

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari analisa dan pembahasan dari data yang telah diperoleh adalah:

1. Tingkat performansi PT. Kalog Express Yogyakarta cukup baik dengan rata-rata persepsi pelanggan adalah 3,7884 (antara nilai 3-4 yaitu kearah baik) Tetapi responden masih mengharapkan peningkatan performansi dari perusahaan secara keseluruhan. Hal tersebut terlihat dari rata-rata expectation atau harapan yaitu 4,2534 (antara nilai 4-5 yaitu menuju kearah sangat baik). Hasil perhitungan GAP 5 dengan metode Servqual adalah tangible - 0,5012; reliability -0,4304; responsiveness -0,5551; assurance - 0,4887; emphaty -0,3768.
2. Atribut kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan PT. Kalog Express berdasarkan hasil metode Importance Performance Analysis (IPA) adalah atribut T1 (Fasilitas ruang tunggu Kalog Express memiliki tempat yang bersih dan nyaman), T4 (Keadaan peralatan yang lengkap dan memadai misalnya pada timbangan, telepon , pembungkus barang dan alat pengangkut barang), RY4 (Adanya pelayanan *Tracing* atau pelacakan posisi barang), RS1 (Pegawai memberikan pelayanan dan informasi terhadap pelanggan dengan cepat dan tanggap), dan RS2 (Pegawai dengan cepat menanggapi keluhan konsumen).
3. Usulan perbaikan PT. Kalog Express adalah : perbaikan ruang tunggu pelanggan dan area penempatan barang, menjalankan program perawatan peralatan, mengaplikasikan sistem online, menambah sarana pelayanan tracing, perbaikan dengan pengenalan SOP, perusahaan menambahkan form khusus yang berisi keluhan atau saran.

6.2. Saran

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah menggunakan metode *Servqual* dengan perhitungan dan pembahasan *Gap* yang berbeda karena pada penelitian ini hanya terbatas pada analisis *Gap* 5.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu, Nor Khalidah. (2004). Service Quality Dimensions: A Study on Various Sizes of Grocery Retailers A conceptual Paper. Journal of Industrial Engineering and Management.
- Azwar, S. (1986). *Reliabilitas dan Validitas : Interpretasi dan Komputasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ariani, Wahyu Dorothea. (2008). *Manajemen kualitas*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Bozorgi, Mohammad Mehdi. (2007). Measuring Service Quality in the Airline Using SERVQUAL Model (Case of IAA).Tesis *Department Industrial Engineering Lulea University of Technology*.
- Djarwanto. (2007). *Mengenal Beberapa Uji Statistik dalam Penelitian, Edisi kedua*. Yogyakarta: Liberty.
- Hadiyati, Ernani. (2009). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lawang).
- Hariastuti, N., & Ardiansyah, D. R. (2013). Peningkatan Kualitas Layanan Kepada Pelanggan di Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 192-200.
- Kotler, Philip. (1997). Prinsip-prinsip pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principle of Marketing*. England: Pearson Education Limited.
- Kotler, Philip and Keller. K. L. (2009). Marketing management (13th ed). New Jersey: upper Saddle River.
- James, Yola. (2010). Analisis Pengaruh Lokasi, Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Membeli. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro*.
- Lovelock, Christoper H. (2002). *Service Marketing. Second Edition*, Englewood Cliffs, New Jersey. Prentice Hal Inc.

- Megawati, Yenli. (2006). Kualitas Pelayanan Terkait Dengan Kepuasan Konsumen Dalam Industri Jasa. *Business & Management Journal Bunda Mulia*, 2(1), 1-11.
- Mitchell, M. L., & Jolley, J. M. (1996). *Research Design Explained*. New York: HB1 College.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 41-50.
- Purnamawati, Erlina. (2009). Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya.
- Suliyanto. (2005). Metode riset bisnis. Yogyakarta: Andi.
- Supranto et. al. (2009). Atribut-atribut yang menjadi prioritas untuk peningkatan kualitas layanan
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Service, quality satisfaction*. Jakarta: Andy Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tse, M., & Wilton R. (2005). Making Sense of Cronbach's Alpha *International Journal of Medical Education*, 53-55.
- Widodo, Imam. (2005). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan. *Jurnal Fakultas Teknologi Industri Universitas Gajah Mada Yogyakarta*.
- Yulianti, Fadma. (2011). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Kerta Gaya Pusaka Cabang Banjarmasin. *Jurnal Spread*, 1(1), 23-35.
- Yola, G. (2013). The Development of Instrument for Measuring Attitudes toward Statistics Using Semantic Differential Scale. *International Seminar on Quality and Affordable Education*, 241-250.
- Zeithaml V. A., Bitner, M. J. dan Gremler, D. (2006). *Services marketing: integrating customer focus across the firm*. (Ed. 4). New York: McGraw-Hill
- Zhang, J., Chai, K.-H., & Tan, K.-C. (2003). 40 Inventive Principles with Applications in Service Operations Management. *The TRIZ Journal*, 1-16.

Lampiran 1. Kuesioner *SERVQUAL*

Dalam rangka penelitian Tugas Akhir tentang USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN JASA di PT. KALOG EXPRESS YOGYAKARTA, maka saya

Nama : Pebrina Valentina
NIM : 11 06 06678
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknologi Industri
Universitas : Atma Jaya Yogyakarta

Memohon kesediaan Bapak / Ibu / Saudara untuk memberikan saran pada daftar pernyataan yang telah saya rancang. Seluruh data hanya akan digunakan untuk penelitian dan dijamin kerahasiaannya. Terima kasih atas kesediaan Bapak / Ibu / Saudara untuk partisipasinya dalam penelitian ini.

