274	2,74
Dimensi Policy									
22	Menyediakan dagangan yang berkualitas tinggi	0	12	6	53	29	100	399	3,99
23	Beroperasi pada jam yang nyaman bagi pelanggan	3	21	13	48	15	100	351	3,51
24	Menyediakan tempat parkir yang nyaman dan aman	0	0	3	42	55	100	452	4,52
25	Menerima pembayaran dengan berbagai kartu kredit	1	18	32	47	2	100	331	3,31
26	Menawarkan kartu kreditnya sendiri	22	32	19	27	0	100	251	2,51

No	Pernyataan	HARAPAN					Jml	Bobot	Indek Kinerja
		STS	TS	N	S	SS			
Dimensi Physical Aspects									
1	Memiliki Perlengkapan dan produk	0	0	0	40	60	100	460	4,60
2	Memiliki fasilitas fisik	0	0	0	36	64	100	464	4,64
3	Memiliki perlengkapan seperti keranjang, label dll	0	0	0	47	53	100	453	4,53
4	Tata letak supermarket memudahkan mendapatkan barang	0	0	0	52	48	100	448	4,48
5	Area publik yang bersih, menarik dan nyaman	0	0	0	57	43	100	443	4,43
6	Tata letak memudahkan berkeliling	0	0	0	48	52	100	452	4,52
Dimensi Reliability									
7	Menepati janji sesuai dengan promosi	0	0	0	38	62	100	462	4,62
8	Menyediakan layanan tepat waktu	0	0	2	47	51	100	449	4,49
9	Melayani lebih cepat daripada toko lain	0	0	4	42	54	100	450	4,50
10	Melayani tukar barang apabila terjadi kesalahan	0	0	3	46	51	100	448	4,48
Dimensi Personal Interaction									
11	Memberikan rasa aman	0	0	1	47	52	100	451	4,51
12	Karyawan toko memberikan pelayanan cepat	0	0	0	50	50	100	450	4,50
13	Karyawan memberikan pelayanan yang teliti	0	0	1	44	55	100	454	4,54
14	Memiliki karyawan yang siap melayani pelanggan	0	0	3	34	63	100	460	4,60
15	Memberikan perhatian secara individual	0	0	2	39	59	100	457	4,57
16	Memiliki karyawan toko yang bersifat ramah	0	0	2	49	49	100	447	4,47
17	Memiliki karyawan yang ramah tamah di telepon	0	0	2	45	53	100	451	4,51
Dimensi Problem Solving									
18	Bersedia melayani pengembalian dan penukaran barang	0	0	3	45	52	100	449	4,49
19	Memiliki minat yang tulus dalam menyelesaikan problem	0	0	0	37	63	100	463	4,63
20	Karyawan memiliki kemampuan menjawab pertanyaan	0	0	0	44	56	100	456	4,56
21	Karyawan mampu mengatasi keluhan pelanggan	0	0	0	42	58	100	458	4,58
Dimensi Policy									
22	Menyediakan dagangan yang berkualitas tinggi	0	0	3	42	55	100	452	4,52
23	Beroperasi pada jam yang nyaman bagi pelanggan	0	0	1	34	65	100	464	4,64
24	Menyediakan tempat parkir yang nyaman dan aman	0	0	0	46	54	100	454	4,54
25	Menerima pembayaran dengan berbagai kartu kredit	0	0	1	55	44	100	443	4,43
26	Menawarkan kartu kreditnya sendiri	0	0	2	46	52	100	450	4,50

