

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

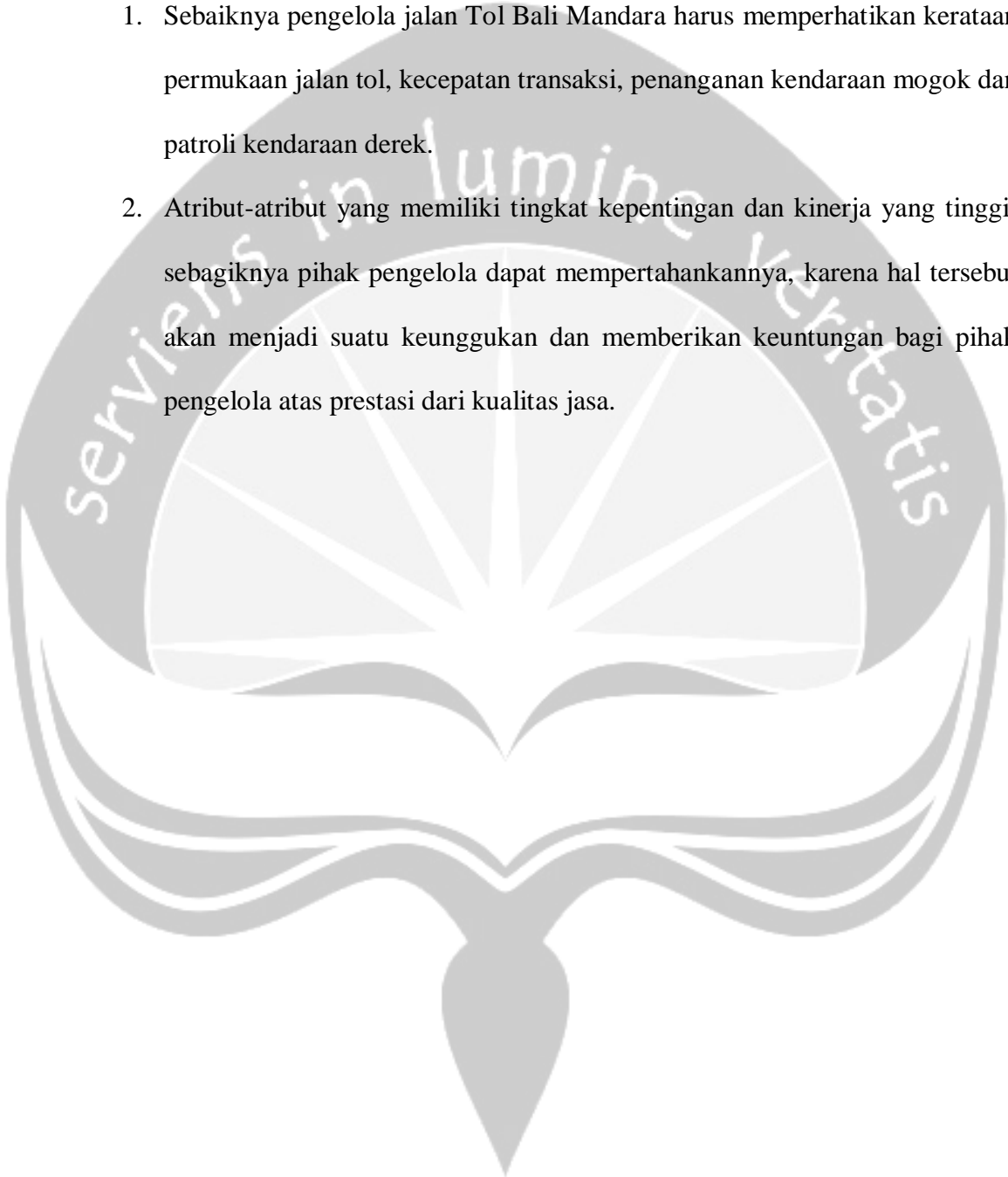
#### 6.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis kepuasan pengguna jalan tol Bali Mandara terhadap kualitas layanan maka hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Terdapat empat atribut yang dianggap paling penting oleh pengguna jalan, tapi pengguna jalan belum puas, atribut tersebut yaitu kerataan permukaan jalan tol, kecepatan transaksi, penanganan kendaraan mogok dan patroli kendaraan derek.
2. Dihasilkan empat atribut yang dirasakan pengguna jalan sudah puas dengan kualitas pelayanan tol Bali Mandara, diantaranya adalah tidak ada lubang, kecepatan tempuh, penerangan, dan kelayakan tol.
3. Terdapat empat atribut yang dirasakan pengguna jalan tidak penting atas kinerjanya yaitu kekesatan permukaan jalan tol, kapasitas gardu, pengamatan berkala, penanganan kecelakaan.
4. Adapun atribut-atribut yang dianggap kurang penting tapi dirasakan sangat baik kinerjanya oleh pengguna jalan adalah kelengkapan dan kejelasan rambu, kelengkapan dan kejelasan marka, pagar rumija.