I. IDENTITAS RESPONDEN

Silakan isi data diri terlebih dahulu dengan memberi tanda centang (v) :

Silakan isi Data Diri terlebih dahulu dibawah ini :

Jenis Kelamin : • Laki-laki • Perempuan
Umur (Tahun) : • 15 -19 • 20 - 29 • 30 - 39 • 50 – 59 • 60 - 69
Pekerjaan : • Pelajar/mahasiswa • PNS • Swasta • Wiraswasta • Lain - lain
Pendapatan : • Rp 500.000 - Rp 1.000.000 • Rp 1.000.001 - Rp 1.500.000
• Rp 1.500.001 - Rp 2.000.000 • Rp 2.000.001 - Rp 2.500.000
• Lebih dari Rp 2.500.000

Area pengiriman : • Jakarta • Jawa Tengah • Jawa Timur

Frekuensi kedatangan : • 1 Kali • 2 Kali • 3 Kali • 4 Kali • Lebih dari 4 Kali

KEPENTINGAN

1 : Sangat Tidak Penting
2 : Tidak Penting
3 : Cukup Penting
4 : Penting
5 : Sangat Penting

HARAPAN

1 : Sangat Tidak Diharapkan
2 : Tidak Diharapkan
3 : Cukup Diharapkan
4 : Lebih Diharapkan
5 : Sangat Diharapkan Sekali

PERFORMANSI/KENYATAAN

1 : Sangat Tidak Baik
2 : Tidak Baik
3 : Cukup Baik
4 : Baik
5 : Sangat Baik

II. PETUNJUK PENGISIAN UKURAN HARAPAN PELANGGAN

Pertanyaan berikut berkaitan dengan harapan dan pengalaman pelanggan berkunjung ke Plasa Telkom Yogyakarta dan judul Tugas Akhir saya, yaitu

USULAN PERBAIKAN KUALITAS JASA DI PT. KALOG EXPRESS YOGYAKARTA.

Responden diberi kesempatan memilih 1 (satu) jawaban pada kolom **Nilai Harapan** (Harapan yang responden inginkan ketika dilayani oleh Service Assurance Telkom Yogyakarta) dengan memberi tanda silang (X) sesuai

NO	Pertanyaan	Kepentingan	Harapan	Performansi
1	Failitas ruang Kalog Express memiliki tempat yang bersih dan Nyaman.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
2	Pegawai Kalog Express berpenampilan rapi.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
3	Peralatan yang lengkap dan memadai (Timbangan,Telepon, Pembungkus barang, alat pengangkut barang).	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
4	Keadaan peralatan yang memadai penunjang pelayanan (alat pengangkut barang, pembungkus barang, timbangan, mobil pengangkut)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
5	Waktu pengiriman barang yang tepat waktu	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
6	Kesesuaian perhitungan tagihan dengan berat barang dan jarak pengiriman	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
7	Jumlah tujuan pengiriman barang ke beragam tempat.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
8	Adanya pelayanan Tracing (Pelacakan posisi barang yang akan dikirim)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
9	Pegawai memberikan pelayanan dan informasi terhadap pelanggan dengan Cepat dan tanggap.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
10	Pegawai dengan cepat menanggapi keluhan	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

	konsumen.			
11	Kesediaan karyawan untuk menghubungi kembali apabila ada masalah.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
12	Pegawai tidak pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan pelanggan.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
13	Ketentuan pemberian ganti rugi pada setiap barang yang akan dikirim apabila rusak atau hilang	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
14	Keamanan lingkungan kantor dan gudang	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
15	Keakuratan penimbangan barang yang akan dikirim	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
16	Pegawai ramah dan sopan dalam melayani konsumen yang datang	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
17	Pegawai memberikan sikap simpatik bila pelanggan menyampaikan keluhan dan masalah	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
18	Pegawai memiliki waktu operasi yang sesuai dan nyaman bagi pelanggan	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
19	Saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

Lampiran 2

Data Kuesioner SERVQUAL Importance

no	T1	T2	T3	T4	RY1	RY2	RY3	RY4	RS1	RS2	RS3	RS4	A1	A2	A3	E1	E2	E3	E4
1	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	3	4	5	4
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	5	3	3	3	5	5
3	3	2	4	3	2	4	4	2	4	5	4	3	5	2	4	3	4	5	5
4	4	5	3	3	5	4	2	5	4	3	4	3	4	5	4	2	5	5	5
5	3	4	5	3	4	5	3	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4
6	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	3	3	3
7	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5
8	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4
9	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3
10	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5
11	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4
12	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
13	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	3	4	4	3	3	3
14	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4
15	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4	5	5
16	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5
17	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4
18	5	3	4	5	3	4	3	3	4	3	4	5	5	5	5	3	3	3	3
19	5	4	3	5	3	3	2	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
20	5	5	4	2	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
21	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	4	5	4	4
22	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4
23	5	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5
24	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	3	3	4	4	4
25	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	3	4	3	4	4	5
26	5	4	5	4	5	3	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4
27	5	4	5	5	4	3	5	3	3	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4
28	5	3	4	5	3	4	3	3	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5
29	5	3	4	5	3	4	3	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
30	5	3	4	3	4	4	3	3	4	5	3	3	3	5	5	5	5	5	3
31	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	3	5	5
32	5	2	4	2	2	4	2	4	4	4	2	2	4	2	5	5	5	5	5
33	5	3	4	4	3	3	3	4	3	5	4	4	4	3	4	5	3	3	5
34	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
35	5	3	5	4	3	5	3	3	5	5	4	4	3	3	4	4	5	3	3
36	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4
37	5	4	5	4	4	5	2	4	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4
38	5	2	5	3	2	5	4	2	5	5	3	3	2	2	3	4	3	2	2
39	2	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	2	2	4	4	3	2	2
40	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4
42	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	2	5	2

