

Yogyakarta, November 2016

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i

Dengan hormat,

Sehubungan dengan **Skripsi** yang harus saya selesaikan guna meraih gelar Sarjana Teknik, saya bermaksud mengadakan penelitian pada PO Maju Lancar. Untuk menunjang penelitian tersebut saya bermaksud menyebar kuesioner. Dengan segala kerendahan hati perkenankanlah saya *memohon kesediaan*/bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi daftar pertanyaan dan pendapat yang ada di dalam kuisisioner terlampir.

Kuisisioner ini bertujuan untuk mengumpulkan jawaban serta pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i mengenai kualitas pelayanan PO Maju Lancar, dimana hal tersebut akan sangat berguna sebagai masukan bagi PO Maju Lancar untuk meningkatkan kualitas layanan Bus Adapun *jawaban* dari Bapak/Ibu/Saudara/i akan saya *rahasiakan* sehingga tidak mengganggu keperluan Bapak/Ibu/Saudara/i pada aktivitas selanjutnya.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi pertanyaan yang ada, serta mengembalikannya kepada saya setelah selesai, dan untuk segala bantuannya saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Peneliti

I. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Petunjuk: Saudara diminta menjawab pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda(X) pada kotak yang telah tersedia.

1. Jenis Kelamin

- Laki-laki
- Perempuan

2. Pendidikan terakhir

- SD
- SLTP
- SLTA
- PT

3. Pekerjaan anda:

- Pelajar / mahasiswa
- Petani/Pedagang
- Pegawai negeri / ABRI
- Pegawai swasta / wiraswasta

4. Usia

- 20-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59

5. Penghasilan per bulan

- < 1 juta.
- 1 – 2 juta
- 2- 5 juta
- > 5 juta

6. Frekuensi penggunaan ke PO Maju Lancar dalam satu tahun:

- Satu Kali
- 2-3 kali
- 4-5 kali
- > 5 kali

II. IDENTIFIKASI HARAPAN

Berikanlah penilaian tentang harapan layanan menurut anda tentang hal-hal yang berkaitan dengan kualitas layanan Bus di PO Maju Lancar dengan memberikan tanda silang (X) di bawah ini:

Keterangan:

1. Sangat Tidak Setuju = STS
2. Tidak Setuju = TS
3. Cukup Setuju = CS
4. Setuju = S
5. Sangat Setuju = SS

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1	<i>Reliability</i> (Keandalan pelayanan) a. Pelayanan Bus harus tepat waktu (waktu keberangkatan dan kedatangan PO Maju Lancar). b. Cara pembayaran tiket harus mudah c. Pelayanan yang diberikan oleh PO Maju Lancar harus sesuai dengan yang dijanjikan.					
2	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap Pegawai) a. Pegawai harus tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. b. Pegawai melakukan pemrosesan pemesanan tiket secara tepat dan tidak bertele-tele c. Pegawai harus merespon dengan cepat permasalahan yang dihadapi pelanggan					
3	<i>Assurance</i> (Jaminan) a. Pegawai Bus harus mampu menangani kebutuhan pelanggan b. Harus terdapat kesesuaian antara tarif tiket dengan kenyamanan penumpang c. Keamanan barang bawaan pelanggan harus dijaga dengan baik					
4	<i>Emphaty</i> (Empati Pegawai PO Maju Lancar) a. Karyawan harus peduli kepada					

	<p>pelanggan dalam bentuk informasi, untuk memudahkan pelanggan dalam mencari kebutuhannya</p> <p>b. Karyawan harus peduli terhadap keluhan pelanggan.</p> <p>c. Karyawan harus ramah saat melayani.</p>					
5	<p><i>Tangibles</i> (Bukti langsung)</p> <p>a. Fasilitas pelayanan berupa AC dan reclining sheet harus ada</p> <p>b. Kelengkapan fasilitas pendukung seperti musik pada Bus PO Maju Lancar harus ada.</p> <p>c. Ruang tunggu harus bersih dan nyaman</p> <p>d. Tempat duduk harus bersih dan nyaman.</p> <p>e. Bagasi harus luas</p> <p>f. Pool Bus harus memadai.</p> <p>g. Layout Bus harus rapi.</p>					

III. IDENTIFIKASI TINGKAT KEPUASAN (Persepsi)

Berilah penilaian tentang apa yang anda rasakan selama mendapatkan pelayanan di PO Maju Lancar berkaitan terhadap hal-hal yang menyangkut dengan kualitas layanan disini dengan memberikan tanda silang (X) di bawah ini!

