

BAB IV

PENUTUP

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan citra PT Pos Indonesia (Persero) yang dibentuk melalui kualitas pelayanan para petugasnya, menggambarkan bagaimana pelanggan melihat citra yang ingin dibentuk oleh PT Pos Indonesia (Persero) melalui kualitas pelayanannya, dan membandingkan bagaimana citra tersebut ditampilkan kemudian dilihat. Berdasarkan uraian dari Bab 1 sampai Bab 3, maka pada Bab 4 akan ditarik kesimpulan sebagai berikut:

A. KESIMPULAN

1. Para responden menilai baik citra PT Pos Indonesia (Persero) pada bidang kualitas pelayanan. Dimensi *reliability* merupakan dimensi yang paling banyak mendapatkan nilai baik dari responden, ini menunjukkan bahwa petugas loket di Kantor Pos Yogyakarta dapat diandalkan. Yang mendapat nilai paling sedikit adalah dimensi *responsiveness*, ini menunjukkan bahwa petugas loket di Kantor Pos Yogyakarta kurang tanggap. Penjabarannya adalah sebagai berikut:
 - a. Pada dimensi *reliability*, sebagian sangat besar dari responden (81,9%) menilai baik. Dimensi ini mendapatkan persentase terbanyak sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi ini merupakan dimensi terbaik pada variabel kualitas pelayanan PT Pos Indonesia (Persero) di Kantor Pos Yogyakarta.

- b. Pada dimensi *assurance*, sebagian besar responden (72,5%) menilai baik. Dimensi ini menunjukkan nilai persentase yang baik namun masih ada sebagian yang hanya menilai cukup sehingga kualitas pelayanan pada dimensi *assurance* masih perlu ditingkatkan lagi.
- c. Pada dimensi *tangibles*, lebih dari separuh responden (59,4%) menilai baik. Sayangnya nilai persentase pada dimensi ini tidak cukup baik karena ada hampir separuh yang hanya menilai cukup dan buruk. Hal ini menandakan bahwa perbaikan pada dimensi *tangibles* perlu dilakukan.
- d. Pada dimensi *empathy*, sebagian besar responden (69,6%) menilai baik. Persentase pada dimensi ini cukup baik namun masih perlu ditingkatkan lagi.
- e. Pada dimensi *responsiveness*, sekitar separuh dari responden (58%) menilai baik. Pada dimensi ini persentase yang muncul kurang baik karena ada sebagian responden dalam jumlah cukup besar yang menilai cukup bahkan buruk. Oleh karena itu sangat perlu dilakukan perbaikan pada dimensi *responsiveness* ini.
- f. Pada variabel kualitas pelayanan, lebih dari separuh responden (64,5%) menilai baik. Meski begitu, sejumlah responden yang menilai cukup tidak dapat diabaikan karena jumlahnya juga tidak sedikit. Maka kualitas pelayanan PT Pos Indonesia (Persero) di Kantor Pos Yogyakarta perlu ditingkatkan lagi.

Dapat disimpulkan bahwa citra yang berlaku di mata pelanggan tentang kualitas pelayanan PT Pos Indonesia (Persero) adalah sebuah perusahaan yang memiliki pelayanan berkualitas yang dapat diandalkan, memiliki sopan santun, memperhatikan tampilan fisik, dan peka terhadap kebutuhan pelanggan.

2. Hasil uji tabulasi silang tidak menunjukkan perbedaan yang berarti dari jawaban responden dengan karakteristik yang berbeda – beda. Ini menunjukkan bahwa perbedaan usia, jenis kelamin, frekuensi kunjungan, dan penggunaan layanan di Kantor Pos Yogyakarta tidak berpengaruh terhadap citra yang berlaku di mata mereka pada bagian kualitas pelayanan PT Pos Indonesia (Persero) di Kantor Pos Yogyakarta. Penjabarannya adalah sebagai berikut:
 - a. Baik laki – laki maupun perempuan tidak menunjukkan perbedaan berarti pada citra yang berlaku di mata mereka terhadap kualitas pelayanan PT Pos Indonesia (Persero) di Kantor Pos Yogyakarta.
 - b. Perbedaan usia tidak menunjukkan perbedaan berarti pada citra yang berlaku di mata mereka terhadap kualitas pelayanan PT Pos Indonesia (Persero) di Kantor Pos Yogyakarta.
 - c. Perbedaan frekuensi kunjungan tidak menunjukkan perbedaan berarti pada citra yang berlaku di mata mereka terhadap kualitas pelayanan PT Pos Indonesia (Persero) di Kantor Pos Yogyakarta.
 - d. Perbedaan jenis layanan yang digunakan menunjukkan perbedaan di mana responden yang menggunakan layanan pengiriman hanya sedikit

lebih besar dari separuh yang menilai baik kualitas pelayanan PT Pos Indonesia (Persero) di Kantor Pos Yogyakarta. Sedangkan mayoritas responden yang menggunakan layanan keuangan melihat citra yang berlaku di mata mereka terhadap kualitas pelayanan PT Pos Indonesia (Persero) di Kantor Pos Yogyakarta adalah baik.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan yang telah ditarik, maka peneliti akan mengajukan saran akademis dan praktis sebagai berikut:

1. Akademis

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat melihat citra yang dibentuk melalui kualitas pelayanan para petugas. Variabel kualitas pelayanan tepat digunakan karena sampel yang diteliti adalah pelanggan di mana mereka adalah sasaran dari jasa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan. Melalui hasil uji dapat dilihat pula bahwa alat – alat yang digunakan pada penelitian ini dapat digunakan. Saran peneliti untuk penelitian selanjutnya adalah penggunaan variabel lain di luar kualitas pelayanan yang dapat menunjukkan citra sebuah perusahaan, misalnya saja citra perusahaan dilihat dari tanggung jawab perusahaannya. Variabel tersebut nantinya dapat digunakan untuk meneliti publik yang berbeda pula yang tentunya sesuai dengan sasaran perusahaan maupun organisasi.

2. Praktis

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum citra PT Pos Indonesia (Persero) yang berlaku di mata pelanggan sudah baik, namun masih ada beberapa dimensi yang mendapat perhatian khusus karena persentase penilaian baiknya masih berada pada kisaran separuhnya saja. Oleh karena itu, saran yang dapat peneliti ajukan adalah agar PT Pos Indonesia (Persero) lebih memperhatikan lagi kualitas pelayanan mereka terutama pada dimensi *empathy*, dan *responsiveness*. Sebaiknya dilakukan pelatihan agar nilai – nilai baik yang dianut oleh PT Pos Indonesia (Persero) lebih dapat dirasakan para pelanggan demi kepuasan mereka. Selain itu dimensi *tangibles* juga perlu diperbaiki. Dimensi ini sebenarnya merupakan yang paling mudah diperbaiki karena hanya berupa penambahan dan pembenahan fasilitas fisik. Dengan kualitas pelayanan yang baik, citra baik pun dapat terbentuk. Pelanggan merupakan urat nadi sebuah perusahaan sehingga kepuasan mereka harus selalu dijaga agar tidak berpindah ke perusahaan lain yang dapat memberi pelayanan lebih berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management: Concept and Tools*. Jakarta: Bayumedia Publishing
- Cutlip, Scott M., Allen H. Center, and Glen M. Broom. 1994. *Effective Public Relations 9th Edition*. Engelwood Cliff, NJ: Prentice Hall
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Jefkins, Frank. 1995. *Public Relations*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Iskandar. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial: Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: Gaung Persada Press
- Kasali, Rhenald. 1992. *Manajemen Periklanan: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti
- Kotler, Philip. 1995. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat
- Kriyantono, Rachmat. 2008. *Public Relations Writing: Media Public Relations Membangun Citra Korporat*. Jakarta: Prenada Media Grup
- Kriyantono, Rachmat. 2007. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Prenada Media Grup
- Mulyana, Dedy. 2007. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Ruslan, Rosady. 2007. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Perkasa

Internet:

www.posindonesia.co.id



**LAMPIRAN 1
KUESIONER**

Responden yang terhormat,

Saya, Dyah Annisa Kusumaningrum, selaku mahasiswa program studi Ilmu Komunikasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta sedang menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Citra PT Pos Indonesia (Persero) di Mata Pelanggan: Kasus Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Yogyakarta”.

Saya memohon kesediaan saudara untuk meluangkan waktu guna menjawab beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan skripsi saya. Saya berharap saudara memberikan jawaban yang sesuai dengan perasaan dan pikiran saudara dengan sejujurnya. Tidak ada nilai benar atau salah pada semua jawaban yang saudara berikan.

