

## BAB 7

### PENUTUP

#### 7.1. Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisa dan pembahasan data yang telah dilakukan adalah:

1. Tingkat *performance* dari kantor cabang Imogiri PT. Wahana Prestasi Logistik dengan rata-rata persepsi pelanggan adalah 3,8293 yang artinya bernilai cukup baik (antara nilai 3-4 yaitu mengarah kearah baik). Namun secara keseluruhan responden masih mengharapkan perusahaan tetap melakukan peningkatan performansi. Hal ini dapat terlihat dari hasil rata-rata nilai *expectation* atau harapan responden yaitu 4,0442 (antara nilai 4-5 yaitu menuju kearah sangat diharapkan).
2. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari ketiga metode yang digunakan, berikut atribut-atribut peyang masuk kedalam masing-masing metode:
  - a. Hasil metode *Gap V* dengan metode *Servqual* terdapat lima atribut perbaikan berdasarkan nilai kesenjangan tertinggi antara lain atribut RL2, RL5, RS2, T2, dan T1.
  - b. Hasil metode *Importance Performance Analysis* (IPA) berdasarkan tingkat kepentingan konsumen pada Kuadran A yaitu Prioritas Utama sebanyak empat atribut perbaikan antara lain atribut RL2,RS2,T5, dan RS3.
  - c. Hasil metode Analisis Faktor terdapat enam atribut prioritas perbaikan berdasarkan nilai Faktor 1 yang memiliki korelasi paling besar dari ke-19 atribut lainnya antara lain RS4,RS2,RS3,A1,A2, dan RS1
3. Usulan perbaikan yang diberikan kepada PT. Wahana Prestasi Logistik yaitu berdasarkan hasil diskusi dengan pihak manajemen dan dengan mempertimbangan hasil dari metode *Gap V*, *Importance-Performance Analysis*, dan Analisis Faktor serta hasil *review online* yang diberikan oleh konsumen. Sehingga, usulan perbaikan yang diberikan kepada perusahaan mengacu pada hasil analisis dari metode *Gap V* yaitu:
  - a. Pembaharuan dan kebijaksanaan SOP (*Standard Operating Procedure*) perusahaan sesuai dengan standar kerja karyawan.
  - b. Pembaharuan sistem layanan *tracking* di web perusahaan

- c. Menyaring kemampuan karyawan dengan menyesuaikan tugas karyawan sesuai dengan SOP yang berlaku.
- d. Penambahan media online berupa *link* disetiap akun resmi media sosial milik perusahaan dan kotak saran untuk kritik dan saran atas pelayanan yang diberikan.
- e. Pemanfaatan ruang kerja yang kosong milik perusahaan.
- f. Melakukan renovasi jika memang diperlukan dan perbaikan *layout* ruang kerja karyawan.
- g. Perawatan secara berkala fasilitas alat kerja yang digunakan karyawan dan konsumen, fasilitas yang sudah tidak layak sebaiknya diganti.
- h. Melakukan evaluasi secara rutin untuk perbaikan yang lebih baik kedepannya.

## **7.2. Saran**

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah menggunakan metode *Servqual* tetapi dengan perhitungan dan pembahasan *Gap* yang berbeda karena pada penelitian ini terdapat keterbatasan dengan analisis hanya pada *Gap V*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2016). Mengukur Kualitas Layanan. Yogyakarta: BPFE.
- Anggraeni, D.M & Saryono. (2013). Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dalam Bidang Kesehatan: Nuha Mediki.
- Ariani, W.D. (2008). Manajemen Kualitas. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Badan Pusat Statistik (2015-2017). Produk Domestik Bruto Sektor Logistik. Diakses tanggal 25 April 2018 dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2017/11/13/triwulan-iii-2017-sektor-logistik-tumbuh-97-persen>.
- Bakhtiar, A., Susanty, A., dan Massay, F. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual dan Metode Kano. Semarang: Universitas Diponegoro, Vol. 5, No. 2.
- Bozorgi, M.M. (2007). Measuring Service Quality in the Airline Using *Servqual* Model (Case of IAA). Tesis *Department Industrial Engineering Lulea University of Technology*.
- Chatzoglou, P. (2014). *Measuring Citizen Satisfaction Using The Servqual Approach (Case of Hellenic Post)*. *Procedia Economic And Fiance*, pp. 349-360.
- Fajar, L. (2008). Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dalam Program SPSS*. Semarang: Bagian Penerbitan Universitas Diponegoro Semarang.
- Griffin, T. (1995) *Customer Loyalty. How to Earn it and How to Keep it*. Lexington Books.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Online (2018). Kamus Versi Online. Diakses tanggal 7 Maret 2016 dari <http://kbbi.web.id/>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principle of Marketing*. England: Pearson Education Limited.

- Kotler, P., & Keller, K.L. (2009). *Marketing Management*. (13<sup>th</sup> ed). New Jersey: Upper Saddle River.
- Lovelock, C.H. (2002). *Service Marketing*. Second Edition. (12<sup>th</sup> ed). New Jersey: Prentice Hall.
- Martilla, J. and James J. (1997). Importance-Performance Analysis, *Journal of Marketing*, (14) : pp. 77-79.
- Megawati, Y. (2006). Kualitas Pelayanan Terkait dengan Kepuasan Konsumen dalam Industri Jasa. *Business & Management Journal Bunda Mulia*.
- Noeraini, I.A. (2016). Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 5, No. 5, ISSN: 2461-0593.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication For Future Research. *Journal of Marketing*, Penerbit Mc. Graw Hill Book Company.
- Sitohang, A.R.A. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Melalui Gap V Atas Pelayanan Jasa Pada Kantor Pos. *Jurnal Ilmu dan Manajemen*, Vol. 2, No. 11.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2005). *Metode Riset Bisnis*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Manajement*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2011). *Service, Quality Saticfaction*. Edisi ketiga. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wardani, V.B. (2014). Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Menggunakan Metode *Servqual* di Lotte Mart Semarang. (Skripsi). Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta,

Yogyakarta.

Widodo, I. (2005). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan. Jurnal Fakultas Teknologi Industri Universitas Gajah Mada Yogyakarta.

Wijaya, T. (2011). Manajemen Kualitas Jasa. Jakarta: PT Indeks.



**Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian**

**KUESIONER SERVQUAL**

**SURVEY KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN CUSTOMER  
SERVICE**

**DI PT. WAHANA PRESTASI LOGISTIK**

Salam sejahtera,

Dalam rangka penelitian Tugas Akhir saya di PT. Wahana Prestasi Logistik, maka melalui ini saya sebagai peneliti:

Nama : Agnes Lestari Toding Bua'

NIM : 130607561

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknologi Industri

Universitas : Atma Jaya Yogyakarta

Dengan ini, memohon kesediaan Bapak / Ibu / Saudara / i untuk membantu mengisi daftar pertanyaan di bawah ini yang selanjutnya akan digunakan sebagaimana mestinya dalam penelitian Tugas Akhir saya yang berjudul *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode Servqual di PT. Wahana Prestasi Logistik*. Atas perhatian dan kesediaan Bapak / Ibu / Saudara / i sekalian, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

## I. IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk : Silahkan isi data diri terlebih dahulu dengan memberikan tanda silang (X) :

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
  - Laki-laki
  - Perempuan
3. Usia:
  - < 20 tahun
  - 20 – 25 tahun
  - 25 – 30 tahun
  - 30 – 35 tahun
  - > 35 tahun
4. Pekerjaan:
  - Pelajar/Mahasiswa
  - Wiraswasta
  - Swasta
  - PNS
  - Lain-lainnya
5. Pendapatan dalam sebulan:
  - Rp 500.000 – Rp 1.000.000
  - Rp 1.000.000 – Rp 1.500.000
  - Rp 1.500.000 – Rp 2.000.000

- Rp 2.000.000 – Rp 2.500.000
  - > Rp 2.500.000
6. Tujuan pengiriman:
- Paket/barang secara pribadi
  - Usaha/Online Shop
  - Dokumen/Surat Berharga.
  - Lain-lainnya
7. Frekuensi penggunaan Jasa Ekspedisi dalam sebulan:
- 1 kali
  - 2 kali
  - > 2kali

## II. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Berikut adalah pertanyaan yang berkaitan dengan pengalaman Anda sebagai *customer* yang menggunakan jasa pengiriman Wahana Prestasi Logistik.

Setiap responden diberikan kesempatan untuk memilih satu (1) jawaban untuk setiap kolom yang telah disediakan dengan memberikan tanda silang (X) pada pilihan angka 1 sampai dengan 5, dimana angka 1 menunjukkan penilaian terendah dan angka 5 menunjukkan penilaian tertinggi.

### Keterangan Penilaian:

Nilai Kepentingan	Nilai Harapan	Nilai Kenyataan/Performansi
1 = Sangat Tidak Penting	1 = Sangat Tidak Diharapkan	1 = Sangat Tidak Baik
2 = Tidak Penting	2 = Tidak Diharapkan	2 = Tidak Baik
3 = Cukup Penting	3 = Cukup Diharapkan	3 = Cukup Baik
4 = Penting	4 = Lebih Diharapkan	4 = Baik
5 = Sangat Penting	5 = Sangat Diharapkan	5 = Sangat Baik



### III. DAFTAR PERTANYAAN

PETUNJUK: BERILAH TANDA SILANG (X) UNTUK SETIAP KOLOM.

No	PERTANYAAN	KEPENTINGA N					HARAPAN					KENYATAAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1.	Jumlah fasilitas pendukung ruang pelayanan konsumen yang memadai.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2.	Luas ruang pelayanan konsumen.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3.	Karyawan yang berpenampilan rapih.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4.	Kelengkapan fasilitas komputer dan alat telekomunikasi (telepon/hp/fax, dll).	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5.	Kondisi peralatan penunjang pelayanan yang memadai (timbangan, pallet, alat pengangkut barang, pembungkus barang, mobil pengangkut, dll).	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6.	Area parkir yang luas dan memadai.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

7.	Kesesuaian harga dengan berat dan kota tujuan pengiriman.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
8.	Waktu pengiriman barang yang tepat waktu.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
9.	Proses layanan informasi dan transaksi berlangsung cepat, tepat dan teliti.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
10	Jumlah kota tujuan pengiriman barang/paket ke beragam daerah di Indonesia.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
11	Kemudahan pengecekan layanan <i>Tracking</i> paket kiriman.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
12	Karyawan memberikan perlakuan yang sama terhadap semua pelanggan.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
13	Kemudahan konsumen dalam menyampaikan keluhan atas paket kiriman.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

14	Karyawan dengan sigap membantu pelanggan untuk mengambil/mengangkat barang kiriman.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
15	Karyawan dengan cepat menghubungi jika terjadi masalah dalam proses pengiriman barang atau paket.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
16	Perusahaan bertanggung jawab atas keamanan barang sesuai dengan syarat dan ketentuan perusahaan (ganti rugi barang hilang atau rusak).	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
17	Terdapat saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi (telepon, email, web, sosial media, dll).	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
18	Keamanan Lingkungan dan area parkir kendaraan.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

19	Keramahan dan kesopanan pihak karyawan dalam melayani pelanggan.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
----	--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

**IV. PERTANYAAN LANJUTAN**

**Petunjuk:** Jawablah pertanyaan – pertanyaan berikut dengan **MENGISI KOLOM** jawaban yang telah disediakan.

NO.	PERTANYAAN	JAWAB
1.	Alasan Anda Menggunakan Jasa ekspedisi Wahana Prestasi Logistik?	
2.	Apakah secara keseluruhan Anda sudah puas dengan layanan yang telah diberikan oleh pihak Wahana Prestasi Logistik ?	
3.	Jika belum, usulan apa yang Anda ingin berikan untuk perbaikan kualitas pelayanan Wahana Prestasi Logistik ?	

