

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Mia Eka waty
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 8 November 1980
Alamat : Jl. Raya Bogor Gg. Langgar Rt. 002 Rw. 08
No. 26 Ciracas Jakarta Timur 13740
Agama : Islam
Pendidikan :
1986-1992 SDI Yasma PB. Soedirman Jakarta
1992-1995 SMPN 49 Jakarta
1995-1998 SMUN 39 Jakarta
1998-2001 Program D III Administrasi Keuangan dan Perbankan FISIP UI
2002-2008 Program Sarjana Ekstensi Administrasi Niaga FISIP UI

KUISIONER

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Saudara responden

Dengan hormat,

Dalam rangka penelitian untuk penulisan skripsi saya yang berjudul Kepuasan Bank-Bank Anggota ATM Bersama Atas Pelaksanaan Manajemen Komplain PT. Artajasa Pembayaran Elektronis, saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/ Saudara untuk membantu mengisi kuisioner ini. Terima kasih atas perhatian dan waktu yang telah diluangkan oleh Bapak/Ibu/Saudara.

Hormat saya,

Mia Eka Waty

KUISIONER

IDENTITAS RESPONDEN

Nama Bank :

Lama bergabung di ATM Bersama : () 1 – 4 tahun
() 5 – 8 tahun

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda silang (X) untuk setiap jawaban yang Anda pilih
 SS = Sangat Setuju TS = Tidak Setuju
 S = Setuju STS = Sangat Tidak Setuju

Contoh :

Pernyataan	SS	S	TS	STS
Sekolah merupakan tempat menimba ilmu	X			

Commitment

Pernyataan	SS	S	TS	STS
1. Manajemen Artajasa berkomitmen untuk mendengarkan komplain yang ada				
2. Manajemen Artajasa berkomitmen untuk menyelesaikan komplain yang ada				
3. Customer Care Group Artajasa berkomitmen untuk mendengarkan komplain yang ada				
4. Customer Care Group Artajasa berkomitmen untuk menyelesaikan komplain yang ada				

Fairness

Pernyataan	SS	S	TS	STS
5. Setiap komplain mendapatkan perlakuan sama/adil tanpa membedakan pelanggan				

Visibility

6. Mekanisme pengajuan komplain sudah dipublikasikan kepada pelanggan				
7. Mekanisme pengajuan komplain jelas bagi pelanggan				
8. Karyawan yang menangani komplain mengerti mekanisme pengajuan komplain				
9. Ada kejelasan kepada siapa pengajuan komplain ditujukan				

Simple

10. Artajasa menyediakan fasilitas untuk mengajukan komplain				
--	--	--	--	--

11. Artajasa memberikan kemudahan dalam pengajuan komplain				
12. Aturan pengajuan komplain tidak berbelit-belit				

Responsiveness

13. Artajasa cepat dalam menangani komplain				
14. Artajasa tepat dalam menangani komplain				



Koding Data Kuesiner

Resp.	Indikator														Skor	Kategori
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14		
1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	47	Sangat Puas
2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	40	Puas
3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	40	Puas
4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	46	Puas
5	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	47	Sangat Puas
6	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	38	Puas
7	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	43	Puas
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	54	Sangat Puas
9	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	40	Puas
10	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	Sangat Puas
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	53	Sangat Puas
12	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	38	Puas
13	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	51	Sangat Puas
14	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	44	Puas
15	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	Sangat Puas
16	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	48	Sangat Puas
17	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	40	Puas
18	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	38	Puas
19	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	Sangat Puas
20	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	52	Sangat Puas
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	43	Puas
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	54	Sangat Puas
23	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	52	Sangat Puas
24	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	47	Sangat Puas
25	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	43	Puas
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	43	Puas
27	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	52	Sangat Puas
28	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	51	Sangat Puas
29	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	52	Sangat Puas
30	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	45	Puas
31	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	39	Puas
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	44	Puas
33	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	52	Sangat Puas
34	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	45	Puas
35	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	48	Sangat Puas
36	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	Sangat Puas
37	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	39	Puas
38	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	53	Sangat Puas
39	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	47	Sangat Puas