Hasil kuesioner ini akan dipergunakan untuk keperluan ilmiah sebagai data penelitian skripsi saya. Kesediaan saudara untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini merupakan bantuan yang sangat berharga. Terima kasih.

Hormat Saya,

Dyah Annisa Kusumaningrum

Kuesioner

Beri tanda silang (x) pada jawaban yang anda pilih untuk pertanyaan di bawah ini.

- | | | |
|--|-------------------------------------|---|
| Jenis kelamin | : 1. Laki – laki | 2. Perempuan |
| Usia | : 1. 14 – 19 tahun | 4. 50 – 64 tahun |
| | 2. 20 – 34 tahun | 5. Di atas 65 tahun |
| | 3. 35 – 49 tahun | |
| Frekuensi kunjungan dalam 3 bulan terakhir | : 1. 1 kali | 3. lebih dari 3 kali |
| | 2. 2 – 3 kali | |
| Jenis layanan yang digunakan | : 1. Pengiriman (dokumen dan paket) | 2. Keuangan (pembayaran cicilan/tagihan, tabungan, pengambilan/pengiriman uang) |

Beri tanda silang (x) pada kolom yang anda pilih.

Petunjuk:

SS = Sangat Setuju;

S = Setuju;

R = Ragu – Ragu;

TS = Tidak Setuju;

STS = Sangat Tidak Setuju

Reliability

No.	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Petugas cekatan dalam melayani pelanggan.					
2	Petugas tidak mengobrol dengan petugas lain saat melayani pelanggan.					
3	Petugas tampak bersemangat ketika melayani pelanggan.					
4	Petugas tampak ikhlas dan ramah saat melayani pelanggan.					
5	Petugas tidak melakukan kesalahan dalam melayani transaksi pelanggan.					

Assurance

No.	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
6	Petugas memberi salam kepada pelanggan yang bertransaksi di loket.					
7	Petugas mengucapkan terima kasih ketika pelanggan selesai bertransaksi.					
8	Petugas berpenampilan rapi dan menarik.					
9	Petugas menggunakan kata – kata yang sopan saat berinteraksi dengan pelanggan.					
10	Petugas selalu memberikan informasi yang benar kepada pelanggan.					
11	Penjelasan yang diberikan petugas tidak berbelit – belit dan langsung ke pokok permasalahan.					
12	Petugas tidak memberikan janji berlebihan terhadap layanan kepada pelanggan.					

Tangibles

No.	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
13	Kebersihan ruangan terjaga dengan baik.					
14	Penataan interior ruangan rapi dan menarik.					
15	Jumlah loket yang tersedia mencukupi kebutuhan pelanggan.					
16	Jumlah tempat duduk tunggu mencukupi					

	kebutuhan pelanggan.					
17	Pelanggan mendapat kenyamanan saat mengantri.					
18	Kelengkapan fasilitas penunjang (tempat parkir, toilet, dll) mencukupi kebutuhan pelanggan.					
19	Ketersediaan barang – barang pos (materai, perangko, dll) mencukupi kebutuhan pelanggan.					

Empathy

No.	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
20	Petugas mau mendengarkan pelanggan apabila pelanggan memiliki keluhan.					
21	Petugas cepat dalam memahami situasi yang dialami pelanggan.					
22	Petugas memberi solusi atas kebutuhan dan permasalahan pelanggan.					
23	Petugas sabar menghadapi pelanggan.					
24	Petugas tidak memotong perkataan pelanggan saat pelanggan sedang berbicara.					

Responsiveness

No.	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
25	Petugas menyapa para pelanggan yang terlihat membutuhkan bantuan.					
26	Petugas tidak membiarkan pelanggan lama menunggu.					
27	Petugas tidak melimpahkan pelanggan ke loket lain.					

Terima Kasih



LAMPIRAN 2
INTERVIEW GUIDE
DAN TRANSKRIP
WAWANCARA

Interview guide dengan karyawan PT Pos Indonesia (Persero) di Kantor Pos Yogyakarta

Apakah Anda memahami nilai – nilai yang dianut oleh PT Pos Indonesia (Persero) dalam memberikan layanan kepada Pelanggan? Misalnya komitmen PASTI (Pelayanan Prestasi), sapaan kunci (selamat, terima kasih, maaf, dan selalu disertai senyuman), serta menciptakan lingkungan aman, nyaman, bersih, rapi sesuai dengan 5R.

Reliability:

1. Bagaimana Anda menunjukkan semangat Anda dalam melayani Pelanggan?
2. Berapa lama rata – rata waktu yang Anda gunakan untuk melayani transaksi Pelanggan?
3. Apakah Anda pernah mengobrol dengan petugas lain saat melayani Pelanggan?
4. Pernahkah ada Pelanggan yang mengeluh ketika Anda melayani transaksi mereka? Misalnya karena mereka lama mengantri maupun keluhan lainnya.

Assurance:

1. Apakah Anda mengucapkan salam kepada pelanggan yang bertransaksi di loket?
2. Apakah Anda memperhatikan penampilan fisik Anda ketika berhadapan dengan pelanggan? Misalnya kerapian seragam Anda.
3. Bagaimana bahasa yang Anda gunakan untuk berkomunikasi dengan pelanggan? Misalnya menggunakan istilah atau menggunakan bahasa daerah.
4. Bagaimana penjelasan yang Anda berikan kepada pelanggan tentang layanan yang pelanggan butuhkan?

Tangibles:

1. Bagaimana Anda menilai kebersihan ruangan Kantor Pos Yogyakarta ini?
2. Bagaimana dengan penataan interiornya?
3. Apakah loket yang tersedia memenuhi kebutuhan para Pelanggan?
4. Apakah yang dilakukan oleh Kantor Pos Yogyakarta agar Pelanggan mendapat kenyamanan saat mengantri?
5. Bagaimana dengan fasilitas penunjang seperti parkir dan toilet?
6. Bagaimana dengan kecukupan barang – barang pos seperti prangko dan materai? Apakah pernah kekurangan?

Empathy:

1. Bagaimana sikap Anda bila ada Pelanggan yang menyampaikan keluhan kepada Anda?
2. Solusi apa yang Anda berikan kepada Pelanggan bila mereka mengalami kesulitan dengan transaksi yang mereka lakukan? Misalnya kesulitan yang dihadapi karena ketidaktahuan tentang layanan PT Pos Indonesia (Persero).
3. Dapatkah Anda memahami situasi seperti apa yang kerap dihadapi Pelanggan berkaitan dengan layanan PT Pos Indonesia (Persero)?

Responsiveness:

1. Bagaimana reaksi Anda bila melihat ada Pelanggan yang kebingungan?
2. Apakah Anda pernah berlama – lama ketika melayani transaksi Pelanggan?
3. Pernahkah Anda meminta Pelanggan bertransaksi di loket lain?

