

## KUESIONER PENELITIAN

Kepada:

Yth: Bapak/Ibu/Saudara/i

Di Tempat

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini adalah mahasiswa Universitas Islam Indonesia

Nama : Dimas Saputra

NIM : 12311301

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Dalam rangka mencari data guna menyusun skripsi dengan judul **Analisis Kualitas LayananKafe “Warung Masa Gitu”**, maka saya memohon bantuan serta kesediaannya Saudara/i untuk mengisi angket ini.

Tidak terdapat maksud apa-apa dibalik pengisian angket ini, kecuali untuk keperluan ilmiah yaitu untuk menyusun skripsi dan tidak disajikan ke pihak luar, serta kerahasiaan dalam mengisi angket ini terjamin sepenuhnya. Oleh karena itu, jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan dengan jujur dan terbuka sangat membantu kami.

Atas partisipasi dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi angket tersebut saya mengucapkan banyak terima kasih.

Peneliti

(Dimas Saputra)

## Daftar Pertanyaan

### Karakteristik Responden

Mohon diisi pertanyaan dibawah ini dengan memberi tanda  pada jawaban yang paling sesuai.

1. Nama : .....
2. Jenis Kelamin :  Pria  Wanita
3. Umur :  16 – 20 tahun  21 – 25 tahun  
 26 – 30 tahun  > 30 tahun
4. Pendidikan :  SD  SMP  
 SMA/SMK  Akademi/Universitas
5. Penghasilan :   $\geq 1.000.000$   1.100.000 – 2.000.000  
 2.100.000 – 3.000.000  3.100.000 – 4.000.000  
  $\geq 5.000.000$
6. Berapa kali Datang ke Kafe “Warung Masa Gitu” :  
 Pertama  2-5 kali  > 5 tahun

### Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Pilihlah jawaban pertanyaan dibawah ini sesuai dengan kenyataan dan harapan yang Anda rasakan.
2. Saudara/i dapat memberikan tanda silang  pada salah satu jawaban pada kolom yang disediakan.
3. Kriteria penilaian :

#### Skala Kinerja :

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

#### Skala Kepentingan

- SP : Sangat Penting  
P : Penting  
CP : Cukup Penting  
TP : Tidak Penting  
STP : Sangat Tidak Penting

### Skala Kinerja

1. Bukti fisik (*Tangible*) merupakan bukti langsung yang dapat dilihat meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan karyawan.

No	Variabel Bentuk Fisik ( <i>Tangible</i> )	SS	S	N	TS	STS
1	Ruang makan yang ada pada kafe nyaman dan bersih					
2	Penampilan karyawan kafe menarik dan rapih					
3	Kafe menyediakan menu menarik dan mudah dibaca					
4	Kafe memiliki penerangan yang memadai					

2. Kehandalan (*Reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

No	Variabel Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan cekatan dalam menangani kebutuhan pesanan konsumen					
2	Perhitungan tagihan ( <i>bill</i> ) oleh kasir kafe pada saat membayar terjamin keakuratannya					
3	Karyawan melayani pesanan konsumen sesuai makanan yang dipesan					
4	Makanan yang dipesan cepat disajikan					

3. DayaTanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

No	Variabel DayaTanggap ( <i>Responsiveness</i> )	SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan mengatasi masalah konsumen dengan cepat					
2	Konsumen disambut dengan ramah dan sopan oleh karyawan					
3	Karyawan melayani konsumen dengan cepat dan tepat					

4. Jaminan (*assurance*) mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf ; bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.

No	Variabel Jaminan ( <i>Assurance</i> )	SS	S	N	TS	STS
1	Konsumen mudah berinteraksi dengan karyawan					
2	Konsumen merasa aman dan nyaman pada saat berada di kafe					
3	Karyawan selalu bersikap sopan dan sabar kepada konsumen					
4	Cita rasa menu yang disajikan kafe selalu sama setiap kali berkunjung					

5. Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

No	Variabel Empati ( <i>Empati</i> )	SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen secara spesifik					
2	Pelayanan yang diberikan karyawan hangat dan tidak terburu-buru					
3	Karyawan memperhatikan kebutuhan konsumen secara personal					
4	Karyawan kafe memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan konsumen					

### Skala Kepentingan

1. Bukti fisik (*Tangible*) merupakan bukti langsung yang dapat dilihat meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan karyawan.

No	Variabel Bentuk Fisik ( <i>Tangible</i> )	SP	P	CP	TP	STP
1	Ruang makan yang ada pada kafe nyaman dan bersih					
2	Penampilan karyawan kafe menarik dan rapih					
3	Kafe menyediakan menu menarik dan mudah dibaca					
4	Kafe memiliki penerangan yang memadai					

2. Keandalan (*Reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

No	Variabel Keandalan ( <i>Reliability</i> )	SP	P	CP	TP	STP
1	Karyawan cekatan dalam menangani kebutuhan pesanan konsumen					
2	Perhitungan tagihan ( <i>bill</i> ) oleh kasir kafe pada saat membayar terjamin keakuratannya					
3	Karyawan melayani pesanan konsumen sesuai makanan yang dipesan					
4	Makanan yang dipesan cepat disajikan					

3. DayaTanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

No	Variabel DayaTanggap ( <i>Responsiveness</i> )	SP	P	CP	TP	STP
1	Karyawan mengatasi masalah konsumen dengan cepat					
2	Konsumen disambut dengan ramah dan sopan oleh karyawan					
3	Karyawan melayani konsumen dengan cepat dan tepat					

4. Jaminan (*assurance*) mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf ; bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.

No	Variabel Jaminan ( <i>Assurance</i> )	SP	P	CP	TP	STP
1	Konsumen mudah berinteraksi dengan karyawan					
2	Konsumen merasa aman dan nyaman pada saat berada di kafe					
3	Karyawan selalu bersikap sopan dan sabar kepada konsumen					
4	Cita rasa menu yang disajikan kafe selalu sama setiap kali berkunjung					

5. Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

No	Variabel Empati ( <i>Empati</i> )	SP	P	CP	TP	STP
1	Karyawan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen secara spesifik					
2	Pelayanan yang diberikan karyawan hangat dan tidak terburu-buru					
3	Karyawan memperhatikan kebutuhan konsumen secara personal					
4	Karyawan kafe memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan konsumen					



**Lampiran 2 :  
Deskripsi Data Responden**

Statistics

		JenisKelamin	Umur	PendidikanTerakhir	Penghasilan	FrekuensiData
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0

JenisKelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	63	63.0	63.0	63.0
	Wanita	37	37.0	37.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	16 - 20 tahun	11	11.0	11.0	11.0
	21 - 25 tahun	88	88.0	88.0	99.0
	26 - 30 tahun	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

PendidikanTerakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Diploma (D1/D2/D3)	12	12.0	12.0	12.0
	Sarjana (S1/S2/S3)	12	12.0	12.0	24.0
	SMA / SMK	73	73.0	73.0	97.0
	SMP	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Penghasilan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2.0	2.0	2.0
< 1.000.000	24	24.0	24.0	26.0
> 5.000.000	2	2.0	2.0	28.0
1.100.000 – 2.000.000	34	34.0	34.0	62.0
2.100.000 - 3.000.000	23	23.0	23.0	85.0
3.100.000 - 4.000.000	13	13.0	13.0	98.0
4.100.000 - 5.000.000	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

FrekuensiDatang

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1.0	1.0	1.0
> 5 kali	6	6.0	6.0	7.0
2 - 5 kali	60	60.0	60.0	67.0
Pertama	33	33.0	33.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



**Lampiran 3 :**

**Tabulasi Jawaban Responden (Skala Kinerja)**

**Tabulasi Jawaban Bukti Fisik**

<b>Nomor Responden</b>	<b>X1.1</b>	<b>X1.2</b>	<b>X1.3</b>	<b>X1.4</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Rata-Rata</b>
<b>1</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	4	4	4	3	<b>15</b>	<b>3.75</b>
<b>3</b>	4	4	4	3	<b>15</b>	<b>3.75</b>
<b>4</b>	4	5	4	5	<b>18</b>	<b>4.5</b>
<b>5</b>	5	4	3	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>6</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>7</b>	3	3	3	3	<b>12</b>	<b>3</b>
<b>8</b>	4	3	2	4	<b>13</b>	<b>3.25</b>
<b>9</b>	4	3	4	4	<b>15</b>	<b>3.75</b>
<b>10</b>	3	3	4	3	<b>13</b>	<b>3.25</b>
<b>11</b>	4	3	3	3	<b>13</b>	<b>3.25</b>
<b>12</b>	4	3	5	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>13</b>	3	3	2	3	<b>11</b>	<b>2.75</b>
<b>14</b>	3	4	4	4	<b>15</b>	<b>3.75</b>
<b>15</b>	3	4	4	3	<b>14</b>	<b>3.5</b>
<b>16</b>	4	4	4	3	<b>15</b>	<b>3.75</b>
<b>17</b>	4	3	3	2	<b>12</b>	<b>3</b>