**Lampiran 2 : Rekapitulasi Data Kuesioner Bagian 1**

<b>Responden</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Usia (Tahun)</b>	<b>Pekerjaan</b>	<b>Pendapatan</b>	<b>Tujuan Pengiriman</b>	<b>Frekuensi Penggunaan</b>
1	L	>20-25	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 500.000	Paket/Barang pribadi	1x
2	P	> 35	Wiraswasta	> Rp 2.500.000	Usaha/Olshop	2x
3	L	>20-25	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 500.000	Paket/Barang pribadi	1x
4	P	>20-25	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 500.000	Paket/Barang pribadi	1x
5	P	>25-30	Wiraswasta	> Rp 2.000.000	Usaha/Olshop	2x
6	L	> 35	PNS	> Rp 2.500.000	Paket/Barang pribadi	1x
7	L	>20-25	Wiraswasta	> Rp 2.000.000	Paket/Barang pribadi	>2x
8	L	>25-30	Swasta	> Rp 500.000	Dok/Surat berharga	1x
9	L	>20-25	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 500.000	Usaha/Olshop	2x
10	P	>25-30	Wiraswasta	> Rp 2.000.000	Usaha/Olshop	>2x
11	P	> 35	Lain-lainnya	> Rp 1.500.000	Usaha/Olshop	>2x
12	P	<20	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 2.500.000	Usaha/Olshop	2x
13	L	>25-30	Wiraswasta	> Rp 2.000.000	Usaha/Olshop	2x
14	L	>20-25	Swasta	> Rp 500.000	Usaha/Olshop	>2x
15	L	>20-25	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 1.000.000	Paket/Barang pribadi	1x
16	L	>20-25	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 1.000.000	Usaha/Olshop	>2x
17	P	>25-30	Swasta	> Rp 500.000	Dok/Surat berharga	1x

18	L	> 35	Lain-lainnya	> Rp 2.000.000	Usaha/Olshop	>2x
19	P	>20-25	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 500.000	Usaha/Olshop	1x
20	L	>20-25	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 1.000.000	Usaha/Olshop	>2x
21	P	>30-35	Swasta	> Rp 500.000	Dok/Surat berharga	>2x
22	P	>20-25	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 500.000	Usaha/Olshop	2x
23	L	>25-30	Wiraswasta	> Rp 1.500.000	Usaha/Olshop	2x
24	P	>25-30	Wiraswasta	> Rp 2.000.000	Usaha/Olshop	>2x
25	P	<20	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 500.000	Paket/Barang pribadi	1x
26	P	>25-30	Wiraswasta	> Rp 500.000	Paket/Barang pribadi	1x
27	P	>20-25	Lain-lainnya	> Rp 1.000.000	Paket/Barang pribadi	1x
28	P	>20-25	Swasta	> Rp 1.000.000	Usaha/Olshop	>2x
29	L	> 35	Lain-lainnya	> Rp 500.000	Dok/Surat berharga	1x
30	P	>25-30	Wiraswasta	> Rp 1.500.000	Usaha/Olshop	>2x
31	P	>25-30	Lain-lainnya	> Rp 2.500.000	Usaha/Olshop	>2x
32	P	> 35	Swasta	> Rp 1.500.000	Dok/Surat berharga	>2x
33	P	>25-30	Swasta	> Rp 2.000.000	Usaha/Olshop	>2x
34	L	>20-25	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 500.000	Paket/Barang pribadi	1x
35	L	>20-25	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 1.500.000	Dok/Surat berharga	>2x
36	L	>25-30	Swasta	> Rp 500.000	Usaha/Olshop	>2x
37	P	<20	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 1.500.000	Usaha/Olshop	1x
38	P	>25-30	Swasta	> Rp 2.000.000	Usaha/Olshop	>2x

39	L	>25-30	Swasta	> Rp 2.000.000	Usaha/Olshop	1x
40	P	>30-35	Wiraswasta	> Rp 2.000.000	Usaha/Olshop	>2x
41	L	>20-25	Swasta	> Rp 1.000.000	Dok/Surat berharga	>2x
42	P	>30-35	PNS	> Rp 2.000.000	Paket/Barang pribadi	>2x
43	P	>20-25	Wiraswasta	> Rp 1.500.000	Usaha/Olshop	2x
44	L	> 35	Wiraswasta	> Rp 1.500.000	Usaha/Olshop	>2x
45	P	>20-25	Wiraswasta	> Rp 2.000.000	Usaha/Olshop	2x
46	P	>20-25	Wiraswasta	> Rp 1.500.000	Usaha/Olshop	>2x
47	P	>20-25	Swasta	> Rp 1.000.000	Usaha/Olshop	>2x
48	P	>30-35	Wiraswasta	> Rp 2.000.000	Usaha/Olshop	>2x
49	P	>30-35	Wiraswasta	> Rp 1.500.000	Usaha/Olshop	2x
50	L	>20-25	Lain-lainnya	> Rp 1.000.000	Usaha/Olshop	>2x
51	L	>20-25	Lain-lainnya	> Rp 2.500.000	Usaha/Olshop	1x
52	L	> 35	Wiraswasta	> Rp 1.500.000	Usaha/Olshop	>2x
53	P	>25-30	Wiraswasta	> Rp 2.000.000	Usaha/Olshop	>2x
54	P	<20	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 500.000	Dok/Surat berharga	>2x
55	P	>30-35	Swasta	> Rp 1.500.000	Paket/Barang pribadi	1x
56	L	>25-30	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 500.000	Paket/Barang pribadi	1x
57	L	> 35	PNS	> Rp 2.500.000	Paket/Barang pribadi	1x
58	L	>30-35	Wiraswasta	> Rp 1.500.000	Usaha/Olshop	>2x
59	L	>25-30	Wiraswasta	> Rp 2.000.000	Usaha/Olshop	2x

60	P	>20-25	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 1.500.000	Paket/Barang pribadi	1x
61	P	>20-25	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 1.500.000	Paket/Barang pribadi	1x
62	P	>30-35	Wiraswasta	> Rp 2.500.000	Usaha/Olshop	>2x
63	L	>25-30	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 2.000.000	Dok/Surat berharga	>2x
64	P	>30-35	Wiraswasta	> Rp 1.500.000	Usaha/Olshop	>2x
65	P	>25-30	Wiraswasta	> Rp 1.500.000	Usaha/Olshop	>2x
66	P	<20	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 500.000	Usaha/Olshop	1x
67	L	>30-35	Wiraswasta	> Rp 1.000.000	Usaha/Olshop	>2x
68	P	>25-30	PNS	> Rp 1.500.000	Paket/Barang pribadi	>2x
69	L	>30-35	Wiraswasta	> Rp 1.500.000	Usaha/Olshop	>2x
70	P	>25-30	Wiraswasta	> Rp 2.500.000	Usaha/Olshop	2x
71	L	>25-30	Wiraswasta	> Rp 1.500.000	Usaha/Olshop	>2x
72	P	>20-25	Lain-lainnya	> Rp 1.500.000	Paket/Barang pribadi	1x
73	L	>20-25	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 500.000	Paket/Barang pribadi	1x
74	P	>25-30	Lain-lainnya	> Rp 1.500.000	Usaha/Olshop	>2x
75	P	> 35	PNS	> Rp 2.000.000	Paket/Barang pribadi	1x
76	P	>25-30	Swasta	> Rp 500.000	Dok/Surat berharga	>2x
77	L	>25-30	Lain-lainnya	> Rp 1.500.000	Usaha/Olshop	2x
78	P	>30-35	Wiraswasta	> Rp 2.500.000	Usaha/Olshop	>2x
79	P	>25-30	Wiraswasta	> Rp 1.500.000	Paket/Barang pribadi	>2x
80	P	>30-35	Wiraswasta	> Rp 2.500.000	Usaha/Olshop	>2x



81	P	>25-30	Wiraswasta	> Rp 1.500.000	Usaha/Olshop	2x
82	P	>20-25	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 1.000.000	Usaha/Olshop	1x
83	P	>25-30	Swasta	> Rp 1.500.000	Dok/Surat berharga	1x
84	L	>30-35	Wiraswasta	> Rp 1.500.000	Usaha/Olshop	>2x
85	L	>30-35	Swasta	> Rp 1.500.000	Usaha/Olshop	>2x
86	L	>25-30	Wiraswasta	> Rp 1.500.000	Usaha/Olshop	>2x
87	P	> 35	Lain-lainnya	> Rp 2.000.000	Dok/Surat berharga	1x
88	P	>25-30	Wiraswasta	> Rp 1.500.000	Usaha/Olshop	>2x
89	P	>30-35	Lain-lainnya	> Rp 1.500.000	Paket/Barang pribadi	1x
90	P	>25-30	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 1.000.000	Usaha/Olshop	>2x
91	P	>25-30	Swasta	> Rp 1.500.000	Usaha/Olshop	2x
92	P	> 35	Wiraswasta	> Rp 1.500.000	Dok/Surat berharga	>2x
93	L	>25-30	Lain-lainnya	> Rp 1.000.000	Paket/Barang pribadi	1x
94	L	>25-30	Swasta	> Rp 2.000.000	Paket/Barang pribadi	1x
95	P	>30-35	PNS	> Rp 2.000.000	Paket/Barang pribadi	1x
96	P	<20	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 500.000	Usaha/Olshop	>2x
97	P	>30-35	Lain-lainnya	> Rp 1.500.000	Usaha/Olshop	>2x
98	L	>30-35	Wiraswasta	> Rp 1.500.000	Usaha/Olshop	2x
99	P	>25-30	Wiraswasta	> Rp 1.500.000	Dok/Surat berharga	>2x
100	P	>25-30	Wiraswasta	> Rp 2.500.000	Usaha/Olshop	>2x
101	L	>25-30	Wiraswasta	> Rp 1.500.000	Usaha/Olshop	>2x

102	P	>30-35	Lain-lainnya	> Rp 1.500.000	Usaha/Olshop	>2x
103	L	>25-30	Swasta	> Rp 1.000.000	Paket/Barang pribadi	1x
104	P	>25-30	Wiraswasta	> Rp 1.500.000	Usaha/Olshop	>2x
105	L	>25-30	Swasta	> Rp 1.000.000	Paket/Barang pribadi	1x
106	P	> 35	Lain-lainnya	> Rp 2.000.000	Usaha/Olshop	2x
107	L	>20-25	Lain-lainnya	> Rp 1.500.000	Usaha/Olshop	2x
108	P	>20-25	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 500.000	Paket/Barang pribadi	1x
109	P	>20-25	Swasta	> Rp 1.500.000	Usaha/Olshop	>2x
110	P	>30-35	PNS	> Rp 2.500.000	Dok/Surat berharga	1x
111	L	>25-30	Wiraswasta	> Rp 1.500.000	Usaha/Olshop	>2x
112	P	> 35	Wiraswasta	> Rp 1.500.000	Usaha/Olshop	>2x
113	P	<20	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 1.000.000	Paket/Barang pribadi	2x
114	P	>20-25	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 500.000	Paket/Barang pribadi	2x
115	L	>25-30	Wiraswasta	> Rp 1.500.000	Usaha/Olshop	>2x
116	L	>25-30	Swasta	> Rp 1.500.000	Dok/Surat berharga	1x
117	P	>30-35	Wiraswasta	> Rp 2.000.000	Usaha/Olshop	>2x
118	L	>25-30	Wiraswasta	> Rp 1.500.000	Usaha/Olshop	>2x
119	P	>35	PNS	> Rp 2.500.000	Paket/Barang pribadi	>2x
120	L	>25-30	Wiraswasta	> Rp 1.500.000	Usaha/Olshop	>2x

**Lampiran 3 : Rekapitulasi Kuesioner Bagian 2**

<b>Responden</b>	<b>Pertanyaan 1</b>	<b>Pertanyaan 2</b>	<b>Pertanyaan 3</b>
1	Murah	Cukup Puas	Pengecekan tracking buruk, SDM yang lebih baik
2	Permintaan Konsumen	Puas	Layanan packaging ditambahkan
3	Murah	Puas	Pengiriman express
4	Murah&Cepat	Belum Puas	Fasilitas kurang nyaman, layanan tracking diperbaiki
5	Murah	Sangat Puas	-
6	Murah	Cukup Puas	Tingkat kemaan proses pengiriman, fasilitas kurang baik
7	Murah	Cukup Puas	Tarif disesuaikan dengan jarak, karyawan kurang ramah
8	Murah	Sangat Puas	-
9	Cepat	Sangat Puas	-
10	Murah	Belum	Kecepatan pengiriman ditingkatkan
11	Murah&Cepat	Cukup Puas	Fasilitas kurang memadai
12	Terjangkau	Cukup Puas	Fasilitas kurang baik
13	Murah	Cukup Puas	Pelayanan customer service ditingkatkan
14	Ketentuan Perusahaan	Puas	Kecepatan pengiriman ditingkatkan
15	Murah	Cukup Puas	-
16	-	-	-
17	Murah	Cukup Puas	Kecepatan pengiriman ditingkatkan
18	Terjangkau	Cukup Puas	Tracking kurang baik, fasilitas, timbangan tdk akurat
19	Murah	Puas	Kecepatan pengiriman ditingkatkan
20	Murah	Cukup Puas	Ruangan sempit, waktu pelayanan lama
21	Murah	Puas	Kecepatan pengiriman ditingkatkan