43	2	4	3	5	4	3	5	4	3	5	5	5	4	4	5	4	2	4	4
44	5	4	3	4	4	3	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	5	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3
46	5	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	2	3	3
47	3	3	5	4	3	5	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	2	3	3
48	5	3	5	4	3	5	3	5	5	5	4	4	3	5	4	3	2	3	3
49	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	2	4	4
50	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	3	3	5	3	3	2	4	4
51	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	2	4	4
52	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	4	3
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	2	5	2
54	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	2	4	4
55	5	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	5	3	3	2	2	2
56	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	4	5	5	4
57	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4
58	5	2	4	5	4	4	5	2	4	2	1	1	2	5	4	2	2	2	2
59	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
60	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4
61	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	5	4	3	3	3	3
62	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	5	3	3	5	5	5
63	5	4	5	3	3	5	4	4	5	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5
64	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5
65	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
66	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4
67	5	3	4	4	3	4	5	5	4	3	5	4	3	3	4	4	3	5	3
68	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	1	4	4	4
69	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
70	5	3	3	3	5	3	4	5	3	3	5	4	3	3	3	5	3	3	5
71	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	3	5	5	5	5
72	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5
73	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4
74	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	3	3	5	3	3	5
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	2	5	4	3	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5
77	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	3	3	5	5	3	3	3
78	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5
79	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
80	5	5	3	5	5	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5
81	3	5	5	3	5	5	4	3	5	3	3	5	3	3	3	5	5	3	5
82	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
83	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	3	5	3	3	3	5	5	3	3
84	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	5	5	3	5
85	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5
86	3	5	5	3	5	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5
87	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4
88	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5

89	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4
90	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4
91	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
93	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
94	2	5	3	5	5	3	4	4	3	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5
95	5	3	4	3	5	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	3	5	3	5
96	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5
97	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
98	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
99	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4
100	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
101	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
103	5	3	2	5	5	4	5	3	2	5	4	5	5	5	2	5	5	3	5
104	5	5	2	5	5	2	4	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2
105	5	4	3	5	4	4	5	4	3	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5
106	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
107	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
108	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
109	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5
110	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
111	5	5	5	5	3	3	4	5	3	4	4	4	5	5	4	3	3	5	5
112	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	3	3	4	5	5	3	5
113	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	5	5	5
114	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5
115	5	5	3	5	4	3	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5
116	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
117	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3
118	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
119	4	5	4	3	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
120	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Data Kuesioner SERVQUAL Expectation

	T1	T2	T3	T4	RY1	RY2	RY3	RY4	RS1	RS2	RS3	RS4	A1	A2	A3	E1	E2	E3	E4
1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4
2	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	2	4
3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	5	3	4	3	4	2	3	4	4	3
4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5
5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
6	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4
7	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	4
8	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5
9	4	4	3	3	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5	4
10	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	3	5

11	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5
12	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4
13	5	5	4	5	5	5	4	3	3	4	4	5	4	5	3	3	4	5	5
14	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	5	3	5	4	5	3	4
15	3	5	5	3	5	4	3	4	5	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
17	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	3	5	5	5	3	4
18	4	4	4	5	5	5	5	4	4	2	5	3	5	3	4	4	5	3	5
19	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4
20	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4
21	4	4	4	3	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3
22	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	2	4	2	5	5	5	2	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	3	4
24	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	5	4	5	3	3
25	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4
26	4	4	5	5	4	4	5	5	2	5	4	3	3	3	5	2	4	3	3
27	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5
28	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	5
29	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	3
30	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	2	5	3	5	5	5	4
31	5	3	4	5	4	5	4	3	5	4	5	3	5	4	3	5	5	4	5
32	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	4
33	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	3	4	5	3	3	5	5	3
34	5	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4
35	1	2	1	1	1	1	3	1	4	3	3	1	4	1	1	4	1	1	1
36	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
37	3	3	4	5	3	3	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	5
38	1	1	1	1	1	5	1	1	3	4	3	2	2	2	1	3	1	2	1
39	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5
40	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
41	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5
42	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3
43	3	3	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	3
44	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5
45	5	4	5	4	4	5	4	5	2	5	3	3	5	5	4	2	5	5	4
46	4	3	4	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2
47	3	3	5	4	5	5	5	3	3	5	4	3	4	5	3	3	5	5	4
48	5	3	3	5	5	4	5	1	1	4	5	4	5	4	1	1	5	4	5
49	4	3	5	5	5	5	4	2	3	5	4	5	4	5	2	3	5	5	3
50	3	4	4	3	5	4	5	5	5	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3
51	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
52	5	4	4	3	3	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	3	4	3
53	5	5	4	5	3	5	4	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5
54	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4
55	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5
56	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4

57	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4
58	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4
59	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5
60	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3
61	5	1	5	5	5	5	5	5	3	1	4	4	3	2	5	3	5	2	5
62	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5	4
63	4	3	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
64	4	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	3	4	4
65	3	3	5	5	4	4	4	3	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5
66	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
67	4	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5	4	3
68	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5
69	3	5	4	4	4	5	3	3	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4
70	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5	3
71	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
72	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	4	3	5	5	4	1	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5
74	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3
75	4	3	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4
76	2	3	4	4	4	5	4	2	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4
77	2	2	3	5	4	3	3	2	4	5	4	5	5	5	2	4	4	5	5
78	4	4	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4	5	4	3	5	5	4
79	4	3	4	5	5	5	3	3	4	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5
80	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4
81	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5
82	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
83	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5
84	3	5	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5
85	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
86	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4	4
87	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4	3	5	5
88	3	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4
89	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	3
90	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4
92	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5
93	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5
94	4	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	3	1	1	1
95	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5
96	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
97	2	2	2	2	1	3	1	1	2	1	3	3	2	3	1	2	1	3	2
98	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	3	5
99	5	5	4	5	4	4	3	3	3	5	3	4	3	5	3	4	5	3	5
100	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
101	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4
102	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4