40	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	Sangat Puas
41	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	48	Sangat Puas
42	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	50	Sangat Puas
43	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	47	Sangat Puas
44	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	50	Sangat Puas
45	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	52	Sangat Puas
46	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	Sangat Puas
47	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	Sangat Puas
48	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	40	Puas
49	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	52	Sangat Puas
50	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	50	Sangat Puas
51	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	Sangat Puas
52	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	50	Sangat Puas
53	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	Sangat Puas
54	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	52	Sangat Puas
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	Puas
56	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	48	Sangat Puas
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	Sangat Puas
58	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	51	Sangat Puas
59	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	50	Sangat Puas
60	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	48	Sangat Puas
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	Puas
62	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	Sangat Puas

Cara perhitungan skor penilaian hasil penelitian

$$\text{Rentang Skala} = \frac{m - n}{b}$$

Keterangan : m = nilai indeks tertinggi

n = nilai indeks terendah

b = banyak kelas

$$m = \text{bobot tertinggi} \times \text{total indikator} = 4 \times 14 = 56$$

$$n = \text{bobot terendah} \times \text{total indikator} = 1 \times 14 = 14$$

$$b = 4$$

$$\text{maka} = \frac{56 - 14}{4} = 10,5$$

Rentang skala

$$14 + 10,5 = 24,5$$

$$25 + 10,5 = 35,5$$

$$36 + 10,5 = 46,5$$

$$47 + 10,5 = 57,5$$

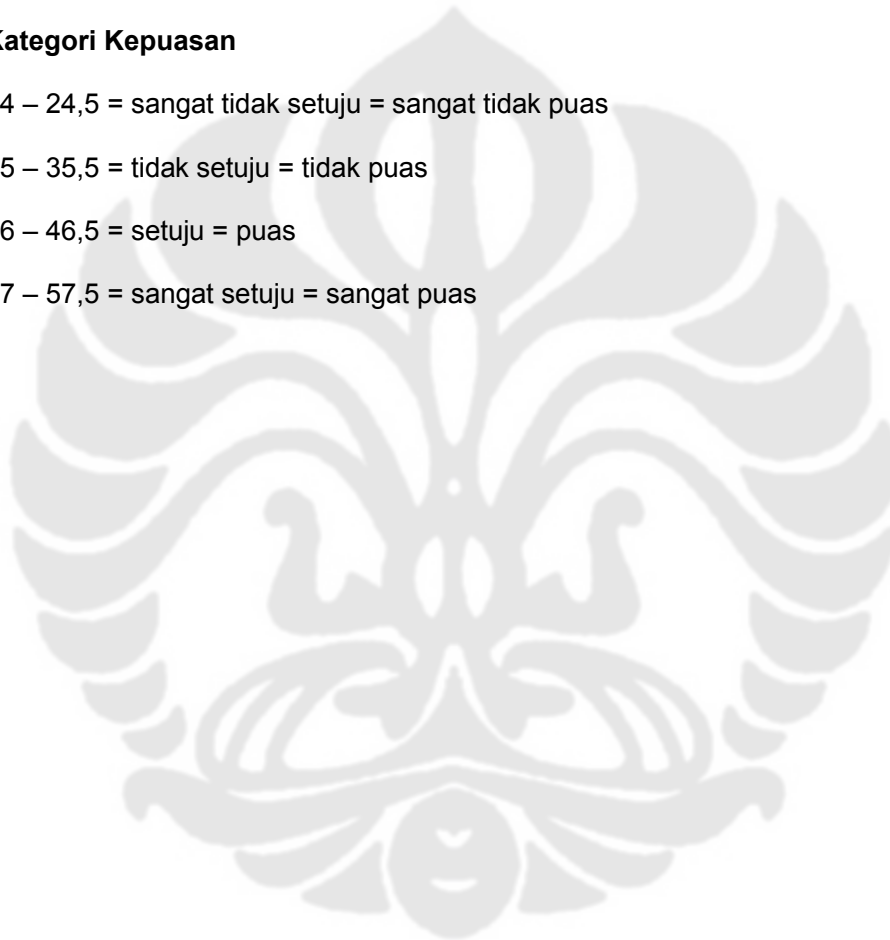
Kategori Kepuasan

14 – 24,5 = sangat tidak setuju = sangat tidak puas

25 – 35,5 = tidak setuju = tidak puas

36 – 46,5 = setuju = puas

47 – 57,5 = sangat setuju = sangat puas



Rentang skala per dimensi

Dimensi *Commitment*