22	Murah	Cukup Puas	-
23	Murah	Sangat Puas	Jangkaau diperluas
24	Hubungan kerja sama	Puas	Kecepatan pengiriman ditingkatkan
25	Murah	Puas	Kurang SDM
26	Murah	Cukup Puas	Fasilitas diperbaruhi
27	Murah	Puas	-
28	Murah	Puas	-
29	Murah	Sangat Puas	Estimasi pengiriman disesuaikan
30	Murah	Belum Puas	Fasilitas kurang baik, waktu pengiriman dipastikan
31	Murah	Sangat Puas	-
32	Murah	Puas	Kecepatan pengiriman ditingkatkan terlebih khusus olshop
33	Murah	Puas	Kecepatan pengiriman ditingkatkan
34	Murah	Cukup Puas	Pelayanan dan sarana ditingkatkan
35	Lokasi dekat&karyawan ramah	Cukup Puas	Pengiriman keluar negeri ditambahkan
36	Murah	Sangat Puas	Kecepatan pengiriman ditingkatkan
37	Murah	Cukup Puas	Fasilitas dilengkapi, ruang tunggu sempit
38	Murah	Belum Puas	Ruangan sempit&sdm kurang
39	Ketentuan kantor	Cukup Puas	Fasilitas layanan ditingkatkan, tracking diperbaruhi
40	Murah	Puas	Tambahkan kotak saran
41	Lokasi dekat&Murah	Puas	-
42	Murah	Cukup Puas	Jangkau diperluas sampai kabupaten
43	Murah	Cukup Puas	Fasilitas diperbaiki, +AC, parkiran kurang nyaman
44	Hubungan kerja sama	Cukup Puas	Kecepatan pengiriman ditingkatkan
45	Hubungan kerja sama	Puas	Timbangan tidak akurat
46	Murah&Cepat	Sangat Puas	-
47	Ketentuan Perusahaan	Puas	Kecepatan pengiriman ditingkatkan

48	Murah	Sangat Puas	Kecepatan pengiriman ditingkatkan
49	Hubungan kerja sama	Cukup Puas	Alat kerja diperbarui, kecepatan pengiriman belum baik
50	Murah	Belum Puas	Fasilitas kurang baik, +AC, +kursi
51	Murah&Cepat	Cukup Puas	Fasilitas kurang baik dan keamanan belum dapat dijamin 100%
52	Murah	Belum puas	Timbangan tidak akurat
53	Permintaan Konsumen	Puas	Lebih update dalam resi dan tepat waktu
54	Lokasi Dekat	Cukup Puas	Kecepatan dan keamanan belum dapat dijamin 100%
55	Murah	Puas	-
56	Cepat	Cukup Puas	Harga disamaratakan u/ pulau jawa, fasilitas diperbarui
57	Lokasi Dekat	Tidak puas	Fasilitas buruk, layanan packaging ditambahkan
58	Murah	Puas	Tambahkan layanan express sehari
59	Murah	Cukup Puas	Perlengkapan pendukung sangat kurang
60	Murah	Cukup Puas	-
61	Lokasi dekat	Belum Puas	Kecepatan pengiriman ditingkatkan, layanan CS diperbaiki
62	Murah	Puas	Jangkauan diperluas ke kota/kabupaten
63	Pertama kali mencoba	-	-
64	Permintaan Konsumen	Puas	Kecepatan pengiriman ditingkatkan
65	Murah	Cukup Puas	Web untuk tracking diupdate
66	Terjangkau	Belum Puas	Karyawan tidak ramah, kecepatan pengiriman buruk
67	Hubungan kerja sama	Puas	-
68	Permintaan konsumen, Murah	Cukup Puas	Fasilitas dan layanan CS ditingkatkan
69	Murah	Cukup Puas	Penambahan karyawan bagian administrasi
70	Murah&Cepat	Puas	Tambahkan kotak saran

71	Murah	Puas	-
72	Murah	Belum Puas	Ruangan sempit dan panas
73	Cepat	Cukup Puas	Harga ongkir disamaratakan untuk 1 wilayah
74	Kepentingan jual online	Sangat Puas	-
75	Murah	Cukup Puas	Fasilitas ruangan diperbaruhi
76	Murah	Cukup Puas	Layanan tracking diperbaiki
77	Murah	Cukup Puas	Ruangan panas perlu menggunakan AC
78	Hubungan kerja sama	Belum puas	Jaminan keamanan&kecepatan ditingkatkan
79	Murah	Puas	-
80	Permintaan Konsumen	Belum Puas	Perusahaan tidak tanggap soal komplain
81	Murah&Ekonomis	Cukup Puas	Diperluas jaringan untuk penambahan kantor di kota/kabupaten
82	Lokasi Dekat	Cukup Puas	Fasilitas dan alat kerja kurang diperhatikan
83	Murah	Puas	Tambahkan pengiriman ekspres
84	Murah	Sangat Puas	Jangkauan konter diperluas
85	Hubungan kerjasama	Cukup Puas	Tracking buruk
86	Hubungan Kerjasama	Puas	Tambahkan packaging kayu
87	Pertama kali	-	-
88	Murah&dekat	Cukup Puas	Tambahkan packaging khusus, perlengkapan kurang
89	Murah	Puas	-
90	Hubungan kerja sama	Sangat Puas	-
91	Murah	Belum Puas	Tracking buruk, ongkir diperingan lagi
92	Murah	Belum Puas	Ruangan kantor panas, respon perusahaan dipercepat
93	Murah	Sangat Puas	Estimasi pengiriman disesuaikan
94	Lokasi Dekat	Cukup Puas	Fasilitas dan layanan CS ditingkatkan
95	Murah&Dekat	Cukup Puas	Tidak ada tukang parkir

96	Murah	Cukup Puas	Sdm kurang banyak
97	Murah&Hubungan kerja sama	Cukup Puas	Ruangan kantor panas, respon perusahaan dipercepat
98	Murah	Cukup Puas	Desain visual kurang baik
99	Murah, Cepat	Belum puas	Tambahkan layanan express
100	Murah&Cepat	Puas	-
101	Karyawan cantik&ramah	Puas	Kecepatan pengiriman ditingkatkan terlebih khusus olshop
102	Murah	Puas	Pertimbangan pengiriman produk cair
103	Murah&Terjangkau	Belum Puas	Karyawan sedikit
104	Murah	Cukup Puas	Karyawan kurang senyum
105	Murah	Belum puas	Fasilitas kursi kurang+ruangan panas
106	Harga merakyat	Sangat Puas	Kecepatan pengiriman ditingkatkan
107	Murah	Belum Puas	Timbangan tidak akurat, kursi duduk tidak nyaman
108	Hubungan Kerjasama	Cukup Puas	Karyawan tidak ramah, ongkir dipermudah lagi u/ luar pulau
109	Murah	Belum Puas	Jumlah admin kurang, waktu melayani lama
110	Murah	Cukup Puas	Pengecekan tracking diperbarui
111	Terjangkau	Belum Puas	Meja pelayanan kecil, sediakan kotak saran
112	Murah&Cepat	Puas	Ruangan ditambah AC
113	Harga Mahasiswa	Sangat Puas	Jangkauan diperluas
114	Murah&Cepat	Puas	-
115	Murah	Cukup Puas	Ruangan sempit, konter diperluas
116	Terjangkau	Puas	-
117	Permintaan Pembeli	Puas	-
118	Murah	Cukup Puas	Fasilitas ditingkatkan, kursi hanya sedikit
119	Lokasi dekat & Murah	Puas	Tingkatkan pelayanan customer service
120	Murah&Cepat	Cukup Puas	Layanan cs ditingkatkan dan estimasi pengiriman disesuaikan

#### Lampiran 4 : Hasil Wawancara

##### Form Wawancara 1

**Narasumber : Bapak Nugroho, Supervisor Wilayah pengiriman Bantul&Yogyakarta.**

1. Berapa hari waktu operasional kerja perusahaan?
  - Khusus untuk Kantor cabang 6 hari waktu kerja. Untuk hari senin-jumat jam operasional mulai pukul 08.00-17.00 menerima paket dan melakukan pengiriman barang, untuk hari sabtu jam operasional dari pukul 09.00-15.00 hanya menerima paket/kiriman konsumen dan tidak melakukan pengiriman barang.
2. Berapa jumlah karyawan di kantor cabang?
  - Untuk kantor cabang Imogiri terdapat 7 karyawan dan 5 pekerja untuk bagian kurir.
3. Bagaimana prosedur pengiriman?
  - Jika secara singkat, konsumen datang membawah paket/barang, dipickup disetiap agen-agen kota, paket dikirim ke wilayah tujuan, paket sampai ke kota tujuan, dan diterima konsumen.
4. Informasi apa saja yang dibutuhkan untuk mengirim barang?
  - Menuliskan nama, alamat lengkap, kota tujuan, kode pos, nomor telepon, jenis barang dan tentu konsumen harus memastikan packaging sudah aman.
5. Bagaimana ketentuan packaging?
  - Packaging paling aman adalah dengan menggunakan bubble disertai dengan kardus box. Jika masih merasa belum aman, bisa menggunakan packing kayu.
6. Apakah dalam sehari ada ketentuan jumlah pengiriman barang?
  - Tidak ada ketentuan jumlah pengiriman barang. Perusahaan menyesuaikan dengan waktu kerja, kota tujuan, jumlah barang dan tentu mempertimbangan kondisi lapangan yang terjadi. Biasanya akan terjadi overload karena jumlah barang kiriman konsumen yang banyak atau 1 konsumen bisa membawah 3-10 barang sekaligus sehingga karyawan sedikit kewalahan apalagi jumlah karyawan perusahaan belum maksimal.
7. Kenapa terjadi overload?



- Overload terjadi karena banyak konsumen yang datang mengirimkan barang. Banyaknya kiriman jumlah kiriman yang datang tidak seimbang dengan kapasitas operasional perusahaan, sehingga terjadi penumpukan. Kalau bisa dirata-rata sehari paket/barang yang bisa diterima 100-150 kiriman, terlebih untuk awal bulan biasanya akan lebih banyak paket/kiriman konsumen, hal juga dipengaruhi usaha di bisnis e-commerce.
8. Apa ada akibat dari terjadi overload?
- Pasti ada. Hal yang mutlak adalah keterlambatan pengiriman, akibatnya banyak komplain yang masuk lewat telepon, sosial media.
9. Selain overload, apa saja penyebab keterlambatan pengiriman?
- Banyak faktor yang mempengaruhi baik internal ataupun eksternal. Misalnya, masalah non teknis diluar kendali perusahaan seperti cuaca buruk, kemacetan, kecelakaan. Masalah teknis seperti barang konsumen nyasar atau beberapa kasus sampai hilang tidak ditemukan, terbentur hari libur dan sebagainya.
10. Bagaimana tindakan perusahaan?
- Untuk masalah keterlambat hal ini menyesuaikan dengan layanan diberikan perusahaan, dimana terdapat estimasi pengiriman yaitu 2-4 hari, perusahaan hanya menyediakan satu jenis layanan pengiriman. Konsumen harus juga menyesuaikan dengan jam operasional perusahaan, jika barang dimasukkan hari jumat tentu pengiriman dilakukan dihari Senin sehingga waktu pengiriman pasti akan lebih lama. Konsumen harus lebih cermat memperhatikan syarat-ketentuan sebelum melakukan pengiriman barang dengan Jasa Wahana.
11. Kenapa perusahaan tidak menyediakan layanan jasa seperti express sehari, atau yang lainnya?
- Hal ini dikarena perusahaan masih fokus memberikan layanan dengan tarif yang murah dan tetap berkualitas. Untuk saat ini memang belum ada rencana dari pihak perusahaan.
12. Kenapa biaya pengiriman sangat murah?
- Hal ini dilakukan perusahaan sebagai bentuk kompetisi dengan perusahaan ekspedisi lainnya dan juga perusahaan melakukan kerjasama dengan beberapa perusahaan untuk menarik konsumen. Perusahaan tak henti-hentinya memberikan servis terbaik dengan menghadirkan harga yang terbaik juga.
13. Apakah perusahaan menerima komplain?

