

SURAT IJIN MELAKUKAN PENELITIAN



PT.HONDA AHASS SERVIS 9029 - WONOKROMO

Jl Imogiri Timur Wonokromo Km.10, Telp.0274 4415141

HP.087738149555

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Yang bertandatangan dibawah ini selaku Service Advisor Honda AHASS cabang Wonokromo, menerangkan bahwa :

Nama : Anita Kusuma Wati
Nim : 11522010
Jurusan : Teknik Industri
Kampus : Universitas Islam Indonesia

Benar benar telah melakukan penelitian mulai tanggal 14 – 20 Juni 2017 di Wonokromo Honda Ahass Servis , beralamat Jl Imogiri Timur Wonokromo Km.10 untuk menyusun skripsi dengan judul **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Wonokromo Honda Ahass Servis).**

Demikian surat keterangan ini dibuat, agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pleret, 20 Juni 2017

Service Advisor

Eka Cahya Nugraha

KUISIONER PENELITIAN TUGAS AKHIR
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (SERVICE QUALITY) TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA WONOKROMO HONDA AHASS
SERVIS JALAN PLERET)

Kepada Responden yang terhormat,

Saat ini peneliti sedang melakukan survei kualitas pelayanan di AHASS Honda Motor. Partisipasi Anda sangat kami harapkan dalam mengisi kuesioner ini. Kami harap informasi yang Anda berikan adalah sesuai dengan keyakinan Anda. Perlu diketahui bahwa dengan pengisian kuesioner dalam penelitian ini tidak ada maksud apapun, kecuali hanya untuk keperluan ilmiah semata, dan dalam penelitian ini tidak ada jawaban yang benar maupun salah, yang ingin diketahui adalah sejauh mana Anda menganggap penting suatu karakteristik harus dimiliki AHASS dan sejauh mana tingkat kepuasan Anda terhadap layanan yang diberikan AHASS. Untuk dari itu, setiap jawaban yang Anda berikan merupakan bantuan yang tidak ternilai besarnya bagi penelitian kami. Apabila terdapat kesulitan menjawab, dapat bertanya langsung kepada Interviewer.

Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya atas bantuan dan kesediaan Anda untuk dapat meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner ini.

Hormat saya.

Anita Kusuma Wati

**KUISIONER PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (SERVICE QUALITY)
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA WONOKROMO
HONDA AHASS SERVIS JALAN PLERET)**

1. Informasi Data Responden

Tuliskan identitas anda dan berikan tanda (\checkmark) pada salah satu jawaban yang tersedia

1. Nama :

2. Alamat :

3. Jenis kelamin

Pria

Wanita

4. Usia anda sekarang?

< 30 tahun

> 50 tahun

30-50 tahun

5. Pendidikan terakhir anda?

SD / sederajat

Diploma (D1-D3)

SMP / sederajat

Sarjana (S1)

SMA / sederajat

6. Pekerjaan anda sekarang?

Pelajar

Pegawai swasta

Wiraswasta

Lainnya

Pegawai negeri

7. Dari manakah informasi yang anda dapatkan untuk membeli/ menggunakan jasa AHASS?

Keluarga

Brosur

Teman

Pengalaman Pribadi

Media elektronik

8. Pendapatan anda perbulan?

Rp. 250.000

Rp. 50.000 – Rp1.000.000

Rp. 250.000 - Rp500.000

> Rp1.000.000

Karakteristik Responden

Frequencies

Statistics

		Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Sumber Informasi	Pendapatan
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	51	51,0	51,0	51,0
	Wanita	49	49,0	49,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 30 tahun	29	29,0	29,0	29,0
	30-50 tahun	67	67,0	67,0	96,0
	> 50 tahun	4	4,0	4,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD / sederajat	9	9,0	9,0	9,0
	SMP / sederajat	8	8,0	8,0	17,0
	SMA / sederajat	75	75,0	75,0	92,0
	Diploma (D1-D3)	4	4,0	4,0	96,0
	Sarjana (S!)	4	4,0	4,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar	11	11,0	11,0	11,0
	Wiraswasta	37	37,0	37,0	48,0
	Pegawai Negeri	6	6,0	6,0	54,0
	Pegawai Swasta	5	5,0	5,0	59,0
	Lainnya (IRT)	41	41,0	41,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber Informasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Keluarga	17	17,0	17,0	17,0
	Teman	7	7,0	7,0	24,0
	Brosur	3	3,0	3,0	27,0
	Pengalaman Pribadi	73	73,0	73,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pendapatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rp. 250.000	11	11,0	11,0	11,0
	Rp. 250.000 - Rp. 500.000	10	10,0	10,0	21,0
	Rp. 500.000 - Rp. 1.000.000	21	21,0	21,0	42,0
	> Rp. 1.000.000	58	58,0	58,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