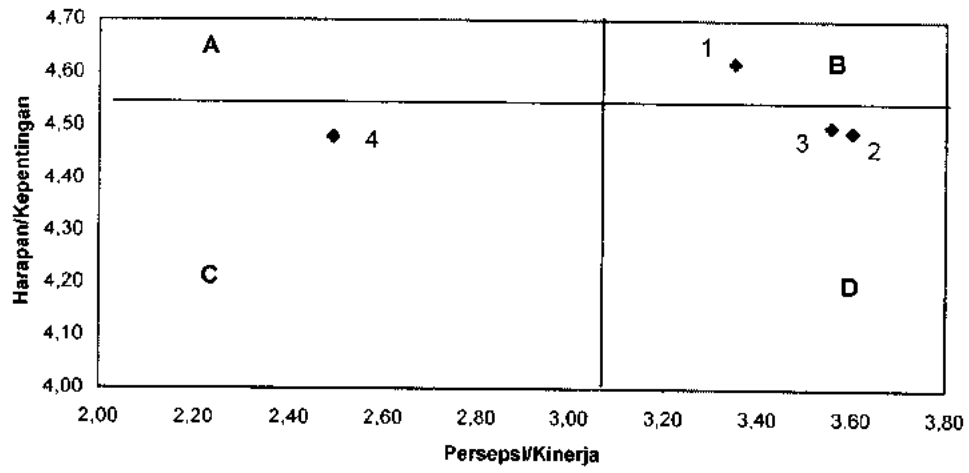
No	Pernyataan	KINERJA					HARAPAN					Tingkat Kesesuaian (%)		
		STS	TS	N	S	SS	Bobot	STS	TS	N	S		SS	Bobot
Dimensi Physical Aspects														
1	Memiliki Perlengkapan dan produk	0	0	0	55	45	445	0	0	0	40	60	460	96,74
2	Memiliki fasilitas fisik	0	0	2	58	40	438	0	0	0	36	64	464	94,40
3	Memiliki perlengkapan seperti keranjang, label dll	0	0	21	52	27	406	0	0	0	47	53	453	89,62
4	Tata letak supermarket memudahkan mendapatkan barang	0	0	10	58	32	422	0	0	0	52	48	448	94,20
5	Area publik yang bersih, menarik dan nyaman	0	7	13	56	24	397	0	0	0	57	43	443	89,62
6	Tata letak memudahkan berkeliling	4	19	13	50	14	351	0	0	0	48	52	452	77,65
Dimensi Reliability														
7	Menepati janji sesuai dengan promosi	5	23	20	36	16	335	0	0	0	38	62	462	72,51
8	Menyediakan layanan tepat waktu	0	23	8	55	14	360	0	0	2	47	51	449	80,18
9	Melayani lebih cepat daripada toko lain	0	12	25	57	6	357	0	0	4	42	54	450	79,33
10	Melayani tukar barang apabila terjadi kesalahan	19	39	17	24	1	249	0	0	3	46	51	448	55,58
Dimensi Personal Interaction														
11	Memberikan rasa aman	4	11	10	49	26	382	0	0	1	47	52	451	84,70
12	Karyawan toko memberikan pelayanan cepat	1	11	22	51	15	368	0	0	0	50	50	450	81,78
13	Karyawan memberikan pelayanan yang teliti	0	12	21	48	19	374	0	0	1	44	55	454	82,38
14	Memiliki karyawan yang siap melayani pelanggan	0	13	7	57	23	390	0	0	3	34	63	460	84,78
15	Memberikan perhatian secara individual	6	25	25	41	3	310	0	0	2	39	59	457	67,83
16	Memiliki karyawan toko yang bersifat ramah	0	0	9	45	46	437	0	0	2	49	49	447	97,76
17	Memiliki karyawan yang ramah tamah di telepon	1	5	13	55	26	400	0	0	2	45	53	451	88,69
Dimensi Problem Solving														
18	Bersedia melayani pengembalian dan penukaran barang	21	44	24	11	0	225	0	0	3	45	52	449	50,11
19	Memiliki minat yang tulus dalam menyelesaikan problem	0	18	21	45	16	359	0	0	0	37	63	463	77,54
20	Karyawan memiliki kemampuan menjawab pertanyaan	0	0	3	42	55	452	0	0	0	44	56	456	99,12
21	Karyawan mampu mengatasi keluhan pelanggan	17	27	24	29	3	274	0	0	0	42	58	458	59,83
Dimensi Policy														
22	Menyediakan dagangan yang berkualitas tinggi	0	12	6	53	29	399	0	0	3	42	55	452	88,27
23	Beroperasi pada jam yang nyaman bagi pelanggan	3	21	13	48	15	351	0	0	1	34	65	464	75,65
24	Menyediakan tempat parkir yang nyaman dan aman	0	0	3	42	55	452	0	0	0	46	54	454	99,56
25	Menerima pembayaran dengan berbagai kartu kredit	1	18	32	47	2	331	0	0	1	55	44	443	74,72
26	Menawarkan kartu kreditnya sendiri	22	32	19	27	0	251	0	0	2	46	52	450	55,78