Keterangan:

1. Sangat Tidak Puas = STP
2. Tidak Puas = TP
3. Cukup Puas = CP
4. Puas = P
5. Sangat Puas = SP

No	Pertanyaan	STP	TP	CP	P	SP
1	<p><i>Reliability</i> (Keandalan pelayanan)</p> <p>a. Pelayanan Bus harus tepat waktu (waktu keberangkatan dan kedatangan PO Maju Lancar).</p> <p>b. Cara pembayaran tiket harus mudah</p> <p>c. Pelayanan yang diberikan oleh PO Maju Lancar harus sesuai dengan yang</p>					

	dijanjukan.					
2	<p><i>Responsiveness</i> (Daya tanggap Pegawai)</p> <p>a. Pegawai harus tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.</p> <p>b. Pegawai melakukan pemrosesan pemesanan tiket secara tepat dan tidak bertele-tele</p> <p>c. Pegawai harus merespon dengan cepat permasalahan yang dihadapi pelanggan</p>					
3	<p><i>Assurance</i> (Jaminan)</p> <p>a. Pegawai Bus harus mampu menangani kebutuhan pelanggan</p> <p>b. Harus terdapat kesesuaian antara tarif tiket dengan kenyamanan penumpang</p> <p>c. Keamanan barang bawaan pelanggan harus dijaga dengan baik</p>					
4	<p><i>Emphaty</i> (Empati Pegawai PO Maju Lancar)</p> <p>a. Karyawan harus peduli kepada pelanggan dalam bentuk informasi, untuk memudahkan pelanggan dalam mencari kebutuhannya</p> <p>b. Karyawan harus peduli terhadap keluhan pelanggan.</p> <p>c. Karyawan harus ramah saat melayani.</p>					
5	<p><i>Tangibles</i> (Bukti langsung)</p> <p>a. Fasilitas pelayanan berupa AC dan reclining sheet harus ada</p> <p>b. Kelengkapan fasilitas pendukung seperti musik pada Bus PO Maju Lancar harus ada.</p> <p>c. Ruang tunggu harus bersih dan nyaman</p> <p>d. Tempat duduk harus bersih dan nyaman.</p> <p>e. Bagasi harus luas</p> <p>f. Pool Bus harus memadai.</p> <p>g. Layout Bus harus rapi.</p>					

DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN

No	1	2	3	4	5	6
	Jenis Kelamin	Pendidikan terakhir	Pekerjaan Saudara/i	Usia	Penghasilan per bulan	Frekuensi Penggunaan
1	1	3	4	2	3	2
2	1	3	4	3	2	4
3	1	3	4	2	1	2
4	1	3	4	2	1	3
5	1	3	4	2	2	3
6	2	3	4	2	1	4
7	1	4	4	2	3	4
8	1	4	4	2	4	4
9	1	2	2	3	3	3
10	2	3	4	2	3	3
11	1	3	4	3	2	4
12	1	3	4	2	1	2
13	1	3	4	2	1	3
14	1	4	4	2	3	3
15	1	4	4	3	3	4
16	1	4	3	3	3	4
17	1	3	4	2	3	2
18	2	3	4	2	1	4
19	1	4	4	2	2	4
20	1	4	4	2	4	4
21	1	3	4	2	1	2
22	1	3	4	2	1	3
23	1	4	4	2	2	3
24	1	3	4	3	2	4
25	1	4	3	3	2	4
26	1	3	4	2	3	2
27	2	3	4	2	1	4
28	1	4	4	2	3	4
29	1	4	4	2	4	4
30	1	2	2	3	3	3
31	2	3	4	2	2	3
32	1	3	4	3	2	4
33	1	3	4	2	1	2
34	1	3	4	2	1	3
35	1	4	4	2	3	3
36	1	4	4	3	3	4

37	1	4	3	3	2	4
38	1	3	4	2	3	2
39	2	3	4	2	1	4
40	1	3	3	2	2	4
41	1	4	4	2	4	4
42	1	3	3	2	1	2
43	1	3	4	2	1	3
44	1	4	4	2	3	3
45	1	4	4	3	3	4
46	1	4	3	3	3	4
47	1	3	4	2	3	2
48	2	3	4	2	1	4
49	1	4	4	2	2	4
50	1	4	4	2	4	4
51	1	2	2	3	3	3
52	2	3	4	2	2	3
53	1	3	4	3	2	4
54	1	3	4	2	1	2
55	1	3	4	2	1	3
56	1	4	4	2	2	3
57	1	4	4	3	2	4
58	1	4	3	3	2	4
59	1	3	4	2	3	2
60	2	3	4	2	1	4
61	1	4	4	2	2	4
62	1	4	4	2	4	4
63	1	3	4	2	1	2
64	1	3	4	2	1	3
65	1	4	3	2	2	3
66	1	4	4	3	2	4
67	1	4	3	3	2	4
68	1	3	4	2	3	2
69	2	3	4	2	1	4
70	1	4	4	2	2	4
71	1	4	4	2	4	4
72	1	2	2	3	3	3
73	2	3	4	2	2	3
74	1	3	4	3	2	4
75	1	3	4	2	3	2

