

## LAMPIRAN 1

### KUESIONER

Bapak / Ibu / Saudara yang kami hormati,

Terima kasih atas kepercayaan anda telah mengikuti pelatihan di FOCUS Training Center.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pelatihan di Institusi kami, kami memerlukan pendapat anda tentang kualitas pelayanan yang kami berikan dan harapan anda tentang pelayanan pelatihan ini. Untuk itu mohon kesediaan anda mengisi kuesioner ini.

I. IDENTITAS RESPONDEN (mohon diisi dan coret yang tidak perlu)

1. No. Responden : .....
2. Umur : .....
3. Jenis Kelamin : Pria / Wanita
4. Status Perkawinan : Kawin / Tidak Kawin
5. Pendidikan : SD / SLTP / SMU / Akademi / Perguruan Tinggi
6. Pekerjaan : Pegawai Negeri / Pegawai Swasta / Wiraswasta / Pelajar / Mahasiswa / lain-lain

II. KUESIONER

Mohon **kolom pengalaman** diisi berdasarkan pengalaman anda mengenai pelayanan yang diterima, dan **kolom harapan** diisi sesuai dengan harapan anda.

Berikan tanda (√) pada kolom yang tersedia.

Keterangan :

**Pengalaman**

- 5 = Sangat Baik  
 4 = Baik  
 3 = Cukup Baik  
 2 = Kurang Baik  
 1 = Tidak Baik

**Harapan**

- 5 = Sangat Penting  
 4 = Penting  
 3 = Cukup Penting  
 2 = Kurang Penting  
 1 = Tidak Penting

No.	PERNYATAAN	PENGALAMAN					HARAPAN					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
<b>A.</b>	<b>RELIABILITY</b>											
1.	Ketepatan waktu pelatihan											
2.	Kesesuaian isi pelatihan dengan rencana yang ditawarkan											
3.	Penguasaan materi ajar oleh Instruktur											
4.	Komunikatif dengan peserta											
<b>B.</b>	<b>RESPONSIVENESS</b>											
1.	Kesigapan staff pelaksana dalam melayani peserta pelatihan											
2.	Penanganan keluhan peserta											
3.	Staff pelaksana menginformasikan secara tepat ketika pelatihan akan dilaksanakan											
4.	Staff pelaksana tidak pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan											
<b>C.</b>	<b>ASSURANCE</b>											
1.	Keramahan, perhatian, dan kesopanan staf pelaksana											
2.	Prestasi dan reputasi lembaga											
3.	Staff pelaksana mempunyai pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan											
<b>D.</b>	<b>EMPHATY</b>											
1.	Kemudahan menghubungi lembaga											
2.	Kemampuan staff pelaksana berkomunikasi dengan peserta											
3.	Staff pelaksana memberikan perhatian secara personal											
4.	Staff pelaksana mengerti kebutuhan spesifik yang diperlukan											
<b>E.</b>	<b>TANGIBLES</b>											
1.	Keadaan fisik gedung											
2.	Lingkungan lokasi tempat pelatihan											
3.	Kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan											
4.	Penampilan pekerja											

Terima kasih atas kesediaan Anda mengisi daftar pertanyaan ini

LAMPIRAN 2

**KUESIONER PRA-SURVEI**

Bapak / Ibu / Saudara yang kami hormati,

Dalam rangka mendapat masukan mengenai kualitas pelayanan pelatihan di Institusi kami, kami memerlukan pendapat anda tentang kualitas pelayanan yang kami berikan dan harapan anda tentang pelayanan pelatihan ini. Untuk itu mohon kesediaan anda mengisi kuesioner pra- Survei ini.

I. IDENTITAS RESPONDEN (mohon diisi dan coret yang tidak perlu)

- 1. No. Responden : .....
- 2. Umur : .....

II. KUESIONER

Mohon **kolom pengalaman** diisi berdasarkan pengalaman anda mengenai pelayanan yang diterima, dan **kolom harapan** diisi sesuai dengan harapan anda.

Berikan tanda (√) pada kolom yang tersedia.

