

LAMPIRAN



KUESIONER

Kepada Yth.

Pelanggan Bengkel

Ahas 1568 Family Motor

Di Wonosobo

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang sedang saya lakukan maka saya mahasiswa Universitas Islam Indonesia, memohon kesediaan anda untuk mengisi kuesioner ini dengan sungguh-sungguh. Hasil dari penelitian ini akan dijadikan sebagai bahan dalam penyusunan skripsi yang berjudul **“KEPUASAN PELANGGAN ATAS KUALITAS PELAYANAN BENGKEL AHAS 1568 FAMILY MOTOR WONOSOBO”**. Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi di fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

Atas kesediaannya dalam mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan banyak terima kasih.

Hormat Saya,

(Agung Nugroho)

KUESIONER

Petunjuk

Isilah jawaban yang sesuai dengan keadaan anda dengan memberi tanda silang (X) pada jawaban yang anda pilih.

A. Identitas Responden

1. Nama : _____ (Boleh tidak diisi)
2. Jenis Kelamin : Laki-laki
 Perempuan
3. Umur : < 20 Tahun
 20-29 Tahun
 30-39 Tahun
 40-49 Tahun
 > 50 Tahun
4. Pekerjaan : Pegawai Negeri
 Karyawan Swasta
 Pelajar / Mahasiswa
 Pedagang / Wiraswasta
 Lain-lain
5. Berapa kali anda menservicekan kendaraan dibengkel ini :
 Dibawah 3 kali
 Diatas 3 kali

B. Harapan dan Persepsi anda terhadap kualitas pelayanan bengkel.

Dibawah ini terdapat pertanyaan-pertanyaan yang diukur dengan skala 1 sampai

5. adapun skala yang dipakai adalah sebagai berikut :

1 = Sangat Tidak Baik

2 = Tidak Baik

3 = Cukup Baik

4 = Baik

5 = Sangat Baik

Kolom skala pengukuran 1 sampai 5 pada bagian pertama (kolom nilai yang diharapkan) Anda menilai berdasarkan harapan tentang kenyataan dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh bengkel, semakin baik kualitas pelayanan yang anda harapkan maka nilai yang anda berikan semakin tinggi..

Kolom skala pengukuran 1 sampai 5 pada bagian kedua (kolom nilai persepsi) anda nilai berdasar persepsi anda tentang kualitas pelayanan yang diberikan bengkel.

Anda menilai dengan cara memberi tanda silang (X) pada angka yang anda pilih pada setiap kenyataan.

No	Pernyataan	Nilai Harapan	Nilai Persepsi
	Dimensi Tangibles / Bukti Langsung		
1	Perusahaan melayani perawatan, perbaikan dan penjualan suku cadang	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
2	Kebersihan bengkel secara keseluruhan	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
3	Teknologi / peralatan yang digunakan	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
4	Kenyamanan ruang pelayanan	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	Dimensi Reliability / Keandalan		
5	Kemampuan perusahaan dalam mengatasi masalah pelanggan.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

6	Kemampuan perusahaan dalam menekan kesalahan dalam memberi pelayanan.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7	Kemampuan perusahaan untuk mengetahui kemauan pelanggan.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8	Kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Dimensi Responsiveness / Daya Tanggap											
9	Tanggapan karyawan dalam melayani pelanggan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10	Kesediaan perusahaan menyediakan waktu untuk menanggapi masalah pelanggan.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11	Perusahaan menangani masalah dengan segera.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12	Respon cepat terhadap permintaan pelanggan.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Dimensi Assurance / Jaminan											
13	Memiliki peralatan pendukung yang memberikan hasil kerja yang optimal	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14	Kemampuan perusahaan dalam memberi jaminan akan keprofesionalan karyawannya.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15	Kemampuan perusahaan dalam memberikan garansi kepada pelanggan akan hasil pelayanan yang diberikan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16	Memberikan jaminan penyediaan suku cadang asli kepada pelanggan.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Dimensi Empaty											
17	Memberikan pelayanan tanpa melihat status maupun kedudukan pelanggan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
18	Karyawan mampu melayani pelanggan dengan ramah dan sopan.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

