

Lampiran 5
Hasil Jawaban kuesioner terhadap kualitas pelayanan
di Balai Sidang Jakarta Convention Center, menurut responden, tahun 2003

No Resp	Tangible							Reliability						
	1	2	3	4	5	Skor	Rata2	6	7	8	9	10	Skor	Rata2
1	4	4	4	4	4	20	4.0	4	4	4	4	4	20	4.0
2	3	4	3	5	4	19	3.8	4	4	4	5	4	21	4.2
3	3	3	5	5	4	20	4.0	4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	4	4	3	19	3.8	4	4	3	4	3	18	3.6
5	4	4	3	5	3	19	3.8	5	4	4	5	4	22	4.4
6	3	4	4	4	4	19	3.8	4	4	4	4	5	21	4.2
7	4	4	5	5	4	22	4.4	4	4	3	4	3	18	3.6
8	4	4	5	5	3	21	4.2	4	4	4	4	4	20	4.0
9	3	4	4	5	3	19	3.8	5	4	5	3	4	21	4.2
10	4	5	3	3	4	19	3.8	4	4	4	5	5	22	4.4
11	3	5	3	5	5	21	4.2	5	5	4	5	4	23	4.6
12	3	4	4	3	4	18	3.6	4	5	3	4	3	19	3.8
13	4	5	4	4	3	20	4.0	4	4	3	3	4	18	3.6
14	4	4	3	4	4	19	3.8	4	3	4	3	4	18	3.6
15	4	5	4	5	3	21	4.2	4	4	5	5	4	22	4.4
16	4	5	3	5	5	22	4.4	5	5	3	3	5	21	4.2
17	4	4	3	4	3	18	3.6	4	4	4	4	4	20	4.0
18	4	5	4	4	3	20	4.0	4	3	4	4	4	19	3.8
19	3	4	5	4	5	21	4.2	4	4	5	3	3	19	3.8
20	4	4	4	5	4	21	4.2	5	4	4	5	4	22	4.4
21	4	4	5	4	4	21	4.2	4	4	4	4	4	20	4.0
22	4	5	4	4	4	21	4.2	4	4	4	4	4	20	4.0
23	4	4	5	4	4	21	4.2	5	4	4	3	4	20	4.0
24	4	5	5	5	4	23	4.6	4	4	4	4	4	20	4.0
25	5	4	4	5	4	22	4.4	5	4	3	3	5	20	4.0
26	3	5	4	5	4	21	4.2	5	5	4	4	5	23	4.6
27	5	4	5	5	4	23	4.6	4	4	5	3	3	19	3.8
28	4	4	5	5	3	21	4.2	3	4	3	4	3	17	3.4
29	4	4	4	5	3	20	4.0	5	4	5	4	4	22	4.4
30	4	5	5	4	4	22	4.4	4	4	4	5	3	20	4.0
31	4	4	4	5	4	21	4.2	4	3	3	3	3	16	3.2
32	5	3	5	4	5	22	4.4	3	4	4	4	4	19	3.8
33	4	4	5	5	4	22	4.4	4	4	5	3	4	20	4.0
34	5	4	3	4	5	21	4.2	5	4	5	3	4	21	4.2
35	4	5	5	4	4	22	4.4	4	5	3	4	4	20	4.0
36	4	4	4	5	4	21	4.2	4	4	3	4	3	18	3.6
37	4	5	5	4	5	23	4.6	5	4	4	4	5	22	4.4
38	4	4	4	4	4	20	4.0	5	4	3	3	4	19	3.8
39	4	4	5	4	3	20	4.0	4	4	4	4	4	20	4.0
40	5	5	4	5	5	24	4.8	4	4	5	3	3	19	3.8
41	4	4	3	4	4	19	3.8	3	4	4	3	3	17	3.4
42	3	5	4	5	4	21	4.2	4	3	4	4	3	18	3.6
43	4	4	4	3	4	19	3.8	3	4	5	4	3	19	3.8
44	4	4	5	3	5	21	4.2	4	5	4	4	3	20	4.0
45	5	5	4	5	4	23	4.6	5	4	3	4	5	21	4.2
46	5	4	5	4	4	22	4.4	4	4	5	5	4	22	4.4
47	3	4	4	4	3	18	3.6	3	5	4	4	5	21	4.2
48	4	4	4	3	4	19	3.8	4	5	5	3	4	21	4.2
49	3	4	4	4	3	18	3.6	5	4	3	4	3	19	3.8
50	4	4	4	4	3	19	3.8	5	4	4	3	4	20	4.0