- Perusahaan tentu menerima klaim tetapi memang disesuaikan dengan kondisi nyata yang terjadi. Sangat banyak konsumen yang komplain untuk waktu pengiriman tentu ini PR bagi Manajemen Pusat untuk bisa meningkatkan pelayanan yang lebih baik.

14. Apakah perusahaan sudah pernah melakukan pengukuran kualitas?

- Sampai saat ini belum, kecuali dari penelitian yang dilakukan mahasiswa-mahasiswa. Adapun beberapa masukan ke perusahaan, sebisa mungkin perusahaan melakukan introspeksi namun tetap menunggu perintah dari Pusat.

15. Bagaimana tindakan perusahaan, menangani komplain masalah tracking?

- Untuk masalah tracking pada kenyataannya memang sering terjadi masalah, hal ini dikarenakan pihak pusat belum melakukan pembaruan sistem. Terlebih juga tidak semua karyawan paham tentang masalah IT dan yang berkaitan lainnya. Diperlukan juga perbaikan SOP karyawan.

16. Bagaimana prosedur evaluasi kerja karyawan?

- Evaluasi kinerja karyawan yang wajib dilakukan setiap satu bulan namun jika terdapat permasalahan atau hal yang penting manajemen akan melakukan evaluasi langsung.

17. Apakah perusahaan mengadakan hubungan kerjasama dengan perusahaan lainnya?

- Perusahaan tentu melakukan hubungan kerja sama, seperti bisnis e-commerce yang menggunakan jasa wahana, penitipan jasa logistik retail perusahaan, dan juga dalam beberapa proses pengiriman dimana terdapat pihak ketiga karena Wahana belum memiliki akses ke lokasi pengiriman yang terkait seperti berada dikabupaten, pelosok dan sebagainya.

## Form Wawancara 2

### Narasumer : Mbak Tita, Admin 1.

1. Sudah berapa lama anda berkerja di Wahana?
  - Kurang lebih 2 tahun.
2. Dari pengalaman pribadi, kendala atau masalah apa yang biasa dihadapi berhubungan dengan pekerjaan?
  - Proses pengecekan barang, informasi tidak lengkap barang sehingga harus return atau pengiriman salah alamat. Proses penyortiran barang saat barang overload cukup membuat karyawan kewalahan terlebih kantor cabang hanya memiliki karyawan 7 orang dan beberapa harus memengang double pekerjaan, barang tidak sesuai ketentuan yaitu Isi paket seperti cairan dan packaging konsumen yang tidak sesuai harus dikembalikan.
3. Keluhan atau masukan seperti apa yang biasa ada terima secara langsung saat melayani customer?
  - Ada beberapa keluhan seperti ruangan tunggu sempit karena hanya 1 ruangan yang digunakan untuk semua aktivitas penerimaan barang hingga penyortiran, jumlah admin kurang, kipas angin lebih baik diganti AC, ATK yang tidak lengkap namun hal ini seharusnya dipersiapkan oleh konsumen sendiri terlebih masalah packaging karena memang perusahaan tidak menyediakan, web tracking yang sering erorr, konter wilayah bantu yang sedikit, dan warna dinding perusahaan kurang enak dipandang dan banyak lagi.
4. Apakah melakukan lebih dari 1 pekerjaan memberatkan bagi anda?
  - Tergantung kondisi, karena pada kenyataannya juga beberapa kali sebagai admin terdapat perasaan jenuh menunggu konsumen, sehingga bisa diselingi dengan melakukan proses penyortiran dan pengecekan barang kembali atau aktivitas lainnya namun tidak menyampingkan tugas utama , sebaliknya jika barang kiriman yang masuk banyak admin sedikit kewalahan terlebih hanya ada 2 karyawan pada bagian penerimaan barang/paket konsumen.
5. Dalam sehari berapa total rata-rata paket yang diterima perusahaan
  - Untuk jumlah tidak biasa diprediksi tetapi dalam sehari pasti jumlahnya diatas 100 paket, karena biasanya satu konsumen mebahaw lebih dari 1 sampe 5 barang kiriman sekaligus.
6. Bagaimana pendapat anda tentang fasilitas kantor ?
  - Sudah cukup memadai dan mampu menunjang aktivitas pekerjaan karyawan dan pelayanan ke konsumen.

Lampiran 5 : Rekapitulasi Data Kuesioner *Servqual* Nilai Kepentingan 120 Responden

Atribut Res Ponde n	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	TOTAL
	T 1	T 2	T 3	T 4	T 5	T 6	RL 1	RL 2	RL 3	RL 4	RL 5	RS 1	RS 3	RS 4	RS 5	A 1	A 4	E 1	E 2	
1	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	81
2	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	84
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	92
4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	88
5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	84
6	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	81
7	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	80
8	4	3	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	79
9	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	4	83
10	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	75
11	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	5	3	4	4	62
12	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	2	63
13	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	3	70
14	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	4	5	87
15	4	3	4	4	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	67
16	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	78
17	3	3	3	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	5	5	3	3	3	68
18	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	87
19	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	5	70
20	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	75
21	3	3	3	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	5	3	2	4	65

22	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	<b>59</b>
23	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>74</b>
24	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	3	3	5	4	5	4	<b>76</b>
25	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	<b>81</b>
26	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	<b>61</b>
27	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	<b>73</b>
28	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	<b>72</b>
29	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	<b>74</b>
30	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	<b>64</b>
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>76</b>
32	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	5	<b>86</b>
33	3	2	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	3	3	4	3	3	4	4	<b>69</b>
34	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	<b>87</b>
35	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	<b>71</b>
36	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	3	3	4	<b>71</b>
37	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	3	4	3	5	5	3	4	4	<b>78</b>
38	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	3	5	4	5	5	4	3	4	<b>76</b>
39	3	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	<b>77</b>
40	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	<b>78</b>
41	4	3	4	5	4	4	5	5	5	3	3	3	5	4	5	5	4	3	3	<b>77</b>
42	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	<b>68</b>
43	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	<b>85</b>
44	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	4	5	5	<b>80</b>
45	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	<b>87</b>
46	5	5	3	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	5	5	3	5	5	<b>79</b>
47	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	3	3	4	3	5	5	4	3	4	<b>78</b>

48	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	<b>77</b>
49	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>60</b>
50	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	<b>74</b>
51	4	3	3	3	3	3	5	5	5	3	4	5	5	3	4	4	5	4	4	<b>75</b>
52	3	5	4	5	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	<b>78</b>
53	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	<b>67</b>
54	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	<b>68</b>
55	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	<b>79</b>
56	4	4	5	4	3	4	3	5	5	4	4	5	5	3	4	3	4	3	4	<b>76</b>
57	4	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	<b>82</b>
58	4	4	5	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5	<b>84</b>
59	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>92</b>
60	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	<b>76</b>
61	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	3	4	5	4	5	4	<b>84</b>
62	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	<b>79</b>
63	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3	<b>71</b>
64	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	<b>83</b>
65	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	<b>62</b>
66	5	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	4	<b>76</b>
67	4	5	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	<b>72</b>
68	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3	<b>69</b>
69	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	5	5	3	4	3	5	<b>70</b>
70	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	<b>83</b>
71	5	5	5	5	3	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	<b>83</b>
72	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	5	<b>76</b>
73	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	5	5	4	3	<b>73</b>

74	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	3	3	4	<b>67</b>
75	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	<b>79</b>
76	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	3	<b>75</b>
77	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	5	5	5	4	4	3	<b>81</b>
78	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	<b>73</b>
79	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	<b>89</b>
80	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	5	5	4	3	3	3	<b>72</b>
81	3	3	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	3	4	5	4	3	3	3	<b>74</b>
82	4	3	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	<b>77</b>
83	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	<b>79</b>
84	4	5	5	4	3	5	3	5	5	3	3	3	5	4	5	4	3	3	5	<b>77</b>
85	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	<b>72</b>
86	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	3	5	5	4	4	4	5	4	<b>80</b>
87	3	3	3	4	4	3	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	3	3	5	<b>73</b>
88	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	<b>79</b>
89	3	5	5	4	5	4	3	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	<b>79</b>
90	3	3	3	3	3	3	5	5	3	4	3	3	4	5	5	4	3	4	4	<b>70</b>
91	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	<b>78</b>
92	4	4	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	<b>81</b>
93	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	<b>82</b>
94	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	4	<b>81</b>
95	4	4	5	5	5	3	5	3	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	<b>83</b>
96	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	3	4	<b>80</b>
97	4	5	5	5	3	3	3	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	<b>78</b>
98	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	<b>77</b>
99	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	<b>85</b>

100	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4	3	5	3	5	4	4	5	<b>82</b>
101	5	4	4	5	5	3	5	5	5	3	4	4	4	5	3	5	3	5	3	<b>80</b>
102	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	<b>77</b>	
103	5	5	5	5	5	3	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	<b>82</b>	
104	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	3	4	5	5	<b>78</b>	
105	5	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	<b>86</b>	
106	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	<b>83</b>	
107	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	<b>68</b>	
108	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	5	<b>79</b>	
109	3	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	<b>85</b>	
110	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4	<b>69</b>	
111	4	4	3	5	5	3	5	4	5	4	3	4	5	5	5	3	4	4	<b>78</b>	
112	5	5	3	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	3	3	4	<b>78</b>	
113	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	<b>73</b>	
114	5	5	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	<b>78</b>	
115	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	<b>83</b>	
116	3	5	3	3	3	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	<b>78</b>	
117	3	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	<b>70</b>	
118	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	<b>82</b>	
119	3	4	5	3	3	3	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	4	<b>80</b>	
120	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	<b>88</b>	

**Total Keseluruhan**

<b>1</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>2</b>	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	0	0	0	1	1
<b>3</b>	35	30	34	29	26	36	17	13	25	32	38	39	28	28	20	14	43	32	29
<b>4</b>	57	53	59	58	57	67	51	47	54	55	54	56	51	50	47	58	61	65	54



5	27	34	27	33	37	17	52	60	42	33	28	24	41	39	53	48	16	22	36
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>121</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>120</b>

### Total Pengali

1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	2	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	6	0	0	0	2	2
3	105	90	102	87	78	108	51	39	75	96	114	117	84	84	60	42	129	96	87
4	228	212	236	232	228	268	204	188	216	220	216	224	204	200	188	232	244	260	216
5	135	170	135	165	185	85	260	300	210	165	140	120	205	195	265	240	80	110	180
$\Sigma$	<b>470</b>	<b>478</b>	<b>473</b>	<b>484</b>	<b>491</b>	<b>461</b>	<b>515</b>	<b>527</b>	<b>501</b>	<b>481</b>	<b>470</b>	<b>463</b>	<b>493</b>	<b>485</b>	<b>513</b>	<b>514</b>	<b>453</b>	<b>468</b>	<b>485</b>

### Total Hitungan Rata-Rata

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
$\bar{X}$	3,9	3,9	3,9	4,0	4,0	3,8	4,2	4,3	4,1	4,0	3,9	3,8	4,1	4,0	4,2	4,2	3,7	3,9	4,0
	167	833	417	333	917	417	917	917	405	083	167	583	083	417	750	833	750	000	417

### Lampiran 6 : Rekapitulasi Data Keseluruhan Kuesioner *Servqual* Nilai Harapan 120 Responden

Atribut	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
Res Ponden	T1	T2	T3	T4	T5	T6	RL1	RL2	RL3	RL4	RL5	RS1	RS2	RS3	RS4	A1	A4	E1	E2	TOTAL
1	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	83
2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	93
3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	3	3	85
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	93
5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	3	4	81