19	Perusahaan mampu memahami kondisi pelanggan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
20	Mampu memenuhi kebutuhan yang diperlukan pelanggan dengan solusi yang berbeda satu sama lain.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5



UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS HARAPAN

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
H1	80.9333	56.8230	.3516	.9137
H2	80.9333	55.0989	.5670	.9079
H3	80.9333	57.9954	.3368	.9128
H4	81.1667	55.1782	.6152	.9068
H5	80.8667	55.0161	.6179	.9067
H6	80.8333	53.0402	.8407	.9013
H7	81.0000	56.0000	.4112	.9124
H8	81.0000	54.0690	.7799	.9032
H9	80.9333	57.4437	.4050	.9114
H10	81.2000	55.4069	.6163	.9069
H11	80.8667	56.9471	.3630	.9131
H12	80.9667	54.1713	.6784	.9052
H13	80.9000	55.9552	.5811	.9078
H14	80.9333	55.6506	.5082	.9094
H15	80.9000	54.9207	.7121	.9050
H16	81.0667	56.1333	.4545	.9107
H17	81.1000	54.5759	.6378	.9062
H18	81.1333	53.9126	.7354	.9039
H19	81.3667	55.1368	.4459	.9120
H20	81.0333	54.4471	.6775	.9053

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 20

Alpha = .9123

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KINERJA

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
K1	71.4667	112.7402	.5248	.9310
K2	71.3333	114.5057	.5195	.9310
K3	70.9333	112.2713	.6459	.9289
K4	71.6333	110.7920	.5624	.9305
K5	71.9667	103.8264	.7253	.9275
K6	71.6000	107.3517	.7853	.9258
K7	71.4000	113.0759	.5916	.9298
K8	70.9333	116.3402	.3754	.9333
K9	71.3667	111.8954	.6854	.9283
K10	71.6333	108.6540	.6488	.9287
K11	71.4333	112.8057	.7763	.9277
K12	71.7000	107.6655	.6732	.9282
K13	71.0667	111.7885	.6954	.9281
K14	71.2667	113.3057	.7029	.9286
K15	71.6000	104.9379	.7859	.9256
K16	71.0000	108.6207	.6688	.9283
K17	71.3333	113.6092	.6327	.9294
K18	71.7333	110.6161	.5261	.9316
K19	71.3000	111.8034	.6312	.9291
K20	71.4667	117.1540	.3679	.9332

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 20

Alpha = .9326

REKAP DATA PENELITIAN 105 RESPONDEN

No	HARAPAN																								
	Tangibles					Reliability					Responsiveness					Assurance					Empathy				
	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20					
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4					
2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5					
3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4					
4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	3	3	4	4					
5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	3	5	3	3	5	4	4	4	4	4	3					
6	4	5	5	4	4	4	2	4	5	3	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4					
7	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
8	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4					
9	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3					
10	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
11	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4					
12	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5					
14	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
15	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5					
16	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4					
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
18	5	4	4	3	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4					
19	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4					
20	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	2	5					
21	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4					
22	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5					
23	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5					
24	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4					
25	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4					
26	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5					
27	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5					
28	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5					
29	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5					
30	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3					
31	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4					

No	HARAPAN																								
	Tangibles					Reliability					Responsiveness					Assurance					Empathy				
	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20					
66	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4					
67	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4				
68	4	5	5	2	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4				
69	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5				
70	4	3	3	2	2	2	4	4	4	4	5	5	2	5	4	3	2	2	5	3	3				
71	5	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	2	4	4	4				
72	5	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4				
73	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	2	2	4	4	4				
74	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4				
75	5	4	5	4	5	2	2	4	4	2	4	3	4	5	4	5	4	4	2	4	4				
76	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3				
77	5	5	5	4	2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4				
78	5	3	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4				
79	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4				
80	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	3	3	4	5	5				
81	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4				
82	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4				
83	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4				
84	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
85	3	3	5	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4				
86	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4				
87	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4				
88	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
89	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4				
90	5	5	5	2	5	5	4	4	5	2	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4				
91	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	2	2	4	4	3				
92	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4				
93	5	5	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	2	4				
94	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4				
95	5	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
96	3	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4				
97	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4				
98	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5				
99	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5				

