

No.	Harapan - Tangibility											Harapan - Reliability							Harapan - Responsiveness							Harapan - Assurance								Harapan - Empathy							
	T-1	T-2	T-3	T-4	T-5	T-6	T-7	T-8	T-9	T-10	T-11	R-1	R-2	R-3	R-4	R-5	R-6	R-7	RS-1	RS-2	RS-3	RS-4	RS-5	RS-6	RS-7	A-1	A-2	A-3	A-4	A-5	A-6	A-7	A-8	E-1	E-2	E-3	E-4	E-5	E-6		
1	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5			
2	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4			
3	5	5	4	4	4	2	4	5	5	4	5	2	5	4	2	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4		
4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	1	4	1	2	1	3	3	5	5	4	4	5	1	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	1	3	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	
6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
8	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5	
9	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	3	3	4	3	5	5	3	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	3	5	4	4	5	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	
11	3	3	5	3	3	4	4	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	5	5	5		
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
13	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	2	3	3	4	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
14	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5	4	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
15	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
16	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	3	5	1	3	3	2	3	5	3	3	3	5	3	3	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5		
19	4	3	5	5	3	3	5	5	4	5	4	3	5	4	3	2	3	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
20	4	5	5	5	4	2	4	5	5	5	5	2	2	4	2	4	2	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
21	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	2	2	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
22	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3	5	5	3	3	4	2	5	3	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	3	5	2	4	4	5	5	5	5		
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4		
24	4	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	3	5	4	3	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
25	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	5		
28	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	
29	4	5	4	5	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
30	4	4	3	5	4	5	3	5	3	5	5	3	3	3	5	2	2	2	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	4	5	4	4		
31	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	3	4	
32	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	4	4	2	3	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	3	4	5	3	3	4	
33	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
34	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
35	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
36	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
37	3	4	2	3	4	4	5	5	5	5	4	3	4	3	3	2	2	2	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	
38	2	4	4	5	3	3	5	3	4	5	3	5	4	3	5	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	5	5	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	5	5	
39	3	4	3	5	1	3	4	4	2	5	5	3	5	3	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	
40	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
41	4	5	3	5	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	3	3	
42	5	3	5	5	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
43	5	5	4	4	5	2	1	5	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	
44	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	
45	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4
46	3	3	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	4	3	5	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
47	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	



No.	Kinerja - Tangibility											Kinerja - Reliability							Kinerja - Responsiveness							Kinerja - Assurance								Kinerja - Empathy						Kepuasan Total		
	T-1	T-2	T-3	T-4	T-5	T-6	T-7	T-8	T-9	T-10	T-11	R-1	R-2	R-3	R-4	R-5	R-6	R-7	RS-1	RS-2	RS-3	RS-4	RS-5	RS-6	RS-7	A-1	A-2	A-3	A-4	A-5	A-6	A-7	A-8	E-1	E-2	E-3	E-4	E-5	E-6			
1	2	4	4	2	2	3	3	2	1	1	1	1	4	2	3	4	3	4	3	2	2	3	2	4	4	2	2	2	4	3	2	2	4	3	2	3	2	3	3			
2	4	4	2	3	3	3	3	2	3	2	1	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	4		
3	5	5	4	4	5	4	4	1	1	1	1	3	4	5	3	4	4	4	2	2	2	1	2	2	4	2	1	2	2	5	4	4	4	4	1	2	4	5	4	4		
4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	2	1	3	1	4	4	4	4	4	1	2	4	4	2	4	1	3	1	2	2	3	4	4	1	1	1	2	2	1	2	4		
5	5	3	2	2	3	3	3	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	
6	4	4	1	2	4	4	4	2	2	2	2	3	4	4	5	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
7	2	2	1	2	2	2	3	1	1	1	2	3	1	3	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	1	1	1	1	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	
8	3	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	1	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
9	5	5	4	4	4	4	4	1	2	2	4	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	2	4	4	4	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4	
10	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	4	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
11	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	
12	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	3	3	3	
14	4	4	3	4	4	2	4	1	2	4	2	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	1	4	4	4	4	4	1	1	1	2	2	2	2	4	
15	4	5	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	
16	4	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	3	5	2	4	4	2	4	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	
17	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	
18	2	1	2	4	3	3	3	2	2	1	1	2	2	2	3	3	4	4	3	2	2	2	1	2	3	3	3	1	2	2	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
19	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	
20	1	4	2	4	4	4	4	1	1	1	1	2	4	4	1	3	4	4	4	2	2	4	2	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	2	1	2	2	2	2	4	2	
21	4	4	2	4	4	2	4	2	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
22	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4		
23	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
24	4	3	4	4	4	3	3	3	4	1	3	3	2	2	2	2	2	4	4	3	4	3	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	
25	2	4	2	1	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
26	3	4	4	4	3	4	4	3	4	2	2	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	
27	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	1	3	3	3	4	4	3	3	5	4	3	4	3	4	3	
28	3	5	3	4	4	3	3	4	4	2	2	2	2	3	4	4	3	3	2	2	2	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	5	3	3	3	3	
29	5	2	2	4	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	
31	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	1	2	3	4	3	3	2	1	2	3	3	3	3	2	
32	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	2	2	2	3	2	3	3	4	4	3	4	2	2	3	4	3	2	2	
33	2	2	3	2	3	2	1	1	1	1	1	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	3	2	3	
34	1	4	2	1	4	4	3	1	1	1	1	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	1	3	1	2	3	5	5	3	3	1	3	3	4	4	4	1	
35	2	4	4	2	3	3	2	2	1	1	1	3	1	1	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1
36	2	3	4	3	3	2	2	1	1	1	2	3	2	1	4	4	3	2	3	2	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	
37	4	4	2	4	3	2	4	2	2	2	1	4	3	5	4	4	4	4	3	3	1	2	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	
38	3	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	5	2	5	5	3	5	3	3	4	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	2	1	3	2	4	3	2	1	3	4	2	2	3	4	5	2	5	5	5	3	5	5	5	3	2	4	4	4	5	4	4	
40	4	4	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	1	3	3	1	2	3	2	2	1	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	
41	4	4	3	3	4	4	4	3	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
42	4	4	2	3	3	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
43	3	4	4	4	5	2	2	3	2	2	3	3	4	4	2	2	2	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	2	4	4	4	1	1	2	2	3	2	2	4	1	2	3	2	4	4	4	4	2	3	2	2	1	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	
46	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
47	2	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	4	4	4	2																									

48	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3										
49	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5										
50	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4									
51	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4									
52	3	3	2	2	3	4	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2								
53	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2							
54	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4					
55	3	4	3	3	3	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	1	3	2	4	4	4	3	1	2	3	3	3	2					
56	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2					
57	4	4	3	3	5	1	2	1	1	1	1	2	2	4	1	1	1	1	3	2	2	3	1	4	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2					
58	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3					
59	4	4	4	2	2	4	4	1	1	1	2	2	2	4	4	3	3	3	4	2	3	3	1	3	2	1	1	1	2	3	4	1	2	4	3	2	2	2	4	2	2				
60	4	2	2	2	3	3	4	1	1	3	2	4	2	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	2	2	1	2	4	4	4	3	2	3	3	2	2	2	2	2				
61	4	4	2	2	2	2	3	3	2	2	1	3	3	4	5	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2				
62	4	2	2	1	3	3	4	4	1	1	2	3	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	2	4	4	4				
63	4	4	3	1	2	2	3	4	1	1	2	2	2	4	4	3	3	3	4	2	2	3	2	4	3	2	2	1	1	3	4	1	3	3	3	2	2	2	1	2	2				
64	2	4	1	1	2	4	2	3	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	2	2	4	4	2	2	1	4	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2				
65	4	4	2	4	2	2	4	1	1	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	4	1	2	1	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2				
66	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1				
67	3	3	1	4	4	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	2	1	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2			
68	1	2	4	1	3	2	4	2	1	2	2	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	5	5	2	4	1	1	1	4	2	1	3	2	2	2	2	4	4	4				
69	3	4	4	3	4	3	2	2	2	2	3	3	2	4	5	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	2	2	1	4	4	2	1	4	3	3	4	2	2	4	3	4	3			
70	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
71	4	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	2	3	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2			
72	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	2	3	3	3	2	2	3	1	1	1	1	2	2			
73	2	4	4	2	2	3	4	1	1	1	2	4	2	4	4	2	2	2	4	2	2	3	1	3	3	2	2	1	2	3	2	1	3	4	3	2	2	4	4	4	4	4			
74	2	4	1	4	4	4	5	1	4	1	1	5	1	4	1	5	5	5	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
75	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4			
76	3	3	4	3	4	4	1	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4			
77	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	1	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3		
78	4	4	3	4	4	2	2	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1	2	2	2		
79	3	4	4	4	3	3	3	2	1	1	1	3	1	3	3	4	4	4	3	3	2	2	1	3	3	4	1	3	2	2	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2		
80	4	4	4	5	4	4	4	2	2	2	2	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	3	5	5	5		
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3			
82	1	3	2	4	4	2	3	1	1	1	1	4	2	3	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	3	2	1	2	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2		
83	1	4	1	1	4	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
84	3	4	3	2	3	3	2	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	3	3	3	2	1	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2	2	
85	3	3	3	3	3	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	3	2	3	1	1	3	2	2	1	3	1	1	2	2	3	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1		
86	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	3	4	3	3	3	3	2	1	2	2	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	
87	4	4	3	2	3	3	2	1	1	1	1	4	2	3	3	4	3	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	3	1	1	2	3	1	1	2	2	1	1	
88	4	4	3	4	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2		
89	1	2	2	3	4	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2		
90	2	3	2	3	3	3	3	1	1	1	2	3	2	3	5	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	
91	4	4	5	4	3	3	4	3	2	2	3	3	2	4	4	3	3	4	4	2	3	3	2	3	4	2	2	1	1	3	2	2	4	4	3	2	2	2	4	4	3	2	2	4	3
92	4	4	2	1	1	2	3	1	1	1	1	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	1	1	1	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
93	2	1	2	3	3	3	1	1	2	1	1	3	1	2	2	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	
94	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2		
95	4	4	4	3	3	2	2	1	1	1	2	4	2	5	5	3	3																												