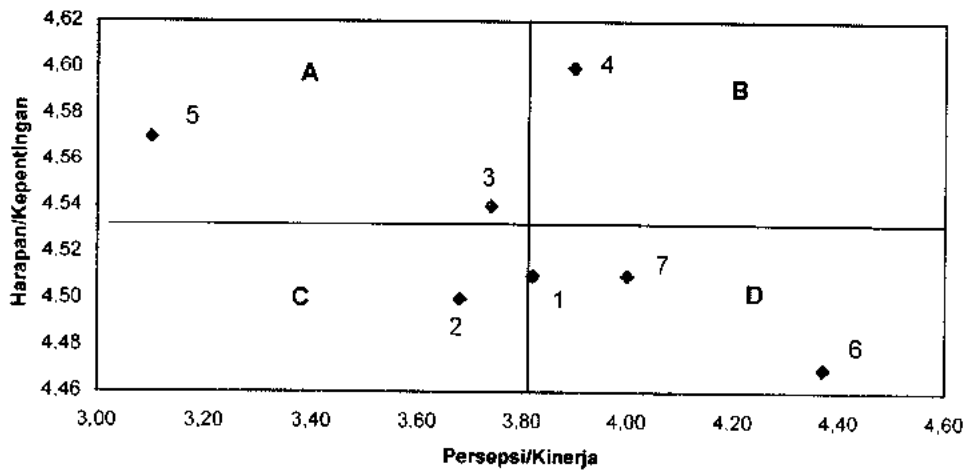
Grafik Atribut Physical Aspec



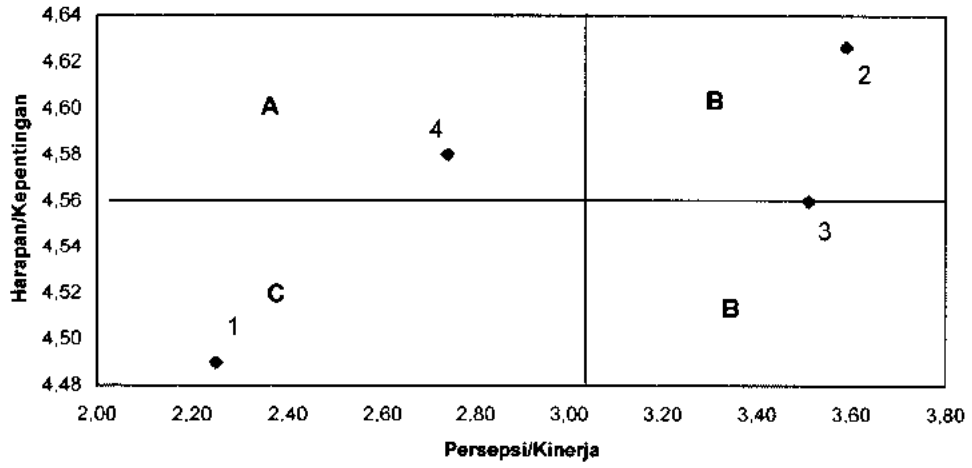
Grafik Atribut Reliability



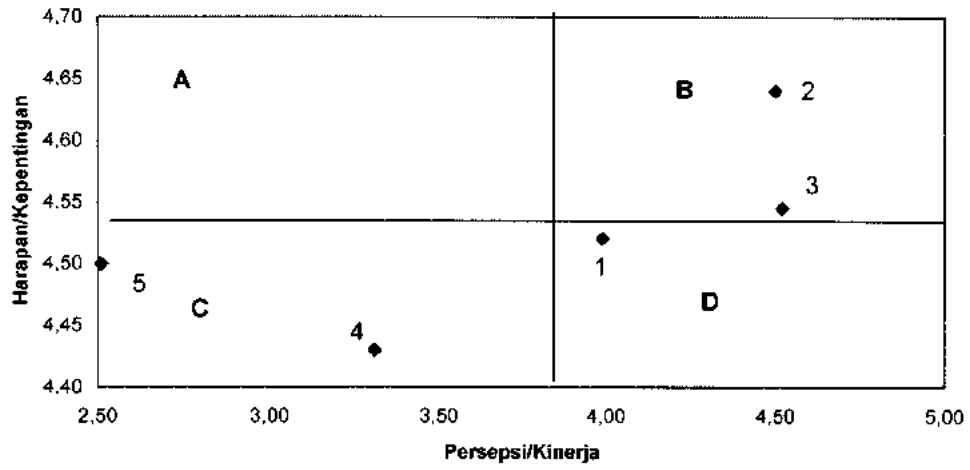
Grafik Atribut Personal Interaction



Grafik Atribut Problem Solving



Grafik Atribut Policy



TABEL F PADA α 5%

DF	1	2	3	4	5	DF	1	2	3	4	5
401	3.8648	3.0182	2.6272	2.3942	2.2365	466	3.8615	3.0151	2.6240	2.3911	2.2334
402	3.8647	3.0182	2.6271	2.3941	2.2364	467	3.8614	3.0150	2.6240	2.3910	2.2333
403	3.8646	3.0181	2.6270	2.3941	2.2364	468	3.8614	3.0150	2.6240	2.3910	2.2333
404	3.8646	3.0181	2.6270	2.3940	2.2363	469	3.8614	3.0149	2.6239	2.3909	2.2332
405	3.8645	3.0180	2.6269	2.3940	2.2363	470	3.8613	3.0149	2.6239	2.3909	2.2332
406	3.8645	3.0179	2.6269	2.3939	2.2362	471	3.8613	3.0149	2.6238	2.3909	2.2332
407	3.8644	3.0179	2.6268	2.3939	2.2362	472	3.8612	3.0148	2.6238	2.3908	2.2331
408	3.8644	3.0178	2.6268	2.3938	2.2361	473	3.8612	3.0148	2.6238	2.3908	2.2331
409	3.8643	3.0178	2.6267	2.3938	2.2361	474	3.8611	3.0147	2.6237	2.3907	2.2330
410	3.8642	3.0177	2.6267	2.3937	2.2360	475	3.8611	3.0147	2.6237	2.3907	2.2330
411	3.8642	3.0177	2.6266	2.3936	2.2360	476	3.8611	3.0147	2.6236	2.3907	2.2330
412	3.8641	3.0176	2.6266	2.3936	2.2359	477	3.8610	3.0146	2.6236	2.3906	2.2329
413	3.8641	3.0176	2.6265	2.3935	2.2358	478	3.8610	3.0146	2.6236	2.3906	2.2329
414	3.8640	3.0175	2.6265	2.3935	2.2358	479	3.8609	3.0145	2.6235	2.3905	2.2328
415	3.8640	3.0175	2.6264	2.3934	2.2357	480	3.8609	3.0145	2.6235	2.3905	2.2328
416	3.8639	3.0174	2.6264	2.3934	2.2357	481	3.8609	3.0145	2.6234	2.3905	2.2328
417	3.8638	3.0174	2.6263	2.3933	2.2356	482	3.8608	3.0144	2.6234	2.3904	2.2327
418	3.8638	3.0173	2.6263	2.3933	2.2356	483	3.8608	3.0144	2.6234	2.3904	2.2327
419	3.8637	3.0172	2.6262	2.3932	2.2355	484	3.8607	3.0143	2.6233	2.3904	2.2326