103	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5
104	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5
105	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5
106	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4
107	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4
108	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5
109	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4
110	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5
111	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4
112	4	3	2	5	4	5	4	1	5	4	5	4	5	4	1	5	4	4	4
113	3	3	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	3
114	4	3	4	5	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4
115	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
116	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
117	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	5
118	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4	5	4	4
119	3	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
120	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	3	5

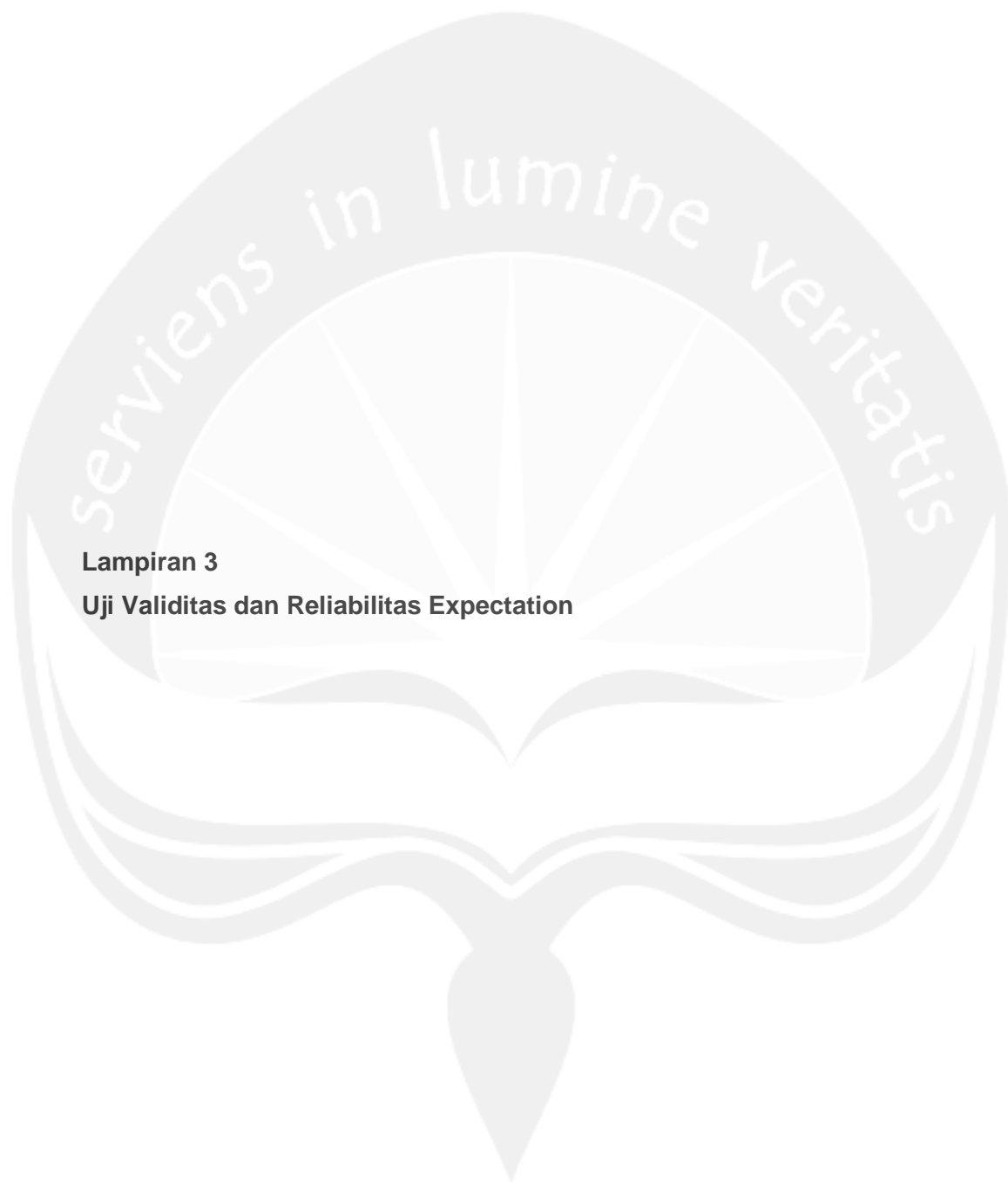
Data Kuesioner SERVQUAL Performansi

No	T1	T2	T3	T4	RY1	RY2	RY3	RY4	RS1	RS2	RS3	RS4	A1	A2	A3	E1	E2	E3	E4
1	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	3	5	3	5	5	5	4	5	5
2	4	5	4	4	3	3	4	2	4	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	5	3	4	3	4	3	3	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
5	4	2	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4
6	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	5	5
7	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	4
8	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4
9	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5
10	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4
11	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	5	5
12	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5
13	3	2	4	3	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	2	4	5	4	4
14	3	5	3	4	3	5	4	3	4	3	4	4	5	3	5	5	3	3	4
15	5	4	3	3	3	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	3	5	3	5
16	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3
17	5	4	5	3	4	3	4	5	5	4	4	3	4	3	4	3	5	4	5
18	4	3	3	4	5	4	4	4	4	2	5	3	5	3	5	5	4	5	4
19	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3
20	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5
21	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3
22	4	4	3	4	3	3	3	4	5	4	4	2	4	2	4	4	4	5	5
23	4	3	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3	3	5	4	3	4
24	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	3