<b>18</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>19</b>	4	3	5	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>20</b>	3	4	4	4	<b>15</b>	<b>3.75</b>
<b>21</b>	4	3	4	3	<b>14</b>	<b>3.5</b>
<b>22</b>	4	2	3	2	<b>11</b>	<b>2.75</b>
<b>23</b>	4	3	2	2	<b>11</b>	<b>2.75</b>
<b>24</b>	3	3	4	4	<b>14</b>	<b>3.5</b>
<b>25</b>	4	3	4	4	<b>15</b>	<b>3.75</b>
<b>26</b>	5	4	5	4	<b>18</b>	<b>4.5</b>
<b>27</b>	4	3	3	3	<b>13</b>	<b>3.25</b>
<b>28</b>	3	3	2	4	<b>12</b>	<b>3</b>
<b>29</b>	4	5	4	4	<b>17</b>	<b>4.25</b>
<b>30</b>	5	5	4	4	<b>18</b>	<b>4.5</b>
<b>31</b>	5	5	4	4	<b>18</b>	<b>4.5</b>
<b>32</b>	4	5	4	4	<b>17</b>	<b>4.25</b>
<b>33</b>	5	5	4	4	<b>18</b>	<b>4.5</b>
<b>34</b>	4	5	5	4	<b>18</b>	<b>4.5</b>
<b>35</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>36</b>	4	5	4	4	<b>17</b>	<b>4.25</b>
<b>37</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>38</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>39</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>40</b>	4	5	5	4	<b>18</b>	<b>4.5</b>

<b>41</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>42</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>43</b>	4	5	4	4	<b>17</b>	<b>4.25</b>
<b>44</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>45</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>46</b>	5	5	4	4	<b>18</b>	<b>4.5</b>
<b>47</b>	5	5	5	4	<b>19</b>	<b>4.75</b>
<b>48</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4.75</b>
<b>49</b>	4	4	5	4	<b>17</b>	<b>4.25</b>
<b>50</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>51</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>52</b>	4	4	5	4	<b>17</b>	<b>4.25</b>
<b>53</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>54</b>	5	5	4	4	<b>18</b>	<b>4.5</b>
<b>55</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>56</b>	5	4	4	5	<b>18</b>	<b>4.5</b>
<b>57</b>	3	3	3	4	<b>13</b>	<b>3.25</b>
<b>58</b>	5	4	4	5	<b>18</b>	<b>4.5</b>
<b>59</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>60</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>61</b>	4	5	5	4	<b>18</b>	<b>4.5</b>
<b>62</b>	5	4	5	5	<b>19</b>	<b>4.75</b>
<b>63</b>	5	5	4	4	<b>18</b>	<b>4.5</b>

<b>64</b>	4	4	3	4	<b>15</b>	<b>3.75</b>
<b>65</b>	5	4	4	4	<b>17</b>	<b>4.25</b>
<b>66</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>67</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>68</b>	4	4	3	4	<b>15</b>	<b>3.75</b>
<b>69</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>70</b>	2	4	4	4	<b>14</b>	<b>3.5</b>
<b>71</b>	4	4	3	4	<b>15</b>	<b>3.75</b>
<b>72</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>73</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>74</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>75</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>76</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>77</b>	4	5	5	4	<b>18</b>	<b>4.5</b>
<b>78</b>	4	4	3	4	<b>15</b>	<b>3.75</b>
<b>79</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>80</b>	5	4	5	4	<b>18</b>	<b>4.5</b>
<b>81</b>	4	5	4	4	<b>17</b>	<b>4.25</b>
<b>82</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>83</b>	4	4	3	4	<b>15</b>	<b>3.75</b>
<b>84</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>85</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4.75</b>
<b>86</b>	5	4	4	4	<b>17</b>	<b>4.25</b>

<b>87</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>88</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>89</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>90</b>	5	5	4	4	<b>18</b>	<b>4.5</b>
<b>91</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>92</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>93</b>	4	4	3	4	<b>15</b>	<b>3.75</b>
<b>94</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>95</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>96</b>	5	5	3	4	<b>17</b>	<b>4.25</b>
<b>97</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>98</b>	5	5	3	5	<b>18</b>	<b>4.5</b>
<b>99</b>	5	5	3	5	<b>18</b>	<b>4.5</b>
<b>100</b>	5	5	4	4	<b>18</b>	<b>4.5</b>
<b>Jumlah</b>	<b>409</b>	<b>406</b>	<b>390</b>	<b>392</b>	<b>1597</b>	<b>399.25</b>
<b>Rata-Rata</b>	<b>4,09</b>	<b>4,06</b>	<b>3,90</b>	<b>3,92</b>	<b>15,97</b>	<b>3.99</b>

**Tabulasi Jawaban Responden (Skala Kinerja)**

**Tabulasi Jawaban Reliability**

<b>Nomor Responden</b>	<b>X2.1</b>	<b>X2.2</b>	<b>X2.3</b>	<b>X2.4</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Rata-Rata</b>
<b>1</b>	4	5	5	3	<b>17</b>	<b>4.25</b>
<b>2</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	3	4	4	3	<b>14</b>	<b>3.5</b>
<b>4</b>	5	5	5	4	<b>19</b>	<b>4.75</b>
<b>5</b>	5	5	4	2	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>6</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>7</b>	3	3	3	3	<b>12</b>	<b>3</b>
<b>8</b>	4	5	5	4	<b>18</b>	<b>4.5</b>
<b>9</b>	4	4	5	3	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>10</b>	4	3	3	3	<b>13</b>	<b>3.25</b>
<b>11</b>	3	4	4	4	<b>15</b>	<b>3.75</b>
<b>12</b>	3	3	4	4	<b>14</b>	<b>3.5</b>
<b>13</b>	2	3	4	2	<b>11</b>	<b>2.75</b>
<b>14</b>	2	4	3	2	<b>11</b>	<b>2.75</b>
<b>15</b>	3	3	4	4	<b>14</b>	<b>3.5</b>
<b>16</b>	4	5	4	3	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>17</b>	3	4	5	3	<b>15</b>	<b>3.75</b>
<b>18</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>19</b>	3	5	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>

<b>20</b>	3	4	4	3	<b>14</b>	<b>3.5</b>
<b>21</b>	3	4	4	3	<b>14</b>	<b>3.5</b>
<b>22</b>	2	4	2	2	<b>10</b>	<b>2.5</b>
<b>23</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>24</b>	5	3	4	3	<b>15</b>	<b>3.75</b>
<b>25</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>26</b>	3	3	4	3	<b>13</b>	<b>3.25</b>
<b>27</b>	4	3	4	3	<b>14</b>	<b>3.5</b>
<b>28</b>	1	2	3	3	<b>9</b>	<b>2.25</b>
<b>29</b>	5	5	5	4	<b>19</b>	<b>4.75</b>
<b>30</b>	3	5	5	5	<b>18</b>	<b>4.5</b>
<b>31</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4.75</b>
<b>32</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4.75</b>
<b>33</b>	3	5	5	5	<b>18</b>	<b>4.5</b>
<b>34</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4.75</b>
<b>35</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4.75</b>
<b>36</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4.75</b>
<b>37</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4.75</b>
<b>38</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4.75</b>
<b>39</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4.75</b>
<b>40</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4.75</b>
<b>41</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4.75</b>
<b>42</b>	5	4	4	5	<b>18</b>	<b>4.5</b>

<b>43</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4.75</b>
<b>44</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4.75</b>
<b>45</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4.75</b>
<b>46</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4.75</b>
<b>47</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4.75</b>
<b>48</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4.75</b>
<b>49</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4.75</b>
<b>50</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4.75</b>
<b>51</b>	5	4	4	5	<b>18</b>	<b>4.5</b>
<b>52</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4.75</b>
<b>53</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4.75</b>
<b>54</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4.75</b>
<b>55</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4.75</b>
<b>56</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4.75</b>
<b>57</b>	3	4	4	3	<b>14</b>	<b>3.5</b>
<b>58</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>59</b>	4	4	5	3	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>60</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>61</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4.75</b>
<b>62</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4.75</b>
<b>63</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4.75</b>
<b>64</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>65</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4.75</b>