Lanjutan lampiran 5

51	5	4	4	3	4	20	4.0	4	4	4	4	4	20	4.0
52	3	3	4	4	4	18	3.6	4	4	3	3	5	19	3.8
53	3	4	5	5	4	21	4.2	4	4	4	4	5	21	4.2
54	4	4	4	4	3	19	3.8	4	4	4	4	5	21	4.2
55	5	4	4	3	3	19	3.8	5	5	3	3	3	19	3.8
56	4	4	5	4	5	22	4.4	5	5	4	3	4	21	4.2
57	3	4	4	4	3	18	3.6	4	5	4	4	3	20	4.0
58	4	3	4	4	5	20	4.0	5	5	3	3	4	20	4.0
59	4	4	4	3	4	19	3.8	4	4	5	4	4	21	4.2
60	5	5	3	4	3	20	4.0	5	5	4	3	4	21	4.2
61	3	4	4	4	3	18	3.6	3	4	4	4	4	19	3.8
62	5	5	4	4	4	22	4.4	5	5	4	4	3	21	4.2
63	4	4	3	4	3	18	3.6	3	3	4	4	4	18	3.6
64	3	5	3	4	4	19	3.8	5	3	4	3	3	18	3.6
65	5	4	4	4	4	21	4.2	4	4	4	4	5	21	4.2
66	4	4	5	4	3	20	4.0	4	4	4	3	4	19	3.8
67	3	4	5	4	3	19	3.8	4	4	4	4	4	20	4.0
68	3	4	5	4	4	20	4.0	4	4	3	4	4	19	3.8
69	3	4	5	4	3	19	3.8	3	5	4	5	4	21	4.2
70	4	4	4	4	4	20	4.0	3	5	3	4	4	19	3.8
71	3	4	4	4	3	18	3.6	3	4	3	4	4	18	3.6
72	4	4	5	4	3	20	4.0	3	4	4	4	4	19	3.8
73	4	4	4	4	3	19	3.8	3	4	3	4	4	18	3.6
74	4	4	4	4	3	19	3.8	4	4	4	4	5	21	4.2
75	3	4	5	4	3	19	3.8	4	3	3	4	4	18	3.6
76	4	4	4	4	3	19	3.8	4	3	4	4	5	20	4.0
77	4	4	4	4	3	19	3.8	4	3	3	4	5	19	3.8
78	3	4	5	4	3	19	3.8	5	4	3	3	4	19	3.8
79	4	4	4	4	4	20	4.0	4	4	3	4	5	20	4.0
80	4	4	5	4	3	20	4.0	4	4	4	3	4	19	3.8
81	4	3	4	3	4	18	3.6	4	4	3	4	3	18	3.6
82	4	5	4	4	3	20	4.0	4	4	4	4	3	19	3.8
83	3	5	5	5	5	23	4.6	3	4	3	3	4	17	3.4
84	4	5	5	4	5	23	4.6	4	5	5	5	3	22	4.4
85	4	4	4	4	4	20	4.0	4	3	3	3	4	17	3.4
86	5	5	5	4	4	23	4.6	5	4	5	4	4	22	4.4
87	3	4	4	4	4	19	3.8	4	3	3	3	4	17	3.4
88	5	3	5	5	5	23	4.6	3	3	3	5	4	18	3.6
89	5	4	4	4	5	22	4.4	5	5	3	4	5	22	4.4
90	4	4	4	5	4	21	4.2	4	4	4	3	4	19	3.8
91	3	4	4	4	4	19	3.8	5	3	3	3	3	17	3.4
92	4	3	5	4	3	19	3.8	5	5	3	3	4	20	4.0
93	4	5	4	4	5	22	4.4	4	4	5	4	4	21	4.2
94	3	5	4	5	5	22	4.4	3	4	3	5	4	19	3.8
95	4	4	4	4	3	19	3.8	4	4	4	3	5	20	4.0
96	4	5	4	5	4	22	4.4	4	5	4	4	5	22	4.4
97	4	4	3	4	5	20	4.0	4	3	3	5	5	20	4.0
98	4	4	4	4	5	21	4.2	4	4	4	5	5	22	4.4
99	4	4	5	4	4	21	4.2	3	4	4	3	4	18	3.6
100	3	4	4	4	5	20	4.0	5	4	4	3	4	20	4.0
Total	398	418	420	419	384	2029	405.8	411	406	381	380	398	1976	395.2
Rata2	3.88	4.18	4.20	4.19	3.84	20	4.06	4.11	4.06	3.81	3.80	3.98	20	3.95

Lanjutan lampiran 5

TINGKAT PELAKSANAAN (PERSEPSI)													
Responsiveness							Assurance						
11	12	13	14	15	Skor	Rata2	16	17	18	19	20	Skor	Rata2
4	4	4	4	4	20	4.0	4	4	4	4	4	20	4.0
4	5	4	4	5	22	4.4	4	4	3	5	4	20	4.0
4	4	3	4	4	19	3.8	4	5	4	3	5	21	4.2
4	4	4	4	5	21	4.2	5	4	4	3	4	20	4.0
4	4	4	5	3	20	4.0	3	4	3	3	5	18	3.6
4	4	4	4	4	20	4.0	4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	4	3	19	3.8	4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	5	4	4	21	4.2	4	4	4	4	5	21	4.2
4	4	4	4	5	21	4.2	3	5	3	4	4	19	3.8
5	4	4	4	3	20	4.0	4	4	4	4	5	21	4.2
5	5	5	5	5	25	5.0	4	4	4	4	5	21	4.2
4	5	4	4	4	21	4.2	4	5	4	3	5	21	4.2
4	3	5	4	3	19	3.8	4	5	4	4	5	22	4.4
4	4	4	5	5	22	4.4	4	4	4	4	4	20	4.0
5	5	4	4	4	22	4.4	4	3	5	5	3	20	4.0
5	5	5	4	5	24	4.8	4	4	4	4	5	21	4.2
4	4	5	5	4	22	4.4	4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	5	3	4	20	4.0	5	3	4	5	5	22	4.4
4	5	4	5	3	21	4.2	4	4	5	3	4	20	4.0
4	4	4	4	5	21	4.2	4	4	3	5	4	20	4.0
4	5	4	4	4	21	4.2	4	4	4	3	4	19	3.8
4	4	4	4	5	21	4.2	4	5	4	4	4	21	4.2
4	4	4	5	4	21	4.2	4	5	4	4	4	21	4.2
4	4	4	4	4	20	4.0	4	4	4	4	4	20	4.0
4	5	4	4	4	21	4.2	4	5	4	4	4	21	4.2
4	4	5	4	4	21	4.2	5	5	5	4	4	23	4.6
4	3	4	4	5	20	4.0	4	4	4	4	5	21	4.2
4	4	5	5	4	22	4.4	4	5	3	4	5	21	4.2
5	5	4	5	5	24	4.8	5	4	5	3	5	22	4.4
4	4	5	4	4	21	4.2	4	4	3	4	5	20	4.0
5	3	5	5	3	21	4.2	4	4	3	4	3	18	3.6
5	5	5	5	5	25	5.0	4	4	4	5	4	21	4.2
3	4	4	4	4	19	3.8	3	5	4	4	5	21	4.2
4	3	5	4	5	21	4.2	5	4	5	4	5	23	4.6
4	5	5	5	3	22	4.4	4	5	4	5	4	22	4.4
4	5	5	4	3	21	4.2	5	5	4	4	5	23	4.6
5	5	5	3	3	21	4.2	4	5	4	4	5	22	4.4
4	4	5	5	5	23	4.6	5	4	4	5	3	21	4.2
4	4	4	4	4	20	4.0	4	4	5	3	4	20	4.0
4	5	3	3	4	19	3.8	3	4	4	5	3	19	3.8
3	5	5	4	5	22	4.4	4	5	4	4	4	21	4.2
5	3	4	5	5	22	4.4	4	5	4	3	5	21	4.2
4	4	3	5	3	19	3.8	4	4	4	4	4	20	4.0
5	5	4	3	4	21	4.2	3	4	3	4	3	17	3.4
3	4	4	3	5	19	3.8	3	4	4	5	3	19	3.8
3	3	5	4	4	19	3.8	4	4	4	5	4	21	4.2
4	3	5	3	5	20	4.0	3	5	3	3	3	17	3.4
5	3	3	4	4	19	3.8	4	5	4	5	4	22	4.4
4	4	4	5	5	22	4.4	4	4	4	4	5	21	4.2
4	5	4	5	4	22	4.4	4	4	5	3	4	20	4.0