76	1	3	3	2	1	3
77	1	4	4	2	2	3
78	1	4	4	3	2	4
79	1	4	3	3	2	4
80	1	3	4	2	3	2
81	2	3	4	2	1	4
82	1	4	4	2	3	4
83	1	4	4	2	4	4
84	1	3	4	2	1	2
85	1	3	4	2	1	3
86	1	4	4	2	3	3
87	1	4	4	3	2	4
88	1	4	3	3	3	4
89	1	3	4	2	3	2
90	2	3	4	2	1	4
91	1	4	4	2	2	4
92	1	3	3	2	4	4
93	1	2	2	3	3	3
94	2	3	4	2	3	3
95	1	3	3	3	2	4
96	1	3	4	2	1	2
97	1	3	4	2	3	3
98	1	3	4	2	3	3
99	1	4	4	3	3	4
100	1	4	3	3	3	4

الجامعة الإسلامية

DATA KUISIONER HARAPAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN

No	1			2			3			4			5							Re rat a	Re rat a						
	a	b	c	a	b	c	a	b	c	a	b	c	a	b	c	d	e	f	g								
1	5	3	4	4,00	3	3	3	3,00	3	4	3	3,33	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	3,23
2	2	3	3	2,67	5	4	3	4,00	2	3	2	2,33	3	3	1	2,33	2	1	1	3	3	3	3	3	3	2,29	2,67
3	1	3	2	2,00	4	4	4	4,00	3	3	2	2,67	2	2	2	2,00	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2,29	2,55
4	2	2	2	2,00	4	4	4	4,00	2	2	2	2,00	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00	2,35
5	5	3	4	4,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	3,17
6	3	2	3	2,67	3	3	3	3,00	2	3	2	2,33	3	3	2	2,67	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2,29	2,55
7	4	4	4	4,00	2	2	2	2,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3,57	3,52
8	4	3	4	3,67	3	4	2	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	2	2	4	4	3	2	2	2,86	3,07	
9	3	3	3	3,00	4	3	3	3,33	2	3	3	2,67	3	3	1	2,33	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1,71	2,49
10	2	3	3	2,67	3	3	3	3,00	1	2	1	1,33	2	2	2	2,00	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1,57	2,04
11	3	3	3	3,00	4	3	3	3,33	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	2	2	3	3	3	2	2	2	1,57	2,93
12	2	3	2	2,33	4	3	4	3,67	2	3	2	2,33	2	2	2	2,00	2	2	3	3	3	4	2	2	2	1,71	2,62
13	2	2	2	2,00	4	4	4	4,00	3	3	3	3,00	4	2	2	2,67	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1,29	2,72
14	2	3	3	2,67	5	4	3	4,00	2	3	2	2,33	3	3	1	2,33	2	1	1	3	3	3	3	3	3	2,29	2,67
15	1	3	2	2,00	4	4	4	4,00	3	3	2	2,67	2	2	2	2,00	2	1	2	2	3	3	3	3	3	1,29	2,55
16	2	2	2	2,00	4	4	4	4,00	2	2	2	2,00	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00	2,35
17	5	3	4	4,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	3,17
18	3	2	3	2,67	3	3	3	3,00	2	3	2	2,33	3	3	2	2,67	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1,29	2,55
19	4	4	4	4,00	2	2	2	2,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3,57	3,52
20	4	3	4	3,67	3	4	2	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	2	2	4	4	3	2	2	2	1,86	3,07
21	3	3	3	3,00	4	3	3	3,33	2	3	3	2,67	3	3	1	2,33	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1,71	2,49
22	2	3	3	2,67	3	3	3	3,00	1	2	1	1,33	2	2	2	2,00	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1,57	2,04