<b>6</b>	3	3	3	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	<b>80</b>
<b>7</b>	5	3	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	3	3	5	3	4	4	<b>77</b>
<b>8</b>	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	<b>80</b>
<b>9</b>	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	<b>85</b>
<b>10</b>	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	<b>78</b>
<b>11</b>	3	3	3	3	4	3	4	4	5	3	4	3	5	3	4	5	3	4	4	<b>70</b>
<b>12</b>	5	5	4	3	4	3	5	5	5	4	3	3	4	3	5	5	3	3	3	<b>75</b>
<b>13</b>	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	<b>70</b>
<b>14</b>	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	<b>88</b>
<b>15</b>	4	3	4	4	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	<b>66</b>
<b>16</b>	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	<b>79</b>
<b>17</b>	4	3	3	4	5	3	4	4	4	3	3	3	4	3	5	5	3	5	3	<b>71</b>
<b>18</b>	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>90</b>
<b>19</b>	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	5	<b>71</b>
<b>20</b>	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	<b>76</b>
<b>21</b>	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	<b>62</b>
<b>22</b>	5	4	4	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	3	4	3	2	3	4	<b>67</b>
<b>23</b>	3	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	5	<b>82</b>
<b>24</b>	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	3	3	5	4	5	4	<b>76</b>
<b>25</b>	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	<b>81</b>
<b>26</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	5	3	3	3	<b>59</b>
<b>27</b>	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	<b>69</b>
<b>28</b>	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	<b>85</b>
<b>29</b>	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	<b>74</b>
<b>30</b>	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	<b>64</b>
<b>61</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	<b>88</b>

<b>62</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	<b>80</b>
<b>63</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>74</b>
<b>64</b>	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	<b>89</b>	
<b>65</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	<b>60</b>	
<b>66</b>	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	<b>76</b>	
<b>67</b>	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	<b>79</b>	
<b>68</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	<b>75</b>	
<b>69</b>	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	<b>75</b>	
<b>70</b>	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	<b>82</b>	
<b>71</b>	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	<b>86</b>	
<b>72</b>	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	<b>84</b>	
<b>73</b>	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	<b>81</b>	
<b>74</b>	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	5	5	4	4	4	3	3	5	<b>75</b>	
<b>75</b>	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	<b>81</b>	
<b>76</b>	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	<b>75</b>	
<b>77</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	<b>88</b>	
<b>78</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>76</b>	
<b>79</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>95</b>	
<b>80</b>	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	3	5	4	4	5	3	3	3	<b>74</b>	
<b>81</b>	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	3	4	3	<b>81</b>	
<b>82</b>	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	<b>81</b>	
<b>83</b>	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	<b>82</b>	
<b>84</b>	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	3	3	5	<b>84</b>	
<b>85</b>	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	<b>73</b>	
<b>86</b>	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	<b>82</b>	
<b>87</b>	3	3	3	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	<b>73</b>	

<b>88</b>	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	<b>82</b>
<b>89</b>	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	<b>79</b>
<b>90</b>	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	<b>73</b>
<b>91</b>	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	3	<b>74</b>
<b>92</b>	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	4	5	5	4	5	3	3	4	<b>70</b>
<b>93</b>	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	<b>85</b>
<b>94</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	<b>81</b>
<b>95</b>	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	<b>78</b>
<b>96</b>	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	3	4	<b>79</b>
<b>97</b>	4	3	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	<b>78</b>
<b>98</b>	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>77</b>
<b>99</b>	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	<b>85</b>
<b>100</b>	3	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	4	4	<b>81</b>
<b>101</b>	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	<b>85</b>
<b>102</b>	4	3	3	4	5	4	5	4	3	5	3	4	5	5	4	5	3	4	4	<b>77</b>
<b>103</b>	5	5	4	5	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	3	3	<b>77</b>
<b>104</b>	4	4	5	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	<b>70</b>
<b>105</b>	5	4	3	5	4	3	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	<b>83</b>
<b>106</b>	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	<b>77</b>
<b>107</b>	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	<b>68</b>
<b>108</b>	3	3	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	<b>77</b>
<b>109</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	<b>92</b>
<b>110</b>	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	<b>71</b>
<b>111</b>	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3	<b>80</b>
<b>112</b>	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	<b>79</b>
<b>113</b>	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	<b>85</b>

<b>114</b>	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	3	5	5	4	5	5	4	4	3	<b>81</b>
<b>115</b>	4	5	5	5	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	<b>82</b>
<b>116</b>	4	4	3	5	5	3	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	<b>78</b>
<b>117</b>	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	<b>76</b>
<b>118</b>	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>83</b>
<b>119</b>	3	3	4	3	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	<b>76</b>
<b>120</b>	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	<b>89</b>

**Total keseluruhan**

<b>1</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>2</b>	0	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	1	0	0	0
<b>3</b>	23	31	29	16	17	36	13	13	20	25	29	25	17	20	11	8	40	31	16	16
<b>4</b>	62	57	57	61	63	56	57	43	57	60	54	62	57	67	63	51	51	59	68	68
<b>5</b>	35	28	33	43	40	28	50	64	43	35	37	32	46	31	46	61	28	30	36	36
<b>Σ</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>120</b>

**Total Pengali**

<b>1</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>2</b>	0	8	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	4	0	0	2	0	0	0
<b>3</b>	69	93	87	48	51	108	39	39	60	75	87	75	51	60	33	24	120	93	48	48
<b>4</b>	248	228	228	244	252	224	228	172	228	240	216	248	228	268	252	204	204	236	272	272
<b>5</b>	175	140	165	215	200	140	250	320	215	175	185	160	230	155	230	305	140	150	180	180
<b>Σ</b>	<b>492</b>	<b>469</b>	<b>482</b>	<b>507</b>	<b>503</b>	<b>472</b>	<b>517</b>	<b>531</b>	<b>503</b>	<b>490</b>	<b>488</b>	<b>485</b>	<b>509</b>	<b>487</b>	<b>515</b>	<b>533</b>	<b>466</b>	<b>479</b>	<b>500</b>	<b>500</b>

**Total Hitungan Rata-Rata**

Atribut	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
$\bar{X}$	4,10	3,91	4,02	4,23	4,19	3,93	4,31	4,43	4,19	4,08	4,07	4,04	4,24	4,06	4,29	4,44	3,88	3,99	4,17

**Lampiran 7 : Rekapitulasi Data Keseluruhan Kuesioner *Servqual* Nilai Kenyataan 120 Responden**

Atribut	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	TOTAL
Responden	T1	T2	T3	T4	T5	T6	RL1	RL2	RL3	RL4	RL5	RS1	RS2	RS3	RS4	A1	A4	E1	E2	
1	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	2	4	4	4	3	5	64
2	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	78
3	3	3	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	2	74
4	2	2	4	3	3	4	4	2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	77
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	88
6	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	66
7	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	2	3	3	4	4	5	4	5	75
8	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	76
9	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	91
10	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	72
11	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	82
12	3	2	2	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	62
13	4	2	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4	2	2	4	4	4	3	2	61
14	4	3	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	80
15	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	5	3	4	3	75

16	3	2	4	4	4	4	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	66
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	76
18	3	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	62
19	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	82
20	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	4	5	85
21	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	79
22	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	61
23	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	80
24	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	87
25	3	4	3	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	74
26	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	72
27	3	3	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	67
28	5	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	80
29	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	88
30	2	2	3	3	4	4	4	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	4	58
31	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	84
32	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	67
33	4	3	3	4	4	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	67
34	4	3	5	5	3	3	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	3	5	4	80
35	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	4	5	83
36	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	83
37	3	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
38	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	64
39	4	2	3	3	3	5	5	3	4	3	2	5	5	3	3	4	3	3	3	66
40	4	4	5	5	4	5	5	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	5	5	75
41	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78

42	3	3	4	3	5	4	4	4	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	<b>68</b>
43	3	2	4	4	3	3	4	5	5	5	3	3	4	3	2	5	4	4	5	<b>71</b>
44	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>70</b>
45	4	4	5	4	4	4	4	3	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	<b>82</b>
46	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	<b>81</b>
47	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	<b>79</b>
48	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	5	5	<b>76</b>
49	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	2	3	3	3	3	4	5	<b>60</b>
50	2	2	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	<b>70</b>
51	4	3	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	<b>83</b>
52	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	3	3	3	4	3	3	4	<b>70</b>
53	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	<b>76</b>
54	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	<b>65</b>
55	4	5	5	4	3	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	<b>76</b>
56	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	5	4	<b>65</b>
57	2	2	3	3	3	5	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	5	4	<b>63</b>
58	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	4	4	3	5	5	<b>82</b>
59	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	5	5	<b>77</b>
60	3	2	3	4	3	5	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	<b>67</b>
61	4	2	4	2	2	4	4	3	4	4	2	4	3	2	3	3	3	4	4	<b>61</b>
62	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5	5	5	<b>78</b>
63	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	3	3	3	4	3	5	5	<b>75</b>
64	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	<b>84</b>
65	3	3	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	3	3	3	4	3	5	5	<b>77</b>
66	3	2	3	3	2	4	4	4	4	3	2	4	2	2	3	4	3	4	4	<b>60</b>
67	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	3	3	5	5	<b>80</b>



68	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	74
69	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	71
70	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	74
71	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	87
72	3	2	4	2	2	5	5	3	3	3	2	4	3	3	4	2	5	5	5	65
73	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	64
74	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	86
75	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	3	5	4	82
76	4	3	3	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	75
77	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	74
78	2	2	4	4	3	3	3	2	4	4	2	3	2	3	4	4	2	3	2	56
79	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	59
80	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	5	5	5	4	5	5	70
81	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	3	4	5	70
82	2	2	3	2	4	4	4	2	3	3	1	3	3	3	4	4	3	4	4	58
83	3	3	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3	4	5	3	4	4	70
84	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	84
85	4	3	4	3	3	5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	66
86	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	81
87	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	4	3	3	2	5	5	58
88	4	2	4	5	2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	70
89	4	4	4	5	4	5	5	3	5	5	4	3	3	3	5	5	3	5	5	80
90	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	5	2	3	3	72
91	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	63
92	3	3	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	71
93	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	86

94	2	2	3	3	2	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	4	2	3	2	<b>57</b>
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>76</b>
96	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	<b>77</b>
97	3	2	5	4	4	4	5	5	4	4	2	3	3	3	2	3	3	4	4	<b>67</b>
98	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	3	2	3	4	<b>71</b>
99	3	4	5	3	4	4	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	5	<b>67</b>
100	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	4	<b>66</b>
101	5	5	5	5	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	<b>81</b>
102	5	4	4	5	4	4	5	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	<b>71</b>
103	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	<b>75</b>
104	3	4	5	5	5	5	4	3	5	3	2	4	4	5	5	4	3	4	4	<b>77</b>
105	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	<b>63</b>
106	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	<b>75</b>
107	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	<b>65</b>
108	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	<b>68</b>
109	2	2	3	2	4	4	4	4	3	3	1	2	3	2	3	3	2	4	4	<b>55</b>
110	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	<b>65</b>
111	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	<b>75</b>
112	3	3	4	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	<b>72</b>
113	5	5	5	5	3	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	<b>84</b>
114	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	<b>80</b>
115	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	5	4	4	3	5	5	<b>72</b>
116	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	3	5	3	4	4	4	3	4	4	<b>74</b>
117	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	2	3	3	3	3	5	5	<b>74</b>
118	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	<b>73</b>
119	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	<b>74</b>

120	3	2	3	2	2	4	4	4	4	3	2	3	2	3	4	3	2	4	3	<b>57</b>
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----------

**Total Keseluruhan**

	T1	T2	T3	T4	T5	T6	RL 1	RL 2	RL 3	RL 4	RL 5	RS 1	RS 2	RS 3	RS 4	A1	A2	E1	E2
1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
2	9	25	0	5	5	0	0	11	0	1	17	4	8	7	2	3	9	0	7
3	41	39	26	32	36	21	17	42	27	55	48	39	52	48	27	21	50	22	15
4	55	44	59	51	54	57	61	45	58	41	43	60	44	46	62	59	43	61	58
5	15	11	35	32	24	42	42	22	35	23	10	17	16	19	29	37	18	37	40
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>119</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>120</b>
<b>I</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Total Pengali**