Transkrip wawancara dengan petugas loket Kantor Pos Yogyakarta

1. Novitria (Loket SOPP)

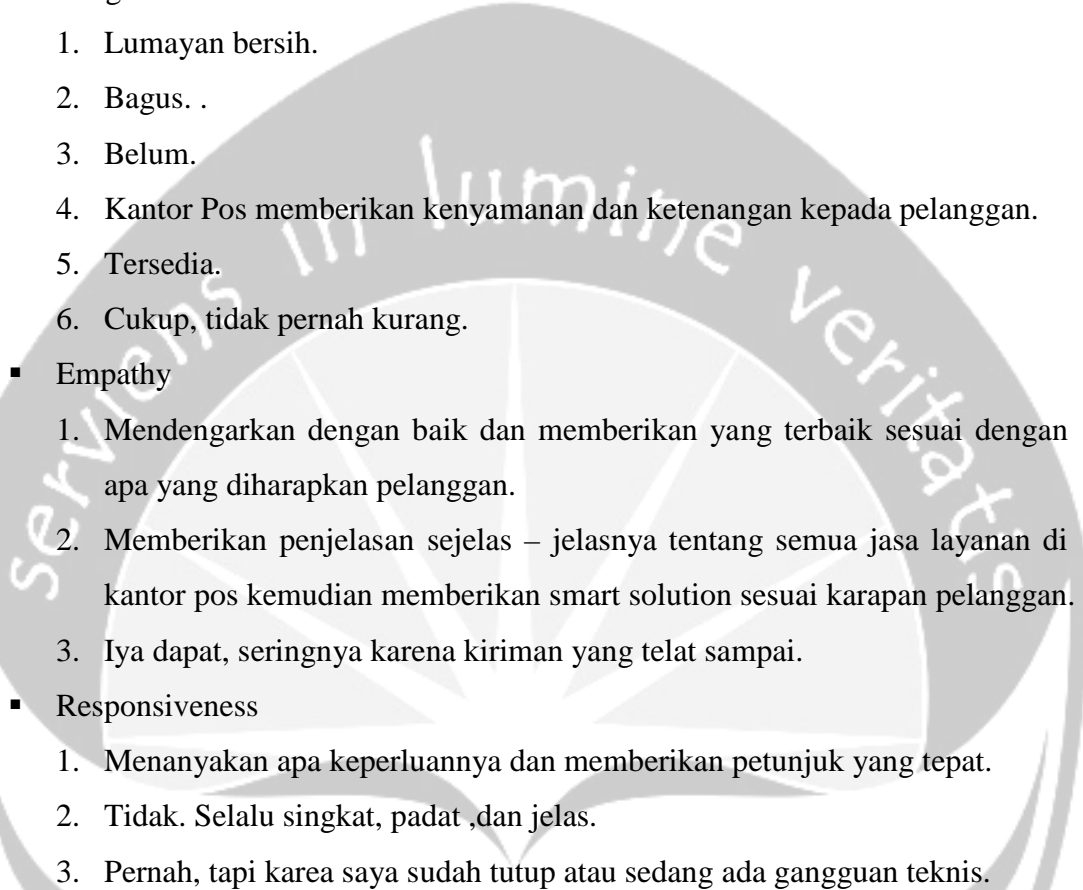
- Reliability
 1. Dengan memberikan pelayanan yang baik, informasi yang jelas, dan tak lupa disertai sapaan dan senyuman.
 2. Kurang lebih 5 menit. .
 3. Pernah, pada saat kita diharuskan untuk bertanya atau untuk memperoleh informasi lebih jika ada pelanggan yang bertanya tentang layanan lainnya.
 4. Pernah, tapi sebatas keluhan terhadap antrian yang lama, biasanya karena pelanggan terburu – buru.
- Assurance
 1. Iya, tentu saja.
 2. Tentu saja, karena itu membuat kita lebih percaya diri.
 3. Saya lebih serig menggunakan bahasa Indonesia, tapi kalau ada yang mengajak berbicara dengan bahasa daerah ya kita menyesuaikan jadi suasana lebih akrab dan pelanggan merasa nyaman. Saya juga menggunakan bahasa Inggris pada pelanggan luar negeri. Semua kita sesuaikan dengan keadaan pelanggan asal sesuai dengan kaidah tata bahasa yang sopan dan jelas.
 4. Penjelasan yang saya berikan harus jelas dan pastikan pelanggan mendapatkan semua informasi yang mereka butuhkan.
- Tangibles
 1. Masih sangat kurang, tapi paling tidak kita awali dari tempat kerja kita dulu.
 2. Standar, biasa – biasa saja.
 3. Belum, masih banyak yang mengantri.
 4. Menurut saya kita bisa saja mencontoh perlakuan bank kepada nasabahnya, dengan menggunakan antrian nomor. Kalau sekarang masih biasa saja.
 5. Fasilitas parkir masih semrawut, toilet juga kurang bersih. Jadi menurut saya fasilitas pendukung kurang baik.
 6. Cukup.
- Empathy

1. Kita terima setiap keluhan tersebut sebagai saran yang baik. Kita akan sampaikan penjelasan kepada pelanggan agar mereka tidak kecewa.
 2. Berikan solusi dan kemudahan bagi pelanggan dalam mendapatkan pelayanan. Kita berusaha memberikan penjelasan kepada mereka dengan baik.
 3. Iya, yang biasa terjadi karena sistem pembayaran on-line kerap mengalami kendala sehingga pelanggan kecewa.
- Responsiveness
 1. Menyapa, ucapkan salam, dan menanyakan bantuan apa yang bisa dilakukan oleh petugas.
 2. Iya, itu karena pelanggan menanyakan informasi tentang layanan. Tapi tentu saja kita harus melihat kondisi antrian juga.
 3. Pernah, pada saat siste di komputer saya sedang bermasalah.
2. Novi (Loket SOPP)
 - Reliability
 1. Menyapa dengan ramah dan melayangkan senyuman.
 2. 2 – 4 menit, tergantung pelanggan juga, mereka sudah menyiapkan uang dan berkas lainnya atau belum.
 3. Tidak pernah.
 4. Pernah, tapi hanya karena antrian yang panjang.
 - Assurance
 1. Kadang – kadang saja.
 2. Kerapian pakaian selalu saya perhatikan semaksimal mungkin, tapi kalau riasan wajah tidak saya tonjalkan, biasa saja lah.
 3. Penggunaan bahasa saya sesuaikan dengan pelanggan apalagi orang tua sering menggunakan bahasa daerah, tapi untuk pengantar saya gunakan bahasa Indonesia.
 4. Penjelasan yang saya berikan selalu singkat, jelas, dan lugas.
 - Tangibles
 1. Menurut saya kurang.
 2. Cukup baik, apalagi ini merupakan bangunan cagar budaya yang harus tetap dijaga keasliannya.
 3. Di tanggal – tanggal tertentu kurang.
 4. Ya, inginnya sih adan duduk.

5. Masih perlu ditingkatkan dan dibenahi.
 6. Selama ini masih dapat dipenuhi tapi pernah juga terjadi kekurangan materai.
- Empathy
 1. Saya mendengarkan sampai pelanggan selesai bicara, kemudian berikan jawaban yang lengkap.
 2. Saya jelaskan pelan – pelan sampai pelanggan paham.
 3. Selama ini saya dapat memahami permasalahan pelanggan dan memberikan yang terbaik kepada mereka.
 - Responsiveness
 1. Mencoba untuk menarik mereka agar mau bertanya.
 2. Tidak, walaupun pernah itu karena sistem yang lama.
 3. Pernah, saat sedang mengerjakan kolektif atau tutup.
3. Riesta (Loket Mail and Logistic)
- Reliability
 1. Biasanya petugas selalu berdiri untuk mengarahkan pelanggan agar datang ke loket kita. Tidak lupa kita sapa dengan ramah dan tanyakan keperluannya.
 2. Dalam hitungan detik saja, tidak pernah sampai 10 menit.
 3. Jarang, kita selalu mendahulukan pelanggan.
 4. Kadang – kadang, biasanya karena mereka lama mengantri.
 - Assurance
 1. Tentu saja.
 2. Tentu saja, penampilan sangat penting untuk kepercayaan diri.
 3. Bahasa Indonesia, kadang bahasa Jawa atau bahasa asing, tergantung pelanggannya.
 4. Jelas, sesederhana mungkin agar dapat dipahami pelanggan dari semua kalangan.
 - Tangibles
 1. Cukup bersih.
 2. Semakin lama semakin bagus.

3. Tentu saja, tapi meski begitu antrian tetap panjang karena banyak pelanggan yang menilai bahwa bila mengirim lewat kantor pusat akan lebih cepat sampainya.
 4. Mengantri sudah seperti budaya di kantor pos, kalau tidak antri bukan kantor pos namanya. Untuk kenyamanan, pihak pos memberi sekat agar lebih tertib, juga televisi agar pelanggan lebih nyaman. Petugas loket juga kadang menyediakan permen dan tidak lupa tersenyum dengan penuh empati.
 5. Cukup memadai.
 6. Tercukupi dengan baik.
- Empathy
 1. Mendengarkan keluhan, ikut merasakan, serta membantu mencari solusi yang terbaik.
 2. Menjelaskan dengan bahasa yang mereka mengerti dengan sabar, mengarahkan pelanggan kepada jenis pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan tanpa bertele – tele dan menyita waktu mereka.
 3. Dapat, biasanya masalah kiriman yang belum sampai dan masalah antrian.
 - Responsiveness
 1. Berdiri menyapa dengan cekatan, bertanya menawarkan bantuan.
 2. Tidak, sesuai kebutuhan.
 3. Iya, karena jenis pelayanan yang dibutuhkan berbeda dari pelayanan di loket kita.
4. Shinta (Loket Mail and Logistic)
 - Reliability
 1. Dengan menerapkan 3S (senyum, salam, sapa) dan melayani kebutuhan pelanggan dengan sebaik – baiknya.
 2. Tidak bisa dipastikan karena kebutuhan pelanggan berbeda – beda.
 3. Kadang – kadang kalau sepi dan tidak ada pelanggan.
 4. Kadang – kadang, biasanya karena masalah antrian yang panjang.
 - Assurance
 1. Iya.
 2. Tentu saja.