Keterangan :

**Pengalaman**

- 5 = Sangat Baik
- 4 = Baik
- 3 = Cukup Baik
- 2 = Kurang Baik
- 1 = Tidak Baik

**Harapan**

- 5 = Sangat Penting
- 4 = Penting
- 3 = Cukup Penting
- 2 = Kurang Penting
- 1 = Tidak Penting

No.	PERNYATAAN	PENGALAMAN					HARAPAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1.	Kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan										
2.	Respon karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap										
3.	Kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahtamahan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan										
4.	Perhatian secara individual yang diberikan seperti usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.										
5.	Fasilitas fisik, seperti gedung, kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruangan										

Terima kasih atas kesediaan Anda mengisi daftar pertanyaan ini

Validitas Kualitas Pelayanan berdasarkan Pengalaman

Responden	Nomor Pertanyaan																			Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	93
2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	90
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	74
5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	91
6	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	73
7	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	72
8	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	69
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
10	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	68
11	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	74
12	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	74
13	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	81
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	73
15	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	80
16	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	83
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	72
18	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	72
19	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	89
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	72
21	5	4	4	4	5	3	4	3	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	71
22	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	86
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
24	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	3	5	3	5	4	82
25	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	74
26	3	2	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
27	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	76
28	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	82
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	53
30	5	5	3	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	80
R	0,592	0,610	0,633	0,556	0,716	0,730	0,796	0,659	0,769	0,720	0,727	0,816	0,724	0,735	0,812	0,650	0,579	0,718	0,756	

Validitas Kualitas Pelayanan berdasarkan Harapan

Responden	Nomor Pertanyaan																			Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
2	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	92
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
6	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	86
7	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	87
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	87
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
12	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	91
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	91
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
20	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	85
21	5	3	4	4	5	3	4	4	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	3	79
22	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	86
23	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	81
24	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	88
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
26	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	86
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
28	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	79
29	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	93
30	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	87
R	0,530	0,680	0,817	0,817	0,701	0,783	0,703	0,677	0,795	0,733	0,761	0,771	0,583	0,515	0,766	0,714	0,787	0,714	0,764	

## LAMPIRAN 4

### Reliability Kualitas Pelayanan berdasarkan Pengalaman

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

-

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )

Reliability Coefficients

N of Cases =        30.0

N of Items =        3

Alpha =            .9257

### Reliability Kualitas Pelayanan berdasarkan Harapan

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

-

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )

Reliability Coefficients

N of Cases =        30.0

N of Items =        3

Alpha =            .9334

Data Mentah Pelanggan - Pengalaman Kualitas Pelayanan

No.	Reliability				Responsiveness				Assurance			Empathy				Tangibles			
1	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3
3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3
4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	5	4	5	5	5	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	4	5
8	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5
9	4	4	3	3	5	5	3	1	4	5	3	3	3	4	4	5	5	5	3
10	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4
11	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
12	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
13	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	3	3	3	3	2	3	5	3	3	4	4	3	3	3	4	3	5
16	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3
17	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	5	4	4	1	4	5	4	4	5	4	4	3	3	5	5
20	3	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
22	4	2	3	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	2	3	4	5	4	4
23	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
24	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	4
25	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4
26	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
27	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
30	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	2	4	4	5	4	4
31	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	2	4	4	3	3	3	3
32	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3
33	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4
34	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4

35	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4
36	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
38	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4
39	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
42	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5
44	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
45	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
46	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
47	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4
48	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5
49	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
52	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
53	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4
54	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	3	3	4	3	4	4	5
55	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2
56	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
57	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
58	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
59	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
60	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
61	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
62	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
65	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
67	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
68	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
71	5	4	4	4	5	3	4	3	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3
72	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3
73	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
74	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3





Data Mentah Pelanggan - Harapan Kualitas Pelayanan

No.	Reliability				Responsiveness				Assurance			Emphaty				Tangibles			
1	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	2	4	4	4	5	3
4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
7	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
10	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4
11	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4
12	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4
13	4	5	5	3	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	3	5	4	5	5	2	3	5	3	3	5	5	4	3	5	4	3	5
16	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	5	5	3	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	4	5	5	3	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	2	4	4	4	3