Uji Validitas dan Reliabilitas Kepentingan

Correlations

Correlations

	Kepentingan		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
Kepentingan_1	,339	,001	100
Kepentingan_2	,413	,000	100
Kepentingan_3	,562	,000	100
Kepentingan_4	,557	,000	100
Kepentingan_5	,537	,000	100
Kepentingan_6	,670	,000	100
Kepentingan_7	,591	,000	100
Kepentingan_8	,659	,000	100
Kepentingan_9	,661	,000	100
Kepentingan_10	,474	,000	100
Kepentingan_11	,656	,000	100
Kepentingan_12	,683	,000	100
Kepentingan_13	,694	,000	100
Kepentingan_14	,653	,000	100
Kepentingan_15	,543	,000	100
Kepentingan_16	,650	,000	100
Kepentingan_17	,740	,000	100
Kepentingan_18	,471	,000	100
Kepentingan_19	,455	,000	100
Kepentingan_20	,650	,000	100
Kepentingan_21	,560	,000	100

	Keperntingan		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
Keperntingan_22	,677	,000	100
Keperntingan_23	,624	,000	100
Keperntinga	1		100

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
,912	23

Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan

Correlations

Correlations

	Kepuasan		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
Kepuasan_1	,642	,000	100
Kepuasan_2	,587	,000	100
Kepuasan_3	,686	,000	100
Kepuasan_4	,691	,000	100
Kepuasan_5	,590	,000	100
Kepuasan_6	,557	,000	100
Kepuasan_7	,718	,000	100
Kepuasan_8	,741	,000	100
Kepuasan_9	,777	,000	100
Kepuasan_10	,523	,000	100
Kepuasan_11	,617	,000	100
Kepuasan_12	,777	,000	100
Kepuasan_13	,732	,000	100
Kepuasan_14	,680	,000	100
Kepuasan_15	,798	,000	100
Kepuasan_16	,683	,000	100
Kepuasan_17	,767	,000	100
Kepuasan_18	,708	,000	100
Kepuasan_19	,721	,000	100
Kepuasan_20	,657	,000	100
Kepuasan_21	,578	,000	100
Kepuasan_22	,633	,000	100

	Kepuasan		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
Kepuasan_23	,550	,000	100
Kepuasan	1		100

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

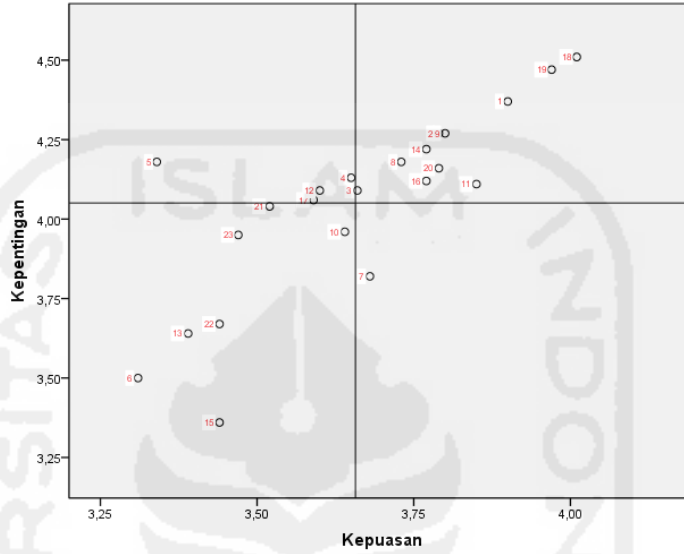
		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics

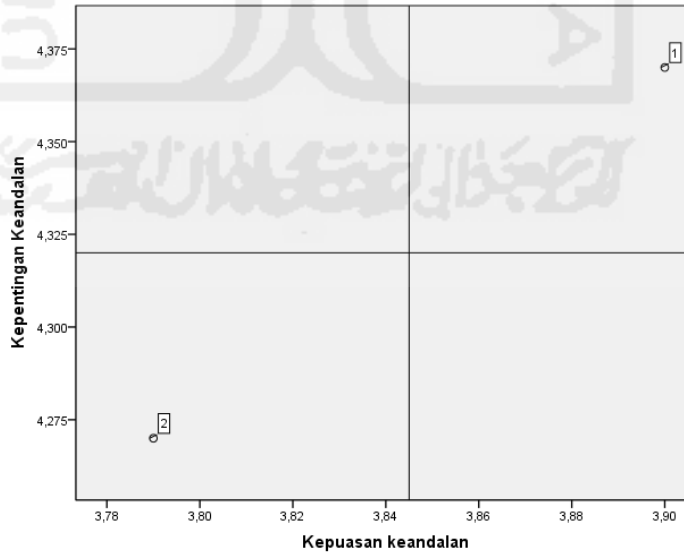
Cronbach's Alpha	N of Items
,944	23

Grafik Kartesius

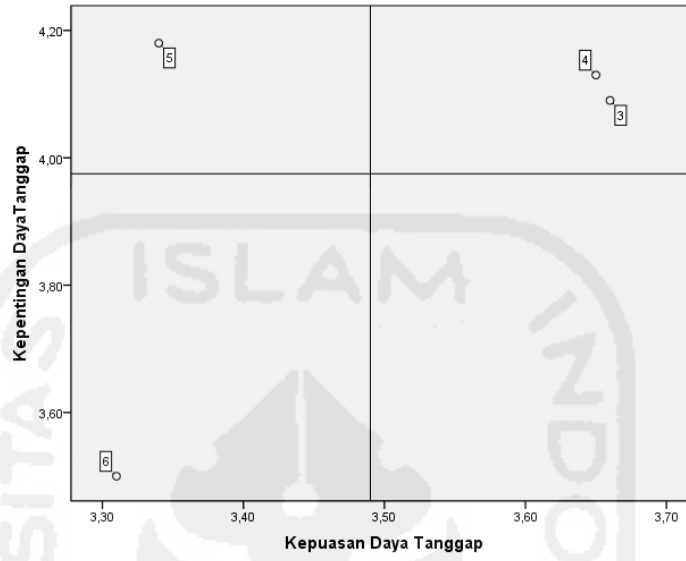
Graph



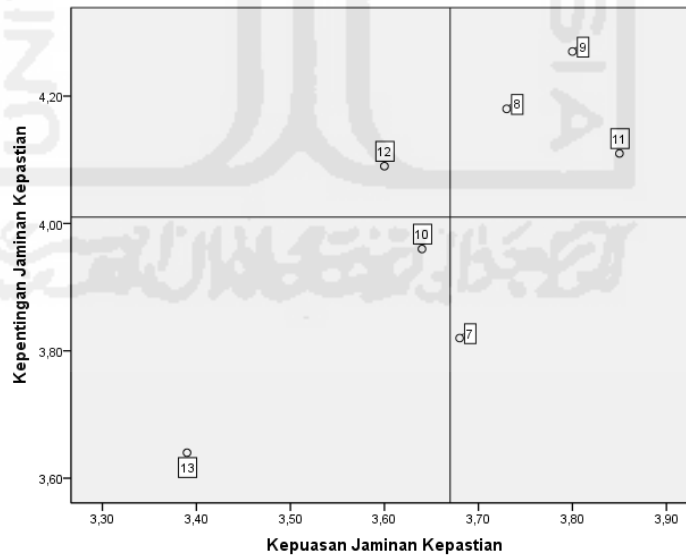
Graph



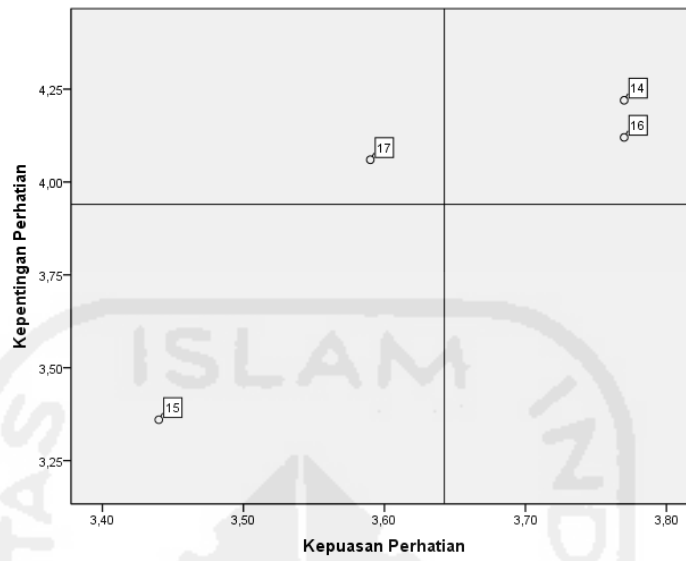
Graph



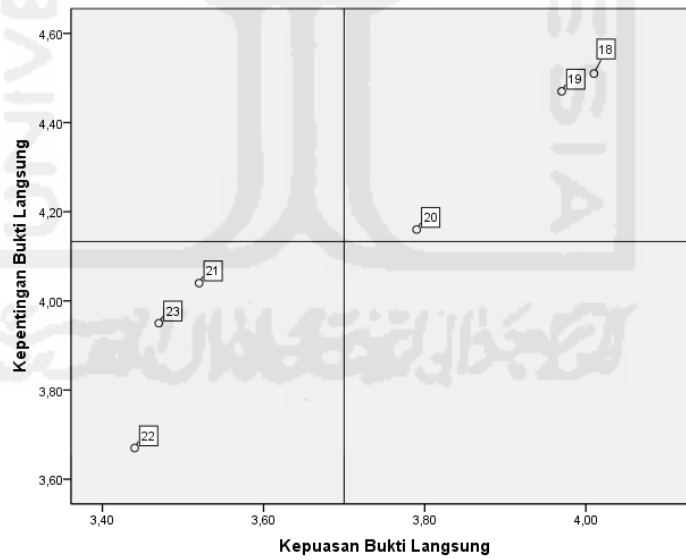
Graph



Graph



Graph



No	Pernyataan	Mean	
		Kepuasan	Kepentingan
Keandalan (Reliability)			
1	Bagaimana pendapat anda tentang masalah / kepentingan anda harus diatasi dengan cepat dan selesai pada waktu yang dijanjikan	3,9	4,37
2	Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian layanan dengan janji yang ditawarkan oleh pihak AHASS	3,79	4,27
		3,845	4,32
Daya Tanggap (Responsiveness)			
3	Bagaimana pendapat anda tentang kesiapan mekanik dalam menanggapi masalah / kepentingan anda	3,66	4,09
4	Bagaimana pendapat anda tentang mekanik untuk selalu bersedia membantu pelanggan	3,65	4,13
5	Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan dengan cepat sehingga ada tidak lama menunggu	3,34	4,18
6	Bagaimana pendapat anda mengenai pelayanan waktu tunggu yang cepat pada saat sparepart yang dibutuhkan kosong saat servis berlangsung	3,31	3,5
		3,49	3,98
