

Lampiran 4 : Perhitungan Batas Kelas

1. Kualitas Pelayanan

Jumlah pertanyaan : 6

Jumlah responden : 125

Kelas Interval : 4

Perhitungan per individu

Nilai max : $1 \times 6 \times 4 = 24$

Nilai min : $1 \times 6 \times 1 = 6$

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{Nilai max} - \text{nilai min}}{\text{Batas kelas}} = \frac{24 - 6}{4} = 4,5$$

Sangat tidak setuju = 6 – 10,5 Setuju = 15 – 19,5

Tidak setuju = 10,5 – 15 Sangat setuju = 19,5-24

Perhitungan per pertanyaan

Nilai max : $125 \times 1 \times 4 = 500$

Nilai min : $125 \times 1 \times 1 = 125$

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{Nilai max} - \text{nilai min}}{\text{Batas kelas}} = \frac{500 - 125}{4} = 93,75$$

Sangat tidak setuju = 125 – 218,75 Setuju = 312,5 – 406,25

Tidak setuju = 218,75 – 312,5 Sangat Setuju = 406,25 – 500

Perhitungan keseluruhan

Nilai max : $125 \times 6 \times 4 = 3.000$

Nilai min : $125 \times 6 \times 1 = 750$

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{Nilai max} - \text{nilai min}}{\text{Batas kelas}} = \frac{3.000 - 750}{4} = 562,5$$

$$\text{Sangat tidak setuju} = 750 - 1.312,5 \quad \text{Setuju} = 1.875 - 2.437,5$$

$$\text{Tidak Setuju} = 1.312,5 - 1.875 \quad \text{Sangat Setuju} = 2.437,5 - 3.000$$

2. Word Of Mouth

Jumlah pertanyaan : 8

Jumlah responden : 125

Kelas Interval : 4

Perhitungan per individu

$$\text{Nilai max} : 1 \times 8 \times 4 = 32$$

$$\text{Nilai min} : 1 \times 8 \times 1 = 8$$

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{Nilai max} - \text{nilai min}}{\text{Batas kelas}} = \frac{32 - 8}{4} = 6$$

$$\text{Sangat tidak setuju} = 8 - 14 \quad \text{Setuju} = 20 - 26$$

$$\text{Tidak setuju} = 14 - 20 \quad \text{Sangat setuju} = 26 - 32$$

Perhitungan per pertanyaan

$$\text{Nilai max} : 125 \times 1 \times 4 = 500$$

$$\text{Nilai min} : 125 \times 1 \times 1 = 125$$

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{Nilai max} - \text{nilai min}}{\text{Batas kelas}} = \frac{500 - 125}{4} = 93,75$$

$$\text{Sangat tidak setuju} = 125 - 218,75 \quad \text{Setuju} = 312,5 - 406,25$$

$$\text{Tidak setuju} = 218,75 - 312,5 \quad \text{Sangat Setuju} = 406,25 - 500$$

Perhitungan keseluruhan

$$\text{Nilai max : } 125 \times 8 \times 4 = 4.000$$

$$\text{Nilai min : } 125 \times 8 \times 1 = 1.000$$

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{Nilai max} - \text{nilai min}}{\text{Batas kelas}} = \frac{4.000 - 1.000}{4} = 750$$

$$\text{Sangat tidak setuju} = 1.000 - 1.750 \quad \text{Setuju} = 2.500 - 3.250$$

$$\text{Tidak Setuju} = 1.750 - 2.500 \quad \text{Sangat Setuju} = 3.250 - 4.000$$

3. Kepercayaan Pelanggan

Jumlah pertanyaan : 6

Jumlah responden : 125

Kelas Interval : 4

Perhitungan per individu

$$\text{Nilai max : } 1 \times 6 \times 4 = 24$$

$$\text{Nilai min : } 1 \times 6 \times 1 = 6$$

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{Nilai max} - \text{nilai min}}{\text{Batas kelas}} = \frac{24 - 6}{4} = 4,5$$

$$\text{Sangat tidak setuju} = 6 - 0,5 \quad \text{Setuju} = 15 - 19,5$$

$$\text{Tidak setuju} = 10,5 - 15 \quad \text{Sangat setuju} = 19,5-24$$

Perhitungan per pertanyaan

$$\text{Nilai max : } 125 \times 1 \times 4 = 500$$

$$\text{Nilai min : } 125 \times 1 \times 1 = 125$$

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{Nilai max} - \text{nilai min}}{\text{Batas kelas}} = \frac{500 - 125}{4} = 93,75$$

$$\text{Sangat tidak setuju} = 125 - 218,75 \quad \text{Setuju} = 312,5 - 406,25$$

$$\text{Tidak setuju} = 218,75 - 312,5 \quad \text{Sangat Setuju} = 406,25 - 500$$

Perhitungan keseluruhan

$$\text{Nilai max} : 125 \times 6 \times 4 = 3.000$$

$$\text{Nilai min} : 125 \times 6 \times 1 = 750$$

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{Nilai max} - \text{nilai min}}{\text{Batas kelas}} = \frac{3.000 - 750}{4} = 562,5$$

$$\text{Sangat tidak setuju} = 750 - 1.312,5 \quad \text{Setuju} = 1.875 - 2.437,5$$

$$\text{Tidak Setuju} = 1.312,5 - 1.875 \quad \text{Sangat Setuju} = 2.437,5 - 3.000$$

4. Kepuasan Pelanggan

Jumlah pertanyaan : 5

Jumlah responden : 125

Kelas Interval : 4

Perhitungan per individu

$$\text{Nilai max} : 1 \times 5 \times 4 = 24$$

$$\text{Nilai min} : 1 \times 5 \times 1 = 6$$

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{Nilai max} - \text{nilai min}}{\text{Batas kelas}} = \frac{20 - 5}{4} = 5$$

$$\text{Sangat tidak setuju} = 5 - 10 \quad \text{Setuju} = 15 - 20$$

$$\text{Tidak setuju} = 10 - 15 \quad \text{Sangat setuju} = 20 - 25$$

Perhitungan per pertanyaan

$$\text{Nilai max} : 125 \times 1 \times 4 = 500$$

$$\text{Nilai min} : 125 \times 1 \times 1 = 125$$

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{Nilai max} - \text{nilai min}}{\text{Batas kelas}} = \frac{500 - 125}{4} = 93,75$$

$$\text{Sangat tidak setuju} = 125 - 218,75 \quad \text{Setuju} = 312,5 - 406,25$$

$$\text{Tidak setuju} = 218,75 - 312,5 \quad \text{Sangat Setuju} = 406,25 - 500$$

Perhitungan keseluruhan

$$\text{Nilai max} : 125 \times 5 \times 4 = 2.500$$

$$\text{Nilai min} : 125 \times 5 \times 1 = 625$$

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{Nilai max} - \text{nilai min}}{\text{Batas kelas}} = \frac{2.500 - 625}{4} = 468,75$$

$$\text{Sangat tidak setuju} = 625 - 1.093,75 \quad \text{Setuju} = 1.562,5 - 2.031,25$$

$$\text{Tidak setuju} = 1.093,75 - 1.562,5 \quad \text{Sangat Setuju} = 2.031,25 - 2.500$$