





**PROGRAM MAGISTER PERENCANAAN DAN KEBIJAKAN PUBLIK
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS INDONESIA**

Yth. Bpk/Ibu/Saudara/Saudari.

Dengan hormat,

Kuesioner ini diedarkan dalam rangka memperoleh data yang akan digunakan sebagai bahan penyusunan tesis pada Program Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik (MPKP) Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia (FE-UI). Data yang diperoleh tidak dipergunakan untuk keperluan lain.

Anda diminta untuk mengisi kuesioner mengenai harapan dan persepsi atas kualitas pelayanan Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tanjung Priok (KPU) dalam **setahun terakhir ini**.

Semua yang Anda isi dalam kuesioner ini akan dijaga kerahasiannya. Survei ini bukanlah tes, sehingga tidak ada jawaban yang salah.

Kuesioner ini terdiri dari lima bagian besar yang berbeda untuk masing-masing pernyataan, dan semuanya harus ditanggapi.

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk mengisi kuesioner ini.

Ttd.

H.M. Baja Sinaga
NIM : 660529015Y

**BAGIAN PERTAMA
Informasi Data Responden**

Isilah dengan memberi tanda silang 'X' pada kolom yang sesuai dengan pilihan anda.

1. Pendidikan

< SMA SMA/D1* D3 S1/S2/S3*

2. Jenis Institusi

Importir
 Eksportir
 Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK)
 Lainnya, sebutkan

3. Jika Anda adalah Importir, sebagian besar importasi Anda mendapatkan :

Jalur Prioritas/MITA Jalur Hijau
 Jalur Merah Jalur Kuning

*) coret yg tidak perlu

4. Jika Anda adalah importir, apakah anda menggunakan fasilitas KITE atau Bapeksta, atau lain nya, jika 'Ya' sebutkan :

Ya Tidak

5. Dalam setahun terakhir, berapa jumlah dokumen yang telah anda selesaikan melalui KPU ?

1 dokumen 2-50 dokumen
 51-100 dokumen > 100 dokumen

BAGIAN KEDUA

Pelayanan KPU yang Anda harapkan (ideal)

Berdasarkan pengalaman Anda dalam mendapatkan pelayanan kepabeanaan, pikirkan dan bayangkan tentang pelayanan KPU yang unggul/*excellent*, sebagai mitra usaha Anda yang menyenangkan.

Berikan penilaian menurut pemikiran Anda terhadap sebuah instansi yang memiliki ciri sebagaimana dilukiskan dalam setiap pertanyaan.

- Bila Anda merasa isi pernyataan tersebut **sangat tidak penting sekali** untuk pelayanan KPU yang unggul/*excellent*, maka **pilih angka 1**.
- Tetapi jika isi pernyataan **sangat penting sekali** untuk KPU yang unggul/*excellent*, maka **pilih angka 6**.
- Bila Anda tidak merasa begitu yakin akan keduanya maka **pilihlah angka diantara 1 dan 6**.

Tidak ada jawaban yang benar atau salah, yang kami inginkan adalah penilaian yang mencerminkan harapan Anda tentang pelayanan KPU yang unggul/*excellent*.

Ada 31 pernyataan dengan skala pengukuran mulai dari **sangat tidak setuju sekali = 1, sangat tidak setuju = 2, tidak setuju = 3, setuju = 4, sangat setuju = 5, dan sangat setuju sekali = 6**, dengan **melingkari** pada salah satu angka.

KUESIONER

H A R A P A N

No.	PERNYATAAN	Harapan (Penilaian atas pelayanan yang diharapkan (ideal)) Sangat Tidak Setuju Sekali <---> Sangat Setuju Sekali
	Dimensi <i>Tangaibility</i> (Tampilan Fisik)	
1.	Sebuah KPU yang unggul/ <i>excellent</i> adalah yang memiliki peralatan yang terlihat modern.	1 2 3 4 5 6
2.	Fasilitas fisik pada KPU yang unggul/ <i>excellent</i> menarik untuk dilihat.	1 2 3 4 5 6
3.	Pegawai pada KPU yang unggul/ <i>excellent</i> berpenampilan rapi dan profesional.	1 2 3 4 5 6
4.	Material berkaitan dengan jenis-jenis layanan (seperti brosur peraturan/ketentuan) pada KPU yang unggul/ <i>excellent</i> menarik untuk dilihat.	1 2 3 4 5 6
	Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)	
5.	Ketika KPU yang unggul/ <i>excellent</i> berjanji untuk melakukan pelayanan dalam waktu tertentu, mereka akan melakukan sesuai waktu yang ditentukan.	1 2 3 4 5 6
6.	Ketika pengguna jasa menghadapi masalah, KPU yang unggul/ <i>excellent</i> akan menunjukkan perhatian	1 2 3 4 5 6