Jaminan Kepastian (Assurance)			
7	Bagaimana pendapat anda tentang prestasi dan reputasi AHASS	3,68	3,82

No	Pernyataan	Mean	
		Kepuasan	Kepentingan
8	Bagaimana pendapat anda tentang adanya jaminan service	3,73	4,18
9	Bagaimana pendapat anda tentang mekanik yang handal dan berpengalaman	3,8	4,27
10	Bagaimana pendapat anda tentang standart harga servis maupun sparepart yang ditawarkan oleh AHASS	3,64	3,96
11	Bagaimana pendapat anda tentang kesopanan dan keramahan mekanik dan seluruh staff	3,85	4,11
12	Bagaimana pendapat anda tentang keharusan mekanik untuk dapat dipercayai dalam melakukan tugasnya	3,6	4,09
13	Bagaimana pendapat anda tentang dukungan yang memadai dari AHASS agar mekanik dan seluruh staff dapat melaksanakan tugasnya dengan baik	3,39	3,64
		3,67	4,01
Perhatian (Emphaty)			
14	Bagaimana pendapat anda tentang mekanik untuk bersikap simpatik dan mampu memberikan jalan keluar (saran) terbaik terhadap masalah atau keluhan pelanggan	3,77	4,22
15	Bagaimana pendapat anda tentang mekanik untuk mengingat masalah & preferensi pelanggan sebelumnya	3,44	3,36
16	Bagaimana pendapat anda tentang kemampuan mekanik untuk berkomunikasi dengan baik untuk mengenal dan	3,77	4,12

