

BAB V PENUTUP

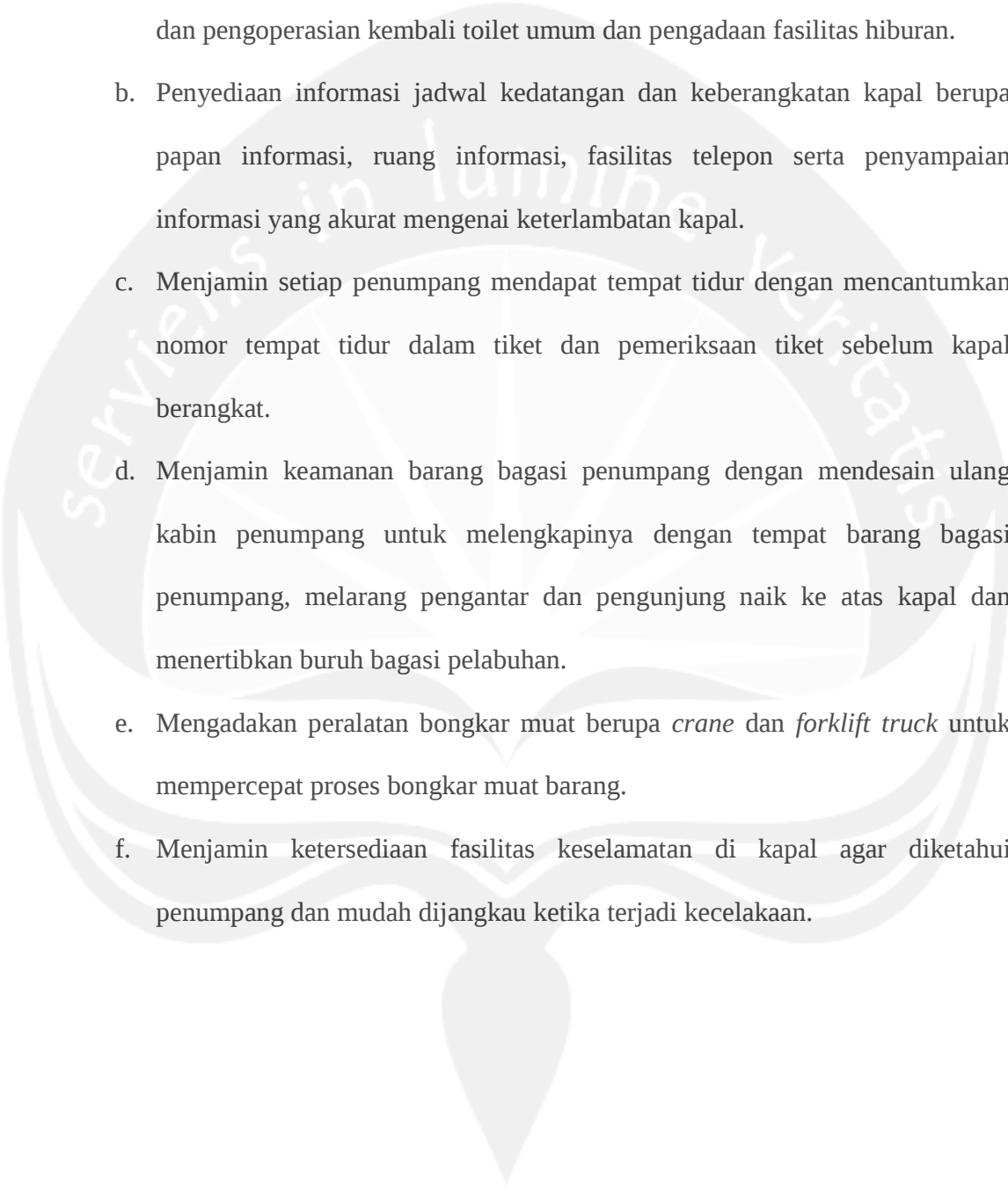
A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Persepsi pengguna jasa Pelabuhan Regional Sanana berdasarkan nilai indeks kepuasan rata-rata terhadap 8 (delapan) faktor pelayanan sebesar 54,74 persen masuk kriteria cukup puas. Faktor fasilitas pendukung di ruang tunggu pelabuhan dan faktor informasi jadwal kapal masuk kriteria kurang puas dan menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya oleh pengelola pelabuhan.
2. Persepsi penumpang kapal berdasarkan nilai indeks kepuasan rata-rata penumpang kapal KM. Intim Teratai sebesar 53,98 persen masuk kriteria cukup puas, kapal KM. Theodora sebesar 55,10 persen masuk kriteria cukup puas, dan kapal KM. Bunda Maria sebesar 67,10 persen masuk kriteria puas. Faktor jaminan mendapat tempat tidur di kapal, faktor keamanan barang bagasi, dan faktor waktu tiba berangkat kapal masuk kriteria kurang puas dan menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka dapat dikemukakan saran yang bisa digunakan untuk peningkatan kulaitas pelayanan yaitu