23	3	3	3	3,00	4	3	3	3,33	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	2	2	3	3	3	2	2,57	2,93
24	2	3	2	2,33	4	3	4	3,67	2	3	2	2,33	2	2	2	2,00	2	2	3	3	3	4	2	2,71	2,62
25	2	2	2	2,00	4	4	4	4,00	3	3	3	3,00	4	2	2	2,67	2	2	2	2	2	3	3	2,29	2,72
26	2	3	3	2,67	5	4	3	4,00	2	3	2	2,33	3	3	1	2,33	2	1	1	3	3	3	3	2,29	2,67
27	1	3	2	2,00	4	4	4	4,00	3	3	2	2,67	2	2	2	2,00	2	1	2	2	3	3	3	2,29	2,55
28	2	2	2	2,00	4	4	4	4,00	2	2	2	2,00	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2	2	2	2,00	2,35
29	5	3	4	4,00	3	3	3	3,00	3	4	3	3,33	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3	3,00	3,23
30	3	2	3	2,67	3	3	3	3,00	2	3	2	2,33	3	3	2	2,67	2	2	2	3	3	2	2	2,29	2,55
31	4	4	4	4,00	2	2	2	2,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	3	2	4	4	4	4	4	3,57	3,52
32	4	3	4	3,67	3	4	2	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	2	2	4	4	3	2	2,86	2,07
33	3	3	3	3,00	4	3	3	3,33	2	3	3	2,67	3	3	1	2,33	2	1	2	2	2	2	1	2,71	2,49
34	2	3	3	2,67	3	3	3	3,00	1	2	1	1,33	2	2	2	2,00	2	1	1	2	1	2	2	2,57	2,04
35	3	3	3	3,00	4	3	3	3,33	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	2	2	3	3	3	2	2,57	2,93
36	2	3	2	2,33	4	3	4	3,67	2	3	2	2,33	2	2	2	2,00	2	2	3	3	3	4	2	2,71	2,62
37	2	2	2	2,00	4	4	4	4,00	3	3	3	3,00	4	2	2	2,67	2	2	2	2	2	3	3	2,29	2,72
38	2	3	3	2,67	5	4	3	4,00	2	3	2	2,33	3	3	1	2,33	2	1	1	3	3	3	3	2,29	2,67
39	1	3	2	2,00	4	4	4	4,00	3	4	2	2,00	2	2	2	2,00	2	1	2	2	3	3	3	2,29	2,61
40	2	2	2	2,00	4	4	4	4,00	2	2	2	2,00	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2	2	2	2,00	2,35
41	5	3	4	4,00	3	3	3	3,00	3	4	3	3,33	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3	3,00	3,23
42	3	2	3	2,67	3	3	3	3,00	2	3	2	2,33	3	3	2	2,67	2	2	2	3	3	2	2	2,29	2,55
43	4	4	4	4,00	2	2	2	2,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	3	2	4	4	4	4	4	3,57	3,52
44	4	3	4	3,67	3	4	2	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	2	2	4	4	3	2	2,86	2,07
45	3	3	3	3,00	4	3	3	3,33	2	3	3	2,67	3	3	1	2,33	2	1	2	2	2	2	1	2,71	2,49
46	2	3	3	2,67	3	3	3	3,00	1	2	1	1,33	2	2	2	2,00	2	1	1	2	1	2	2	2,57	2,04
47	3	3	3	3,00	4	3	3	3,33	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	2	2	3	3	3	2	2,57	2,93

48	2	3	2	2,	33	4	3	4	3,	67	2	3	2	2,	33	2	2	2	2,	00	2	2	3	3	3	4	2	2,	71	2,	62	
49	2	2	2	2,	00	4	4	4	4,	00	3	3	3	3,	00	4	2	2	2,	67	2	2	2	2	2	3	3	2,	29	2,	72	
50	2	3	3	2,	67	5	4	3	4,	00	2	3	2	2,	33	3	3	1	2,	33	2	1	1	3	3	3	3	2,	29	2,	67	
51	1	3	2	2,	00	4	4	4	4,	00	3	4	2	3,	00	2	2	2	2,	00	2	1	2	2	3	3	3	2,	29	2,	61	
52	2	2	2	2,	00	4	4	4	4,	00	2	2	2	2,	00	2	2	2	2,	00	2	2	2	2	2	2	2	2,	00	2,	35	
53	5	3	4	4,	00	3	3	3	3,	00	3	4	3	3,	33	3	3	3	3,	00	3	3	3	3	3	3	3	3	00	3,	3,	23
54	3	2	3	2,	67	3	3	3	3,	00	2	3	2	2,	33	3	3	2	2,	67	2	2	2	3	3	2	2	2,	29	2,	55	
55	4	4	4	4,	00	2	2	2	2,	00	4	4	4	4,	00	4	4	4	4,	00	3	2	4	4	4	4	4	3,	57	3,	52	
56	4	3	4	3,	67	3	4	2	3,	00	3	3	3	3,	00	3	3	3	3,	00	3	2	2	4	4	3	2	2,	86	3,	07	
57	3	3	3	3,	00	4	3	3	3,	33	2	3	3	2,	67	3	3	1	2,	33	2	1	2	2	2	2	1	1,	71	2,	49	
58	2	3	3	2,	67	3	3	3	3,	00	1	2	1	1,	33	2	2	2	2,	00	2	1	1	2	1	2	2	1,	57	2,	04	
59	3	3	3	3,	00	4	3	3	3,	33	3	3	3	3,	00	3	3	3	3,	00	3	2	2	3	3	3	2	2,	57	2,	93	
60	2	3	2	2,	33	4	3	4	3,	67	2	3	2	2,	33	2	2	2	2,	00	2	2	3	3	3	4	2	2,	71	2,	62	
61	2	2	2	2,	00	4	4	4	4,	00	3	3	3	3,	00	4	2	2	2,	67	2	2	2	2	2	3	3	2,	29	2,	72	
62	2	3	3	2,	67	5	4	3	4,	00	2	3	2	2,	33	3	3	1	2,	33	2	1	1	3	3	3	3	2,	29	2,	67	
63	1	3	2	2,	00	4	4	4	4,	00	3	4	2	3,	00	2	2	2	2,	00	2	1	2	2	3	3	3	2,	29	2,	61	
64	2	2	2	2,	00	4	4	4	4,	00	2	2	2	2,	00	2	2	2	2,	00	2	2	2	2	2	2	2	2,	00	2,	35	
65	5	3	4	4,	00	3	3	3	3,	00	3	4	3	3,	33	3	3	3	3,	00	3	3	3	3	3	3	3	3	00	3,	3,	23
66	3	2	3	2,	67	3	3	3	3,	00	2	3	2	2,	33	3	3	2	2,	67	2	2	2	3	3	2	2	2,	29	2,	55	
67	4	4	4	4,	00	2	2	2	2,	00	4	4	4	4,	00	4	4	4	4,	00	2	2	4	4	4	4	4	3,	43	3,	48	
68	4	3	4	3,	67	3	4	2	3,	00	3	3	3	3,	00	3	3	3	3,	00	3	2	2	4	4	3	2	2,	86	3,	07	
69	3	3	3	3,	00	4	3	3	3,	33	2	3	3	2,	67	3	3	1	2,	33	2	1	2	2	2	2	1	1,	71	2,	49	
70	2	3	3	2,	67	3	3	3	3,	00	1	2	1	1,	33	2	2	2	2,	00	2	1	1	2	1	2	2	1,	57	2,	04	
71	3	3	3	3,	00	4	3	3	3,	33	3	3	3	3,	00	3	3	3	3,	00	3	2	2	3	3	3	2	2,	57	2,	93	
72	2	3	2	2,	33	4	3	4	3,	67	2	3	2	2,	33	2	2	2	2,	00	2	2	3	3	3	4	2	2,	71	2,	62	