No	HARAPAN																			
	Tangibles					Reliability				Responsiveness				Assurance				Empathy		
	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20
100	5	5	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4
101	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2
103	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
104	4	5	5	2	4	2	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
105	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4
Rata2	4.23	4.22	4.24	3.92	4.21	4.22	4.08	4.27	4.3	4.04	4.46	4.171	4.23	4.45	4.21	4.22	3.97	3.9	3.81	4.1



No	PERSEPSI / KINERJA																								
	Tangibles					Reliability					Responsiveness					Assurance					Empathy				
	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15	K16	K17	K18	K19	K20					
1	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3					
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4					
3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4					
4	3	3	2	3	2	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	4					
5	4	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3					
6	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4					
7	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4					
8	5	5	5	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4					
9	4	4	4	2	2	3	4	5	3	1	3	2	3	4	2	4	4	4	4	3					
10	4	4	4	2	2	4	4	5	3	2	4	3	4	2	4	3	2	5	4	4					
11	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4					
12	4	4	4	2	2	2	4	5	3	3	2	3	3	2	5	4	2	4	4	4					
13	2	2	3	2	1	2	3	4	3	2	3	1	3	3	2	2	3	1	3	3					
14	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5					
15	3	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3					
16	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4					
17	4	3	4	3	2	1	2	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3					
18	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4					
19	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4					
20	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4					
21	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4					
22	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4					
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4					
24	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5					
25	4	3	4	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4					
26	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3	3	4	4	4					
27	2	4	4	2	2	3	2	2	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	4	3					
28	5	5	5	4	4	3	3	5	4	5	3	4	5	3	5	5	4	4	4	3					
29	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	2					
30	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	2	4	3					
31	5	2	4	2	2	5	5	4	5	3	4	2	5	5	2	5	4	4	4	4					

PERSEPSI / KINERJA

No	Tangibles			Reliability			Responsiveness			Assurance			Empathy							
	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15	K16	K17	K18	K19	K20
32	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4
33	4	5	4	4	4	4	3	3	5	2	3	4	5	3	4	5	3	3	4	5
34	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	2
35	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	5
36	3	4	5	4	3	5	4	5	5	3	2	4	4	4	4	5	2	4	4	4
37	3	4	4	4	3	3	2	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3
38	4	5	5	3	4	4	5	3	5	3	4	2	4	5	2	5	4	4	4	4
39	3	3	4	4	4	4	5	2	2	5	1	5	3	2	4	4	4	4	4	4
40	4	3	4	3	4	3	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	3	4	4	5
41	5	5	5	4	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	5	4	2	3	4	4
42	3	4	5	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	5	3	3	3	3
43	5	5	5	2	3	4	4	4	5	3	4	3	5	4	2	4	4	4	3	4
44	4	5	3	4	3	4	4	3	5	3	3	2	5	4	5	4	3	4	5	5
45	3	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	3	3
46	2	3	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4
47	5	4	4	4	4	5	5	3	5	4	3	4	5	3	3	5	5	4	4	3
48	5	5	5	5	3	2	2	4	5	3	4	5	4	5	5	5	2	3	3	5
49	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	2	3	4	3
50	3	5	5	4	4	5	3	3	5	3	2	4	4	3	4	4	2	4	3	3
51	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	3	5	2	4
52	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
53	3	4	5	1	4	4	3	4	5	2	2	2	3	3	3	3	2	4	5	5
54	5	5	5	3	3	3	3	4	5	4	4	3	5	3	4	5	2	2	5	5
55	4	4	5	2	3	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4
56	4	4	5	3	4	5	4	4	5	3	4	3	5	4	3	5	4	4	4	4
57	1	2	4	4	3	5	4	4	4	3	3	2	5	4	3	5	3	3	4	4
58	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	2	5	4	3	4	3	5	5	3
59	3	4	4	4	4	2	3	5	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	5
60	2	2	5	4	2	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	5	4	4	3	4
61	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	3	3	4	4	5	5	4	3	5
62	5	4	5	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	5	4	3	4	3
63	3	4	5	4	4	3	4	5	5	4	3	5	3	4	3	5	4	4	4	4
64	4	3	5	4	4	2	5	4	5	4	2	5	4	5	5	5	4	3	4	3
65	5	4	3	5	4	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3