25	5	5	4	5	3	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	5
26	4	5	4	5	1	5	5	3	2	4	4	3	3	3	4	3	5	5	4
27	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	3	
28	5	4	5	3	5	5	3	5	5	5	3	4	5	4	5	3	3	3	5
29	3	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	3	3	3	3
30	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	3	5	2	5	4	4	3	5	4
31	2	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5
32	5	4	5	5	3	4	3	4	5	3	4	3	5	5	5	5	4	3	3
33	4	5	5	4	5	3	4	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	5	3
34	4	3	5	4	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	4	5	5	4
35	2	2	2	4	3	3	4	1	4	3	3	1	4	1	2	4	1	3	5
36	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3
37	1	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
38	2	2	2	2	4	4	3	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	4	3
39	5	5	5	1	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	1	5	4	4
40	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
41	3	2	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	2	4	4	4	3
42	4	4	3	3	4	4	3	3	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4
43	3	4	3	3	4	5	4	3	4	5	3	4	3	4	3	3	4	5	3
44	5	4	3	5	3	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	3	5
45	3	4	3	4	4	4	4	4	2	5	3	3	5	5	4	4	4	3	3
46	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5
47	4	3	4	4	5	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4
48	4	5	5	3	4	3	1	3	1	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4
49	4	5	4	4	5	3	3	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4
50	3	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	1	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
52	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	5
53	4	3	3	3	4	4	4	1	5	5	3	5	3	5	3	3	5	5	4
54	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
55	4	3	5	5	4	4	5	3	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4
56	4	4	3	5	5	4	4	3	3	5	5	4	5	5	3	5	4	4	4
57	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
58	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5
59	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5
60	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
61	3	4	3	3	1	1	3	2	3	1	4	4	3	2	3	3	2	1	3
62	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	1	4
63	3	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
64	4	3	5	5	5	4	4	3	4	3	5	3	5	4	3	5	4	5	5
65	4	4	4	4	3	5	3	3	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4
66	5	3	5	5	3	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
67	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5
68	4	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4
69	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5
70	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4

71	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
72	4	4	5	5	3	4	3	5	4	5	5	5	5	3	1	5	5	4	5
73	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4
74	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5
75	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	3	5
76	4	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
77	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5
78	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
79	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	5	5	4	5	5	4	5
80	5	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5
81	4	4	4	4	5	3	4	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4	3	4
82	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4
83	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3
84	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	2	4	4	4	5
85	5	4	4	4	5	4	3	1	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
86	5	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	5	4	2	4
87	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	5	4
88	4	5	5	5	4	3	3	5	4	5	5	3	5	4	5	5	3	4	4
89	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3
90	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	5
91	3	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	3	2	3
92	4	4	3	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	5	3	4	3	5	4
93	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3
94	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1
95	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5
96	3	4	4	4	4	1	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3
97	2	3	2	2	1	4	2	3	2	1	3	3	2	3	2	2	3	1	2
98	4	5	4	5	4	1	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3	3	3
99	3	4	3	3	5	4	3	5	3	5	3	4	3	4	3	3	4	4	3
100	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	5	4	5	5	3	5	4	4	4
101	3	4	3	4	3	4	1	3	4	3	4	4	5	5	4	3	3	2	3
102	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
103	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	3	4	4
104	4	4	5	4	5	3	3	5	4	3	4	4	5	1	5	3	4	4	4
105	4	4	3	1	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4
106	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	5	4	4	3	3	4
107	4	4	4	3	5	3	4	4	4	2	5	3	3	4	3	5	4	4	3
108	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	1	3	4	3	4	4	4	5	4
109	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	3	4
110	5	3	4	3	4	3	4	3	3	1	2	4	4	4	3	3	4	5	3
111	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	5	3	3	3	3
112	5	4	4	4	4	4	2	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5
113	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	5	5	4
114	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	1	4	3
116	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4

117	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4	4
118	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
119	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	1	4	4	4
120	5	5	3	5	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3



Lampiran 3
Uji Validitas dan Reliabilitas Expectation

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
t1	76.50	48.145	.712	.912
t2	76.37	46.456	.407	.923
t3	76.43	47.432	.609	.910
t4	76.63	48.982	.642	.937
ry1	76.17	47.823	.577	.919
ry2	76.00	46.433	.588	.921
ry3	76.07	46.044	.566	.922
ry4	76.73	47.555	.430	.910
rs1	76.33	46.665	.527	.918
rs2	76.33	48.421	.536	.915
rs3	76.50	48.324	.505	.922
rs4	76.63	47.878	.439	.917
a1	76.53	46.767	.677	.923
a2	76.80	47.565	.584	.910
a3	76.40	47.781	.608	.918
e1	76.77	48.657	.647	.922
e2	76.63	49.445	.400	.912
e3	76.30	48.091	.395	.919
e4	76.47	47.055	.556	.925

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.907	19

Lampiran 4**Uji Validitas dan Reliabilitas Performansi**

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
t1	76.50	77.151	.569	.910
t2	76.37	78.840	.478	.917
t3	76.43	82.171	.684	.922
t4	76.63	78.940	.651	.911
ry1	76.17	82.731	.717	.901
ry2	76.00	80.711	.550	.913
ry3	76.07	78.978	.561	.911
ry4	76.73	80.290	.650	.915
rs1	76.33	78.102	.507	.908
rs2	76.33	81.331	.393	.904
rs3	76.50	76.802	.385	.902
rs4	76.63	74.424	.475	.918
a1	76.53	82.237	.420	.903
a2	76.80	76.144	.561	.907
a3	76.40	76.702	.648	.912
e1	76.77	81.595	.400	.902
e2	76.63	79.454	.689	.905
e3	76.30	78.901	.516	.907
e4	76.47	77.708	.658	.914