Resp.	Indikator				Skor	Kategori
	1	2	3	4		
1	3	3	3	3	12	Puas
2	3	3	3	3	12	Puas
3	3	3	3	3	12	Puas
4	3	3	3	3	12	Puas
5	3	3	3	3	12	Puas
6	3	3	3	3	12	Puas
7	3	3	3	3	12	Puas
8	4	4	4	4	16	Sangat Puas
9	3	3	3	3	12	Puas
10	4	4	4	4	16	Sangat Puas
11	4	4	4	4	16	Sangat Puas
12	3	3	3	3	12	Puas
13	4	4	4	4	16	Sangat Puas
14	3	3	3	3	12	Puas
15	4	4	4	4	16	Sangat Puas
16	4	4	4	4	16	Sangat Puas
17	3	3	3	3	12	Puas
18	3	3	3	3	12	Puas
19	4	4	4	4	16	Sangat Puas
20	4	4	4	4	16	Sangat Puas
21	3	3	3	3	12	Puas
22	4	4	4	4	16	Sangat Puas
23	4	4	4	4	16	Sangat Puas
24	3	3	3	3	12	Puas
25	3	3	3	3	12	Puas
26	3	3	3	3	12	Puas
27	4	4	4	4	16	Sangat Puas
28	4	4	4	4	16	Sangat Puas
29	4	4	4	4	16	Sangat Puas
30	3	3	3	3	12	Puas
31	3	3	3	3	12	Puas
32	3	3	3	3	12	Puas
33	4	4	4	4	16	Sangat Puas
34	3	3	3	3	12	Puas
35	3	3	3	3	12	Puas
36	4	4	4	4	16	Sangat Puas
37	3	3	3	3	12	Puas
38	4	4	4	4	16	Sangat Puas

39	3	3	3	3	12	Puas
40	4	4	4	4	16	Sangat Puas
41	4	4	4	4	16	Sangat Puas
42	4	4	4	4	16	Sangat Puas
43	3	3	3	3	12	Puas
44	3	3	3	3	12	Puas
45	4	4	4	4	16	Sangat Puas
46	4	4	4	4	16	Sangat Puas
47	4	4	4	4	16	Sangat Puas
48	3	3	3	3	12	Puas
49	4	4	4	4	16	Sangat Puas
50	4	4	4	4	16	Sangat Puas
51	4	4	4	4	16	Sangat Puas
52	3	3	3	3	12	Puas
53	4	4	4	4	16	Sangat Puas
54	4	4	4	4	16	Sangat Puas
55	3	3	3	3	12	Puas
56	3	3	3	3	12	Puas
57	4	4	4	4	16	Sangat Puas
58	4	4	4	4	16	Sangat Puas
59	4	4	4	4	16	Sangat Puas
60	3	3	3	3	12	Puas
61	3	3	3	3	12	Puas
62	3	3	3	3	12	Puas

$$\text{Rentang Skala} = \frac{m - n}{b}$$

Keterangan : m = nilai indeks tertinggi

n = nilai indeks terendah

b = banyak kelas

$$m = \text{bobot tertinggi} \times \text{total indikator} = 4 \times 4 = 16$$

$$n = \text{bobot terendah} \times \text{total indikator} = 1 \times 4 = 4$$

$$b = 4$$

$$\text{maka} = \frac{16 - 4}{4} = 3$$

Rentang skala

$$4 + 3 = 7$$

$$8 + 3 = 11$$

$$12 + 3 = 15$$

$$16 + 3 = 19$$

Kategori Kepuasan

4 – 7 = sangat tidak setuju = sangat tidak puas

8 – 11 = tidak setuju = tidak puas

12 – 15 = setuju = puas

16 – 19 = sangat setuju = sangat puas

Dimensi *Fairness*

Resp.	Indikator	Skor	Kategori
	5		
1	3	3	Puas
2	2	2	Tidak Puas
3	2	2	Tidak Puas
4	3	3	Puas
5	2	2	Tidak Puas
6	2	2	Tidak Puas
7	3	3	Puas
8	4	4	Sangat Puas
9	2	2	Tidak Puas
10	3	3	Puas
11	4	4	Sangat Puas
12	2	2	Tidak Puas
13	3	3	Puas
14	2	2	Tidak Puas
15	3	3	Puas
16	4	4	Sangat Puas
17	2	2	Tidak Puas
18	2	2	Tidak Puas
19	3	3	Puas