## 6.2. Saran

1. Sebaiknya pengelola jalan Tol Bali Mandara harus memperhatikan kerataan permukaan jalan tol, kecepatan transaksi, penanganan kendaraan mogok dan patroli kendaraan derek.
2. Atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang tinggi, sebagiknya pihak pengelola dapat mempertahankannya, karena hal tersebut akan menjadi suatu keunggulan dan memberikan keuntungan bagi pihak pengelola atas prestasi dari kualitas jasa.



## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 1980. *Undang-Undang Nomor 13 Tentang Jalan*. Pemerintah Republik Indonesia.
- Anonim, 1990. *Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tentang Jalan Tol*. Pemerintah Republik Indonesia.
- Anonim, 2005. *Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tentang Jalan Tol*. Pemerintah Republik Indonesia.
- Anonim, 2011. *Peraturan Perundang-undangan Departemen Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor 19 Tentang Persyaratan Teknis Jalan dan Kriteria Perencanaan Teknis Jalan*. Pemerintah Republik Indonesia.
- Anonim, 2014. *Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor 14 Tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol*. Pemerintah Republik Indonesia.
- Depdiknas, 2008, "*Kamus Besar Bahasa Indonesia*", Gramedia Pustaka Indonesia, Jakarta.
- Ghozali, Imam, 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi Keempat, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Irawan, H. 2004. *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA*. PT Alex Media Komputindo, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary armstrong, 2009. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Erlangga, Jakarta.
- Lisnawati, Diah, 2008. *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Armada Perum Damri Divisi Denpasar Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Trans Sarbagita, Trayek Batu Bulan-Nusa Dua)*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta.
- Lupiyoadi, R, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*, Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi, R. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Nisfiannoor, M., 2009, *Pendekatan Statistik Modern Untuk Ilmu Sosial*, 6, 11, Salemba Humanika, Jakarta.

- Ratminto dan Winarsih, (2005). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Santoso, Idwan. 1997. *Manajemen Lalulintas Perkotaan*: Institut Teknologi Bandung, Bandung.
- Supranto,J., 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Supranto. 2011, *Statistika Teori dan Aplikasi*, Erlangga, Jakarta.
- Suharyadi dan Purwanto, S. K., 2004. *Statistika Dasar*, Salemba Empat, Jakarta.
- Sinulingga, D,B., 1999. *Pembangunan Kota: Tinjauan Regional dan Kota*. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Stanislaus, Uyanto. 2009. *Pedoman Analisis Data dengan SPSS*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Tamin, Ofyar Z., 2000, *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*, ITB, Bandung.
- Walizer, H.Michael dan Wiener, L. Paul. 1987. *Metode dan Analisis Penelitian : Mencari Hubungan*, Jilid Dua, Alih Bahasa Arief Sukadi Sadiman, Erlangga, Jakarta.
- Wohl, M. Dan Martin, B.V. (1967) *Traffic System Analysis of Engineers and Planners*. McGraw Hill, New York.
- Zeithaml, Valarie A. And Mary Jo, Bitner. 2001. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. Third Edition, North America.
- Zulganef. 2006. *Pemodelan Persamaan Struktur dan Aplikasinya Menggunakan AMOS 5*, Bandung.



# LAMPIRAN

**FORMULIR KUESIONER**

Analisis Kepuasan Pengendara Terhadap Kinerja Jalan Tol Bali Mandara

Tanggal Pengambilan Data :

**1. Identitas Responden**

Petunjuk : Pada bagian ini anda diminta untuk menuliskan data diri.