No	PERSEPSI / KINERJA																								
	Tangibles					Reliability					Responsiveness					Assurance					Empathy				
	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15	K16	K17	K18	K19	K20					
66	4	4	4	2	4	3	3	3	2	2	2	5	3	2	4	3	3	5	3						
67	4	3	5	4	2	2	3	4	5	3	4	4	5	4	5	3	2	4	4						
68	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	5	4	2	4	5	5	3						
69	4	4	5	4	4	3	3	5	5	3	4	5	3	2	4	3	4	3	3						
70	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3						
71	4	4	3	2	4	5	4	4	5	3	4	5	5	2	5	4	4	4	4						
72	2	2	4	3	3	4	3	5	3	2	2	5	4	2	5	2	4	3	3						
73	4	4	4	4	4	4	5	5	4	1	4	4	4	4	4	4	5	4	3						
74	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4						
75	5	2	5	2	1	2	2	4	5	1	4	2	5	2	2	2	2	4	4						
76	5	4	5	4	4	5	3	5	5	2	3	4	5	4	5	3	4	4	3						
77	3	3	5	4	3	5	3	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	2	1						
78	5	1	5	4	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	5	3	3	5	5						
79	5	3	5	3	3	4	3	5	5	2	4	3	3	4	3	5	4	3	5						
80	4	5	5	4	3	4	4	5	5	1	3	4	2	4	5	4	4	4	4						
81	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	2	4	3	2	4	5	3	4						
82	3	2	5	3	3	1	2	4	5	2	4	3	5	3	3	1	2	4	3						
83	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	2	4	3	4	3	3	4	4						
84	5	4	4	4	3	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5						
85	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4						
86	5	4	4	2	4	5	3	3	2	4	2	5	3	2	4	2	4	5	5						
87	5	4	5	4	3	5	4	2	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3	3						
88	5	5	5	3	3	4	5	4	5	3	4	3	4	5	3	5	4	4	3						
89	5	2	4	3	2	2	2	4	4	2	4	3	4	2	3	4	1	2	5						
90	4	3	4	3	3	3	5	2	5	2	4	3	5	5	4	4	3	2	2						
91	2	2	5	5	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	2	4						
92	2	3	5	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5						
93	4	2	5	4	4	3	3	4	1	4	1	4	4	2	5	5	3	4	4						
94	5	4	4	2	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	2	5	4	3	4						
95	1	2	4	4	3	5	4	4	3	3	2	5	4	3	5	3	3	4	4						
96	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	2	5	4	3	4	3	5	5	3						
97	3	4	4	4	2	3	5	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	5						
98	2	2	5	4	2	3	3	3	3	3	5	3	3	4	5	4	4	3	4						
99	5	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	5	4	3	5						

No	PERSEPSI / KINERJA																								
	Tangibles					Reliability					Responsiveness					Assurance					Empathy				
	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15	K16	K17	K18	K19	K20					
100	5	3	5	2	2	3	2	4	1	1	1	2	3	2	2	5	1	2	4	5					
101	3	3	5	5	2	4	3	3	4	4	2	5	4	3	5	5	2	5	3	5					
102	4	3	5	5	3	4	4	4	5	3	3	3	5	4	4	4	3	5	2	3					
103	4	3	5	4	3	4	3	4	2	3	2	5	5	2	4	5	2	4	3	3					
104	3	3	5	2	3	3	3	3	4	4	3	3	5	3	2	3	3	4	4	4					
105	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	1	3	4	2	3	4	4	4	4	4					
Rata2	3.83	3.69	4.4	3.56	3.29	3.7	3.67	4.04	4.2286	3.2571	3.3238	3.54	4.24	3.81	3.6	4.43	3.43	3.66	3.78	3.81					



