

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian di depan dapat disimpulkan bahwa secara umum responden memiliki tingkat kepuasan yang rendah atas pelayanan yang diberikan bus KOPATA. Kepuasan yang rendah tersebut dirasakan responden untuk semua variabel kualitas pelayanan yang diteliti baik variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*.

Untuk variabel *reliability*, terdapat 68 orang (37,78%) menyatakan sangat tidak puas atas ketepatan waktu keberangkatan maupun tiba serta 49 orang (27,22%) sangat tidak puas terhadap kesetiaan bus KOPATA mengikuti rute perjalanan yang tersedia.

Untuk variabel *responsiveness*, 25 orang (13,89%) sangat tidak puas mengenai pemberian informasi yang jujur, jelas, dan akurat oleh kru bus KOPATA. Demikian juga halnya pada indikator cepat tanggap terhadap masalah yang timbul, sebanyak 28 orang (15,56%) responden menyatakan sangat tidak puas, dan 27 orang (15%) responden juga sangat tidak puas mengenai cepat tanggapnya kru bus KOPATA terhadap keluhan penumpang.

Pada variabel *assurance*, sebanyak 56 orang (31,11%) responden menyatakan sangat tidak puas mengenai komunikasi efektif kru bus dengan penumpang dan 52 orang (28,89%) responden sangat tidak puas

atas pelayanan yang ramah dan sopan dari kru bus KOPATA. Mengenai ketersediaan perlengkapan P3K, pemadam kebakaran, dan palu pemecah kaca, terdapat 56 orang (31,11%) yang bersikap sangat tidak puas.

Tingkat ketidakpuasan relatif tinggi juga tampak pada variabel *empathy*, dimana 42 responden (23,33%) sangat tidak puas mengenai pertanggungjawaban bus KOPATA atas keamanan dan kenyamanan penumpang, 64 orang (35,56%) responden sangat tidak puas mengenai pemberian perhatian secara personal kepada penumpang, bahkan mencapai 69 orang (38,33%) yang sangat tidak puas pada indikator menaikkan dan menurunkan penumpang ketika bus benar-benar berhenti dengan baik.

Selanjutnya, untuk variabel *tangibles*, 85 orang (47,22%) sangat tidak puas mengenai kerapihan dan kebersihan dalam bus, 77 responden (42,78%) bersikap sangat tidak puas mengenai kerapihan dan kebersihan penampilan kru bus, 62 orang (34,44%) sangat tidak puas terhadap penataan interior bus, dan 49 orang (27,22%) sangat tidak puas mengenai kru bus selalu menggunakan pakaian seragam dalam bertugas.

Tingkat kepuasan responden yang rendah atas pelayanan yang diberikan ini menunjukkan pelayanan bus KOPATA belum berorientasi pada pemenuhan kepuasan pelanggan.

B. Saran

1. Untuk perusahaan bus KOPATA

Hasil penelitian memperlihatkan kebanyakan responden memiliki ketidakpuasan yang cukup tinggi hampir pada semua indikator kualitas pelayanan. Oleh karena itu perusahaan bus KOPATA harus memperbaiki pelayanannya agar tidak ditinggalkan pelanggannya. Perbaikan pelayanan bus KOPATA meliputi ketepatan waktu baik keberangkatan maupun tiba dan juga harus mengikuti rute yang telah ditetapkan. Demikian pula dalam hal pemberian informasi yang akurat, cepat dalam menganggapi permasalahan yang timbul, dan aktif menyikapi keluhan penumpang. Komunikasi dengan sikap yang ramah kepada penumpang juga harus dijalin, sosialisasi mengenai asuransi bagi penumpang harus sering dilakukan, dan ketersediaan perlengkapan P3K, pemadam kebakaran serta palu pemecah kaca harus disiapkan. Pemberian perhatian kepada penumpang secara personal, menjamin keamanan dan kenyamanan penumpang, menunggu bus benar-benar berhenti ketika menaikkan dan menurunkan penumpang juga selayaknya dilakukan secara empati. Wujud perbaikan pelayanan lain yang seyogianya diperhatikan perusahaan dan kru bus KOPATA mencakup kerapihan dan kebersihan dalam bus dengan penataan interior yang dapat membuat penumpang merasa nyaman, dan penampilan kru bus dalam seragam yang bersih serta rapi.

2. Untuk penelitian selanjutnya

Penelitian baru sampai pada tahap mengidentifikasi ketidakpuasan pelanggan atas pelayanan bus KOPATA. Masih diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai bagaimana mengatasi ketidakpuasan tersebut.



DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2008. *Koperasi Pengusaha Angkutan Yogyakarta (KOPATA), Sejarah dan Perkembangannya*. Arsip KOPATA. Yogyakarta.
- BPS Kota Yogyakarta. 2009. *Kota Yogyakarta Dalam Angka*. Pemkot Yogyakarta. Yogyakarta.
- Boyd dan Walker. 1992. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Engle, et al. 1995. *Perilaku Konsumen*. Bina Aksara. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gery Amstrong. 2006. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. PT Erlangga. Jakarta.
- Mowen, J.C. dan Minor. 2001. *Perilaku Konsumen*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Nasution. 1996. *Manajemen Transportasi*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Rust dan Oliver. 1994. *Service Quality*. Sage. London.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES. Jakarta.
- Soemarwoto, Otto. 2008. *Membangun Propinsi DIY Ramah Lingkungan*. Pemprov. DIY. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Alfabeta. Jakarta.
- Supranto, M. A. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.
- Tjiptono. 1996. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Usman, Sunyoto. 2006. *Malioboro, Mitra Tata Persada*. Yogyakarta.
- Zeithaml dan Bitner. 1996. *Service Marketing*. Mcgraw-Hill Companies Inc. New York.