<b>66</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4.75</b>
<b>67</b>	3	5	5	5	<b>18</b>	<b>4.5</b>
<b>68</b>	4	4	4	3	<b>15</b>	<b>3.75</b>
<b>69</b>	4	5	4	4	<b>17</b>	<b>4.25</b>
<b>70</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4.75</b>
<b>71</b>	4	4	4	3	<b>15</b>	<b>3.75</b>
<b>72</b>	4	5	5	4	<b>18</b>	<b>4.5</b>
<b>73</b>	4	5	5	4	<b>18</b>	<b>4.5</b>
<b>74</b>	4	5	5	4	<b>18</b>	<b>4.5</b>
<b>75</b>	3	5	5	5	<b>18</b>	<b>4.5</b>
<b>76</b>	4	5	4	5	<b>18</b>	<b>4.5</b>
<b>77</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4.75</b>
<b>78</b>	4	4	4	3	<b>15</b>	<b>3.75</b>
<b>79</b>	4	5	5	4	<b>18</b>	<b>4.5</b>
<b>80</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>81</b>	5	5	4	4	<b>18</b>	<b>4.5</b>
<b>82</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4.75</b>
<b>83</b>	4	4	4	3	<b>15</b>	<b>3.75</b>
<b>84</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>85</b>	4	5	4	5	<b>18</b>	<b>4.5</b>
<b>86</b>	4	5	4	5	<b>18</b>	<b>4.5</b>
<b>87</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4.75</b>
<b>88</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4.75</b>

<b>89</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4.75</b>
<b>90</b>	4	4	4	3	<b>15</b>	<b>3.75</b>
<b>91</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4.75</b>
<b>92</b>	4	5	4	4	<b>17</b>	<b>4.25</b>
<b>93</b>	4	4	4	3	<b>15</b>	<b>3.75</b>
<b>94</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4.75</b>
<b>95</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4.75</b>
<b>96</b>	4	4	4	3	<b>15</b>	<b>3.75</b>
<b>97</b>	4	5	5	4	<b>18</b>	<b>4.5</b>
<b>98</b>	4	4	4	3	<b>15</b>	<b>3.75</b>
<b>99</b>	4	4	4	3	<b>15</b>	<b>3.75</b>
<b>100</b>	4	5	5	4	<b>18</b>	<b>4.5</b>
<b>Jumlah</b>	<b>387</b>	<b>454</b>	<b>452</b>	<b>418</b>	<b>1711</b>	<b>427.75</b>
<b>Rata-Rata</b>	<b>3,87</b>	<b>4,54</b>	<b>4,52</b>	<b>4,18</b>	<b>17,11</b>	<b>4.27</b>

### Tabulasi Jawaban Responden (Skala Kinerja)

#### Tabulasi Jawaban Responsiveness

<b>Nomor Responden</b>	<b>X3.1</b>	<b>X3.2</b>	<b>X3.3</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Rata - Rata</b>
<b>1</b>	3	4	4	<b>11</b>	<b>3.67</b>
<b>2</b>	4	4	3	<b>11</b>	<b>3.67</b>
<b>3</b>	3	4	4	<b>11</b>	<b>3.67</b>
<b>4</b>	4	5	4	<b>13</b>	<b>4.33</b>
<b>5</b>	5	5	4	<b>14</b>	<b>4.67</b>
<b>6</b>	4	4	4	<b>12</b>	<b>4</b>
<b>7</b>	3	3	3	<b>9</b>	<b>3</b>
<b>8</b>	3	4	4	<b>11</b>	<b>3.67</b>
<b>9</b>	3	4	4	<b>11</b>	<b>3.67</b>
<b>10</b>	3	4	3	<b>10</b>	<b>3.33</b>
<b>11</b>	3	3	4	<b>10</b>	<b>3.33</b>
<b>12</b>	3	3	4	<b>10</b>	<b>3.33</b>
<b>13</b>	2	3	3	<b>8</b>	<b>2.67</b>
<b>14</b>	2	3	3	<b>8</b>	<b>2.67</b>
<b>15</b>	3	3	4	<b>10</b>	<b>3.3</b>
<b>16</b>	4	4	4	<b>12</b>	<b>4</b>
<b>17</b>	3	4	3	<b>10</b>	<b>3.33</b>
<b>18</b>	4	4	4	<b>12</b>	<b>4</b>
<b>19</b>	3	3	3	<b>9</b>	<b>3</b>

<b>20</b>	4	4	3	<b>11</b>	<b>3.67</b>
<b>21</b>	3	4	4	<b>11</b>	<b>3.67</b>
<b>22</b>	4	4	3	<b>11</b>	<b>3.67</b>
<b>23</b>	4	4	5	<b>13</b>	<b>4.33</b>
<b>24</b>	4	5	4	<b>13</b>	<b>4.33</b>
<b>25</b>	4	5	3	<b>12</b>	<b>4</b>
<b>26</b>	2	5	4	<b>11</b>	<b>3.67</b>
<b>27</b>	4	4	3	<b>11</b>	<b>3.67</b>
<b>28</b>	3	3	3	<b>9</b>	<b>3</b>
<b>29</b>	4	4	5	<b>13</b>	<b>4.33</b>
<b>30</b>	5	4	4	<b>13</b>	<b>4.33</b>
<b>31</b>	4	4	4	<b>12</b>	<b>4</b>
<b>32</b>	4	3	4	<b>11</b>	<b>3.67</b>
<b>33</b>	4	4	4	<b>12</b>	<b>4</b>
<b>34</b>	4	3	4	<b>11</b>	<b>3.67</b>
<b>35</b>	4	4	4	<b>12</b>	<b>4</b>
<b>36</b>	4	4	4	<b>12</b>	<b>4</b>
<b>37</b>	5	4	4	<b>13</b>	<b>4.33</b>
<b>38</b>	4	4	3	<b>11</b>	<b>3.67</b>
<b>39</b>	5	5	4	<b>14</b>	<b>4.67</b>
<b>40</b>	5	4	4	<b>13</b>	<b>4.33</b>
<b>41</b>	5	5	5	<b>15</b>	<b>5</b>
<b>42</b>	4	4	4	<b>12</b>	<b>4</b>

<b>43</b>	4	5	4	<b>13</b>	<b>4.33</b>
<b>44</b>	5	4	4	<b>13</b>	<b>4.33</b>
<b>45</b>	5	4	4	<b>13</b>	<b>4.33</b>
<b>46</b>	5	5	4	<b>14</b>	<b>4.67</b>
<b>47</b>	4	4	4	<b>12</b>	<b>4</b>
<b>48</b>	4	4	4	<b>12</b>	<b>4</b>
<b>49</b>	4	4	4	<b>12</b>	<b>4</b>
<b>50</b>	5	4	4	<b>13</b>	<b>4.33</b>
<b>51</b>	4	4	4	<b>12</b>	<b>4</b>
<b>52</b>	4	4	4	<b>12</b>	<b>4</b>
<b>53</b>	4	4	4	<b>12</b>	<b>4</b>
<b>54</b>	4	4	4	<b>12</b>	<b>4</b>
<b>55</b>	5	4	4	<b>13</b>	<b>4.33</b>
<b>56</b>	4	5	5	<b>14</b>	<b>4.67</b>
<b>57</b>	3	4	3	<b>10</b>	<b>3.33</b>
<b>58</b>	5	4	4	<b>13</b>	<b>4.33</b>
<b>59</b>	4	5	3	<b>12</b>	<b>4</b>
<b>60</b>	4	4	4	<b>12</b>	<b>4</b>
<b>61</b>	4	4	5	<b>13</b>	<b>4.33</b>
<b>62</b>	5	4	4	<b>13</b>	<b>4.33</b>
<b>63</b>	5	5	4	<b>14</b>	<b>4.67</b>
<b>64</b>	3	4	4	<b>11</b>	<b>3.67</b>
<b>65</b>	4	4	4	<b>12</b>	<b>4</b>