Nama : .....

Umur : .....

Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan

Pekerjaan : .....

**2. Daftar Pernyataan**

Petunjuk : lingkarilah salah satu angka pada kolom KENYATAAN dan HARAPAN, sesuai dengan tingkat kesetujuan anda atas pernyataan yang telah disediakan.

1 = Tidak Puas

2 = Kurang Puas

3 = Cukup Puas

4 = Puas

5 = Sangat Puas

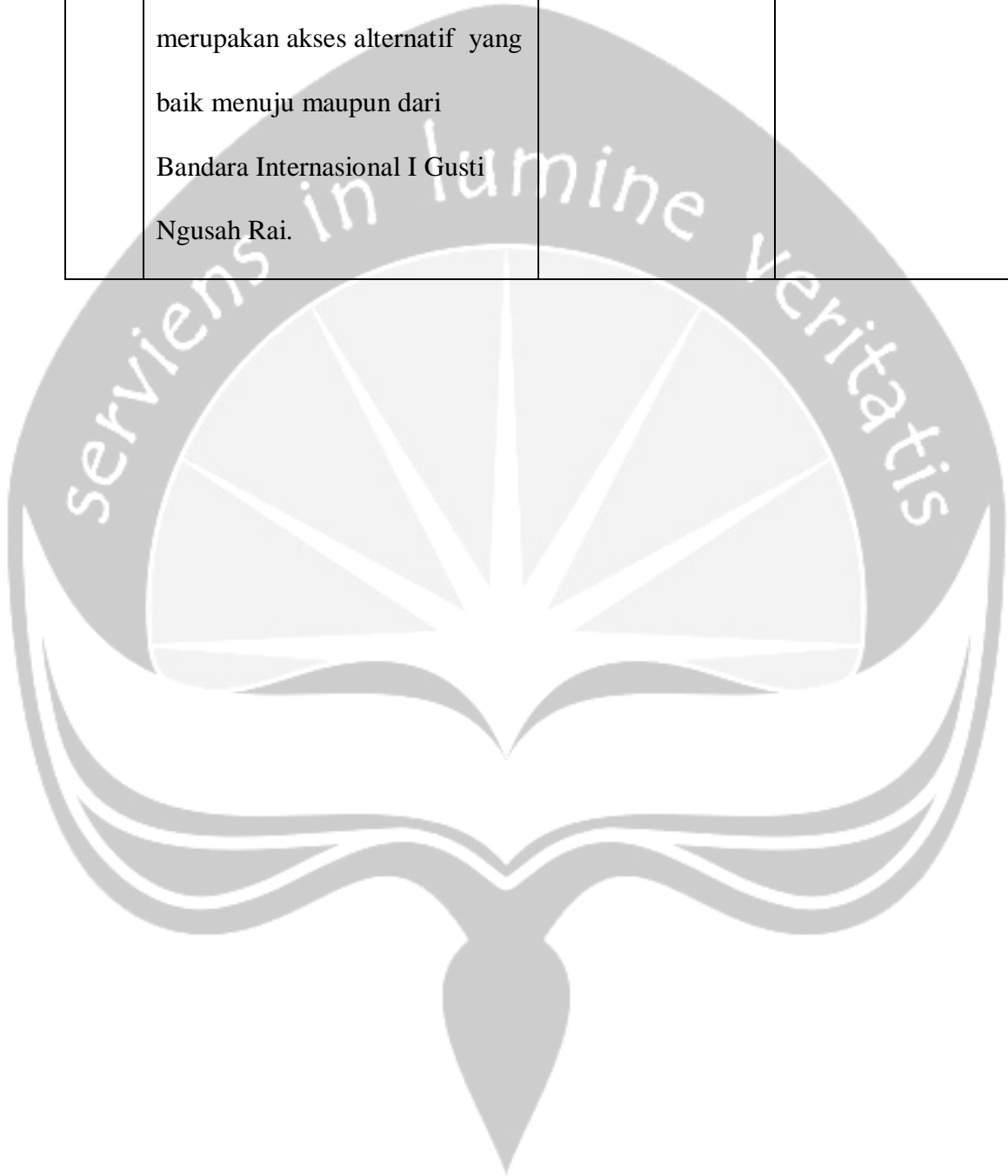
No	Pernyataan	Kenyataan	Harapan
1	Kondisi kekesatan permukaan perkerasan pada Jalan Tol Bali Mandara sehingga dapat meminimalisir kemungkinan slip ban pada kondisi jalan basah.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
2	Kondisi kerataan permukaan perkerasan pada Jalan Tol Bali	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