- 
- a. Perbaikan fasilitas pendukung di ruang tunggu pelabuhan berupa penambahan tempat duduk, pengadaan fasilitas pendingin ruangan, perbaikan dan pengoperasian kembali toilet umum dan pengadaan fasilitas hiburan.
 - b. Penyediaan informasi jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal berupa papan informasi, ruang informasi, fasilitas telepon serta penyampaian informasi yang akurat mengenai keterlambatan kapal.
 - c. Menjamin setiap penumpang mendapat tempat tidur dengan mencantumkan nomor tempat tidur dalam tiket dan pemeriksaan tiket sebelum kapal berangkat.
 - d. Menjamin keamanan barang bagasi penumpang dengan mendesain ulang kabin penumpang untuk melengkapinya dengan tempat barang bagasi penumpang, melarang pengantar dan pengunjung naik ke atas kapal dan menertibkan buruh bagasi pelabuhan.
 - e. Mengadakan peralatan bongkar muat berupa *crane* dan *forklift truck* untuk mempercepat proses bongkar muat barang.
 - f. Menjamin ketersediaan fasilitas keselamatan di kapal agar diketahui penumpang dan mudah dijangkau ketika terjadi kecelakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik, 2011, Kepulauan Sula Dalam Angka, BPS Sanana Kabupaten Kepulauan Sula.
- Hermanto, A.W., 2008, Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Terminal Peti Kemas Semarang, Tesis.
- Ibrahim, B., 1997, Total Quality Management, Panduan untuk menghadapi Persaingan Global, Penerbit Djambatan, Jakarta.
- Idris, Z., 2009, Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Angkutan Umum di DIY, Jurnal Dinamika Teknik Sipil Volume 9, Nomor 2.
- Jinca, M.Y., 2011, Transportasi Laut Indonesia, Brilian Internasional, Surabaya
- Kotler, P. 1995, Manajemen Pemasaran Analysis Perencanaan dan Implementasi, Salemba Empat, Jakarta.
- Khisty C. J., Lall B.K., 2005, Dasar-Dasar Rekayasa Transportasi, Penerbit Erlangga Jakarta
- Lovelock, C. H., dan Wright, L. K., 2007, Manajemen Pemasaran Jasa : Alih bahasa Agus Widyantoro, PT. INDEKS Jakarta
- Manheim, L., M., 1979, *Fundamental Transportation Systems Analysis*, Volume I, Basic Concept, The MIT Press, Cambridge.
- Martila A. John and James C. John, 1997, "*The Analysis of the Importance and Satisfaction level of the Customers*" Prentice Hall Inc.
- Morlok, K.E., 1978, Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi, Mc. Graw Hill, Inc., New York.
- MTS UAJY, 2012, Buku Pedoman Penulisan Tesis, Magister Teknik Sipil, PPs-MTS UAJY, Yogyakarta.
- Pantouvakis, A., 2006, *Port Service Quality Demensions and Passenger Profiles : an Exploratory Examination and Analysis*, Maritim Economics and Logistics.
- Poerwadarminta, W. J. S., 2001, Kamus Umum Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta
- Pramono, S., 2005, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pilihan Konsumen pada Jenis Kapal Angkutan Laut Semarang-Pontianak, Tesis.

Prasad, M. D., 2010, *Impact of Service Quality Management (SQM) Practices on Indian Railways – A Study of South Central Railways*, International Journal of Business and Management.

Puspita Rini, I. N., 2007, Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Pelayanan Bus Way Trans Jakarta Koridor I, Tesis.

Sedarmayanti, 2011, Metodologi Penelitian, CV. Mandar Maju, Bandung.

Singarimbun, M., dan Effendi, S., 1995, Metode Penelitian Survei, Edisi Kedua, LP3ES, Jakarta.

Sujarweni, V. W., 2007, SPSS untuk Penelitian, Global Media Informasi, Yogyakarta.

Tjiptono, F., 1995, Manajemen Jasa, Penerbit ANDI, Yogyakarta.

Zeithaml, A., V., Parasuraman, A., and Berry, L., L., 1990, *Delivering Quality, Service Balancing Customer Perception and Expectation*, The Press New York.

Lampiran 1.

KUESIONER PENELITIAN
(BAGI PENUMPANG KAPAL KM. BUNDA MARIA/ KM. THEODORA/KM.
INTIM TERATAI)

Bagian A Karakteristik Responden

Petunjuk : berilah tanda silang (X) pada pilihan jawaban dibawah ini sesuai dengan keadaan anda.

1. Jenis Kelamin

☐ Laki-laki

☐ perempuan

2. Umur

☐ dibawah 12 tahun

☐ 21 – 50 tahun

☐ 13 – 20 tahun

☐ diatas 50 tahun

3. Pendidikan Terakhir

☐ SD

☐ Diploma

☐ SMP/ sederajat

☐ S1

☐ SMA/ sederajat

☐ S2

4. Pekerjaan

☐ PNS/TNI-POLRI

☐ Pedagang/swasta

☐ Pelajar/Mahasiswa

☐ Petani

☐ Lain-lain

5. Pendapatan per bulan

☐ kurang dari 1 juta

☐ 1 – 4,9 juta

☐ diatas 5 juta

6. Frekuensi perjalanan dengan kapal dalam 1 (satu) tahun terakhir

☐ 1 x seminggu

☐ 1 x sebulan

☐ 1 x tiga bulan

☐ 1 kali setahun

7. Tujuan perjalanan yang paling sering dilakukan

☐ pendidikan

☐ pekerjaan

☐ liburan

☐ urusan keluarga

☐ ibadah

☐ lain-lain

Lanjutan Lampiran 1

Bagian B. Tingkat Pelayanan

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Pilihlah jawaban kuesioner dengan cara memberi tanda silang (X) pada kotak yang tersedia, sesuai dengan pilihan Bapak/Ibu/Saudara/i
2. Jawaban untuk penilaian persepsi tingkat kinerja adalah sangat buruk untuk jawaban yang negatif hingga sangat baik untuk jawaban yang positif