<b>66</b>	5	4	4	<b>13</b>	<b>4.33</b>
<b>67</b>	5	4	4	<b>13</b>	<b>4.33</b>
<b>68</b>	4	4	4	<b>12</b>	<b>4</b>
<b>69</b>	4	4	4	<b>12</b>	<b>4</b>
<b>70</b>	4	5	5	<b>14</b>	<b>4.67</b>
<b>71</b>	4	4	4	<b>12</b>	<b>4</b>
<b>72</b>	4	4	5	<b>13</b>	<b>4.33</b>
<b>73</b>	4	4	4	<b>12</b>	<b>4</b>
<b>74</b>	5	5	4	<b>14</b>	<b>4.67</b>
<b>75</b>	5	4	4	<b>13</b>	<b>4.33</b>
<b>76</b>	4	4	4	<b>12</b>	<b>4</b>
<b>77</b>	5	4	4	<b>13</b>	<b>4.33</b>
<b>78</b>	4	4	3	<b>11</b>	<b>3.67</b>
<b>79</b>	4	4	4	<b>12</b>	<b>4</b>
<b>80</b>	4	4	4	<b>12</b>	<b>4</b>
<b>81</b>	4	3	4	<b>11</b>	<b>3.67</b>
<b>82</b>	4	4	4	<b>12</b>	<b>4</b>
<b>83</b>	3	4	3	<b>10</b>	<b>3.33</b>
<b>84</b>	4	4	4	<b>12</b>	<b>4</b>
<b>85</b>	5	5	3	<b>13</b>	<b>4.33</b>
<b>86</b>	4	4	4	<b>12</b>	<b>4</b>
<b>87</b>	5	5	4	<b>14</b>	<b>4.67</b>
<b>88</b>	5	5	4	<b>14</b>	<b>4.67</b>

<b>89</b>	5	4	4	<b>13</b>	<b>4.33</b>
<b>90</b>	4	4	4	<b>12</b>	<b>4</b>
<b>91</b>	5	4	4	<b>13</b>	<b>4.33</b>
<b>92</b>	4	4	5	<b>13</b>	<b>4.33</b>
<b>93</b>	4	4	3	<b>11</b>	<b>3.67</b>
<b>94</b>	4	4	4	<b>12</b>	<b>4</b>
<b>95</b>	4	3	3	<b>10</b>	<b>3.33</b>
<b>96</b>	4	5	3	<b>12</b>	<b>4</b>
<b>97</b>	4	4	4	<b>12</b>	<b>4</b>
<b>98</b>	3	5	3	<b>11</b>	<b>3.67</b>
<b>99</b>	3	5	3	<b>11</b>	<b>3.67</b>
<b>100</b>	4	4	4	<b>12</b>	<b>4</b>
<b>Jumlah</b>	<b>400</b>	<b>408</b>	<b>385</b>	<b>1193</b>	<b>397.667</b>
<b>Rata-Rata</b>	<b>4,00</b>	<b>4,08</b>	<b>3,85</b>	<b>11,93</b>	<b>3,97</b>

### Tabulasi Jawaban Responden (Skala Kinerja)

#### Tabulasi Jawaban Assurance

<b>Nomor Responden</b>	<b>X4.1</b>	<b>X4.2</b>	<b>X4.3</b>	<b>X4.4</b>	<b>Total</b>	<b>Rata-Rata</b>
<b>1</b>	3	4	4	3	<b>14</b>	<b>3.5</b>
<b>2</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	5	4	4	5	<b>18</b>	<b>4.5</b>
<b>5</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>7</b>	3	3	3	3	<b>12</b>	<b>3</b>
<b>8</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>9</b>	4	4	3	3	<b>14</b>	<b>3.5</b>
<b>10</b>	4	3	4	3	<b>14</b>	<b>3.5</b>
<b>11</b>	3	4	4	3	<b>14</b>	<b>3.5</b>
<b>12</b>	3	4	4	4	<b>15</b>	<b>3.75</b>
<b>13</b>	3	3	3	2	<b>11</b>	<b>2.75</b>
<b>14</b>	3	3	4	4	<b>14</b>	<b>3.5</b>
<b>15</b>	3	3	3	4	<b>13</b>	<b>3.25</b>
<b>16</b>	4	3	4	4	<b>15</b>	<b>3.75</b>
<b>17</b>	3	4	4	3	<b>14</b>	<b>3.5</b>
<b>18</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>19</b>	4	4	4	3	<b>15</b>	<b>3.75</b>



<b>20</b>	4	4	3	3	<b>14</b>	<b>3.5</b>
<b>21</b>	3	4	4	4	<b>15</b>	<b>3.75</b>
<b>22</b>	4	3	4	3	<b>14</b>	<b>3.5</b>
<b>23</b>	4	5	4	3	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>24</b>	5	3	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>25</b>	3	3	4	3	<b>13</b>	<b>3.25</b>
<b>26</b>	5	5	2	5	<b>17</b>	<b>4.25</b>
<b>27</b>	4	3	3	3	<b>13</b>	<b>3.25</b>
<b>28</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>29</b>	4	4	3	4	<b>15</b>	<b>3.75</b>
<b>30</b>	4	4	4	3	<b>15</b>	<b>3.75</b>
<b>31</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>32</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>33</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>34</b>	3	4	4	4	<b>15</b>	<b>3.75</b>
<b>35</b>	4	4	4	3	<b>15</b>	<b>3.75</b>
<b>36</b>	4	5	4	4	<b>17</b>	<b>4.25</b>
<b>37</b>	4	4	4	3	<b>15</b>	<b>3.75</b>
<b>38</b>	3	4	4	4	<b>15</b>	<b>3.75</b>
<b>39</b>	5	5	5	4	<b>19</b>	<b>4.75</b>
<b>40</b>	4	5	5	4	<b>18</b>	<b>4.5</b>
<b>41</b>	4	4	4	3	<b>15</b>	<b>3.75</b>
<b>42</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>

<b>43</b>	3	4	4	4	<b>15</b>	<b>3.75</b>
<b>44</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>45</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>46</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>47</b>	5	5	5	4	<b>19</b>	<b>4.75</b>
<b>48</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>49</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>50</b>	4	4	4	5	<b>17</b>	<b>4.25</b>
<b>51</b>	4	4	4	5	<b>17</b>	<b>4.25</b>
<b>52</b>	4	4	4	3	<b>15</b>	<b>3.75</b>
<b>53</b>	4	4	5	5	<b>18</b>	<b>4.5</b>
<b>54</b>	4	4	4	5	<b>17</b>	<b>4.25</b>
<b>55</b>	4	4	5	5	<b>18</b>	<b>4.5</b>
<b>56</b>	4	5	5	4	<b>18</b>	<b>4.5</b>
<b>57</b>	3	4	4	3	<b>14</b>	<b>3.5</b>
<b>58</b>	4	4	4	5	<b>17</b>	<b>4.25</b>
<b>59</b>	4	4	5	3	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>60</b>	4	5	4	3	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>61</b>	4	5	5	4	<b>18</b>	<b>4.5</b>
<b>62</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>63</b>	4	4	5	4	<b>17</b>	<b>4.25</b>
<b>64</b>	3	4	4	3	<b>14</b>	<b>3.5</b>
<b>65</b>	4	3	5	5	<b>17</b>	<b>4.25</b>

<b>66</b>	3	4	4	3	<b>14</b>	<b>3.5</b>
<b>67</b>	4	4	3	3	<b>14</b>	<b>3.5</b>
<b>68</b>	3	4	4	3	<b>14</b>	<b>3.5</b>
<b>69</b>	4	3	5	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>70</b>	4	4	4	5	<b>17</b>	<b>4.25</b>
<b>71</b>	4	4	4	3	<b>15</b>	<b>3.75</b>
<b>72</b>	4	5	4	4	<b>17</b>	<b>4.25</b>
<b>73</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>74</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>75</b>	4	5	4	4	<b>17</b>	<b>4.25</b>
<b>76</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>77</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>78</b>	3	4	4	3	<b>14</b>	<b>3.5</b>
<b>79</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>80</b>	4	5	4	4	<b>17</b>	<b>4.25</b>
<b>81</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>82</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>83</b>	3	4	4	3	<b>14</b>	<b>3.5</b>
<b>84</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>85</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>86</b>	4	4	4	5	<b>17</b>	<b>4.25</b>
<b>87</b>	4	4	4	5	<b>17</b>	<b>4.25</b>
<b>88</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>