Responden Yth,

Dalam rangka pengumpulan data untuk penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) penulis yang berjudul “Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Bus KOPATA”, saya mohon dengan rendah hati anda berkenan menjadi responden penelitian ini dan bersedia mengisi kuesioner terlampir. Data yang terkumpul nantinya akan dianalisis menjadi Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Kerelaan dan kesediaan anda mengisi kuesioner ini secara jujur dan terbuka akan sangat membantu dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) dan atas kerjasamanya serta kesediaannya dihaturkan terima kasih.

Hormat Saya,

Penyusun

No. Kuesioner :

Tanggal Pengisian :

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Usia : a. ≤ 25 tahun, b. 26-35 tahun, c. 36-45 tahun, d. > 45 tahun
3. Jenis Kelamin : a. Laki-laki, b. Perempuan
4. Pekerjaan : a. Pelajar, b. Mahasiswa, c. Pegawai/karyawan, d. Lainnya
5. Pendidikan : a. $\leq$ SD, b. SLTP, c. SLTA, d. PT

B. Daftar Pertanyaan

Berilah tanda centang ($\checkmark$) pada pilihan jawaban yang paling sesuai dengan kondisi anda.

STP : Sangat Tidak Puas

P : Puas

TP : Tidak Puas

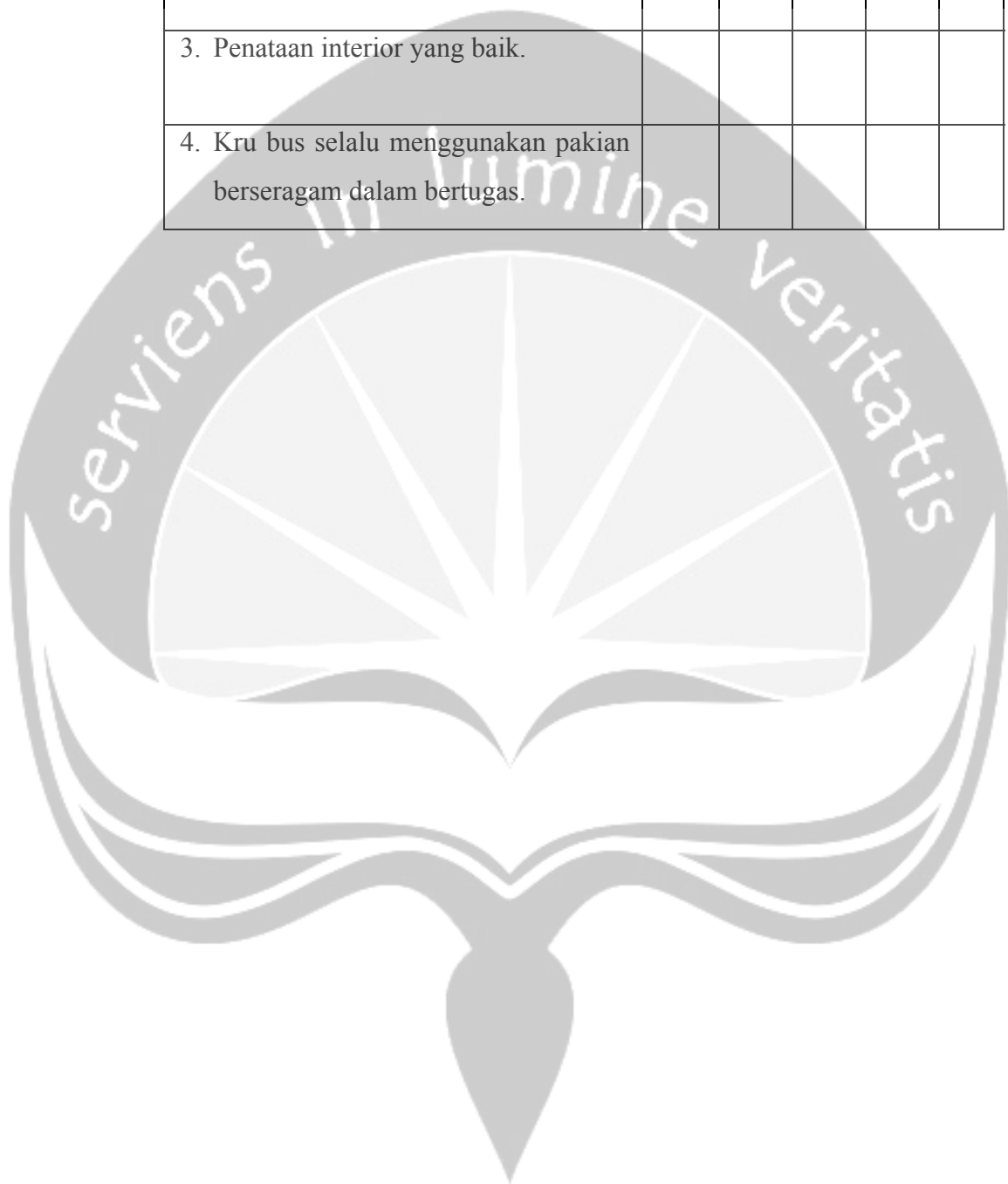
SP : Sangat Puas

BS : Biasa Saja

Reliability atau Keandalan	STP	TP	BS	P	SP
1. Ketepatan keberangkatan dan waktu tiba.					
2. Mengikuti rute perjalanan yang telah disediakan.					
3. Kejujuran kru bus untuk menarik biaya sesuai ketentuan yang berlaku.					
Responsiveness atau Cepat tanggap	STP	TP	BS	P	SP

1. Kru bus memberikan informasi yang jujur, jelas, dan akurat.					
2. Cepat tanggap terhadap masalah yang timbul.					
3. Cepat tanggap terhadap keluhan penumpang.					
Assurance atau Keyakinan	STP	TP	BS	P	SP
1. Melakukan komunikasi yang efektif dengan penumpang.					
2. Pelayanan yang ramah dan sopan.					
3. Tersedia perlengkapan P3K, pemadam kebakaran, dan palu pemecah kaca.					
Empathy atau Empati	STP	TP	BS	P	SP
1. Bertanggung jawab atas keamanan dan kenyamanan penumpang.					
2. Memberikan perhatian secara individu kepada penumpang.					
3. Menaikkan dan menurunkan penumpang ketika bus benar-benar berhenti dengan baik.					
Tangibles atau Berwujud	STP	TP	BS	P	SP
1. Kebersihan dan kerapihan dalam bus.					

2. Kebersihan dan kerapian penampilan kru bus.					
3. Penataan interior yang baik.					
4. Kru bus selalu menggunakan pakian berseragam dalam bertugas.					



Rekapitulasi Data																											
Responden	Usi a	Jenis Kelami	Pekerjaa n	Pendidik an	RELIABILITY				RESPONSIVENES				ASSURANCE				EMPATHY				TANGIBLES						
					1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3	4	Total		
1	A	A	A	C	1	1	2	4	2	1	3	6	1	2	1	4	2	3	2	7	2	2	1	1	6		
2	D	A	D	A	1	3	4	8	5	4	3	12	1	3	1	5	2	3	3	8	2	2	2	1	7		
3	B	A	B	D	2	3	5	10	5	4	4	13	3	3	1	7	1	1	1	3	2	2	2	1	7		
4	B	B	C	C	2	4	5	11	4	4	4	12	3	3	3	9	1	2	2	5	3	2	2	3	10		
5	A	B	A	C	1	1	2	4	2	2	2	6	1	2	4	7	5	4	3	12	3	2	3	3	11		
6	D	A	C	D	1	2	4	7	1	2	2	5	1	2	4	7	5	5	3	13	3	4	3	4	14		
7	D	B	D	A	4	5	4	13	3	4	5	12	4	4	3	11	2	2	3	7	2	1	1	2	6		
8	A	B	A	C	2	4	5	11	4	4	5	13	4	4	2	10	1	2	1	4	2	1	2	2	7		
9	B	A	C	D	2	4	5	11	4	5	3	12	4	2	2	8	1	1	1	3	1	1	1	2	5		
10	A	A	A	C	1	2	4	7	5	3	3	11	2	1	1	4	2	1	1	4	1	1	2	3	7		
11	C	A	C	D	1	3	3	7	1	3	2	6	2	1	1	4	3	3	2	8	1	1	2	3	7		
12	C	B	D	A	3	5	4	12	3	2	2	7	2	2	1	5	3	4	4	11	5	4	3	3	15		
13	A	B	A	B	1	1	2	4	2	1	3	6	3	3	3	9	3	3	4	10	5	2	3	4	14		
14	B	B	B	D	3	4	4	11	2	2	1	5	1	3	3	7	3	3	2	8	2	2	2	2	8		
15	A	A	A	B	1	1	2	4	1	3	1	5	1	3	3	7	3	1	2	6	2	2	2	1	7		
16	C	A	C	D	2	4	5	11	4	3	3	10	2	2	2	6	2	2	3	7	1	1	1	1	4		
17	A	A	A	B	2	3	5	10	4	4	3	11	3	4	2	9	1	2	3	6	4	3	3	2	12		
18	A	A	A	B	3	4	4	11	2	1	2	5	2	4	1	7	1	1	1	3	1	1	3	3	8		
19	D	B	D	A	3	5	4	12	2	3	2	7	2	2	1	5	1	1	1	3	1	1	1	3	6		
20	A	B	A	C	1	2	2	5	2	3	3	8	2	2	2	6	2	1	1	4	2	1	1	2	6		
21	A	B	A	B	2	2	3	7	1	2	1	4	2	1	2	5	2	2	2	6	2	1	1	1	5		
22	B	A	C	D	2	3	5	10	3	2	1	6	1	1	2	4	4	5	4	13	2	3	4	1	10		
23	A	B	B	D	1	1	2	4	2	3	2	7	1	1	3	5	4	3	3	10	4	3	4	5	16		
24	D	A	D	A	1	2	3	6	2	1	2	5	2	1	3	6	4	4	4	12	1	1	1	2	5		
25	B	B	B	D	2	2	3	7	2	1	3	6	3	2	3	8	2	1	1	4	1	1	2	3	7		
26	A	B	B	D	1	1	2	4	2	3	3	8	2	3	4	9	3	3	2	8	1	2	3	3	9		
27	C	A	C	C	3	2	4	9	2	3	1	6	1	2	3	6	3	3	3	9	3	2	3	4	12		
28	A	B	A	C	3	1	4	8	2	2	1	5	1	2	1	4	2	1	1	4	3	2	2	2	9		
29	A	A	B	D	2	5	5	12	3	2	3	8	2	1	1	4	2	2	2	6	1	1	1	2	5		
30	D	A	D	A	2	4	5	11	3	2	3	8	3	1	2	6	2	2	1	5	1	1	1	2	5		
31	D	B	D	A	2	4	5	11	3	5	4	12	3	2	2	7	2	2	1	5	1	2	1	1	5		
32	B	A	C	C	2	4	5	11	3	4	4	11	3	2	2	7	1	1	1	3	1	1	1	1	4		
33	B	A	B	D	1	2	3	6	3	4	4	11	2	2	1	5	2	3	2	7	3	3	2	1	9		
34	C	B	D	A	1	2	3	6	1	3	4	8	2	1	3	6	2	3	3	8	2	3	2	2	9		
35	A	B	A	C	1	1	2	4	3	3	3	9	1	1	3	5	2	2	2	6	2	2	2	3	9		
36	A	B	B	D	2	4	3	9	1	1	2	4	1	2	3	6	2	1	1	4	1	3	3	4	11		
37	B	B	B	D	1	1	2	4	1	3	1	5	1	2	1	4	1	2	2	5	2	2	2	1	7		
38	B	A	B	D	1	4	3	8	1	2	1	4	1	1	1	3	1	2	2	5	2	2	2	1	7		

39	D	A	D	A	2	1	3	6	3	2	1	6	3	1	3	7	3	1	1	5	2	2	2	1	7
40	D	B	C	A	3	2	4	9	3	4	4	11	3	4	3	10	3	3	2	8	1	1	2	1	5
41	A	B	B	D	3	4	5	12	4	4	4	12	2	4	3	9	2	3	3	8	1	1	3	4	9
42	A	A	A	C	3	5	5	13	5	4	5	14	4	2	3	9	2	2	3	7	3	2	3	3	11
43	C	A	A	C	2	2	4	8	3	3	3	9	2	3	3	8	1	1	1	3	3	2	3	3	11
44	A	A	A	C	2	4	4	10	3	3	2	8	1	3	1	5	1	1	1	3	1	2	1	2	6
45	C	B	C	D	1	2	2	5	1	2	2	5	1	2	1	4	2	3	2	7	1	1	3	3	8
46	A	B	B	D	1	1	2	4	1	3	3	7	2	1	1	4	2	3	2	7	1	1	1	2	5
47	B	A	B	D	1	1	2	4	3	3	3	9	2	1	3	6	3	2	2	7	3	4	4	5	16
48	A	A	B	D	1	4	4	9	3	2	1	6	2	2	2	6	3	2	2	7	3	3	4	5	15
49	D	B	C	A	2	2	3	7	2	1	1	4	2	2	2	6	1	1	1	3	1	3	3	2	9
50	A	B	A	B	2	3	5	10	4	3	3	10	2	2	2	6	1	1	1	3	2	4	3	4	13
51	A	A	A	B	3	5	5	13	4	3	3	10	3	2	3	8	5	4	3	12	2	1	1	1	5
52	D	A	C	D	3	2	3	8	2	1	2	5	3	4	4	11	5	2	2	9	1	1	1	1	4
53	A	A	B	D	1	1	2	4	2	3	4	9	2	2	3	7	4	2	1	7	1	1	2	2	6
54	B	A	A	D	2	4	4	10	2	2	4	8	2	3	4	9	4	4	5	13	4	3	2	3	12
55	D	B	C	A	1	1	3	5	2	2	1	5	1	2	3	6	3	1	1	5	1	1	2	3	7
56	D	B	B	D	2	3	4	9	2	1	2	5	1	1	2	4	3	1	1	5	1	1	1	2	5
57	B	A	A	C	2	1	2	5	1	1	2	4	2	1	2	5	2	1	1	4	1	1	3	2	7
58	A	A	A	C	2	2	3	7	2	1	2	5	1	1	1	3	2	1	1	4	1	2	3	3	9
59	C	B	D	A	2	2	3	7	5	4	3	12	1	2	1	4	2	2	1	5	1	2	1	1	5
60	A	B	A	B	1	2	4	7	2	4	3	9	1	2	1	4	2	2	1	5	2	3	2	1	8
61	A	A	A	B	1	1	2	4	2	3	2	7	2	3	3	8	4	3	3	10	2	3	2	3	10
62	D	A	C	C	2	1	4	7	3	4	3	10	2	2	4	8	4	3	3	10	4	3	2	2	11
63	A	B	B	D	2	4	5	11	3	4	3	10	2	1	2	5	1	1	1	3	1	1	1	2	5
64	A	B	B	D	2	4	5	11	2	3	4	9	4	3	2	9	1	2	1	4	1	1	1	2	5
65	B	A	B	D	1	1	3	5	1	2	2	5	1	1	1	3	2	2	1	5	1	2	3	3	9
66	B	B	B	D	1	5	4	10	2	3	2	7	1	2	1	4	2	1	1	4	3	2	3	2	10
67	C	A	C	A	2	3	4	9	2	3	3	8	1	3	1	5	3	3	3	9	3	2	1	2	8
68	D	A	D	A	2	3	4	9	2	3	3	8	2	2	3	7	3	3	3	9	2	1	1	2	6
69	B	B	B	D	1	1	2	4	2	3	4	9	3	3	3	9	2	3	2	7	2	1	2	1	6
70	A	B	B	D	2	4	5	11	3	4	4	11	3	2	3	8	2	2	3	7	3	2	2	1	8
71	C	B	C	D	2	4	5	11	3	4	4	11	3	1	2	6	1	1	3	5	1	1	1	2	5
72	A	B	A	C	1	2	4	7	3	3	2	8	3	2	2	7	2	1	2	5	2	1	1	3	7
73	B	B	B	D	1	1	2	4	1	3	2	6	1	3	3	7	2	3	1	6	2	2	2	3	9
74	B	A	B	D	1	2	3	6	1	2	1	4	1	3	3	7	2	3	3	8	2	2	3	3	10
75	C	A	C	C	2	4	4	10	3	2	1	6	2	3	2	7	1	1	3	5	2	2	3	3	10
76	A	B	A	A	1	2	4	7	3	3	3	9	3	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	1	4
77	C	B	C	D	1	2	3	6	4	4	4	12	3	5	2	10	1	2	2	5	1	1	1	1	4
78	A	A	B	D	2	4	4	10	4	4	4	12	2	1	1	4	2	2	2	6	2	1	1	2	6
79	D	A	D	A	2	4	5	11	5	5	4	14	4	2	2	8	2	2	2	6	2	3	1	3	9
80	D	B	D	A	3	4	5	12	2	3	3	8	2	1	3	6	2	3	4	9	5	3	2	3	13

80	D	B	D	A	3	4	5	12	2	3	3	8	2	1	3	6	2	3	4	9	5	3	2	3	13
81	A	B	B	D	3	5	5	13	2	2	2	6	1	2	3	6	4	5	3	12	3	4	2	1	10
82	B	B	C	C	3	2	4	9	3	4	2	9	1	3	3	7	2	1	1	4	3	2	2	1	8
83	B	B	C	C	2	3	4	9	3	4	3	10	2	3	3	8	2	1	1	4	1	1	1	2	5
84	D	B	B	D	2	1	3	6	2	3	1	6	1	1	3	5	2	2	3	7	1	2	3	2	8
85	B	A	B	D	2	3	4	9	3	3	1	7	1	1	4	6	2	2	2	6	1	1	3	5	10
86	A	A	A	B	1	2	4	7	3	3	3	9	2	1	4	7	5	3	2	10	2	2	1	1	6
87	A	B	A	D	1	1	2	4	1	2	3	6	2	2	3	7	5	3	3	11	2	3	3	4	12
88	B	B	D	A	2	3	4	9	5	4	3	12	2	2	3	7	1	1	3	5	1	3	3	4	11
89	D	A	B	D	2	2	4	8	3	3	3	9	2	2	2	6	1	1	1	3	1	1	1	2	5
90	D	B	C	C	2	2	4	8	3	2	1	6	1	1	2	4	1	1	1	3	1	1	1	1	4
91	B	B	B	D	1	1	2	4	2	1	3	6	1	1	2	4	1	2	2	5	1	2	2	1	6
92	A	A	A	B	1	1	2	4	2	3	3	8	2	1	1	4	2	2	2	6	1	2	2	2	7
93	A	A	C	D	1	1	2	4	2	3	3	8	2	2	1	5	3	3	2	8	1	1	2	2	6
94	C	A	C	D	1	2	3	6	3	3	3	9	2	2	3	7	3	3	3	9	4	4	2	2	12
95	B	B	B	D	2	5	5	12	3	5	5	13	4	2	1	7	3	2	2	7	2	2	2	2	8
96	C	B	D	C	2	4	5	11	2	2	3	7	2	2	2	6	3	2	1	6	2	3	4	5	14
97	A	B	A	B	2	1	2	5	2	1	3	6	2	2	4	8	4	5	4	13	3	3	2	1	9
98	A	A	A	A	2	1	2	5	1	2	3	6	2	1	3	6	4	4	3	11	3	2	1	3	9
99	B	A	B	D	2	1	2	5	2	3	2	7	1	1	2	4	2	1	1	4	1	1	2	3	7
100	D	A	D	A	1	1	2	4	2	1	2	5	1	3	2	6	1	1	1	3	1	1	1	2	5
101	A	B	A	D	1	1	2	4	2	2	3	7	3	3	1	7	1	1	1	3	1	2	3	4	10
102	A	B	A	B	3	4	3	10	2	2	4	8	3	4	1	8	3	3	3	9	2	2	3	3	10
103	A	A	A	D	2	4	5	11	3	4	4	11	3	4	1	8	3	1	1	5	1	1	2	3	7
104	B	B	C	D	2	4	5	11	3	4	4	11	3	1	1	5	2	4	4	10	3	3	3	4	13
105	B	A	B	D	1	2	3	6	2	1	3	6	3	3	1	7	2	2	2	6	3	3	2	3	11
106	A	A	A	C	1	3	2	6	2	2	2	6	1	3	1	5	2	2	3	7	1	1	1	1	4
107	A	B	A	C	1	3	3	7	2	1	2	5	1	2	3	6	3	3	2	8	1	1	1	1	4
108	A	B	A	C	2	4	3	9	2	1	2	5	2	2	3	7	3	1	2	6	1	1	1	2	5
109	D	A	D	A	3	3	4	10	3	4	3	10	2	3	3	8	1	1	1	3	1	1	3	2	7
110	D	A	C	D	3	4	5	12	3	2	2	7	1	3	1	5	1	2	1	4	1	2	3	2	8
111	A	A	A	A	3	4	5	12	3	3	2	8	1	1	1	3	1	3	2	6	1	2	2	2	7
112	B	B	C	D	2	2	3	7	1	1	1	3	1	1	1	3	2	3	2	7	2	2	2	1	7
113	B	B	C	C	1	2	2	5	1	3	1	5	1	3	1	5	2	2	2	6	2	1	2	1	6
114	A	B	A	A	1	1	2	4	2	1	3	6	3	2	2	7	3	3	2	8	3	3	3	4	13
115	C	A	B	D	2	5	5	12	5	4	4	13	3	4	2	9	3	3	2	8	2	3	3	4	12
116	A	B	A	A	2	5	5	12	5	4	4	13	3	4	3	10	4	5	3	12	2	5	3	3	13
117	A	B	B	D	1	2	4	7	2	2	2	6	2	2	3	7	2	2	1	5	1	1	1	2	5
118	C	A	D	A	2	4	4	10	3	3	2	8	2	1	3	6	1	2	1	4	1	1	1	1	4
119	A	A	A	A	2	3	4	9	3	3	3	9	2	2	3	7	2	1	1	4	1	2	2	3	8
120	A	B	B	D	1	1	2	4	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	2	7	3	2	2	3	10
121	D	A	D	A	1	2	3	6	2	3	3	8	2	3	5	10	4	3	2	9	1	2	2	1	6
122	A	A	B	D	1	4	5	10	3	3	4	10	3	4	5	12	5	3	3	11	3	1	1	1	6

123	D	B	D	A	2	4	5	11	5	5	4	14	3	5	3	11	2	1	3	6	2	3	1	2	8
124	A	B	B	D	1	1	2	4	3	3	3	9	2	2	3	7	2	2	2	6	2	3	1	2	8
125	A	A	A	A	2	3	4	9	3	3	3	9	2	1	1	4	2	2	2	6	1	1	1	2	5
126	C	B	C	D	2	2	3	7	2	1	1	4	1	1	2	4	3	4	4	11	5	5	3	3	16
127	C	A	C	D	2	2	3	7	1	3	3	7	1	2	1	4	1	1	1	3	1	1	3	4	9
128	B	A	C	D	2	3	4	9	2	3	3	8	4	3	2	9	1	1	1	3	1	1	1	2	5
129	B	B	B	D	3	5	5	13	4	4	4	12	4	4	3	11	4	5	3	12	2	2	2	2	8
130	A	B	A	B	3	4	5	12	4	5	4	13	3	3	4	10	5	4	3	12	2	2	2	3	9
131	A	A	A	B	2	1	2	5	2	3	3	8	2	2	4	8	3	1	1	5	3	2	2	3	10
132	D	B	D	A	2	3	4	9	3	3	3	9	2	1	3	6	2	2	1	5	1	1	3	4	9
133	A	A	A	B	2	4	4	10	3	2	1	6	1	1	2	4	2	2	2	6	3	3	3	5	14
134	A	B	A	B	1	1	2	4	2	2	1	5	1	1	2	4	2	2	2	6	1	3	1	2	7
135	B	B	D	A	1	1	2	4	2	3	2	7	2	2	2	6	3	1	2	6	1	1	1	1	4
136	C	A	C	D	1	2	3	6	1	3	3	7	2	2	4	8	3	4	3	10	3	1	1	2	7
137	B	B	B	D	1	2	2	5	2	3	3	8	2	3	4	9	4	3	3	10	3	1	1	1	6
138	A	B	A	B	2	4	5	11	3	4	3	10	2	3	3	8	2	1	1	4	1	2	2	3	8
139	C	A	D	A	2	4	5	11	3	4	3	10	2	4	2	8	3	2	3	8	2	2	2	3	9
140	A	B	A	C	2	5	5	12	2	3	3	8	2	2	1	5	3	3	3	9	2	1	1	1	5
141	A	B	A	C	3	1	3	7	1	3	3	7	2	2	1	5	2	3	1	6	1	1	1	1	4
142	B	A	B	D	3	2	2	7	2	1	2	5	2	2	1	5	1	1	1	3	1	1	1	1	4
143	B	B	C	D	2	2	4	8	2	1	3	6	2	1	1	4	1	1	1	3	1	2	2	3	8
144	A	B	A	C	2	1	2	5	1	3	3	7	2	1	1	4	2	1	1	4	1	1	1	3	6
145	A	B	A	B	3	2	3	8	3	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	1	5
146	C	A	C	C	3	2	3	8	3	2	1	6	1	1	1	3	1	1	1	3	2	2	2	1	7
147	D	B	D	C	3	2	4	9	3	1	2	6	1	2	2	5	3	2	3	8	2	2	4	4	12
148	A	B	A	C	1	1	2	4	2	3	2	7	2	2	2	6	3	2	3	8	2	3	4	4	13
149	B	A	B	D	1	3	4	8	3	2	3	8	2	4	3	9	3	3	3	9	2	1	1	2	6
150	B	B	C	D	2	4	4	10	5	5	5	15	4	4	3	11	2	3	3	8	1	1	2	2	6
151	A	A	B	D	2	2	3	7	2	3	3	8	4	3	3	10	2	1	1	4	1	1	3	3	8
152	D	A	D	A	1	2	3	6	4	3	3	10	2	3	1	6	2	1	1	4	3	2	3	3	11
153	A	B	B	D	2	5	5	12	4	2	3	9	2	5	3	10	2	2	2	6	3	2	2	1	8
154	C	B	D	A	1	1	2	4	2	2	3	7	2	1	2	5	2	2	2	6	1	1	1	2	5
155	A	A	B	D	2	4	5	11	5	5	3	13	3	1	2	6	1	1	1	3	1	1	2	2	6
156	B	A	A	C	1	1	2	4	2	3	3	8	3	2	1	6	1	1	2	4	1	1	1	3	6
157	B	B	B	D	1	1	2	4	2	3	2	7	2	2	1	5	2	1	1	4	1	2	3	3	9
158	A	B	A	B	2	4	5	11	3	4	2	9	1	1	3	5	5	4	5	14	4	2	3	1	10
159	D	B	C	D	2	5	5	12	3	2	2	7	1	1	4	6	5	2	2	9	2	2	2	2	8
160	A	A	B	D	3	3	3	9	2	2	3	7	2	2	4	8	4	4	5	13	2	2	2	1	7
161	B	A	B	D	3	4	4	11	2	3	3	8	2	2	3	7	4	3	1	8	1	1	1	1	4
162	C	A	B	D	2	1	2	5	1	3	1	5	1	1	2	4	2	1	1	4	1	1	1	2	5
163	B	B	B	D	2	4	4	10	2	1	1	4	1	2	2	5	3	1	1	5	1	1	1	3	6
164	D	B	C	A	4	4	5	13	5	4	4	13	2	2	3	7	3	3	2	8	3	4	3	3	13

165	B	B	B	D	1	1	2	4	2	2	3	7	3	4	1	8	1	1	1	3	1	1	1	2	5
166	A	B	A	C	1	2	3	6	2	3	4	9	3	4	4	11	2	3	3	8	3	3	3	5	14
167	A	A	A	B	3	2	4	9	3	3	4	10	1	1	3	5	2	1	3	6	2	3	4	5	14
168	C	A	C	D	2	3	4	9	3	4	2	9	1	1	3	5	2	2	3	7	2	3	2	2	9
169	C	B	C	D	2	3	3	8	2	1	2	5	2	2	1	5	1	1	1	3	1	1	2	3	7
170	A	B	A	D	2	4	5	11	3	3	3	9	2	3	1	6	2	1	1	4	1	1	1	1	4
171	D	A	D	A	2	1	2	5	1	3	1	5	1	3	3	7	4	3	2	9	3	4	1	2	10
172	D	B	D	A	1	1	2	4	1	3	3	7	2	2	3	7	4	3	2	9	1	1	1	2	5
173	A	B	A	C	1	1	2	4	2	1	3	6	2	1	3	6	3	2	1	6	1	2	3	4	10
174	A	B	A	C	2	2	3	7	3	2	4	9	3	2	1	6	3	2	1	6	1	1	3	3	8
175	B	A	B	D	1	2	3	6	4	4	4	12	3	3	1	7	1	1	1	3	1	1	2	2	6
176	C	B	C	A	4	5	5	14	4	4	5	13	4	5	2	11	1	1	2	4	1	2	2	1	6
177	C	A	C	A	2	4	5	11	3	4	4	11	3	2	2	7	3	3	2	8	3	2	2	1	8
178	B	B	B	D	1	1	2	4	2	3	2	7	2	3	2	7	2	3	3	8	3	3	3	2	11
179	B	A	B	D	1	1	2	4	2	3	2	7	1	3	1	5	2	1	3	6	2	3	3	3	11
180	A	A	A	C	2	4	5	11	3	1	2	6	1	3	1	5	2	1	2	5	2	2	2	4	10

		Jenis Kelamin											
		A	B	Total	A	B	Total	A	B	Total	A	B	Total
Nilai		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
R E L I	1	30	38	68	19	30	49	-	-	0			
	2	41	40	81	22	24	46	18	30	48			
	3	13	15	28	16	7	23	19	19	38			
	4	0	3	3	23	23	46	27	21	48			
	5	-	-	0	4	12	16	25	21	46			
R E S P	1	12	13	25	10	18	28	13	14	27			
	2	26	44	70	18	20	38	20	23	43			
	3	32	24	56	38	32	70	37	35	72			
	4	7	9	16	15	21	36	13	19	32			
	5	7	6	13	3	6	9	1	6	6			
A S U R	1	27	29	56	27	25	52	30	26	56			
	2	37	39	76	26	40	66	20	25	45			
	3	15	21	36	23	17	40	23	38	61			
	4	6	7	12	8	10	18	9	7	16			
	5	-	-	0	0	4	4	2	0	2			
E M P H	1	22	20	42	32	32	64	32	37	69			
	2	29	42	71	23	28	51	25	29	54			
	3	17	22	39	21	26	47	23	23	46			
	4	11	7	18	6	6	12	2	6	8			
	5	5	5	10	2	4	6	2	1	3			
T A N G	1	39	46	85	37	40	77	30	32	62	22	27	49
	2	24	28	52	29	32	61	30	33	63	29	28	57
	3	17	16	33	14	18	32	20	27	47	23	25	48
	4	4	2	6	4	4	8	4	4	8	5	13	18
	5	0	4	4	0	2	2	-	-	0	5	3	8

		Pekerjaan																								
		A	B	C	D	Tota	A	B	C	D	Tota	A	B	C	D	Tota	A	B	C	D						Tota
Nilai		1					2					3					4					5				
R E L I	1	23	27	9	9	68	21	19	3	6	49	-	-	-	-	0										
	2	25	20	23	13	81	13	10	17	6	46	21	19	3	6	49										
	3	10	7	6	5	28	6	5	7	5	23	9	11	12	6	38										
	4	0	0	2	1	3	14	13	11	8	46	14	11	13	10	48										
	5	-	-	-	-	0	4	7	2	3	16	14	13	12	7	46										
R E S P	1	7	8	7	3	25	12	7	6	3	28	6	9	10	2	27										
	2	25	26	10	9	70	12	12	9	5	38	14	13	9	7	43										
	3	18	12	16	10	56	25	24	10	11	70	28	19	11	14	72										
	4	5	5	5	1	16	8	9	13	6	36	8	12	8	4	32										
	5	2	3	2	6	13	1	2	2	3	8	2	1	2	1	6										
A S U R	1	17	18	16	5	56	18	15	11	8	52	23	16	12	5	56										
	2	25	22	12	17	76	21	18	16	11	66	11	12	13	9	45										
	3	14	10	8	4	36	12	14	8	6	40	17	21	10	13	61										
	4	2	4	4	2	12	7	6	3	2	18	7	4	5	0	16										
	5	-	-	-	-	0	-	1	2	1	4	0	1	0	1	2										
E M P H	1	11	11	15	5	42	24	17	15	8	64	23	22	13	11	69										
	2	24	26	9	12	71	14	18	8	11	51	16	19	13	6	54										
	3	12	9	11	7	39	12	16	12	7	47	15	12	11	8	46										
	4	5	7	2	4	18	6	1	3	2	12	2	-	3	3	8										
	5	6	1	3	0	10	2	2	2	0	6	2	1	-	-	3										
T A N G	1	24	26	21	14	85	21	25	19	12	77	19	17	11	15	62	15	14	13	7	49					
	2	20	15	7	10	52	23	18	12	8	61	18	21	18	6	63	11	21	14	11	57					
	3	10	12	9	2	33	12	9	5	6	32	19	13	10	5	47	21	12	9	6	48					
	4	3	1	2	0	6	1	2	3	2	8	2	3	1	2	8	8	3	4	3	18					
	5	1	0	1	2	4	1	0	1	0	2	-	-	-	-	0	3	4	0	1	8					

		Pendidikan																			
		A	B	C	D	Tota	A	B	C	D	Tota	A	B	C	D	Tota	A	B	C	D	Tota
Nilai		1					2					3					4				
R E L I	1	12	7	13	36	68	9	7	11	22	49	-	-	-	-	0					
	2	19	8	17	37	71	8	6	13	20	46	7	7	11	23	48					
	3	6	6	7	9	28	8	2	3	10	23	8	3	7	20	38					
	4	3	0	0	0	3	10	6	8	22	46	14	5	12	17	48					
	5	-	-	-	-	0	5	1	2	8	16	11	6	7	22	46					
R E S P	1	4	2	4	15	25	4	4	8	12	28	4	5	6	12	27					
	2	12	9	15	34	70	6	4	8	20	38	7	3	12	21	43					
	3	15	6	14	21	56	16	8	14	32	70	19	10	13	30	72					
	4	2	4	2	8	16	11	4	7	14	36	8	3	4	17	32					
	5	7	0	2	4	13	3	1	0	4	8	2	0	2	2	6					
A S U R	1	7	7	15	27	56	12	8	8	24	52	9	5	14	28	56					
	2	21	9	14	32	76	15	5	18	28	66	11	5	10	19	45					
	3	9	5	6	16	36	7	5	9	19	40	19	7	10	25	61					
	4	3	0	2	7	12	4	3	2	9	18	0	4	3	9	16					
	5	-	-	-	-	0	2	0	0	2	4	1	0	0	1	2					
E M P H	1	9	4	9	20	42	13	7	18	26	64	14	6	18	31	69					
	2	14	7	17	33	71	10	6	11	24	51	13	6	9	26	54					
	3	11	4	9	15	39	13	4	7	23	47	10	6	10	20	46					
	4	6	2	1	9	18	3	3	1	5	12	3	2	0	3	8					
	5	0	4	1	5	10	1	1	0	4	6	0	1	0	2	3					
T A N G	1	22	5	15	43	85	16	4	17	40	77	19	4	14	25	62	11	8	10	20	49
	2	9	10	13	20	52	13	9	16	23	61	12	9	10	32	63	15	3	8	31	57
	3	7	3	8	15	33	7	7	4	14	32	9	7	10	21	47	11	6	12	19	48
	4	0	2	1	3	6	3	1	0	4	8	0	1	3	4	8	3	2	5	8	18
	5	2	1	0	1	4	1	-	-	1	2	-	-	-	-	0	-	2	2	4	8

Frekuensi																
	Reliability			Responsiveness			Assurance			Empathy			Tangibles			
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	4
1	68	49	0	25	28	27	56	52	56	42	64	69	85	77	62	49
2	81	46	48	70	38	43	76	66	45	71	51	54	52	61	63	57
3	28	23	38	56	70	72	36	40	61	39	47	46	33	32	47	48
4	3	46	48	16	36	32	12	18	16	18	12	8	6	8	8	18
5	0	16	46	13	8	6	0	4	2	10	6	3	4	2	0	8
	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180