73	2	2	2	2,00	4	4	4	4,00	3	3	3	3,00	4	2	2	2,67	2	2	2	2	2	3	3	2,29	2,72
74	2	3	3	2,67	5	4	3	4,00	2	3	2	2,33	3	3	1	2,33	2	1	1	3	3	3	3	2,29	2,67
75	1	3	2	2,00	4	4	4	4,00	3	4	2	3,00	2	2	2	2,00	2	1	2	2	3	3	3	2,29	2,61
76	2	2	2	2,00	4	4	4	4,00	2	2	2	2,00	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2	2	2	2,00	2,35
77	5	3	4	4,00	3	3	3	3,00	3	4	3	3,33	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3	3,00	3,23
78	3	2	3	2,67	3	3	3	3,00	2	3	2	2,33	3	3	2	2,67	2	2	2	3	3	2	2	2,29	2,55
79	4	4	4	4,00	2	2	2	2,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	2	2	4	4	4	4	4	3,43	3,48
80	4	3	4	3,67	3	4	2	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	2	2	4	4	3	2	2,86	3,07
81	3	3	3	3,00	4	3	3	3,33	2	3	3	2,67	3	3	1	2,33	2	1	2	2	2	2	1	1,71	2,49
82	2	3	3	2,67	3	3	3	3,00	1	2	1	1,33	2	2	2	2,00	2	1	1	2	1	2	2	1,57	2,04
83	3	3	3	3,00	4	3	3	3,33	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	2	2	3	3	3	2	2,57	2,93
84	2	3	2	2,33	4	3	4	3,67	2	3	2	2,33	2	2	2	2,00	2	2	3	3	3	4	2	2,71	2,62
85	2	2	2	2,00	4	4	4	4,00	3	3	3	3,00	4	2	2	2,67	2	2	2	2	2	3	3	2,29	2,72
86	2	3	3	2,67	5	4	3	4,00	2	3	2	2,33	3	3	1	2,33	2	1	1	3	3	3	3	2,29	2,67
87	1	3	2	2,00	4	4	4	4,00	3	4	2	3,00	2	2	2	2,00	2	1	2	2	3	3	3	2,29	2,61
88	2	2	2	2,00	4	4	4	4,00	2	2	2	2,00	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2	2	2	2,00	2,35
89	5	3	4	4,00	3	3	3	3,00	3	4	3	3,33	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3	3,00	3,23
90	3	2	3	2,67	3	3	3	3,00	2	3	2	2,33	3	3	2	2,67	2	2	2	3	3	2	2	2,29	2,55
91	4	4	4	4,00	2	2	2	2,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	2	2	4	4	4	4	4	3,43	3,48
92	4	3	4	3,67	3	4	2	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	2	2	4	4	3	2	2,86	3,07
93	3	3	3	3,00	4	3	3	3,33	2	3	3	2,67	3	3	1	2,33	2	1	2	2	2	2	1	1,71	2,49
94	2	3	3	2,67	3	3	3	3,00	1	2	1	1,33	2	2	2	2,00	2	1	1	2	1	2	2	1,57	2,04
95	3	3	3	3,00	4	3	3	3,33	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	2	2	3	3	3	2	2,57	2,93
96	2	3	2	2,33	4	3	4	3,67	2	3	2	2,33	2	2	2	2,00	2	2	3	3	3	4	2	2,71	2,62
97	2	2	2	2,00	4	4	4	4,00	3	3	3	3,00	4	2	2	2,67	2	2	2	2	2	3	3	2,29	2,72