	yang tulus untuk ikut memecahkannya.						
7.	KPU yang unggul/ <i>excellent</i> akan melakukan pelayanan dengan benar sejak pertama kali.	1	2	3	4	5	6
8.	KPU yang unggul/ <i>excellent</i> akan memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.	1	2	3	4	5	6
9.	KPU yang unggul/ <i>excellent</i> menganut kebijakan agar pelayanan diupayakan terbebas dari kesalahan.	1	2	3	4	5	6
	Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)						
10.	Pegawai KPU yang unggul/ <i>excellent</i> , akan memberitahu pengguna jasa secara pasti izin-izin apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian suatu importasi.	1	2	3	4	5	6
11.	Pegawai KPU yang unggul/ <i>excellent</i> mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.	1	2	3	4	5	6
12.	Pegawai KPU yang unggul/ <i>excellent</i> selalu berkeinginan untuk membantu pengguna jasa.	1	2	3	4	5	6
13.	Pegawai KPU yang unggul/ <i>excellent</i> tidak pernah merasa terlalu sibuk untuk menanggapi permintaan pengguna jasa.	1	2	3	4	5	6
	Dimensi Assurance (Jaminan/Keyakinan)						
14.	Sikap dan perilaku pegawai KPU yang unggul/ <i>excellent</i> akan menimbulkan kepercayaan kepada pengguna jasa.	1	2	3	4	5	6
15.	Pengguna jasa KPU yang unggul/ <i>excellent</i> akan merasa aman dalam transaksinya.	1	2	3	4	5	6
16.	Pegawai KPU yang unggul/ <i>excellent</i> secara konsisten ramah terhadap pengguna jasa	1	2	3	4	5	6
17.	Pegawai KPU yang unggul/ <i>excellent</i> memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pengguna jasa.	1	2	3	4	5	6
	Dimensi Empathy (Empati)						
18.	KPU yang unggul/ <i>excellent</i> akan memberikan perhatian secara pribadi kepada pengguna jasa.	1	2	3	4	5	6
19.	KPU yang unggul/ <i>excellent</i> mempunyai jam kerja yang sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa.	1	2	3	4	5	6
20.	KPU yang unggul/ <i>excellent</i> akan memberikan perhatian khusus kepada pengguna jasa.	1	2	3	4	5	6
21.	KPU yang unggul/ <i>excellent</i> akan memberikan pelayanan secara tulus kepada pengguna jasa.	1	2	3	4	5	6
22.	Pegawai KPU yang unggul/ <i>excellent</i> memahami kebutuhan pengguna jasa.	1	2	3	4	5	6
	Dimensi Transparency (Transparansi)						
23.	Proses pelayanan di KPU yang unggul/ <i>excellent</i> dapat dipantau dan diamati oleh pengguna jasa.	1	2	3	4	5	6
24.	Sistem dan prosedur pelayanan di KPU yang unggul/ <i>excellent</i> , cukup terbuka dan jelas.	1	2	3	4	5	6
25.	Proses penetapan tagihan Bea Masuk (BM) dan Pajak Dalam Rangka Impor (PDRI) di KPU yang unggul/ <i>excellent</i> dilakukan secara terbuka dan jelas.	1	2	3	4	5	6
	Dimensi Fairness (Keadilan)						
26.	Pungutan impor yang ditetapkan oleh KPU yang unggul/ <i>excellent</i> berlaku sama untuk komoditas impor yang sama	1	2	3	4	5	6
27.	KPU yang unggul/ <i>excellent</i> memberikan pelayanan yang adil untuk semua pengguna jasa tanpa perbedaan.	1	2	3	4	5	6
28.	KPU yang unggul/ <i>excellent</i> memberikan pengenaan	1	2	3	4	5	6

	sanksi dan <i>penalty</i> yang sama atas pelanggaran yang dilakukan.						
	Dimensi Access (Daya hubung/jangkau)						
29.	Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan teknis pada KPU yang unggul/ <i>excellent</i> mudah dihubungi ketika pengguna jasa menghadapi masalah.	1	2	3	4	5	6
30.	Pegawai KPU yang unggul/ <i>excellent</i> mudah untuk dihubungi secara langsung melalui telepon, hand phone (HP) atau melalui email.	1	2	3	4	5	6
31.	Akses menuju lokasi KPU yang unggul/ <i>excellent</i> mudah dijangkau.	1	2	3	4	5	6

BAGIAN KETIGA

Persepsi/penilaian terhadap kualitas pelayanan KPU saat ini.

Pernyataan-pernyataan dibawah ini berkaitan dengan perasaan Anda tentang kualitas pelayanan KPU pada saat ini

Untuk masing-masing pernyataan, berikanlah penilaian atas kualitas pelayanan KPU saat ini, apakah pelayanan yang diberikan memiliki ciri sebagaimana dilukiskan dalam pernyataan.

- Memilih angka 1 berarti Anda **sangat tidak setuju sekali** bahwa kualitas layanan KPU memiliki ciri sesuai isi pernyataan.
- Memilih angka 6 berarti Anda **sangat setuju sekali** bahwa kualitas layanan KPU memiliki ciri sesuai isi pernyataan.
- Bila Anda tidak merasa begitu yakin akan keduanya maka **pilihlah angka diantara 1 dan 6.**

Tidak ada jawaban yang benar atau salah, yang kami inginkan adalah penilaian yang mencerminkan **persepsi** kualitas layanan KPU saat ini.

