

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **V.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan pada bab IV maka dapat ditarik kesimpulan secara umum sebagai berikut.

##### **V.1.1. Karakteristik Responden**

Berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa sebagian besar nasabah Bank Haga yang mempunyai tabungan Maestro adalah wanita sebanyak 66%, berdasarkan umur diketahui bahwa sebagian besar nasabah Bank Haga adalah nasabah yang berumur 20 tahun sampai dengan 24 tahun sebanyak 28%, berdasarkan pendapatan diketahui bahwa sebagian besar adalah nasabah yang memiliki pendapatan sebesar Rp 1.000.000 sampai dengan Rp 1.900.000 sebanyak 39%, dan berdasarkan pekerjaan diketahui sebagian besar nasabah adalah nasabah yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta sebanyak 81%.

##### **V.1.2. Penilaian Nasabah**

1. Penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank Haga pada variabel Tangibles sebesar 87% menyatakan setuju dan sangat setuju, bahwa Bank Haga mempunyai peralatan dan perlengkapan yang

modern, fasilitas fisik yang di tata dengan baik, sarana penunjang dan mempunyai brosur / pamflet yang informative.

2. Penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank Haga pada variabel Reliability sebesar 88% menyatakan setuju dan sangat setuju, bahwa Bank Haga mengerjakan sesuatu dengan tepat waktu, membantu nasabah dalam menyelesaikan masalah, menangani transaksi dengan cermat, dan karyawan yang memiliki pengetahuan luas.
3. Penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank Haga pada variabel Responsiveness sebesar 93% menyatakan setuju dan sangat setuju, bahwa Bank Haga memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik terhadap nasabah, memberikan informasi yang tepat dan akurat, menangani keluhan dengan cepat, dan menanggapi pertanyaan nasabah dengan baik.
4. Penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank Haga pada variabel Assurance sebesar 92% menyatakan setuju dan sangat setuju, bahwa karyawan Bank Haga memiliki kemampuan akademis, nasabah merasa aman dalam melakukan transaksi, pelayanan yang baik saat menghadapi masalah, dan karyawan Bank Haga dapat menanamkan rasa percaya terhadap nasabah
5. Penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank Haga pada variabel Emphaty sebesar 94% menyatakan setuju dan sangat setuju

bahwa karyawan Bank Haga memahami masalah nasabah, konsisten dalam berlaku sopan, memahami kebutuhan nasabah, dan pelayanan yang sepenuh hati terhadap nasabah.

### **V.1.3. Perbedaan Penilaian Nasabah**

#### **1. Jenis Kelamin**

- a. Ada perbedaan penilaian nasabah terhadap variabel kualitas (Reliability) ditinjau dari jenis kelamin. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa ada perbedaan nasabah pria dan wanita yang mempengaruhi penilaian nasabah terhadap variabel kualitas pelayanan (Reliability), diduga hal ini disebabkan karena wanita lebih mudah untuk mengungkapkan sesuatu, seperti saran, keluhan, dan tanggapan dibandingkan pria.
- b. Tidak ada perbedaan penilaian nasabah terhadap variabel kualitas pelayanan (Tangibles, Responsiveness, Assurance, Emphaty) ditinjau dari jenis kelamin, dengan demikian berdasarkan hasil survey, ternyata ditemukan sebagian besar nasabah baik pria ataupun wanita mempunyai penilaian yang sama terhadap variabel dimensi kualitas pelayanan (Tangibles, Responsiveness, Assurance, Emphaty).

#### **2. Umur**

Ada perbedaan penilaian nasabah terhadap variabel kualitas (reliability) ditinjau dari umur. Dengan demikian dapat dikatakan

bahwa ada perbedaan umur yang mempengaruhi penilaian nasabah terhadap variabel kualitas pelayanan (reliability), diduga hal ini disebabkan kesibukan nasabah yang berbeda dalam setiap jenjang umurnya, jika nasabah yang memiliki usia yang masih produktif ia akan memiliki banyak kesibukan dan akan mengharapkan pelayanan yang cepat, dibandingkan nasabah yang memiliki umur yang sudah tidak produktif lagi ia akan memiliki banyak waktu luang.

Tidak ada perbedaan penilaian nasabah terhadap variabel kualitas pelayanan (Tangibles, Responsiveness, Assurance, Emphaty) ditinjau dari umur, dengan demikian berdasarkan hasil survey, ternyata ditemukan sebagian besar nasabah baik yang berusia 15 tahun sampai dengan 19 tahun, 20 tahun sampai dengan 24 tahun, 25 tahun sampai dengan 29 tahun, 30 tahun sampai dengan 34 tahun, 35 tahun sampai dengan 39 tahun, 40 tahun sampai dengan 44 tahun, 45 sampai dengan 49 tahun, dan lebih dari 50 tahun mempunyai penilaian yang sama terhadap variabel dimensi kualitas pelayanan (Tangibles, Responsiveness, Assurance, Emphaty).

### 3. Pendapatan

Tidak ada perbedaan penilaian nasabah terhadap variabel kualitas pelayanan (Tangibles, Responsiveness, Assurance, Emphaty) ditinjau dari umur, dengan demikian berdasarkan hasil survey, ternyata ditemukan sebagian besar nasabah baik yang mempunyai pendapatan

berkisar kurang dari Rp 1.000.000, berkisar antara Rp 1.000.000 sampai dengan Rp 1.900.000, berkisar antara Rp 2.000.000 sampai dengan Rp 2.900.000, berkisar antara Rp 3.000.000 tahun Rp 3.900.000, berkisar lebih dari Rp 4.000.000 mempunyai penilaian yang sama terhadap variabel dimensi kualitas pelayanan (Tangibles, Responsiveness, Assurance, Emphaty).

#### 4. Pekerjaan

Tidak ada perbedaan penilaian nasabah terhadap variabel kualitas pelayanan (Tangibles, Responsiveness, Assurance, Emphaty) ditinjau dari umur, dengan demikian berdasarkan hasil survey, ternyata ditemukan sebagian besar nasabah baik yang mempunyai pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa, pegawai swasta, pegawai negeri / BUMN / TNI / POLRI, dan wiraswasta mempunyai penilaian yang sama terhadap variabel dimensi kualitas pelayanan (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty).

5. Secara menyeluruh dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank Haga ditinjau dari jenis kelamin, dan umur. Nasabah menilai berbeda terhadap kualitas pelayanan dimensi reliability di Bank Haga dalam hal mengerjakan sesuatu dengan tepat waktu, menangani transaksi dengan cepat, dan mau bertanggung jawab untuk memecahkan masalah yang dihadapi oleh nasabah.

Tidak ada perbedaan nasabah dari pendapatan dan pekerjaan, dengan kata lain sebagian besar nasabah menilai sama terhadap variabel kualitas pelayanan di Bank Haga dalam hal tangibles, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty.

## V.2. Implikasi Managerial

Dari hasil – hasil penelitian mengenai analisis penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan pada Bank Haga, maka implikasi managerial yang dapat diberikan untuk perusahaan adalah :

1. Ditemukan adanya perbedaan penilaian nasabah terhadap variabel reliability berdasarkan jenis kelamin dan umur.

Untuk perbedaan penilaian nasabah berdasarkan jenis kelamin diduga nasabah wanita lebih mudah untuk mengungkapkan sesuatu, seperti saran, keluhan, dan tanggapan dibandingkan dengan nasabah laki-laki

Untuk perbedaan penilaian berdasarkan umur diduga karena nasabah yang memiliki usia yang masih produktif akan memiliki banyak kesibukan dan akan mengharapkan pelayanan yang cepat, dibandingkan nasabah yang memiliki umur yang sudah tidak produktif lagi ia akan memiliki banyak waktu luang. Oleh karena itu sebaiknya perusahaan lebih memperhatikan pelayanan untuk nasabah wanita dan nasabah yang usianya masih produktif terhadap variabel reliability seperti kemampuan untuk menjalankan pelayanan yang telah

dijanjikan secara tepat dan akurat. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan.