Contoh : bagaimana pendapat bapak/Ibu/saudara/i terhadap "Sikap sopan santun petugas ketika melayani penumpang". Jika Bapak/Ibu berpendapat **baik** karena petugas selalu sopan dan ramah ketika memberikan pelayanan maka berilah tanda silang (X) dibawah kotak **Baik**.

NO	VARIABEL	SANGAT BURUK	BURUK	NETRAL	BAIK	SANGAT BAIK
1	Sikap sopan santun petugas ketika melayani penumpang	Petugas tidak sopan dan kasar ketika melayani penumpang	Petugas sopan tetapi tidak ramah (kasar) ketika melayani penumpang		Petugas selalu sopan dan ramah ketika melayani penumpang	Petugas selalu sopan, ramah dan murah senyum ketika melayani penumpang
					X	

3. Jawaban untuk penilaian persepsi tingkat kepentingan adalah tidak penting untuk jawaban yang negatif hingga sangat penting untuk jawaban yang positif

Contoh : bagaimana pendapat bapak/Ibu/saudara/i terhadap "Sikap petugas dalam melayani penumpang". Jika Bapak/Ibu berpendapat sikap petugas **penting** untuk diperhatikan maka berilah tanda silang (X) dibawah kotak **penting**.

NO	INDIKATOR	TIDAK PENTING	KURANG PENTING	NETRAL	PENTING	SANGAT PENTING
1	Sikap sopan santun petugas ketika melayani penumpang				X	

Lanjutan Lampiran 1.

I. Penilaian Persepsi Tingkat Kinerja Pelabuhan

NO	INDIKATOR	SANGAT BURUK	BURUK	CUKUP BAIK	BAIK	SANGAT BAIK
1	Sikap petugas dalam melayani penumpang	Petugas tidak sopan dan kasar	Petugas marah-marah ketika melayani penumpang		Petugas selalu ramah ketika melayani penumpang	Petugas ramah, sopan dan selalu bersedia membantu
2	Informasi tentang jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal	Tidak ada jadwal yang bisa dilihat	Penumpang harus bertanya kepada petugas		Tersedia informasi di ruang tunggu	Tersedia informasi di ruang tunggu, loket tiket dan di kapal
3	Keamanan area pelabuhan	Tidak terlihat petugas yang berjaga	Hanya ada petugas di pintu ruang tunggu		Petugas di pintu masuk/keluar, tempat parkir, ruang tunggu dan dermaga	Petugas di pintu masuk/keluar, tempat parkir, ruang tunggu, dan semua ruang penting lainnya
4	Sistem penerangan di pelabuhan (malam hari)	Tidak ada lampu untuk penerangan	Hanya ada lampu di ruang tunggu		Ada lampu di ruang tunggu dan dermaga	Ada lampu di semua bagian area pelabuhan
5	Ketersediaan fasilitas pendukung di ruang tunggu pelabuhan	Tidak ada tempat makan/minum dll	Hanya ada pedagang keliling yang tidak teratur		Ada kantin, tempat duduk, jaringan seluler dan toilet	Ada kantin, toko suvenir, ruang VIP tempat duduk, TV, AC, toilet, jaringan seluler dan internet
6	Kebersihan area pelabuhan	Tidak ada tempat sampah dan petugas kebersihan	Ada tempat sampah dengan sampah yang tidak terurus		Ada tempat sampah dan petugas kebersihan untuk waktu tertentu	Area pelabuhan bersih, tersedia tempat sampah dan petugas kebersihan
7	Sistem pembelian tiket	Tidak membeli tiket resmi di loket yang tersedia	Tiket dibeli di kapal saat pemeriksaan		Sistem pembelian tiket secara manual di loket yang ada di ruang tunggu	Sistem pembelian tiket secara on line ditempat penjualan tiket terdekat
8	Ketersediaan area parkir kendaraan di pelabuhan	Tidak ada tempat parkir kendaraan	Area parkir sempit dan tidak ada petugas parkir		Tersedia area parkir dengan petugas parkir	Area parkir yang luas dengan kondisi jalan keluar masuk yang baik

Lanjutan lampiran 1.