420	3.8637	3.0172	2.6261	2.3932	2.2355	485	3.8607	3.0143	2.6233	2.3903	2.2326
421	3.8636	3.0171	2.6261	2.3931	2.2354	486	3.8607	3.0143	2.6233	2.3903	2.2326
422	3.8636	3.0171	2.6260	2.3931	2.2354	487	3.8606	3.0142	2.6232	2.3902	2.2325
423	3.8635	3.0170	2.6260	2.3930	2.2353	488	3.8606	3.0142	2.6232	2.3902	2.2325
424	3.8635	3.0170	2.6259	2.3930	2.2353	489	3.8605	3.0142	2.6231	2.3902	2.2324
425	3.8634	3.0170	2.6259	2.3929	2.2352	490	3.8605	3.0141	2.6231	2.3901	2.2324
426	3.8634	3.0169	2.6258	2.3929	2.2352	491	3.8605	3.0141	2.6231	2.3901	2.2324
427	3.8633	3.0169	2.6258	2.3928	2.2351	492	3.8604	3.0141	2.6230	2.3901	2.2323
428	3.8633	3.0168	2.6257	2.3928	2.2351	493	3.8604	3.0140	2.6230	2.3900	2.2323
429	3.8632	3.0168	2.6257	2.3927	2.2350	494	3.8604	3.0140	2.6230	2.3900	2.2323
430	3.8632	3.0167	2.6257	2.3927	2.2350	495	3.8603	3.0139	2.6229	2.3899	2.2322
431	3.8631	3.0167	2.6256	2.3926	2.2349	496	3.8603	3.0139	2.6229	2.3899	2.2322
432	3.8631	3.0166	2.6256	2.3926	2.2349	497	3.8602	3.0139	2.6228	2.3899	2.2321
433	3.8630	3.0166	2.6255	2.3925	2.2348	498	3.8602	3.0138	2.6228	2.3898	2.2321
434	3.8630	3.0165	2.6255	2.3925	2.2348	499	3.8602	3.0138	2.6228	2.3898	2.2321
435	3.8629	3.0165	2.6254	2.3924	2.2347	500	3.8601	3.0138	2.6227	2.3898	2.2320
436	3.8629	3.0164	2.6254	2.3924	2.2347	501	3.8601	3.0137	2.6227	2.3897	2.2320
437	3.8628	3.0164	2.6253	2.3923	2.2346	502	3.8601	3.0137	2.6227	2.3897	2.2320
438	3.8628	3.0163	2.6253	2.3923	2.2346	503	3.8600	3.0136	2.6226	2.3897	2.2319
439	3.8627	3.0163	2.6252	2.3923	2.2346	504	3.8600	3.0136	2.6226	2.3896	2.2319
440	3.8627	3.0162	2.6252	2.3922	2.2345	505	3.8599	3.0136	2.6226	2.3896	2.2319
441	3.8626	3.0162	2.6251	2.3922	2.2345	506	3.8599	3.0135	2.6225	2.3896	2.2318
442	3.8626	3.0161	2.6251	2.3921	2.2344	507	3.8599	3.0135	2.6225	2.3895	2.2318