<b>89</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>90</b>	4	4	4	3	<b>15</b>	<b>3.75</b>
<b>91</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>92</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>93</b>	3	4	4	3	<b>14</b>	<b>3.5</b>
<b>94</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>95</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4.75</b>
<b>96</b>	4	5	5	3	<b>17</b>	<b>4.25</b>
<b>97</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4.75</b>
<b>98</b>	4	4	5	3	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>99</b>	4	5	5	3	<b>17</b>	<b>4.25</b>
<b>100</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>Jumlah</b>	<b>387</b>	<b>406</b>	<b>408</b>	<b>382</b>	<b>1583</b>	<b>395.75</b>
<b>Rata-Rata</b>	<b>3,87</b>	<b>4,06</b>	<b>4,08</b>	<b>3,82</b>	<b>15,83</b>	<b>3.95</b>

**Tabulasi Jawaban Responden (Skala Kinerja)**

**Tabulasi Jawaban Empathy**

<b>Nomor Responden</b>	<b>X5.1</b>	<b>X5.2</b>	<b>X5.3</b>	<b>X5.4</b>	<b>Total</b>	<b>Rata-Rata</b>
<b>1</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>3.75</b>
<b>2</b>	4	3	3	4	<b>14</b>	<b>3.5</b>
<b>3</b>	3	4	3	4	<b>14</b>	<b>4.25</b>
<b>4</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>4.5</b>
<b>6</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>3.375</b>
<b>7</b>	2	3	3	3	<b>11</b>	<b>3.125</b>
<b>8</b>	3	4	3	4	<b>14</b>	<b>3.5</b>
<b>9</b>	4	3	3	4	<b>14</b>	<b>3.375</b>
<b>10</b>	3	3	3	4	<b>13</b>	<b>3.625</b>
<b>11</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>3.75</b>
<b>12</b>	3	4	3	4	<b>14</b>	<b>2.875</b>
<b>13</b>	3	2	3	1	<b>9</b>	<b>2.875</b>
<b>14</b>	4	3	3	4	<b>14</b>	<b>3.375</b>
<b>15</b>	3	4	3	3	<b>13</b>	<b>3.5</b>
<b>16</b>	4	4	3	4	<b>15</b>	<b>3.375</b>
<b>17</b>	2	3	4	3	<b>12</b>	<b>3.5</b>
<b>18</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>3.875</b>
<b>19</b>	4	4	3	4	<b>15</b>	<b>3.625</b>

<b>20</b>	4	4	3	3	<b>14</b>	<b>3.375</b>
<b>21</b>	3	4	3	3	<b>13</b>	<b>3.375</b>
<b>22</b>	3	4	3	4	<b>14</b>	<b>3.625</b>
<b>23</b>	2	4	4	5	<b>15</b>	<b>3.75</b>
<b>24</b>	3	4	4	4	<b>15</b>	<b>3.625</b>
<b>25</b>	3	4	3	4	<b>14</b>	<b>3.25</b>
<b>26</b>	3	3	3	3	<b>12</b>	<b>3</b>
<b>27</b>	3	3	3	3	<b>12</b>	<b>3.375</b>
<b>28</b>	4	4	3	4	<b>15</b>	<b>4</b>
<b>29</b>	4	4	4	5	<b>17</b>	<b>4.125</b>
<b>30</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>3.875</b>
<b>31</b>	4	3	4	4	<b>15</b>	<b>3.875</b>
<b>32</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>33</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>34</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>35</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>3.875</b>
<b>36</b>	4	4	3	4	<b>15</b>	<b>3.875</b>
<b>37</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>38</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>39</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>40</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>41</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>42</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>3.875</b>

<b>43</b>	4	4	3	4	<b>15</b>	<b>3.875</b>
<b>44</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4.125</b>
<b>45</b>	4	4	5	4	<b>17</b>	<b>4.25</b>
<b>46</b>	4	5	4	4	<b>17</b>	<b>4.25</b>
<b>47</b>	5	4	4	4	<b>17</b>	<b>4.125</b>
<b>48</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4.125</b>
<b>49</b>	4	5	4	4	<b>17</b>	<b>4.125</b>
<b>50</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>51</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4.125</b>
<b>52</b>	4	5	4	4	<b>17</b>	<b>4.125</b>
<b>53</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>54</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>55</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>3.875</b>
<b>56</b>	4	3	4	4	<b>15</b>	<b>3.5</b>
<b>57</b>	3	3	3	4	<b>13</b>	<b>3.625</b>
<b>58</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>59</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>60</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>3.875</b>
<b>61</b>	4	4	4	3	<b>15</b>	<b>4</b>
<b>62</b>	4	5	4	4	<b>17</b>	<b>4.25</b>
<b>63</b>	5	4	4	4	<b>17</b>	<b>3.875</b>
<b>64</b>	3	4	3	4	<b>14</b>	<b>3.75</b>
<b>65</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>

<b>66</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>3.875</b>
<b>67</b>	4	4	4	3	<b>15</b>	<b>3.75</b>
<b>68</b>	3	4	4	4	<b>15</b>	<b>3.875</b>
<b>69</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>70</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>71</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>72</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>73</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4.125</b>
<b>74</b>	4	4	5	4	<b>17</b>	<b>4.125</b>
<b>75</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>3.875</b>
<b>76</b>	4	4	4	3	<b>15</b>	<b>4</b>
<b>77</b>	4	4	5	4	<b>17</b>	<b>4</b>
<b>78</b>	4	4	3	4	<b>15</b>	<b>3.875</b>
<b>79</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4.125</b>
<b>80</b>	5	4	4	4	<b>17</b>	<b>4.125</b>
<b>81</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4.125</b>
<b>82</b>	4	5	4	4	<b>17</b>	<b>4.125</b>
<b>83</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>3.875</b>
<b>84</b>	4	4	4	3	<b>15</b>	<b>3.75</b>
<b>85</b>	4	4	4	3	<b>15</b>	<b>4</b>
<b>86</b>	5	4	4	4	<b>17</b>	<b>4.125</b>
<b>87</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>88</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>3.875</b>



<b>89</b>	4	3	4	4	<b>15</b>	<b>3.625</b>
<b>90</b>	3	4	3	4	<b>14</b>	<b>3.75</b>
<b>91</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4.25</b>
<b>92</b>	4	4	5	5	<b>18</b>	<b>4.125</b>
<b>93</b>	4	4	3	4	<b>15</b>	<b>4</b>
<b>94</b>	5	4	4	4	<b>17</b>	<b>4.125</b>
<b>95</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>3.875</b>
<b>96</b>	4	4	3	4	<b>15</b>	<b>3.875</b>
<b>97</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>3.875</b>
<b>98</b>	4	4	3	4	<b>15</b>	<b>3.625</b>
<b>99</b>	3	4	3	4	<b>14</b>	<b>3.75</b>
<b>100</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>Jumlah</b>	<b>384</b>	<b>393</b>	<b>377</b>	<b>390</b>	<b>1544</b>	<b>386</b>
<b>Rata-Rata</b>	<b>3,84</b>	<b>3,93</b>	<b>3,77</b>	<b>3,9</b>	<b>15,44</b>	<b>3.86</b>

**Lampiran 4 :**

**Tabulasi Jawaban Responden (Skala Kepentingan)**

**Tabulasi Jawaban Bukti Fisik**

<b>Nomor Responden</b>	<b>Y 1.1</b>	<b>Y 1.2</b>	<b>Y 1.3</b>	<b>Y1.4</b>	<b>Total</b>	<b>Rata-Rata</b>
<b>1</b>	4	5	3	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	3	3	3	3	<b>12</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	5	5	5	4	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>4</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	5	5	4	5	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>6</b>	4	4	3	3	<b>14</b>	<b>3,5</b>
<b>7</b>	3	3	4	5	<b>15</b>	<b>3,75</b>
<b>8</b>	5	5	5	4	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>9</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>10</b>	4	3	3	3	<b>13</b>	<b>3,25</b>
<b>11</b>	3	3	4	4	<b>14</b>	<b>3,5</b>
<b>12</b>	5	4	4	4	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>13</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>14</b>	4	5	4	4	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>15</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>16</b>	5	5	5	4	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>17</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>18</b>	3	4	3	4	<b>14</b>	<b>3,5</b>