II. Penilaian Persepsi Tingkat Kepentingan untuk Kinerja Pelabuhan

NO	INDIKATOR	TIDAK PENTING	KURANG PENTING	CUKUP PENTING	PENTING	SANGAT PENTING
1	Sikap petugas dalam melayani penumpang					
2	Informasi tentang jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal					
3	Keamanan area pelabuhan					
4	Sistem penerangan di pelabuhan (malam hari)					
5	Ketersediaan fasilitas pendukung di ruang tunggu					
6	Kebersihan area pelabuhan					
7	Sistem pembelian tiket					
8	Ketersediaan area parkir kendaraan					

III. Penilaian Persepsi Tingkat Kinerja Kapal
(KM. INTIM TERATAI, KM. BUNDA MARIA, KM. THEODORA)

NO	INDIKATOR	SANGAT BURUK	BURUK	CUKUP BAIK	BAIK	SANGAT BAIK
1	Sikap ABK dalam melayani penumpang	ABK tidak sopan dan kasar	ABK marah-marah ketika melayani penumpang		ABK selalu ramah ketika melayani penumpang	ABK ramah, sopan dan selalu bersedia membantu
2	Jaminan mendapat tempat tidur di kapal	Penumpang tidak mendapat ranjang padahal punya tiket	Penumpang harus berebut tempat tidur dengan penumpang lain		Penumpang tidak perlu berebut tempat tidur jika telah membeli tiket	Penumpang diantar ke tempat sesuai nomor ranjang yang tercantum di tiket
3	Keamanan barang bagasi penumpang	Barang mudah hilang	Barang mudah tertukar dengan punya orang lain		Barang tidak mudah hilang	Ada tempat bagasi barang bagi setiap penumpang dan aman
4	Waktu tiba berangkat kapal	Kapal tiba/berangkat selalu terlambat	Kapal tiba/berangkat sering terlambat		Kapal tiba/berangkat terlambat jika cuaca buruk	Kapal tiba/berangkat selalu tepat waktu
5	Fasilitas Keselamatan di kapal	Tidak tersedia jaket pelampung di kapal	Tersedia jaket pelampung tapi tidak cukup untuk semua		Tersedia jaket pelampung yang cukup namun di sembunyikan	Tersedia jaket pelampung yang cukup dan mudah diambil ketika keadaan darurat
6	Fasilitas pendukung di kapal	Hanya ada tempat duduk di luar	Hanya ada dapur dan toilet		Ada kantin, dapur, toilet yang bersih, air bersih yang cukup dan t4 duduk di luar	Ada kantin, musik, TV, AC, ruang medis, ruang ibadah, jaringan seluler, toilet yang bersih dan cukup air
7	Kebersihan di kapal	Ada genangan air di toilet dan sampah di dek kapal	Ada sampah di dek kapal dan ruangan penumpang berbau tidak enak		Tidak ada air tergenang di toilet/WC dan ruangan kapal tidak berbau	Tidak ada air tergenang di toilet/WC, dapur bersih dan petugas rutin membersihkan dek kapal
8	Kenyamanan di kapal	Tidak bisa tidur karena getaran kapal, berbau dan panas	Mabuk laut karena bau, pengap dan panas		Tidak mabuk laut kecuali saat cuaca buruk/berombak	Merasa nyaman dan santai seperti di darat

Lanjutan lampiran 1.

IV. Penilaian Persepsi Tingkat Kepentingan untuk Kinerja Kapal
(KM. INTIM TERATAI, KM. BUNDA MARIA, KM. THEODORA)

NO	INDIKATOR	TIDAK PENTING	KURANG PENTING	CUKUP PENTING	PENTING	SANGAT PENTING
1	Sikap ABK dalam melayani penumpang					
2	Jaminan mendapat tempat tidur di kapal					
3	Keamanan barang bagasi penumpang					
4	Waktu tiba berangkat kapal					
5	Fasilitas Keselamatan di kapal					
6	Fasilitas pendukung di kapal					
7	Kebersihan di kapal					
8	Kenyamanan di kapal					

- 1 KANTOR PELABUHAN SANANA
- 2 BENCANA LUPAHAN UPACARA
- 3 BENCANA LUPAHAN UPACARA
- 4 KANTIN
- 5 BENCANA LUPAHAN UPACARA
- 6 BENCANA LUPAHAN UPACARA
- 7 BENCANA LUPAHAN UPACARA
- 8 BENCANA LUPAHAN UPACARA
- 9 BENCANA LUPAHAN UPACARA

DEPARTEMEN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

TORELO
PROVINSI MALUKU UTARA

CY CONTRAST ENGINEERING

LAYOUT PELABUHAN
SANANA

Disusun oleh	Disetujui oleh
Diketahui oleh	Diketahui oleh
Diketahui oleh	Diketahui oleh
Diketahui oleh	Diketahui oleh
Diketahui oleh	Diketahui oleh



- | | | |
|-------------------------|---------------------------|---------------------|
| A = DERMAGA | E = KANPEL | I = BEA CUKAI |
| B = GUDANG | F = KANTOR SYAHBANDAR | J = RUMAH DINAS |
| C = LAPANGAN PENUMPUKAN | G = TPI (PELELANGAN IKAN) | K = RUMAH PENDUDUK |
| D = IMIGRASI | H = KARANTINA | L = JALAN PELABUHAN |