Lanjutan lampiran 5

4	4	5	4	4	21	4.2	4	4	4	4	5	21	4.2
5	5	4	3	4	21	4.2	4	4	3	4	4	19	3.8
5	4	4	4	4	21	4.2	4	4	4	5	4	21	4.2
4	4	4	5	5	22	4.4	5	5	4	3	5	22	4.4
3	4	4	4	4	19	3.8	4	5	4	4	4	21	4.2
4	3	5	5	4	21	4.2	5	4	4	3	3	19	3.8
4	4	4	4	5	21	4.2	5	4	4	3	4	20	4.0
4	4	5	3	4	20	4.0	3	4	3	3	4	17	3.4
4	4	4	5	5	22	4.4	4	4	4	4	5	21	4.2
5	3	4	4	4	20	4.0	5	4	4	3	5	21	4.2
3	4	4	5	5	21	4.2	4	5	3	3	3	18	3.6
5	5	4	5	4	23	4.6	4	4	4	5	3	20	4.0
4	4	4	3	5	20	4.0	4	5	5	4	4	22	4.4
5	4	3	5	3	20	4.0	3	4	4	5	3	19	3.8
3	5	5	4	5	22	4.4	4	3	4	3	3	17	3.4
3	4	4	4	4	19	3.8	4	4	3	4	3	18	3.6
4	4	4	5	4	21	4.2	4	3	4	4	4	19	3.8
3	4	4	4	4	19	3.8	3	3	3	3	4	16	3.2
3	3	5	5	4	20	4.0	3	3	3	4	4	17	3.4
4	3	4	4	5	20	4.0	3	4	3	3	4	17	3.4
4	4	5	3	3	19	3.8	3	4	3	3	4	17	3.4
3	3	3	5	5	19	3.8	3	3	3	3	4	16	3.2
4	4	4	5	4	21	4.2	3	3	3	3	4	16	3.2
4	4	4	5	4	21	4.2	4	4	4	4	5	21	4.2
4	4	4	5	3	20	4.0	4	4	3	3	3	17	3.4
3	4	4	4	4	19	3.8	4	4	3	4	3	18	3.6
3	4	4	5	3	19	3.8	5	3	5	4	3	20	4.0
3	4	4	4	5	20	4.0	4	3	3	4	4	18	3.6
4	4	4	5	5	22	4.4	4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	5	4	21	4.2	5	4	4	3	4	20	4.0
4	3	5	3	5	20	4.0	4	3	4	4	5	20	4.0
4	4	4	4	4	20	4.0	4	4	4	4	4	20	4.0
4	5	5	4	5	23	4.6	4	3	4	5	5	21	4.2
4	3	4	4	4	19	3.8	4	3	4	3	5	19	3.8
5	4	3	5	5	22	4.4	5	3	3	4	4	19	3.8
4	4	4	4	3	19	3.8	3	3	4	3	4	17	3.4
5	5	5	5	5	25	5.0	5	4	5	5	5	24	4.8
5	4	3	3	3	18	3.6	4	3	4	3	4	18	3.6
4	4	4	4	4	20	4.0	4	4	3	5	5	21	4.2
4	4	3	5	4	20	4.0	4	4	5	4	3	20	4.0
4	4	5	5	4	22	4.4	5	4	5	5	5	24	4.8
4	3	4	4	5	20	4.0	4	3	4	5	4	20	4.0
4	4	4	5	4	21	4.2	4	4	4	5	4	21	4.2
3	4	5	4	4	20	4.0	5	4	3	4	4	20	4.0
4	4	4	4	5	21	4.2	4	4	4	3	4	19	3.8
3	3	3	4	5	18	3.6	3	3	4	5	5	20	4.0
3	4	4	4	4	19	3.8	4	4	4	3	4	19	3.8
5	4	4	3	5	21	4.2	4	5	4	3	4	20	4.0
4	5	4	5	4	22	4.4	4	4	3	4	5	20	4.0
4	4	4	5	4	21	4.2	4	4	5	4	5	22	4.4
403	406	420	425	420	2074	414.8	400	404	387	390	416	1997	399.4
4.03	4.06	4.20	4.25	4.20	21	4.15	4.00	4.04	3.87	3.90	4.16	20	3.99

Lanjutan lampiran 5

5	4	4	4	3	20	4.0
4	4	3	3	5	19	3.8
5	4	4	4	4	21	4.2
4	5	4	4	3	20	4.0
5	4	4	5	4	22	4.4
4	4	5	3	4	20	4.0
4	4	4	5	5	22	4.4
4	4	3	4	5	20	4.0
4	4	4	5	4	21	4.2
3	3	3	5	3	17	3.4
3	4	3	4	5	19	3.8
4	4	5	4	3	20	4.0
3	5	4	3	3	18	3.6
4	3	5	4	4	20	4.0
3	3	4	4	3	17	3.4
4	3	3	3	4	17	3.4
3	3	4	4	4	18	3.6
3	3	3	3	4	16	3.2
3	3	3	3	4	16	3.2
3	3	3	3	3	15	3.0
3	3	3	3	4	16	3.2
3	3	3	3	4	16	3.2
3	3	3	3	4	16	3.2
3	3	4	4	4	18	3.6
4	3	3	3	4	17	3.4
4	4	4	3	4	19	3.8
3	3	3	3	4	16	3.2
4	3	3	3	4	17	3.4
4	4	4	4	3	19	3.8
3	4	4	4	3	18	3.6
3	3	4	3	3	16	3.2
4	4	4	4	4	20	4.0
4	3	3	4	4	18	3.6
4	4	3	5	5	21	4.2
4	4	4	3	4	19	3.8
3	3	5	5	4	20	4.0
4	4	4	4	3	19	3.8
4	3	4	4	3	18	3.6
4	4	3	3	3	17	3.4
4	5	4	5	4	22	4.4
3	5	3	4	3	18	3.6
3	5	4	3	4	19	3.8
4	3	4	4	5	20	4.0
3	5	3	4	3	18	3.6
3	4	4	4	5	20	4.0
4	4	5	4	5	22	4.4
4	4	4	4	3	19	3.8
4	4	5	4	4	21	4.2
4	3	5	4	5	21	4.2
4	4	5	5	4	22	4.4
379	378	398	395	388	1938	388
3.79	3.78	3.98	3.95	3.88	19.38	3.88

Lanjutan lampiran 5

Emphaty						
21	22	23	24	25	Skor	Rata2
4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	4	3	19	3.8
4	4	3	4	3	18	3.6
4	4	4	4	4	20	4.0
3	3	4	4	3	17	3.4
3	4	4	4	3	18	3.6
4	4	5	4	5	22	4.4
3	3	4	4	4	18	3.6
3	4	4	4	4	19	3.8
4	4	5	4	3	20	4.0
5	3	5	4	3	20	4.0
3	3	4	4	5	19	3.8
4	4	4	4	3	19	3.8
4	4	4	4	4	20	4.0
4	3	5	5	4	21	4.2
5	5	5	4	3	22	4.4
4	4	4	4	4	20	4.0
5	3	5	4	5	22	4.4
5	4	3	5	4	21	4.2
4	5	4	4	4	21	4.2
4	4	5	4	4	21	4.2
5	4	5	4	4	22	4.4
4	4	4	4	4	20	4.0
3	4	4	4	4	19	3.8
4	4	5	4	4	21	4.2
3	4	4	3	3	17	3.4
5	4	4	4	4	21	4.2
3	4	4	5	4	20	4.0
3	3	5	4	5	20	4.0
4	4	4	5	4	21	4.2
5	3	3	3	4	18	3.6
5	4	4	4	5	22	4.4
4	4	5	3	5	21	4.2
3	3	4	5	5	20	4.0
5	3	4	4	3	19	3.8
4	4	5	4	4	21	4.2
3	3	3	5	4	18	3.6
4	3	3	5	4	19	3.8
4	4	4	4	4	20	4.0
5	5	4	3	5	22	4.4
3	4	5	4	3	19	3.8
4	3	4	4	4	19	3.8
4	4	5	5	4	22	4.4
5	4	3	5	5	22	4.4
3	5	3	3	3	17	3.4
3	4	4	4	3	18	3.6
4	5	5	4	4	22	4.4
3	4	5	5	3	20	4.0
4	5	4	3	4	20	4.0
4	4	4	5	4	21	4.2

Lanjutan lampiran 5

Total Persepsi	Rata2 Persepal
100	20
101	20
98	20
98	20
96	19
98	20
101	20
101	20
99	20
102	20
110	22
98	20
98	20
99	20
106	21
110	22
100	20
103	21
102	20
105	21
102	20
105	21
103	21
102	20
105	21
105	21
104	21
101	20
108	22
104	21
94	19
109	22
103	21
106	21
105	21
104	21
106	21
102	20
100	20
103	21
98	20
101	20
99	20
101	20
99	20
102	20
98	20
101	20
100	20
102	20

Lanjutan lampiran 5

102	20
96	19
105	21
104	21
100	20
103	21
101	20
97	19
104	21
99	20
95	19
106	21
96	19
96	19
98	20
93	19
97	19
90	18
93	19
91	18
88	18
90	18
90	18
100	20
91	18
95	19
93	19
93	19
101	20
98	20
92	18
99	20
102	20
104	21
97	19
101	20
104	21
95	19
102	20
102	20
100	20
98	20
105	21
99	20
99	20
104	21
97	19
105	21
102	20
105	21
10014	2003
100.14	20.03

Lanjutan lampiran 5

Tangible							Reliability						
1	2	3	4	5	Skor	Rata2	6	7	8	9	10	Skor	Rata2
4	4	4	4	4	20	4.0	4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	5	4	4	21	4.2	4	5	4	4	5	22	4.4
5	4	5	5	4	23	4.6	4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	4	4	20	4.0	4	5	4	4	5	22	4.4
4	4	3	5	4	20	4.0	5	3	3	5	4	20	4.0
4	5	5	4	4	22	4.4	4	4	4	3	4	19	3.8
4	5	4	5	5	23	4.6	4	5	4	5	4	22	4.4
4	4	5	4	4	21	4.2	4	4	4	4	5	21	4.2
4	4	5	4	4	21	4.0	4	4	4	4	5	21	4.2
4	5	5	4	4	22	4.4	5	5	4	4	4	22	4.4
5	5	4	5	5	24	4.8	4	5	4	4	5	22	4.4
4	4	4	4	4	20	4.0	4	5	3	4	3	19	3.8
4	4	5	4	5	22	4.4	4	4	4	5	4	21	4.2
5	4	4	4	4	21	4.2	4	5	4	4	5	22	4.4
5	4	4	5	4	22	4.4	4	5	4	5	5	23	4.6
5	5	4	5	5	24	4.8	4	5	4	4	5	22	4.4
4	4	5	4	4	21	4.2	5	5	4	5	4	23	4.6
4	5	4	4	4	21	4.2	5	5	3	3	3	19	3.8
4	5	4	4	4	21	4.2	5	4	4	5	3	21	4.2
5	4	5	4	4	22	4.4	3	4	5	5	4	21	4.2
4	4	5	4	4	21	4.2	5	4	4	4	4	21	4.2
5	4	5	5	4	23	4.6	5	4	4	4	4	21	4.2
4	4	5	5	4	22	4.4	5	4	5	4	4	22	4.4
4	4	4	4	4	20	4.0	5	4	4	4	5	22	4.4
5	5	5	4	5	24	4.8	4	4	4	4	5	21	4.2
3	4	4	5	4	20	4.0	5	4	4	5	4	22	4.4
4	4	4	4	5	21	4.2	5	4	5	4	4	22	4.4
4	4	5	5	5	23	4.6	3	4	3	4	5	19	3.8
4	4	5	5	4	22	4.4	5	4	5	4	4	22	4.4
4	5	4	5	3	21	4.2	4	5	4	5	4	22	4.4
3	4	4	4	5	20	4.0	4	3	4	4	3	18	3.6
5	3	5	4	4	21	4.2	4	4	5	4	4	21	4.2
4	5	4	5	4	22	4.4	5	4	3	4	4	20	4.0
4	4	3	5	4	20	4.0	5	3	4	5	5	22	4.4
3	4	4	4	5	20	4.0	4	4	4	3	4	19	3.8
4	5	5	4	4	22	4.4	4	4	4	4	5	21	4.2
4	4	5	4	4	21	4.2	4	4	4	4	5	21	4.2
4	4	4	4	4	20	4.0	4	3	3	3	4	17	3.4
4	5	4	4	4	21	4.2	4	4	4	4	4	20	4.0
5	4	5	5	5	24	4.8	4	4	5	3	4	20	4.0
4	5	3	5	3	20	4.0	3	3	3	4	5	18	3.6
3	5	4	4	4	20	4.0	4	4	4	5	3	20	4.0
4	4	4	4	5	21	4.2	4	4	4	3	4	19	3.8
4	4	5	4	5	22	4.4	5	3	5	4	4	21	4.2
5	4	4	5	4	22	4.4	4	5	3	4	3	19	3.8
4	5	5	3	4	21	4.2	5	3	3	5	3	19	3.8
5	3	4	5	5	22	4.4	4	4	4	3	5	20	4.0
4	5	5	4	4	22	4.4	4	4	4	4	3	19	3.8
5	4	4	3	5	21	4.2	5	4	4	4	4	21	4.2
5	4	4	5	4	22	4.4	4	4	4	4	4	20	4.0

Lanjutan lampiran 5

4	5	4	4	5	22	4.4	4	4	4	4	5	21	4.2
4	4	4	3	3	18	3.6	4	4	4	5	3	20	4.0
4	5	5	4	4	22	4.4	4	4	5	3	5	21	4.2
5	4	4	4	5	22	4.4	4	5	3	4	5	21	4.2
3	5	5	5	5	23	4.6	2	5	4	4	3	18	3.6
4	5	4	4	4	21	4.2	4	4	4	5	5	22	4.4
4	4	5	5	5	23	4.6	5	5	4	4	4	22	4.4
3	4	4	4	4	19	3.8	4	4	3	3	5	19	3.8
4	5	5	4	5	23	4.6	4	4	4	4	5	21	4.2
3	5	3	5	4	20	4.0	3	3	3	3	3	15	3.0
5	4	3	4	3	19	3.8	3	4	5	4	4	20	4.0
4	5	4	4	5	22	4.4	5	5	5	5	4	24	4.8
3	4	3	3	4	17	3.4	4	3	3	4	5	19	3.8
4	3	4	4	3	18	3.6	5	5	4	3	3	20	4.0
4	4	4	5	4	21	4.2	4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	3	3	3	17	3.4	3	3	4	4	2	16	3.2
4	4	5	4	4	21	4.2	4	4	4	4	4	20	4.0
3	3	4	3	3	16	3.2	3	3	3	3	3	15	3.0
4	3	4	3	3	17	3.4	2	3	3	3	4	15	3.0
4	3	4	3	4	18	3.6	2	3	3	4	3	15	3.0
3	3	3	4	3	16	3.2	3	4	3	4	4	18	3.6
4	3	3	3	3	16	3.2	3	3	3	4	4	17	3.4
3	4	4	3	3	17	3.4	3	3	4	4	3	17	3.4
4	4	5	5	4	22	4.4	5	4	4	4	4	21	4.2
4	4	4	4	3	19	3.8	3	4	4	4	4	19	3.8
3	5	4	3	4	19	3.8	4	3	4	3	4	18	3.6
3	4	3	4	4	18	3.6	3	3	3	4	5	18	3.6
4	4	3	3	4	18	3.6	3	4	3	3	4	17	3.4
3	4	4	4	5	20	4.0	4	3	5	4	5	21	4.2
4	4	4	4	4	20	4.0	4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	3	4	19	3.8	4	4	3	4	4	19	3.8
4	4	4	4	4	20	4.0	4	4	5	5	4	22	4.4
4	4	4	4	5	21	4.2	4	3	4	5	4	20	4.0
4	4	4	4	5	21	4.2	5	5	4	5	4	23	4.6
4	4	4	4	5	21	4.2	4	4	4	4	4	20	4.0
5	5	4	4	5	23	4.6	4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	5	3	4	20	4.0	4	3	4	5	5	21	4.2
4	3	4	4	5	20	4.0	5	4	4	4	4	21	4.2
5	5	5	5	3	23	4.6	4	5	3	5	4	21	4.2
4	4	5	4	5	22	4.4	5	4	4	4	4	21	4.2
4	3	4	5	3	19	3.8	4	3	4	4	5	20	4.0
5	5	5	5	3	23	4.6	4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	5	5	3	21	4.2	5	4	4	5	4	22	4.4
3	5	4	5	5	22	4.4	4	5	4	3	4	20	4.0
4	4	5	5	4	22	4.4	4	4	4	4	5	21	4.2
4	4	3	3	4	18	3.6	4	4	4	5	4	21	4.2
5	5	5	5	4	24	4.8	4	3	4	4	4	19	3.8
4	4	5	5	4	22	4.4	5	4	4	5	4	22	4.4
5	5	5	4	4	23	4.6	4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	4	5	21	4.2	4	4	4	5	4	21	4.2
406	420	425	417	413	2081	416	407	399	390	408	411	2015	403
4.06	4.20	4.25	4.17	4.13	20.81	4.16	4.07	3.99	3.90	4.08	4.11	20.15	4.03

Lanjutan lampiran 5

TINGKAT KEPENTINGAN (HARAPAN)													
Responsiveness							Assurance						
11	12	13	14	15	Skor	Rata2	16	17	18	19	20	Skor	Rata2
4	4	4	4	4	20	4.0	4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	5	5	4	22	4.4	4	5	5	5	4	23	4.6
4	4	4	3	3	18	3.6	5	4	4	4	3	20	4.0
4	4	4	4	4	20	4.0	4	5	5	4	4	22	4.4
4	4	4	4	4	20	4.0	4	4	4	4	5	21	4.2
5	4	4	5	4	22	4.4	4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	4	4	20	4.0	4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	4	5	21	4.2	4	5	4	5	4	22	4.4
4	4	4	4	5	21	4.2	4	4	4	4	5	21	4.2
5	4	4	4	4	21	4.2	5	4	4	4	4	21	4.2
5	5	5	4	4	23	4.6	4	5	4	5	5	23	4.6
3	5	4	4	4	20	4.0	4	5	4	4	5	22	4.4
4	4	4	5	4	21	4.2	4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	4	5	21	4.2	4	4	4	4	4	20	4.0
5	4	4	5	4	22	4.4	4	5	4	5	5	23	4.6
4	4	5	4	4	21	4.2	4	5	4	5	5	23	4.6
4	4	4	4	4	20	4.0	5	4	4	4	5	22	4.4
5	4	5	3	3	20	4.0	4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	5	5	4	22	4.4	4	4	4	4	5	21	4.2
4	5	4	5	4	22	4.4	4	5	5	4	4	22	4.4
5	4	5	4	5	23	4.6	5	4	5	4	4	22	4.4
4	5	4	4	4	21	4.2	4	5	5	4	4	22	4.4
5	4	4	5	4	22	4.4	4	4	5	4	4	21	4.2
4	4	5	5	4	22	4.4	4	5	4	5	4	22	4.4
5	5	4	4	4	22	4.4	4	4	4	4	4	20	4.0
4	5	4	5	4	22	4.4	4	4	4	4	5	21	4.2
4	5	5	4	5	23	4.6	5	4	4	5	5	23	4.6
4	4	5	5	4	22	4.4	4	5	4	5	5	23	4.6
4	5	4	4	5	22	4.4	5	5	5	3	5	23	4.6
4	4	4	4	4	20	4.0	4	4	4	4	4	20	4.0
3	4	3	5	4	19	3.8	4	4	4	4	5	21	4.2
5	4	4	5	4	22	4.4	4	4	5	4	4	21	4.2
5	3	5	3	4	20	4.0	5	5	5	5	4	24	4.8
4	5	3	4	5	21	4.2	4	4	4	5	5	22	4.4
4	4	5	5	4	22	4.4	4	5	4	4	4	21	4.2
4	4	5	5	4	22	4.4	4	5	5	5	5	24	4.8
4	4	5	4	4	21	4.2	4	4	4	5	4	21	4.2
4	4	4	3	4	19	3.8	5	4	4	5	5	23	4.6
4	4	4	4	4	20	4.0	4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	5	3	3	19	3.8	4	4	4	4	4	20	4.0
3	5	3	5	4	20	4.0	4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	5	4	21	4.2	4	4	4	5	4	21	4.2
4	5	4	3	4	20	4.0	4	4	4	5	5	22	4.4
4	3	5	4	5	21	4.2	4	4	5	4	4	21	4.2
3	4	3	4	3	17	3.4	4	5	4	5	4	22	4.4
5	4	5	5	4	23	4.6	4	4	5	4	4	21	4.2
3	5	4	3	4	19	3.8	4	4	4	4	5	21	4.2
4	3	3	3	5	18	3.6	4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	4	4	20	4.0	4	5	4	5	4	22	4.4
5	4	4	5	4	22	4.4	4	4	4	4	4	20	4.0

Lanjutan lampiran 5

4	4	4	4	4	20	4.0	5	4	4	5	4	22	4.4
4	4	4	4	4	20	4.0	4	4	4	4	5	21	4.2
4	5	4	4	4	21	4.2	4	4	5	4	5	22	4.4
4	4	5	5	4	22	4.4	4	5	5	4	4	22	4.4
3	3	3	4	4	17	3.4	5	4	4	5	5	23	4.6
4	4	4	5	5	22	4.4	4	4	5	5	4	22	4.4
4	4	3	5	3	19	3.8	5	5	4	4	4	22	4.4
3	3	3	3	4	16	3.2	4	4	5	4	5	22	4.4
5	3	4	4	5	21	4.2	4	5	4	5	4	22	4.4
4	4	5	5	4	22	4.4	4	4	4	4	4	20	4.0
3	4	3	4	4	18	3.6	5	4	4	4	4	21	4.2
5	4	4	5	4	22	4.4	4	5	4	5	4	22	4.4
5	4	5	4	3	21	4.2	4	4	4	4	5	21	4.2
3	5	3	3	4	18	3.6	5	4	4	4	4	21	4.2
4	4	4	4	4	20	4.0	4	4	4	4	4	20	4.0
3	4	4	3	4	18	3.6	4	4	4	4	4	20	4.0
5	4	3	4	3	19	3.8	4	5	5	5	4	23	4.6
3	3	4	4	4	18	3.6	4	5	4	5	5	23	4.6
3	3	4	4	4	18	3.6	4	4	4	4	3	19	3.8
3	3	3	3	3	15	3.0	4	4	4	5	4	21	4.2
3	3	3	4	3	16	3.2	3	4	4	4	4	19	3.8
4	3	4	4	3	18	3.6	2	4	4	4	4	18	3.6
2	3	3	4	4	16	3.2	4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	4	4	20	4.0	4	4	4	4	4	20	4.0
3	3	3	4	3	16	3.2	4	4	4	4	4	20	4.0
3	3	4	4	3	17	3.4	4	4	4	4	4	20	4.0
3	4	3	4	3	17	3.4	4	4	4	4	4	20	4.0
3	4	3	3	2	15	3.0	4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	4	5	21	4.2	5	4	4	5	4	22	4.4
4	4	4	4	4	20	4.0	4	4	4	4	4	20	4.0
5	4	4	3	3	19	3.8	4	4	4	3	3	18	3.6
4	4	4	4	4	20	4.0	4	5	4	4	4	21	4.2
5	5	5	3	5	23	4.6	4	3	4	4	3	18	3.6
4	5	4	4	4	21	4.2	4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	5	5	5	23	4.6	4	4	4	3	4	19	3.8
5	4	4	4	4	21	4.2	4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	4	4	20	4.0	4	3	4	4	4	19	3.8
4	4	3	3	4	18	3.6	4	4	4	3	4	19	3.8
5	5	5	4	5	24	4.8	4	3	4	3	4	18	3.6
4	4	4	4	4	20	4.0	5	5	4	4	5	23	4.6
5	4	5	5	5	24	4.8	4	4	3	3	4	18	3.6
4	4	5	4	5	22	4.4	4	4	4	3	4	19	3.8
4	4	4	5	4	21	4.2	4	5	5	4	5	23	4.6
5	5	4	4	4	22	4.4	4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	4	3	19	3.8	4	4	4	4	4	20	4.0
5	5	4	5	5	24	4.8	5	5	4	4	5	23	4.6
3	4	4	4	4	19	3.8	4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	3	4	3	18	3.6	4	4	4	3	3	18	3.6
4	3	4	4	4	19	3.8	4	4	4	5	4	21	4.2
5	4	5	4	5	23	4.6	4	5	5	4	4	22	4.4
403	404	406	411	401	2025	4.05	413	425	418	419	422	2097	4.19
4.03	4.04	4.06	4.11	4.01	20.25	4.05	4.13	4.25	4.18	4.19	4.22	20.97	4.19