3. Menggunakan bahasa Indonesia yang baik tapi kadang – kadang bahasa daerah tergantung customernya.
 4. Lugas sesuai kebutuhan pelanggan dengan bahasa yang sederhana agar tidak membingungkan pelanggan.
- Tangibles
 1. Lumayan.
 2. Lumayan walaupun masih perlu ada perbaikan lagi.
 3. Harusnya sudah memenuhi tapi memang kantor pos punya image mengantri dan lamban pelayanannya jadi berapapun loket yang dibuka masih juga kesan tersebut tidak bisa hilang.
 4. Dengan memasang kipas angin agar udaranya selalu berganti dan tidak terlalu panas, juga dipasang TV untuk hiburan.
 5. Lumayan lah.
 6. Cukup, stok selalu tersedia.
 - Empathy
 1. Mendengarkan keluhannya kemudian memberikan solusi yang terbaik.
 2. Menjelaskan produk apa saja yang ada di loket kita dan memberikan saran layanan apa yang terbaik di pos.
 3. Dapat, seringnya tentang masalah kiriman yang belum sampai.
 - Responsiveness
 1. Menyapa pelanggan dan menawarkan bantuan apa yang dibutuhkan.
 2. Tidak pernah.
 3. Pernah, waktu kita mengerjakan kolektif surat dan pada saat pelanggan menginginkan layanan yang tidak ada di loket kita.
5. Weny (Loket Filateli)
- Reliability
 1. Berinteraksi dengan baik, mendengarkan apa yang diharapkan pelanggan dan memberikan solusi terbaik dengan tetap menerapkan prinsip 5R.
 2. Kurang lebih 2 – 5 menit tergantung situasi.
 3. Sebata untuk membicarakan hal yang penting menyangkut pekerjaan.
 4. Pernah, masalah lama mengantri karena pelanggan tidak sabar. Kadang juga sistem kita suka eror sehingga pelayanan tidak gesit.
 - Assurance

1. Iya.
 2. Iya.
 3. Bahasa nasional dan bahasa daerah, tergantung pelanggan.
 4. Memberikan solusi dengan singkat, padat, dan jelas.
- Tangibles
 1. Lumayan bersih.
 2. Bagus. .
 3. Belum.
 4. Kantor Pos memberikan kenyamanan dan ketenangan kepada pelanggan.
 5. Tersedia.
 6. Cukup, tidak pernah kurang.
 - Empathy
 1. Mendengarkan dengan baik dan memberikan yang terbaik sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan.
 2. Memberikan penjelasan sejelas – jelasnya tentang semua jasa layanan di kantor pos kemudian memberikan smart solution sesuai harapan pelanggan.
 3. Iya dapat, seringkali karena kiriman yang telat sampai.
 - Responsiveness
 1. Menanyakan apa keperluannya dan memberikan petunjuk yang tepat.
 2. Tidak. Selalu singkat, padat ,dan jelas.
 3. Pernah, tapi karea saya sudah tutup atau sedang ada gangguan teknis.
- 



LAMPIRAN 3
DATA PRIMER KUESIONER

	Gender	Usia	Frek	Jenis	Rel_1	Rel_2	Rel_3	Rel_4	Rel_5	Ass_6	Ass_7
1	2	2	2	1	5	5	5	5	5	2	2
2	2	2	3	1	5	4	5	5	4	2	4
3	1	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4
4	1	2	2	1	4	3	4	4	4	3	4
5	1	2	3	1	4	4	3	3	3	1	2
6	1	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4
7	1	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4
8	1	3	1	1	5	5	5	5	5	2	2
9	1	2	2	1	4	4	3	4	4	2	4
10	2	2	2	1	4	4	4	3	4	3	3
11	1	2	3	1	4	2	4	4	5	2	4
12	1	2	1	1	4	4	5	4	4	4	3
13	2	3	2	2	4	2	4	4	4	3	3
14	1	2	1	2	4	4	4	4	4	3	5
15	1	3	2	2	4	4	4	4	4	5	4
16	1	2	2	1	4	4	5	3	4	2	5
17	1	3	3	1	5	5	5	5	5	4	5
18	2	2	3	2	4	4	4	4	3	4	3
19	2	3	2	1	5	5	4	5	5	2	2
20	1	2	3	2	4	2	4	4	4	5	5
21	2	2	2	1	4	5	5	5	5	4	4
22	1	2	1	1	5	5	5	4	5	4	4
23	1	2	1	1	4	4	4	4	4	3	4
24	1	2	3	1	5	2	3	4	5	3	4
25	1	2	2	1	4	4	4	4	3	2	4
26	2	2	3	1	4	1	2	3	4	2	4
27	1	2	1	1	5	4	5	5	4	5	5
28	2	2	1	2	4	4	3	4	4	3	4
29	2	2	1	1	4	3	3	4	5	3	4
30	2	2	3	1	5	4	5	5	5	4	4
31	1	2	1	1	3	3	2	2	3	3	2
32	2	3	2	2	5	5	4	5	5	5	5
33	1	2	2	1	4	3	3	4	4	4	3
34	2	2	3	1	5	1	4	4	2	3	5
35	1	1	1	1	4	4	3	4	4	2	4
36	1	2	2	1	4	4	4	5	4	4	5
37	1	2	2	1	5	5	4	5	4	5	5
38	2	2	2	1	5	4	4	4	4	4	4
39	2	2	1	1	3	4	4	3	4	3	4
40	2	2	1	1	4	4	4	4	4	3	2
41	2	2	2	1	5	5	5	4	4	3	4
42	2	2	3	1	5	5	5	5	5	3	4
43	2	2	2	1	4	4	4	4	4	5	4
44	2	2	1	1	4	4	4	4	4	2	4

45	1	1	2	1	4	4	3	3	3	2	4
46	1	2	3	1	4	4	3	4	4	3	4
47	1	2	1	1	4	1	4	4	4	2	2
48	1	2	3	1	4	4	3	4	4	2	3
49	1	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4
50	2	2	1	2	4	4	4	4	4	3	4
51	1	3	3	1	4	4	4	4	4	3	4
52	2	2	3	2	4	5	4	4	5	4	5
53	1	2	2	2	5	4	5	5	5	3	2
54	1	3	2	2	5	4	5	5	4	5	5
55	2	2	3	1	4	3	3	3	4	3	3
56	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4
57	2	2	2	1	4	4	4	4	4	5	4
58	1	2	2	1	5	5	5	5	5	1	1
59	2	2	3	1	4	4	4	4	4	3	3
60	1	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4
61	1	3	2	2	5	4	4	4	5	4	5
62	2	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4
63	1	2	1	1	5	4	4	4	4	3	3
64	1	2	1	1	4	2	3	4	4	2	4
65	1	3	2	1	4	4	3	4	4	3	2
66	1	2	1	1	4	4	3	4	4	2	4
67	2	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5
68	2	1	2	1	5	4	4	4	4	4	3
69	2	2	1	2	4	4	4	4	3	4	3
70	1	2	3	1	4	4	4	4	5	4	4
71	1	2	1	1	4	4	3	3	4	2	4
72	1	2	3	1	5	5	5	5	5	5	5
73	1	2	1	1	4	4	4	4	4	3	3
74	1	4	3	2	5	5	3	3	5	1	5
75	2	2	3	1	4	4	4	3	4	4	3
76	2	2	2	1	5	5	4	4	4	2	4
77	1	3	1	1	5	4	5	4	4	1	1
78	2	2	3	1	4	3	2	4	4	2	4
79	2	2	2	1	4	2	1	2	4	2	3
80	1	3	3	1	4	3	3	3	4	3	4
81	2	2	2	1	5	4	5	5	5	4	5
82	2	2	2	1	4	4	4	4	4	2	4
83	1	1	2	1	5	4	4	4	4	4	4
84	2	1	1	1	5	3	4	4	4	2	2
85	1	2	2	1	4	4	4	4	4	2	2
86	1	2	1	1	4	4	4	4	4	3	1
87	2	2	2	1	5	4	4	4	4	2	4
88	1	2	3	1	4	3	3	3	2	1	2
89	2	2	3	1	4	4	4	4	4	3	3
90	1	2	1	2	4	4	4	4	4	3	3