I. Hasil Kuesioner Persepsi Kualitas Pelayanan Pelabuhan

Respon den	Sikap petugas	Informasi jadwal kapal	Keamanan pelabuhan	Penerangan pelabuhan	Fasilitas pendukung	Kebersihan pelabuhan	Sistem tiket	Tempat Parkir
1	2	1	1	2	2	2	2	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	4	2	2	2	4	4	4	2
4	2	2	2	2	2	2	2	2
5	2	2	2	2	2	2	2	2
6	4	2	2	2	2	2	2	2
7	2	2	2	3	2	2	2	2
8	2	2	2	2	2	2	2	2
9	2	2	2	2	2	2	2	2
10	2	2	2	2	2	2	2	2
11	2	2	2	3	2	2	2	2
12	4	2	4	2	2	2	2	2
13	3	3	2	2	2	2	1	3
14	4	2	4	3	2	2	2	2
15	4	2	4	4	3	3	3	2
16	2	3	3	2	2	2	2	3
17	3	2	4	2	2	2	2	2
18	4	2	4	3	2	2	2	2
19	4	2	4	4	2	2	2	2
20	4	2	4	2	2	2	2	2
21	2	2	3	2	2	2	2	2
22	2	3	2	2	2	2	2	2
23	4	2	4	4	2	2	2	3
24	2	2	2	3	2	2	2	2
25	4	2	3	3	2	2	2	2
26	3	2	2	4	3	3	3	2
27	3	2	4	2	3	3	3	2
28	4	2	2	2	2	2	2	2
29	2	3	2	2	1	2	2	3
30	4	2	3	2	2	2	2	2
31	3	2	2	2	2	2	2	2
32	4	2	3	2	2	2	2	2
33	2	2	2	2	2	2	2	2
34	3	2	2	2	2	2	2	2
35	4	4	2	2	2	2	2	4
36	4	2	4	3	2	2	2	2
37	4	2	3	2	3	3	3	2
38	2	2	3	3	3	2	2	2
39	4	2	3	2	2	2	2	2
40	2	2	2	3	2	2	2	2

I. Hasil Kuesioner Persepsi Kualitas Pelayanan Pelabuhan

Respon den	Sikap petugas	Informasi jadwal kapal	Keamanan pelabuhan	Penerangan pelabuhan	Fasilitas pendukung	Kebersihan pelabuhan	Sistem tiket	Tempat Parkir
41	3	2	2	2	2	2	2	2
42	2	2	2	2	2	2	2	2
43	2	2	2	2	2	2	2	2
44	2	2	2	2	2	2	2	2
45	2	2	2	2	2	2	2	2
46	4	2	4	4	3	3	3	2
47	2	1	2	2	1	2	2	1
48	4	2	2	4	3	3	3	2
49	2	2	3	4	2	2	2	2
50	3	2	2	2	2	3	3	2
51	4	2	1	2	2	2	2	2
52	4	3	4	4	2	2	2	4
53	4	4	4	4	2	2	2	4
54	4	2	2	4	2	2	2	2
55	5	2	2	1	2	2	2	2
56	4	2	2	2	3	3	3	2
57	4	4	2	2	2	2	2	4
58	4	2	2	2	2	2	2	2
59	4	4	2	2	2	2	2	4
60	1	2	2	3	3	3	3	2
61	5	2	2	2	2	2	2	2
62	2	2	2	3	2	2	2	2
63	2	2	2	2	2	2	2	2
64	4	2	2	2	2	2	2	2
65	4	2	2	2	2	2	2	2
66	4	2	2	2	2	2	2	2
67	4	2	3	3	3	3	3	2
68	4	2	2	3	3	3	3	2
69	4	2	4	4	4	2	2	2
70	4	2	3	3	2	2	2	2
71	4	4	4	4	2	2	2	4
72	4	2	2	2	2	2	2	2
73	4	3	4	4	2	2	2	4
74	3	3	2	2	2	2	2	4
75	4	4	2	2	2	2	2	4
76	4	4	3	3	2	2	2	4
77	4	2	4	4	2	2	2	2
78	2	4	2	2	2	2	2	4
79	2	2	2	2	2	2	2	2
80	4	2	2	2	2	2	2	2

I. Hasil Kuesioner Persepsi Kualitas Pelayanan Pelabuhan

Respon den	Sikap petugas	Informasi jadwal kapal	Keamanan pelabuhan	Penerangan pelabuhan	Fasilitas pendukung	Kebersihan pelabuhan	Sistem tiket	Tempat Parkir
81	2	2	2	2	2	2	2	2
82	3	2	3	3	2	2	2	2
83	4	2	3	3	2	2	2	2
84	2	2	2	2	2	2	2	2
85	2	2	2	2	2	3	3	2
86	2	4	2	2	2	3	3	4
87	4	4	4	4	2	4	4	4
88	4	2	4	4	2	3	2	2
89	2	2	2	2	2	2	2	2
90	2	2	2	2	2	2	2	2
91	4	2	2	2	2	2	2	4
92	4	3	2	2	2	2	2	3
93	2	2	2	2	2	2	2	2
94	4	3	4	3	3	3	2	4
95	2	2	2	2	2	2	2	2
96	4	2	4	4	4	4	4	2
97	2	1	1	1	2	2	2	1
98	3	2	2	3	3	3	3	2
99	2	2	3	2	2	2	2	2
100	2	2	2	2	2	2	2	2
Bobot	312	226	254	251	217	222	219	232