1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
2	18	50	0	10	10	0	0	22	0	2	34	8	16	14	4	6	18	0	14
3	123	117	78	96	108	63	51	126	81	165	144	117	156	144	81	63	150	66	45
4	220	176	236	204	216	228	244	180	232	164	172	240	176	184	248	236	172	244	232
5	75	55	175	160	120	210	210	110	175	115	50	85	80	95	145	185	90	185	200
<b>Total</b>	<b>436</b>	<b>399</b>	<b>489</b>	<b>470</b>	<b>454</b>	<b>501</b>	<b>505</b>	<b>438</b>	<b>488</b>	<b>446</b>	<b>402</b>	<b>450</b>	<b>428</b>	<b>437</b>	<b>478</b>	<b>490</b>	<b>430</b>	<b>495</b>	<b>491</b>

**Hasil Perhitungan Rata-Rata**

Atribut	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
$\bar{X}$	3,6	3,3	4,0	3,9	3,8	4,1	4,2	3,6	4,0	3,7	3,3	3,7	3,5	3,6	3,9	4,0	3,5	4,1	4,0
	3	3	8	2	2	8	1	5	7	2	5	5	7	4	8	8	8	3	9

**Lampiran 8 : Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pendahuluan 30 Responden**

**Uji Validitas Nilai Kepentingan**

Correlations																					
		T1	T2	T3	T4	T5	T6	RL1	RL2	RL3	RL4	RL5	RS1	RS2	RS3	RS4	A1	A2	E1	E2	TOTAL
T1	Pearson Correlation	1	.454 <sup>*</sup>	.517 <sup>**</sup>	.442 <sup>*</sup>	.335	.188	.454 <sup>*</sup>	.447 <sup>*</sup>	.223	.501 <sup>**</sup>	.411 <sup>*</sup>	.428 <sup>*</sup>	.346	.431 <sup>*</sup>	.254	.194	.602 <sup>**</sup>	.437 <sup>*</sup>	.157	.643 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		.012	.003	.014	.070	.321	.012	.013	.236	.005	.024	.018	.061	.017	.176	.303	.000	.016	.408	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
T2	Pearson Correlation	.454 <sup>*</sup>	1	.438 <sup>*</sup>	.544 <sup>**</sup>	.314	.238	.289	.401 <sup>*</sup>	.252	.195	.292	.541 <sup>**</sup>	.242	.366 <sup>*</sup>	.165	.289	.541 <sup>**</sup>	.500 <sup>**</sup>	.227	.587 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.012		.016	.002	.091	.205	.121	.028	.180	.302	.117	.002	.197	.047	.384	.121	.002	.005	.227	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
T3	Pearson Correlation	.517 <sup>**</sup>	.438 <sup>*</sup>	1	.488 <sup>**</sup>	.070	.143	.263	.240	.284	.367 <sup>*</sup>	.382 <sup>*</sup>	.438 <sup>*</sup>	.459 <sup>*</sup>	.501 <sup>**</sup>	-.069	.088	.438 <sup>*</sup>	.507 <sup>**</sup>	.129	.539 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.003	.016		.006	.714	.452	.161	.202	.128	.046	.037	.015	.011	.005	.719	.645	.015	.004	.498	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
T4	Pearson Correlation	.442 <sup>*</sup>	.544 <sup>**</sup>	.488 <sup>**</sup>	1	.438 <sup>*</sup>	.202	.544 <sup>**</sup>	.546 <sup>**</sup>	.431 <sup>*</sup>	.389 <sup>*</sup>	.496 <sup>**</sup>	.471 <sup>**</sup>	.520 <sup>**</sup>	.391 <sup>*</sup>	.362 <sup>*</sup>	.299	.398 <sup>*</sup>	.348	.207	.686 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.014	.002	.006		.015	.285	.002	.002	.017	.033	.005	.009	.003	.033	.049	.108	.029	.060	.273	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
T5	Pearson Correlation	.335	.314	.070	.438*	1	.199	.550**	.574**	.555**	.556**	.436*	.393*	.376*	.449*	.676**	.314	.463**	.285	.353	.685**	
	Sig. (2-tailed)	.070	.091	.714	.015		.292	.002	.001	.001	.001	.016	.032	.041	.013	.000	.091	.010	.127	.056	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
T6	Pearson Correlation	.188	.238	.143	.202	.199	1	.310	.305	.073	.329	.359	.315	.188	.298	.298	-.262	.251	.177	-.008	.384*	
	Sig. (2-tailed)	.321	.205	.452	.285	.292		.096	.102	.702	.076	.052	.090	.319	.109	.109	.162	.181	.350	.966	.036	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RL1	Pearson Correlation	.454*	.289	.263	.544**	.550**	.310	1	.721**	.402*	.650**	.605**	.400*	.315	.366*	.350	.368*	.400*	.500**	.227	.710**	
	Sig. (2-tailed)	.012	.121	.161	.002	.002	.096		.000	.027	.000	.000	.029	.090	.047	.058	.045	.029	.005	.227	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RL2	Pearson Correlation	.447*	.401*	.240	.546**	.574**	.305	.721**	1	.352	.455*	.413*	.243	.170	.347	.314	.160	.387*	.367*	.159	.614**	
	Sig. (2-tailed)	.013	.028	.202	.002	.001	.102	.000		.056	.012	.023	.195	.371	.060	.091	.398	.035	.046	.401	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RL3	Pearson Correlation	.223	.252	.284	.431*	.555**	.073	.402*	.352	1	.671**	.618**	.481**	.504**	.420*	.551**	.478**	.548**	.539**	.213	.707**	
	Sig. (2-tailed)	.236	.180	.128	.017	.001	.702	.027	.056		.000	.000	.007	.004	.021	.002	.008	.002	.002	.258	.000	

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
RL4	Pearson Correlation	.501**	.195	.367*	.389*	.556**	.329	.650**	.455*	.671**	1	.850**	.476**	.472**	.442*	.458*	.390*	.650**	.668**	.107	.798**	
	Sig. (2-tailed)	.005	.302	.046	.033	.001	.076	.000	.012	.000		.000	.008	.008	.014	.011	.033	.000	.000	.575	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RL5	Pearson Correlation	.411*	.292	.382*	.496**	.436*	.359	.605**	.413*	.618**	.850**	1	.652**	.624**	.387*	.425*	.355	.540**	.640**	.207	.802**	
	Sig. (2-tailed)	.024	.117	.037	.005	.016	.052	.000	.023	.000	.000		.000	.000	.035	.019	.055	.002	.000	.272	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RS1	Pearson Correlation	.428*	.541**	.438*	.471**	.393*	.315	.400*	.243	.481**	.476**	.652**	1	.632**	.480**	.313	.118	.685**	.654**	.593**	.769**	
	Sig. (2-tailed)	.018	.002	.015	.009	.032	.090	.029	.195	.007	.008	.000		.000	.007	.092	.536	.000	.000	.001	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RS2	Pearson Correlation	.346	.242	.459*	.520**	.376*	.188	.315	.170	.504**	.472**	.624**	.632**	1	.595**	.417*	.024	.502**	.374*	.186	.659**	
	Sig. (2-tailed)	.061	.197	.011	.003	.041	.319	.090	.371	.004	.008	.000	.000		.001	.022	.899	.005	.041	.325	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RS3	Pearson Correlation	.431*	.366*	.501**	.391*	.449*	.298	.366*	.347	.420*	.442*	.387*	.480**	.595**	1	.573**	.061	.480**	.401*	.348	.695**	
	Sig. (2-tailed)	.017	.047	.005	.033	.013	.109	.047	.060	.021	.014	.035	.007	.001		.001	.749	.007	.028	.060	.000	

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
RS4	Pearson Correlation	.254	.165	-.069	.362 <sup>*</sup>	.676 <sup>**</sup>	.298	.350	.314	.551 <sup>**</sup>	.458 <sup>*</sup>	.425 <sup>*</sup>	.313	.417 <sup>*</sup>	.573 <sup>**</sup>	1	.350	.258	.231	.231	.602 <sup>**</sup>	
	Sig. (2-tailed)	.176	.384	.719	.049	.000	.109	.058	.091	.002	.011	.019	.092	.022	.001		.058	.169	.219	.219	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
A1	Pearson Correlation	.194	.289	.088	.299	.314	-.262	.368 <sup>*</sup>	.160	.478 <sup>**</sup>	.390 <sup>*</sup>	.355	.118	.024	.061	.350	1	.188	.296	.023	.381 <sup>*</sup>	
	Sig. (2-tailed)	.303	.121	.645	.108	.091	.162	.045	.398	.008	.033	.055	.536	.899	.749	.058		.320	.113	.905	.038	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
A2	Pearson Correlation	.602 <sup>**</sup>	.541 <sup>**</sup>	.438 <sup>*</sup>	.398 <sup>*</sup>	.463 <sup>**</sup>	.251	.400 <sup>*</sup>	.387 <sup>*</sup>	.548 <sup>**</sup>	.650 <sup>**</sup>	.540 <sup>**</sup>	.685 <sup>**</sup>	.502 <sup>**</sup>	.480 <sup>**</sup>	.258	.188	1	.654 <sup>**</sup>	.228	.759 <sup>**</sup>	
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.015	.029	.010	.181	.029	.035	.002	.000	.002	.000	.005	.007	.169	.320		.000	.227	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
E1	Pearson Correlation	.437 <sup>*</sup>	.500 <sup>**</sup>	.507 <sup>**</sup>	.348	.285	.177	.500 <sup>**</sup>	.367 <sup>*</sup>	.539 <sup>**</sup>	.668 <sup>**</sup>	.640 <sup>**</sup>	.654 <sup>**</sup>	.374 <sup>*</sup>	.401 <sup>*</sup>	.231	.296	.654 <sup>**</sup>	1	.293	.730 <sup>**</sup>	
	Sig. (2-tailed)	.016	.005	.004	.060	.127	.350	.005	.046	.002	.000	.000	.000	.041	.028	.219	.113	.000		.116	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
E2	Pearson Correlation	.157	.227	.129	.207	.353	-.008	.227	.159	.213	.107	.207	.593 <sup>**</sup>	.186	.348	.231	.023	.228	.293	1	.406 <sup>*</sup>	
	Sig. (2-tailed)	.408	.227	.498	.273	.056	.966	.227	.401	.258	.575	.272	.001	.325	.060	.219	.905	.227	.116		.026	

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.643**	.587**	.539**	.686**	.685**	.384*	.710**	.614**	.707**	.798**	.802**	.769**	.659**	.695**	.602**	.381*	.759**	.730**	.406*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.002	.000	.000	.036	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.038	.000	.000	.026	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).																					
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).																					