<b>19</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>20</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>21</b>	4	5	5	4	<b>18</b>	<b>4,5</b>
<b>22</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>23</b>	4	4	5	4	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>24</b>	5	5	4	4	<b>18</b>	<b>4,5</b>
<b>25</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>26</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>27</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>28</b>	4	5	5	4	<b>18</b>	<b>4,5</b>
<b>29</b>	3	5	4	3	<b>15</b>	<b>3,75</b>
<b>30</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>31</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>32</b>	4	3	3	4	<b>14</b>	<b>3,5</b>
<b>33</b>	3	4	3	4	<b>14</b>	<b>3,5</b>
<b>34</b>	4	5	4	4	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>35</b>	4	5	4	4	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>36</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>37</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>38</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>39</b>	4	4	5	5	<b>18</b>	<b>4,5</b>
<b>40</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>41</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>

<b>42</b>	4	5	4	4	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>43</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>44</b>	4	5	5	4	<b>18</b>	<b>4,5</b>
<b>45</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>46</b>	4	4	5	5	<b>18</b>	<b>4,5</b>
<b>47</b>	5	5	5	4	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>48</b>	3	5	3	4	<b>15</b>	<b>3,75</b>
<b>49</b>	5	5	4	5	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>50</b>	3	2	3	4	<b>12</b>	<b>3</b>
<b>51</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>52</b>	4	5	4	5	<b>18</b>	<b>4,5</b>
<b>53</b>	5	5	4	4	<b>18</b>	<b>4,5</b>
<b>54</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>55</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>56</b>	3	4	4	4	<b>15</b>	<b>3,75</b>
<b>57</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>58</b>	4	5	4	4	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>59</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>60</b>	5	4	5	3	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>61</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>62</b>	3	3	3	3	<b>12</b>	<b>3</b>
<b>63</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>64</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>

<b>65</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>66</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>67</b>	3	3	3	3	<b>12</b>	<b>3</b>
<b>68</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>69</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>70</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>71</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>72</b>	4	4	3	4	<b>15</b>	<b>3,75</b>
<b>73</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>74</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>75</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>76</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>77</b>	4	4	4	3	<b>15</b>	<b>3,75</b>
<b>78</b>	2	3	2	3	<b>10</b>	<b>2,5</b>
<b>79</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>80</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>81</b>	3	3	3	3	<b>12</b>	<b>3</b>
<b>82</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>83</b>	4	5	4	4	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>84</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>85</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>86</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>87</b>	4	5	4	4	<b>17</b>	<b>4,25</b>

<b>88</b>	3	5	3	4	<b>15</b>	<b>3,75</b>
<b>89</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>90</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>91</b>	5	5	5	3	<b>18</b>	<b>4,5</b>
<b>92</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>93</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>94</b>	4	5	4	3	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>95</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>96</b>	5	5	4	5	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>97</b>	3	4	4	3	<b>14</b>	<b>3,5</b>
<b>98</b>	4	5	4	5	<b>18</b>	<b>4,5</b>
<b>99</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>100</b>	5	5	4	5	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>Jumlah</b>	429	450	429	429	<b>1737</b>	<b>434,25</b>
<b>Rata-Rata</b>	4,29	4,5	4,29	4,29	<b>17,37</b>	<b>4,3425</b>

**Tabulasi Jawaban Responden (Skala Kepentingan)**

**Tabulasi Jawaban Reliability**

<b>Nomor Responden</b>	<b>Y2.1</b>	<b>Y2.2</b>	<b>Y2.3</b>	<b>Y2.4</b>	<b>Total</b>	<b>Rata-Rata</b>
<b>1</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	3	3	3	3	<b>12</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	4	4	3	4	<b>15</b>	<b>3,75</b>
<b>7</b>	4	3	4	4	<b>15</b>	<b>3,75</b>
<b>8</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>9</b>	4	4	4	5	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>10</b>	4	4	4	3	<b>15</b>	<b>3,75</b>
<b>11</b>	4	3	3	4	<b>14</b>	<b>3,5</b>
<b>12</b>	4	4	5	5	<b>18</b>	<b>4,5</b>
<b>13</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>14</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>15</b>	3	3	3	3	<b>12</b>	<b>3</b>
<b>16</b>	5	4	4	4	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>17</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>18</b>	3	4	3	3	<b>13</b>	<b>3,25</b>
<b>19</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>

<b>20</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>21</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>22</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>23</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>24</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>25</b>	4	4	5	4	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>26</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>27</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>28</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>29</b>	3	4	4	5	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>30</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>31</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>32</b>	5	4	4	4	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>33</b>	4	3	4	4	<b>15</b>	<b>3,75</b>
<b>34</b>	5	4	4	4	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>35</b>	5	4	4	4	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>36</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>37</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>38</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>39</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>40</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>41</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>42</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>



<b>43</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>44</b>	5	5	4	3	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>45</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>46</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>47</b>	4	3	5	5	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>48</b>	3	3	3	3	<b>12</b>	<b>3</b>
<b>49</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>50</b>	4	5	2	3	<b>14</b>	<b>3,5</b>
<b>51</b>	5	5	5	4	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>52</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>53</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>54</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>55</b>	4	5	4	4	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>56</b>	4	4	3	3	<b>14</b>	<b>3,5</b>
<b>57</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>58</b>	4	4	5	4	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>59</b>	4	4	4	5	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>60</b>	4	3	4	4	<b>15</b>	<b>3,75</b>
<b>61</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>62</b>	3	3	3	3	<b>12</b>	<b>3</b>
<b>63</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>64</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>65</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>

<b>66</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>67</b>	3	3	3	3	<b>12</b>	<b>3</b>
<b>68</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>69</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>70</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>71</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>72</b>	3	4	4	3	<b>14</b>	<b>3,5</b>
<b>73</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>74</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>75</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>76</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>77</b>	4	3	3	3	<b>13</b>	<b>3,25</b>
<b>78</b>	4	2	2	2	<b>10</b>	<b>2,5</b>
<b>79</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>80</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>81</b>	3	3	3	3	<b>12</b>	<b>3</b>
<b>82</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>83</b>	4	3	4	3	<b>14</b>	<b>3,5</b>
<b>84</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>85</b>	4	4	4	5	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>86</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>87</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>88</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>

<b>89</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>90</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>91</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>92</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>93</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>94</b>	3	4	3	4	<b>14</b>	<b>3,5</b>
<b>95</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>96</b>	4	4	5	5	<b>18</b>	<b>4,5</b>
<b>97</b>	4	4	3	4	<b>15</b>	<b>3,75</b>
<b>98</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>99</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>100</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>Jumlah</b>	432	428	428	430	<b>1718</b>	<b>429,5</b>
<b>Rata-Rata</b>	4,32	4,28	4,28	4,3	<b>17,18</b>	<b>4,295</b>

**Tabulasi Jawaban Responden (Skala Kepentingan)**

**Tabulasi Jawaban Responsiveness**

<b>Nomor Responden</b>	<b>Y3.1</b>	<b>Y3.2</b>	<b>Y3.3</b>	<b>Total</b>	<b>Rata-Rata</b>
<b>1</b>	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	3	3	3	<b>12</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	3	3	4	<b>13</b>	<b>3,25</b>
<b>6</b>	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>7</b>	4	5	5	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>8</b>	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>9</b>	4	5	5	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>10</b>	4	4	5	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>11</b>	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>12</b>	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>13</b>	4	5	5	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>14</b>	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>15</b>	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>16</b>	4	4	5	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>17</b>	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>18</b>	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>19</b>	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>

<b>20</b>	5	5	4	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>21</b>	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>22</b>	5	4	4	<b>18</b>	<b>4,5</b>
<b>23</b>	4	4	5	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>24</b>	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>25</b>	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>26</b>	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>27</b>	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>28</b>	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>29</b>	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>30</b>	5	5	4	<b>18</b>	<b>4,5</b>
<b>31</b>	3	3	5	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>32</b>	3	3	4	<b>14</b>	<b>3,5</b>
<b>33</b>	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>34</b>	5	4	5	<b>18</b>	<b>4,5</b>
<b>35</b>	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>36</b>	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>37</b>	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>38</b>	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>39</b>	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>40</b>	4	3	5	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>41</b>	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>42</b>	4	5	4	<b>17</b>	<b>4,25</b>