II. Hasil Kuesioner Persepsi Kepentingan Pelayanan Pelabuhan

Respon den	Sikap petugas	Informasi jadwal kapal	Keamanan pelabuhan	Penerangan pelabuhan	Fasilitas pendukung	Kebersihan pelabuhan	Sistem tiket	Tempat Parkir
1	5	5	4	4	5	4	4	4
2	4	5	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	3	4	5	5	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	5	5	3	4	4	4	5
7	4	5	5	4	4	5	5	4
8	5	5	4	4	5	4	4	5
9	5	5	5	5	5	5	5	4
10	4	5	5	5	5	5	4	4
11	4	5	5	4	5	4	4	4
12	4	4	4	3	5	4	4	4
13	4	4	4	3	4	4	4	4
14	4	4	4	3	4	3	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	5	5	5	4	4	4
17	4	4	4	4	5	4	4	4
18	5	5	5	4	5	4	4	4
19	4	4	4	3	4	4	4	4
20	3	5	4	3	5	4	4	5
21	4	5	4	5	5	4	4	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5
23	4	5	5	4	5	4	3	3
24	4	5	5	5	5	4	5	5
25	4	5	5	5	4	4	4	4
26	4	5	4	5	4	4	4	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	5	5	4	5	4	5	3
29	4	5	5	5	5	4	4	5
30	4	5	5	5	4	4	4	4
31	4	5	5	4	5	5	4	4
32	5	5	4	4	5	4	4	4
33	5	5	5	5	5	5	5	5
34	4	5	5	4	4	5	4	4
35	4	5	5	5	5	5	5	4
36	4	5	5	4	5	3	5	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	5	5	4	5	5	5	5
39	4	5	4	4	5	4	5	4
40	4	5	5	5	5	5	5	4

Lampiran 4

II. Hasil Kuesioner Persepsi Kepentingan Pelayanan Pelabuhan

Respon den	Sikap petugas	Informasi jadwal kapal	Keamanan pelabuhan	Penerangan pelabuhan	Fasilitas pendukung	Kebersihan pelabuhan	Sistem tiket	Tempat Parkir
41	4	4	4	3	5	4	5	5
42	5	5	5	4	5	5	5	4
43	5	5	4	4	5	3	3	4
44	4	4	5	5	4	5	5	4
45	4	5	5	5	5	5	4	4
46	5	5	5	4	5	5	4	4
47	5	5	4	4	5	4	4	4
48	5	5	5	5	5	5	5	5
49	4	5	5	4	4	5	4	4
50	4	4	5	5	5	5	5	4
51	4	4	4	4	5	3	3	3
52	4	4	4	4	5	4	4	4
53	4	4	5	5	5	5	5	5
54	5	5	4	4	5	3	3	3
55	4	4	5	5	5	5	5	4
56	4	5	4	3	5	3	3	3
57	5	5	5	4	5	4	5	4
58	5	5	4	4	5	4	4	4
59	5	5	5	5	5	5	5	5
60	4	4	4	5	5	4	5	4
61	4	5	5	4	5	5	4	5
62	5	5	4	4	5	4	4	4
63	5	5	4	5	5	4	4	4
64	4	4	5	5	4	5	5	5
65	5	5	5	5	5	5	5	5
66	4	4	5	5	5	5	4	5
67	5	5	5	5	5	5	5	5
68	4	5	5	4	5	4	5	5
69	4	5	5	4	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5	5	5	5
71	4	5	5	4	5	5	5	5
72	4	5	5	4	5	5	5	4
73	4	4	5	4	4	4	4	4
74	4	4	3	3	4	4	4	4
75	5	5	5	5	5	4	4	4
76	3	5	4	3	5	3	4	5
77	5	4	5	5	5	4	4	4
78	4	4	4	4	5	4	4	4
79	5	5	5	4	5	4	4	4
80	4	5	4	3	5	3	4	4

Lampiran 4

II. Hasil Kuesioner Persepsi Kepentingan Pelayanan Pelabuhan

Respon den	Sikap petugas	Informasi jadwal kapal	Keamanan pelabuhan	Penerangan pelabuhan	Fasilitas pendukung	Kebersihan pelabuhan	Sistem tiket	Tempat Parkir
81	4	5	4	4	5	4	4	4
82	4	5	5	4	5	5	5	4
83	4	5	4	3	5	4	4	4
84	4	5	4	4	5	4	4	4
85	5	5	5	5	5	5	5	5
86	4	5	5	5	5	4	5	5
87	5	5	4	4	5	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	5	5	4	4	5	5	5
90	4	5	4	4	5	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4
92	5	5	5	4	5	4	5	5
93	3	4	5	4	5	5	4	4
94	5	5	5	5	5	5	5	5
95	4	5	5	5	5	4	5	5
96	5	4	5	5	5	4	4	4
97	4	5	5	5	5	4	4	4
98	4	4	5	5	5	4	4	4
99	4	5	4	5	5	5	4	4
100	4	5	5	4	5	5	4	4
Bobot	427	471	459	425	477	430	433	423