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.991	19

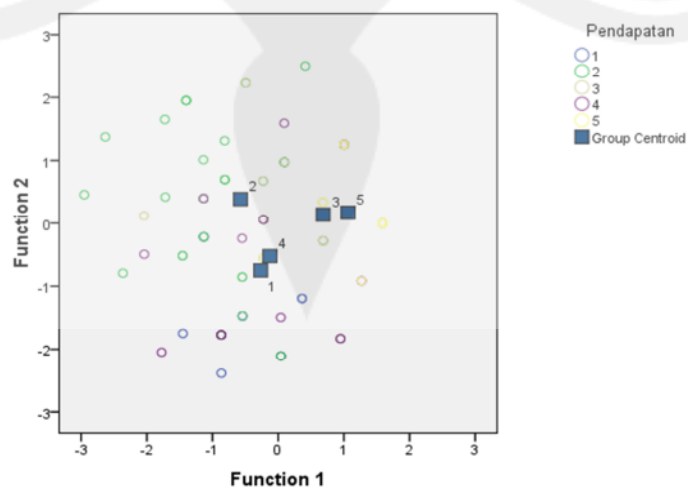
Lampiran 5

Hasil Uji Diskriminan Pendapatan

Wilks' Lambda				
Test of Function(s)	Wilks' Lambda	Chi-square	df	Sig.
1 through 3	.543	70.142	12	.000
2 through 3	.735	35.329	6	.000
3	.879	14.889	2	.001

Tests of Equality of Group Means					
	Wilks' Lambda	F	df1	df2	Sig.
T1	.982	.514	4	115	.725
T2	.844	5.314	4	115	.001
T3	.979	.613	4	115	.654
T4	.788	7.735	4	115	.000
RY1	.872	4.218	4	115	.003
RY2	.968	.948	4	115	.439
RY3	.893	3.443	4	115	.011
RY4	.826	6.058	4	115	.000
RS1	.947	1.617	4	115	.175
RS2	.910	2.857	4	115	.027
RS3	.876	4.081	4	115	.004
RS4	.912	2.790	4	115	.030
A1	.800	7.193	4	115	.000
A2	.944	1.698	4	115	.155
A3	.929	2.207	4	115	.073
E1	.895	3.362	4	115	.012
E2	.825	6.107	4	115	.000
E3	.956	1.334	4	115	.262
E4	.859	4.703	4	115	.001

Canonical Discriminant Functions

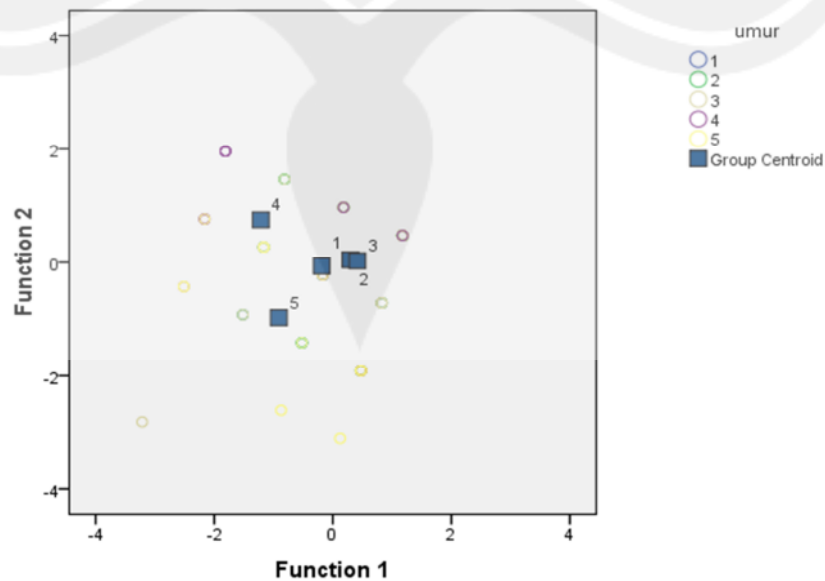


Hasil Uji Diskriminan Umur

Wilks' Lambda				
Test of Function(s)	Wilks' Lambda	Chi-square	df	Sig.
1 through 2	.655	48.948	8	.000
2	.869	16.266	3	.001

Tests of Equality of Group Means					
	Wilks' Lambda	F	df1	df2	Sig.
T1	.964	1.078	4	115	.370
T2	.852	4.997	4	115	.001
T3	.966	1.004	4	115	.409
T4	.868	4.377	4	115	.002
RY1	.893	3.453	4	115	.011
RY2	.917	2.607	4	115	.039
RY3	.888	3.621	4	115	.008
RY4	.851	5.027	4	115	.001
RS1	.931	2.118	4	115	.083
RS2	.966	1.012	4	115	.404
RS3	.866	4.432	4	115	.002
RS4	.843	5.345	4	115	.001
A1	.908	2.925	4	115	.024
A2	.959	1.220	4	115	.306
A3	.958	1.252	4	115	.293
E1	.959	1.215	4	115	.308
E2	.762	9.001	4	115	.000
E3	.973	.800	4	115	.528
E4	.860	4.672	4	115	.002

Canonical Discriminant Functions



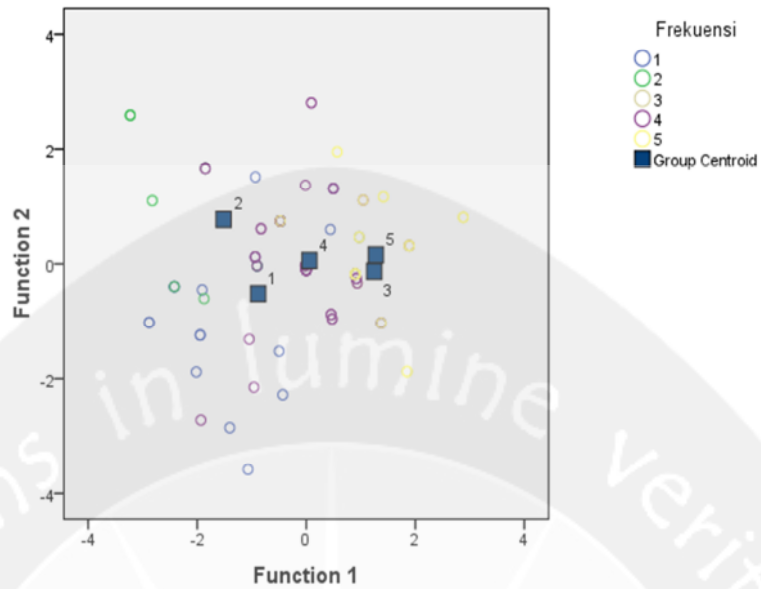
Hasil Uji Diskriminan Frekuensi

Wilks' Lambda

Test of Function(s)	Wilks' Lambda	Chi-square	df	Sig.
1 through 4	.432	95.992	16	.000
2 through 4	.826	21.889	9	.009
3 through 4	.941	6.903	4	.141
4	.998	.268	1	.604