TABEL KORELASI PEARSON PRODUCT MOMENT
PADA α 5 %

DF	2-tailed	1-tailed	DF	2-tailed	1-tailed	DF	2-tailed	1-tailed
1	0.9969	0.9877	51	0.2704	0.2282	101	0.1936	0.1629
2	0.9500	0.9000	52	0.2679	0.2261	102	0.1927	0.1622
3	0.8783	0.8054	53	0.2654	0.2240	103	0.1917	0.1614
4	0.8114	0.7293	54	0.2630	0.2219	104	0.1908	0.1606
5	0.7545	0.6694	55	0.2607	0.2199	105	0.1899	0.1598
6	0.7067	0.6215	56	0.2584	0.2180	106	0.1891	0.1591
7	0.6664	0.5822	57	0.2562	0.2161	107	0.1882	0.1584
8	0.6319	0.5494	58	0.2540	0.2143	108	0.1873	0.1576
9	0.6021	0.5214	59	0.2519	0.2125	109	0.1865	0.1569
10	0.5760	0.4973	60	0.2499	0.2107	110	0.1856	0.1562
11	0.5529	0.4762	61	0.2479	0.2090	111	0.1848	0.1555
12	0.5324	0.4575	62	0.2459	0.2074	112	0.1840	0.1548
13	0.5140	0.4409	63	0.2440	0.2057	113	0.1832	0.1541
14	0.4973	0.4259	64	0.2421	0.2041	114	0.1824	0.1535
15	0.4821	0.4124	65	0.2403	0.2026	115	0.1816	0.1528
16	0.4683	0.4000	66	0.2385	0.2011	116	0.1808	0.1521
17	0.4555	0.3887	67	0.2368	0.1996	117	0.1801	0.1515
18	0.4438	0.3783	68	0.2351	0.1981	118	0.1793	0.1509
19	0.4329	0.3687	69	0.2334	0.1967	119	0.1786	0.1502
20	0.4227	0.3598	70	0.2318	0.1953	120	0.1778	0.1496
21	0.4132	0.3515	71	0.2302	0.1940	121	0.1771	0.1490
22	0.4044	0.3438	72	0.2286	0.1926	122	0.1764	0.1484
23	0.3961	0.3365	73	0.2271	0.1913	123	0.1757	0.1478
24	0.3882	0.3297	74	0.2256	0.1900	124	0.1750	0.1472
25	0.3809	0.3233	75	0.2241	0.1888	125	0.1743	0.1466
26	0.3739	0.3172	76	0.2226	0.1876	126	0.1736	0.1460
27	0.3673	0.3115	77	0.2212	0.1864	127	0.1729	0.1454
28	0.3610	0.3061	78	0.2198	0.1852	128	0.1723	0.1449
29	0.3550	0.3009	79	0.2185	0.1840	129	0.1716	0.1443
30	0.3494	0.2960	80	0.2171	0.1829	130	0.1709	0.1438
31	0.3440	0.2913	81	0.2158	0.1817	131	0.1703	0.1432
32	0.3388	0.2869	82	0.2145	0.1806	132	0.1697	0.1427
33	0.3338	0.2826	83	0.2132	0.1796	133	0.1690	0.1422
34	0.3291	0.2785	84	0.2120	0.1785	134	0.1684	0.1416
35	0.3246	0.2746	85	0.2107	0.1775	135	0.1678	0.1411
36	0.3202	0.2709	86	0.2095	0.1764	136	0.1672	0.1406
37	0.3160	0.2673	87	0.2084	0.1754	137	0.1666	0.1401
38	0.3120	0.2638	88	0.2072	0.1744	138	0.1660	0.1396
39	0.3081	0.2605	89	0.2060	0.1735	139	0.1654	0.1391
40	0.3044	0.2573	90	0.2049	0.1725	140	0.1648	0.1386
41	0.3008	0.2542	91	0.2038	0.1716	141	0.1642	0.1381
42	0.2973	0.2512	92	0.2027	0.1707	142	0.1636	0.1376
43	0.2940	0.2483	93	0.2016	0.1697	143	0.1631	0.1371
44	0.2907	0.2455	94	0.2006	0.1688	144	0.1625	0.1367
45	0.2876	0.2429	95	0.1995	0.1680	145	0.1620	0.1362
46	0.2845	0.2403	96	0.1985	0.1671	146	0.1614	0.1357
47	0.2816	0.2377	97	0.1975	0.1662	147	0.1609	0.1353
48	0.2787	0.2353	98	0.1965	0.1654	148	0.1603	0.1348
49	0.2759	0.2329	99	0.1955	0.1646	149	0.1598	0.1344
50	0.2732	0.2306	100	0.1946	0.1638	150	0.1593	0.1339

Sumber : Database Microsoft Excel