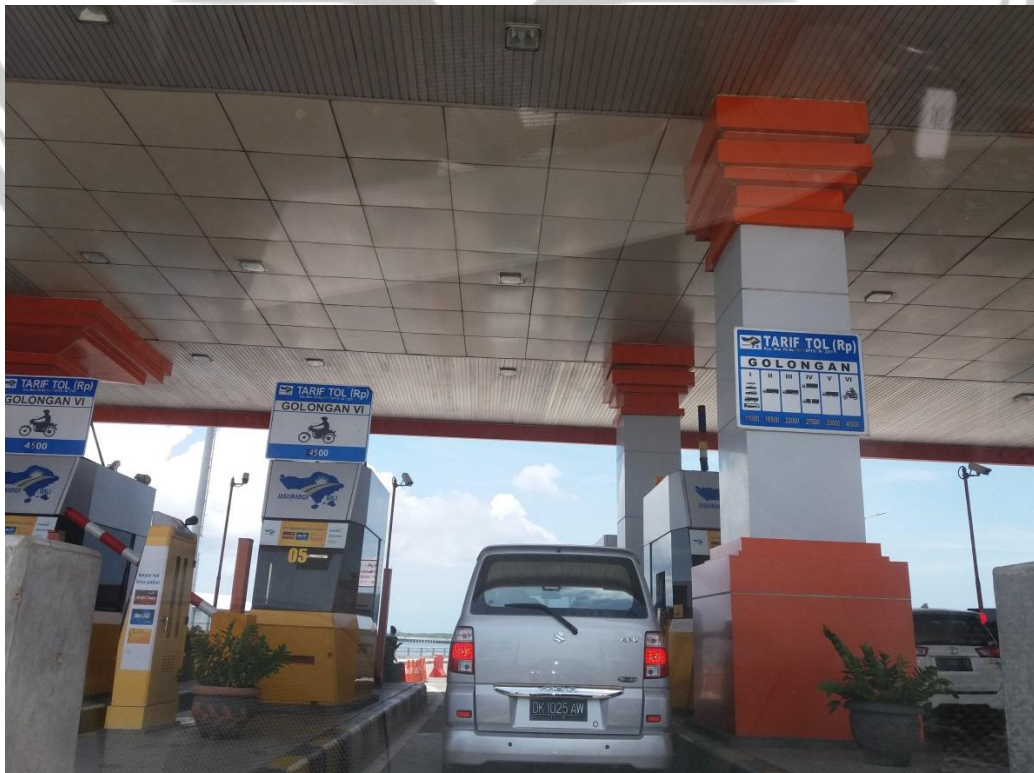
	Mandara sehingga pengendara merasa nyaman saat melintasi jalan tol.		
3	Tidak terdapat lubang ( <i>zero pot hole</i> ) pada Jalan Tol Bali Mandara.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
4	Kecepatan tempuh pada saat melintasi Jalan Tol Bali Mandara yaitu paling rendah 60 km/jam.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
5	Kecepatan rata-rata transaksi pada Jalan Tol Bali Mandara.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
6	Kapasitas Gardu Jalan Tol Bali Mandara.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
7	Pada Jalan Tol Bali Mandara terdapat pengamatan secara berkala oleh pengelola/observasi dan patroli.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
8	Pada Jalan Tol Bali Mandara terdapat penanganan terhadap kendaraan mogok dengan melakukan penderekan ke pintu	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

	tol terdekat.		
9	Terdapat patroli kendaraan derek untuk menanggulangi secara cepat apabila terdapat kendaraan mogok di Jalan Tol Bali Mandara.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
10	Kelengkapan dan kejelasan rambu-rambu lalu lintas yang terdapat pada Jalan Tol Bali Mandara.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
11	Kelengkapan dan kejelasan marka jalan yang terdapat pada Jalan Tol Bali Mandara.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
12	Terdapat penerangan yang layak pada Jalan Tol Bali Mandara sehingga pengendara merasa nyaman saat melintasi tol di malam hari.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
13	Terdapat pagar rumija sehingga pengendara merasa nyaman saat melintasi tol.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
14	Terdapat penanganan kecelakaan secara cepat oleh pengelola Jalan	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5