98	2	3	3	2,67	5	4	3	4,00	2	3	2	2,33	3	3	1	2,33	2	1	1	3	3	3	3	2,29	2,67
99	1	3	2	2,00	4	4	4	4,00	3	4	2	3,00	2	2	2	2,00	2	1	2	2	3	3	3	2,29	2,61
100	2	2	2	2,00	4	4	4	4,00	2	2	2	2,00	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2	2	2	2,00	2,35
				2,83				3,38				2,68				2,57								2,42	2,73



DATA KUISIONER KINERJA KEPUASAN PELANGGAN

No	1			2			3			4			5							Re rat a	Re rat a							
	a	b	c	Re rat a	a	b	c	Re rat a	a	b	c	Re rat a	a	b	c	d	e	f	g									
1	4	4	2	3,33	4	2	3	3,00	3	2	4	3,00	2	2	2	2,00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	2,88
2	4	4	3	3,67	3	2	3	2,67	3	2	4	3,00	3	3	4	3,33	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3,43	3,25
3	3	3	3	3,00	3	3	4	3,33	5	3	5	4,33	4	4	4	4,00	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4,29	3,86	
4	3	2	4	3,00	4	4	4	4,00	3	2	4	3,00	4	4	4	4,00	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3,71	3,57	
5	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00
6	3	4	4	3,67	3	4	3	3,33	4	3	4	3,67	3	4	4	3,67	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3,71	3,62
7	2	2	2	2,00	2	2	2	2,00	2	2	2	2,00	2	2	2	2,00	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3,71	2,52
8	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	4	3	3	3,33	4	3	3	3,33	3	2	5	5	3	2	3	4	4	3,43	3,25	
9	3	3	3	3,00	4	3	3	3,33	3	3	3	3,00	4	3	4	3,67	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4,29	3,57	
10	4	3	3	3,33	3	4	4	3,67	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4,14	3,52	
11	3	3	3	3,00	4	3	3	3,33	3	3	3	3,00	4	3	4	3,67	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4,14	3,52
12	4	3	3	3,33	3	4	4	3,67	4	3	4	3,67	5	4	4	4,33	5	5	4	4	3	2	4	4	4	3,86	3,78	
13	4	4	3	3,67	3	2	3	2,67	3	2	4	3,00	3	3	4	3,33	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3,43	3,25
14	3	3	3	3,00	3	3	4	3,33	5	3	5	4,33	4	4	4	4,00	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4,29	3,86
15	3	2	4	3,00	4	4	4	4,00	3	2	4	3,00	4	4	4	4,00	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3,71	3,57

