

Lampiran 1 Rekap data Persepsi Pelanggan PT Nippon Indosari Corpindo Tbk

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	4	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3
2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3
3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3
4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3
5	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	2	4	3	2	3
6	2	3	3	2	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	4	3	4	2	4	4	3	3
7	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3
8	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
10	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	3	3
11	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	2	4	2	3	3
12	3	3	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3
13	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3
15	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
16	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2
17	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3	2
18	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3	2
19	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
20	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
21	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3
22	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	2	3
23	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2
24	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	5	3	3	4	4	3

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
77	2	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
78	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
81	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
82	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5
83	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
84	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
86	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
87	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
88	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
89	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
91	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
92	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
94	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
96	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
98	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
99	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
100	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4

Lampiran 2 Rekap data Harapan Pelanggan PT Nippon Indosari Corpindo Tbk

No	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22
1	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4
2	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4
3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4
4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4
6	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
7	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
8	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
9	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
10	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
11	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
12	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5
13	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
14	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
15	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
16	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
17	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
18	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
19	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5
20	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5
21	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5
22	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5
23	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5
24	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5

No	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22
25	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5
26	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5
27	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
28	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4
29	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
34	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
35	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
36	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
37	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
41	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
42	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
43	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
46	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
49	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
50	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5

No	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22
51	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
52	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5
53	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
55	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
56	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
58	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
59	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
60	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
61	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
63	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
64	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
65	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5
66	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
67	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
68	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
69	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4
70	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
72	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4
73	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4
74	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
76	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5

No	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22
77	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
78	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4
79	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
80	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
82	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
83	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
84	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
89	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
90	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
91	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
93	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4
94	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
96	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
97	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
99	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
100	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5

Lampiran 3. Kuisisioner Penelitian

KUESIONER

Kepuasan pelanggan terhadap layanan PT Nippon Indosari Corpindo plant Semarang

Kami akan sangat berterimakasih jika Bapak / Ibu dapat meluangkan waktu untuk menjawab beberapa pertanyaan ini. Survei ini di lakukan bertujuan untuk riset semata. Jawaban Bapak / Ibu akan kami jaga kerahasiaannya.

Identitas Responden

1. Usia :
2. Pendidikan :
3. Pekerjaan :

A. Pernyataan Persepsi dan Harapan Pelanggan

Beri tanda (**X**) pada salah satu skala yang tersedia untuk Skala Layanan maupun Skala Harapan pada setiap pernyataan yang ada.

- Skala Persepsi = Tingkat penilaian pelanggan terhadap layanan yang telah dirasakan atau diperoleh
- Skala Harapan = Tingkat penilaian layanan ideal yang diinginkan atau diminta konsumen (harapan)

*Keterangan

STP = Sangat tidak Puas

SP = Sangat Puas

Semakin besar angka yang anda silang artinya anda semakin puas dengan pernyataan yang diberikan.

Contoh :

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban Anda										
		Skala Persepsi					Skala Harapan					
		STP	1	2	3	4	5	SP	1	2	3	4
Tangibles (Bukti langsung)												
1.	Bangunan PT Nippon Indosari Corpindo memiliki desain eksterior yang menarik	1	2	X	4	5	1	2	3	X	5	

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban Anda									
		Skala Persepsi					Skala Harapan				
		STP	1	2	3	4	5	SP			
Tangibles (Bukti langsung)											
1.	Tampilan luar dan dalam PT Nippon Indosari Corpindo sesuai dengan layanan yang disediakan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2.	Lokasi PT Nippon Indosari Corpindo yang mudah dicapai oleh pelanggan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3.	Ruang tunggu PT Nippon Indosari Corpindo bersih, rapi dan nyaman	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4.	Perlengkapan /peralatan yang dimiliki PT Nippon Indosari Corpindo	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5.	Penampilan karyawan PT Nippon Indosari Corpindo rapi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Reliability (Kehandalan)											
6.	Pelayanan yang cepat tepat dan tanggap	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7.	Kemampuan kasir untuk menghitung dengan teliti	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8.	Pelayanan yang disediakan oleh PT Nippon Indosari Corpindo sesuai dengan iklan yang dilakukan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9.	Kesesuaian ketepatan waktu pengerjaan karyawan PT Nippon Indosari Corpindo dengan layanan yang diberikan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10.	Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo memberikan penjelasan tentang kualitas roti	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Responsiveness (Daya Tanggap)											
11.	Pengetahuan karyawan PT Nippon Indosari Corpindo terhadap variasi menu roti	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12.	Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo bekerja dengan cepat dalam melayani pelanggan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13.	Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo selalu bersedia memberikan bantuan kepada pelanggan jika pelanggan memerlukan bantuan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14.	Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo merespon cepat tanggap terhadap penanganan keluhan pelanggan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Assurances (Jaminan)											