443	3.8625	3.0161	2.6250	2.3921	2.2344	508	3.8598	3.0134	2.6224	2.3894	2.2317
444	3.8625	3.0160	2.6250	2.3920	2.2343	509	3.8598	3.0134	2.6224	2.3894	2.2317
445	3.8624	3.0160	2.6249	2.3920	2.2343	510	3.8598	3.0134	2.6224	2.3894	2.2317
446	3.8624	3.0159	2.6249	2.3919	2.2342	511	3.8597	3.0134	2.6224	2.3894	2.2317
447	3.8623	3.0159	2.6249	2.3919	2.2342	512	3.8597	3.0133	2.6223	2.3893	2.2316
448	3.8623	3.0159	2.6248	2.3918	2.2341	513	3.8596	3.0133	2.6223	2.3893	2.2316
449	3.8623	3.0158	2.6248	2.3918	2.2341	514	3.8596	3.0133	2.6222	2.3893	2.2316
450	3.8622	3.0158	2.6247	2.3918	2.2340	515	3.8596	3.0132	2.6222	2.3892	2.2315
451	3.8622	3.0157	2.6247	2.3917	2.2340	516	3.8595	3.0132	2.6222	2.3892	2.2315
452	3.8621	3.0157	2.6246	2.3917	2.2340	517	3.8595	3.0132	2.6221	2.3892	2.2315
453	3.8621	3.0156	2.6246	2.3916	2.2339	518	3.8595	3.0131	2.6221	2.3891	2.2314
454	3.8620	3.0156	2.6245	2.3916	2.2339	519	3.8594	3.0131	2.6221	2.3891	2.2314
455	3.8620	3.0155	2.6245	2.3915	2.2338	520	3.8594	3.0131	2.6220	2.3891	2.2313
456	3.8619	3.0155	2.6245	2.3915	2.2338	521	3.8594	3.0130	2.6220	2.3890	2.2313
457	3.8619	3.0155	2.6244	2.3915	2.2337	522	3.8593	3.0130	2.6220	2.3890	2.2313
458	3.8618	3.0154	2.6244	2.3914	2.2337	523	3.8593	3.0130	2.6219	2.3890	2.2312
459	3.8618	3.0154	2.6243	2.3914	2.2337	524	3.8593	3.0129	2.6219	2.3889	2.2312
460	3.8618	3.0153	2.6243	2.3913	2.2336	525	3.8592	3.0129	2.6219	2.3889	2.2312
461	3.8617	3.0153	2.6242	2.3913	2.2336	526	3.8592	3.0129	2.6218	2.3889	2.2312
462	3.8617	3.0152	2.6242	2.3912	2.2335	527	3.8592	3.0128	2.6218	2.3889	2.2311
463	3.8616	3.0152	2.6242	2.3912	2.2335	528	3.8591	3.0128	2.6218	2.3888	2.2311
464	3.8616	3.0152	2.6241	2.3912	2.2334	529	3.8591	3.0128	2.6218	2.3888	2.2311
465	3.8615	3.0151	2.6241	2.3911	2.2334	530	3.8591	3.0127	2.6217	2.3888	2.2310

Sumber : Database Microsoft Excel