20	3	3	Puas
21	3	3	Puas
22	4	4	Sangat Puas
23	3	3	Puas
24	3	3	Puas
25	2	2	Tidak Puas
26	3	3	Puas
27	3	3	Puas
28	3	3	Puas
29	3	3	Puas
30	3	3	Puas
31	3	3	Puas
32	3	3	Puas
33	3	3	Puas
34	3	3	Puas
35	3	3	Puas
36	4	4	Sangat Puas
37	3	3	Puas
38	3	3	Puas
39	3	3	Puas
40	3	3	Puas
41	3	3	Puas
42	4	4	Sangat Puas
43	3	3	Puas
44	3	3	Puas
45	3	3	Puas
46	3	3	Puas
47	3	3	Puas
48	3	3	Puas
49	3	3	Puas
50	4	4	Sangat Puas
51	3	3	Puas
52	3	3	Puas
53	3	3	Puas
54	4	4	Sangat Puas
55	3	3	Puas
56	3	3	Puas
57	4	4	Sangat Puas
58	3	3	Puas
59	4	4	Sangat Puas
60	3	3	Puas

61	3	3	Puas
62	3	3	Puas

$$\text{Rentang Skala} = \frac{m - n}{b}$$

Keterangan : m = nilai indeks tertinggi

n = nilai indeks terendah

b = banyak kelas

$$m = \text{bobot tertinggi} \times \text{total indikator} = 4 \times 1 = 4$$

$$n = \text{bobot terendah} \times \text{total indikator} = 1 \times 1 = 1$$

$$b = 4$$

$$\text{maka} = \frac{4 - 1}{4} = 0,75$$

Rentang skala

$$1 + 0,75 = 1,75$$

$$2 + 0,75 = 2,75$$

$$3 + 0,75 = 3,75$$

$$4 + 0,75 = 4,75$$

Kategori Kepuasan

1 – 1,75 = sangat tidak setuju = sangat tidak puas

2 – 2,75 = tidak setuju = tidak puas

3 – 3,75 = setuju = puas

4 – 4,75 = sangat setuju = sangat puas

Dimensi *Visibility*

Resp.	Indikator				Skor	Kategori
	6	7	8	9		
1	3	3	4	4	14	Puas
2	2	3	3	3	11	Tidak Puas
3	2	3	2	3	10	Tidak Puas
4	3	3	4	4	14	Puas
5	2	3	4	4	13	Puas
6	2	2	2	3	9	Tidak Puas
7	3	3	4	3	13	Puas
8	4	4	4	4	16	Sangat Puas
9	2	3	3	3	11	Tidak Puas
10	4	4	4	4	16	Sangat Puas
11	4	4	4	4	16	Sangat Puas
12	2	2	2	3	9	Tidak Puas
13	4	4	4	4	16	Sangat Puas
14	2	3	4	4	13	Puas
15	4	4	4	4	16	Sangat Puas
16	3	3	4	3	13	Puas
17	2	3	2	3	10	Tidak Puas
18	2	2	2	3	9	Tidak Puas
19	4	4	4	4	16	Sangat Puas
20	4	4	4	4	16	Sangat Puas
21	3	3	3	3	12	Puas
22	4	4	4	4	16	Sangat Puas
23	4	4	4	4	16	Sangat Puas
24	3	3	4	4	14	Puas
25	2	3	4	4	13	Puas
26	3	3	3	3	12	Puas
27	4	4	4	4	16	Sangat Puas
28	3	3	4	4	14	Puas
29	4	4	4	4	16	Sangat Puas
30	3	3	4	4	14	Puas
31	2	2	2	3	9	Tidak Puas
32	3	3	3	4	13	Puas
33	4	4	4	4	16	Sangat Puas
34	2	3	4	4	13	Puas
35	4	4	4	4	16	Sangat Puas
36	3	3	3	3	12	Puas
37	2	2	2	3	9	Tidak Puas