Ada 31 pernyataan dengan skala pengukuran mulai dari **sangat tidak setuju sekali = 1, sangat tidak setuju = 2, tidak setuju = 3, setuju = 4, sangat setuju = 5, sangat setuju sekali = 6**, pilihlah dengan cara **melingkari** pada salah satu angka.

PERSEPSI

No.	PERNYATAAN	Persepsi (Penilaian atas Pelayanan yang diterima saat ini) Sangat Tidak Setuju Sekali <--> Sangat Setuju Sekali					
	Dimensi Tangibility (Tampilan Fisik)						
1.	Saat ini KPU telah memiliki peralatan dan teknologi modern.	1	2	3	4	5	6
2.	Fasilitas KPU menarik untuk dilihat.	1	2	3	4	5	6
3.	Pegawai KPU berpenampilan profesional dan rapi.	1	2	3	4	5	6
4.	Material berkaitan dengan jenis-jenis pelayanan (brosur peraturan/ketentuan) pada KPU menarik untuk dilihat.	1	2	3	4	5	6
	Dimensi Reliability (Kehandalan)						
5.	Ketika KPU berjanji untuk melakukan pelayanan dalam waktu yang telah ditentukan, mereka menepatinya.	1	2	3	4	5	6
6.	Ketika Anda menghadapi masalah dalam proses perizinan, KPU menunjukkan perhatian yang tulus untuk ikut memecahkannya.	1	2	3	4	5	6
7.	KPU melakukan pelayanan dengan benar sejak	1	2	3	4	5	6

	pertama kali.						
8.	KPU memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.	1	2	3	4	5	6
9.	KPU menganut kebijakan agar pelayanan diupayakan terbebas dari kesalahan.	1	2	3	4	5	6
	Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)						
10.	Pegawai KPU memberitahu Anda secara pasti kapan proses perizinan akan dilakukan.	1	2	3	4	5	6
11.	Pegawai KPU mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.	1	2	3	4	5	6
12.	Pegawai KPU selalu berkeinginan untuk membantu Anda.	1	2	3	4	5	6
13.	Pegawai KPU tidak pernah merasa terlalu sibuk untuk merespon permintaan Anda	1	2	3	4	5	6
	Dimensi Assurance (Jaminan/Keyakinan)						
14.	Sikap dan perilaku pegawai KPU menimbulkan kepercayaan kepada Anda.	1	2	3	4	5	6
15.	Anda merasa aman bertransaksi dengan pegawai KPU.	1	2	3	4	5	6
16.	Pegawai KPU secara konsisten ramah terhadap Anda.	1	2	3	4	5	6
17.	Pegawai KPU memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan Anda.	1	2	3	4	5	6
	Dimensi Empathy (Empati)						
18.	KPU memberikan perhatian secara pribadi kepada Anda.	1	2	3	4	5	6
19.	KPU mempunyai jam kerja yang sesuai dengan kebutuhan Anda.	1	2	3	4	5	6
20.	KPU mempunyai pegawai yang memberikan perhatian khusus kepada pengguna jasa.	1	2	3	4	5	6
21.	KPU memberikan perhatian terbaik secara tulus kepada Anda.	1	2	3	4	5	6
22.	KPU memahami kebutuhan Anda.	1	2	3	4	5	6
	Dimensi Transparency (Transparansi)						
23.	Proses pelayanan di KPU dapat dipantau dan diamati oleh pengguna jasa.	1	2	3	4	5	6
24.	Sistem dan prosedur pelayanan di KPU cukup terbuka dan jelas	1	2	3	4	5	6
25.	Proses penetapan tagihan Bea Masuk dan Pajak Dalam Rangka Impor dilakukan secara terbuka dan jelas.	1	2	3	4	5	6
	Dimensi Fairness (Keadilan)						
26.	Pungutan impor yang ditetapkan oleh KPU berlaku sama untuk komoditas impor yang sama	1	2	3	4	5	6
27.	Perlakuan pelayanan yang adil untuk semua pengguna jasa tanpa pembedaan.	1	2	3	4	5	6
28.	Pengenaan sanksi dan <i>penalty</i> atas pelanggaran diberi perlakuan yang berlaku sama dan adil.	1	2	3	4	5	6
	Dimensi Access (Daya hubung/jangkau)						
29.	Pegawai KPU yang memiliki pengetahuan dan kemampuan teknis mudah dihubungi ketika Anda menghadapi masalah.	1	2	3	4	5	6
30.	Pegawai KPU mudah untuk dihubungi secara langsung, melalui telepon/hp, atau melalui email.	1	2	3	4	5	6
31.	Akses menuju lokasi pelayanan di KPU mudah dijangkau.	1	2	3	4	5	6
	Kualitas pelayanan atas keseluruhan	Sangat Buruk Sekali < --- > Sangat Baik Sekali					

	pelayanan yang diberikan (Overall Service)						
32.	Secara keseluruhan, bagaimana kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh KPU.	1	2	3	4	5	6

BAGIAN KEEMPAT

Delapan Ranking Aspek Kualitas Pelayanan Menurut Anda

Dibawah ini tertulis delapan Aspek (*feature*) yang terkait dengan KPU dan jenis-jenis pelayanan yang ditawarkan. Kami hendak mengetahui seberapa penting peran setiap aspek tersebut bagi Anda pada saat Anda mengevaluasi kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh KPU.