<b>43</b>	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>44</b>	4	3	3	<b>13</b>	<b>3,25</b>
<b>45</b>	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>46</b>	3	3	3	<b>12</b>	<b>3</b>
<b>47</b>	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>48</b>	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>49</b>	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>50</b>	4	3	4	<b>14</b>	<b>3,5</b>
<b>51</b>	3	3	3	<b>12</b>	<b>3</b>
<b>52</b>	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>53</b>	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>54</b>	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>55</b>	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>56</b>	4	3	4	<b>15</b>	<b>3,75</b>
<b>57</b>	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>58</b>	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>59</b>	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>60</b>	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>61</b>	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>62</b>	3	4	3	<b>14</b>	<b>3,5</b>
<b>63</b>	4	3	4	<b>14</b>	<b>3,5</b>
<b>64</b>	4	4	4	<b>15</b>	<b>3,75</b>
<b>65</b>	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>

<b>66</b>	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>67</b>	5	4	5	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>68</b>	4	3	4	<b>14</b>	<b>3,5</b>
<b>69</b>	4	5	5	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>70</b>	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>71</b>	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>72</b>	4	3	4	<b>14</b>	<b>3,5</b>
<b>73</b>	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>74</b>	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>75</b>	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>76</b>	4	4	5	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>77</b>	4	4	5	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>78</b>	4	5	5	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>79</b>	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>80</b>	4	3	4	<b>14</b>	<b>3,5</b>
<b>81</b>	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>82</b>	4	4	5	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>83</b>	4	5	5	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>84</b>	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>85</b>	4	5	4	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>86</b>	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>87</b>	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>88</b>	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>

<b>89</b>	4	5	5	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>90</b>	4	4	3	<b>15</b>	<b>3,75</b>
<b>91</b>	3	2	2	<b>9</b>	<b>2,25</b>
<b>92</b>	4	5	5	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>93</b>	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>94</b>	4	3	5	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>95</b>	4	3	4	<b>15</b>	<b>3,75</b>
<b>96</b>	4	5	4	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>97</b>	4	4	5	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>98</b>	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>99</b>	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>100</b>	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>Jumlah</b>	430	428	445	<b>1735</b>	<b>433</b>
<b>Rata-Rata</b>	4,3	4,28	4,45	<b>17,35</b>	<b>4,33</b>



### Tabulasi Jawaban Responden (Skala Kepentingan)

#### Tabulasi Jawaban Assurance

Nomor Responden	Y4.1	Y4.2	Y4.3	Y4.4	Total	Rata-Rata
1	5	5	5	5	20	5
2	4	4	4	3	15	3,75
3	5	5	5	4	19	4,75
4	4	5	2	3	14	3,5
5	5	5	1	2	13	3,25
6	4	4	4	4	16	4
7	4	5	3	3	15	3,75
8	5	5	5	5	20	5
9	1	5	4	5	15	3,75
10	5	5	4	5	19	4,75
11	4	5	3	4	16	4
12	4	4	3	3	14	3,5
13	4	5	4	4	17	4,25
14	1	4	3	2	10	2,5
15	3	5	5	4	17	4,25
16	4	4	3	3	14	3,5
17	5	5	3	5	18	4,5
18	5	5	3	4	17	4,25
19	5	5	4	4	18	4,5

<b>20</b>	5	5	3	4	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>21</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>22</b>	4	5	2	3	<b>14</b>	<b>3,5</b>
<b>23</b>	5	5	4	4	<b>18</b>	<b>4,5</b>
<b>24</b>	5	5	2	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>25</b>	5	5	4	5	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>26</b>	4	4	4	3	<b>15</b>	<b>3,75</b>
<b>27</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>28</b>	5	5	3	3	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>29</b>	2	4	4	4	<b>14</b>	<b>3,5</b>
<b>30</b>	4	5	3	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>31</b>	5	5	2	5	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>32</b>	5	5	4	5	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>33</b>	5	5	4	4	<b>18</b>	<b>4,5</b>
<b>34</b>	5	5	2	3	<b>15</b>	<b>3,75</b>
<b>35</b>	5	5	4	5	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>36</b>	4	4	2	2	<b>12</b>	<b>3</b>
<b>37</b>	5	5	4	4	<b>18</b>	<b>4,5</b>
<b>38</b>	5	5	4	3	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>39</b>	4	5	3	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>40</b>	4	4	3	4	<b>15</b>	<b>3,75</b>
<b>41</b>	4	4	2	5	<b>15</b>	<b>3,75</b>
<b>42</b>	4	5	5	2	<b>16</b>	<b>4</b>

<b>43</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>44</b>	4	5	4	4	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>45</b>	4	4	2	3	<b>13</b>	<b>3,25</b>
<b>46</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>47</b>	5	5	3	4	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>48</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>49</b>	5	5	3	3	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>50</b>	5	5	2	2	<b>14</b>	<b>3,5</b>
<b>51</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>52</b>	5	5	4	5	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>53</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>54</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>55</b>	5	5	4	4	<b>18</b>	<b>4,5</b>
<b>56</b>	5	5	4	4	<b>18</b>	<b>4,5</b>
<b>57</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>58</b>	4	5	2	3	<b>14</b>	<b>3,5</b>
<b>59</b>	5	5	2	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>60</b>	5	5	3	4	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>61</b>	4	5	2	3	<b>14</b>	<b>3,5</b>
<b>62</b>	4	5	5	4	<b>18</b>	<b>4,5</b>
<b>63</b>	5	5	4	4	<b>18</b>	<b>4,5</b>
<b>64</b>	5	5	5	4	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>65</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>

<b>66</b>	4	5	5	4	<b>18</b>	<b>4,5</b>
<b>67</b>	3	5	4	5	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>68</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>69</b>	5	5	4	4	<b>18</b>	<b>4,5</b>
<b>70</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>71</b>	5	5	2	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>72</b>	5	5	5	4	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>73</b>	5	5	4	4	<b>18</b>	<b>4,5</b>
<b>74</b>	5	4	4	4	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>75</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>76</b>	5	5	4	4	<b>18</b>	<b>4,5</b>
<b>77</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>78</b>	4	5	3	3	<b>15</b>	<b>3,75</b>
<b>79</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>80</b>	5	5	4	4	<b>18</b>	<b>4,5</b>
<b>81</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>82</b>	5	5	4	3	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>83</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>84</b>	4	4	4	3	<b>15</b>	<b>3,75</b>
<b>85</b>	5	5	5	2	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>86</b>	5	5	4	4	<b>18</b>	<b>4,5</b>
<b>87</b>	5	5	3	4	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>88</b>	4	4	2	2	<b>12</b>	<b>3</b>

<b>89</b>	4	5	3	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>90</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>91</b>	5	5	5	4	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>92</b>	4	5	3	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>93</b>	4	4	3	4	<b>15</b>	<b>3,75</b>
<b>94</b>	4	5	3	3	<b>15</b>	<b>3,75</b>
<b>95</b>	5	5	5	4	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>96</b>	5	5	4	3	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>97</b>	5	5	5	4	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>98</b>	4	5	3	3	<b>15</b>	<b>3,75</b>
<b>99</b>	4	5	3	3	<b>15</b>	<b>3,75</b>
<b>100</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>Jumlah</b>	446	477	370	388	<b>1681</b>	<b>420,25</b>
<b>Rata-Rata</b>	4,46	4,77	3,7	3,88	<b>16,81</b>	<b>4,2025</b>

**Tabulasi Jawaban Responden (Skala Kepentingan)**

**Tabulasi Jawaban Empathy**

<b>Nomor Responden</b>	<b>Y5.1</b>	<b>Y5.2</b>	<b>Y5.3</b>	<b>Y5.4</b>	<b>Total</b>	<b>Rata-Rata</b>
<b>1</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	3	3	4	3	<b>13</b>	<b>3,25</b>
<b>4</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	4	3	4	4	<b>15</b>	<b>3,75</b>
<b>6</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>7</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>8</b>	5	4	5	5	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>9</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>10</b>	5	5	5	4	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>11</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>12</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>13</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>14</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>15</b>	5	5	5	4	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>16</b>	5	5	4	4	<b>18</b>	<b>4,5</b>
<b>17</b>	5	5	4	4	<b>18</b>	<b>4,5</b>
<b>18</b>	5	5	5	4	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>19</b>	5	5	4	5	<b>19</b>	<b>4,75</b>