No	Pernyataan	Mean	
		Kepuasan	Kepentingan
	memahami kebutuhan pelanggan		
17	Bagaimana pendapat anda tentang kesungguhan mekanik untuk memperhatikan kepentingan pelanggan	3,59	4,06
		3,64	3,94
Bukti Langsung (Tangibless)			
18	Bagaimana pendapat anda tentang ketersediaan peralatan dan perlengkapan reparasi yang lengkap dan canggih	4,01	4,51
19	Bagaimana pendapat anda tentang kelengkapan dan ketersediaan sparepart yng lengkap dari pihak AHASS	3,97	4,47
20	Bagaimana pendapat anda tentang mekanik serta staff karyawan untuk berpakaian dan berpenampilan rapih	3,79	4,16
21	Bagaimana pendapat anda tentang kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang tunggu	3,52	4,04
22	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan untuk mendapatkan informasi mengenai pelayanan yang ditawarkan pihak AHASS (papan informasi dll)	3,44	3,67
23	Bagaimana pendapat anda tentang ketersediaan fasilitas pendukung yang memadai (tersedianya bacaan/media cetak, TV, Toilet, Wifi, dll)	3,47	3,95
		3,70	4,13

Data Penelitian

No	Tingkat Kepentingan												
	Keandalan		Daya Tanggap				Jaminan Kepastian						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	4	4	4	5	5	3	4	5	4	3	3	4	4
2	5	5	4	5	5	3	3	4	5	4	4	5	3
3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	3	5	3	3	4	4	4	5	5	3
5	5	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3
6	5	5	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	3
7	3	5	5	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4
8	5	5	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	3
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
11	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
12	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
13	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
14	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
15	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5

No	Tingkat Kepentingan												
	Keandalan		Daya Tanggap				Jaminan Kepastian						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
16	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
17	4	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	4	5
18	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
19	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
20	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
21	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
22	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
23	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	4
24	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
25	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
26	5	3	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3	4
27	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	3	4
30	5	5	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3
31	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
32	5	5	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	3

No	Tingkat Kepentingan												
	Keandalan		Daya Tanggap				Jaminan Kepastian						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
35	4	3	5	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5
36	5	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3
37	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
38	5	4	5	4	3	3	5	5	4	4	5	5	3
39	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
40	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
41	4	4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	3
42	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
43	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3
44	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
45	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4
46	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5
47	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3
48	3	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
49	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3

No	Tingkat Kepentingan												
	Keandalan		Daya Tanggap				Jaminan Kepastian						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
50	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4
51	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
52	5	4	3	4	5	3	4	5	3	4	4	3	4
53	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3
54	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
55	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
56	5	4	3	5	5	3	5	4	5	4	5	5	3
57	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3
58	3	5	5	4	4	3	3	5	4	5	3	5	4
59	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
60	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
61	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
62	4	3	5	3	5	5	3	5	5	3	4	5	5
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
66	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5

No	Tingkat Kepentingan												
	Keandalan		Daya Tanggap				Jaminan Kepastian						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
67	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
68	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	5	5	4
69	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
70	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3
71	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4
72	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3
73	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3
74	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
75	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
76	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3
77	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
81	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4
82	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
83	4	4	4	3	3	3	5	3	5	3	5	4	4

No	Tingkat Kepentingan												
	Keandalan		Daya Tanggap				Jaminan Kepastian						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Rata-rata item	4,4	4,3	4,1	4,1	4,2	3,5	3,8	4,2	4,3	4	4,1	4,1	3,6



No	Tingkat Kepentingan									
	Perhatian				Bukti Langsung					
	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
2	5	3	4	4	5	5	3	3	3	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	3	5	3	5	5	4	4	3	3
5	5	2	4	4	5	5	4	4	3	4
6	4	2	4	4	5	5	3	3	3	3
7	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5
8	4	2	4	4	5	5	4	4	3	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
11	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
12	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4
13	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	2	4	4	5	5	4	4	3	4
15	5	3	4	4	5	5	4	4	3	4
16	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
17	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3

No	Tingkat Kepentingan									
	Perhatian				Bukti Langsung					
	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
18	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
19	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4
20	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
21	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
22	4	3	4	4	5	5	4	4	3	3
23	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5
24	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4
25	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
26	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3
27	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2
28	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
29	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5
30	5	2	4	4	5	5	4	3	3	3
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	2	4	4	5	5	4	4	3	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	2	3	3	5	5	4	4	3	3