### Uji Reliabilitas Nilai Kepentingan

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.920	19

### Uji Validitas Nilai Harapan

Correlations																					
	T1	T2	T3	T4	T5	T6	RL1	RL2	RL3	RL4	RL5	RS1	RS2	RS3	RS4	A1	A2	E1	E2	TOTAL	



T1	Pearson Correlation	1	.341	.490**	.214	.064	.214	.363*	.278	.183	.422*	.159	.345	.170	.341	.308	.155	.157	.180	.193	.472**
	Sig. (2-tailed)		.065	.006	.257	.736	.256	.049	.136	.334	.020	.402	.062	.370	.065	.098	.412	.408	.342	.308	.008
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
T2	Pearson Correlation	.341	1	.226	.102	.171	.175	.111	.385*	.274	.054	.281	.329	.336	.210	.315	.016	.289	.147	.171	.417*
	Sig. (2-tailed)	.065		.231	.592	.367	.354	.558	.036	.143	.777	.132	.075	.070	.267	.090	.934	.121	.438	.367	.022
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
T3	Pearson Correlation	.490**	.226	1	.330	.198	.272	.293	.246	.215	.349	.502**	.368*	.399*	.462*	.000	.137	.300	.212	.269	.531**
	Sig. (2-tailed)	.006	.231		.075	.293	.146	.116	.191	.254	.059	.005	.046	.029	.010	1.000	.470	.107	.262	.150	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
T4	Pearson Correlation	.214	.102	.330	1	.400*	.428*	.434*	.487**	.206	.338	.547**	.457*	.418*	.452*	.368*	.338	.623**	.394*	.236	.643**
	Sig. (2-tailed)	.257	.592	.075		.028	.018	.017	.006	.276	.068	.002	.011	.022	.012	.045	.067	.000	.031	.210	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
T5	Pearson Correlation	.064	.171	.198	.400*	1	.553**	.377*	.311	.460*	.366*	.383*	.319	.462*	.447*	.332	.323	.375*	.453*	.183	.597**
	Sig. (2-tailed)	.736	.367	.293	.028		.002	.040	.094	.011	.047	.037	.086	.010	.013	.073	.081	.041	.012	.333	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

T6	Pearson Correlation	.214	.175	.272	.428 <sup>*</sup>	.553 <sup>**</sup>	1	.455 <sup>*</sup>	.452 <sup>*</sup>	.386 <sup>*</sup>	.508 <sup>**</sup>	.588 <sup>**</sup>	.643 <sup>**</sup>	.525 <sup>**</sup>	.675 <sup>**</sup>	.376 <sup>*</sup>	.165	.651 <sup>**</sup>	.235	.491 <sup>**</sup>	.749 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.256	.354	.146	.018	.002		.012	.012	.035	.004	.001	.000	.003	.000	.041	.384	.000	.211	.006	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RL1	Pearson Correlation	.363 <sup>*</sup>	.111	.293	.434 <sup>*</sup>	.377 <sup>*</sup>	.455 <sup>*</sup>	1	.727 <sup>**</sup>	.504 <sup>**</sup>	.574 <sup>**</sup>	.449 <sup>*</sup>	.338	.320	.520 <sup>**</sup>	.201	.490 <sup>**</sup>	.319	.170	.098	.642 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.049	.558	.116	.017	.040	.012		.000	.005	.001	.013	.068	.085	.003	.287	.006	.086	.370	.607	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RL2	Pearson Correlation	.278	.385 <sup>*</sup>	.246	.487 <sup>**</sup>	.311	.452 <sup>*</sup>	.727 <sup>**</sup>	1	.468 <sup>**</sup>	.396 <sup>*</sup>	.468 <sup>**</sup>	.303	.373 <sup>*</sup>	.472 <sup>**</sup>	.360	.234	.446 <sup>*</sup>	.085	.150	.635 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.136	.036	.191	.006	.094	.012	.000		.009	.030	.009	.104	.042	.008	.051	.214	.014	.655	.428	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RL3	Pearson Correlation	.183	.274	.215	.206	.460 <sup>*</sup>	.386 <sup>*</sup>	.504 <sup>**</sup>	.468 <sup>**</sup>	1	.578 <sup>**</sup>	.622 <sup>**</sup>	.454 <sup>*</sup>	.647 <sup>**</sup>	.458 <sup>*</sup>	.427 <sup>*</sup>	.375 <sup>*</sup>	.361 <sup>*</sup>	.294	.178	.679 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.334	.143	.254	.276	.011	.035	.005	.009		.001	.000	.012	.000	.011	.018	.041	.050	.115	.345	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RL4	Pearson Correlation	.422 <sup>*</sup>	.054	.349	.338	.366 <sup>*</sup>	.508 <sup>**</sup>	.574 <sup>**</sup>	.396 <sup>*</sup>	.578 <sup>**</sup>	1	.552 <sup>**</sup>	.382 <sup>*</sup>	.429 <sup>*</sup>	.463 <sup>*</sup>	.234	.221	.248	.171	.122	.630 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.020	.777	.059	.068	.047	.004	.001	.030	.001		.002	.037	.018	.010	.214	.240	.186	.367	.521	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

RL5	Pearson Correlation	.159	.281	.502**	.547**	.383 <sup>+</sup>	.588**	.449 <sup>+</sup>	.468**	.622**	.552**	1	.580**	.725**	.582**	.332	.385 <sup>+</sup>	.617**	.441 <sup>+</sup>	.322	.805**
	Sig. (2-tailed)	.402	.132	.005	.002	.037	.001	.013	.009	.000	.002		.001	.000	.001	.073	.036	.000	.015	.083	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RS1	Pearson Correlation	.345	.329	.368 <sup>+</sup>	.457 <sup>+</sup>	.319	.643**	.338	.303	.454 <sup>+</sup>	.382 <sup>+</sup>	.580**	1	.550**	.585**	.382 <sup>+</sup>	.450 <sup>+</sup>	.661**	.447 <sup>+</sup>	.452 <sup>+</sup>	.763**
	Sig. (2-tailed)	.062	.075	.046	.011	.086	.000	.068	.104	.012	.037	.001		.002	.001	.037	.012	.000	.013	.012	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RS2	Pearson Correlation	.170	.336	.399 <sup>+</sup>	.418 <sup>+</sup>	.462 <sup>+</sup>	.525**	.320	.373 <sup>+</sup>	.647**	.429 <sup>+</sup>	.725**	.550**	1	.677**	.606**	.301	.485**	.301	.331	.766**
	Sig. (2-tailed)	.370	.070	.029	.022	.010	.003	.085	.042	.000	.018	.000	.002		.000	.000	.106	.007	.106	.074	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RS3	Pearson Correlation	.341	.210	.462 <sup>+</sup>	.452 <sup>+</sup>	.447 <sup>+</sup>	.675**	.520**	.472**	.458 <sup>+</sup>	.463 <sup>+</sup>	.582**	.585**	.677**	1	.558**	.082	.455 <sup>+</sup>	.319	.616**	.798**
	Sig. (2-tailed)	.065	.267	.010	.012	.013	.000	.003	.008	.011	.010	.001	.001	.000		.001	.667	.012	.086	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RS4	Pearson Correlation	.308	.315	.000	.368 <sup>+</sup>	.332	.376 <sup>+</sup>	.201	.360	.427 <sup>+</sup>	.234	.332	.382 <sup>+</sup>	.606**	.558**	1	.172	.406 <sup>+</sup>	.354	.261	.588**
	Sig. (2-tailed)	.098	.090	1.000	.045	.073	.041	.287	.051	.018	.214	.073	.037	.000	.001		.363	.026	.055	.164	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

A1	Pearson Correlation	.155	.016	.137	.338	.323	.165	.490**	.234	.375*	.221	.385*	.450*	.301	.082	.172	1	.395*	.369*	-.305	.426*
	Sig. (2-tailed)	.412	.934	.470	.067	.081	.384	.006	.214	.041	.240	.036	.012	.106	.667	.363		.031	.045	.101	.019
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
A2	Pearson Correlation	.157	.289	.300	.623**	.375*	.651**	.319	.446*	.361*	.248	.617**	.661**	.485**	.455*	.406*	.395*	1	.497**	.375*	.727**
	Sig. (2-tailed)	.408	.121	.107	.000	.041	.000	.086	.014	.050	.186	.000	.000	.007	.012	.026	.031		.005	.041	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
E1	Pearson Correlation	.180	.147	.212	.394*	.453*	.235	.170	.085	.294	.171	.441*	.447*	.301	.319	.354	.369*	.497**	1	.383*	.536**
	Sig. (2-tailed)	.342	.438	.262	.031	.012	.211	.370	.655	.115	.367	.015	.013	.106	.086	.055	.045	.005		.036	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
E2	Pearson Correlation	.193	.171	.269	.236	.183	.491**	.098	.150	.178	.122	.322	.452*	.331	.616**	.261	-.305	.375*	.383*	1	.478**
	Sig. (2-tailed)	.308	.367	.150	.210	.333	.006	.607	.428	.345	.521	.083	.012	.074	.000	.164	.101	.041	.036		.008
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.472**	.417*	.531**	.643**	.597**	.749**	.642**	.635**	.679**	.630**	.805**	.763**	.766**	.798**	.588**	.426*	.727**	.536**	.478**	1
	Sig. (2-tailed)	.008	.022	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.019	.000	.002	.008	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Uji Reliabilitas Nilai Harapan

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.915	19

### Uji Validitas Nilai Kenyataan

Correlations																					
		T1	T2	T3	T4	T5	T6	RL1	RL2	RL3	RL4	RL5	RS1	RS2	RS3	RS4	A1	A2	E1	E2	TOTAL
T1	Pearson Correlation	1	.695**	.373*	.506**	.602**	.483**	.482**	.622**	.385*	.090	.260	.416*	.166	.146	.374*	.407*	.274	.031	.200	.621**

	Sig. (2-tailed)		.000	.042	.004	.000	.007	.007	.000	.036	.636	.165	.022	.380	.443	.042	.026	.143	.871	.291	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
T2	Pearson Correlation	.695**	1	.618**	.587**	.659**	.542**	.450*	.659**	.402*	.249	.382*	.438*	.409*	.383*	.484**	.444*	.292	.174	.414*	.778**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000	.002	.013	.000	.028	.185	.037	.015	.025	.037	.007	.014	.118	.359	.023	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
T3	Pearson Correlation	.373*	.618**	1	.646**	.323	.315	.380*	.501**	.414*	.077	.170	.387*	.302	.260	.479**	.449*	.470**	.147	.199	.616**
	Sig. (2-tailed)	.042	.000		.000	.082	.090	.038	.005	.023	.686	.369	.034	.105	.166	.007	.013	.009	.440	.293	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
T4	Pearson Correlation	.506**	.587**	.646**	1	.373*	.530**	.363*	.579**	.317	.089	.251	.448*	.148	.046	.391*	.281	.388*	.082	.170	.589**
	Sig. (2-tailed)	.004	.001	.000		.042	.003	.048	.001	.088	.640	.181	.013	.436	.807	.033	.133	.034	.667	.368	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
T5	Pearson Correlation	.602**	.659**	.323	.373*	1	.654**	.539**	.561**	.373*	.196	.095	.129	.297	.256	.267	.352	.075	.068	.378*	.593**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.082	.042		.000	.002	.001	.043	.299	.619	.496	.111	.171	.154	.057	.695	.723	.040	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

T6	Pearson Correlation	.483**	.542**	.315	.530**	.654**	1	.454*	.616**	.293	.363*	.145	.198	.323	.392*	.328	.304	.152	.232	.374*	.635**
	Sig. (2-tailed)	.007	.002	.090	.003	.000		.012	.000	.116	.049	.445	.294	.082	.032	.077	.102	.421	.216	.042	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RL1	Pearson Correlation	.482**	.450*	.380*	.363*	.539**	.454*	1	.534**	.500**	.263	.093	-.060	-.042	-.051	.198	.592**	.349	-.008	.310	.515**
	Sig. (2-tailed)	.007	.013	.038	.048	.002	.012		.002	.005	.160	.624	.751	.825	.788	.295	.001	.059	.967	.096	.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RL2	Pearson Correlation	.622**	.659**	.501**	.579**	.561**	.616**	.534**	1	.698**	.307	.342	.234	.272	.251	.361*	.408*	.203	.244	.098	.707**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.005	.001	.001	.000	.002		.000	.098	.064	.214	.147	.181	.050	.025	.283	.194	.606	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RL3	Pearson Correlation	.385*	.402*	.414*	.317	.373*	.293	.500**	.698**	1	.499**	.433*	.343	.263	.265	.304	.514**	.371*	.333	.053	.645**
	Sig. (2-tailed)	.036	.028	.023	.088	.043	.116	.005	.000		.005	.017	.064	.160	.157	.103	.004	.043	.072	.781	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RL4	Pearson Correlation	.090	.249	.077	.089	.196	.363*	.263	.307	.499**	1	.585**	.203	.477**	.421*	.345	.504**	.410*	.609**	.377*	.600**
	Sig. (2-tailed)	.636	.185	.686	.640	.299	.049	.160	.098	.005		.001	.282	.008	.020	.062	.005	.024	.000	.040	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