Jumlah total poin untuk 8 aspek adalah 100 poin, Anda diminta untuk mengalokasikan jumlah poin pada setiap aspek berdasarkan seberapa penting aspek tersebut bagi Anda, semakin penting suatu aspek, maka jumlah poin semakin besar.

No.	FEATURE	Bobot Poin
1.	Penampilan fisik, fasilitas, perlengkapan , pegawai, brosur pada KPU. Poin
2.	Kemampuan KPU untuk dapat memberikan pelayanan secara akurat dan dapat diandalkan. Poin
3.	Kemauan KPU untuk membantu pengguna jasa dan menyediakan pelayanan tepat waktu. Poin
4.	Pengetahuan dan kesopanan pegawai KPU serta kemampuan mereka yang dapat menimbulkan keyakinan serta kepercayaan. Poin
5.	Kepedulian, dan perhatian secara individu KPU terhadap pengguna jasa. Poin
6.	Sistem dan prosedur pelayanan KPU yang jelas dan transparan. Poin
7.	Pengenaan Bea Masuk (BM) dan Pajak Dalam Rangka Impor (PDRl), perlakuan pelayanan, dan pengenaan sanksi oleh KPU yang sama dan adil terhadap setiap pengguna jasa. Poin
8.	Pegawai KPU yang kompeten mudah dihubungi dan akses menuju tempat-tempat pelayanan mudah dijangkau. Poin
Total poin yang dialokasikan		100 Poin

BAGIAN KELIMA

Pertanyaan terbuka

Berikanlah jawaban, tanggapan, saran atau komentar atas pertanyaan berikut :

Secara keseluruhan memperhatikan unsur-unsur dalam dimensi/aspek pembentuk kualitas layanan, menurut Saudara, prioritas apa yang harus dilakukan oleh KPU dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya kepada pengguna jasa ?

Jawab :

.....

Jakarta, Mei 2009
Tanda Tangan Responden

(.....)
 Nama Jelas

5. Hasil Uji Validitas Item Instrument Persepsi Atas Kualitas Pelayanan

Correlations

		T1	T2	T3	T4	total_T
T1	Pearson Correlation	1	.524**	.519**	.416*	.727**
	Sig. (2-tailed)		.003	.003	.022	.000
	N	30	30	30	30	30
T2	Pearson Correlation	.524**	1	.782**	.897**	.924**
	Sig. (2-tailed)	.003		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
T3	Pearson Correlation	.519**	.782**	1	.768**	.896**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
T4	Pearson Correlation	.416*	.897**	.768**	1	.889**
	Sig. (2-tailed)	.022	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
total_T	Pearson Correlation	.727**	.924**	.896**	.889**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		R1	R2	R3	R4	R5	total_R
R1	Pearson Correlation	1	.852**	.565**	.598**	.324	.856**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.081	.000
	N	30	30	30	30	30	30
R2	Pearson Correlation	.852**	1	.594**	.649**	.504**	.920**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000	.005	.000
	N	30	30	30	30	30	30
R3	Pearson Correlation	.565**	.594**	1	.492**	.261	.731**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001		.006	.164	.000
	N	30	30	30	30	30	30
R4	Pearson Correlation	.598**	.649**	.492**	1	.523**	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.006		.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30
R5	Pearson Correlation	.324	.504**	.261	.523**	1	.645**
	Sig. (2-tailed)	.081	.005	.164	.003		.000
	N	30	30	30	30	30	30
total_R	Pearson Correlation	.856**	.920**	.731**	.811**	.645**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

Correlations

		Res1	Res2	Res3	Res4	total_Res
Res1	Pearson Correlation	1	.654**	.732**	.579**	.853**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30
Res2	Pearson Correlation	.654**	1	.718**	.754**	.894**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Res3	Pearson Correlation	.732**	.718**	1	.745**	.905**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Res4	Pearson Correlation	.579**	.754**	.745**	1	.863**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
total_Res	Pearson Correlation	.853**	.894**	.905**	.863**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