38	4	4	4	4	16	Sangat Puas
39	2	3	3	4	12	Puas
40	4	4	4	4	16	Sangat Puas
41	4	4	3	3	14	Puas
42	3	4	4	4	15	Puas
43	3	3	3	4	13	Puas
44	3	4	4	4	15	Puas
45	4	4	4	4	16	Sangat Puas
46	4	4	4	4	16	Sangat Puas
47	4	4	4	4	16	Sangat Puas
48	2	3	2	3	10	Tidak Puas
49	4	4	4	4	16	Sangat Puas
50	4	4	3	3	14	Puas
51	4	4	4	4	16	Sangat Puas
52	3	4	4	4	15	Puas
53	4	4	4	4	16	Sangat Puas
54	3	4	4	4	15	Puas
55	3	3	3	3	12	Puas
56	3	3	3	4	13	Puas
57	4	4	4	4	16	Sangat Puas
58	4	4	4	4	16	Sangat Puas
59	4	4	3	3	14	Puas
60	3	4	4	4	15	Puas
61	3	3	3	3	12	Puas
62	4	4	4	4	16	Sangat Puas

$$\text{Rentang Skala} = \frac{m - n}{b}$$

Keterangan : m = nilai indeks tertinggi

n = nilai indeks terendah

b = banyak kelas

$$m = \text{bobot tertinggi} \times \text{total indikator} = 4 \times 4 = 16$$

$$n = \text{bobot terendah} \times \text{total indikator} = 1 \times 4 = 4$$

$$b = 4$$

$$\text{maka} = \frac{16 - 4}{4} = 3$$

Rentang skala

$$4 + 3 = 7$$

$$8 + 3 = 11$$

$$12 + 3 = 15$$

$$16 + 3 = 19$$

Kategori Kepuasan

4 – 7 = sangat tidak setuju = sangat tidak puas

8 – 11 = tidak setuju = tidak puas

12 – 15 = setuju = puas

16 – 19 = sangat setuju = sangat puas

Dimensi *Simple*

Resp.	Indikator			Skor	Kategori
	10	11	12		
1	4	4	4	12	Sangat Puas
2	3	3	3	9	Puas
3	3	3	3	9	Puas
4	4	4	3	11	Puas
5	4	4	4	12	Sangat Puas
6	3	3	3	9	Puas
7	3	3	3	9	Puas
8	4	4	3	11	Puas
9	3	3	3	9	Puas
10	4	4	4	12	Sangat Puas
11	4	4	3	11	Puas
12	3	3	3	9	Puas
13	4	3	3	10	Puas
14	4	4	3	11	Puas
15	4	4	4	12	Sangat Puas
16	3	3	3	9	Puas
17	3	3	3	9	Puas
18	3	3	3	9	Puas

19	4	4	4	12	Sangat Puas
20	4	4	3	11	Puas
21	3	3	3	9	Puas
22	4	4	3	11	Puas
23	4	4	3	11	Puas
24	4	4	3	11	Puas
25	3	3	3	9	Puas
26	3	3	3	9	Puas
27	4	3	3	10	Puas
28	4	4	3	11	Puas
29	4	4	3	11	Puas
30	4	3	3	10	Puas
31	3	3	3	9	Puas
32	4	3	3	10	Puas
33	4	4	3	11	Puas
34	4	4	3	11	Puas
35	4	4	3	11	Puas
36	3	3	3	9	Puas
37	3	3	3	9	Puas
38	4	4	3	11	Puas
39	4	4	4	12	Sangat Puas
40	4	4	4	12	Sangat Puas
41	3	3	3	9	Puas
42	3	3	3	9	Puas
43	4	4	4	12	Sangat Puas
44	4	4	4	12	Sangat Puas
45	4	4	3	11	Puas
46	4	4	4	12	Sangat Puas
47	4	4	4	12	Sangat Puas
48	3	3	3	9	Puas
49	4	4	3	11	Puas
50	3	3	3	9	Puas
51	4	4	4	12	Sangat Puas
52	4	4	4	12	Sangat Puas
53	4	4	4	12	Sangat Puas
54	4	4	3	11	Puas
55	3	3	3	9	Puas
56	4	4	4	12	Sangat Puas
57	4	4	4	12	Sangat Puas
58	4	3	3	10	Puas
59	3	3	3	9	Puas