No	Tingkat Kepentingan									
	Perhatian				Bukti Langsung					
	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
52	5	4	4	3	5	3	5	5	5	5
53	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4
56	5	5	1	5	1	1	3	3	3	5
57	3	3	4	3	5	5	5	4	3	4
58	4	3	5	5	4	4	4	3	4	3
59	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
60	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
61	4	3	4	4	5	5	5	4	3	4
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4
65	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
67	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
68	3	4	4	5	5	5	5	4	4	3

No	Tingkat Kepentingan									
	Perhatian				Bukti Langsung					
	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
69	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
71	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4
72	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
73	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
75	4	3	4	4	5	5	5	4	3	4
76	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4
77	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4
78	4	2	4	4	5	5	4	3	2	2
79	4	2	4	4	5	5	3	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	2	4	4	5	5	5	5	3	5
82	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
83	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4
84	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3
85	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4

No	Tingkat Kepentingan									
	Perhatian				Bukti Langsung					
	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
86	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
88	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4
89	5	5	3	4	4	4	4	3	4	5
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	4	2	4	4	5	5	4	4	3	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
93	4	2	4	4	5	5	4	4	3	4
94	1	5	4	2	3	3	3	5	5	3
95	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4
96	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
97	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
100	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Rata-rata item	4,2	3,4	4,1	4,1	4,5	4,5	4,2	4	3,7	4

No	Tingkat Kepuasan												
	Keandalan		Daya Tanggap				Jaminan Kepastian						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	5	4	3	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4
2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3
3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
6	5	5	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
7	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
13	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3

No	Tingkat Kepuasan												
	Keandalan		Daya Tanggap				Jaminan Kepastian						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
35	4	3	4	3	5	4	3	5	3	3	5	5	5
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	4	4	5	5	3	3	4	5	4	3	5	4	3
39	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
40	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	4	4	4	4	3	2	3	3	5	4	4	4	3
42	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
43	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3
44	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
45	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3

No	Tingkat Kepuasan												
	Keandalan		Daya Tanggap				Jaminan Kepastian						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
50	4	5	4	5	4	3	5	5	4	3	4	4	3
51	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
52	3	3	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	3
53	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
54	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
56	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	3	5
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
58	5	5	5	4	4	3	3	5	4	5	3	5	4
59	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3
60	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
61	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
62	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
65	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
66	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4

No	Tingkat Kepuasan												
	Keandalan		Daya Tanggap				Jaminan Kepastian						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
67	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
68	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
70	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
71	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5
72	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
74	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
75	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
76	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3
77	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3
78	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3
80	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
81	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4
82	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	3
83	4	4	4	3	3	3	5	3	5	3	5	4	4

No	Tingkat Kepuasan												
	Keandalan		Daya Tanggap				Jaminan Kepastian						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
84	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
85	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5
86	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
87	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3
88	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3
89	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	5	5
90	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3
91	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
92	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3
94	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3	5	4	3
96	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5
99	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	3
100	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	4	4	3

No	Tingkat Kepuasan												
	Keandalan		Daya Tanggap				Jaminan Kepastian						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Rata-rata item	3,9	3,8	3,7	3,7	3,3	3,3	3,7	3,7	3,8	3,6	3,9	3,6	3,4



No	Tingkat Kepuasan/kinerja									
	Perhatian				Bukti Langsung					
	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3
2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
3	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4
4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3
5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
6	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
8	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3
12	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
13	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
14	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2
16	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3
17	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3

No	Tingkat Kepuasan/kinerja									
	Perhatian				Bukti Langsung					
	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
18	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
19	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3
20	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
25	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
26	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3
27	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3

No	Tingkat Kepuasan/kinerja									
	Perhatian				Bukti Langsung					
	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
69	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
70	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3
72	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
73	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
75	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
76	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
77	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4
82	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
83	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4
84	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4
85	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4

No	Tingkat Kepuasan/kinerja									
	Perhatian				Bukti Langsung					
	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
86	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
88	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
89	5	5	3	4	4	4	4	3	4	5
90	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3
91	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
93	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
94	3	3	5	3	3	3	4	4	4	4
95	3	4	3	2	3	3	4	3	2	1
96	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
98	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
99	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3
100	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
Rata-rata item	3,8	3,4	3,8	3,6	4	4	3,8	3,5	3,4	3,5

LAMPIRAN GAMBAR



Gambar 1. Pengisian Kuisisioner



Gambar 2. Pengisian Kuisisioner



Gambar 3. Suasana Lokasi Ahass



Gambar 4. Suasana Lokasi Ahass



Gambar 5 Lokasi Tempat Tunggu Servis