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Tempat Tinggal	Kunjungan	Selain Salemba	Jika Pernah	Berapa Kali Kunj.	Kendaraan
1	2	1	1	6	2	1		2	1
2	2	2	2	4	1	1		1	1
3	2	2	3	4	2	1		5	1
4	2	2	3	2	2	1		5	4
5	2	2	1	1	2	1		3	4
6	2	3	5	3	2	1		4	2
7	2	2	2	5	2	1		4	1
8	2	2	1	3	2	1		5	4
9	2	3	5	1	2	1		1	3
10	2	1	1	6	2	1		4	4
11	2	2	3	4	2	2	1	2	2
12	2	2	2	4	2	1		2	1
13	2	2	2	2	2	1		5	3
14	2	2	5	3	2	1		4	1
15	2	2	5	2	1	1		1	4
16	2	1	1	1	2	1		5	1
17	1	4	3	1	1	1		2	4
18	2	2	1	1	2	1		5	2
19	2	2	3	1	1	1		4	1
20	2	2	3	1	2	2	1	5	5
21	2	3	2	1	2	2	1	5	3
22	1	2	3	2	1	1		1	4
23	1	2	1	2	2	1		1	3
24	2	1	2	2	2	1		4	1
25	2	2	2	1	2	1		4	4
26	2	1	1	1	1	1		1	1
27	2	2	2	2	2	1		4	3
28	1	3	2	2	2	1		5	3
29	1	1	1	4	1	1		2	2
30	2	3	5	2	1	1		2	1
31	1	3	2	2	2	1		1	4
32	2	1	3	2	2	1		3	1
33	2	2	5	3	2	1		5	4
34	2	3	6	5	2	1		1	1
35	2	3	2	1	2	1		3	2
36	2	2	2	5	2	1		4	2
37	2	2	2	2	2	1		5	2
38	1	2	1	3	2	1		2	1
39	1	3	2	3	2	1		1	3
40	2	2	1	1	1	1		4	2
41	1	3	2	1	2	1		2	1
42	1	3	2	1	2	1		5	3
43	2	1	3	1	2	2	1	2	1
44	2	2	2	1	2	1		3	1
45	2	2	2	4	2	2	2	2	3
46	2	2	2	2	1	2	2	1	1
47	1	2	1	1	1	1		1	3

48	1	4	2	2	2	1		3	3	
49	2	1	5	4	2	1		2	1	
50	2	3	5	3	1	1		2	3	
51	2	3	5	3	2	1		3	1	
52	2	4	6	1	2	2	1	5	1	
53	1	2	2	1	2	1		2	2	
54	1	2	1	5	1	1		1	2	
55	1	5	3	1	2	1		1	2	
56	1	2	3	2	1	2	1	1	4	
57	2	3	2	2	2	1		3	2	
58	2	4	5	2	2	1		5	4	
59	2	1	1	1	2	1		2	2	
60	1	4	6	3	2	1		4	1	
61	1	2	2	2	2	1		1	1	
62	1	2	2	1	1	1		2	2	
63	1	4	3	2	1	1		4	1	
64	2	2	3	1	2	1		2	4	
65	2	2	2	1	2	1		2	2	
66	2	2	1	1	2	1		5	2	
67	2	2	4	2	2	1		3	1	
68	1	3	2	5	2	2	1	1	1	
69	1	2	2	1	1	1		2	3	
70	2	3	5	4	2	1		5	1	
71	1	3	3	2	2	1		4	4	
72	2	1	1	1	2	1		5	3	
73	1	2	2	1	1	1		4	1	
74	1	4	3	3	2	1		4	4	
75	2	2	2	5	2	1		1	1	
76	1	3	4	1	2	1		1	4	
77	2	2	3	3	2	1		1	1	
78	2	3	6	1	2	2	1	3	4	
79	2	2	2	2	2	1		3	4	
80	2	2	2	2	1	1		2	1	
81	2	2	2	1	1	1		2	1	
82	2	2	2	5	2	2	1	4	1	
83	2	2	1	2	2	1		2	1	
84	2	2	2	1	1	1		2	2	
85	2	3	5	1	2	1		5	1	
86	2	2	2	6	1	1		1	1	
87	2	2	2	1	2	1		4	1	
88	1	3	2	1	2	1		3	3	
89	1	1	3	1	1	1		5	3	
90	1	2	1	1	2	2	1	2	2	
91	2	1	1	3	2	2	1	2	2	
92	1	3	2	1	2	1		2	3	
93	1	2	3	1	2	2	1	5	1	
94	2	2	2	2	2	1		3	3	
95	1	4	2	2	2	1		4	1	
96	2	2	1	3	1	1		2	2	
97	1	3	3	1	2	1		2	1	
98	2	3	3	3	2	1		1	1	
99	2	2	3	1	2	2	1	2	1	
100	Analisis Kepuasan 5. Ardian Nova Christiawan, Program Pascasarjana, 2008									1

## Lampiran 1: Kuesioner

Nomor Responden :

### **KUESIONER SURVEI KEPUASAN PENGUNJUNG RUTAN ATAS KUALITAS PELAYANAN RUTAN SALEMBA DI JAKARTA PUSAT**

Kepada Responden Yth.

Selamat pagi/siang/sore

Saya adalah mahasiswa S-2 **KAJIAN STRATEGIK PERENCANAAN, STRATEGI DAN KEBIJAKAN, PROGRAM KETAHANAN NASIONAL** Universitas Indonesia dalam rangka menyelesaikan tugas akhir (tesis), saya sedang mengadakan penelitian mengenai **“KEPUASAN PENGUNJUNG RUTAN ATAS KUALITAS PELAYANAN RUTAN SALEMBA DI JAKARTA PUSAT”**. Untuk itu kiranya saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi kuesioner ini. Agar hasil penelitian ini mempunyai kredibilitas yang tinggi, saya mengharapkan responden untuk mengisi kuesioner ini dengan lengkap dan benar. Semua data yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya untuk kepentingan penelitian semata.

Akhir kata, saya mengucapkan banyak terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk meluangkan waktu demi mengisi kuesioner ini.

Hormat Saya,

(Peneliti)

## Petunjuk:

Pertanyaan di bawah ini mohon dibaca dengan hati-hati dan **harap diisi semua, jika ada yang kosong maka kuesioner ini dianggap cacat**. Tidak ada jawaban yang salah atau benar dalam pilihan Anda. Cara menjawab pertanyaan dengan memberikan tanda (X) pada kotak jawaban yang paling cocok menurut keadaan dan pendapat anda.

### A. Harapan

Menurut Anda, seberapa penting kualitas pelayanan di bawah ini yang anda harapkan dari Rutan?