	Wilks' Lambda	F	df1	df2	Sig.
T1	.951	1.476	4	115	.214
T2	.758	9.177	4	115	.000
T3	.978	.649	4	115	.629
T4	.909	2.892	4	115	.025
RY1	.814	6.575	4	115	.000
RY2	.935	2.001	4	115	.099
RY3	.929	2.212	4	115	.072
RY4	.916	2.644	4	115	.037
RS1	.944	1.699	4	115	.155
RS2	.953	1.416	4	115	.233
RS3	.887	3.677	4	115	.007
RS4	.842	5.375	4	115	.001
A1	.888	3.627	4	115	.008
A2	.957	1.291	4	115	.278
A3	.976	.694	4	115	.598
E1	.801	7.146	4	115	.000
E2	.669	14.247	4	115	.000
E3	.916	2.636	4	115	.038
E4	.836	5.657	4	115	.000

Canonical Discriminant Functions

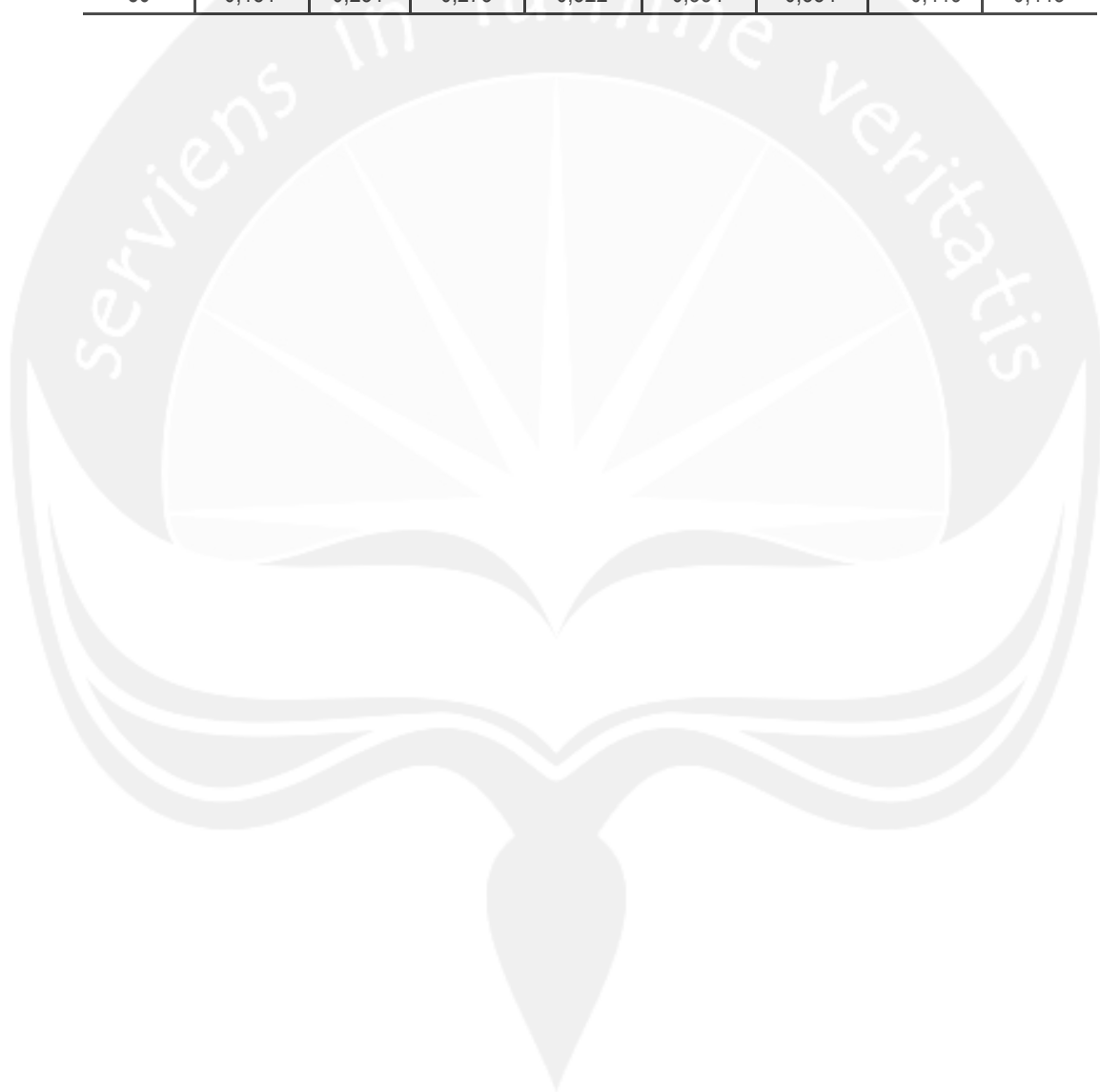


Lampiran 6

Tabel nilai kritis untuk r Pearson Product Moment

dk=n-2	Probabilitas 1 ekor							
	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005	0,0025	0,001	0,0005
	Probabilitas 2 ekor							
	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01	0,01	0,002	0,001
1	0,951	0,988	0,997	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
2	0,800	0,900	0,950	0,980	0,990	0,995	0,998	0,999
3	0,687	0,805	0,878	0,934	0,959	0,974	0,986	0,991
4	0,608	0,729	0,811	0,882	0,917	0,942	0,963	0,974
5	0,551	0,669	0,754	0,833	0,875	0,906	0,935	0,951
6	0,507	0,621	0,707	0,789	0,834	0,870	0,905	0,925
7	0,472	0,582	0,666	0,750	0,798	0,836	0,875	0,898
8	0,443	0,549	0,632	0,715	0,765	0,805	0,847	0,872
9	0,419	0,521	0,602	0,685	0,735	0,776	0,820	0,847
10	0,398	0,497	0,576	0,658	0,708	0,750	0,795	0,823
11	0,380	0,476	0,553	0,634	0,684	0,726	0,772	0,801
12	0,365	0,458	0,532	0,612	0,661	0,703	0,750	0,780
13	0,351	0,441	0,514	0,592	0,641	0,683	0,730	0,760
14	0,338	0,426	0,497	0,574	0,623	0,664	0,711	0,742
15	0,327	0,412	0,482	0,558	0,606	0,647	0,694	0,725
16	0,317	0,400	0,468	0,543	0,590	0,631	0,678	0,708
17	0,308	0,389	0,456	0,529	0,575	0,616	0,662	0,693
18	0,299	0,378	0,444	0,516	0,561	0,602	0,648	0,679
19	0,291	0,369	0,433	0,503	0,549	0,589	0,635	0,665
20	0,284	0,360	0,423	0,492	0,537	0,576	0,622	0,652
21	0,277	0,352	0,413	0,482	0,526	0,565	0,610	0,640

22	0,271	0,344	0,404	0,472	0,515	0,554	0,599	0,629
23	0,265	0,337	0,396	0,462	0,505	0,543	0,588	0,618
24	0,260	0,330	0,388	0,453	0,496	0,534	0,578	0,607
25	0,255	0,323	0,381	0,445	0,487	0,524	0,568	0,597
26	0,250	0,317	0,374	0,437	0,479	0,515	0,559	0,588
27	0,245	0,311	0,367	0,430	0,471	0,507	0,550	0,579
28	0,241	0,306	0,361	0,423	0,463	0,499	0,541	0,570
29	0,237	0,301	0,355	0,416	0,456	0,491	0,533	0,562
30	0,233	0,296	0,349	0,409	0,449	0,484	0,526	0,554
35	0,216	0,275	0,325	0,381	0,418	0,452	0,492	0,519
40	0,202	0,257	0,304	0,358	0,393	0,425	0,463	0,490
45	0,190	0,243	0,288	0,338	0,372	0,403	0,439	0,465
50	0,181	0,231	0,273	0,322	0,354	0,384	0,419	0,443



Lampiran 7

Foto Fasilitas PT. Kalog Express stasiun Tugu, Yogyakarta.



Alat angkut yang digunakan



Timbangan Barang



Karton pembungkus motor



Proses pembungkusan motor (1)



Proses pembungkusan motor (2)



Barang yang akan dikirim



Motor yang akan dikirim



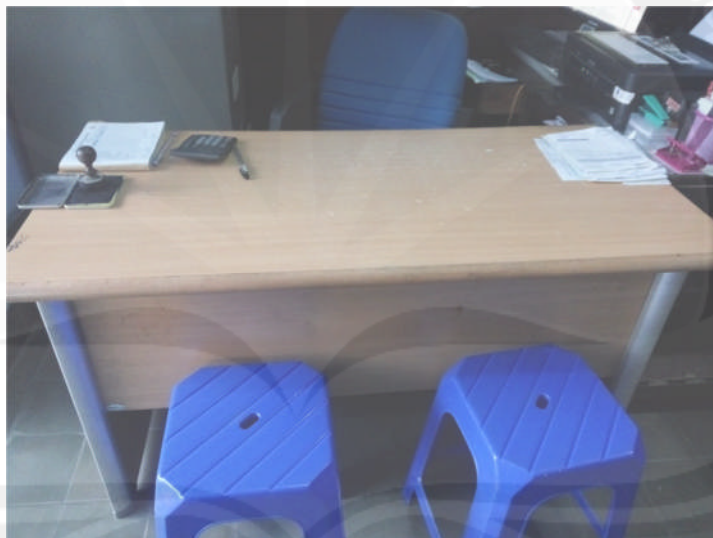
Barang yang akan dimasukkan ke dalam kereta



Kereta dorong



Penampakan Ruang tunggu



Meja Ruang tunggu



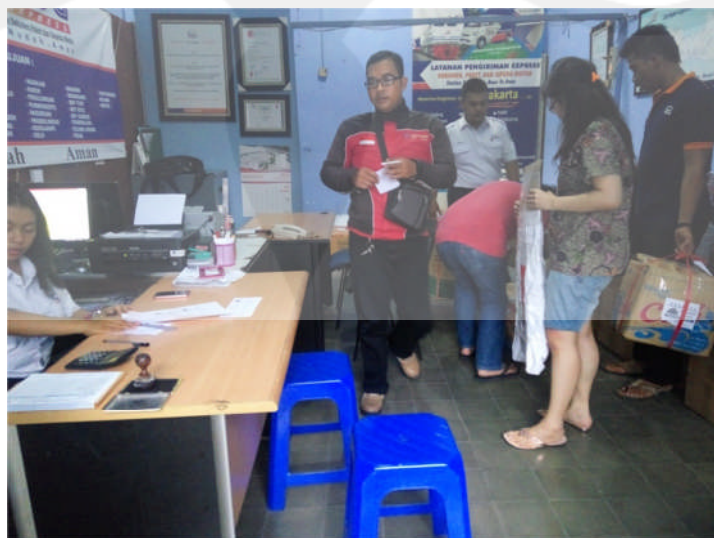
Telepone Kantor



Komputer (1)



Komputer (2)



Pelanggan yang datang



Foto bersama dengan pihak manajemen



Responden (1)



Responden (2)