91	2	2	2	1	2	2	4	4	4	3	3
92	2	2	1	1	5	2	5	5	4	4	5
93	2	2	3	1	4	3	4	4	4	2	2
94	2	2	2	1	4	2	3	3	4	1	4
95	2	2	1	1	3	1	2	4	4	2	2
96	1	3	1	2	4	4	4	4	3	4	4
97	2	2	2	2	4	4	3	3	5	3	4
98	1	2	2	1	4	4	4	4	4	3	3
99	2	1	1	1	5	4	4	4	3	2	4
100	1	2	3	1	5	4	5	5	4	4	5
101	2	2	2	1	5	4	4	4	4	2	4
102	1	1	1	2	5	5	5	5	5	5	4
103	1	2	2	1	5	4	4	5	5	2	2
104	1	1	1	1	5	4	4	4	4	4	5
105	1	2	2	1	5	2	4	4	4	4	4
106	2	2	3	1	5	4	4	4	4	4	5
107	2	2	1	1	4	4	4	4	3	4	4
108	1	2	3	1	5	5	5	5	5	5	5
109	2	2	3	1	4	4	3	4	4	3	3
110	1	3	3	1	5	5	5	5	5	5	4
111	1	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4
112	1	2	3	1	4	5	4	1	4	1	5
113	2	2	3	1	4	2	4	4	5	5	5
114	2	2	3	1	4	4	4	5	2	2	4
115	2	2	2	1	4	4	4	4	4	2	4
116	1	2	1	1	4	4	4	4	3	2	4
117	1	3	2	1	4	1	5	4	5	4	4
118	1	2	3	1	4	4	4	5	4	3	4
119	1	3	2	2	4	4	4	4	4	2	2
120	1	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4
121	2	2	2	1	4	2	3	3	4	2	5
122	2	2	1	1	4	4	4	4	4	3	4
123	2	2	2	1	4	5	2	4	4	4	3
124	1	2	3	1	4	4	3	4	5	5	4
125	2	2	1	2	4	2	4	4	5	5	5
126	2	2	1	2	4	4	3	3	5	2	2
127	1	2	1	1	4	4	4	4	4	4	5
128	1	2	1	1	4	3	4	4	4	3	4
129	1	2	3	1	4	2	4	4	4	3	3
130	2	2	1	1	5	5	5	5	5	4	4
131	1	3	2	1	4	4	4	3	4	3	3
132	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4
133	2	2	2	1	4	4	5	4	4	3	4
134	1	3	3	1	4	4	2	4	4	2	2
135	2	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4
136	1	3	2	2	4	3	4	4	4	2	2
137	1	2	2	1	3	5	2	3	5	3	3
138	1	3	1	2	5	5	3	3	5	3	4

4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	2	2	2
4	4	5	5	4	5	4	4	3	4
5	5	5	5	5	4	4	4	2	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	3	4	4	4	2	4
5	5	5	5	5	5	1	5	1	5
4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
4	4	4	4	4	3	4	4	2	4
5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	4	4	4	3	4
4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
3	4	4	4	5	4	3	2	1	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
2	3	5	2	5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	4	4	3	3	2	3
5	4	4	4	4	4	2	4	2	3
3	3	4	4	4	2	2	1	1	1
4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	5	5	5	5	4	3	2	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	2	3
4	4	4	4	4	4	2	4	2	2
4	4	4	3	3	4	4	1	1	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	5	5	5	4	5	4	4	2	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2	4	5	1	1	4	3	4	2	1
4	4	4	4	3	4	3	4	4	2

Tang_18	Tang_19	Emp_20	Emp_21	Emp_22	Emp_23	Emp_24	Resp_25	Resp_26	Resp_27
4	4	5	4	4	4	4	4	3	4
4	5	4	4	4	5	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	4	3	3	4	4
3	5	4	4	3	4	2	2	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	2	4	3
3	4	3	3	4	4	4	3	4	4
3	5	4	4	4	4	4	4	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	5	4	5	5	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
4	5	4	5	4	4	4	5	4	4
3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
2	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
3	4	4	4	4	4	5	4	4	5
4	4	3	3	4	3	4	3	3	4
1	4	4	3	3	4	4	2	2	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2	5	4	3	4	4	3	3	2	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	3	4	5	4	3	4
3	4	4	4	4	5	5	3	4	4
5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
3	5	3	3	4	3	3	3	3	3
5	4	2	2	2	3	3	3	4	2
2	4	3	3	4	3	4	3	2	2
1	5	4	4	4	4	5	3	2	1
3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
2	4	3	3	4	3	3	4	3	3
3	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	5	5
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
2	4	4	4	4	4	4	2	2	4
4	4	3	4	4	3	4	2	2	2
4	5	4	4	4	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4

2	4	4	4	4	4	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	3	4	4	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	2	3	4
3	4	4	4	4	4	4	3	4	5
4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3	2
1	5	5	5	5	5	5	1	1	5
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	4	4	3	4	4	3	3	3	3
3	4	4	3	4	4	4	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	2	4	3
1	4	4	4	3	4	4	3	3	4
5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
3	5	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
5	4	5	5	5	5	5	4	4	5
2	4	4	4	4	3	5	2	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
4	5	4	4	4	5	5	4	5	5
4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
1	4	3	3	4	3	3	1	2	2
3	4	3	3	3	4	4	3	3	3
1	4	3	3	3	3	2	1	3	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
3	5	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	5	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	3	3	2	3	3	2	2	4
3	4	4	3	4	3	4	2	3	4
2	2	2	2	4	4	4	4	4	4
1	4	2	3	4	3	2	1	2	3
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
2	5	3	4	3	5	4	3	4	5
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
2	5	4	3	4	4	3	2	3	4
3	4	4	4	4	4	3	2	2	2

4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	5	4	4	4	4	4	3	3	3
3	4	3	3	3	4	4	4	3	2
3	5	3	4	4	4	3	4	3	5
2	4	3	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	2	4	4	4	2	2	4
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
4	4	4	5	5	4	4	3	4	4
3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
4	5	4	4	4	4	4	5	3	4
5	5	4	4	4	5	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
5	5	4	5	5	4	3	4	5	2
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	1	3	4	1	1	5	4	3
3	5	4	3	4	3	4	4	3	3
4	5	5	5	5	4	5	4	4	5
2	4	4	4	4	4	4	3	3	3
2	4	4	3	4	4	4	2	4	4
4	5	5	4	5	4	1	5	4	1
2	4	4	4	4	4	3	3	4	3
2	4	4	4	4	4	4	1	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	3	4	4	4	2	3	4
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	4	3	4	4	4	4	3	3
4	5	4	4	4	4	5	5	4	3
2	4	3	2	4	4	3	1	3	3
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	2	3	3
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
2	4	3	2	2	4	3	2	2	2
2	4	3	3	2	4	4	2	2	4
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
3	3	4	4	4	4	5	3	3	4
2	4	4	4	4	3	2	2	2	4
3	5	4	4	4	4	4	3	3	5
4	5	3	4	4	3	3	3	3	5



LAMPIRAN 4
UJI VALIDITAS
DAN RELIABILITAS

Uji Validitas dan Reliabilitas : Dimensi Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	138	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	138	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.712	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Rel_1	15.80	4.713	.566	.644
Rel_2	16.30	3.918	.387	.725
Rel_3	16.18	3.901	.577	.615
Rel_4	16.07	4.295	.571	.626
Rel_5	15.94	4.989	.350	.706

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20.07	6.360	2.522	5

Uji Validitas dan Reliabilitas : Dimensi Assurance

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	138	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	138	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.728	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Ass_6	24.33	6.589	.534	.679
Ass_7	23.79	7.904	.333	.737
Ass_8	23.26	8.778	.482	.692
Ass_9	23.33	8.674	.529	.684
Ass_10	23.30	8.987	.428	.702
Ass_11	23.38	8.370	.525	.680
Ass_12	23.43	8.714	.432	.699

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
27.47	10.791	3.285	7

Uji Validitas dan Reliabilitas : Dimensi Tangibles

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	138	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	138	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.788	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tang_13	22.01	14.080	.466	.771
Tang_14	22.24	12.826	.552	.754
Tang_15	22.45	12.556	.493	.765
Tang_16	22.88	11.286	.591	.745
Tang_17	22.53	11.463	.654	.730
Tang_18	22.73	12.095	.511	.763
Tang_19	21.86	14.942	.374	.785

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
26.12	16.760	4.094	7

Uji Validitas dan Reliabilitas : Dimensi Emphaty

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	138	100.0
	Excluded ^a	0	.0
Total		138	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.821	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Emp_20	15.61	3.904	.718	.753
Emp_21	15.61	4.079	.671	.769
Emp_22	15.46	4.630	.524	.810
Emp_23	15.50	4.325	.642	.779
Emp_24	15.59	4.098	.537	.814

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19.44	6.292	2.508	5

Uji Validitas dan Reliabilitas : Dimensi Responsiveness

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	138	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	138	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.626	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Resp_25	7.28	1.825	.460	.500
Resp_26	7.14	1.979	.597	.305
Resp_27	6.91	2.626	.284	.715

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
10.67	4.063	2.016	3



serviens in lumine veritatis

LAMPIRAN 5
HASIL OLAH DATA
DISTRIBUSI FREKUENSI
JAWABAN RESPONDEN

Frequency Table

Jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	76	55.1	55.1	55.1
	Perempuan	62	44.9	44.9	100.0
	Total	138	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	14 - 19 tahun	9	6.5	6.5	6.5
	20 - 34 tahun	104	75.4	75.4	81.9
	35 - 49 tahun	23	16.7	16.7	98.6
	50 - 64 tahun	2	1.4	1.4	100.0
	Total	138	100.0	100.0	

Frekuensi Kunjungan dalam 3 bulan terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 kali	45	32.6	32.6	32.6
	2 - 3 kali	52	37.7	37.7	70.3
	Lebih dari 3 kali	41	29.7	29.7	100.0
	Total	138	100.0	100.0	

Jenis layanan yang digunakan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pengiriman (dokumen dan paket)	110	79.7	79.7	79.7
	Keuangan (pembayaran cicilan/tagihan, tabungan, pengambilan/pengiriman uang)	28	20.3	20.3	100.0
	Total	138	100.0	100.0	

Reliability: Pelanggan

Rel_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.7	.7	.7
	Ragu-Ragu	4	2.9	2.9	3.6
	Setuju	90	65.2	65.2	68.8
	Sangat Setuju	43	31.2	31.2	100.0
Total		138	100.0	100.0	

Rel_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	3.6	3.6	3.6
	Tidak Setuju	14	10.1	10.1	13.8
	Ragu-Ragu	12	8.7	8.7	22.5
	Setuju	83	60.1	60.1	82.6
	Sangat Setuju	24	17.4	17.4	100.0
Total		138	100.0	100.0	

Rel_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.7	.7	.7
	Tidak Setuju	7	5.1	5.1	5.8
	Ragu-Ragu	25	18.1	18.1	23.9
	Setuju	78	56.5	56.5	80.4
	Sangat Setuju	27	19.6	19.6	100.0
Total		138	100.0	100.0	

Rel_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.7	.7	.7
	Tidak Setuju	2	1.4	1.4	2.2
	Ragu-Ragu	19	13.8	13.8	15.9
	Setuju	89	64.5	64.5	80.4
	Sangat Setuju	27	19.6	19.6	100.0
Total		138	100.0	100.0	

Rel_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	2.2	2.2	2.2
	Ragu-Ragu	10	7.2	7.2	9.4
	Setuju	91	65.9	65.9	75.4
	Sangat Setuju	34	24.6	24.6	100.0
	Total	138	100.0	100.0	

Assurance: Pelanggan**Ass_6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	7	5.1	5.1	5.1
	Tidak Setuju	37	26.8	26.8	31.9
	Ragu-Ragu	40	29.0	29.0	60.9
	Setuju	38	27.5	27.5	88.4
	Sangat Setuju	16	11.6	11.6	100.0
	Total	138	100.0	100.0	

Ass_7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	2.2	2.2	2.2
	Tidak Setuju	19	13.8	13.8	15.9
	Ragu-Ragu	23	16.7	16.7	32.6
	Setuju	67	48.6	48.6	81.2
	Sangat Setuju	26	18.8	18.8	100.0
	Total	138	100.0	100.0	

Ass_8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.4	1.4	1.4
	Ragu-Ragu	6	4.3	4.3	5.8
	Setuju	91	65.9	65.9	71.7
	Sangat Setuju	39	28.3	28.3	100.0
	Total	138	100.0	100.0	

Ass_9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.7	.7	.7
	Tidak Setuju	1	.7	.7	1.4
	Ragu-Ragu	5	3.6	3.6	5.1
	Setuju	101	73.2	73.2	78.3
	Sangat Setuju	30	21.7	21.7	100.0
	Total	138	100.0	100.0	

Ass_10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	13	9.4	9.4	9.4
	Setuju	89	64.5	64.5	73.9
	Sangat Setuju	36	26.1	26.1	100.0
	Total	138	100.0	100.0	

Ass_11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.7	.7	.7
	Tidak Setuju	3	2.2	2.2	2.9
	Ragu-Ragu	9	6.5	6.5	9.4
	Setuju	95	68.8	68.8	78.3
	Sangat Setuju	30	21.7	21.7	100.0
	Total	138	100.0	100.0	

Tangibles: Pelanggan**Tang_13**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	2.2	2.2	2.2
	Ragu-Ragu	13	9.4	9.4	11.6
	Setuju	88	63.8	63.8	75.4
	Sangat Setuju	34	24.6	24.6	100.0
	Total	138	100.0	100.0	

Tang_14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.7	.7	.7
	Tidak Setuju	10	7.2	7.2	8.0
	Ragu-Ragu	20	14.5	14.5	22.5
	Setuju	81	58.7	58.7	81.2
	Sangat Setuju	26	18.8	18.8	100.0
	Total	138	100.0	100.0	

Tang_15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	2.2	2.2	2.2
	Tidak Setuju	17	12.3	12.3	14.5
	Ragu-Ragu	23	16.7	16.7	31.2
	Setuju	75	54.3	54.3	85.5
	Sangat Setuju	20	14.5	14.5	100.0
	Total	138	100.0	100.0	

Tang_16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	6	4.3	4.3	4.3
	Tidak Setuju	37	26.8	26.8	31.2
	Ragu-Ragu	27	19.6	19.6	50.7
	Setuju	55	39.9	39.9	90.6
	Sangat Setuju	13	9.4	9.4	100.0
	Total	138	100.0	100.0	

Tang_17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	2.2	2.2	2.2
	Tidak Setuju	17	12.3	12.3	14.5
	Ragu-Ragu	37	26.8	26.8	41.3
	Setuju	58	42.0	42.0	83.3
	Sangat Setuju	23	16.7	16.7	100.0
	Total	138	100.0	100.0	

Tang_18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	7	5.1	5.1	5.1
	Tidak Setuju	20	14.5	14.5	19.6
	Ragu-Ragu	38	27.5	27.5	47.1
	Setuju	59	42.8	42.8	89.9
	Sangat Setuju	14	10.1	10.1	100.0
	Total	138	100.0	100.0	

Tang_19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.7	.7	.7
	Ragu-Ragu	3	2.2	2.2	2.9
	Setuju	93	67.4	67.4	70.3
	Sangat Setuju	41	29.7	29.7	100.0
	Total	138	100.0	100.0	

Emphaty: Pelanggan**Emp_20**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.7	.7	.7
	Tidak Setuju	3	2.2	2.2	2.9
	Ragu-Ragu	30	21.7	21.7	24.6
	Setuju	88	63.8	63.8	88.4
	Sangat Setuju	16	11.6	11.6	100.0
	Total	138	100.0	100.0	

Emp_21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	3.6	3.6	3.6
	Ragu-Ragu	28	20.3	20.3	23.9
	Setuju	90	65.2	65.2	89.1
	Sangat Setuju	15	10.9	10.9	100.0
	Total	138	100.0	100.0	

Emp_22

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	2.9	2.9	2.9
	Ragu-Ragu	13	9.4	9.4	12.3
	Setuju	103	74.6	74.6	87.0
	Sangat Setuju	18	13.0	13.0	100.0
	Total	138	100.0	100.0	

Emp_23

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.7	.7	.7
	Ragu-Ragu	23	16.7	16.7	17.4
	Setuju	96	69.6	69.6	87.0
	Sangat Setuju	18	13.0	13.0	100.0
	Total	138	100.0	100.0	

Emp_24

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1.4	1.4	1.4
	Tidak Setuju	5	3.6	3.6	5.1
	Ragu-Ragu	23	16.7	16.7	21.7
	Setuju	89	64.5	64.5	86.2
	Sangat Setuju	19	13.8	13.8	100.0
	Total	138	100.0	100.0	

Responsiveness: Pelanggan**Resp_25**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	6	4.3	4.3	4.3
	Tidak Setuju	19	13.8	13.8	18.1
	Ragu-Ragu	44	31.9	31.9	50.0
	Setuju	54	39.1	39.1	89.1
	Sangat Setuju	15	10.9	10.9	100.0
	Total	138	100.0	100.0	

Resp_26

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.7	.7	.7
	Tidak Setuju	14	10.1	10.1	10.9
	Ragu-Ragu	48	34.8	34.8	45.7
	Setuju	62	44.9	44.9	90.6
	Sangat Setuju	13	9.4	9.4	100.0
	Total	138	100.0	100.0	

Resp_27

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	1.4	1.4	1.4
	Tidak Setuju	9	6.5	6.5	8.0
	Ragu-Ragu	28	20.3	20.3	28.3
	Setuju	80	58.0	58.0	86.2
	Sangat Setuju	19	13.8	13.8	100.0
	Total	138	100.0	100.0	

Kualitas Layanan: Pelanggan**Reliability**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	25	18.1	18.1	18.1
	Baik	113	81.9	81.9	100.0
	Total	138	100.0	100.0	

Assurance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	38	27.5	27.5	27.5
	Baik	100	72.5	72.5	100.0
	Total	138	100.0	100.0	

Tangibles

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	5	3.6	3.6	3.6
	Cukup	51	37.0	37.0	40.6
	Baik	82	59.4	59.4	100.0
	Total	138	100.0	100.0	

Emphaty

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	2	1.4	1.4	1.4
	Cukup	40	29.0	29.0	30.4
	Baik	96	69.6	69.6	100.0
	Total	138	100.0	100.0	

Responsiveness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruk	9	6.5	6.5	6.5
	Cukup	49	35.5	35.5	42.0
	Baik	80	58.0	58.0	100.0
	Total	138	100.0	100.0	

Kualitas layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup	49	35.5	35.5	35.5
	Baik	89	64.5	64.5	100.0
	Total	138	100.0	100.0	



LAMPIRAN 6
HASIL OLAH DATA TABULASI
SILANG JAWABAN
RESPONDEN

Crosstabs

Jenis kelamin * Reliability Crosstabulation

			Reliability		
			Cukup	Baik	Total
Jenis kelamin	Laki-laki	Count	14	62	76
		% within Jenis kelamin	18.4%	81.6%	100.0%
	Perempuan	Count	11	51	62
		% within Jenis kelamin	17.7%	82.3%	100.0%
Total	Count		25	113	138
	% within Jenis kelamin		18.1%	81.9%	100.0%

Jenis kelamin * Assurance Crosstabulation

			Assurance		
			Cukup	Baik	Total
Jenis kelamin	Laki-laki	Count	22	54	76
		% within Jenis kelamin	28.9%	71.1%	100.0%
	Perempuan	Count	16	46	62
		% within Jenis kelamin	25.8%	74.2%	100.0%
Total	Count		38	100	138
	% within Jenis kelamin		27.5%	72.5%	100.0%

Jenis kelamin * Tangibles Crosstabulation

			Tangibles			Total
			Buruk	Cukup	Baik	
Jenis kelamin	Laki-laki	Count	3	30	43	76
		% within Jenis kelamin	3.9%	39.5%	56.6%	100.0%
	Perempuan	Count	2	21	39	62
		% within Jenis kelamin	3.2%	33.9%	62.9%	100.0%
Total	Count		5	51	82	138
	% within Jenis kelamin		3.6%	37.0%	59.4%	100.0%

Jenis kelamin * Emphaty Crosstabulation

			Emphaty			
			Buruk	Cukup	Baik	Total
Jenis kelamin	Laki-laki	Count	1	24	51	76
		% within Jenis kelamin	1.3%	31.6%	67.1%	100.0%
	Perempuan	Count	1	16	45	62
		% within Jenis kelamin	1.6%	25.8%	72.6%	100.0%
Total	Count		2	40	96	138
	% within Jenis kelamin		1.4%	29.0%	69.6%	100.0%

Jenis kelamin * Responsiveness Crosstabulation

			Responsiveness			
			Buruk	Cukup	Baik	Total
Jenis kelamin	Laki-laki	Count	6	30	40	76
		% within Jenis kelamin	7.9%	39.5%	52.6%	100.0%
	Perempuan	Count	3	19	40	62
		% within Jenis kelamin	4.8%	30.6%	64.5%	100.0%
Total	Count		9	49	80	138
	% within Jenis kelamin		6.5%	35.5%	58.0%	100.0%

Jenis kelamin * Kualitas layanan Crosstabulation

			Kualitas layanan		
			Cukup	Baik	Total
Jenis kelamin	Laki-laki	Count	30	46	76
		% within Jenis kelamin	39.5%	60.5%	100.0%
	Perempuan	Count	19	43	62
		% within Jenis kelamin	30.6%	69.4%	100.0%
Total	Count		49	89	138
	% within Jenis kelamin		35.5%	64.5%	100.0%

Usia * Reliability Crosstabulation

			Reliability		Total
			Cukup	Baik	
Usia	14 - 19 tahun	Count	1	8	9
		% within Usia	11.1%	88.9%	100.0%
	20 - 34 tahun	Count	21	83	104
		% within Usia	20.2%	79.8%	100.0%
	35 - 49 tahun	Count	3	20	23
		% within Usia	13.0%	87.0%	100.0%
	50 - 64 tahun	Count	0	2	2
		% within Usia	.0%	100.0%	100.0%
Total		Count	25	113	138
		% within Usia	18.1%	81.9%	100.0%

Usia * Assurance Crosstabulation

			Assurance		Total
			Cukup	Baik	
Usia	14 - 19 tahun	Count	2	7	9
		% within Usia	22.2%	77.8%	100.0%
	20 - 34 tahun	Count	29	75	104
		% within Usia	27.9%	72.1%	100.0%
	35 - 49 tahun	Count	6	17	23
		% within Usia	26.1%	73.9%	100.0%
	50 - 64 tahun	Count	1	1	2
		% within Usia	50.0%	50.0%	100.0%
Total		Count	38	100	138
		% within Usia	27.5%	72.5%	100.0%

Usia * Tangibles Crosstabulation

			Tangibles			
			Buruk	Cukup	Baik	Total
Usia	14 - 19 tahun	Count	0	4	5	9
		% within Usia	.0%	44.4%	55.6%	100.0%
	20 - 34 tahun	Count	4	39	61	104
		% within Usia	3.8%	37.5%	58.7%	100.0%
	35 - 49 tahun	Count	1	8	14	23
		% within Usia	4.3%	34.8%	60.9%	100.0%
	50 - 64 tahun	Count	0	0	2	2
		% within Usia	.0%	.0%	100.0%	100.0%
Total		Count	5	51	82	138
		% within Usia	3.6%	37.0%	59.4%	100.0%

Usia * Emphaty Crosstabulation

			Emphaty			
			Buruk	Cukup	Baik	Total
Usia	14 - 19 tahun	Count	0	4	5	9
		% within Usia	.0%	44.4%	55.6%	100.0%
	20 - 34 tahun	Count	1	30	73	104
		% within Usia	1.0%	28.8%	70.2%	100.0%
	35 - 49 tahun	Count	1	6	16	23
		% within Usia	4.3%	26.1%	69.6%	100.0%
	50 - 64 tahun	Count	0	0	2	2
		% within Usia	.0%	.0%	100.0%	100.0%
Total		Count	2	40	96	138
		% within Usia	1.4%	29.0%	69.6%	100.0%

Usia * Responsiveness Crosstabulation

			Responsiveness			
			Buruk	Cukup	Baik	Total
Usia	14 - 19 tahun	Count	1	2	6	9
		% within Usia	11.1%	22.2%	66.7%	100.0%
	20 - 34 tahun	Count	6	39	59	104
		% within Usia	5.8%	37.5%	56.7%	100.0%
	35 - 49 tahun	Count	2	8	13	23
		% within Usia	8.7%	34.8%	56.5%	100.0%
	50 - 64 tahun	Count	0	0	2	2
		% within Usia	.0%	.0%	100.0%	100.0%
Total		Count	9	49	80	138
		% within Usia	6.5%	35.5%	58.0%	100.0%

Usia * Kualitas layanan Crosstabulation

			Kualitas layanan		
			Cukup	Baik	Total
Usia	14 - 19 tahun	Count	3	6	9
		% within Usia	33.3%	66.7%	100.0%
	20 - 34 tahun	Count	39	65	104
		% within Usia	37.5%	62.5%	100.0%
	35 - 49 tahun	Count	7	16	23
		% within Usia	30.4%	69.6%	100.0%
	50 - 64 tahun	Count	0	2	2
		% within Usia	.0%	100.0%	100.0%
Total		Count	49	89	138
		% within Usia	35.5%	64.5%	100.0%

Frekuensi Kunjungan dalam 3 bulan terakhir * Reliability Crosstabulation

			Reliability		
			Cukup	Baik	Total
Frekuensi Kunjungan dalam 3 bulan terakhir	1 kali	Count	6	39	45
		% within Frekuensi Kunjungan dalam 3 bulan terakhir	13.3%	86.7%	100.0%
	2 - 3 kali	Count	8	44	52
		% within Frekuensi Kunjungan dalam 3 bulan terakhir	15.4%	84.6%	100.0%
	Lebih dari 3 kali	Count	11	30	41
		% within Frekuensi Kunjungan dalam 3 bulan terakhir	26.8%	73.2%	100.0%
Total	Count	25	113	138	
	% within Frekuensi Kunjungan dalam 3 bulan terakhir	18.1%	81.9%	100.0%	