#### Keterangan:

- 1 = Sangat Tidak Penting (STP)                      4 = Penting (P)  
2 = Tidak Penting (TP)                              5 = Sangat Penting (SP)  
3 = Netral (N)

#### Tangibility

(Berkaitan dengan apa yang anda harapkan terhadap Kualitas Pelayanan yang meliputi bagian-bagian yang bersifat nyata dan dapat dilihat oleh para pengunjung, yaitu berupa sarana dan fasilitas fisik perkantoran)

No.	Pertanyaan	STP	TP	N	P	SP
1.	Kondisi pintu utama/portier (berkenaan dengan kelengkapan fasilitas seperti : tempat sampah dan tanaman hias)	1	2	3	4	5
2.	Penampilan seluruh petugas yang memberikan pelayanan (kerapian dalam berpakaian)	1	2	3	4	5
3.	Fasilitas ruang tunggu pendaftaran (televisi, tempat duduk, tempat sampah, kipas angin, dan kamar mandi)	1	2	3	4	5
4.	Kebersihan ruang tunggu pendaftaran	1	2	3	4	5
5.	Kondisi ruang pendaftaran (luas ruangan, loker penitipan, kartu penitipan, dan kartu pendaftaran)	1	2	3	4	5
6.	Kondisi ruang pemeriksaan fisik pengunjung (luas ruangan, X-ray untuk memeriksa barang bawaan, kipas angin dan tempat sampah)	1	2	3	4	5
7.	Kebersihan ruang pemeriksaan fisik pengunjung	1	2	3	4	5
8.	Kondisi ruang kunjungan (luas ruangan, sirkulasi udara, jumlah ventilasi udara, kipas angin, jumlah kursi, dan kamar mandi)	1	2	3	4	5
9.	Kebersihan ruang kunjungan	1	2	3	4	5
10.	Kebersihan kamar mandi di ruang kunjungan	1	2	3	4	5
11.	Fasilitas dalam kamar mandi di ruang kunjungan (ketersediaan sabun cair, tisu, pengharum ruangan dan tempat sampah)	1	2	3	4	5

### **Reliability**

(Berkaitan dengan apa yang anda harapkan terhadap Keandalan suatu institusi Rutan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan)

<b>No.</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>STP</b>	<b>TP</b>	<b>N</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>
1.	Jumlah petugas di ruang kunjungan	1	2	3	4	5
2.	Sikap yang adil oleh petugas kepada pengunjung (petugas tidak membeda-bedakan pengunjung)	1	2	3	4	5
3.	Pelaksanaan jam berkunjung yang sesuai dengan instruksi pimpinan (sesuai dengan papan pengumuman yang dipasang di pintu utama/portier)	1	2	3	4	5
4.	Waktu/lamanya jam berkunjung	1	2	3	4	5
5.	Jumlah petugas pendaftaran	1	2	3	4	5
6.	Jumlah petugas pemeriksaan pria	1	2	3	4	5
7.	Jumlah petugas pemeriksaan wanita	1	2	3	4	5



### **Responsiveness**

(Berkaitan dengan bagaimanakah harapkan anda terhadap daya tanggap Petugas untuk membantu Pengunjung dan merespons permintaan pengunjung serta memberikan jasa secara cepat)

<b>No.</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>STP</b>	<b>TP</b>	<b>N</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>
1.	Kecepatan pelayanan saat pendaftaran	1	2	3	4	5
2.	Kecepatan reaksi Rutan untuk menanggapi keluhan pengunjung	1	2	3	4	5
3.	Kecepatan dibutuhkan untuk memanggil penghuni Rutan yang akan dikunjungi	1	2	3	4	5
4.	Kemudahan mengakses informasi mengenai kunjungan di Rutan	1	2	3	4	5
5.	Kecepatan petugas untuk menangani permasalahan yang dihadapi pengunjung	1	2	3	4	5
6.	Kecepatan sistem penitipan kartu identitas di Portier	1	2	3	4	5
7.	Kecepatan pemeriksaan di ruang pemeriksaan	1	2	3	4	5

### **Assurance**

(Berkaitan dengan apa yang anda harapkan berkenaan dengan jaminan yang diberikan Rutan terhadap pengunjung, seperti rasa aman bagi para pengunjung, dan sikap sopan Petugas dalam melayani Pengunjung, serta jaminan Pelayanan yang GRATIS)

No.	Pertanyaan	STP	TP	N	P	SP
1.	Senyum petugas kepada setiap pengunjung	1	2	3	4	5
2.	Perlakuan baik kepada pengunjung.	1	2	3	4	5
3.	Pelayanan yang baik oleh petugas (maksudnya bebas dari punguan liar yang dilakukan oleh petugas)	1	2	3	4	5
4.	Sikap sopan petugas kepada pengunjung Rutan.	1	2	3	4	5
5.	Ketrampilan petugas dalam melayani pengunjung Rutan	1	2	3	4	5
6.	Kesiapan petugas untuk mengani masalah keamanan di ruang kunjungan	1	2	3	4	5
7.	Keamanan di ruang kunjungan	1	2	3	4	5
8.	Pelaksanaan kontrol oleh petugas di ruang kunjungan	1	2	3	4	5

### **Empathy**

(Berkaitan dengan apa yang anda harapkan terhadap kepedulian/empati dari Rutan kepada pengunjung )

No.	Pertanyaan	STP	TP	N	P	SP
1.	Mekanisme penyampaian permasalahan pengunjung (adanya pos untuk mengadu)	1	2	3	4	5
2.	Ketersediaan kotak khusus untuk menampung keluhan, saran dan kritik dari pengunjung	1	2	3	4	5
3.	Keterbukaan petugas rutan untuk menerima saran dan kritik dari masyarakat	1	2	3	4	5
4.	Kepedulian petugas kunjungan terhadap setiap keluhan pengunjung	1	2	3	4	5
5.	Reaksi petugas terhadap keluhan yang disampaikan pengunjung	1	2	3	4	5
6.	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan kepada para pengunjung	1	2	3	4	5

## B. Kinerja

Menurut Saudara, bagaimana tanggapan Anda terhadap pelayanan yang terdapat pada Rutan Salemba?

### *Keterangan:*

- 1 = Sangat Kurang Sekali (SKS)      4 = Baik (P)  
2 = Kurang Sekali (KS)                5 = Sangat Baik (SB)  
3 = Netral (N)

### *Tangibility*

(Berknaan dengan penilaian anda terhadap pelayanan yang sudah diberikan Rutan kepada pengunjung dari segi tampilan fisik yang sifatnya dapat dilihat pengunjung)

No.	Pertanyaan	SKS	KS	N	B	SB
1.	Kondisi pintu utama/portier (berkenaan dengan kelengkapan fasilitas seperti : tempat sampah dan tanaman hias)	1	2	3	4	5
2.	Penampilan seluruh petugas yang memberikan pelayanan (kerapian dalam berpakaian)	1	2	3	4	5
3.	Fasilitas ruang tunggu pendaftaran (televisi, tempat duduk, tempat sampah, kipas angin, dan kamar mandi)	1	2	3	4	5
4.	Kebersihan ruang tunggu pendaftaran	1	2	3	4	5
5.	Kondisi ruang pendaftaran (luas ruangan, loker penitipan, kartu penitipan, dan kartu pendaftaran)	1	2	3	4	5
6.	Kondisi ruang pemeriksaan fisik pengunjung (luas ruangan, X-ray untuk memeriksa barang bawaan, kipas angin dan tempat sampah)	1	2	3	4	5
7.	Kebersihan ruang pemeriksaan fisik pengunjung	1	2	3	4	5
8.	Kondisi ruang kunjungan (luas ruangan, sirkulasi udara, jumlah ventilasi udara, kipas angin, jumlah kursi, dan kamar mandi)	1	2	3	4	5
9.	Kebersihan ruang kunjungan	1	2	3	4	5
10.	Kebersihan kamar mandi di ruang kunjungan	1	2	3	4	5
11.	Fasilitas dalam kamar mandi di ruang kunjungan (ketersediaan sabun cair, tisu, pengharum ruangan dan tempat sampah)	1	2	3	4	5

### **Reliability**

(Berkenaan dengan penilaian anda terhadap keandalan Rutan pada saat ini, dalam memberikan pelayanan kepada para pengunjung Rutan)

<b>No.</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>SKS</b>	<b>KS</b>	<b>N</b>	<b>B</b>	<b>SB</b>
1.	Jumlah petugas di ruang kungjungan	1	2	3	4	5
2.	Sikap yang adil oleh petugas kepada pengunjung (petugas tidak membeda-bedakan pengunjung)	1	2	3	4	5
3.	Pelaksanaan jam berkunjung yang sesuai dengan instruksi pimpinan (sesuai dengan papan pengumuman yang dipasang di pintu utama/portier)	1	2	3	4	5
4.	Waktu/lamanya jam berkunjung	1	2	3	4	5
5.	Jumlah petugas pendaftaran	1	2	3	4	5
6.	Jumlah petugas pemeriksaan pria	1	2	3	4	5
7.	Jumlah petugas pemeriksaan wanita	1	2	3	4	5

### **Responsiveness**

(Berkenaan dengan penilaian anda terhadap daya tanggap Petugas saat ini, untuk membantu pengunjung dan untuk merespons permintaan pengunjung serta kemudian memberikan pelayanan)

<b>No.</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>SKS</b>	<b>KS</b>	<b>N</b>	<b>B</b>	<b>SB</b>
1.	Kecepatan saat pendaftaran	1	2	3	4	5
2.	Kecepatan reaksi Rutan untuk menanggapi keluhan pengunjung	1	2	3	4	5
3.	Kecepatan dibutuhkan untuk memanggil penghuni Rutan	1	2	3	4	5
4.	Kemudahan mengakses informasi mengenai kunjungan di Rutan	1	2	3	4	5
5.	Kecepatan petugas untuk menangani permasalahan yang dihadapi pengunjung	1	2	3	4	5
6.	Kecepatan sistem penitipan kartu identitas di Portier	1	2	3	4	5
7.	Kecepatan pemeriksaan di ruang pemeriksaan	1	2	3	4	5

### **Assurance**

(Berkaitan dengan penilaian anda saat ini terhadap jaminan keamanan pengunjung dan jaminan pelayanan yang diberikan petugas baik dan sopan serta gratis, bebas dari pungutan liar)

<b>No.</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>SKS</b>	<b>KS</b>	<b>N</b>	<b>B</b>	<b>SB</b>
1.	Senyum petugas kepada setiap pengunjung	1	2	3	4	5
2.	Perlakuan baik kepada pengunjung.	1	2	3	4	5
3.	Pelayanan yang baik oleh petugas (maksudnya bebas dari pungutan liar yang dilakukan oleh petugas)	1	2	3	4	5
4.	Sikap sopan petugas kepada pengunjung Rutan.	1	2	3	4	5
5.	Ketrampilan petugas dalam melayani pengunjung Rutan	1	2	3	4	5
6.	Kesiapan petugas untuk mengani masalah keamanan di ruang kunjungan	1	2	3	4	5
7.	Keamanan di ruang kunjungan	1	2	3	4	5
8.	Pelaksanaan kontrol oleh petugas di ruang kunjungan	1	2	3	4	5

### **Empahty**

(Berkenaan dengan penilaian anda saat ini terhadap kepedulian Petugas untuk memahami kesulitan-kesulitan pengunjung)

<b>No.</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>SKS</b>	<b>KS</b>	<b>N</b>	<b>B</b>	<b>SB</b>
1.	Mekanisme penyampaian permasalahan pengunjung	1	2	3	4	5
2.	Ketersediaan boks khusus untuk menampung keluhan pengunjung	1	2	3	4	5
3.	Keterbukaan Rutan untuk menerima saran dan kritik dari masyarakat	1	2	3	4	5
4.	Kepedulian petugas kunjungan terhadap setiap keluhan pengunjung	1	2	3	4	5
5.	Reaksi petugas terhadap keluhan yang disampaikan pengunjung	1	2	3	4	5
6.	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan kepada para pengunjung	1	2	3	4	5

### **Keseluruhan**

<b>No.</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>SKS</b>	<b>KS</b>	<b>N</b>	<b>B</b>	<b>SB</b>
1.	Secara keseluruhan, bagaimana pelayanan yang diberikan Rutan Salemba kepada masyarakat?	1	2	3	4	5

Petunjuk pengisian : Berikan tanda (x) pada nomor jawaban yang paling sesuai

---

### C. Data Umum Responden

1. Apakah jenis kelamin Anda?
  1. Pria
  2. Wanita
2. Berapakah usia Anda?
  1. <20 thn
  2. 21-30 thn
  3. 31-40 thn
  4. 41-50 thn
  5. > 50 thn
3. Apakah pekerjaan Anda?
  1. Pelajar / mahasiswa
  2. Karyawan
  3. Wiraswasta
  4. PNS/TNI/POLRI
  5. Lain-lain(sebutkan).....
4. Dimanakah wilayah tempat tinggal Anda?
  1. Jakarta Pusat
  2. Jakarta Barat
  3. Jakarta Utara
  4. Lain-lain (sebutkan).....
5. Apakah ini kunjungan anda yang pertama kalinya ke Rutan Jakarta Pusat?
  1. Ya.
  2. Tidak
6. Selain ke Rutan Salemba, apakah anda pernah mengunjungi Rutan/Lapas lainnya di Indonesia?
  1. Tidak Pernah
  2. Pernah (sebutkan).....
7. Berapa kali kunjungan yang telah Anda lakukan dalam kurun waktu 1 (satu) bulan terakhir?
  1. 1 (satu) kali
  2. 2 (dua) kali
  3. 3 (tiga) kali
  4. 4 (empat) kali
  5. Lebih dari 4 (empat kali)
8. Kendaraan apa yang selalu anda gunakan untuk berkunjung ke Rutan?
  1. Angkutan Umum (bukan taksi)
  2. Taksi
  3. Motor pribadi
  4. Mobil pribadi
  5. Jalan kaki
  6. Lain-lain (sebutkan)  
.....

♥ Terima Kasih ♥

**Lampiran 3a:  
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas  
Tingkat Harapan**

**Reliability**

[DataSet1] L:\Tesis Ardian\data spss.sav

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.7395	11

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Harapan - Tangibility 1	43.7100	16.5110	.2907	.7326
Harapan - Tangibility 2	43.5300	16.2718	.3629	.7238
Harapan - Tangibility 3	43.6500	15.4015	.3522	.7270
Harapan - Tangibility 4	43.3000	16.2121	.4465	.7158
Harapan - Tangibility 5	43.7900	14.9555	.4699	.7080
Harapan - Tangibility 6	43.8500	15.0379	.3498	.7300
Harapan - Tangibility 7	43.6300	15.9526	.3137	.7312
Harapan - Tangibility 8	43.2100	16.0666	.4002	.7193
Harapan - Tangibility 9	43.1800	16.3915	.4130	.7195
Harapan - Tangibility 10	43.1500	16.5328	.4504	.7180
Harapan - Tangibility 11	43.6000	14.2222	.5123	.7004

## Reliability

[DataSet1] L:\Tesis Ardian\data spss.sav

### Scale: ALL VARIABLES

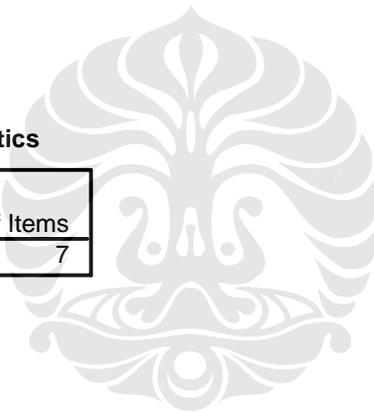
#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.7894	7



#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Harapan - Reliability 1	22.1400	14.9701	.5073	.7643
Harapan - Reliability 2	21.3700	17.1243	.2081	.8123
Harapan - Reliability 3	21.9600	14.6448	.4978	.7661
Harapan - Reliability 4	21.9800	14.3228	.4613	.7758
Harapan - Reliability 5	22.3900	14.4423	.6179	.7448
Harapan - Reliability 6	22.2700	13.5526	.6788	.7298
Harapan - Reliability 7	22.2100	13.4403	.6661	.7315

## Reliability

[DataSet1] L:\Tesis Ardian\data spss.sav

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.7239	7

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Harapan - Responsiveness 1	25.2500	9.5631	.2573	.7307
Harapan - Responsiveness 2	24.9300	9.1971	.4549	.6913
Harapan - Responsiveness 3	25.0900	8.9918	.3858	.7032
Harapan - Responsiveness 4	25.4900	7.8686	.5243	.6680
Harapan - Responsiveness 5	25.0400	8.6448	.4281	.6936
Harapan - Responsiveness 6	25.4300	7.9849	.4851	.6793
Harapan - Responsiveness 7	25.3500	8.3106	.5258	.6696

## Reliability

[DataSet1] L:\Tesis Ardian\data spss.sav

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.7794	8

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Harapan - Assurance 1	31.5400	7.7863	.4182	.7699
Harapan - Assurance 2	31.1700	8.0617	.5826	.7424
Harapan - Assurance 3	31.0100	8.9999	.3572	.7739
Harapan - Assurance 4	31.2300	8.0173	.5781	.7423
Harapan - Assurance 5	31.5500	7.2803	.5597	.7417
Harapan - Assurance 6	31.3300	7.8193	.5643	.7421
Harapan - Assurance 7	31.1500	8.2702	.5721	.7464
Harapan - Assurance 8	31.8300	7.7183	.3729	.7839

## Reliability

[DataSet1] L:\Tesis Ardian\data spss.sav

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.7941	6

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Harapan - Empathy 1	21.2900	7.2181	.4760	.7797
Harapan - Empathy 2	21.6200	6.6016	.5237	.7728
Harapan - Empathy 3	21.1900	6.4787	.6579	.7342
Harapan - Empathy 4	21.0400	7.3721	.5777	.7583
Harapan - Empathy 5	21.0900	6.8100	.5891	.7523
Harapan - Empathy 6	20.9200	7.8723	.5024	.7754

**Lampiran 3b:  
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas  
Tingkat Kinerja**

**Reliability**

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.8542	11

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kinerja - Tangibility 1	26.2800	43.0319	.4465	.8496
Kinerja - Tangibility 2	26.0500	45.2197	.3658	.8539
Kinerja - Tangibility 3	26.6900	42.5999	.5021	.8450
Kinerja - Tangibility 4	26.6000	41.7576	.5571	.8407
Kinerja - Tangibility 5	26.2900	44.1676	.4633	.8475
Kinerja - Tangibility 6	26.6300	43.6698	.4950	.8454
Kinerja - Tangibility 7	26.4500	41.6843	.5974	.8376
Kinerja - Tangibility 8	27.4000	40.6061	.6004	.8371
Kinerja - Tangibility 9	27.3800	39.6925	.6666	.8313
Kinerja - Tangibility 10	27.4400	40.5317	.6452	.8334
Kinerja - Tangibility 11	27.5900	41.8403	.6040	.8373

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.8039	7

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kinerja - Reliability 1	18.7200	14.2440	.4707	.7897
Kinerja - Reliability 2	19.1200	13.4198	.4473	.7991
Kinerja - Reliability 3	18.5100	13.1413	.5844	.7694
Kinerja - Reliability 4	18.3600	14.4347	.3369	.8177
Kinerja - Reliability 5	18.5800	13.6198	.6363	.7630
Kinerja - Reliability 6	18.5900	13.3151	.7012	.7524
Kinerja - Reliability 7	18.6200	13.2481	.6866	.7537

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.8609	7

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kinerja - Responsiveness 1	17.1200	20.1269	.6031	.8449
Kinerja - Responsiveness 2	17.5700	18.5506	.6887	.8327
Kinerja - Responsiveness 3	17.6200	19.5107	.6519	.8381
Kinerja - Responsiveness 4	17.3900	20.7656	.6011	.8454
Kinerja - Responsiveness 5	17.6000	18.9293	.6857	.8330
Kinerja - Responsiveness 6	17.0900	20.8504	.5796	.8480
Kinerja - Responsiveness 7	17.0500	20.4318	.5951	.8460

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.8988	8

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kinerja - Assurance 1	18.9800	33.6764	.6152	.8921
Kinerja - Assurance 2	18.8500	31.8258	.7570	.8789
Kinerja - Assurance 3	19.7000	31.7677	.6877	.8860
Kinerja - Assurance 4	18.8600	31.8590	.7770	.8771
Kinerja - Assurance 5	18.6900	34.4181	.6763	.8874
Kinerja - Assurance 6	18.5800	34.1046	.6503	.8890
Kinerja - Assurance 7	18.8900	31.2504	.6901	.8863
Kinerja - Assurance 8	18.5800	33.9632	.6381	.8899

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.9100	6

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kinerja - Empathy 1	13.0300	18.6759	.7751	.8908
Kinerja - Empathy 2	13.3600	19.7883	.5996	.9141
Kinerja - Empathy 3	13.2100	18.1272	.7761	.8900
Kinerja - Empathy 4	13.2400	17.6186	.8139	.8843
Kinerja - Empathy 5	13.1300	18.0334	.7893	.8881
Kinerja - Empathy 6	13.0300	17.8678	.7488	.8944

**Lampiran 4:  
Karakteristik Responden**

**Frequencies**

**Statistics**

	N	
	Valid	Missing
Jenis Kelamin	100	0
Usia	100	0
Pekerjaan	100	0
Wilayah Tempat Tinggal	100	0
Kunjungan Pertama Kali ke Rutan Jakarta Pusat	100	0
Selain Salemba, Pernah Mengunjungi Rutan Lainnya di Indonesia	100	0
Frekuensi Kunjungan Dalam Kurun Waktu 1 Bulan Terakhir	100	0
Kendaraan yang Digunakan ke Rutan	100	0

**Frequency Table**

**Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	33	33.0	33.0	33.0
Wanita	67	67.0	67.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Usia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 20 tahun	13	13.0	13.0	13.0
21 - 30 tahun	54	54.0	54.0	67.0
31 - 40 tahun	24	24.0	24.0	91.0
41 - 50 tahun	8	8.0	8.0	99.0
> 50 tahun	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

### Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pelajar/mahasiswa	20	20.0	20.0	20.0
Karyawan	40	40.0	40.0	60.0
Wiraswasta	21	21.0	21.0	81.0
PNS/TNI/POLRI	2	2.0	2.0	83.0
Lainnya: Ibu Rumah Tangga	13	13.0	13.0	96.0
Lainnya: Tidak Bekerja, Sopir dan Dokter	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

### Wilayah Tempat Tinggal

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Jakarta Pusat	41	41.0	41.0	41.0
Jakarta Barat	26	26.0	26.0	67.0
Jakarta Utara	14	14.0	14.0	81.0
Jakarta Timur	8	8.0	8.0	89.0
Jakarta Selatan	8	8.0	8.0	97.0
Bekasi	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

### Kunjungan Pertama Kali ke Rutan Jakarta Pusat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ya	24	24.0	24.0	24.0
Tidak	76	76.0	76.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

### Selain Salemba, Pernah Mengunjungi Rutan Lainnya di Indonesia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Pernah	85	85.0	85.0	85.0
Pernah	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Rutan Lain Selain Salemba yang Dikunjungi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LP Cipinang	13	86.7	86.7	86.7
	LP Kelas I Tangerang	2	13.3	13.3	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

**Frekuensi Kunjungan Dalam Kurun Waktu 1 Bulan Terakhir**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 (satu) kali	21	21.0	21.0	21.0
	2 (dua) kali	29	29.0	29.0	50.0
	3 (tiga) kali	12	12.0	12.0	62.0
	4 (empat) kali	18	18.0	18.0	80.0
	Lebih dari 4 (empat) kali	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kendaraan yang Digunakan ke Rutan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Angkutan umum (bukan taksi)	43	43.0	43.0	43.0
	Taksi	20	20.0	20.0	63.0
	Motor pribadi	18	18.0	18.0	81.0
	Mobil pribadi	18	18.0	18.0	99.0
	Jalan kaki	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Lampiran 5:  
Analisis Tingkat Kepentingan  
(Importance Analysis)**

**Frequencies**

**Statistics**

	N		Mean
	Valid	Missing	
Harapan - Tangibility 1	100	0	4.15
Harapan - Tangibility 2	100	0	4.33
Harapan - Tangibility 3	100	0	4.21
Harapan - Tangibility 4	100	0	4.56
Harapan - Tangibility 5	100	0	4.07
Harapan - Tangibility 6	100	0	4.01
Harapan - Tangibility 7	100	0	4.23
Harapan - Tangibility 8	100	0	4.65
Harapan - Tangibility 9	100	0	4.68
Harapan - Tangibility 10	100	0	4.71
Harapan - Tangibility 11	100	0	4.26
Harapan - Reliability 1	100	0	3.58
Harapan - Reliability 2	100	0	4.35
Harapan - Reliability 3	100	0	3.76
Harapan - Reliability 4	100	0	3.74
Harapan - Reliability 5	100	0	3.33
Harapan - Reliability 6	100	0	3.45
Harapan - Reliability 7	100	0	3.51
Harapan - Responsiveness 1	100	0	4.18
Harapan - Responsiveness 2	100	0	4.50
Harapan - Responsiveness 3	100	0	4.34
Harapan - Responsiveness 4	100	0	3.94
Harapan - Responsiveness 5	100	0	4.39
Harapan - Responsiveness 6	100	0	4.00
Harapan - Responsiveness 7	100	0	4.08
Harapan - Assurance 1	100	0	4.29
Harapan - Assurance 2	100	0	4.66
Harapan - Assurance 3	100	0	4.82
Harapan - Assurance 4	100	0	4.60
Harapan - Assurance 5	100	0	4.28
Harapan - Assurance 6	100	0	4.50
Harapan - Assurance 7	100	0	4.68
Harapan - Assurance 8	100	0	4.00
Harapan - Empathy 1	100	0	4.14
Harapan - Empathy 2	100	0	3.81
Harapan - Empathy 3	100	0	4.24
Harapan - Empathy 4	100	0	4.39
Harapan - Empathy 5	100	0	4.34
Harapan - Empathy 6	100	0	4.51

## Frequency Table

**Harapan - Tangibility 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Penting	30	30.0	30.0	30.0
	Penting	57	57.0	57.0	87.0
	Netral	11	11.0	11.0	98.0
	Tidak Penting	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Harapan - Tangibility 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Penting	43	43.0	43.0	43.0
	Penting	47	47.0	47.0	90.0
	Netral	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Harapan - Tangibility 3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Penting	44	44.0	44.0	44.0
	Penting	40	40.0	40.0	84.0
	Netral	9	9.0	9.0	93.0
	Tidak Penting	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Harapan - Tangibility 4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Penting	60	60.0	60.0	60.0
	Penting	36	36.0	36.0	96.0
	Netral	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Harapan - Tangibility 5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Penting	32	32.0	32.0	32.0
	Penting	47	47.0	47.0	79.0
	Netral	18	18.0	18.0	97.0
	Tidak Penting	2	2.0	2.0	99.0
	Sangat Tidak Penting	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Harapan - Tangibility 6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Penting	39	39.0	39.0	39.0
	Penting	31	31.0	31.0	70.0
	Netral	22	22.0	22.0	92.0
	Tidak Penting	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Harapan - Tangibility 7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Penting	42	42.0	42.0	42.0
	Penting	42	42.0	42.0	84.0
	Netral	14	14.0	14.0	98.0
	Tidak Penting	1	1.0	1.0	99.0
	Sangat Tidak Penting	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Harapan - Tangibility 8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Penting	73	73.0	73.0	73.0
	Penting	21	21.0	21.0	94.0
	Netral	4	4.0	4.0	98.0
	Tidak Penting	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Harapan - Tangibility 9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Penting	72	72.0	72.0	72.0
	Penting	25	25.0	25.0	97.0
	Netral	2	2.0	2.0	99.0
	Tidak Penting	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Harapan - Tangibility 10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Penting	73	73.0	73.0	73.0
	Penting	25	25.0	25.0	98.0
	Netral	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Harapan - Tangibility 11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Penting	52	52.0	52.0	52.0
	Penting	28	28.0	28.0	80.0
	Netral	14	14.0	14.0	94.0
	Tidak Penting	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Harapan - Reliability 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Penting	13	13.0	13.0	13.0
	Penting	45	45.0	45.0	58.0
	Netral	30	30.0	30.0	88.0
	Tidak Penting	11	11.0	11.0	99.0
	Sangat Tidak Penting	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Harapan - Reliability 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Penting	53	53.0	53.0	53.0
	Penting	33	33.0	33.0	86.0
	Netral	11	11.0	11.0	97.0
	Tidak Penting	2	2.0	2.0	99.0
	Sangat Tidak Penting	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Harapan - Reliability 3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Penting	23	23.0	23.0	23.0
	Penting	40	40.0	40.0	63.0
	Netral	31	31.0	31.0	94.0
	Tidak Penting	2	2.0	2.0	96.0
	Sangat Tidak Penting	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Harapan - Reliability 4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Penting	31	31.0	31.0	31.0
	Penting	27	27.0	27.0	58.0
	Netral	29	29.0	29.0	87.0
	Tidak Penting	11	11.0	11.0	98.0
	Sangat Tidak Penting	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Harapan - Reliability 5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Penting	8	8.0	8.0	8.0
	Penting	34	34.0	34.0	42.0
	Netral	42	42.0	42.0	84.0
	Tidak Penting	15	15.0	15.0	99.0
	Sangat Tidak Penting	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Harapan - Reliability 6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Penting	13	13.0	13.0	13.0
	Penting	38	38.0	38.0	51.0
	Netral	31	31.0	31.0	82.0
	Tidak Penting	17	17.0	17.0	99.0
	Sangat Tidak Penting	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Harapan - Reliability 7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Penting	17	17.0	17.0	17.0
	Penting	35	35.0	35.0	52.0
	Netral	31	31.0	31.0	83.0
	Tidak Penting	16	16.0	16.0	99.0
	Sangat Tidak Penting	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Harapan - Responsiveness 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Penting	35	35.0	35.0	35.0
	Penting	50	50.0	50.0	85.0
	Netral	13	13.0	13.0	98.0
	Tidak Penting	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Harapan - Responsiveness 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Penting	56	56.0	56.0	56.0
	Penting	38	38.0	38.0	94.0
	Netral	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Harapan - Responsiveness 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Penting	50	50.0	50.0	50.0
	Penting	34	34.0	34.0	84.0
	Netral	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Harapan - Responsiveness 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Penting	32	32.0	32.0	32.0
	Penting	34	34.0	34.0	66.0
	Netral	30	30.0	30.0	96.0
	Tidak Penting	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Harapan - Responsiveness 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Penting	56	56.0	56.0	56.0
	Penting	29	29.0	29.0	85.0
	Netral	13	13.0	13.0	98.0
	Tidak Penting	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Harapan - Responsiveness 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Penting	32	32.0	32.0	32.0
	Penting	42	42.0	42.0	74.0
	Netral	22	22.0	22.0	96.0
	Tidak Penting	2	2.0	2.0	98.0
	Sangat Tidak Penting	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Harapan - Responsiveness 7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Penting	31	31.0	31.0	31.0
	Penting	49	49.0	49.0	80.0
	Netral	17	17.0	17.0	97.0
	Tidak Penting	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Harapan - Assurance 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Penting	46	46.0	46.0	46.0
	Penting	38	38.0	38.0	84.0
	Netral	15	15.0	15.0	99.0
	Tidak Penting	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Harapan - Assurance 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Penting	69	69.0	69.0	69.0
	Penting	28	28.0	28.0	97.0
	Netral	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Harapan - Assurance 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Penting	84	84.0	84.0	84.0
	Penting	14	14.0	14.0	98.0
	Netral	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Harapan - Assurance 4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Penting	63	63.0	63.0	63.0
	Penting	34	34.0	34.0	97.0
	Netral	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Harapan - Assurance 5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Penting	45	45.0	45.0	45.0
	Penting	39	39.0	39.0	84.0
	Netral	15	15.0	15.0	99.0
	Tidak Penting	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Harapan - Assurance 6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Penting	56	56.0	56.0	56.0
	Penting	38	38.0	38.0	94.0
	Netral	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Harapan - Assurance 7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Penting	69	69.0	69.0	69.0
	Penting	30	30.0	30.0	99.0
	Netral	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Harapan - Assurance 8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Penting	31	31.0	31.0	31.0
	Penting	41	41.0	41.0	72.0
	Netral	25	25.0	25.0	97.0
	Tidak Penting	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Harapan - Empathy 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Penting	33	33.0	33.0	33.0
	Penting	51	51.0	51.0	84.0
	Netral	14	14.0	14.0	98.0
	Tidak Penting	1	1.0	1.0	99.0
	Sangat Tidak Penting	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Harapan - Empathy 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Penting	23	23.0	23.0	23.0
	Penting	41	41.0	41.0	64.0
	Netral	32	32.0	32.0	96.0
	Tidak Penting	2	2.0	2.0	98.0
	Sangat Tidak Penting	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Harapan - Empathy 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Penting	45	45.0	45.0	45.0
	Penting	35	35.0	35.0	80.0
	Netral	19	19.0	19.0	99.0
	Tidak Penting	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

#### Harapan - Empathy 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Penting	47	47.0	47.0	47.0
	Penting	45	45.0	45.0	92.0
	Netral	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

#### Harapan - Empathy 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Penting	51	51.0	51.0	51.0
	Penting	33	33.0	33.0	84.0
	Netral	15	15.0	15.0	99.0
	Tidak Penting	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

#### Harapan - Empathy 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Penting	54	54.0	54.0	54.0
	Penting	43	43.0	43.0	97.0
	Netral	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Lampiran 6:  
Analisis Tingkat Kinerja  
(Performance Analysis)**

**Frequencies**

**Statistics**

	N		Mean
	Valid	Missing	
Kinerja - Tangibility 1	100	0	3.20
Kinerja - Tangibility 2	100	0	3.43
Kinerja - Tangibility 3	100	0	2.79
Kinerja - Tangibility 4	100	0	2.88
Kinerja - Tangibility 5	100	0	3.19
Kinerja - Tangibility 6	100	0	2.85
Kinerja - Tangibility 7	100	0	3.03
Kinerja - Tangibility 8	100	0	2.08
Kinerja - Tangibility 9	100	0	2.10
Kinerja - Tangibility 10	100	0	2.04
Kinerja - Tangibility 11	100	0	1.89
Kinerja - Reliability 1	100	0	3.03
Kinerja - Reliability 2	100	0	2.63
Kinerja - Reliability 3	100	0	3.24
Kinerja - Reliability 4	100	0	3.39
Kinerja - Reliability 5	100	0	3.17
Kinerja - Reliability 6	100	0	3.16
Kinerja - Reliability 7	100	0	3.13
Kinerja - Responsiveness 1	100	0	3.12
Kinerja - Responsiveness 2	100	0	2.67
Kinerja - Responsiveness 3	100	0	2.62
Kinerja - Responsiveness 4	100	0	2.85
Kinerja - Responsiveness 5	100	0	2.64
Kinerja - Responsiveness 6	100	0	3.15
Kinerja - Responsiveness 7	100	0	3.19
Kinerja - Assurance 1	100	0	2.61
Kinerja - Assurance 2	100	0	2.74
Kinerja - Assurance 3	100	0	1.89
Kinerja - Assurance 4	100	0	2.73
Kinerja - Assurance 5	100	0	2.90
Kinerja - Assurance 6	100	0	3.01
Kinerja - Assurance 7	100	0	2.70
Kinerja - Assurance 8	100	0	3.01
Kinerja - Empathy 1	100	0	2.77
Kinerja - Empathy 2	100	0	2.44
Kinerja - Empathy 3	100	0	2.59
Kinerja - Empathy 4	100	0	2.56
Kinerja - Empathy 5	100	0	2.67
Kinerja - Empathy 6	100	0	2.77
Kinerja Keseluruhan	100	0	2.63

## Frequency Table

**Kinerja - Tangibility 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	5	5.0	5.0	5.0
	Baik	45	45.0	45.0	50.0
	Netral	23	23.0	23.0	73.0
	Kurang Sekali	19	19.0	19.0	92.0
	Sangat Kurang Sekali	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kinerja - Tangibility 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	4	4.0	4.0	4.0
	Baik	55	55.0	55.0	59.0
	Netral	24	24.0	24.0	83.0
	Kurang Sekali	14	14.0	14.0	97.0
	Sangat Kurang Sekali	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kinerja - Tangibility 3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	2	2.0	2.0	2.0
	Baik	28	28.0	28.0	30.0
	Netral	27	27.0	27.0	57.0
	Kurang Sekali	33	33.0	33.0	90.0
	Sangat Kurang Sekali	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kinerja - Tangibility 4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	1	1.0	1.0	1.0
	Baik	35	35.0	35.0	36.0
	Netral	26	26.0	26.0	62.0
	Kurang Sekali	27	27.0	27.0	89.0
	Sangat Kurang Sekali	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kinerja - Tangibility 5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	3	3.0	3.0	3.0
	Baik	37	37.0	37.0	40.0
	Netral	40	40.0	40.0	80.0
	Kurang Sekali	16	16.0	16.0	96.0
	Sangat Kurang Sekali	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kinerja - Tangibility 6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	28	28.0	28.0	28.0
	Netral	35	35.0	35.0	63.0
	Kurang Sekali	31	31.0	31.0	94.0
	Sangat Kurang Sekali	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kinerja - Tangibility 7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	2	2.0	2.0	2.0
	Baik	37	37.0	37.0	39.0
	Netral	31	31.0	31.0	70.0
	Kurang Sekali	22	22.0	22.0	92.0
	Sangat Kurang Sekali	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kinerja - Tangibility 8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	2	2.0	2.0	2.0
	Baik	12	12.0	12.0	14.0
	Netral	18	18.0	18.0	32.0
	Kurang Sekali	28	28.0	28.0	60.0
	Sangat Kurang Sekali	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kinerja - Tangibility 9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	1	1.0	1.0	1.0
	Baik	17	17.0	17.0	18.0
	Netral	11	11.0	11.0	29.0
	Kurang Sekali	33	33.0	33.0	62.0
	Sangat Kurang Sekali	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kinerja - Tangibility 10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	1	1.0	1.0	1.0
	Baik	13	13.0	13.0	14.0
	Netral	13	13.0	13.0	27.0
	Kurang Sekali	35	35.0	35.0	62.0
	Sangat Kurang Sekali	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kinerja - Tangibility 11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	2	2.0	2.0	2.0
	Baik	5	5.0	5.0	7.0
	Netral	15	15.0	15.0	22.0
	Kurang Sekali	36	36.0	36.0	58.0
	Sangat Kurang Sekali	42	42.0	42.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kinerja - Reliability 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	3	3.0	3.0	3.0
	Baik	23	23.0	23.0	26.0
	Netral	53	53.0	53.0	79.0
	Kurang Sekali	16	16.0	16.0	95.0
	Sangat Kurang Sekali	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kinerja - Reliability 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	3	3.0	3.0	3.0
	Baik	20	20.0	20.0	23.0
	Netral	28	28.0	28.0	51.0
	Kurang Sekali	35	35.0	35.0	86.0
	Sangat Kurang Sekali	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kinerja - Reliability 3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	6	6.0	6.0	6.0
	Baik	34	34.0	34.0	40.0
	Netral	44	44.0	44.0	84.0
	Kurang Sekali	10	10.0	10.0	94.0
	Sangat Kurang Sekali	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kinerja - Reliability 4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	11	11.0	11.0	11.0
	Baik	38	38.0	38.0	49.0
	Netral	35	35.0	35.0	84.0
	Kurang Sekali	11	11.0	11.0	95.0
	Sangat Kurang Sekali	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kinerja - Reliability 5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	3	3.0	3.0	3.0
	Baik	28	28.0	28.0	31.0
	Netral	56	56.0	56.0	87.0
	Kurang Sekali	9	9.0	9.0	96.0
	Sangat Kurang Sekali	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kinerja - Reliability 6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	4	4.0	4.0	4.0
	Baik	25	25.0	25.0	29.0
	Netral	57	57.0	57.0	86.0
	Kurang Sekali	11	11.0	11.0	97.0
	Sangat Kurang Sekali	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kinerja - Reliability 7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	3	3.0	3.0	3.0
	Baik	27	27.0	27.0	30.0
	Netral	54	54.0	54.0	84.0
	Kurang Sekali	12	12.0	12.0	96.0
	Sangat Kurang Sekali	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kinerja - Responsiveness 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	4	4.0	4.0	4.0
	Baik	38	38.0	38.0	42.0
	Netral	29	29.0	29.0	71.0
	Kurang Sekali	24	24.0	24.0	95.0
	Sangat Kurang Sekali	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kinerja - Responsiveness 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	7	7.0	7.0	7.0
	Baik	15	15.0	15.0	22.0
	Netral	31	31.0	31.0	53.0
	Kurang Sekali	32	32.0	32.0	85.0
	Sangat Kurang Sekali	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kinerja - Responsiveness 3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	4	4.0	4.0	4.0
	Baik	15	15.0	15.0	19.0
	Netral	33	33.0	33.0	52.0
	Kurang Sekali	35	35.0	35.0	87.0
	Sangat Kurang Sekali	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kinerja - Responsiveness 4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	2	2.0	2.0	2.0
	Baik	20	20.0	20.0	22.0
	Netral	46	46.0	46.0	68.0
	Kurang Sekali	25	25.0	25.0	93.0
	Sangat Kurang Sekali	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kinerja - Responsiveness 5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	3	3.0	3.0	3.0
	Baik	20	20.0	20.0	23.0
	Netral	31	31.0	31.0	54.0
	Kurang Sekali	30	30.0	30.0	84.0
	Sangat Kurang Sekali	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kinerja - Responsiveness 6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	4	4.0	4.0	4.0
	Baik	34	34.0	34.0	38.0
	Netral	38	38.0	38.0	76.0
	Kurang Sekali	21	21.0	21.0	97.0
	Sangat Kurang Sekali	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kinerja - Responsiveness 7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	6	6.0	6.0	6.0
	Baik	34	34.0	34.0	40.0
	Netral	37	37.0	37.0	77.0
	Kurang Sekali	19	19.0	19.0	96.0
	Sangat Kurang Sekali	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kinerja - Assurance 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	4	4.0	4.0	4.0
	Baik	18	18.0	18.0	22.0
	Netral	26	26.0	26.0	48.0
	Kurang Sekali	39	39.0	39.0	87.0
	Sangat Kurang Sekali	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kinerja - Assurance 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	6	6.0	6.0	6.0
	Baik	20	20.0	20.0	26.0
	Netral	27	27.0	27.0	53.0
	Kurang Sekali	36	36.0	36.0	89.0
	Sangat Kurang Sekali	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kinerja - Assurance 3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	6	6.0	6.0	6.0
	Baik	5	5.0	5.0	11.0
	Netral	13	13.0	13.0	24.0
	Kurang Sekali	24	24.0	24.0	48.0
	Sangat Kurang Sekali	52	52.0	52.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kinerja - Assurance 4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	4	4.0	4.0	4.0
	Baik	21	21.0	21.0	25.0
	Netral	32	32.0	32.0	57.0
	Kurang Sekali	30	30.0	30.0	87.0
	Sangat Kurang Sekali	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kinerja - Assurance 5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	1	1.0	1.0	1.0
	Baik	26	26.0	26.0	27.0
	Netral	41	41.0	41.0	68.0
	Kurang Sekali	26	26.0	26.0	94.0
	Sangat Kurang Sekali	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kinerja - Assurance 6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	3	3.0	3.0	3.0
	Baik	32	32.0	32.0	35.0
	Netral	33	33.0	33.0	68.0
	Kurang Sekali	27	27.0	27.0	95.0
	Sangat Kurang Sekali	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kinerja - Assurance 7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	5	5.0	5.0	5.0
	Baik	28	28.0	28.0	33.0
	Netral	21	21.0	21.0	54.0
	Kurang Sekali	24	24.0	24.0	78.0
	Sangat Kurang Sekali	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kinerja - Assurance 8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	4	4.0	4.0	4.0
	Baik	29	29.0	29.0	33.0
	Netral	39	39.0	39.0	72.0
	Kurang Sekali	20	20.0	20.0	92.0
	Sangat Kurang Sekali	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kinerja - Empathy 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	1	1.0	1.0	1.0
	Baik	23	23.0	23.0	24.0
	Netral	38	38.0	38.0	62.0
	Kurang Sekali	28	28.0	28.0	90.0
	Sangat Kurang Sekali	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kinerja - Empathy 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	2	2.0	2.0	2.0
	Baik	10	10.0	10.0	12.0
	Netral	37	37.0	37.0	49.0
	Kurang Sekali	32	32.0	32.0	81.0
	Sangat Kurang Sekali	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kinerja - Empathy 3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	3	3.0	3.0	3.0
	Baik	18	18.0	18.0	21.0
	Netral	27	27.0	27.0	48.0
	Kurang Sekali	39	39.0	39.0	87.0
	Sangat Kurang Sekali	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kinerja - Empathy 4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	5	5.0	5.0	5.0
	Baik	14	14.0	14.0	19.0
	Netral	27	27.0	27.0	46.0
	Kurang Sekali	40	40.0	40.0	86.0
	Sangat Kurang Sekali	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kinerja - Empathy 5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	4	4.0	4.0	4.0
	Baik	18	18.0	18.0	22.0
	Netral	30	30.0	30.0	52.0
	Kurang Sekali	37	37.0	37.0	89.0
	Sangat Kurang Sekali	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kinerja - Empathy 6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	4	4.0	4.0	4.0
	Baik	23	23.0	23.0	27.0
	Netral	34	34.0	34.0	61.0
	Kurang Sekali	24	24.0	24.0	85.0
	Sangat Kurang Sekali	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Kinerja Keseluruhan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Baik	2	2.0	2.0	2.0
Baik	31	31.0	31.0	33.0
Netral	14	14.0	14.0	47.0
Kurang Sekali	34	34.0	34.0	81.0
Sangat Kurang Sekali	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

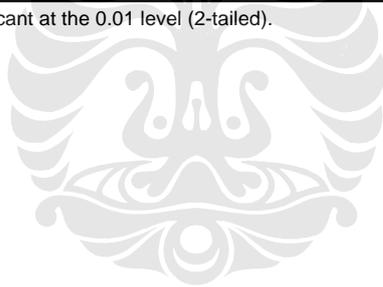


**Lampiran 7:  
Key Driver Analysis**

**Correlations**

		Kinerja Tangibility	Kinerja Reliability	Kinerja Responsiveness	Kinerja Assurance	Kinerja Empathy	Kinerja Keseluruhan
Kinerja Tangibility	Pearson Correlation	1.0000	.5156**	.5909**	.6127**	.5322**	.5961**
	Sig. (2-tailed)		.0000	.0000	.0000	.0000	.0000
	N	100	100	100	100	100	100
Kinerja Reliability	Pearson Correlation	.5156**	1.0000	.5324**	.5414**	.4322**	.4785**
	Sig. (2-tailed)	.0000		.0000	.0000	.0000	.0000
	N	100	100	100	100	100	100
Kinerja Responsiveness	Pearson Correlation	.5909**	.5324**	1.0000	.7271**	.6402**	.6029**
	Sig. (2-tailed)	.0000	.0000		.0000	.0000	.0000
	N	100	100	100	100	100	100
Kinerja Assurance	Pearson Correlation	.6127**	.5414**	.7271**	1.0000	.7409**	.7078**
	Sig. (2-tailed)	.0000	.0000	.0000		.0000	.0000
	N	100	100	100	100	100	100
Kinerja Empathy	Pearson Correlation	.5322**	.4322**	.6402**	.7409**	1.0000	.6980**
	Sig. (2-tailed)	.0000	.0000	.0000	.0000		.0000
	N	100	100	100	100	100	100
Kinerja Keseluruhan	Pearson Correlation	.5961**	.4785**	.6029**	.7078**	.6980**	1.0000
	Sig. (2-tailed)	.0000	.0000	.0000	.0000	.0000	
	N	100	100	100	100	100	100

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



## Lampiran 9

```

CROSSTABS
  /TABLES=kunjungan BY keseluruhan
  /FORMAT= AVALUE TABLES
  /CELLS= COUNT
  /COUNT ROUND CELL .
  
```

## Crosstabs

[DataSet1] C:\Documents and Settings\USER\My Documents\data spss.sav

### Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Apakah ini kunjungan anda yang pertama kali ke Rutan Jakarta Pusat? * Kinerja Keseluruhan	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%

### Apakah ini kunjungan anda yang pertama kali ke Rutan Jakarta Pusat? \* Kinerja Keseluruhan Crosstabulation

Count

		Apakah ini kunjungan anda yang pertama kali ke Rutan Jakarta Pusat?		Total
		Ya	Tidak	Ya
Kinerja Keseluruhan	Sangat Kurang Sekali	0	19	19
	Kurang Sekali	7	27	34
	Netral	4	10	14
	Baik	12	19	31
	Sangat Baik	1	1	2
Total		24	76	100

Lampiran 8  
Tabel r

N	Interval Kepercayaan 95%	Interval Kepercayaan 99%	N	Interval Kepercayaan 95%	Interval Kepercayaan 99%
3	0,997	0,999	42	0,304	0,393
4	0,950	0,990	43	0,301	0,389
5	0,878	0,959	44	0,297	0,384
6	0,811	0,917	45	0,294	0,380
7	0,754	0,874	46	0,291	0,276
8	0,707	0,874	47	0,288	0,372
9	0,666	0,798	48	0,284	0,368
10	0,632	0,765	49	0,281	0,364
11	0,602	0,735	50	0,297	0,361
12	0,576	0,708	55	0,266	0,345
13	0,553	0,684	60	0,254	0,330
14	0,532	0,661	65	0,244	0,317
15	0,514	0,641	70	0,235	0,306
16	0,497	0,623	75	0,227	0,296
17	0,482	0,606	80	0,220	0,286
18	0,468	0,590	85	0,213	0,278
19	0,456	0,575	90	0,207	0,270
20	0,444	0,561	95	0,202	0,263
21	0,433	0,549	96	0,200	0,261
22	0,423	0,537	97	0,199	0,26
23	0,413	0,526	<b>98</b>	<b>0,197</b>	<b>0,258</b>
24	0,404	0,515	99	0,196	0,257
25	0,396	0,505	100	0,195	0,256
30	0,361	0,463	125	0,176	0,230
31	0,355	0,456	150	0,159	0,210
32	0,349	0,449	175	0,148	0,194
33	0,344	0,442	200	0,138	0,181
34	0,339	0,436	300	0,113	0,148
35	0,334	0,430	400	0,098	0,128
36	0,329	0,424	500	0,088	0,115
37	0,325	0,418	600	0,080	0,105
38	0,320	0,413	700	0,074	0,097
39	0,316	0,408	800	0,070	0,091
40	0,312	0,403	900	0,065	0,086
41	0,308	0,396	1000	0,062	0,081