2. Tidak ditemukannya perbedaan penilaian nasabah, maka Bank Haga harus tetap mempertahankan atau meningkatkan pelayanannya.

Untuk variabel tangibles, Bank Haga harus tetap mempertahankan atau meningkatkan pelayanan dalam hal fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan untuk mendukung semua transaksi, sarana penunjang, dan bahan – bahan yang berhubungan dengan pelayanan yang dimiliki Bank Haga.

Untuk variabel responsiveness, Bank Haga harus tetap mempertahankan atau meningkatkan kemampuan karyawan berkomunikasi dengan nasabah, memberikan informasi secara tepat dan akurat, menangani keluhan, dan cara karyawan menanggapi pertanyaan nasabah.

Untuk variabel assurance, Bank Haga harus tetap mempertahankan atau meningkatkan keamanan dalam melakukan transaksi, kemampuan karyawan secara akademis, pelayanan dalam melakukan transaksi, dan kemampuan staff Bank Haga dalam menanamkan rasa percaya terhadap nasabah.

Untuk variabel empathy, Bank Haga harus tetap mempertahankan atau meningkatkan pelayanan dalam hal memahami masalah nasabah,

## DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip dan Gary Amstron, *Prinsip – Prinsip Pemasaran*, Edisi Delapan, Jakarta: Erlangga, 2001
- Fitzsimmons, James A dan Mona J, *Service Management : Operation, Strategy, and Information Technology*, Fifth Edition, McGraw Hill, 2005
- Zaithaml, Valarie A dan Mary Jo, *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across The Firm*, Third Edition, McGraw Hill, 2003
- Kotler, Philip dan Kevin Lane, *Marketing Management*, Twelfth Edition, Pearson International Edition, 2005
- Tiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Andi offset, Yogyakarta, 2000
- Etzel, Michael, Walker, Bruce J., dan Stanton, William J., *Marketing*, Twelfth Edition, McGraw Hill, Irwin, USA, 2003
- Swastha, Basu dan Handoko, Hani, *Manajemen Pemasaran, Analisis Penilaian Konsumen*, Edisi Pertama, Cetakan Kedua, Liberty, Yogyakarta, 1997
- Hawkins, Del I, Roger, J Best, Coney, Kenneth A, *Consumer Behaviour : Building Marketing Strategy*, Eight Edition, Irwan Mc Graw Hill, Boston, 2001
- Kotler, Philip and Amstron, Gary, 2001, *Principle of Marketing*, Ninth Edition, Prentice Hall Inc. Uppersaddle River, New Jersey, 2001
- Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*, Edisi Pertama, Salemba Empat, 2001
- Jasfar, Farida, *Manajemen Jasa, Pendekatan Terpadu Ghalia Indonesia*, 2003
- Santoso, Singgih, dan Fandy Tjiptono, *Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, Cetakan Pertama, Jakrta, Elex Media Komputindo, 2001
- Hadi, Soetrisno, *Analisis Butir Instrumen Angket Tes dan Skala Nilai dengan Basica*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Yogyakarta, Andi Offset, 1991
- Subiyakto, Haryono, *Statistika Inferen Untuk Bisnis*, Edisi Kedua, Cetakan Pertama, Yogyakarta, STIE YKPN, 2001
- Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, Cetakan Ketiga, Bandung, ALFA BETA, 2001
- Suparmoko, Metode Penelitian, Edisi Ketiga, BPFE, Yogyakarta, 1993





**Lampiran I**  
**Kuesioner**

**KUESIONER PENILAIAN NASABAH TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN BANK HAGA DI BANDAR LAMPUNG**

Dengan Hormat,

Bersama surat ini saya atas nama Maria Marcella, sebagai Mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta jurusan manajemen yang sedang menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “ Penilaian Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Haga Bandar Lampung.

Memohon bantuan kepada Bapak / Ibu / Sdr / Sdi sebagai nasabah Bank Haga, kiranya dapat meluangkan waktu untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang terlampir.

Anda diminta menilai sejauh mana Bank Haga benar – benar memiliki karakteristik yang diungkapkan dalam setiap pertanyaan. Pilihlah satu jawaban dengan memberikan tanda ( √ ) pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan jawaban anda.

Anda diminta menjawab 2 kelompok pertanyaan :

1. Terdiri dari pertanyaan – pertanyaan mengenai karakteristik nasabah Bank Haga Bandar Lampung
2. Terdiri dari pertanyaan – pertanyaan mengenai penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank Haga Bandar Lampung.

Adapun jawaban-jawaban yang anda berikan pada saya akan saya gunakan sebagai data penelitian dan juga sebagai masukan bagi Bank Haga untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Saya sangat menghargai atas waktu yang telah anda luangkan dan saya ucapkan terima kasih sebesar – besarnya untuk perhatian dan kerjasama anda.

Yogyakarta, 23 oktober 2005

Maria Marcella

## Karakteristik Responden

1. Jenis kelamin :

- Pria       Wanita

2. Umur :

- 15 – 19 tahun       35 – 39 tahun  
 20 – 24 tahun       40 – 44 tahun  
 25 – 29 tahun       45 – 49 tahun  
 30 – 34 tahun       > 50 tahun

3. Pendapatan / bulan :

- < Rp 1.000.000,00  
 Rp 1.000.000,00 – Rp 1.900.000,00  
 Rp 2.000.000,00 – Rp 2.900.000,00  
 Rp 3.000.000,00 – Rp 3.900.000,00  
 > Rp 4.000.000,00

4. Pekerjaan :

- Pelajar / Mahasiswa  
 Pegawai Swasta  
 Pegawai Negri / Pegawai BUMN / TNI / POLRI  
 Wiraswasta

**II. Penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank Huga Bandar Lampung.**

Keterangan :

SS ( Sangat Setuju ), S ( Setuju ), N ( Netral ), TS ( Tidak Setuju ), STS ( Sangat Tidak Setuju )

<b>A. Dimensi Tangibles (bukti fisik)</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1. Bank Huga punya peralatan dan perlengkapan yang modern untuk mendukung semua transaksi agar berjalan lancar					
2. Fasilitas fisik yang dimiliki Bank Huga ditata dengan baik dan tampak menarik (ruang tunggu)					
3. Sarana penunjang untuk kelancaran bertransaksi yang dimiliki Bank Huga lengkap (ATM)					
4. Bahan – bahan yang berhubungan dengan pelayanan seperti brosur / pamflet berisi informasi lengkap					

<b>B. Dimensi Reliability (keandalan)</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1. Bank Huga mengerjakan dan menyediakan jasa dengan tepat waktu dan sesuai dengan yang dijanjikan					
2. Bank Huga menunjukkan tanggung jawabnya untuk membantu memecahkan masalah yang sedang anda hadapi					

3. Bank Haga dalam menangani transaksi dengan cermat dan tepat					
4. Karyawan dan staff Bank Haga memiliki pengetahuan yang cukup sehingga dapat menjawab pertanyaan – pertanyaan anda					

<b>C. Responsiveness (ketanggapan)</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1. Karyawan dan staff Bank Haga memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik terhadap nasabah					
2. Karyawan dan staff Bank Haga memberikan informasi secara tepat dan akurat					
3. Karyawan dan staff Bank Haga selalu mendengarkan keluhan – keluhan anda dan menanganinya dengan cepat					
4. Saat menanggapi pertanyaan anda Karyawan dan staff Bank Haga tidak melakukan pekerjaan yang lain					

<b>D. Assurance (jaminan)</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1. Anda merasa aman dalam melakukan transaksi					
2. Karyawan dan staff Bank Haga secara akademis memiliki kemampuan, keterampilan untuk menjawab setiap pertanyaan nasabah					
3. Saya mendapat pelayanan yang baik dari karyawan jika sedang menghadapi					

masalah yang menyangkut transaksi yang ada di Bank Haga					
4. Anda merasa Karyawan dan staff Bank Haga dapat menanamkan rasa percaya anda terhadap Bank Haga.					

<b>E. Emphaty (empati)</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1. Karyawan dan staff Bank Haga selalu sungguh - sungguh mengutamakan kepentingan nasabah					
2. Karyawan dan staff Bank Haga selalu memberikan pelayanan yang baik selama jam kerja					
3. Karyawan dan staff Bank Haga berusaha untuk memahami apa yang menjadi kebutuhan anda.					
4. Karyawan dan staff Bank Haga memberikan pelayanan sepenuh hati terhadap anda					



*serviens in lumine veritatis*

# Lampiran II

## Data Penelitian

### Case Summaries

	Jenis kelamin	Umur	Pendapatan/bulan	Pekerjaan	TANG 1	TANG 2	TANG 3	TANG 4	RELI 1
1	2	2	2	2	5	4	5	5	4
2	1	8	1	2	4	4	4	4	4
3	1	5	2	2	5	4	4	4	5
4	1	4	2	2	4	4	4	5	4
5	1	3	1	2	4	4	3	5	5
6	2	2	2	2	4	4	4	4	4
7	2	4	1	2	3	5	5	4	4
8	1	3	1	2	4	4	4	4	4
9	1	5	5	4	4	4	4	4	3
10	2	3	1	2	3	4	5	4	4
11	2	2	2	2	4	4	2	2	4
12	2	2	2	2	4	4	4	4	4
13	1	5	5	2	4	3	5	5	3
14	1	3	3	2	2	4	4	5	4
15	2	3	3	2	2	2	4	4	4
16	2	3	2	2	4	4	5	4	4
17	2	3	2	2	5	5	5	5	5
18	2	5	2	2	4	5	5	4	5
19	2	3	2	2	4	4	4	4	4
20	2	2	2	2	2	2	4	4	4
21	1	6	3	2	4	4	4	4	5
22	1	5	2	2	3	3	3	3	3
23	2	4	3	2	2	4	4	4	4
24	2	4	5	2	4	4	4	4	4
25	2	2	2	2	2	2	4	4	4
26	2	4	2	2	4	2	4	5	5
27	1	3	1	2	4	2	4	4	4
28	2	5	2	2	2	2	4	4	4
29	1	5	1	2	5	2	4	5	4
30	1	4	2	2	4	2	4	5	4
31	1	4	2	2	5	5	5	5	4
32	2	5	1	2	4	4	4	4	4
33	2	1	1	1	5	5	5	5	5
34	1	2	2	2	5	5	5	5	3
35	2	2	5	3	1	2	3	4	5
36	2	3	3	2	5	4	5	5	4
37	2	2	1	1	4	3	5	3	4
38	2	3	1	1	3	4	5	5	4
39	2	5	2	2	2	4	4	5	5
40	2	4	1	2	3	4	4	5	4
41	2	2	2	2	5	4	5	5	4
42	2	2	1	2	4	4	5	5	4
43	2	2	1	2	4	4	4	5	5
44	2	4	1	2	4	4	4	4	4
45	2	2	1	2	4	4	5	5	4
46	2	3	1	2	4	4	5	4	4
47	1	8	1	2	5	5	5	5	5
48	1	6	2	2	5	5	5	5	5
49	2	2	2	2	3	3	4	4	5
50	2	2	1	2	3	3	5	4	3
51	2	2	2	2	4	4	4	4	4
52	2	2	1	2	4	4	5	5	4
53	2	2	2	2	4	4	4	5	4
54	1	5	2	2	5	5	5	5	5
55	2	5	3	2	4	4	4	5	4
56	2	2	2	2	4	4	4	5	4
57	1	4	5	4	4	5	4	4	4
58	2	2	1	2	5	4	5	4	4
59	2	2	2	2	3	3	3	4	4
60	2	4	3	2	4	4	5	4	4
61	2	2	2	2	4	4	4	4	4
62	2	2	2	2	5	5	4	4	5
63	2	3	3	2	5	5	4	5	4
64	2	4	3	2	5	4	4	5	4
65	1	3	3	2	5	4	3	5	5
66	1	4	5	2	4	2	3	3	3
67	1	6	3	2	1	1	3	2	2
68	1	4	3	2	4	4	5	5	5
69	2	5	3	2	4	4	5	5	5



### Case Summaries

	Jenis kelamin	Umur	Pendapatan/bulan	Pekerjaan	TANG 1	TANG 2	TANG 3	TANG 4	RELI 1
70	1	5	3	2	4	4	5	5	4
71	2	3	2	2	2	2	2	3	3
72	2	5	5	2	4	4	4	4	4
73	2	8	5	4	4	4	4	4	5
74	2	3	1	1	4	4	4	4	4
75	2	7	5	3	4	4	4	5	4
76	2	1	1	1	5	5	4	5	4
77	2	1	1	1	4	4	4	4	4
78	1	7	3	3	4	4	4	4	4
79	2	2	3	4	4	4	4	5	4
80	2	7	4	4	4	4	4	4	4
81	2	5	2	2	4	4	4	4	4
82	2	2	2	1	4	4	3	4	4
83	1	4	2	2	4	4	3	3	3
84	1	4	1	2	3	3	3	3	3
85	1	6	3	2	3	4	3	4	2
86	2	2	2	2	3	3	4	4	4
87	1	5	2	2	5	5	5	5	5
88	1	5	5	2	5	5	5	5	5
89	2	5	2	2	4	4	4	4	4
90	2	2	2	1	4	4	3	4	4
91	2	4	3	2	5	5	5	5	5
92	2	4	3	2	5	5	5	5	4
93	2	4	2	3	4	4	4	4	3
94	2	2	1	2	4	3	4	4	4
95	1	3	1	2	4	4	4	4	4
96	1	5	1	2	5	5	4	4	4
97	2	3	2	2	2	4	4	4	3
98	1	5	3	3	4	4	4	4	5
99	1	6	3	4	3	4	4	5	3
100	2	6	4	2	3	3	3	4	3

### Case Summaries

	RELI 2	RELI 3	RELI 4	RES 1	RES 2	RES 3	RES 4	ASS 1	ASS 2	ASS 3
1	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
2	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4
3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4
4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5
5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3
6	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
9	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
10	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
11	4	3	3	4	3	4	2	4	3	4
12	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4
13	5	5	4	5	4	4	3	5	4	5
14	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
15	5	5	2	4	4	5	4	5	4	5
16	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5
17	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4
18	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4
19	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3
25	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4
29	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5
30	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3
31	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
32	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
33	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
35	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5
38	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
39	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	5	3	3	4	4	4	5	3	4
41	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5
42	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4
43	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5
44	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
45	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
46	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	5	3	3	4	4	4	4	5	3	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
55	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
56	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
57	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
60	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
63	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4
64	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4
65	4	3	5	4	5	4	5	5	4	3
66	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
67	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2
68	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
69	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5

### Case Summaries

	RELI 2	RELI 3	RELI 4	RES 1	RES 2	RES 3	RES 4	ASS 1	ASS 2	ASS 3
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	2	2	4	3	2	3	4	4	3
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
74	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5
75	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4
76	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
77	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
78	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
79	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
80	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5
81	3	3	3	5	5	3	2	4	3	3
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	2	4	4	4	2	3	4	4	3
86	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
87	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4
88	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
89	3	3	3	5	5	3	2	4	3	3
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	5	5	3	4	3	3	4	3	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
95	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
96	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5
97	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
99	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
100	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4

### Case Summaries

	ASS 4	EMP 1	EMP 2	EMP 3	EMP 4
1	5	4	5	5	5
2	4	4	4	4	4
3	5	4	5	4	5
4	5	4	4	3	4
5	5	3	5	3	3
6	4	4	4	4	4
7	5	5	5	4	5
8	4	4	5	5	5
9	5	5	5	4	5
10	5	4	4	4	4
11	2	3	4	4	3
12	3	4	5	4	3
13	4	4	5	4	5
14	4	4	4	4	4
15	5	4	4	4	4
16	5	5	5	4	5
17	4	5	5	5	5
18	4	5	5	4	4
19	5	4	5	4	5
20	4	4	4	4	4
21	4	5	5	4	4
22	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4
24	4	3	4	4	4
25	4	4	4	4	4
26	5	4	4	5	5
27	4	4	4	4	4
28	5	5	5	4	4
29	5	4	5	4	4
30	4	4	4	4	4
31	5	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	3
34	4	5	4	4	5
35	3	3	3	3	3
36	4	3	4	4	5
37	5	4	5	5	5
38	4	4	5	4	4
39	4	4	4	4	4
40	5	5	4	4	4
41	5	5	4	4	4
42	4	4	5	5	5
43	4	4	5	3	5
44	4	4	4	4	4
45	4	4	5	5	5
46	4	4	5	5	5
47	5	5	5	5	5
48	5	5	5	5	5
49	5	5	5	5	5
50	5	5	5	4	4
51	4	4	4	4	4
52	5	5	5	5	5
53	4	4	4	4	5
54	4	4	4	5	4
55	5	5	5	5	5
56	4	5	5	5	5
57	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4
59	4	5	5	5	5
60	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4
62	5	5	5	4	5
63	4	2	2	2	2
64	4	5	4	3	4
65	5	5	4	4	4
66	3	3	3	3	3
67	3	3	4	3	3
68	5	5	5	5	5
69	5	5	5	5	5

### Case Summaries

	ASS 4	EMP 1	EMP 2	EMP 3	EMP 4
70	4	4	4	4	4
71	4	4	3	3	4
72	4	4	5	4	5
73	4	4	5	4	4
74	5	5	5	5	5
75	4	4	5	4	4
76	5	5	4	4	5
77	5	5	5	4	5
78	5	5	5	4	5
79	5	5	5	5	5
80	5	5	5	4	4
81	3	4	3	4	3
82	4	4	4	4	4
83	4	3	4	4	4
84	3	3	3	3	3
85	4	4	5	4	4
86	4	4	5	3	3
87	4	5	4	4	4
88	5	5	5	5	5
89	3	4	3	4	3
90	4	4	4	4	4
91	4	4	5	4	4
92	4	4	4	4	4
93	4	4	5	4	4
94	4	4	4	3	3
95	4	4	4	4	4
96	5	2	5	2	5
97	4	4	4	4	4
98	5	4	4	4	4
99	4	3	4	3	4
100	4	4	4	4	4

*serviens in lumine veritatis*

# Lampiran III

## Tabel Frekuensi

## Frequency Table

### Jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	34	34.0	34.0	34.0
	Wanita	66	66.0	66.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15-19 tahun	3	3.0	3.0	3.0
	20-24 tahun	28	28.0	28.0	31.0
	25-29 tahun	18	18.0	18.0	49.0
	30-34 tahun	19	19.0	19.0	68.0
	35-39 tahun	20	20.0	20.0	88.0
	40-44 tahun	6	6.0	6.0	94.0
	45-49 tahun	3	3.0	3.0	97.0
	> 50 tahun	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Pendapatan/bulan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp 1.000.000,00	28	28.0	28.0	28.0
	Rp 1.000.000,00-Rp 1.900.000,00	39	39.0	39.0	67.0
	Rp 2.000.000,00-Rp 2.900.000,00	21	21.0	21.0	88.0
	Rp 3.000.000,00-Rp 3.900.000,00	2	2.0	2.0	90.0
	> Rp 4.000.000,00	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar / Mahasiswa	8	8.0	8.0	8.0
	Pegawai Swasta	81	81.0	81.0	89.0
	Pegawai negeri / Pegawai BUMN / TNI / POLRI	5	5.0	5.0	94.0
	Wiraswasta	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## Frequency Table: Tangibles

**Tangibles\_1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	9	9.0	9.0	11.0
	Netral	13	13.0	13.0	24.0
	Setuju	53	53.0	53.0	77.0
	Sangat Setuju	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Tangibles\_2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	11	11.0	11.0	12.0
	Netral	10	10.0	10.0	22.0
	Setuju	60	60.0	60.0	82.0
	Sangat Setuju	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Tangibles\_3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Netral	13	13.0	13.0	15.0
	Setuju	54	54.0	54.0	69.0
	Sangat Setuju	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Tangibles\_4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Netral	6	6.0	6.0	8.0
	Setuju	51	51.0	51.0	59.0
	Sangat Setuju	41	41.0	41.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



## Frequency Table: Emphaty

**Emphaty\_1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Netral	11	11.0	11.0	13.0
	Setuju	56	56.0	56.0	69.0
	Sangat Setuju	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Emphaty\_2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Netral	7	7.0	7.0	8.0
	Setuju	46	46.0	46.0	54.0
	Sangat Setuju	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Emphaty\_3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Netral	13	13.0	13.0	15.0
	Setuju	64	64.0	64.0	79.0
	Sangat Setuju	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Emphaty\_4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Netral	13	13.0	13.0	14.0
	Setuju	50	50.0	50.0	64.0
	Sangat Setuju	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## Frequency Table: Assurance

**Assurance\_1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	8	8.0	8.0	8.0
	Setuju	51	51.0	51.0	59.0
	Sangat Setuju	41	41.0	41.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Assurance\_2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	13	13.0	13.0	13.0
	Setuju	75	75.0	75.0	88.0
	Sangat Setuju	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Assurance\_3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Netral	12	12.0	12.0	13.0
	Setuju	58	58.0	58.0	71.0
	Sangat Setuju	29	29.0	29.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Assurance\_4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Netral	8	8.0	8.0	9.0
	Setuju	55	55.0	55.0	64.0
	Sangat Setuju	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## Frequency Table: Responsiveness

**Responsiveness\_1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	6	6.0	6.0	6.0
	Setuju	64	64.0	64.0	70.0
	Sangat Setuju	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Responsiveness\_2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Netral	13	13.0	13.0	14.0
	Setuju	62	62.0	62.0	76.0
	Sangat Setuju	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Responsiveness\_3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Netral	13	13.0	13.0	15.0
	Setuju	57	57.0	57.0	72.0
	Sangat Setuju	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Responsiveness\_4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Netral	11	11.0	11.0	14.0
	Setuju	60	60.0	60.0	74.0
	Sangat Setuju	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## Frequency Table: Reliability

**Reliability\_1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Netral	13	13.0	13.0	15.0
	Setuju	62	62.0	62.0	77.0
	Sangat Setuju	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Reliability\_2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Netral	15	15.0	15.0	16.0
	Setuju	56	56.0	56.0	72.0
	Sangat Setuju	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Reliability\_3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Netral	18	18.0	18.0	20.0
	Setuju	58	58.0	58.0	78.0
	Sangat Setuju	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Reliability\_4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	3.0
	Netral	16	16.0	16.0	19.0
	Setuju	61	61.0	61.0	80.0
	Sangat Setuju	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



**Lampiran IV**  
**Uji Validitas**  
**Dan**  
**Uji Realibilitas**

## Tangibles

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	15.4333	6.3230	2.5146	4

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
TANG_1	11.8000	3.3379	.5833	.6477
TANG_2	11.9333	3.5126	.4743	.7274
TANG_3	11.3333	4.0230	.7014	.6094
TANG_4	11.2333	4.5989	.4502	.7221

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 4

Alpha = .7373



## Responsiveness

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	16.5667	3.5644	1.8880	4

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
RES_1	12.3333	2.2989	.5469	.8295
RES_2	12.5333	2.2575	.7242	.7622
RES_3	12.3000	2.0103	.7338	.7461
RES_4	12.5333	1.9126	.6513	.7915

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0                      N of Items = 4  
Alpha = .8281



## Assurance

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	16.8000	3.4759	1.8644	4

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ASS_1	12.4667	2.1195	.5598	.6198
ASS_2	12.8333	2.4885	.4831	.6734
ASS_3	12.6000	2.0414	.5231	.6402
ASS_4	12.5000	1.9138	.4821	.6775

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0                      N of Items = 4  
Alpha = .7152

## Emphaty

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	16.8000	3.3379	1.8270	4

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
EMP_1	12.7000	1.9414	.6071	.7211
EMP_2	12.3333	2.0920	.5564	.7467
EMP_3	12.7667	2.3230	.5185	.7660
EMP_4	12.6000	1.6966	.6934	.6728

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0                      N of Items = 4  
Alpha = .7833



*serviens in lumine veritatis*

# Lampiran V

## Crosstabs / Chi Square

## Jenis kelamin \* Tangibles

Crosstab

			Tangibles				Total
			TS	N	S	SS	
Jenis kelamin	Pri a	Count	1	3	20	10	34
		Expected Count	.7	3.7	20.4	9.2	34.0
	Wanita	Count	1	8	40	17	66
		Expected Count	1.3	7.3	39.6	17.8	66.0
Total	Count		2	11	60	27	100
	Expected Count		2.0	11.0	60.0	27.0	100.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	.573 <sup>a</sup>	3	.903
Likelihood Ratio	.568	3	.904
Linear-by-Linear Association	.084	1	.772
N of Valid Cases	100		

a. 3 cells (37.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .68.

## Jenis kelamin \* Reliability

### Crosstab

			Reliability			Total
			N	S	SS	
Jenis kelamin	Pri a	Count	6	17	11	34
		Expected Count	4.1	23.1	6.8	34.0
	Wanita	Count	6	51	9	66
		Expected Count	7.9	44.9	13.2	66.0
Total		Count	12	68	20	100
		Expected Count	12.0	68.0	20.0	100.0

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.754 <sup>a</sup>	2	.021
Likelihood Ratio	7.568	2	.023
Linear-by-Linear Association	.731	1	.392
N of Valid Cases	100		

a. 1 cells (16.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.08.

## Jenis kelamin \* Responsiveness

### Crosstab

			Responsiveness			Total
			N	S	SS	
Jenis kelamin	Pri a	Count	4	20	10	34
		Expected Count	2.4	22.1	9.5	34.0
	Wanita	Count	3	45	18	66
		Expected Count	4.6	42.9	18.5	66.0
Total	Count	7	65	28	100	
	Expected Count	7.0	65.0	28.0	100.0	

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.010 <sup>a</sup>	2	.366
Likelihood Ratio	1.907	2	.385
Linear-by-Linear Association	.187	1	.665
N of Valid Cases	100		

a. 2 cells (33.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.38.

## Jenis kelamin \* Assurance

### Crosstab

			Assurance			Total
			N	S	SS	
Jenis kelamin	Pri a	Count	4	18	12	34
		Expected Count	2.7	19.4	11.9	34.0
	Wanita	Count	4	39	23	66
		Expected Count	5.3	37.6	23.1	66.0
Total	Count	8	57	35	100	
	Expected Count	8.0	57.0	35.0	100.0	

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.063 <sup>a</sup>	2	.588
Likelihood Ratio	1.016	2	.602
Linear-by-Linear Association	.172	1	.678
N of Valid Cases	100		

a. 1 cells (16.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.72.

## Jenis kelamin \* Emphaty

Crosstab

			Emphaty				Total
			TS	N	S	SS	
Jenis kelamin	Pri a	Count	0	4	19	11	34
		Expected Count	.3	1.7	19.4	12.6	34.0
	Wanita	Count	1	1	38	26	66
		Expected Count	.7	3.3	37.6	24.4	66.0
Total	Count	1	5	57	37	100	
	Expected Count	1.0	5.0	57.0	37.0	100.0	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.542 <sup>a</sup>	3	.136
Likelihood Ratio	5.607	3	.132
Linear-by-Linear Association	1.221	1	.269
N of Valid Cases	100		

a. 4 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .34.



## Umur \* Tangibles

### Crosstab

			Tangibles				Total
			TS	N	S	SS	
Umur	15-19 tahun	Count	0	0	1	2	3
		Expected Count	.1	.3	1.8	.8	3.0
	20-24 tahun	Count	0	5	15	8	28
		Expected Count	.6	3.1	16.8	7.6	28.0
	25-29 tahun	Count	1	1	13	3	18
		Expected Count	.4	2.0	10.8	4.9	18.0
	30-34 tahun	Count	0	2	12	5	19
		Expected Count	.4	2.1	11.4	5.1	19.0
	35-39 tahun	Count	0	2	11	7	20
		Expected Count	.4	2.2	12.0	5.4	20.0
	40-44 tahun	Count	1	1	3	1	6
		Expected Count	.1	.7	3.6	1.6	6.0
	45-49 tahun	Count	0	0	3	0	3
		Expected Count	.1	.3	1.8	.8	3.0
	> 50 tahun	Count	0	0	2	1	3
		Expected Count	.1	.3	1.8	.8	3.0
Total		Count	2	11	60	27	100
		Expected Count	2.0	11.0	60.0	27.0	100.0

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	18.069 <sup>a</sup>	21	.645
Likelihood Ratio	16.450	21	.744
Linear-by-Linear Association	.096	1	.756
N of Valid Cases	100		

a. 25 cells (78.1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .06.

## Umur \* Reliability

Crosstab

			Reliability			Total
			N	S	SS	
Umur	15-19 tahun	Count	0	3	0	3
		Expected Count	.4	2.0	.6	3.0
	20-24 tahun	Count	1	24	3	28
		Expected Count	3.4	19.0	5.6	28.0
	25-29 tahun	Count	2	15	1	18
		Expected Count	2.2	12.2	3.6	18.0
	30-34 tahun	Count	3	13	3	19
		Expected Count	2.3	12.9	3.8	19.0
	35-39 tahun	Count	3	9	8	20
		Expected Count	2.4	13.6	4.0	20.0
	40-44 tahun	Count	3	1	2	6
		Expected Count	.7	4.1	1.2	6.0
	45-49 tahun	Count	0	3	0	3
		Expected Count	.4	2.0	.6	3.0
	> 50 tahun	Count	0	0	3	3
		Expected Count	.4	2.0	.6	3.0
Total		Count	12	68	20	100
		Expected Count	12.0	68.0	20.0	100.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	37.673 <sup>a</sup>	14	.001
Likelihood Ratio	35.639	14	.001
Linear-by-Linear Association	2.452	1	.117
N of Valid Cases	100		

a. 19 cells (79.2%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .36.

## Umur \* Responsiveness

Crosstab

			Responsiveness			Total
			N	S	SS	
Umur	15-19 tahun	Count	0	1	2	3
		Expected Count	.2	2.0	.8	3.0
	20-24 tahun	Count	2	18	8	28
		Expected Count	2.0	18.2	7.8	28.0
	25-29 tahun	Count	1	12	5	18
		Expected Count	1.3	11.7	5.0	18.0
	30-34 tahun	Count	1	16	2	19
		Expected Count	1.3	12.4	5.3	19.0
	35-39 tahun	Count	1	11	8	20
		Expected Count	1.4	13.0	5.6	20.0
	40-44 tahun	Count	2	3	1	6
		Expected Count	.4	3.9	1.7	6.0
	45-49 tahun	Count	0	2	1	3
		Expected Count	.2	2.0	.8	3.0
	> 50 tahun	Count	0	2	1	3
		Expected Count	.2	2.0	.8	3.0
Total		Count	7	65	28	100
		Expected Count	7.0	65.0	28.0	100.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13.936 <sup>a</sup>	14	.454
Likelihood Ratio	11.898	14	.614
Linear-by-Linear Association	.166	1	.684
N of Valid Cases	100		

a. 16 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .21.

## Umur \* Assurance

### Crosstab

			Assurance			Total
			N	S	SS	
Umur	15-19 tahun	Count	0	1	2	3
		Expected Count	.2	1.7	1.1	3.0
	20-24 tahun	Count	2	17	9	28
		Expected Count	2.2	16.0	9.8	28.0
	25-29 tahun	Count	0	12	6	18
		Expected Count	1.4	10.3	6.3	18.0
	30-34 tahun	Count	2	12	5	19
		Expected Count	1.5	10.8	6.7	19.0
	35-39 tahun	Count	3	8	9	20
		Expected Count	1.6	11.4	7.0	20.0
	40-44 tahun	Count	1	4	1	6
		Expected Count	.5	3.4	2.1	6.0
	45-49 tahun	Count	0	1	2	3
		Expected Count	.2	1.7	1.1	3.0
	> 50 tahun	Count	0	2	1	3
		Expected Count	.2	1.7	1.1	3.0
Total		Count	8	57	35	100
		Expected Count	8.0	57.0	35.0	100.0

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.724 <sup>a</sup>	14	.782
Likelihood Ratio	11.446	14	.651
Linear-by-Linear Association	.037	1	.846
N of Valid Cases	100		

a. 16 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .24.

## Umur \* Emphaty

### Crosstab

			Emphaty				Total
			TS	N	S	SS	
Umur	15-19 tahun	Count	0	0	1	2	3
		Expected Count	.0	.2	1.7	1.1	3.0
	20-24 tahun	Count	0	1	15	12	28
		Expected Count	.3	1.4	16.0	10.4	28.0
	25-29 tahun	Count	1	0	11	6	18
		Expected Count	.2	.9	10.3	6.7	18.0
	30-34 tahun	Count	0	2	14	3	19
		Expected Count	.2	1.0	10.8	7.0	19.0
	35-39 tahun	Count	0	1	10	9	20
		Expected Count	.2	1.0	11.4	7.4	20.0
	40-44 tahun	Count	0	1	3	2	6
		Expected Count	.1	.3	3.4	2.2	6.0
	45-49 tahun	Count	0	0	1	2	3
		Expected Count	.0	.2	1.7	1.1	3.0
	> 50 tahun	Count	0	0	2	1	3
		Expected Count	.0	.2	1.7	1.1	3.0
Total		Count	1	5	57	37	100
		Expected Count	1.0	5.0	57.0	37.0	100.0

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15.156 <sup>a</sup>	21	.815
Likelihood Ratio	14.849	21	.830
Linear-by-Linear Association	.090	1	.764
N of Valid Cases	100		

a. 24 cells (75.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .03.

## Pendapatan/bulan \* Tangibles

### Crosstab

			Tangibles				Total
			TS	N	S	SS	
Pendapatan/ bulan	< Rp 1.000.000,00	Count	0	1	19	8	28
		Expected Count	.6	3.1	16.8	7.6	28.0
	Rp 1.000.000,00-Rp 1.900.000,00	Count	1	6	22	10	39
		Expected Count	.8	4.3	23.4	10.5	39.0
	Rp 2.000.000,00-Rp 2.900.000,00	Count	1	1	11	8	21
		Expected Count	.4	2.3	12.6	5.7	21.0
	Rp 3.000.000,00-Rp 3.900.000,00	Count	0	1	1	0	2
		Expected Count	.0	.2	1.2	.5	2.0
	> Rp 4.000.000,00	Count	0	2	7	1	10
		Expected Count	.2	1.1	6.0	2.7	10.0
Total		Count	2	11	60	27	100
		Expected Count	2.0	11.0	60.0	27.0	100.0

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.389 <sup>a</sup>	12	.496
Likelihood Ratio	11.914	12	.453
Linear-by-Linear Association	1.667	1	.197
N of Valid Cases	100		

a. 13 cells (65.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .04.

## Pendapatan/bulan \* Reliability

### Crosstab

			Reliability			Total
			N	S	SS	
Pendapatan/ bulan	< Rp 1.000.000,00	Count	1	23	4	28
		Expected Count	3.4	19.0	5.6	28.0
	Rp 1.000.000,00-Rp 1.900.000,00	Count	6	25	8	39
		Expected Count	4.7	26.5	7.8	39.0
	Rp 2.000.000,00-Rp 2.900.000,00	Count	2	14	5	21
		Expected Count	2.5	14.3	4.2	21.0
	Rp 3.000.000,00-Rp 3.900.000,00	Count	1	1	0	2
		Expected Count	.2	1.4	.4	2.0
	> Rp 4.000.000,00	Count	2	5	3	10
		Expected Count	1.2	6.8	2.0	10.0
Total		Count	12	68	20	100
		Expected Count	12.0	68.0	20.0	100.0

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.080 <sup>a</sup>	8	.426
Likelihood Ratio	7.917	8	.442
Linear-by-Linear Association	.030	1	.862
N of Valid Cases	100		

a. 9 cells (60.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .24.

## Pendapatan/bulan \* Responsiveness

### Crosstab

			Responsiveness			Total
			N	S	SS	
Pendapatan/ bulan	< Rp 1.000.000,00	Count	1	18	9	28
		Expected Count	2.0	18.2	7.8	28.0
	Rp 1.000.000,00-Rp 1.900.000,00	Count	3	23	13	39
		Expected Count	2.7	25.4	10.9	39.0
	Rp 2.000.000,00-Rp 2.900.000,00	Count	2	15	4	21
		Expected Count	1.5	13.7	5.9	21.0
	Rp 3.000.000,00-Rp 3.900.000,00	Count	0	2	0	2
		Expected Count	.1	1.3	.6	2.0
	> Rp 4.000.000,00	Count	1	7	2	10
		Expected Count	.7	6.5	2.8	10.0
Total		Count	7	65	28	100
		Expected Count	7.0	65.0	28.0	100.0

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.683 <sup>a</sup>	8	.885
Likelihood Ratio	4.471	8	.812
Linear-by-Linear Association	1.741	1	.187
N of Valid Cases	100		

a. 8 cells (53.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .14.



## Pendapatan/bulan \* Assurance

### Crosstab

			Assurance			Total
			N	S	SS	
Pendapatan/ bulan	< Rp 1.000.000,00	Count	1	16	11	28
		Expected Count	2.2	16.0	9.8	28.0
	Rp 1.000.000,00-Rp 1.900.000,00	Count	4	22	13	39
		Expected Count	3.1	22.2	13.7	39.0
	Rp 2.000.000,00-Rp 2.900.000,00	Count	1	13	7	21
		Expected Count	1.7	12.0	7.4	21.0
	Rp 3.000.000,00-Rp 3.900.000,00	Count	0	1	1	2
		Expected Count	.2	1.1	.7	2.0
	> Rp 4.000.000,00	Count	2	5	3	10
		Expected Count	.8	5.7	3.5	10.0
Total		Count	8	57	35	100
		Expected Count	8.0	57.0	35.0	100.0

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.759 <sup>a</sup>	8	.878
Likelihood Ratio	3.577	8	.893
Linear-by-Linear Association	.785	1	.376
N of Valid Cases	100		

a. 8 cells (53.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .16.

## Pendapatan/bulan \* Emphaty

### Crosstab

			Emphaty				Total
			TS	N	S	SS	
Pendapatan/ bulan	< Rp 1.000.000,00	Count	0	1	15	12	28
		Expected Count	.3	1.4	16.0	10.4	28.0
	Rp 1.000.000,00-Rp 1.900.000,00	Count	0	1	24	14	39
		Expected Count	.4	2.0	22.2	14.4	39.0
	Rp 2.000.000,00-Rp 2.900.000,00	Count	1	1	13	6	21
		Expected Count	.2	1.1	12.0	7.8	21.0
	Rp 3.000.000,00-Rp 3.900.000,00	Count	0	0	1	1	2
		Expected Count	.0	.1	1.1	.7	2.0
	> Rp 4.000.000,00	Count	0	2	4	4	10
		Expected Count	.1	.5	5.7	3.7	10.0
Total		Count	1	5	57	37	100
		Expected Count	1.0	5.0	57.0	37.0	100.0

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10.544 <sup>a</sup>	12	.568
Likelihood Ratio	8.231	12	.767
Linear-by-Linear Association	1.257	1	.262
N of Valid Cases	100		

a. 13 cells (65.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .02.

## Pekerjaan \* Tangibles

### Crosstab

			Tangibles				Total
			TS	N	S	SS	
Pekerjaan	Pelajar / Mahasiswa	Count	0	0	6	2	8
		Expected Count	.2	.9	4.8	2.2	8.0
	Pegawai Swasta	Count	2	10	44	25	81
		Expected Count	1.6	8.9	48.6	21.9	81.0
	Pegawai negeri / Pegawai BUMN / TNI / POLRI	Count	0	1	4	0	5
		Expected Count	.1	.6	3.0	1.4	5.0
	Wiraswasta	Count	0	0	6	0	6
		Expected Count	.1	.7	3.6	1.6	6.0
Total		Count	2	11	60	27	100
		Expected Count	2.0	11.0	60.0	27.0	100.0

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.609 <sup>a</sup>	9	.474
Likelihood Ratio	13.086	9	.159
Linear-by-Linear Association	1.022	1	.312
N of Valid Cases	100		

a. 13 cells (81.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .10.

## Pekerjaan \* Reliability

### Crosstab

			Reliability			Total
			N	S	SS	
Pekerjaan	Pelajar / Mahasiswa	Count	0	8	0	8
		Expected Count	1.0	5.4	1.6	8.0
	Pegawai Swasta	Count	11	52	18	81
		Expected Count	9.7	55.1	16.2	81.0
	Pegawai negeri / Pegawai BUMN / TNI / POLRI	Count	1	3	1	5
		Expected Count	.6	3.4	1.0	5.0
	Wiraswasta	Count	0	5	1	6
		Expected Count	.7	4.1	1.2	6.0
Total		Count	12	68	20	100
		Expected Count	12.0	68.0	20.0	100.0

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.580 <sup>a</sup>	6	.472
Likelihood Ratio	8.640	6	.195
Linear-by-Linear Association	.143	1	.705
N of Valid Cases	100		

a. 8 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .60.

## Pekerjaan \* Responsiveness

### Crosstab

			Responsiveness			Total
			N	S	SS	
Pekerjaan	Pelajar / Mahasiswa	Count	0	5	3	8
		Expected Count	.6	5.2	2.2	8.0
	Pegawai Swasta	Count	6	51	24	81
		Expected Count	5.7	52.7	22.7	81.0
	Pegawai negeri / Pegawai BUMN / TNI / POLRI	Count	1	3	1	5
		Expected Count	.4	3.3	1.4	5.0
	Wiraswasta	Count	0	6	0	6
		Expected Count	.4	3.9	1.7	6.0
Total		Count	7	65	28	100
		Expected Count	7.0	65.0	28.0	100.0

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.545 <sup>a</sup>	6	.476
Likelihood Ratio	7.623	6	.267
Linear-by-Linear Association	2.138	1	.144
N of Valid Cases	100		

a. 8 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .35.

## Pekerjaan \* Assurance

### Crosstab

			Assurance			Total
			N	S	SS	
Pekerjaan	Pelajar / Mahasiswa	Count	0	4	4	8
		Expected Count	.6	4.6	2.8	8.0
	Pegawai Swasta	Count	7	47	27	81
		Expected Count	6.5	46.2	28.4	81.0
	Pegawai negeri / Pegawai BUMN / TNI / POLRI	Count	1	3	1	5
		Expected Count	.4	2.9	1.8	5.0
	Wiraswasta	Count	0	3	3	6
		Expected Count	.5	3.4	2.1	6.0
Total		Count	8	57	35	100
		Expected Count	8.0	57.0	35.0	100.0

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.491 <sup>a</sup>	6	.745
Likelihood Ratio	4.301	6	.636
Linear-by-Linear Association	.014	1	.905
N of Valid Cases	100		

a. 9 cells (75.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .40.

## Pekerjaan \* Emphaty

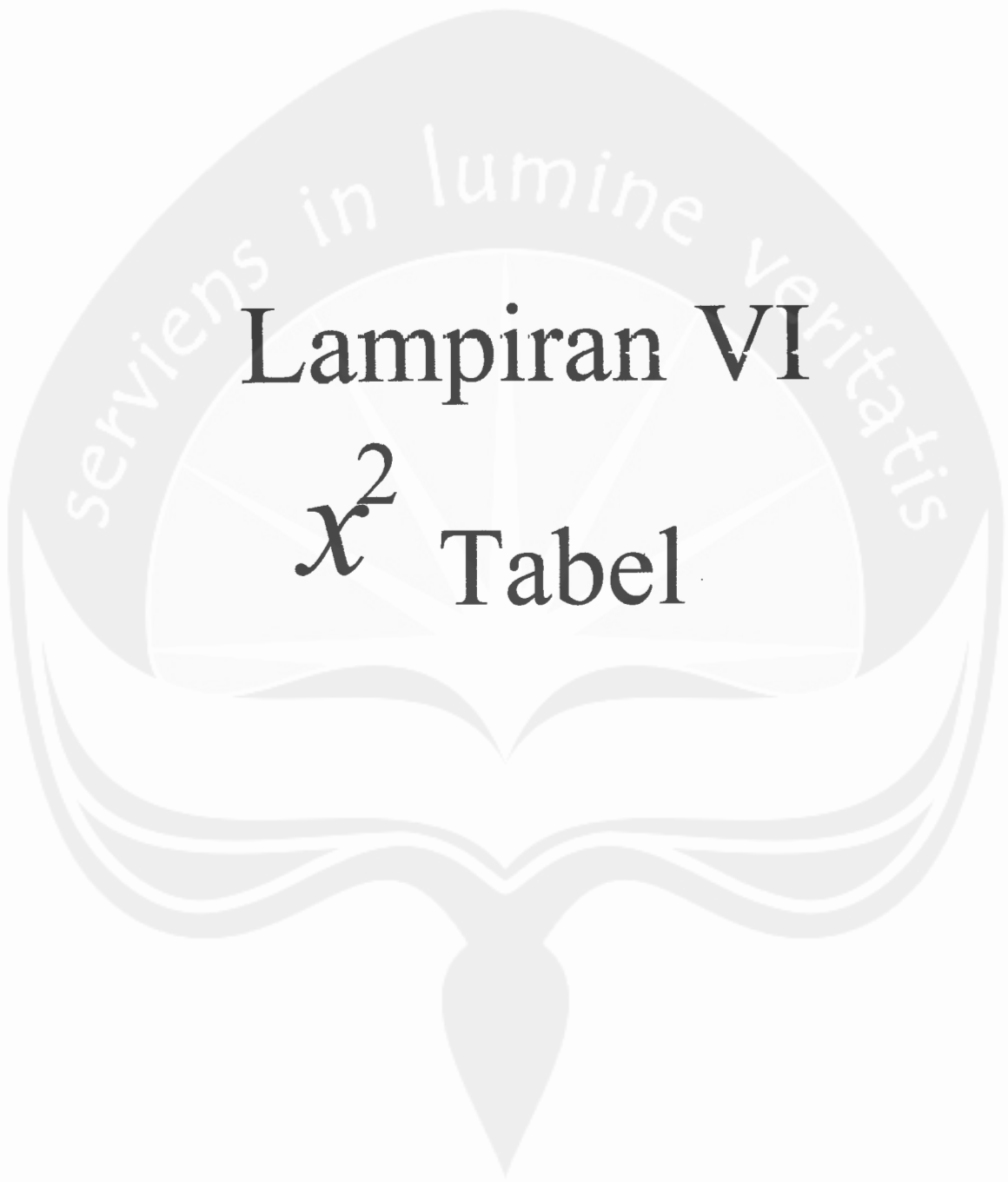
Crosstab

			Emphaty				Total
			TS	N	S	SS	
Pekerjaan	Pelajar / Mahasiswa	Count	0	0	4	4	8
		Expected Count	.1	.4	4.6	3.0	8.0
	Pegawai Swasta	Count	1	4	47	29	81
		Expected Count	.8	4.1	46.2	30.0	81.0
	Pegawai negeri / Pegawai BUMN / TNI / POLRI	Count	0	1	3	1	5
		Expected Count	.1	.3	2.9	1.9	5.0
	Wiraswasta	Count	0	0	3	3	6
		Expected Count	.1	.3	3.4	2.2	6.0
Total		Count	1	5	57	37	100
		Expected Count	1.0	5.0	57.0	37.0	100.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.390 <sup>a</sup>	9	.884
Likelihood Ratio	4.320	9	.889
Linear-by-Linear Association	.036	1	.849
N of Valid Cases	100		

a. 14 cells (87.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .05.



# Lampiran VI

$\chi^2$  Tabel



TABEL DISTRIBUSI CHI SQUARE

DF	5%	10%	DF	5%	10%	DF	5%	10%	DF	5%	10%
1	3,84	2,71	51	68,67	64,30	101	125,46	119,59	151	180,68	173,66
2	5,99	4,61	52	69,83	65,42	102	126,57	120,68	152	181,77	174,73
3	7,81	6,25	53	70,99	66,55	103	127,69	121,77	153	182,86	175,80
4	9,49	7,78	54	72,15	67,67	104	128,80	122,86	154	183,96	176,88
5	11,07	9,24	55	73,31	68,80	105	129,92	123,95	155	185,05	177,95
6	12,59	10,64	56	74,47	69,92	106	131,03	125,04	156	186,15	179,02
7	14,07	12,02	57	75,62	71,04	107	132,14	126,12	157	187,24	180,09
8	15,51	13,36	58	76,78	72,16	108	133,26	127,21	158	188,33	181,17
9	16,92	14,68	59	77,93	73,28	109	134,37	128,30	159	189,42	182,24
10	18,31	15,99	60	79,08	74,40	110	135,48	129,39	160	190,52	183,31
11	19,68	17,28	61	80,23	75,51	111	136,59	130,47	161	191,61	184,38
12	21,03	18,55	62	81,38	76,63	112	137,70	131,56	162	192,70	185,45
13	22,36	19,81	63	82,53	77,75	113	138,81	132,64	163	193,79	186,52
14	23,68	21,06	64	83,68	78,86	114	139,92	133,73	164	194,88	187,60
15	25,00	22,31	65	84,82	79,97	115	141,03	134,81	165	195,97	188,67
16	26,30	23,54	66	85,96	81,09	116	142,14	135,90	166	197,06	189,74
17	27,59	24,77	67	87,11	82,20	117	143,25	136,98	167	198,15	190,81
18	28,87	25,99	68	88,25	83,31	118	144,35	138,07	168	199,24	191,88
19	30,14	27,20	69	89,39	84,42	119	145,46	139,15	169	200,33	192,95
20	31,41	28,41	70	90,53	85,53	120	146,57	140,23	170	201,42	194,02
21	32,67	29,62	71	91,67	86,64	121	147,67	141,32	171	202,51	195,09
22	33,92	30,81	72	92,81	87,74	122	148,78	142,40	172	203,60	196,16
23	35,17	32,01	73	93,95	88,85	123	149,88	143,48	173	204,69	197,23
24	36,42	33,20	74	95,08	89,96	124	150,99	144,56	174	205,78	198,29
25	37,65	34,38	75	96,22	91,06	125	152,09	145,64	175	206,87	199,36
26	38,89	35,56	76	97,35	92,17	126	153,20	146,72	176	207,95	200,43
27	40,11	36,74	77	98,48	93,27	127	154,30	147,80	177	209,04	201,50
28	41,34	37,92	78	99,62	94,37	128	155,40	148,89	178	210,13	202,57
29	42,56	39,09	79	100,75	95,48	129	156,51	149,97	179	211,22	203,64
30	43,77	40,26	80	101,88	96,58	130	157,61	151,05	180	212,30	204,70
31	44,99	41,42	81	103,01	97,68	131	158,71	152,12	181	213,39	205,77
32	46,19	42,58	82	104,14	98,78	132	159,81	153,20	182	214,48	206,84
33	47,40	43,75	83	105,27	99,88	133	160,91	154,28	183	215,56	207,91
34	48,60	44,90	84	106,39	100,98	134	162,02	155,36	184	216,65	208,97
35	49,80	46,06	85	107,52	102,08	135	163,12	156,44	185	217,73	210,04
36	51,00	47,21	86	108,65	103,18	136	164,22	157,52	186	218,82	211,11
37	52,19	48,36	87	109,77	104,28	137	165,32	158,60	187	219,91	212,17
38	53,38	49,51	88	110,90	105,37	138	166,42	159,67	188	220,99	213,24
39	54,57	50,66	89	112,02	106,47	139	167,51	160,75	189	222,08	214,31
40	55,76	51,81	90	113,15	107,57	140	168,61	161,83	190	223,16	215,37
41	56,94	52,95	91	114,27	108,66	141	169,71	162,90	191	224,24	216,44
42	58,12	54,09	92	115,39	109,76	142	170,81	163,98	192	225,33	217,50
43	59,30	55,23	93	116,51	110,85	143	171,91	165,06	193	226,41	218,57
44	60,48	56,37	94	117,63	111,94	144	173,00	166,13	194	227,50	219,63
45	61,66	57,51	95	118,75	113,04	145	174,10	167,21	195	228,58	220,70
46	62,83	58,64	96	119,87	114,13	146	175,20	168,28	196	229,66	221,76
47	64,00	59,77	97	120,99	115,22	147	176,29	169,36	197	230,75	222,83
48	65,17	60,91	98	122,11	116,32	148	177,39	170,43	198	231,83	223,89
49	66,34	62,04	99	123,23	117,41	149	178,49	171,51	199	232,91	224,96
50	67,50	63,17	100	124,34	118,50	150	179,58	172,58	200	233,99	226,02



*serviens in lumine veritatis*

**Lampiran VII**  
**Tabel r**

TABEL DISTRIBUSI R

Df	5%	DF	5%	DF	5%	DF	5%
1	0.997	51	0.271	101	0.194	151	0.159
2	0.950	52	0.268	102	0.193	152	0.158
3	0.878	53	0.266	103	0.192	153	0.158
4	0.811	54	0.263	104	0.191	154	0.157
5	0.754	55	0.261	105	0.190	155	0.157
6	0.707	56	0.259	106	0.189	156	0.156
7	0.666	57	0.256	107	0.188	157	0.156
8	0.632	58	0.254	108	0.187	158	0.155
9	0.602	59	0.252	109	0.187	159	0.155
10	0.576	60	0.250	110	0.186	160	0.154
11	0.553	61	0.248	111	0.185	161	0.154
12	0.532	62	0.246	112	0.184	162	0.153
13	0.514	63	0.244	113	0.183	163	0.153
14	0.497	64	0.242	114	0.182	164	0.152
15	0.482	65	0.240	115	0.182	165	0.152
16	0.468	66	0.239	116	0.181	166	0.151
17	0.456	67	0.237	117	0.180	167	0.151
18	0.444	68	0.235	118	0.179	168	0.151
19	0.433	69	0.234	119	0.179	169	0.150
20	0.423	70	0.232	120	0.178	170	0.150
21	0.413	71	0.230	121	0.177	171	0.149
22	0.404	72	0.229	122	0.176	172	0.149
23	0.396	73	0.227	123	0.176	173	0.148
24	0.388	74	0.226	124	0.175	174	0.148
25	0.381	75	0.224	125	0.174	175	0.148
26	0.374	76	0.223	126	0.174	176	0.147
27	0.367	77	0.221	127	0.173	177	0.147
28	0.361	78	0.220	128	0.172	178	0.146
29	0.355	79	0.219	129	0.172	179	0.146
30	0.349	80	0.217	130	0.171	180	0.146
31	0.344	81	0.216	131	0.170	181	0.145
32	0.339	82	0.215	132	0.170	182	0.145
33	0.334	83	0.213	133	0.169	183	0.144
34	0.329	84	0.212	134	0.168	184	0.144
35	0.325	85	0.211	135	0.168	185	0.144
36	0.320	86	0.210	136	0.167	186	0.143
37	0.316	87	0.208	137	0.167	187	0.143
38	0.312	88	0.207	138	0.166	188	0.142
39	0.308	89	0.206	139	0.165	189	0.142
40	0.304	90	0.205	140	0.165	190	0.142
41	0.301	91	0.204	141	0.164	191	0.141
42	0.297	92	0.203	142	0.164	192	0.141
43	0.294	93	0.202	143	0.163	193	0.141
44	0.291	94	0.201	144	0.163	194	0.140
45	0.288	95	0.200	145	0.162	195	0.140
46	0.285	96	0.199	146	0.161	196	0.139
47	0.282	97	0.198	147	0.161	197	0.139
48	0.279	98	0.197	148	0.160	198	0.139
49	0.276	99	0.196	149	0.160	199	0.138
50	0.273	100	0.195	150	0.159	200	0.138