Data Pengalaman Kualitas Pelayanan

No.	Reliability				Responsiveness				Assurance			Empathy				Tangibles				Jumlah Skor	Skor Rata-rata
1	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	74	3,89
2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	64	3,37
3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	69	3,63
4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	72	3,79
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75	3,95
6	5	5	4	5	5	5	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	82	4,32
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	4	5	89	4,68
8	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	81	4,26
9	4	4	3	3	5	5	3	1	4	5	3	3	3	4	4	5	5	5	3	72	3,79
10	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	79	4,16
11	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	79	4,16
12	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	79	4,16
13	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	68	3,58
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	4,00
15	4	4	3	3	3	3	2	3	5	3	3	4	4	3	3	3	4	3	5	65	3,42
16	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	65	3,42
17	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77	4,05
18	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	80	4,21
19	4	4	4	4	5	4	4	1	4	5	4	4	5	4	4	3	3	5	5	76	4,00
20	3	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	72	3,79
21	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	79	4,16
22	4	2	3	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	2	3	4	5	4	4	71	3,74
23	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	71	3,74
24	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	4	54	2,84
25	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4	79	4,16
26	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	74	3,89
27	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	82	4,32
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	4,00
29	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	88	4,63
30	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	2	4	4	5	4	4	80	4,21
31	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	2	4	4	3	3	3	3	65	3,42
32	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	69	3,63
33	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	79	4,16
34	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	79	4,16
35	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	68	3,58
36	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77	4,05
37	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	79	4,16

38	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4	79	4,16
39	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	82	4,32
40	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75	3,95	
41	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	88	4,63	
42	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	82	4,32	
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	90	4,74	
44	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	93	4,89	
45	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	83	4,37	
46	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	92	4,84	
47	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	74	3,89	
48	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	77	4,05	
49	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	86	4,53	
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	5,00	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	73	3,84	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	75	3,95	
53	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	81	4,26	
54	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	3	3	4	3	4	4	75	3,95	
55	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	59	3,11	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	61	3,21	
57	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	56	2,95	
58	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	76	4,00	
59	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	74	3,89	
60	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	80	4,21	
61	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	74	3,89	
62	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	93	4,89	
63	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	81	4,26	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	72	3,79	
65	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	72	3,79	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	72	3,79	
67	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	74	3,89	
68	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	83	4,37	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	4,00	
70	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	90	4,74	
71	5	4	4	4	5	3	4	3	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4	71	3,74	
72	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	69	3,63	
73	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	82	4,32	
74	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	83	4,37	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	73	3,84	
76	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	72	3,79	
77	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	79	4,16	
78	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	79	4,16	



## LAMPIRAN 6

No. Resp.	Rata-rata Harapan	Rata-rata Pengalaman	Kepuasan
1	4,89	3,89	-1,0
2	4,00	3,37	-0,6
3	4,21	3,63	-0,6
4	4,37	3,79	-0,6
5	4,89	3,95	-0,9
6	4,89	4,32	-0,6
7	4,84	4,68	-0,2
8	5,00	4,26	-0,7
9	4,37	3,79	-0,6
10	4,74	4,16	-0,6
11	4,74	4,16	-0,6
12	4,74	4,16	-0,6
13	4,37	3,58	-0,8
14	5,00	4,00	-1,0
15	4,05	3,42	-0,6
16	4,74	3,42	-1,3
17	5,00	4,05	-0,9
18	5,00	4,21	-0,8
19	4,89	4,00	-0,9
20	4,37	3,79	-0,6
21	5,00	4,16	-0,8
22	5,00	3,74	-1,3
23	4,37	3,74	-0,6
24	4,00	2,84	-1,2
25	4,74	4,16	-0,6
26	4,00	3,89	-0,1
27	4,42	4,32	-0,1
28	5,00	4,00	-1,0
29	4,74	4,63	-0,1
30	5,00	4,21	-0,8
31	4,00	3,42	-0,6
32	4,21	3,63	-0,6
33	4,74	4,16	-0,6
34	4,74	4,16	-0,6
35	4,37	3,58	-0,8
36	5,00	4,05	-0,9
37	5,00	4,16	-0,8
38	4,74	4,16	-0,6
39	4,42	4,32	-0,1
40	4,89	3,95	-0,9
41	4,74	4,63	-0,1
42	5,00	4,32	-0,7
43	5,00	4,74	-0,3
44	5,00	4,89	-0,1
45	5,00	4,37	-0,6
46	5,00	4,84	-0,2
47	4,79	3,89	-0,9
48	5,00	4,05	-0,9
49	5,00	4,53	-0,5
50	5,00	5,00	0,0