Correlations

		Ass1	Ass2	Ass3	Ass4	total_Ass
Ass1	Pearson Correlation	1	.471**	.566**	.674**	.843**
	Sig. (2-tailed)		.009	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Ass2	Pearson Correlation	.471**	1	.441*	.278	.668**
	Sig. (2-tailed)	.009		.015	.136	.000
	N	30	30	30	30	30
Ass3	Pearson Correlation	.566**	.441*	1	.724**	.855**
	Sig. (2-tailed)	.001	.015		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Ass4	Pearson Correlation	.674**	.278	.724**	1	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.136	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
total_Ass	Pearson Correlation	.843**	.668**	.855**	.844**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		Em1	Em2	Em3	Em4	Em5	total_Em
Em1	Pearson Correlation	1	.786**	.772**	.526**	.661**	.890**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.003	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Em2	Pearson Correlation	.786**	1	.700**	.572**	.628**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Em3	Pearson Correlation	.772**	.700**	1	.552**	.699**	.877**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.002	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Em4	Pearson Correlation	.526**	.572**	.552**	1	.570**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.003	.001	.002		.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Em5	Pearson Correlation	.661**	.628**	.699**	.570**	1	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001		.000
	N	30	30	30	30	30	30
total_Em	Pearson Correlation	.890**	.871**	.877**	.763**	.833**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

Correlations

		Tran1	Tran2	Tran3	total_Trans
Tran1	Pearson Correlation	1	.667**	.508**	.830**
	Sig. (2-tailed)		.000	.004	.000
	N	30	30	30	30
Tran2	Pearson Correlation	.667**	1	.654**	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30
Tran3	Pearson Correlation	.508**	.654**	1	.860**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000		.000
	N	30	30	30	30
total_Trans	Pearson Correlation	.830**	.888**	.860**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

Correlations

		Fair1	Fair2	Fair3	total_Fair
Fair1	Pearson Correlation	1	.631**	.470**	.769**
	Sig. (2-tailed)		.000	.009	.000
	N	30	30	30	30
Fair2	Pearson Correlation	.631**	1	.857**	.951**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30
Fair3	Pearson Correlation	.470**	.857**	1	.906**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000		.000
	N	30	30	30	30
total_Fair	Pearson Correlation	.769**	.951**	.906**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

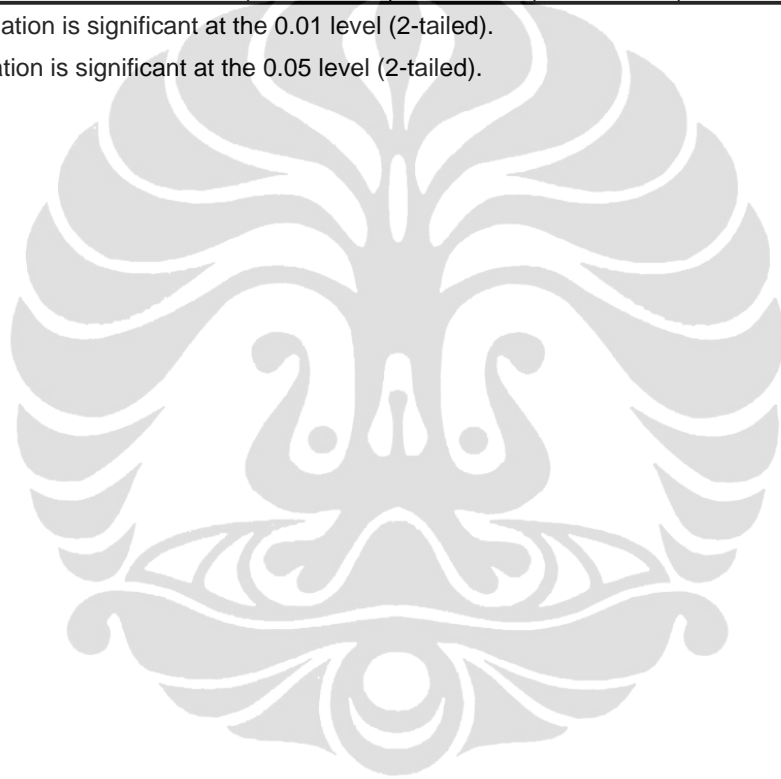
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Acc1	Acc2	Acc3	total_Acc
Acc1	Pearson Correlation	1	.774**	.553**	.931**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.000
	N	30	30	30	30
Acc2	Pearson Correlation	.774**	1	.374*	.882**
	Sig. (2-tailed)	.000		.042	.000
	N	30	30	30	30
Acc3	Pearson Correlation	.553**	.374*	1	.710**
	Sig. (2-tailed)	.002	.042		.000
	N	30	30	30	30
total_Acc	Pearson Correlation	.931**	.882**	.710**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



7. Hasil Uji Reliabilitas Item Harapan

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
T1	12.5000	14.328	.822	.850
T2	12.8000	13.821	.876	.827
T3	11.7667	17.909	.579	.933
T4	12.4333	16.806	.863	.847

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.921	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
R1	20.0333	27.964	.762	.910
R2	19.8667	27.775	.882	.888
R3	20.0333	27.757	.794	.904
R4	20.0000	26.828	.876	.887
R5	20.2000	28.855	.681	.927

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.844	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Res1	14.7667	10.599	.694	.796
Res2	14.3667	12.585	.536	.858
Res3	14.8000	10.028	.726	.781
Res4	15.2667	8.409	.794	.751