	Tol Bali Mandara.										
15	Jalan Tol Bali Mandara merupakan akses alternatif yang baik menuju maupun dari Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5













## Tingkat Kenyataan

No	Pernyataan														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
R52	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5
R53	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4
R54	2	2	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1	2	2
R55	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
R56	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3
R57	3	3	3	4	2	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5
R58	3	3	5	5	4	4	5	3	3	4	4	5	5	4	5
R59	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5
R60	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
R61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R62	4	5	5	4	3	3	5	3	2	5	5	5	5	3	4
R63	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
R64	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
R65	2	1	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5
R66	4	3	5	4	5	4	3	4	4	3	3	4	5	4	5
R67	5	3	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5
R68	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
R69	3	3	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	5	5	4
R70	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	4	5
R71	4	4	5	5	4	4	3	3	2	4	5	4	5	3	5
R72	4	3	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
R73	3	4	4	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	3	5
R74	5	4	4	5	3	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5
R75	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
R76	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
R77	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R78	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5
R79	3	3	3	4	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3
R80	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4
R81	2	1	2	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4
R82	2	2	5	3	4	2	3	4	4	4	2	3	2	4	5
R83	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R84	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	4
R85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
R86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
R87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5
R88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R89	4	3	2	1	5	4	2	4	4	5	4	5	4	3	4
R90	3	4	2	1	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	4
R91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
R92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R94	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R95	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
R96	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R97	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
R98	5	5	5	5	5	5	5	2	3	4	5	4	3	3	4
R99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
R100	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4

## Tingkat Harapan

No	Pernyataan														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
R1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5
R6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R7	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	2	4	5
R8	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
R9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R10	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
R11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
R18	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
R19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R20	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R21	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R23	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
R24	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
R25	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R27	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
R28	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
R30	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
R31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
R32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R33	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4
R34	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
R38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R39	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5
R40	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5
R41	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
R42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
R44	5	5	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
R45	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5
R46	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
R47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R48	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R51	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5



## Tingkat Harapan

No	Pernyataan														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
R55	4	4	5	5	5	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3
R56	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R59	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
R60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R62	4	4	5	4	4	3	5	3	5	3	2	5	5	3	5
R63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R65	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R66	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R67	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4
R68	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
R69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R71	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	3	5
R72	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5
R73	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
R74	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
R75	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
R76	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
R77	5	5	4	4	5	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4
R78	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
R79	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
R80	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5
R81	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
R82	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5
R83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R84	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R87	4	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5
R88	4	5	3	4	5	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5
R89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
R92	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R96	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
R97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R98	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
R99	4	4	5	4	4	3	5	3	5	3	2	5	5	3	5
R100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
TOTAL	4.62	4.63	4.73	4.66	4.63	4.55	4.61	4.66	4.66	4.62	4.56	4.65	4.62	4.59	4.80

**Nilai Rata-Rata Kenyataan dan Harapan**

No	Pernyataan	Rata-rata Kenyataan	Rata-rata Harapan
1	Kekesatan permukaan jalan tol	3.50	4.62
2	Kerataan permukaan jalan tol	3.39	4.63
3	Tidak ada lubang	3.87	4.73
4	Kecepatan tempuh	3.82	4.66
5	Kecepatan transaksi	3.56	4.63
6	kapasitas gardu	3.49	4.55
7	Pengamatan berkala	3.65	4.61
8	Penanganan kendaraan mogok	3.65	4.66
9	Patroli kendaraan derek	3.71	4.66
10	Kelengkapan & kejelasan rambu	3.94	4.62
11	Kelengkapan & kejelasan marka	3.85	4.56
12	Patroli kendaraan derek	3.81	4.65
13	Pagar rumija	3.78	4.62
14	Penanganan kecelakaan	3.71	4.59
15	Kelayakan tol	4.20	4.80
	Rata-rata	3.73	4.64