5				0				0				0								1	7
1				4,0				4,0				4,0								4,0	4,0
6	4	4	4	0	4	4	4	0	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	0	0
1				3,3				3,0				3,0								3,0	2,8
7	4	4	2	3	4	2	3	0	3	2	4	0	2	2	2	0	3	3	3	3	3
1				3,6				3,3				3,6								3,7	3,6
8	3	4	4	7	3	4	3	3	4	3	4	7	3	4	4	7	4	4	4	3	3
1				2,0				2,0				2,0								3,7	2,5
9	2	2	2	0	2	2	2	0	2	2	2	0	2	2	2	0	4	4	4	4	3
2				3,0				3,0				3,3								3,4	3,2
0	3	3	3	0	3	3	3	0	4	3	3	3	4	3	3	3	2	5	5	3	2
2				3,0				3,3				3,0								4,2	3,5
1	3	3	3	0	4	3	3	3	3	3	3	0	4	3	4	7	4	5	4	4	4
2				3,3				3,6				3,0								4,1	3,5
2	4	3	3	3	3	4	4	7	3	3	3	0	3	3	3	0	4	5	4	4	3
2				3,0				3,3				3,0								4,1	3,5
3	3	3	3	0	4	3	3	3	3	3	3	0	4	3	4	7	5	5	5	3	4
2				3,3				3,6				3,6								3,8	3,7
4	4	3	3	3	3	4	4	7	4	3	4	7	5	4	4	3	5	5	4	4	3
2				3,6				2,6				3,0								3,4	3,2
5	4	4	3	7	3	2	3	7	3	2	4	0	3	3	4	3	3	4	4	4	3
2				3,0				3,3				4,3								4,2	3,8
6	3	3	3	0	3	3	4	3	5	3	5	3	4	4	4	0	5	5	5	5	3
2				3,0				4,0				3,0								3,7	3,5
7	3	2	4	0	4	4	4	0	3	2	4	0	4	4	4	0	4	5	4	4	3
2				4,0				4,0				4,0								4,0	4,0
8	4	4	4	0	4	4	4	0	4	4	4	0	4	4	4	0	4	4	4	4	4
2				3,3				3,0				3,0								3,0	2,8
9	4	4	2	3	4	2	3	0	3	2	4	0	2	2	2	0	3	3	3	3	3
3				3,6				3,3				3,6								3,7	3,6
0	3	4	4	7	3	4	3	3	4	3	4	7	3	4	4	7	4	4	4	3	3
3				2,0				2,0				2,0								3,7	2,5
1	2	2	2	0	2	2	2	0	2	2	2	0	2	2	2	0	4	4	4	4	4
3				3,0				3,0				3,3								3,4	3,2
2	3	3	3	0	3	3	3	0	4	3	3	3	4	3	3	3	2	5	5	3	2
3				3,0				3,3				3,0								4,2	3,5
3	3	3	3	0	4	3	3	3	3	3	3	0	4	3	4	7	4	5	4	4	4
3				3,3				3,6				3,0								4,1	3,5
4	4	3	3	3	3	4	4	7	3	3	3	0	3	3	3	0	4	5	4	4	4
3				3,0				3,3				3,0								4,1	3,5
5	3	3	3	0	4	3	3	3	3	3	3	0	4	3	4	7	5	5	5	3	4
3				3,3				3,6				3,6								3,8	3,7
6	4	3	3	3	3	4	4	7	4	3	4	7	5	4	4	3	5	5	4	4	3
3				3,6				2,6				3,0								3,4	3,2
7	4	4	3	7	3	2	3	7	3	2	4	0	3	3	4	3	3	4	4	4	3
3				3,0				3,3				4,3								4,2	3,8
8	3	3	3	0	3	3	4	3	5	3	5	3	4	4	4	0	5	5	5	5	3
3				3,0				4,0				3,0								3,7	3,5
9	3	2	4	0	4	4	4	0	3	2	4	0	4	4	4	0	4	5	4	4	3
4	4	4	4	4,0	4	4	4	4,0	4	4	4	4,0	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4

5				3				0				0							0	8							
6				3,6				3,3				3,6							3,7	3,6							
6	3	4	4	7	3	4	3	3	4	3	4	7	3	4	4	3,6	7	4	4	4	3	3	4	4	3,7	3,6	
6				2,0				2,0				2,0				2,0										3,7	2,5
7	2	2	2	0	2	2	2	0	2	2	2	0	2	2	2	0	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	2
6				3,0				3,0				3,3				3,3										3,4	3,2
8	3	3	3	0	3	3	3	0	4	3	3	3	4	3	3	3	2	5	5	3	2	3	4	4	3	5	
6				3,0				3,3				3,0				3,6										4,2	3,5
9	3	3	3	0	4	3	3	3	3	3	3	0	4	3	4	7	4	5	4	4	4	4	5	5	9	7	
7				3,3				3,6				3,0				3,0										4,1	3,5
0	4	3	3	3	3	4	4	7	3	3	3	0	3	3	3	0	4	5	4	4	4	3	5	4	4	2	
7				3,0				3,3				3,0				3,6										4,1	3,5
1	3	3	3	0	4	3	3	3	3	3	3	0	4	3	4	7	5	5	5	3	4	3	4	4	4	2	
7				3,3				3,6				3,6				4,3										3,8	3,7
2	4	3	3	3	3	4	4	7	4	3	4	7	5	4	4	3	5	5	4	4	3	2	4	6	8		
7				3,6				2,6				3,0				3,3										3,4	3,2
3	4	4	3	7	3	2	3	7	3	2	4	0	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5	
7				3,0				3,3				4,3				4,0										4,2	3,8
4	3	3	3	0	3	3	4	3	5	3	5	3	4	4	4	0	5	5	5	5	3	3	4	9	6		
7				3,0				4,0				3,0				4,0										3,7	3,5
5	3	2	4	0	4	4	4	0	3	2	4	0	4	4	4	0	4	5	4	4	3	3	3	1	7		
7				4,0				4,0				4,0				4,0										4,0	4,0
6	4	4	4	0	4	4	4	0	4	4	4	0	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	
7				3,3				3,0				3,0				2,0										3,0	2,8
7	4	4	2	3	4	2	3	0	3	2	4	0	2	2	2	0	3	3	3	3	3	3	3	3	0	8	
7				3,6				3,3				3,6				3,6										3,7	3,6
8	3	4	4	7	3	4	3	3	4	3	4	7	3	4	4	7	4	4	4	3	3	4	4	1	2		
7				2,0				2,0				2,0				2,0										3,7	2,5
9	2	2	2	0	2	2	2	0	2	2	2	0	2	2	2	0	4	4	4	4	4	3	3	1	2		
8				3,0				3,0				3,3				3,3										3,4	3,2
0	3	3	3	0	3	3	3	0	4	3	3	3	4	3	3	3	2	5	5	3	2	3	4	3	5		
8				3,0				3,3				3,0				3,6										4,2	3,5
1	3	3	3	0	4	3	3	3	3	3	3	0	4	3	4	7	4	5	4	4	4	4	5	9	7		
8				3,3				3,6				3,0				3,0										4,1	3,5
2	4	3	3	3	3	4	4	7	3	3	3	0	3	3	3	0	4	5	4	4	4	3	5	4	2		
8				3,0				3,3				3,0				3,6										4,1	3,5
3	3	3	3	0	4	3	3	3	3	3	3	0	4	3	4	7	5	5	5	3	4	3	4	4	2		
8				3,3				3,6				3,6				4,3										3,8	3,7
4	4	3	3	3	3	4	4	7	4	3	4	7	5	4	4	3	5	5	4	4	3	2	4	6	8		
8				3,6				2,6				3,0				3,3										3,4	3,2
5	4	4	3	7	3	2	3	7	3	2	4	0	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5	
8				3,0				3,3				4,3				4,0										4,2	3,8
6	3	3	3	0	3	3	4	3	5	3	5	3	4	4	4	0	5	5	5	5	3	3	4	9	6		
8				3,0				4,0				3,0				4,0										3,7	3,5
7	3	2	4	0	4	4	4	0	3	2	4	0	4	4	4	0	4	5	4	4	3	3	3	1	7		
8				4,0				4,0				4,0				4,0										4,0	4,0
8	4	4	4	0	4	4	4	0	4	4	4	0	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	
8				3,3				3,0				3,0				2,0										3,0	2,8
9	4	4	2	3	4	2	3	0	3	2	4	0	2	2	2	0	3	3	3	3	3	3	3	0	8		
9	3	4	4	3,6	3	4	3	3,3	4	3	4	3,6	3	4	4	3,6	4	4	4	3	3	4	4	3,7	3,6		

0				7				3				7									1	2
9				2,0				2,0				2,0									3,7	2,5
1	2	2	2	0	2	2	2	0	2	2	2	0	2	2	2	0	4	4	4	4	3	3
9				3,0				3,0				3,3				3,3					3,4	3,2
2	3	3	3	0	3	3	3	0	4	3	3	3	3	3	3	3	2	5	5	3	2	3
9				3,0				3,3				3,0				3,6					4,2	3,5
3	3	3	3	0	4	3	3	3	3	3	3	0	4	3	4	7	4	5	4	4	4	5
9				3,3				3,6				3,0				3,0					4,1	3,5
4	4	3	3	3	3	4	4	7	3	3	3	0	3	3	3	0	4	5	4	4	3	5
9				3,0				3,3				3,0				3,6					4,1	3,5
5	3	3	3	0	4	3	3	3	3	3	3	0	4	3	4	7	5	5	5	3	4	3
9				3,3				3,6				3,6				4,3					3,8	3,7
6	4	3	3	3	3	4	4	7	4	3	4	7	5	4	4	3	5	5	4	4	3	2
9				3,6				2,6				3,0				3,3					3,4	3,2
7	4	4	3	7	3	2	3	7	3	2	4	0	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3
9				3,0				3,3				4,3				4,0					4,2	3,8
8	3	3	3	0	3	3	4	3	5	3	5	3	4	4	4	0	5	5	5	5	3	3
9				3,0				4,0				3,0				4,0					3,7	3,5
9	3	2	4	0	4	4	4	0	3	2	4	0	4	4	4	0	4	5	4	4	3	3
1				4,0				4,0				4,0				4,0					4,0	4,0
0	4	4	4	0	4	4	4	0	4	4	4	0	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4
				3,2				3,2				3,2				3,4					3,8	3,4
				0				9				6				3					1	5



Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,793	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H1a	5,7400	1,366	,738	,694
H1b	5,6500	3,341	,441	,903
H1c	5,5700	1,965	,922	,423

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,800	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H2a	6,5300	1,262	,731	,631
H2b	6,7800	1,688	,630	,747
H2c	6,9500	1,604	,591	,781

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,896	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H3a	5,5300	1,545	,894	,760
H3b	4,9900	2,131	,717	,919
H3c	5,5400	1,665	,800	,849

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,728	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H4a	4,9000	1,566	,566	,623
H4b	5,0600	1,572	,673	,522
H4c	5,4800	1,424	,454	,791

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,866	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H5a	14,6600	11,398	,573	,859
H5b	15,2100	10,915	,523	,861
H5c	14,8000	9,354	,694	,839
H5d	14,2200	9,547	,748	,831
H5e	14,2100	8,915	,776	,826
H5f	14,1300	9,831	,723	,835
H5g	14,5300	10,454	,485	,869