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.885	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Ass1	14.8667	10.740	.773	.846
Ass2	15.0333	9.895	.711	.870
Ass3	14.9667	10.723	.756	.852
Ass4	15.0333	9.482	.778	.842

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.873	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Em1	17.7333	20.133	.758	.832
Em2	17.3667	19.068	.851	.806
Em3	17.7000	18.838	.850	.806
Em4	16.3333	27.057	.418	.902
Em5	16.7333	23.444	.645	.860

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.877	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tran1	9.7333	5.582	.695	.884
Tran2	9.8333	4.764	.814	.778
Tran3	9.6333	5.137	.783	.807

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.873	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Fair1	9.5333	6.878	.675	.894
Fair2	9.2667	6.547	.826	.761
Fair3	9.6667	6.299	.775	.804

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.762	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Acc1	9.5333	4.395	.803	.436
Acc2	9.8000	3.752	.646	.651
Acc3	9.5333	6.947	.416	.852

8. Hasil Uji Reliabilitas Item Persepsi

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.876	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
T1	12.0667	11.099	.520	.926
T2	12.0000	10.000	.866	.796
T3	11.3333	9.333	.797	.816
T4	12.0000	9.862	.796	.817

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.855	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
R1	16.1667	13.730	.752	.803
R2	16.2000	12.372	.850	.772
R3	16.3333	15.816	.586	.846
R4	16.4667	15.292	.707	.818
R5	16.5667	16.806	.474	.871

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Res1	12.3333	8.644	.723	.890
Res2	12.3000	8.217	.793	.863
Res3	12.1667	8.833	.830	.849
Res4	12.6000	9.559	.772	.873

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.818	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Ass1	12.6333	5.895	.707	.739
Ass2	12.6333	7.068	.449	.851
Ass3	12.5333	5.706	.721	.731
Ass4	12.5000	5.638	.693	.745

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Em1	14.6667	15.954	.809	.866
Em2	14.3333	17.333	.794	.869
Em3	14.6000	17.352	.804	.867
Em4	14.3000	18.217	.626	.906
Em5	14.2333	18.116	.744	.880

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.816	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tran1	7.9667	3.895	.636	.779
Tran2	7.9333	3.720	.759	.667
Tran3	7.9000	3.266	.634	.800

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.849	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Fair1	7.9333	5.099	.566	.919
Fair2	8.3333	3.609	.882	.625
Fair3	8.3333	3.471	.748	.770

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.799	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Acc1	8.0333	4.723	.818	.522
Acc2	7.9333	4.892	.681	.695
Acc3	7.4333	7.702	.489	.872

9. Hasil Uji t Per Item Dimensi Persepsi

T-Test

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	total_R_harap	24,0581	86	5,83368	,62906
	total_R_puas	19,8488	86	5,86017	,63192

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	total_R_harap & total_R_puas	86	,447	,000

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	total_R_harap - total_R_puas	4,20930	6,14935	,66310	2,89088	5,52773	6,348	85	,000

T-Test

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	total_Res_harap	19,2209	86	5,00212	,53939
	total_Res_puas	16,0465	86	4,93226	,53186

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	total_Res_harap & total_Res_puas	86	,455	,000

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	total_Res_harap - total_Res_puas	3,17442	5,18412	,55902	2,06294	4,28590	5,679	85	,000

T-Test

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	total_Ass_harap	19,1628	86	5,02900	,54229
	total_Ass_puas	15,9070	86	4,81817	,51956

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	total_Ass_harap & total_Ass_puas	86	,575	,000

Paired Samples Test

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
Pair 1	total_Ass_harap - total_Ass_puas	3,25581	4,54568	,49017	2,28122	4,23041	6,642	85	,000

T-Test

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	total_Em_harap	21,5930	86	5,98897	,64581
	total_Em_puas	18,0349	86	5,78324	,62362

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	total_Em_harap & total_Em_puas	86	,369	,000

Paired Samples Test

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
Pair 1	total_Em_harap - total_Em_puas	3,55814	6,61657	,71348	2,13955	4,97673	4,987	85	,000

T-Test

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	total_Tran_harap	14,0000	86	3,74166	,40347
	total_Tran_puas	11,8372	86	3,60346	,38857

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	total_Tran_harap & total_Tran_puas	86	,478	,000

Paired Samples Test

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
Pair 1	total_Tran_harap & total_Tran_puas	2,16279	3,75378	,40478	1,35798	2,96760	5,343	85	,000

T-Test

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	total_Fair_harap	13,6977	86	3,63341	,39180
	total_Fair_puas	11,9302	86	3,71892	,40102

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	total_Fair_harap & total_Fair_puas	86	,503	,000

Paired Samples Test

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
Pair 1	total_Fair_harap & total_Fair_puas	1,76744	3,66758	,39549	,98111	2,55377	4,469	85	,000

T-Test

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	total_Acc_harap	13,9535	86	3,70026	,39901
	total_Acc_puas	11,9070	86	3,68344	,39720