Frekuensi Kunjungan dalam 3 bulan terakhir * Assurance Crosstabulation

			Assurance		
			Cukup	Baik	Total
Frekuensi Kunjungan dalam 3 bulan terakhir	1 kali	Count	15	30	45
		% within Frekuensi Kunjungan dalam 3 bulan terakhir	33.3%	66.7%	100.0%
	2 - 3 kali	Count	10	42	52
		% within Frekuensi Kunjungan dalam 3 bulan terakhir	19.2%	80.8%	100.0%
	Lebih dari 3 kali	Count	13	28	41
		% within Frekuensi Kunjungan dalam 3 bulan terakhir	31.7%	68.3%	100.0%
Total	Count	38	100	138	
	% within Frekuensi Kunjungan dalam 3 bulan terakhir	27.5%	72.5%	100.0%	

Frekuensi Kunjungan dalam 3 bulan terakhir * Tangibles Crosstabulation

			Tangibles			
			Buruk	Cukup	Baik	Total
Frekuensi Kunjungan dalam 3 bulan terakhir	1 kali	Count	2	17	26	45
		% within Frekuensi Kunjungan dalam 3 bulan terakhir	4.4%	37.8%	57.8%	100.0%
	2 - 3 kali	Count	1	19	32	52
		% within Frekuensi Kunjungan dalam 3 bulan terakhir	1.9%	36.5%	61.5%	100.0%
	Lebih dari 3 kali	Count	2	15	24	41
		% within Frekuensi Kunjungan dalam 3 bulan terakhir	4.9%	36.6%	58.5%	100.0%
Total	Count	5	51	82	138	
	% within Frekuensi Kunjungan dalam 3 bulan terakhir	3.6%	37.0%	59.4%	100.0%	

Frekuensi Kunjungan dalam 3 bulan terakhir * Emphaty Crosstabulation

			Emphaty			
			Buruk	Cukup	Baik	Total
Frekuensi Kunjungan dalam 3 bulan terakhir	1 kali	Count	0	14	31	45
		% within Frekuensi Kunjungan dalam 3 bulan terakhir	.0%	31.1%	68.9%	100.0%
	2 - 3 kali	Count	1	16	35	52
		% within Frekuensi Kunjungan dalam 3 bulan terakhir	1.9%	30.8%	67.3%	100.0%
	Lebih dari 3 kali	Count	1	10	30	41
		% within Frekuensi Kunjungan dalam 3 bulan terakhir	2.4%	24.4%	73.2%	100.0%
Total	Count	2	40	96	138	
	% within Frekuensi Kunjungan dalam 3 bulan terakhir	1.4%	29.0%	69.6%	100.0%	

Frekuensi Kunjungan dalam 3 bulan terakhir * Responsiveness Crosstabulation

			Responsiveness			
			Buruk	Cukup	Baik	Total
Frekuensi Kunjungan dalam 3 bulan terakhir	1 kali	Count	3	12	30	45
		% within Frekuensi Kunjungan dalam 3 bulan terakhir	6.7%	26.7%	66.7%	100.0%
	2 - 3 kali	Count	4	18	30	52
		% within Frekuensi Kunjungan dalam 3 bulan terakhir	7.7%	34.6%	57.7%	100.0%
	Lebih dari 3 kali	Count	2	19	20	41
		% within Frekuensi Kunjungan dalam 3 bulan terakhir	4.9%	46.3%	48.8%	100.0%
Total	Count	9	49	80	138	
	% within Frekuensi Kunjungan dalam 3 bulan terakhir	6.5%	35.5%	58.0%	100.0%	

Frekuensi Kunjungan dalam 3 bulan terakhir * Kualitas layanan Crosstabulation

			Kualitas layanan		
			Cukup	Baik	Total
Frekuensi Kunjungan dalam 3 bulan terakhir	1 kali	Count	15	30	45
		% within Frekuensi Kunjungan dalam 3 bulan terakhir	33.3%	66.7%	100.0%
	2 - 3 kali	Count	20	32	52
		% within Frekuensi Kunjungan dalam 3 bulan terakhir	38.5%	61.5%	100.0%
	Lebih dari 3 kali	Count	14	27	41
		% within Frekuensi Kunjungan dalam 3 bulan terakhir	34.1%	65.9%	100.0%
Total	Count	49	89	138	
	% within Frekuensi Kunjungan dalam 3 bulan terakhir	35.5%	64.5%	100.0%	

Jenis layanan yang digunakan * Reliability Crosstabulation

			Reliability		
			Cukup	Baik	Total
Jenis layanan yang digunakan	Pengiriman (dokumen dan paket)	Count	23	87	110
		% within Jenis layanan yang digunakan	20.9%	79.1%	100.0%
	Keuangan (pembayaran cicilan/tagihan, tabungan, pengambilan/pengiriman uang)	Count	2	26	28
		% within Jenis layanan yang digunakan	7.1%	92.9%	100.0%
Total		Count	25	113	138
		% within Jenis layanan yang digunakan	18.1%	81.9%	100.0%

Jenis layanan yang digunakan * Assurance Crosstabulation

			Assurance		
			Cukup	Baik	Total
Jenis layanan yang digunakan	Pengiriman (dokumen dan paket)	Count	33	77	110
		% within Jenis layanan yang digunakan	30.0%	70.0%	100.0%
	Keuangan (pembayaran cicilan/tagihan, tabungan, pengambilan/pengiriman uang)	Count	5	23	28
		% within Jenis layanan yang digunakan	17.9%	82.1%	100.0%
Total		Count	38	100	138
		% within Jenis layanan yang digunakan	27.5%	72.5%	100.0%

Jenis layanan yang digunakan * Tangibles Crosstabulation

			Tangibles			Total
			Buruk	Cukup	Baik	
Jenis layanan yang digunakan	Pengiriman (dokumen dan paket)	Count	5	43	62	110
		% within Jenis layanan yang digunakan	4.5%	39.1%	56.4%	100.0%
	Keuangan (pembayaran cicilan/tagihan, tabungan, pengambilan/pengiriman uang)	Count	0	8	20	28
		% within Jenis layanan yang digunakan	.0%	28.6%	71.4%	100.0%
Total		Count	5	51	82	138
		% within Jenis layanan yang digunakan	3.6%	37.0%	59.4%	100.0%

Jenis layanan yang digunakan * Emphaty Crosstabulation

			Emphaty			Total
			Buruk	Cukup	Baik	
Jenis layanan yang digunakan	Pengiriman (dokumen dan paket)	Count	1	33	76	110
		% within Jenis layanan yang digunakan	.9%	30.0%	69.1%	100.0%
	Keuangan (pembayaran cicilan/tagihan, tabungan, pengambilan/pengiriman uang)	Count	1	7	20	28
		% within Jenis layanan yang digunakan	3.6%	25.0%	71.4%	100.0%
Total	Count		2	40	96	138
	% within Jenis layanan yang digunakan		1.4%	29.0%	69.6%	100.0%

Jenis layanan yang digunakan * Responsiveness Crosstabulation

			Responsiveness			Total
			Buruk	Cukup	Baik	
Jenis layanan yang digunakan	Pengiriman (dokumen dan paket)	Count	8	42	60	110
		% within Jenis layanan yang digunakan	7.3%	38.2%	54.5%	100.0%
	Keuangan (pembayaran cicilan/tagihan, tabungan, pengambilan/pengiriman uang)	Count	1	7	20	28
		% within Jenis layanan yang digunakan	3.6%	25.0%	71.4%	100.0%
Total	Count		9	49	80	138
	% within Jenis layanan yang digunakan		6.5%	35.5%	58.0%	100.0%

Jenis layanan yang digunakan * Kualitas layanan Crosstabulation

			Kualitas layanan		Total
			Cukup	Baik	
Jenis layanan yang digunakan	Pengiriman (dokumen dan paket)	Count	45	65	110
		% within Jenis layanan yang digunakan	40.9%	59.1%	100.0%
	Keuangan (pembayaran cicilan/tagihan, tabungan, pengambilan/pengiriman uang)	Count	4	24	28
		% within Jenis layanan yang digunakan	14.3%	85.7%	100.0%
Total	Count		49	89	138
	% within Jenis layanan yang digunakan		35.5%	64.5%	100.0%