Lanjutan lampiran 5

Emphaty						
21	22	23	24	25	Skor	Rata2
5	4	4	4	4	21	4.2
3	3	4	4	3	17	3.4
4	4	3	4	4	19	3.8
4	4	4	4	3	19	3.8
3	3	4	4	4	18	3.6
3	4	4	5	4	20	4.0
4	4	4	4	3	19	3.8
4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	4	3	19	3.8
4	4	4	5	4	21	4.2
4	4	5	4	4	21	4.2
3	3	4	4	5	19	3.8
4	4	4	4	3	19	3.8
4	4	4	4	4	20	4.0
4	3	4	5	4	20	4.0
5	4	5	4	4	22	4.4
4	4	4	4	3	19	3.8
5	4	4	4	5	22	4.4
4	5	4	4	3	20	4.0
4	4	5	4	4	21	4.2
4	4	4	4	3	19	3.8
5	4	5	4	5	23	4.6
4	4	4	4	3	19	3.8
4	4	4	4	4	20	4.0
3	4	4	3	5	19	3.8
4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	4	4	20	4.0
3	4	4	4	4	19	3.8
5	5	5	4	3	22	4.4
4	4	4	4	3	19	3.8
5	5	3	4	4	21	4.2
4	4	5	4	5	22	4.4
3	3	4	5	4	19	3.8
4	4	5	4	5	22	4.4
4	4	5	5	4	22	4.4
4	4	4	5	3	20	4.0
4	4	5	5	4	22	4.4
5	4	4	4	4	21	4.2
4	4	4	4	4	20	4.0
4	5	5	5	5	24	4.8
4	5	4	5	4	22	4.4
4	4	5	5	4	22	4.4
4	4	5	5	4	22	4.4
3	4	4	4	4	19	3.8
4	4	4	4	4	20	4.0
4	5	5	4	5	23	4.6
4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	5	5	5	23	4.6
4	4	4	5	4	21	4.2
4	4	4	5	4	21	4.2

Lanjutan lampiran 5

5	4	4	5	3	21	4.2
4	4	5	4	5	22	4.4
4	4	5	5	4	22	4.4
4	4	4	5	4	21	4.2
4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	5	3	20	4.0
4	4	5	4	3	20	4.0
4	4	4	4	4	20	4.0
3	3	4	5	4	19	3.8
4	5	4	5	5	23	4.6
2	4	4	4	4	18	3.6
4	4	4	4	4	20	4.0
3	4	4	4	4	19	3.8
3	5	4	4	5	21	4.2
4	4	4	4	3	19	3.8
4	4	4	5	4	21	4.2
3	4	4	5	3	19	3.8
4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	5	4	21	4.2
4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	5	4	21	4.2
3	4	4	4	4	19	3.8
4	4	4	4	4	20	4.0
3	4	4	5	4	20	4.0
4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	5	4	4	21	4.2
4	4	4	4	4	20	4.0
4	5	5	4	4	22	4.4
3	4	4	4	4	19	3.8
4	4	4	5	4	21	4.2
5	5	5	4	5	24	4.8
4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	4	4	20	4.0
3	4	5	4	4	20	4.0
4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	3	3	18	3.6
5	4	5	5	4	23	4.6
4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	4	4	20	4.0
4	4	4	5	4	21	4.2
4	4	4	4	4	20	4.0
5	3	5	5	5	23	4.6
4	4	4	5	4	21	4.2
4	4	5	5	4	22	4.4
393	403	422	429	396	2043	409
3.93	4.03	4.22	4.29	3.96	20.43	4.09

Lanjutan lampiran 5

Total Harapan	Rata Harapan	Total P - H
101	20.2	-1
105	21.0	-4
100	20.0	-2
103	20.6	-5
99	19.8	-3
103	20.6	-5
104	20.8	-3
105	21.0	-4
103	20.6	-4
107	21.4	-5
113	22.6	-3
100	20.0	-2
103	20.6	-5
104	20.8	-5
110	22.0	-4
112	22.4	-2
105	21.0	-5
102	20.4	1
105	21.0	-3
108	21.6	-3
106	21.2	-4
110	22.0	-5
106	21.2	-3
106	21.2	-4
106	21.2	-1
105	21.0	0
109	21.8	-5
106	21.2	-5
111	22.2	-3
102	20.4	2
99	19.8	-5
107	21.4	2
105	21.0	-2
107	21.4	-1
104	20.8	1
109	21.8	-5
106	21.2	0
100	20.0	2
101	20.2	-1
107	21.4	-4
100	20.0	-2
104	20.8	-3
104	20.8	-5
104	20.8	-3
100	20.0	-1
107	21.4	-5
102	20.4	-4
102	20.4	-1
105	21.0	-5
105	21.0	-3

Lanjutan lampiran 5

106	21.2	-4
101	20.2	-6
108	21.6	-3
108	21.6	-4
101	20.2	-1
107	21.4	-4
106	21.2	-6
96	19.2	1
106	21.2	-2
100	20.0	-1
96	19.2	-1
110	22.0	-4
97	19.4	-1
98	19.6	-2
100	20.0	-2
92	18.4	1
102	20.4	-6
92	18.4	-2
89	17.8	4
90	18.0	1
89	17.8	-1
89	17.8	1
90	18.0	0
103	20.6	-3
94	18.8	-3
94	18.8	1
94	18.8	-1
89	17.8	4
104	20.8	-3
100	20.0	-2
95	19.0	-3
104	20.8	-5
102	20.4	0
107	21.4	-3
102	20.4	-6
105	21.0	-4
104	20.8	0
98	19.6	-3
106	21.2	-4
106	21.2	-4
101	20.2	-1
102	20.4	-4
110	22.0	-6
104	20.8	-6
102	20.4	-3
107	21.4	-3
102	20.4	-6
103	20.6	2
104	20.8	-2
109	21.8	-4
10261	2052	-247
102.61	20.52	-2.47