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	total_Acc_harap & total_Acc_puas	86	,369	,000

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	total_Acc_harap - total_Acc_puas	2,04651	4,14702	,44719	1,15739	2,93564	4,576	85	,000

T-Test

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	total_T_harap	16,8605	86	4,78518	,51600
	total_T_puas	15,3605	86	4,63215	,49950

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	total_T_harap & total_T_puas	86	,501	,000

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	total_T_harap - total_T_puas	1,50000	4,70732	,50760	,49075	2,50925	2,955	85	,004

T-Test

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	total_R_harap	24,0581	86	5,83368	,62906
	total_R_puas	19,8488	86	5,86017	,63192

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	total_R_harap & total_R_puas	86	,447	,000

Paired Samples Test

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
Pair 1	total_R_harap - total_R_puas	4,20930	6,14935	,66310	2,89088	5,52773	6,348	85	,000

10. Hasil Uji t Total

T-Test

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	puas_scoretotal	120,8721	86	32,73918	3,53036
	harapan_scoretotal	142,5465	86	32,14367	3,46614

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	puas_scoretotal & harapan_scoretotal	86	,528	,000

Paired Samples Test

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
Pair 1	puas_scoretotal - harapan_scoretotal	1,67442	31,51524	3,39838	-8,43130	4,91754	-6,378	85	,000

11. Backward Methode Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	aces, tangible, emphaty, fairness, realibility, responsiviness, transparen cy, assurance ^a		Enter
2		realibility	Backward (criterion: Probabilit y of F-to-remo ve >= ,100).
3		responsiviness	Backward (criterion: Probabilit y of F-to-remo ve >= ,100).
4		emphaty	Backward (criterion: Probabilit y of F-to-remo ve >= ,100).
5		transparen cy	Backward (criterion: Probabilit y of F-to-remo ve >= ,100).
6		aces	Backward (criterion: Probabilit y of F-to-remo ve >= ,100).
7		assurance	Backward (criterion: Probabilit y of F-to-remo ve >= ,100).
8		tangible	Backward (criterion: Probabilit y of F-to-remo ve >= ,100).

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,569 ^a	,324	,254	28,28511
2	,567 ^b	,322	,261	28,14248
3	,566 ^c	,320	,269	27,99729
4	,563 ^d	,317	,274	27,89814
5	,556 ^e	,309	,275	27,88030
6	,551 ^f	,304	,278	27,81201
7	,540 ^g	,292	,275	27,88251
8	,520 ^h	,270	,262	28,13092

- a. Predictors: (Constant), acces, tangible, emphaty, fairness, realibility, responsiviness, transparency, assurance
- b. Predictors: (Constant), acces, tangible, emphaty, fairness, responsiviness, transparency, assurance
- c. Predictors: (Constant), acces, tangible, emphaty, fairness, transparency, assurance
- d. Predictors: (Constant), acces, tangible, fairness, transparency, assurance
- e. Predictors: (Constant), acces, tangible, fairness, assurance
- f. Predictors: (Constant), tangible, fairness, assurance
- g. Predictors: (Constant), tangible, fairness
- h. Predictors: (Constant), fairness

ANOVAⁱ

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	29503,931	8	3687,991	4,610	,000 ^a
	Residual	61603,662	77	800,048		
	Total	91107,593	85			
2	Regression	29331,641	7	4190,234	5,291	,000 ^b
	Residual	61775,952	78	791,999		
	Total	91107,593	85			
3	Regression	29183,590	6	4863,932	6,205	,000 ^c
	Residual	61924,003	79	783,848		
	Total	91107,593	85			
4	Regression	28843,112	5	5768,622	7,412	,000 ^d
	Residual	62264,481	80	778,306		
	Total	91107,593	85			
5	Regression	28145,372	4	7036,343	9,052	,000 ^e
	Residual	62962,221	81	777,311		
	Total	91107,593	85			
6	Regression	27679,925	3	9226,642	11,928	,000 ^f
	Residual	63427,668	82	773,508		
	Total	91107,593	85			
7	Regression	26580,520	2	13290,260	17,095	,000 ^g
	Residual	64527,073	83	777,435		
	Total	91107,593	85			
8	Regression	24634,316	1	24634,316	31,130	,000 ^h
	Residual	66473,277	84	791,349		
	Total	91107,593	85			

- a. Predictors: (Constant), acces, tangible, emphaty, fairness, realibility, responsiviness, transparency, assurance
- b. Predictors: (Constant), acces, tangible, emphaty, fairness, responsiviness, transparency, assurance
- c. Predictors: (Constant), acces, tangible, emphaty, fairness, transparency, assurance
- d. Predictors: (Constant), acces, tangible, fairness, transparency, assurance
- e. Predictors: (Constant), acces, tangible, fairness, assurance
- f. Predictors: (Constant), tangible, fairness, assurance
- g. Predictors: (Constant), tangible, fairness
- h. Predictors: (Constant), fairness
- i. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa

Coefficients ^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	45,993	14,312		3,214	,002	
	tangible	1,094	,878	,160	1,246	,217	
	realibility	,500	1,077	,089	,464	,644	
	responsiviness	-,845	1,701	-,129	-,497	,621	
	assurance	1,460	1,730	,224	,844	,401	
	emphaty	-,533	,863	-,098	-,618	,538	
	transparency	2,612	2,129	,299	1,227	,224	
	fairness	1,653	1,887	,183	,876	,384	
	acces	-1,077	1,281	-,122	-,840	,403	
2	(Constant)	47,162	14,017		3,365	,001	
	tangible	1,254	,803	,183	1,563	,122	
	responsiviness	-,723	1,672	-,110	-,432	,667	
	assurance	1,655	1,670	,254	,991	,325	
	emphaty	-,528	,858	-,097	-,615	,540	
	transparency	2,496	2,104	,285	1,187	,239	
	fairness	1,937	1,775	,215	1,091	,279	
	acces	-1,100	1,274	-,124	-,863	,391	
	3	(Constant)	46,986	13,939		3,371	,001
tangible		1,174	,777	,172	1,511	,135	
assurance		1,143	1,172	,176	,976	,332	
emphaty		-,560	,850	-,103	-,659	,512	
transparency		2,348	2,065	,268	1,137	,259	
fairness		1,914	1,766	,212	1,084	,282	
acces		-1,061	1,264	-,120	-,839	,404	
4		(Constant)	46,032	13,814		3,332	,001
		tangible	1,046	,750	,153	1,396	,167
	assurance	1,135	1,167	,174	,972	,334	
	transparency	1,750	1,849	,200	,947	,347	
	fairness	2,007	1,754	,223	1,145	,256	
	acces	-1,186	1,245	-,134	-,952	,344	
	5	(Constant)	46,187	13,805		3,346	,001
		tangible	1,086	,748	,159	1,452	,150
		assurance	1,520	1,094	,234	1,390	,168
fairness		2,948	1,444	,327	2,042	,044	
acces		-,942	1,218	-,106	-,774	,441	
6		(Constant)	43,910	13,454		3,264	,002
		tangible	,987	,735	,144	1,343	,183
		assurance	1,210	1,015	,186	1,192	,237
		fairness	2,711	1,407	,301	1,926	,058
7	(Constant)	47,484	13,149		3,611	,001	
	tangible	1,147	,725	,168	1,582	,117	
	fairness	3,946	,955	,438	4,134	,000	
8	(Constant)	56,693	11,896		4,766	,000	
	fairness	4,685	,840	,520	5,579	,000	

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa

Excluded Variables^h

Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics	
					Tolerance	
2	realibility	,089 ^a	,464	,644	,053	,238
3	realibility	,074 ^b	,394	,695	,045	,244
	responsiviness	-,110 ^b	-,432	,667	-,049	,133
4	realibility	,071 ^c	,378	,707	,042	,244
	responsiviness	-,124 ^c	-,490	,625	-,055	,134
	emphaty	-,103 ^c	-,659	,512	-,074	,356
5	realibility	,055 ^d	,292	,771	,033	,246
	responsiviness	-,067 ^d	-,270	,788	-,030	,141
	emphaty	-,025 ^d	-,177	,860	-,020	,441
	transparency	,200 ^d	,947	,347	,105	,191
6	realibility	,064 ^e	,342	,733	,038	,247
	responsiviness	-,065 ^e	-,262	,794	-,029	,141
	emphaty	-,047 ^e	-,348	,729	-,039	,464
	transparency	,158 ^e	,767	,445	,085	,200
	aces	-,106 ^e	-,774	,441	-,086	,451
7	realibility	,140 ^f	,849	,399	,093	,313
	responsiviness	,117 ^f	,745	,458	,082	,346
	emphaty	-,003 ^f	-,026	,979	-,003	,498
	transparency	,224 ^f	1,205	,232	,132	,245
	aces	-,036 ^f	-,282	,779	-,031	,521
	assurance	,186 ^f	1,192	,237	,131	,349
8	realibility	,217 ^g	1,483	,142	,161	,398
	responsiviness	,179 ^g	1,188	,238	,129	,382
	emphaty	,059 ^g	,472	,638	,052	,555
	transparency	,266 ^g	1,437	,154	,156	,251
	aces	,010 ^g	,080	,937	,009	,549
	assurance	,224 ^g	1,454	,150	,158	,361
	tangible	,168 ^g	1,582	,117	,171	,760

- a. Predictors in the Model: (Constant), acces, tangible, emphaty, fairness, responsiviness, transparency, assurance
- b. Predictors in the Model: (Constant), acces, tangible, emphaty, fairness, transparency, assurance
- c. Predictors in the Model: (Constant), acces, tangible, fairness, transparency, assurance
- d. Predictors in the Model: (Constant), acces, tangible, fairness, assurance
- e. Predictors in the Model: (Constant), tangible, fairness, assurance
- f. Predictors in the Model: (Constant), tangible, fairness
- g. Predictors in the Model: (Constant), fairness
- h. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa