

BAB 5

PENUTUP

Bab ini terdiri dari dua bagian yaitu kesimpulan dan saran yang mungkin dapat menjadi masukan bagi pihak Oishii Bento Japanese Food Restaurant guna mendukung keberhasilan usahanya dalam memberikan pelayanan yang terbaik, baik dimasa kini maupun dimasa mendatang.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dilihat dari hasil analisis tingkat kesesuaian antara harapan konsumen dan kinerja yang diberikan oleh Oishii Bento Yogyakarta, yaitu :
 - a. Pada dimensi reliability secara keseluruhan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 94,61%. Hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian yang dihasilkan pada dimensi reliability adalah sangat sesuai. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kinerja karyawan Oishii Bento Yogyakarta pada dimensi reliability yaitu melayani konsumennya dengan cepat dan tepat, tanpa adanya kesalahan, tepat waktu dalam memenuhi pesanan lewat telepon serta dapat memberikan pelayanan yang sama untuk konsumennya sudah sangat sesuai dengan harapan konsumennya.
 - b. Pada dimensi responsiveness secara keseluruhan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 95,44 %. Hasil perhitungan tersebut

menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian yang dihasilkan pada dimensi *responsiveness* adalah sangat sesuai. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kinerja karyawan Oishii Bento Yogyakarta pada dimensi *responsiveness* yaitu cepat tanggap terhadap segala keluhan, kebutuhan konsumennya serta cepat tanggap ketika timbul masalah sudah sangat sesuai dengan harapan konsumennya

c. Pada dimensi *assurance* secara keseluruhan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 95,18 %. Hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian yang dihasilkan pada dimensi *responsiveness* adalah sangat sesuai. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kinerja karyawan Oishii Bento Yogyakarta yaitu bersikap ramah, mampu memberikan informasi produk yang dibutuhkan konsumennya, terampil ketika melayani, memberi rasa aman dalam melayani serta mampu berkomunikasi sudah sangat sesuai dengan harapan konsumennya

d. Pada dimensi *emphaty* secara keseluruhan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 97,87 %. Hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian yang dihasilkan pada dimensi *emphaty* adalah sangat sesuai. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kinerja karyawan Oishii Bento Yogyakarta dalam memberikan perhatian untuk konsumennya serta perhatiannya untuk memahami kebutuhan konsumennya sudah sangat sesuai dengan harapan konsumennya.

e. Pada dimensi tangibles secara keseluruhan menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 96,33 %. Hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian yang dihasilkan pada dimensi tangibles adalah sangat sesuai. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kinerja Oishii Bento Yogyakarta pada dimensi tangible yaitu ruangan yang bersih, rapi, nyaman dengan penerangan yang baik, penataan interior dan eksterior yang baik, alat – alat yang digunakan lengkap dan bersih serta karyawannya yang berpenampilan rapi sudah sangat sesuai dengan harapan konsumennya.

2. Dilihat dari hasil analisis arithmetic mean yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa :
 - a. Penilaian konsumen untuk kinerja yang telah dilakukan oleh Oishii Bento pada dimensi reliability, responsiveness dan empathy adalah baik.
 - b. Penilaian konsumen untuk kinerja yang telah dilakukan oleh Oishii Bento pada dimensi assurance dan tangibles adalah sangat baik.
 - c. Rata – rata hitung tingkat kinerja yang paling tinggi adalah pada dimensi tangible yaitu sebesar 4,3267, sedangkan rata – rata hitung tingkat kinerja yang paling rendah jika dibandingkan dengan dimensi yang lain adalah rata – rata hitung pada dimensi empathy yaitu sebesar 4,1267. Kesimpulannya, bahwa rata – rata tingkat kinerja Oishii Bento pada dimensi tangibles adalah yang paling baik,

sedangkan rata – rata tingkat kinerja Oishii Bento pada dimensi empathy adalah yang paling tidak baik jika dibandingkan dengan rata – rata hitung dimensi yang lain.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan saran yang mungkin dapat bermanfaat bagi Oishii Bento Japanese Food Restaurant Yogyakarta yaitu diharapkan karyawan Oishii Bento Yogyakarta dapat lebih meningkatkan kinerja, khususnya pada dimensi reliability dan empathy. Peningkatan kinerja dapat dilakukan dengan cara memberikan pelatihan kepada karyawannya tentang bagaimana melayani setiap konsumennya dengan lebih baik lagi dan juga pimpinan Oishii Bento diharapkan agar senantiasa melakukan pengawasan terhadap kinerja karyawannya. Dengan adanya pelatihan karyawan, diharapkan nantinya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Oishii Bento dapat lebih sesuai dengan harapan konsumennya sehingga penilaian konsumen terhadap kinerja Oishii Bento juga dapat lebih baik lagi.

5.3 Kelemahan Penelitian

Desain Kuesioner untuk harapan konsumen terhadap pelayanan seharusnya bersifat umum, yaitu tidak menyebutkan obyek penelitian. Namun, kelemahan dalam penelitian ini adalah desain kuesioner pada bagian harapan menyebutkan obyek penelitian secara spesifik yaitu Oishii Bento.

DAFTAR PUSTAKA

- Dajan, Anto. 1991. Pengantar Metode Statistik. Cetakan Keempatbelas. LP3ES. Jakarta.
- Hadi, Sutrisno. 1991. *Analisis Butir Untuk Instrumen Angket, Tes, dan Skala Dalam Basica*. Edisi 1. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.
- Hermawan Wasito. et al. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Pusat Penelitian Unika Atma Jaya. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Armstrong. 2001. *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 8. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Nursya'bani Purnama. 2000. “ Kualitas Jasa dan Upaya Penciptaan Nilai Pelanggan”. *Jurnal Modus*. Vol. 13 (1), hal 13-22.
- Prawirosentono, Suyadi. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Kebijakan Kinerja Karyawan*. Edisi 1. BPFE. Yogyakarta.
- Saifuddin, Azwar. 1997. *Reliabilitas dan Validitas*. Edisi 3. Penerbit Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Samuel Dossugi dan Putu Ayu Widyasih. 2004. “ Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Jasa Pelayanan (Studi Kasus PT Dwidaya Tour And Travel)”. *Jurnal Manajemen Atma*. Vol 1 (1), hal 14-34.
- Sri Padmanty, Haryanto, dan Imronuddin. 2004. “ Penilaian Kepuasan Internal Di Bidang Jasa Pendidikan (Studi Kasus di Fakultas Ekonomi dan Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta)”. *Jurnal Benefit*. Vol 8 (1), hal 52-65.
- Stanton, J. William. 1999. *Prinsip Pemasaran* (alih bahasa: Yohanes Lamarto) Jilid 1. Edisi Ketujuh. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Edisi Baru. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Total Quality Managemen (TQM)*. Edisi 2. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality, Satisfaction*. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.



LAMPIRAN



Lampiran 1

Surat Kuesioner

Kepada Yth :

Bapak/Ibu/Saudara/i

Dengan hormat,

Saya mahasiswi1 Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta bermaksud mengadakan penelitian tentang “ Analisis Tingkat Kesesuaian Kinerja Dan Harapan Terhadap Kualitas Pelayanan Oishii Bento Japanese Food Restaurant Yogyakarta ” dimana tujuan utamanya adalah untuk mengetahui apakah kinerja Oishii Bento dalam melayani konsumen sudah sesuai dengan harapan konsumennya atau belum.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/I kiranya bersedia untuk membantu penelitian saya dengan mengisi angket yang telah disediakan.

Atas perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

(Sianny Ongko Widjojo)

KUESIONER

I. Harapan Anda terhadap Oishii Bento dalam memberikan pelayanan.

Jawablah pertanyaan dibawah ini yang menyangkut harapan Anda terhadap pelayanan yang diberikan Oishii Bento dengan memberikan tanda (X) pada kolom yang telah tersedia.

Petunjuk : **SS** : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

PERTANYAAN	SS	S	KS	TS	STS
KEHANDALAN (RELIABILITY)					
1. Karyawan Oishii Bento memberikan pelayanan dengan cepat.					
2. Karyawan Oishii Bento memberikan pelayanan yang sama untuk semua konsumennya					
3. Karyawan Oishii Bento memberikan pelayanan tanpa adanya kesalahan.					
4. Karyawan Oishii Bento dapat tiba tepat waktu dalam memenuhi pesanan lewat telepon (delivery service).					

<p>KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS)</p> <p>5. Karyawan Oishii Bento cepat tanggap terhadap segala keluhan yang disampaikan konsumennya.</p> <p>6. Karyawan Oishii Bento cepat tanggap terhadap kebutuhan konsumennya.</p> <p>7. Karyawan Oishii Bento cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul.</p>					
<p>JAMINAN (ASSURANCE)</p> <p>8. Karyawan Oishii Bento mampu memberikan informasi produk yang dijual di restoran tersebut.</p> <p>9. Karyawan Oishii Bento bersikap ramah ketika melayani konsumennya.</p> <p>10. Karyawan Oishii Bento mampu menjawab pertanyaan konsumennya.</p> <p>11. Karyawan Oishii Bento mampu berkomunikasi dengan konsumennya.</p> <p>12. Karyawan Oishii Bento terampil dalam melayani konsumennya.</p> <p>13. Karyawan Oishii Bento dapat memberikan rasa aman dalam melayani konsumennya.</p>					
<p>EMPATI (EMPATHY)</p> <p>14. Karyawan Oishii Bento dapat memberikan perhatian kepada setiap konsumennya.</p>					

<p>15. Karyawan Oishii Bento memberikan perhatian terhadap keluhan konsumennya.</p>					
<p>16. Karyawan Oishii Bento berusaha memahami kebutuhan konsumennya</p>					
<p>BERWUJUD (TANGIBLE)</p>					
<p>17. Ruang Oishii Bento bersih.</p>					
<p>18. Karyawan Oishii Bento berpenampilan rapi.</p>					
<p>19. Ruang Oishii Bento nyaman.</p>					
<p>20. Sistem penerangan di dalam ruang Oishii Bento baik.</p>					
<p>21. Penataan interior dan eksterior Oishii Bento yang baik.</p>					
<p>22. Alat-alat yang dipakai oleh Oishii Bento lengkap dan bersih.</p>					

II. Tanggapan Anda terhadap kinerja Oishii Bento dalam memberikan pelayanan.

Jawablah pertanyaan dibawah ini yang menyangkut **kinerja** dari Oishii Bento dengan memberikan tanda (X) pada kolom yang telah tersedia.

Petunjuk : **SS** : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

PERTANYAAN	SS	S	KS	TS	STS
KEHANDALAN (RELIABILITY)					
1. Karyawan Oishii Bento mampu melakukan pelayanan dengan cepat.					
2. Karyawan Oishii Bento memberikan pelayanan yang sama untuk semua konsumennya.					
3. Karyawan Oishii Bento mampu memberikan pelayanan tanpa adanya kesalahan.					
4. Oishii Bento tepat waktu dalam memenuhi pesanan lewat telepon (delivery service).					

<p>KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS)</p> <p>5. Karyawan Oishii Bento cepat tanggap terhadap segala keluhan yang disampaikan konsumennya.</p> <p>6. Karyawan Oishii Bento cepat tanggap terhadap kebutuhan konsumennya.</p> <p>7. Karyawan Oishii Bento cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul.</p>					
<p>JAMINAN (ASSURANCE)</p> <p>8. Karyawan Oishii Bento mampu memberikan informasi produk yang dijual di Oishii Bento.</p> <p>9. Karyawan Oishii Bento bersikap ramah ketika melayani konsumennya.</p> <p>10. Karyawan Oishii Bento mampu menjawab pertanyaan konsumennya.</p> <p>11. Karyawan Oishii Bento mampu berkomunikasi dengan konsumennya.</p> <p>12. Karyawan Oishii Bento terampil dalam melayani konsumennya.</p> <p>13. Karyawan Oishii Bento bisa memberikan rasa aman dalam melayani konsumennya.</p>					
<p>EMPATI (EMPATHY)</p> <p>14. Karyawan Oishii Bento memberikan perhatian kepada setiap konsumennya.</p>					

<p>15. Karyawan Oishii Bento memberikan perhatian terhadap keluhan konsumennya.</p> <p>16. Karyawan Oishii Bento berusaha memahami kebutuhan konsumennya.</p>					
<p>BERWUJUD (TANGIBLE)</p> <p>17. Ruang Oishii Bento bersih.</p> <p>18. Karyawan Oishii Bento berpenampilan rapi.</p> <p>19. Ruang Oishii Bento nyaman.</p> <p>20. Sistem penerangan di dalam ruang Oishii Bento baik</p> <p>21. Penataan interior dan eksterior Oishii Bento baik.</p> <p>22. Alat-alat yang dipakai oleh Oishii Bento lengkap dan bersih.</p>					



Lampiran 2

Reliability_Harapan

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of
SCALE	17.7000	3.8034	1.9502	4

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
H_1	13.1333	2.3264	.7954	.7989
H_2	13.1333	2.3954	.7397	.8191
H_3	13.4333	1.9092	.7411	.8218
H_4	13.4000	2.3172	.6234	.8616

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 4

Alpha = .8631

Responsiveness_Harapan

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	13.3000	2.0103	1.4179	3

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
H_5	8.8000	1.0621	.6580	.9394
H_6	8.8667	.9471	.8249	.8010
H_7	8.9333	.8230	.8704	.7542

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 3

Alpha = .8868

Assurance_Harapan

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	26.1333	5.2230	2.2854	6

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
H_8	21.8667	3.7747	.7129	.8260
H_9	21.6000	3.9034	.5297	.8576
H_10	21.9333	3.5816	.7676	.8143
H_11	21.7333	3.5126	.7828	.8107
H_12	21.7000	3.6655	.6754	.8310
H_13	21.8333	3.9368	.4710	.8701

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 6

Alpha = .8593

Tangibles_Harapan

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	26.7333	5.7195	2.3916	6

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
H_17	22.2000	4.0276	.7043	.8255
H_18	22.4000	4.1103	.7095	.8256
H_19	22.3000	4.0103	.7209	.8226
H_20	22.2667	3.9264	.7636	.8145
H_21	22.3667	4.1713	.4658	.8763
H_22	22.1333	4.2575	.5903	.8457

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 6

Alpha = .8590

Responsiveness_Kinerja

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	12.1000	2.3690	1.5391	3

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
K_5	8.0000	1.1034	.8391	.7667
K_6	8.0333	1.0678	.7971	.8009
K_7	8.1667	1.1782	.6717	.9132

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 3

Alpha = .8792

Assurance_Kinerja

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	24.9000	7.1276	2.6698	6

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
K_8	20.8000	4.7862	.7421	.8742
K_9	20.7667	4.8747	.8906	.8524
K_10	20.7667	5.2885	.6777	.8835
K_11	20.6333	5.4816	.5637	.8996
K_12	20.7667	5.2885	.8266	.8672
K_13	20.7667	4.5989	.7063	.8848

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 6

Alpha = .8956

Emphaty_Kinerja

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	12.3667	2.0333	1.4259	3

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
K_14	8.3667	.9989	.5876	.6997
K_15	8.2333	.9437	.6876	.5847
K_16	8.1333	1.0851	.5281	.7627

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 3

Alpha = .7665

Tangibles_Kinerja

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	25.7667	6.3230	2.5146	6

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
K_17	21.4000	4.7310	.6340	.8667
K_18	21.5000	4.8793	.5095	.8863
K_19	21.5333	4.3264	.8311	.8349
K_20	21.4333	4.1851	.8222	.8342
K_21	21.5000	4.1897	.7509	.8471
K_22	21.4667	4.6713	.5905	.8741

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 6

Alpha = .8791



Lampiran 3

Frequency Table: Kinerja

Reliability_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Kurang Setuju	9	9.0	9.0	11.0
	Setuju	53	53.0	53.0	64.0
	Sangat Setuju	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Reliability_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	64	64.0	64.0	64.0
	Sangat Setuju	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Reliability_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Kurang Setuju	22	22.0	22.0	23.0
	Setuju	53	53.0	53.0	76.0
	Sangat Setuju	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Reliability_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Kurang Setuju	13	13.0	13.0	14.0
	Setuju	61	61.0	61.0	75.0
	Sangat Setuju	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Responsiveness_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Kurang Setuju	11	11.0	11.0	12.0
	Setuju	49	49.0	49.0	61.0
	Sangat Setuju	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Responsiveness_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	9	9.0	9.0	9.0
	Setuju	63	63.0	63.0	72.0
	Sangat Setuju	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Responsiveness_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Kurang Setuju	18	18.0	18.0	19.0
	Setuju	50	50.0	50.0	69.0
	Sangat Setuju	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Assurance_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Kurang Setuju	3	3.0	3.0	4.0
	Setuju	57	57.0	57.0	61.0
	Sangat Setuju	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Assurance_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Setuju	66	66.0	66.0	68.0
	Sangat Setuju	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Assurance_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Setuju	72	72.0	72.0	76.0
	Sangat Setuju	24	24.0	24.0	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
	Kurang Setuju	6	6.0	6.0	7.0
	Setuju	57	57.0	57.0	64.0
	Sangat Setuju	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Assurance_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	9	9.0	9.0	9.0
	Setuju	60	60.0	60.0	69.0
	Sangat Setuju	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Assurance_6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Kurang Setuju	12	12.0	12.0	14.0
	Setuju	57	57.0	57.0	71.0
	Sangat Setuju	29	29.0	29.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Emphaty_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Kurang Setuju	16	16.0	16.0	18.0
	Setuju	59	59.0	59.0	77.0
	Sangat Setuju	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Emphaty_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	9	9.0	9.0	9.0
	Setuju	67	67.0	67.0	76.0
	Sangat Setuju	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Emphaty_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	7	7.0	7.0	7.0
	Setuju	66	66.0	66.0	73.0
	Sangat Setuju	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tangibles_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Setuju	58	58.0	58.0	60.0
	Sangat Setuju	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tangibles_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Setuju	63	63.0	63.0	66.0
	Sangat Setuju	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tangibles_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Setuju	62	62.0	62.0	65.0
	Sangat Setuju	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tangibles_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Setuju	62	62.0	62.0	63.0
	Sangat Setuju	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tangibles_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	8	8.0	8.0	8.0
	Setuju	59	59.0	59.0	67.0
	Sangat Setuju	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tangibles_6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Setuju	62	62.0	62.0	64.0
	Sangat Setuju	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frequency Table: Harapan

Reliability_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Setuju	33	33.0	33.0	35.0
	Sangat Setuju	65	65.0	65.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Reliability_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Setuju	35	35.0	35.0	38.0
	Sangat Setuju	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Reliability_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Kurang Setuju	19	19.0	19.0	22.0
	Setuju	46	46.0	46.0	68.0
	Sangat Setuju	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Reliability_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	6	6.0	6.0	6.0
	Setuju	53	53.0	53.0	59.0
	Sangat Setuju	41	41.0	41.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Responsiveness_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Setuju	43	43.0	43.0	46.0
	Sangat Setuju	54	54.0	54.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Responsiveness_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Setuju	61	61.0	61.0	63.0
	Sangat Setuju	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Responsiveness_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	5	5.0	5.0	5.0
	Setuju	60	60.0	60.0	65.0
	Sangat Setuju	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Assurance_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Setuju	54	54.0	54.0	55.0
	Sangat Setuju	45	45.0	45.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Assurance_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Setuju	35	35.0	35.0	37.0
	Sangat Setuju	63	63.0	63.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Assurance_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Setuju	57	57.0	57.0	61.0
	Sangat Setuju	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Assurance_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	49	49.0	49.0	49.0
	Sangat Setuju	51	51.0	51.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Assurance_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	52	52.0	52.0	52.0
	Sangat Setuju	48	48.0	48.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Assurance_6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	5	5.0	5.0	5.0
	Setuju	51	51.0	51.0	56.0
	Sangat Setuju	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Emphaty_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	17	17.0	17.0	17.0
	Setuju	50	50.0	50.0	67.0
	Sangat Setuju	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Emphaty_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	9	9.0	9.0	9.0
	Setuju	52	52.0	52.0	61.0
	Sangat Setuju	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Emphaty_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Kurang Setuju	9	9.0	9.0	10.0
	Setuju	60	60.0	60.0	70.0
	Sangat Setuju	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tangibles_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	46	46.0	46.0	46.0
	Sangat Setuju	54	54.0	54.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tangibles_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Setuju	53	53.0	53.0	54.0
	Sangat Setuju	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tangibles_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	52	52.0	52.0	52.0
	Sangat Setuju	48	48.0	48.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tangibles_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Setuju	47	47.0	47.0	49.0
	Sangat Setuju	51	51.0	51.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tangibles_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	8	8.0	8.0	8.0
	Setuju	47	47.0	47.0	55.0
	Sangat Setuju	45	45.0	45.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tangibles_6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	38	38.0	38.0	38.0
	Sangat Setuju	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



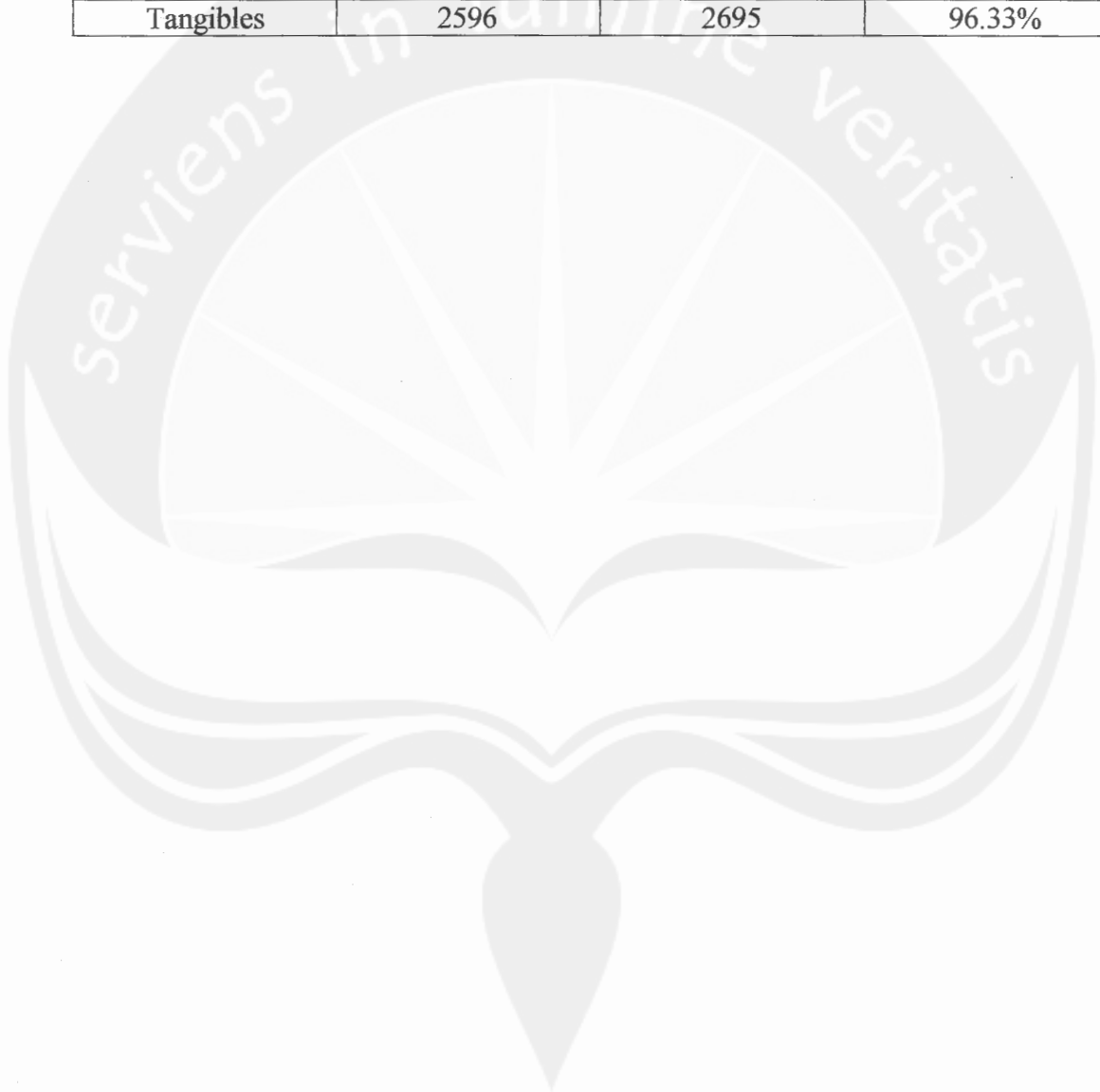
Lampiran 4

Tingkat Kesesuaian

Butir	Harapan	Kinerja	Tk. Kesesuaian
Reliability 1	463	423	91.36%
Reliability 2	459	436	94.99%
Reliability 3	407	400	98.28%
Reliability 4	435	410	94.25%
Responsiveness 1	451	426	94.46%
Responsiveness 2	435	419	96.32%
Responsiveness 3	430	411	95.58%
Assurance 1	444	434	97.75%
Assurance 2	459	430	93.68%
Assurance 3	435	420	96.55%
Assurance 4	451	428	94.90%
Assurance 5	448	422	94.20%
Assurance 6	439	413	94.08%
Emphaty 1	416	403	96.88%
Emphaty 2	430	415	96.51%
Emphaty 3	419	420	100.24%
Tangibles 1	454	438	96.48%
Tangibles 2	445	431	96.85%
Tangibles 3	448	432	96.43%
Tangibles 4	449	436	97.10%
Tangibles 5	437	425	97.25%
Tangibles 6	462	434	93.94%

Tingkat Kesesuaian

Dimensi	Harapan	Kinerja	Tk.Kesesuaian
Reliability	1669	1764	94.61%
Responsiveness	1256	1316	95.44%
Assurance	2547	2676	95.18%
Emphaty	1238	1265	97.87%
Tangibles	2596	2695	96.33%





Lampiran 5

Descriptives: Kinerja

Descriptive Statistics

	N	Sum	Mean
Emphaty_1	100	403.00	4.0300
Emphaty_2	100	415.00	4.1500
Emphaty_3	100	420.00	4.2000
Emphaty (Kinerja)	100	412.67	4.1267
Valid N (listwise)	100		

Descriptives: Kinerja

Descriptive Statistics

	N	Sum	Mean
Tangibles_1	100	438.00	4.3800
Tangibles_2	100	431.00	4.3100
Tangibles_3	100	432.00	4.3200
Tangibles_4	100	436.00	4.3600
Tangibles_5	100	425.00	4.2500
Tangibles_6	100	434.00	4.3400
Tangibles (Kinerja)	100	432.67	4.3267
Valid N (listwise)	100		

Descriptives: Kinerja

Descriptive Statistics

	N	Sum	Mean
Reliability_1	100	423.00	4.2300
Reliability_2	100	436.00	4.3600
Reliability_3	100	400.00	4.0000
Reliability_4	100	410.00	4.1000
Reliability (Kinerja)	100	417.25	4.1725
Valid N (listwise)	100		

Descriptives: Kinerja

Descriptive Statistics

	N	Sum	Mean
Responsiveness_1	100	426.00	4.2600
Responsiveness_2	100	419.00	4.1900
Responsiveness_3	100	411.00	4.1100
Responsiveness (Kinerja)	100	418.67	4.1867
Valid N (listwise)	100		

Descriptives: Kinerja

Descriptive Statistics

	N	Sum	Mean
Assurance_1	100	434.00	4.3400
Assurance_2	100	430.00	4.3000
Assurance_3	100	420.00	4.2000
Assurance_4	100	428.00	4.2800
Assurance_5	100	422.00	4.2200
Assurance_6	100	413.00	4.1300
Assurance (Kinerja)	100	424.50	4.2450
Valid N (listwise)	100		



Lampiran 6

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Reliability	100	4.1725	.46152	.04615
Responsiveness	100	4.1867	.56917	.05692
Assurance	100	4.2450	.42472	.04247
Empathy	100	4.1267	.48265	.04827
Tangible	100	4.3267	.37299	.03730

One-Sample Test

Test Value = 4.1000						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Reliability	1.571	99	.119	.07250	-.0191	.1641
Responsiveness	1.523	99	.131	.08667	-.0263	.1996
Assurance	3.414	99	.001	.14500	.0607	.2293
Empathy	.553	99	.582	.02667	-.0691	.1224
Tangible	6.077	99	.000	.22667	.1527	.3007



Lampiran 7

Case Summaries (harapan)

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

Case Summaries (harapan)

	H 1	H 2	H 3	H 4	H 5	H 6	H 7	H 8	H 9	H 10	H 11
70	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
71	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
74	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
77	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5
78	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5
79	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5
80	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
81	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
82	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
86	4	5	2	3	5	5	3	4	4	4	4
87	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5
88	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4
89	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5
90	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5
D1	5	5	3	5	4	4	3	6	6	3	4
92	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
93	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5
94	4	4	4	b	3	3	3	b	b	b	b
95	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
96	b	b	3	b	5	4	4	4	5	5	4
97	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
98	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
99	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4
100	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5

Case Summaries (harapan)

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

Case Summaries (harapan)

	H 12	H 13	H 14	H 15	H 16	H 17	H 18	H 19	H 20	H 21	H 22
70	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5
71	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
73	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
74	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
75	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
76	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5
77	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5
80	5	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5
87	4	5	3	5	4	4	4	4	5	3	4
88	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4
89	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4
90	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5
91	5	5	3	3	4	5	4	5	4	3	4
92	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5
93	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	4
94	5	4	3	3	4	5	5	5	5	3	4
95	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5
96	5	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4
97	5	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5
98	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4
99	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4
100	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5

Case Summaries (Kinerja)

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

Case Summaries (Kinerja)

	K 1	K 2	K 3	K 4	K 5	K 6	K 7	K 8	K 9	K 10	K 11
70	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
71	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5
72	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
73	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
74	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4
77	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5
78	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5
79	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4
80	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5
81	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
82	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	2	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4
87	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5
88	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4
89	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4
90	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4
91	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4
92	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4
93	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
95	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
96	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4
97	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4
98	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
99	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
100	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5

Case Summaries (Kinerja)

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

Case Summaries (Kinerja)

	K 12	K 13	K 14	K 15	K 16	K 17	K 18	K 19	K 20	K 21	K 22
70	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5
71	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
72	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4
74	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5
77	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
78	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
79	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5
80	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	2	3	4	5	4	5	5	4	4
87	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4
88	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5
89	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5
90	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5
91	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
92	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	5
93	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
94	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
95	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5
99	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
100	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4



Lampiran 8

Descriptives: Kinerja

Descriptive Statistics

	N	Sum	Mean
Reliability (Kinerja)	100	417.25	4.1725
Responsiveness (Kinerja)	100	418.67	4.1867
Assurance (Kinerja)	100	424.50	4.2450
Emphaty (Kinerja)	100	412.67	4.1267
Tangibles (Kinerja)	100	432.67	4.3267
Valid N (listwise)	100		

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

TABEL DISTRIBUSI T

Df	10%	5%	DF	10%	5%	Df	10%	5%	DF	10%	5%
1	6.314	12.706	51	1.675	2.008	101	1.660	1.984	151	1.655	1.976
2	2.920	4.303	52	1.675	2.007	102	1.660	1.983	152	1.655	1.976
3	2.353	3.182	53	1.674	2.006	103	1.660	1.983	153	1.655	1.976
4	2.132	2.776	54	1.674	2.005	104	1.660	1.983	154	1.655	1.975
5	2.015	2.571	55	1.673	2.004	105	1.659	1.983	155	1.655	1.975
6	1.943	2.447	56	1.673	2.003	106	1.659	1.983	156	1.655	1.975
7	1.895	2.365	57	1.672	2.002	107	1.659	1.982	157	1.655	1.975
8	1.860	2.306	58	1.672	2.002	108	1.659	1.982	158	1.655	1.975
9	1.833	2.262	59	1.671	2.001	109	1.659	1.982	159	1.654	1.975
10	1.812	2.228	60	1.671	2.000	110	1.659	1.982	160	1.654	1.975
11	1.796	2.201	61	1.670	2.000	111	1.659	1.982	161	1.654	1.975
12	1.782	2.179	62	1.670	1.999	112	1.659	1.981	162	1.654	1.975
13	1.771	2.160	63	1.669	1.998	113	1.658	1.981	163	1.654	1.975
14	1.761	2.145	64	1.669	1.998	114	1.658	1.981	164	1.654	1.975
15	1.753	2.131	65	1.669	1.997	115	1.658	1.981	165	1.654	1.974
16	1.746	2.120	66	1.668	1.997	116	1.658	1.981	166	1.654	1.974
17	1.740	2.110	67	1.668	1.996	117	1.658	1.980	167	1.654	1.974
18	1.734	2.101	68	1.668	1.995	118	1.658	1.980	168	1.654	1.974
19	1.729	2.093	69	1.667	1.995	119	1.658	1.980	169	1.654	1.974
20	1.725	2.086	70	1.667	1.994	120	1.658	1.980	170	1.654	1.974
21	1.721	2.080	71	1.667	1.994	121	1.658	1.980	171	1.654	1.974
22	1.717	2.074	72	1.666	1.993	122	1.657	1.980	172	1.654	1.974
23	1.714	2.069	73	1.666	1.993	123	1.657	1.979	173	1.654	1.974
24	1.711	2.064	74	1.666	1.993	124	1.657	1.979	174	1.654	1.974
25	1.708	2.060	75	1.665	1.992	125	1.657	1.979	175	1.654	1.974
26	1.706	2.056	76	1.665	1.992	126	1.657	1.979	176	1.654	1.974
27	1.703	2.052	77	1.665	1.991	127	1.657	1.979	177	1.654	1.973
28	1.701	2.048	78	1.665	1.991	128	1.657	1.979	178	1.653	1.973
29	1.699	2.045	79	1.664	1.990	129	1.657	1.979	179	1.653	1.973
30	1.697	2.042	80	1.664	1.990	130	1.657	1.978	180	1.653	1.973
31	1.696	2.040	81	1.664	1.990	131	1.657	1.978	181	1.653	1.973
32	1.694	2.037	82	1.664	1.989	132	1.656	1.978	182	1.653	1.973
33	1.692	2.035	83	1.663	1.989	133	1.656	1.978	183	1.653	1.973
34	1.691	2.032	84	1.663	1.989	134	1.656	1.978	184	1.653	1.973
35	1.690	2.030	85	1.663	1.988	135	1.656	1.978	185	1.653	1.973
36	1.688	2.028	86	1.663	1.988	136	1.656	1.978	186	1.653	1.973
37	1.687	2.026	87	1.663	1.988	137	1.656	1.977	187	1.653	1.973
38	1.686	2.024	88	1.662	1.987	138	1.656	1.977	188	1.653	1.973
39	1.685	2.023	89	1.662	1.987	139	1.656	1.977	189	1.653	1.973
40	1.684	2.021	90	1.662	1.987	140	1.656	1.977	190	1.653	1.973
41	1.683	2.020	91	1.662	1.986	141	1.656	1.977	191	1.653	1.972
42	1.682	2.018	92	1.662	1.986	142	1.656	1.977	192	1.653	1.972
43	1.681	2.017	93	1.661	1.986	143	1.656	1.977	193	1.653	1.972
44	1.680	2.015	94	1.661	1.986	144	1.656	1.977	194	1.653	1.972
45	1.679	2.014	95	1.661	1.985	145	1.655	1.976	195	1.653	1.972
46	1.679	2.013	96	1.661	1.985	146	1.655	1.976	196	1.653	1.972
47	1.678	2.012	97	1.661	1.985	147	1.655	1.976	197	1.653	1.972
48	1.677	2.011	98	1.661	1.984	148	1.655	1.976	198	1.653	1.972
49	1.677	2.010	99	1.660	1.984	149	1.655	1.976	199	1.653	1.972
50	1.676	2.009	100	1.660	1.984	150	1.655	1.976	200	1.653	1.972



Lampiran 9



JOGJA

Japanese Food Restaurant

SURAT KETERANGAN

Saya selaku manager Oishii Bento Japanese Food Restaurant Yogyakarta menerangkan bahwa mahasiswi :

Nama : Sianny Ongko Widjojo
NPM : 02 03 13568
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Universitas : Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Benar – benar telah melakukan penelitian di Oishii Bento Japanese Food Restaurant Yogyakarta untuk penyusunan skripsi dengan judul : “ Analisis Tingkat Kesesuaian Kinerja Dan Harapan Terhadap Kualitas Pelayanan Oishii Bento Japanese Food Restaurant Yogyakarta ”. Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 22 Januari 2006

Patricia Mira. W