51	4,47	3,84	-0,6
52	4,89	3,95	-0,9
53	5,00	4,26	-0,7
54	4,89	3,95	-0,9
55	4,74	3,11	-1,6
56	4,21	3,21	-1,0
57	4,95	2,95	-2,0
58	5,00	4,00	-1,0
59	4,89	3,89	-1,0
60	4,79	4,21	-0,6
61	4,89	3,89	-1,0
62	5,00	4,89	-0,1
63	5,00	4,26	-0,7
64	4,47	3,79	-0,7
65	4,58	3,79	-0,8
66	4,79	3,79	-1,0
67	4,68	3,89	-0,8
68	5,00	4,37	-0,6
69	4,89	4,00	-0,9
70	4,84	4,74	-0,1
71	4,37	3,74	-0,6
72	4,21	3,63	-0,6
73	5,00	4,32	-0,7
74	5,00	4,37	-0,6
75	4,42	3,84	-0,6
76	4,37	3,79	-0,6
77	4,74	4,16	-0,6
78	4,74	4,16	-0,6
79	4,42	4,32	-0,1
80	4,74	4,16	-0,6
81	4,21	3,63	-0,6
82	4,37	3,74	-0,6
83	4,37	3,58	-0,8
84	4,89	3,89	-1,0
85	4,37	3,58	-0,8
86	5,00	4,32	-0,7
87	4,37	3,79	-0,6
88	4,79	4,11	-0,7
89	5,00	4,00	-1,0
90	5,00	4,00	-1,0
91	4,00	3,42	-0,6
92	5,00	5,00	0,0
93	5,00	4,37	-0,6
94	5,00	5,00	0,0





LAMPIRAN 7

Data Untuk Uji Regresi

Responden	Reability	Responsiveness	Assurance	Emphaty	Tangible	Kepuasan
1	4,00	4,00	4,00	4,00	3,50	-1,0
2	3,67	3,00	4,00	2,75	3,75	-0,6
3	3,67	4,00	3,67	3,50	3,50	-0,6
4	4,33	3,75	3,67	3,50	3,75	-0,6
5	3,67	4,00	4,00	4,00	4,00	-0,9
6	4,67	4,00	4,33	4,00	4,50	-0,6
7	5,00	5,00	4,67	5,00	3,75	-0,2
8	4,00	4,25	4,33	4,50	4,25	-0,7
9	3,67	3,50	4,00	3,50	4,50	-0,6
10	4,67	4,25	4,33	4,00	3,50	-0,6
11	4,33	4,00	4,33	4,25	4,00	-0,6
12	4,33	4,00	4,33	4,25	4,00	-0,6
13	3,33	3,75	3,67	3,75	3,25	-0,8
14	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	-1,0
15	3,67	2,75	3,67	3,50	3,75	-0,6
16	3,33	3,75	3,67	3,00	3,25	-1,3
17	4,33	4,00	4,00	4,00	4,00	-0,9
18	4,33	4,00	5,00	4,00	4,00	-0,8
19	4,00	3,50	4,33	4,25	4,00	-0,9
20	3,33	4,00	4,33	3,25	4,00	-0,6
21	4,00	3,75	4,67	4,25	4,25	-0,8
22	3,00	3,75	4,33	3,50	4,25	-1,3
23	3,67	3,75	4,00	4,00	3,25	-0,6
24	3,00	2,50	3,33	2,75	3,00	-1,2
25	4,33	5,00	4,67	3,25	4,00	-0,6
26	3,67	4,00	4,00	4,00	3,75	-0,1
27	4,67	4,25	4,67	4,00	4,00	-0,1
28	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	-1,0
29	4,33	4,25	5,00	4,75	5,00	-0,1
30	4,33	4,25	4,67	3,75	4,25	-0,8
31	3,67	3,75	3,67	3,00	3,00	-0,6
32	3,67	4,00	3,67	3,50	3,50	-0,6
33	4,67	4,25	4,33	4,00	3,50	-0,6
34	4,33	4,00	4,33	4,25	4,00	-0,6
35	3,33	3,75	3,67	3,75	3,25	-0,8
36	4,33	4,00	4,00	4,00	4,00	-0,9
37	4,00	3,75	4,67	4,25	4,25	-0,8
38	4,33	5,00	4,67	3,25	4,00	-0,6
39	4,67	4,25	4,67	4,00	4,00	-0,1
40	3,67	4,00	4,00	4,00	4,00	-0,9
41	4,33	4,25	5,00	4,75	5,00	-0,1
42	4,00	4,75	4,67	4,25	4,00	-0,7
43	5,00	5,00	5,00	4,50	4,25	-0,3
44	4,67	5,00	5,00	5,00	4,75	-0,1
45	4,00	4,75	4,67	4,25	4,00	-0,6
46	5,00	4,50	5,00	5,00	4,75	-0,2
47	4,00	3,25	4,67	4,00	3,75	-0,9

48	4,33	4,00	4,00	3,75	4,25	-0,9
49	4,33	3,75	5,00	4,50	5,00	-0,5
50	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0,0
51	4,00	4,00	4,00	4,00	3,25	-0,6
52	4,00	3,75	4,33	3,75	4,00	-0,9
53	4,00	4,00	4,67	4,25	4,50	-0,7
54	4,33	3,75	4,00	3,75	4,00	-0,9
55	4,00	3,25	3,33	2,50	2,50	-1,6
56	4,00	4,00	3,00	2,00	3,00	-1,0
57	3,33	3,00	3,00	2,50	3,00	-2,0
58	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	-1,0
59	4,33	4,00	4,00	4,00	3,25	-1,0
60	4,33	3,50	4,00	4,25	5,00	-0,6
61	4,00	4,00	4,00	4,00	3,75	-1,0
62	4,67	5,00	4,67	5,00	5,00	-0,1
63	4,33	4,50	4,00	4,00	4,50	-0,7
64	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	-0,7
65	4,00	3,25	4,00	4,00	3,75	-0,8
66	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	-1,0
67	4,00	3,75	4,00	3,75	4,00	-0,8
68	5,00	4,50	4,33	4,25	4,00	-0,6
69	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	-0,9
70	4,33	5,00	4,67	5,00	4,50	-0,1
71	4,33	3,75	3,33	3,75	3,50	-0,6
72	3,67	4,00	3,67	3,50	3,50	-0,6
73	4,00	4,75	4,67	4,25	4,00	-0,7
74	4,33	3,75	5,00	4,50	4,25	-0,6
75	4,00	4,00	4,00	4,00	3,25	-0,6
76	4,33	3,75	3,67	3,50	3,75	-0,6
77	4,33	4,00	4,33	4,25	4,00	-0,6
78	4,33	4,00	4,33	4,25	4,00	-0,6
79	4,67	4,25	4,67	4,00	4,00	-0,1
80	4,67	4,25	4,33	4,00	3,50	-0,6
81	3,67	4,00	3,67	3,50	3,50	-0,6
82	3,67	3,75	4,00	4,00	3,25	-0,6
83	3,33	3,75	3,67	3,75	3,25	-0,8
84	4,00	4,00	4,00	4,00	3,50	-1,0
85	3,33	3,75	3,67	3,75	3,25	-0,8
86	4,33	4,50	4,67	4,00	4,00	-0,7
87	3,67	3,75	4,00	3,50	4,00	-0,6
88	4,33	4,25	4,00	3,75	4,00	-0,7
89	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	-1,0
90	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	-1,0
91	3,67	3,25	3,67	2,50	3,75	-0,6
92	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0,0
93	4,33	3,75	5,00	4,50	4,25	-0,6
94	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	0,0