<b>20</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>21</b>	5	5	4	5	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>22</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>23</b>	3	3	3	3	<b>12</b>	<b>3</b>
<b>24</b>	3	3	3	3	<b>12</b>	<b>3</b>
<b>25</b>	5	5	5	4	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>26</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>27</b>	5	4	3	5	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>28</b>	4	4	3	4	<b>15</b>	<b>3,75</b>
<b>29</b>	5	5	4	4	<b>18</b>	<b>4,5</b>
<b>30</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>31</b>	4	5	4	4	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>32</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>33</b>	3	4	4	3	<b>14</b>	<b>3,5</b>
<b>34</b>	5	5	4	4	<b>18</b>	<b>4,5</b>
<b>35</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>36</b>	4	4	5	5	<b>18</b>	<b>4,5</b>
<b>37</b>	3	3	3	3	<b>12</b>	<b>3</b>
<b>38</b>	5	5	5	4	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>39</b>	5	4	5	4	<b>18</b>	<b>4,5</b>
<b>40</b>	4	5	3	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>41</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>42</b>	4	5	5	4	<b>18</b>	<b>4,5</b>

<b>43</b>	4	4	5	5	<b>18</b>	<b>4,5</b>
<b>44</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>45</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>46</b>	4	4	4	5	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>47</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>48</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>49</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>50</b>	4	4	5	4	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>51</b>	4	3	5	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>52</b>	4	4	5	4	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>53</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>54</b>	5	3	4	5	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>55</b>	5	5	4	3	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>56</b>	4	4	4	3	<b>15</b>	<b>3,75</b>
<b>57</b>	4	4	4	3	<b>15</b>	<b>3,75</b>
<b>58</b>	5	5	5	4	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>59</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>60</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>61</b>	5	4	5	3	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>62</b>	5	5	5	3	<b>18</b>	<b>4,5</b>
<b>63</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>64</b>	5	4	4	4	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>65</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>



<b>66</b>	5	5	5	3	<b>18</b>	<b>4,5</b>
<b>67</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>68</b>	4	5	4	5	<b>18</b>	<b>4,5</b>
<b>69</b>	5	5	4	3	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>70</b>	5	5	5	3	<b>18</b>	<b>4,5</b>
<b>71</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>72</b>	4	2	3	2	<b>11</b>	<b>2,75</b>
<b>73</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>74</b>	5	5	5	4	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>75</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>76</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>77</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>78</b>	5	4	4	3	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>79</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>80</b>	5	5	4	5	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>81</b>	5	5	4	4	<b>18</b>	<b>4,5</b>
<b>82</b>	5	5	5	4	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>83</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>84</b>	3	3	3	3	<b>12</b>	<b>3</b>
<b>85</b>	5	5	5	4	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>86</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>87</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>88</b>	4	3	3	3	<b>13</b>	<b>3,25</b>

<b>89</b>	3	3	3	3	<b>12</b>	<b>3</b>
<b>90</b>	5	5	5	4	<b>19</b>	<b>4,75</b>
<b>91</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>92</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>93</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>94</b>	4	3	3	3	<b>13</b>	<b>3,25</b>
<b>95</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>96</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>97</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>98</b>	5	5	5	5	<b>20</b>	<b>5</b>
<b>99</b>	5	4	4	4	<b>17</b>	<b>4,25</b>
<b>100</b>	3	4	4	3	<b>14</b>	<b>3,5</b>
<b>Jumlah</b>	452	444	441	419	<b>1756</b>	<b>439</b>
<b>Rata-Rata</b>	4,52	4,44	4,41	4,19	<b>17,56</b>	<b>4,39</b>

**Lampiran 5 :**  
**Uji Validitas (Kinerja)**

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total
X1.1	Pearson Correlation	1	.466**	.181	.316**	.654**
	Sig. (2-tailed)		.000	.071	.001	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.466**	1	.397**	.544**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.181	.397**	1	.363**	.690**
	Sig. (2-tailed)	.071	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.316**	.544**	.363**	1	.742**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.654**	.832**	.690**	.742**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total
X2.1	Pearson Correlation	1	.456**	.423**	.372**	.667**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.456**	1	.724**	.679**	.868**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.423**	.724**	1	.699**	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.372**	.679**	.699**	1	.871**
	Sig. (2-tailed)					
	N	100	100	100	100	100

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.667**	.868**	.859**	.871**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	Total
X3.1	Pearson Correlation	1	.365**	.330**	.835**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000
	N	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.365**	1	.140	.676**
	Sig. (2-tailed)	.000		.165	.000
	N	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.330**	.140	1	.641**
	Sig. (2-tailed)	.001	.165		.000
	N	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.835**	.676**	.641**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Total
X4.1	Pearson Correlation	1	.357**	.222*	.446**	.711**
	Sig. (2-tailed)		.000	.027	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	.357**	1	.357**	.213*	.671**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.034	.000
	N	100	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	.222*	.357**	1	.249*	.643**
	Sig. (2-tailed)	.027	.000		.012	.000

N		100	100	100	100	100
X4.4	Pearson Correlation	.446**	.213*	.249*	1	.739**
	Sig. (2-tailed)	.000	.034	.012		.000
	N	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.711**	.671**	.643**	.739**	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).

#### Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	Total
X5.1	Pearson Correlation	1	.397**	.486**	.325**	.763**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100
X5.2	Pearson Correlation	.397**	1	.402**	.476**	.742**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X5.3	Pearson Correlation	.486**	.402**	1	.356**	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X5.4	Pearson Correlation	.325**	.476**	.356**	1	.708**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.763**	.742**	.764**	.708**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

**Lampiran 6**  
**Uji Validitas (Skala Kepentingan)**

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total
X1.1	Pearson Correlation	1	.686**	.780**	.646**	.905**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.686**	1	.648**	.555**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.780**	.648**	1	.646**	.894**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.646**	.555**	.646**	1	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.905**	.835**	.894**	.819**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

**Correlations**

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total
X2.1	Pearson Correlation	1	.751**	.731**	.676**	.867**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.751**	1	.747**	.739**	.897**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.731**	.747**	1	.859**	.930**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.676**	.739**	.859**	1	.913**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100

Total	Pearson Correlation	.867**	.897**	.930**	.913**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

#### Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	Total
X3.1	Pearson Correlation	1	.746**	.666**	.866**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.746**	1	.670**	.918**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.666**	.670**	1	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.866**	.918**	.866**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

#### Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Total
X4.1	Pearson Correlation	1	.452**	.164	.241*	.627**
	Sig. (2-tailed)		.000	.102	.016	.000
	N	100	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	.452**	1	.143	.233*	.524**
	Sig. (2-tailed)	.000		.156	.020	.000
	N	100	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	.164	.143	1	.486**	.761**
	Sig. (2-tailed)	.102	.156		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X4.4	Pearson Correlation	.241*	.233*	.486**	1	.764**
	Sig. (2-tailed)	.016	.020	.000		.000
	N	100	100	100	100	100

Total	Pearson Correlation	.627**	.524**	.761**	.764**	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).

#### Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	Total
X5.1	Pearson Correlation	1	.735**	.636**	.530**	.849**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X5.2	Pearson Correlation	.735**	1	.668**	.566**	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X5.3	Pearson Correlation	.636**	.668**	1	.558**	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X5.4	Pearson Correlation	.530**	.566**	.558**	1	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.849**	.880**	.844**	.801**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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



## Lampiran 7 :

### Uji Reliabilitas (Kinerja)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.705	4

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.825	4

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.541	3

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.630	4

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.730	4



**Lampiran 8 :  
Uji Reliabilitas (Kepentingan)**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.833	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	30.45	18.573	.871	.781
X1.2	30.24	19.356	.783	.800
X1.3	30.45	18.654	.857	.784
X1.4	30.45	19.583	.765	.804
Total	17.37	6.175	1.000	.887

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.841	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	30.04	21.736	.830	.814
X2.2	30.08	20.923	.863	.801
X2.3	30.08	20.337	.905	.789
X2.4	30.06	20.643	.883	.795
Total	17.18	6.796	1.000	.923

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.787	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	26.08	14.095	.839	.741
X3.2	26.10	12.879	.882	.695
X3.3	25.93	13.864	.822	.735
Total	13.03	3.302	.992	.867

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.763	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	29.16	14.560	.497	.743
X4.2	28.85	16.371	.446	.774
X4.3	29.92	12.519	.626	.694
X4.4	29.74	13.305	.659	.699
Total	16.81	4.519	1.000	.588

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.827	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5.1	30.60	17.939	.804	.792
X5.2	30.68	17.149	.837	.776
X5.3	30.71	17.703	.794	.789
X5.4	30.93	17.419	.729	.790
Total	17.56	5.683	1.000	.861