RL5	Pearson Correlation	.260	.382*	.170	.251	.095	.145	.093	.342	.433*	.585**	1	.566**	.569**	.480**	.364*	.416*	.352	.641**	.331	.647**	
	Sig. (2-tailed)	.165	.037	.369	.181	.619	.445	.624	.064	.017	.001		.001	.001	.007	.048	.022	.057	.000	.074	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RS1	Pearson Correlation	.416*	.438*	.387*	.448*	.129	.198	-.060	.234	.343	.203	.566**	1	.482**	.421*	.455*	.401*	.371*	.443*	.126	.588**	
	Sig. (2-tailed)	.022	.015	.034	.013	.496	.294	.751	.214	.064	.282	.001		.007	.020	.012	.028	.043	.014	.506	.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RS2	Pearson Correlation	.166	.409*	.302	.148	.297	.323	-.042	.272	.263	.477**	.569**	.482**	1	.803**	.668**	.424*	.371*	.705**	.435*	.685**	
	Sig. (2-tailed)	.380	.025	.105	.436	.111	.082	.825	.147	.160	.008	.001	.007		.000	.000	.020	.044	.000	.016	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RS3	Pearson Correlation	.146	.383*	.260	.046	.256	.392*	-.051	.251	.265	.421*	.480**	.421*	.803**	1	.558**	.333	.233	.552**	.435*	.615**	
	Sig. (2-tailed)	.443	.037	.166	.807	.171	.032	.788	.181	.157	.020	.007	.020	.000		.001	.073	.214	.002	.016	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
RS4	Pearson Correlation	.374*	.484**	.479**	.391*	.267	.328	.198	.361*	.304	.345	.364*	.455*	.668**	.558**	1	.560**	.525**	.500**	.333	.702**	
	Sig. (2-tailed)	.042	.007	.007	.033	.154	.077	.295	.050	.103	.062	.048	.012	.000	.001		.001	.003	.005	.072	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30



A1	Pearson Correlation	.407*	.444*	.449*	.281	.352	.304	.592**	.408*	.514**	.504**	.416*	.401*	.424*	.333	.560**	1	.585**	.476**	.310	.721**
	Sig. (2-tailed)	.026	.014	.013	.133	.057	.102	.001	.025	.004	.005	.022	.028	.020	.073	.001		.001	.008	.096	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
A2	Pearson Correlation	.274	.292	.470**	.388*	.075	.152	.349	.203	.371*	.410*	.352	.371*	.371*	.233	.525**	.585**	1	.404*	.328	.586**
	Sig. (2-tailed)	.143	.118	.009	.034	.695	.421	.059	.283	.043	.024	.057	.043	.044	.214	.003	.001		.027	.077	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
E1	Pearson Correlation	.031	.174	.147	.082	.068	.232	-.008	.244	.333	.609**	.641**	.443*	.705**	.552**	.500**	.476**	.404*	1	.367*	.591**
	Sig. (2-tailed)	.871	.359	.440	.667	.723	.216	.967	.194	.072	.000	.000	.014	.000	.002	.005	.008	.027		.046	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
E2	Pearson Correlation	.200	.414*	.199	.170	.378*	.374*	.310	.098	.053	.377*	.331	.126	.435*	.435*	.333	.310	.328	.367*	1	.531**
	Sig. (2-tailed)	.291	.023	.293	.368	.040	.042	.096	.606	.781	.040	.074	.506	.016	.016	.072	.096	.077	.046		.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.621**	.778**	.616**	.589**	.593**	.635**	.515**	.707**	.645**	.600**	.647**	.588**	.685**	.615**	.702**	.721**	.586**	.591**	.531**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.001	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.001	.001	.003	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

### Uji Reliabilitas Nilai Kenyataan

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.913	19

### Lampiran 9 : Pengolahan Data Metode Servqual

#### Pengolahan MS.Excel Nilai Gap

NO	ATRIBUT	KENYATAAN	HARAPAN	NILAI GAP
1	T1	3,6333	4,1000	-0,4667
2	T2	3,3250	3,9083	-0,5833
3	T3	4,0750	4,0167	0,0583
4	T4	3,9167	4,2250	-0,3083
5	T5	3,8151	4,1917	-0,3765
6	T6	4,1750	3,9333	0,2417
	<b>Rata-Rata</b>	<b>3,8234</b>	<b>4,0625</b>	<b>-0,2391</b>
7	RL1	4,2083	4,3083	-0,1000

ATRIBUT	GAP
RL2	-0,7750
RL5	-0,7167
RS2	-0,6750
T2	-0,5833
T1	-0,4667
RS3	-0,4167
T5	-0,3765
RL4	-0,3667

8	RL2	3,6500	4,4250	-0,7750	A1	-0,3583
9	RL3	4,0667	4,1917	-0,1250	T4	-0,3083
10	RL4	3,7167	4,0833	-0,3667	RS4	-0,3083
11	RL5	3,3500	4,0667	-0,7167	A2	-0,3000
	<b>Rata-Rata</b>	<b>3,7983</b>	<b>4,2150</b>	<b>-0,4167</b>	RS1	-0,2917
12	RS1	3,7500	4,0417	-0,2917	RL3	-0,1250
13	RS2	3,5667	4,2417	-0,6750	RL1	-0,1000
14	RS3	3,6417	4,0583	-0,4167	E2	-0,0750
15	RS4	3,9833	4,2917	-0,3083	T3	0,0583
	<b>Rata-Rata</b>	<b>3,7354</b>	<b>4,1583</b>	<b>-0,4229</b>	E1	0,1333
16	A1	4,0833	4,4417	-0,3583	T6	0,2417
17	A2	3,5833	3,8833	-0,3000		
	<b>Rata-Rata</b>	<b>3,8333</b>	<b>4,1625</b>	<b>-0,3292</b>		
18	E1	4,1250	3,9917	0,1333		
19	E2	4,0917	4,1667	-0,0750		
	<b>Rata-Rata</b>	<b>4,1083</b>	<b>4,0792</b>	<b>0,0292</b>		
<b>TOTAL</b>		<b>19,2988</b>	<b>20,6775</b>	<b>-1,3787</b>		
		<b>3,859754202</b>	<b>4,1355</b>	<b>-0,275745798</b>		

**Tabel Urutan Nilai Gap Sesuai Dimensi**

<b>GAP</b>	<b>DIMENSI</b>
-0,4229	Assurance
-0,4167	Responsiveness
-0,3292	Assurance

-0,2391	Tangibel
0,0292	Empathy

**Lampiran 10 : Pengolahan Data Metode IPA**

**Tabel Pembentukan Hasil Metode IPA**

<b>Atribut</b>	<b>Performance</b>	<b>Importance</b>
T1	3,6333	3,9167
T2	3,3250	3,9833
T3	4,0750	3,9417
T4	3,9167	4,0333
T5	3,8151	4,0917
T6	4,1750	3,8417
RL1	4,2083	4,2917
RL2	3,6500	4,3917
RL3	4,0667	4,1405
RL4	3,7167	4,0083
RL5	3,3500	3,9167
RS1	3,7500	3,8583
RS2	3,5667	4,1083
RS3	3,6417	4,0417
RS4	3,9833	4,2750
A1	4,0833	4,2833
A2	3,5833	3,7750
E1	4,1250	3,9000
E2	4,0917	4,0417

<b>Rata-Rata (Sumbu X,Y)</b>	<b>3,8293</b>	<b>4,0442</b>
----------------------------------	---------------	---------------

**Lampiran 11 : Pengolahan Data Analisis Faktor**

<b>Descriptive Statistics</b>			
	Mean	Std. Deviation	Analysis N
T1	3.66	.794	120
T2	3.33	.936	120
T3	4.05	.732	120
T4	3.93	.837	120
T5	3.80	.816	120
T6	4.18	.706	120
RL1	4.21	.672	120
RL2	3.65	.885	120
RL3	4.07	.719	120
RL4	3.73	.788	120
RL5	3.35	.885	120
RS1	3.75	.736	120
RS2	3.57	.807	120
RS3	3.64	.818	120
RS4	3.98	.733	120
A1	4.08	.762	120
A2	3.58	.816	120

E1	4.13	.693	120
E2	4.09	.830	120

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.764
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	901.002
	df	171
	Sig.	.000

Component Matrix <sup>a</sup>					
	Component				
	1	2	3	4	5
T1	.644	.135	.105	-.334	-.288
T2	.717	.093	.218	-.419	-.155
T3	.638	.255	.253	-.287	-.141
T4	.636	.076	.193	-.312	-.201
T5	.564	.366	.054	-.234	.285
T6	.461	.444	.011	.055	.420
RL1	.471	.541	.197	.201	.295
RL2	.536	.457	-.278	.248	.045
RL3	.517	.298	-.582	.272	-.041
RL4	.440	.203	-.402	.369	-.402
RL5	.560	-.226	-.297	-.085	-.324
RS1	.525	-.231	-.231	.050	-.158

RS2	.620	-.453	-.104	-.013	.245
RS3	.607	-.494	-.098	.055	.158
RS4	.540	-.489	-.136	-.139	.278
A1	.559	-.297	-.177	.045	.188
A2	.542	-.274	.205	.161	.149
E1	.433	-.132	.515	.532	-.122
E2	.415	-.128	.576	.484	-.175
Extraction Method: Principal Component Analysis.					
a. 5 components extracted.					

<b>Total Variance Explained</b>									
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5.842	30.749	30.749	5.842	30.749	30.749	3.133	16.487	16.487
2	2.051	10.795	41.544	2.051	10.795	41.544	2.844	14.966	31.453
3	1.631	8.584	50.128	1.631	8.584	50.128	2.141	11.266	42.719
4	1.414	7.443	57.571	1.414	7.443	57.571	2.061	10.849	53.568
5	1.072	5.643	63.214	1.072	5.643	63.214	1.833	9.646	63.214
6	.940	4.945	68.159						
7	.832	4.379	72.538						
8	.778	4.094	76.632						
9	.679	3.573	80.205						

10	.615	3.236	83.440						
11	.573	3.014	86.454						
12	.480	2.525	88.980						
13	.454	2.389	91.369						
14	.367	1.931	93.300						
15	.340	1.788	95.087						
16	.284	1.493	96.581						
17	.263	1.385	97.966						
18	.225	1.185	99.151						
19	.161	.849	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix <sup>a</sup>					
	Component				
	1	2	3	4	5
T1	.153	.750	.104	.191	.067
T2	.252	.813	.189	.038	.086
T3	.088	.720	.291	.075	.149
T4	.203	.710	.129	.087	.128
T5	.174	.430	.608	.031	-.070
T6	.113	.138	.740	.100	.024
RL1	-.042	.176	.752	.126	.258
RL2	.064	.138	.534	.571	.051
RL3	.198	.033	.351	.771	-.103
RL4	.039	.113	.048	.810	.145



RL5	.424	.383	-.179	.454	-.006
RS1	.451	.228	-.066	.378	.083
RS2	.785	.149	.091	.065	.101
RS3	.769	.130	.011	.115	.170
RS4	.788	.152	.043	-.020	-.026
A1	.635	.110	.134	.179	.065
A2	.504	.157	.154	-.002	.396
E1	.160	.091	.090	.072	.850
E2	.114	.151	.049	.031	.864
Extraction Method: Principal Component Analysis.					
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization. <sup>a</sup>					
a. Rotation converged in 7 iterations.					

<b>Component Transformation Matrix</b>					
Component	1	2	3	4	5
1	.573	.572	.371	.365	.271
2	-.690	.181	.643	.245	-.134
3	-.227	.284	.063	-.648	.667
4	-.031	-.620	.116	.421	.651
5	.379	-.418	.657	-.459	-.201
Extraction Method: Principal Component Analysis.					
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.					

Lampiran 12 : Foto Fasilitas dan Aktivitas Kerja PT. Wahana Prestasi Logistik



Ruang Pelayanan & Ruang Kerja (1)



Ruang Pelayanan & Ruang Kerja (2)



Paket Kiriman Konsumen (1)



Paket Kiriman Konsumen (2)



Alat timbangan



Ruang Pelayanan & Ruang Kerja (3)



Konsumen (1)



Konsumen (2)



Foto bersama Supervisor Wilayah  
Bantul, Yogya



Foto bersama karyawan



Area Parkir Mobil dan Motor



Mobil Angkut Paket/Barang Kiriman