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,763	3

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
K_Tangible_1	6,8667	2,740	,661	,624
K_Tangible_2	7,0333	2,240	,634	,640
K_Tangible_3	6,3000	2,769	,511	,774

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,731	3

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
K_Reliability_1	6,5333	2,257	,573	,621
K_Reliability_2	6,7000	2,010	,567	,640
K_Reliability_3	6,9000	2,714	,547	,668

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,766	3

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
K_Responsiveness_1	6,8333	1,523	,515	,833
K_Responsiveness_2	6,7000	1,734	,697	,583
K_Responsiveness_3	6,4667	1,982	,644	,661

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,707	3

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
K_Assurance_1	7,1667	1,385	,575	,584
K_Assurance_2	7,2333	1,426	,622	,561
K_Assurance_3	7,3333	,851	,507	,762

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,737	3

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
K_Empathy_1	7,5667	1,495	,704	,461
K_Empathy_2	7,4000	2,248	,453	,767
K_Empathy_3	7,1667	1,868	,550	,665

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,889	3

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H_Tangible_1	9,6000	,524	,869	,772
H_Tangible_2	9,6333	,654	,765	,858
H_Tangible_3	9,5000	,810	,776	,874



## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,868	3

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H_Reliability_1	9,3000	1,183	,694	,863
H_Reliability_2	9,3333	1,057	,815	,757
H_Reliability_3	9,4333	,944	,754	,819

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,916	3

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H_Responsiveness_1	9,3000	1,459	,836	,883
H_Responsiveness_2	9,3000	1,252	,915	,808
H_Responsiveness_3	9,3333	1,264	,764	,945

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,899	3

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H_Assurance_1	9,3333	1,126	,850	,816
H_Assurance_2	9,3667	1,137	,809	,849
H_Assurance_3	9,3667	1,068	,752	,904

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,800	3

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H_Empathy_1	9,4000	,938	,630	,784
H_Empathy_2	9,3333	,989	,820	,530
H_Empathy_3	9,2667	1,513	,569	,821

## Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
K_Tangible_1	100	1,00	5,00	3,5200	,84662
K_Tangible_2	100	1,00	5,00	3,4000	,97442
K_Tangible_3	100	1,00	5,00	3,8700	,98119
K_Reliability_1	100	1,00	5,00	3,8200	,94687
K_Reliability_2	100	1,00	5,00	3,5700	,97706
K_Reliability_3	100	1,00	5,00	3,5000	,84686
K_Responsiveness_1	100	1,00	5,00	3,6700	,88825
K_Responsiveness_2	100	1,00	5,00	3,6700	,81718
K_Responsiveness_3	100	1,00	5,00	3,7300	,80221
K_Assurance_1	100	2,00	5,00	3,9500	,71598
K_Assurance_2	100	1,00	5,00	3,8500	,79614
K_Assurance_3	100	1,00	5,00	3,8000	,87617
K_Empathy_1	100	1,00	5,00	3,7700	,86287
K_Empathy_2	100	2,00	5,00	3,7200	,69747
K_Empathy_3	100	1,00	5,00	4,2000	,77850
Valid N (listwise)	100				

## Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
H_Tangible_1	100	3,00	5,00	4,6200	,58223
H_Tangible_2	100	3,00	5,00	4,6400	,54160
H_Tangible_3	100	3,00	5,00	4,7300	,48938
H_Reliability_1	100	3,00	5,00	4,6700	,53286
H_Reliability_2	100	3,00	5,00	4,6300	,52522
H_Reliability_3	100	3,00	5,00	4,5600	,62474
H_Responsiveness_1	100	3,00	5,00	4,6100	,60126
H_Responsiveness_2	100	3,00	5,00	4,6500	,57516
H_Responsiveness_3	100	2,00	5,00	4,6400	,62797
H_Assurance_1	100	3,00	5,00	4,6100	,61783
H_Assurance_2	100	2,00	5,00	4,5500	,71598
H_Assurance_3	100	3,00	5,00	4,6400	,59493
H_Empathy_1	100	2,00	5,00	4,6100	,63397
H_Empathy_2	100	3,00	5,00	4,5800	,63850
H_Empathy_3	100	3,00	5,00	4,7800	,48367
Valid N (listwise)	100				

## Graph