60	4	4	3	11	Puas
61	3	3	3	9	Puas
62	4	4	4	12	Sangat Puas

$$\text{Rentang Skala} = \frac{m - n}{b}$$

Keterangan : m = nilai indeks tertinggi

n = nilai indeks terendah

b = banyak kelas

$$m = \text{bobot tertinggi} \times \text{total indikator} = 4 \times 3 = 12$$

$$n = \text{bobot terendah} \times \text{total indikator} = 1 \times 3 = 3$$

$$b = 4$$

$$\text{maka} = \frac{12 - 3}{4} = 2,25$$

Rentang skala

$$3 + 2,25 = 5,25$$

$$6 + 2,25 = 8,25$$

$$9 + 2,25 = 11,25$$

$$12 + 2,25 = 14,25$$

Kategori Kepuasan

$$3 - 5,25 = \text{sangat tidak setuju} = \text{sangat tidak puas}$$

$$6 - 8,25 = \text{tidak setuju} = \text{tidak puas}$$

$$9 - 11,25 = \text{setuju} = \text{puas}$$

$$12 - 14,25 = \text{sangat setuju} = \text{sangat puas}$$

Dimensi *Responsiveness*

Resp.	Indikator		Skor	Kategori
	13	14		
1	3	3	6	Puas
2	3	3	6	Puas
3	3	4	7	Puas
4	3	3	6	Puas
5	4	4	8	Sangat Puas
6	3	3	6	Puas
7	3	3	6	Puas
8	3	4	7	Puas
9	3	3	6	Puas
10	4	4	8	Sangat Puas
11	3	3	6	Puas
12	3	3	6	Puas
13	3	3	6	Puas
14	3	3	6	Puas
15	4	4	8	Sangat Puas
16	3	3	6	Puas
17	3	4	7	Puas
18	3	3	6	Puas
19	4	4	8	Sangat Puas
20	3	3	6	Puas
21	3	4	7	Puas
22	3	4	7	Puas
23	3	3	6	Puas
24	3	4	7	Puas
25	3	4	7	Puas
26	3	4	7	Puas
27	3	4	7	Puas
28	3	4	7	Puas
29	3	3	6	Puas
30	3	3	6	Puas
31	3	3	6	Puas
32	3	3	6	Puas
33	3	3	6	Puas
34	3	3	6	Puas
35	3	3	6	Puas
36	3	3	6	Puas
37	3	3	6	Puas

38	3	4	7	Puas
39	4	4	8	Sangat Puas
40	4	4	8	Sangat Puas
41	3	3	6	Puas
42	3	3	6	Puas
43	3	4	7	Puas
44	4	4	8	Sangat Puas
45	3	3	6	Puas
46	4	4	8	Sangat Puas
47	4	4	8	Sangat Puas
48	3	3	6	Puas
49	3	3	6	Puas
50	3	4	7	Puas
51	4	4	8	Sangat Puas
52	4	4	8	Sangat Puas
53	4	4	8	Sangat Puas
54	3	3	6	Puas
55	3	3	6	Puas
56	4	4	8	Sangat Puas
57	4	4	8	Sangat Puas
58	3	3	6	Puas
59	3	4	7	Puas
60	3	4	7	Puas
61	3	3	6	Puas
62	4	4	8	Sangat Puas

$$\text{Rentang Skala} = \frac{m - n}{b}$$

Keterangan : m = nilai indeks tertinggi

n = nilai indeks terendah

b = banyak kelas

$$m = \text{bobot tertinggi} \times \text{total indikator} = 4 \times 2 = 8$$

$$n = \text{bobot terendah} \times \text{total indikator} = 1 \times 2 = 2$$

$$b = 4$$

$$\text{maka} = \frac{8 - 2}{4} = 1,5$$

Rentang skala

$$2 + 1,5 = 3,5$$

$$4 + 1,5 = 5,5$$

$$6 + 1,5 = 7,5$$

$$8 + 1,5 = 9,5$$

Kategori Kepuasan

2 – 3,5 = sangat tidak setuju = sangat tidak puas

4 – 5,5 = tidak setuju = tidak puas

6 – 7,5 = setuju = puas

8 – 9,5 = sangat setuju = sangat puas



STRUKTUR ORGANISASI PT.ARTAJASA PEMBAYARAN ELEKTRONIS