15.	Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo siap setiap saat dalam melayani konsumen yang datang	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
16.	Saya merasa aman dengan pelayanan roti yang diberikan Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
17.	Jaminan roti yang diberikan dalam keadaan yang baik dan tidak kadaluarsa	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
18.	Jaminan karyawan PT Nippon Indosari Corpindo mampu melaksanakan pekerjaan dengan baik	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Empathy (Empati)			
19.	Karyawan memberikan layanan kepada pengunjung dengan tulus (sepenuh hati)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
20.	Karyawan memahami kebutuhan pelanggan	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
21.	Karyawan mendengarkan dengan sabar keluhan pelanggan	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
22.	Kemudahan Komunikasi karyawan dengan Pelanggan	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

Lampiran 4. Output Uji Validitas Persepsi Pelanggan PT Nippon Indosari Corpindo Tbk

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
T1	14,3900	1,978	,521	,633
T2	14,3400	1,984	,624	,584
T3	14,0500	2,472	,473	,660
T4	14,3700	2,518	,298	,721
T5	14,1300	2,316	,429	,671

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RL6	14,1500	2,230	,550	,633
RL7	14,3100	2,095	,544	,631
RL8	14,2200	2,537	,308	,723
RL9	14,1600	2,217	,522	,642
RL10	14,1600	2,176	,438	,679

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RS11	10,1100	1,412	,567	,593
RS12	10,3500	1,503	,430	,678
RS13	10,6500	1,301	,562	,592
RS14	10,7700	1,674	,409	,686

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A15	11,2100	1,663	,604	,618
A16	11,0300	1,989	,567	,661
A17	10,9600	1,897	,517	,673
A18	11,4400	1,501	,471	,731

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E19	9,8600	2,041	,439	,703
E20	10,0300	1,888	,496	,672
E21	10,1500	1,846	,519	,658
E22	10,3100	1,691	,597	,608



Lampiran 5. Output Uji Validitas Harapan Pelanggan PT Nippon Indosari Corpindo Tbk

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
T1	18,6400	1,586	,402	,695
T2	18,7200	1,416	,557	,625
T3	18,7800	1,567	,415	,690
T4	18,3700	1,730	,504	,658
T5	18,3700	1,710	,528	,650

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RL6	18,1000	1,990	,481	,676
RL7	18,3100	1,832	,613	,622
RL8	18,3200	1,876	,575	,638
RL9	18,1700	2,143	,363	,721
RL10	18,1400	2,122	,388	,711

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RS11	14,1200	1,198	,403	,714
RS12	13,7100	1,137	,501	,656
RS13	13,7200	1,072	,575	,611
RS14	13,7400	1,083	,542	,631

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A15	12,9100	1,275	,312	,757
A16	13,1500	1,038	,722	,503
A17	13,1400	1,233	,453	,667
A18	13,0300	1,100	,530	,619

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E19	14,1500	1,078	,472	,669
E20	14,2100	,996	,541	,626
E21	14,0300	1,120	,551	,626
E22	14,0700	1,157	,448	,681



Lampiran 6. Output Uji Reliabilitas Persepsi Pelanggan PT Nippon Indosari Corpindo Tbk

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,706	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,706	5

Reliability Statistics

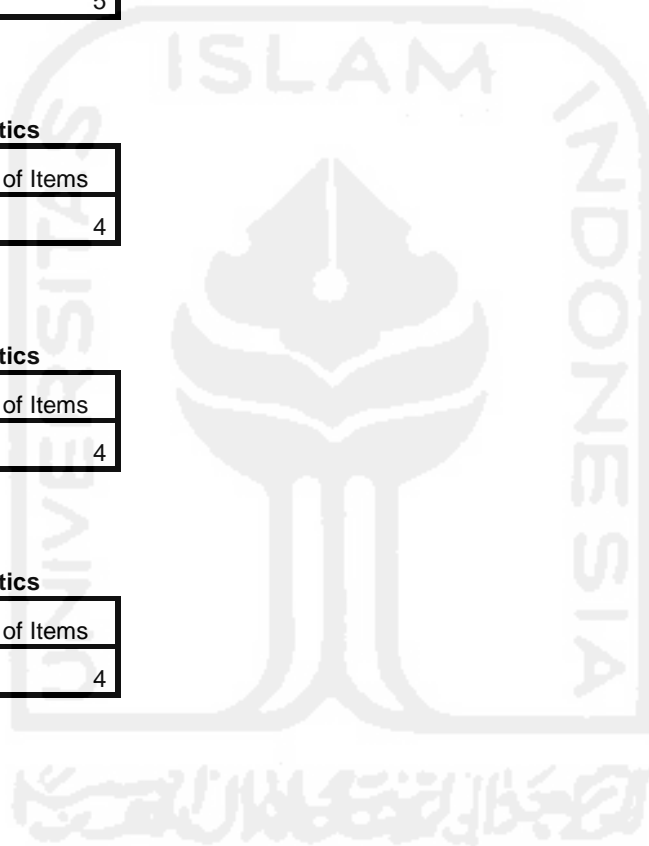
Cronbach's Alpha	N of Items
,704	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,730	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,723	4



Lampiran 7. Output Uji Reliabilitas Harapan Pelanggan PT Nippon Indosari Corpindo Tbk

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,712	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,723	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,716	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,707	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,714	4