III. Hasil Kuesioner Persepsi Kualitas Pelayanan Kapal (KM. INTIM TERATAI)

Respon den	Sikap ABK	Jaminan t4 tidur	Keamanan barang	waktu tiba/brngkt	Fasilitas keselamatan	Fasilitas pendukung	Kebersihan kapal	Kenyamanan di kapal
1	1	2	2	2	2	1	2	1
2	1	2	1	2	2	2	2	2
3	4	2	1	2	2	2	2	2
4	4	2	1	2	1	4	2	4
5	2	3	4	3	4	4	3	2
6	4	2	2	2	4	2	2	2
7	4	2	2	2	4	4	3	4
8	3	2	2	2	4	4	4	4
9	1	2	2	2	2	1	1	1
10	2	2	2	2	1	2	1	1
11	4	2	2	2	2	2	1	2
12	4	2	2	2	3	4	2	2
13	4	3	3	3	2	2	2	2
14	2	2	2	2	2	4	2	2
15	5	4	2	4	2	5	2	4
16	1	1	1	1	2	1	2	1
17	1	2	1	2	2	2	2	2
18	4	2	1	2	2	2	2	2
19	4	2	1	2	2	4	2	4
20	2	2	4	4	4	4	3	2
21	4	2	2	2	2	2	2	2
22	4	2	2	2	1	2	2	5
23	2	2	2	2	2	5	4	2
24	5	4	2	4	2	2	2	2
25	4	4	2	4	2	2	2	2
26	4	4	2	4	2	4	2	2
27	2	1	1	1	1	1	2	1
28	4	2	2	2	2	4	4	4
29	1	1	1	1	1	2	2	1
30	4	2	2	2	4	2	2	1
31	3	1	1	1	1	2	2	1
32	5	1	4	3	4	4	4	4
33	2	2	2	2	1	1	2	2
34	4	2	1	2	1	2	2	1
35	4	4	4	4	4	2	2	2
36	4	2	2	2	4	2	2	2
37	4	2	2	1	3	4	3	4
38	3	2	2	2	4	4	4	4
39	1	1	2	1	2	1	1	1
40	2	2	2	2	1	2	1	1

III. Hasil Kuesioner Persepsi Kualitas Pelayanan Kapal (KM. INTIM TERATAI)

Respon den	Sikap ABK	Jaminan t4 tidur	Keamanan barang	waktu tiba/brngkt	Fasilitas keselamatan	Fasilitas pendukung	Kebersihan kapal	Kenyamanan di kapal
41	3	2	2	2	1	2	2	1
42	5	2	3	2	3	4	4	4
43	2	2	2	2	1	1	2	2
44	4	2	2	2	1	2	2	1
45	4	2	3	2	2	2	2	2
46	4	2	2	2	2	4	2	2
47	2	2	1	2	1	1	2	1
48	4	2	2	2	2	4	4	4
49	1	2	1	2	1	2	2	1
50	4	2	2	2	4	2	2	1
51	4	2	4	2	2	2	2	2
52	4	2	2	2	1	2	2	5
53	2	2	2	2	2	5	4	2
54	5	3	4	3	2	2	2	2
55	4	4	4	4	4	2	2	2
56	4	2	2	2	4	2	1	2
57	4	2	1	2	4	4	2	2
58	4	2	4	2	2	2	2	2
59	2	2	2	2	2	4	2	2
60	5	3	2	3	2	5	2	4
61	5	2	4	2	5	4	2	5
62	4	2	2	2	4	2	2	4
63	4	2	1	2	4	2	2	1
64	2	2	2	2	1	2	2	2
65	3	2	1	2	1	2	2	2
66	5	2	4	2	5	4	5	4
67	4	2	4	2	4	4	2	2
68	4	2	2	2	2	4	4	2
69	4	2	2	2	2	4	2	2
70	4	2	2	2	2	4	2	2
71	4	1	2	1	2	2	2	2
72	4	2	3	2	2	2	2	2
73	4	2	2	2	4	2	2	2
74	4	2	4	2	4	4	2	2
75	4	2	2	2	4	2	2	2
76	5	4	1	4	4	1	2	2
77	4	2	1	2	2	4	2	4
78	2	1	2	1	1	2	2	2
79	4	2	1	2	4	2	2	4
80	4	2	1	2	2	2	2	2

III. Hasil Kuesioner Persepsi Kualitas Pelayanan Kapal (KM. INTIM TERATAI)

Respon den	Sikap ABK	Jaminan t4 tidur	Keamanan barang	waktu tiba/brngkt	Fasilitas keselamatan	Fasilitas pendukung	Kebersihan kapal	Kenyamanan di kapal
81	1	2	1	2	2	2	2	2
82	4	2	2	2	4	4	3	4
83	4	2	2	2	3	4	2	2
84	1	2	1	2	2	2	2	2
85	4	2	2	2	1	2	2	5
86	2	1	1	1	1	1	2	1
87	5	1	5	1	4	4	4	4
88	4	2	2	2	3	4	3	4
89	5	2	3	2	3	4	4	4
90	2	2	1	2	1	1	2	1
91	4	2	2	2	1	2	2	5
92	4	2	1	2	4	4	2	2
93	4	4	4	4	4	2	2	4
94	4	2	4	4	4	4	2	2
95	4	2	3	2	2	2	2	2
96	4	2	1	2	2	4	2	4
97	1	2	2	2	2	1	2	1
98	4	2	2	2	2	2	1	2
99	4	2	4	2	2	2	2	2
100	3	2	1	2	1	2	2	1
Bobot	340	210	212	215	243	268	224	238

III. Hasil Kuesioner Persepsi Kualitas Pelayanan Kapal (KM. THEODORA)

Respon den	Sikap ABK	Jaminan t4 tidur	Keamanan barang	waktu tiba/brngkt	Fasilitas keselamatan	Fasilitas pendukung	Kebersihan kapal	Kenyamanan di kapal
1	4	2	4	2	2	4	2	2
2	4	2	2	2	2	4	2	4
3	2	2	1	1	2	2	2	2
4	4	4	2	2	4	2	2	2
5	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	2	4	4	2	2	2	2
7	4	2	2	2	2	2	2	2
8	4	4	2	3	1	2	2	4
9	4	2	2	2	1	2	2	2
10	4	4	2	2	4	2	2	2
11	2	4	4	4	2	2	2	2
12	4	2	3	3	2	2	2	2
13	4	2	3	2	3	4	4	4
14	2	2	2	2	4	2	4	2
15	1	2	1	2	1	2	2	2
16	4	2	1	2	2	2	2	1
17	4	2	2	2	4	2	2	2
18	4	2	2	2	2	4	4	2
19	2	2	2	2	2	2	2	2
20	4	2	3	3	2	2	2	1
21	4	2	2	2	2	4	3	4
22	4	2	3	2	3	2	2	1
23	4	4	4	4	1	4	2	4
24	4	2	4	4	4	2	2	2
25	4	2	2	2	2	3	4	2
26	4	2	2	2	2	2	3	2
27	4	4	2	2	4	2	2	2
28	4	2	4	4	4	2	2	2
29	2	2	2	2	1	2	1	1
30	2	2	2	2	1	2	1	1
31	2	2	3	2	2	2	2	2
32	4	2	2	1	4	1	2	2
33	2	2	2	2	2	3	2	2
34	4	2	2	2	4	1	2	2
35	4	4	1	2	4	1	2	2
36	4	2	2	2	4	1	2	2
37	2	2	3	2	1	2	2	2
38	4	2	2	2	2	4	2	2
39	2	1	2	2	1	2	2	2
40	4	1	2	2	2	2	2	2

III. Hasil Kuesioner Persepsi Kualitas Pelayanan Kapal (KM. THEODORA)

Respon den	Sikap ABK	Jaminan t4 tidur	Keamanan barang	waktu tiba/brngkt	Fasilitas keselamatan	Fasilitas pendukung	Kebersihan kapal	Kenyamanan di kapal
41	4	2	2	2	2	2	2	2
42	2	1	1	1	1	1	2	2
43	4	1	1	1	1	1	2	2
44	2	2	2	2	2	2	1	2
45	1	1	2	2	4	2	2	2
46	2	2	2	2	1	2	1	2
47	4	2	4	4	4	4	4	4
48	2	2	2	2	2	2	2	2
49	3	2	2	2	3	3	2	3
50	4	2	2	2	4	3	2	2
51	4	4	2	2	2	2	4	2
52	4	2	2	2	2	4	4	2
53	3	2	2	2	2	1	2	2
54	4	4	2	2	3	2	4	4
55	2	2	2	2	2	2	4	2
56	2	2	2	2	2	1	1	2
57	4	4	2	2	4	3	2	2
58	4	4	2	2	4	3	2	2
59	2	2	2	2	2	3	2	2
60	4	2	2	2	2	4	4	2
61	4	2	2	1	2	4	2	4
62	4	3	4	4	4	3	4	4
63	2	2	2	2	2	2	2	2
64	4	2	2	1	1	1	2	2
65	4	2	1	1	1	2	2	2
66	4	2	2	2	2	2	2	4
67	4	2	2	2	2	4	2	4
68	4	2	2	2	2	4	2	2
69	4	2	2	1	3	2	2	2
70	2	2	1	1	3	4	2	2
71	2	2	2	2	4	4	2	2
72	4	4	3	2	2	3	2	2
73	2	4	3	2	4	3	2	2
74	4	2	2	3	2	3	2	2
75	4	2	2	2	2	4	4	2
76	2	2	2	2	2	4	2	4
77	4	2	2	2	2	4	4	2
78	3	2	2	2	2	1	2	2
79	4	4	1	1	3	2	4	4
80	2	2	2	2	2	2	4	2

III. Hasil Kuesioner Persepsi Kualitas Pelayanan Kapal (KM. THEODORA)

Respon den	Sikap ABK	Jaminan t4 tidur	Keamanan barang	waktu tiba/brngkt	Fasilitas keselamatan	Fasilitas pendukung	Kebersihan kapal	Kenyamanan di kapal
81	2	2	2	2	2	1	1	2
82	4	4	2	2	4	3	2	2
83	4	4	2	2	2	3	2	4
84	4	2	2	2	2	3	2	4
85	4	2	2	2	2	4	4	2
86	4	2	1	1	2	4	2	4
87	4	4	1	1	2	4	4	2
88	2	4	2	2	2	1	2	2
89	4	4	2	2	3	2	4	4
90	2	2	2	2	2	2	4	2
91	4	2	2	2	2	1	1	2
92	4	2	2	2	4	4	4	4
93	4	2	2	2	2	4	4	4
94	4	4	2	2	2	4	4	4
95	4	4	2	2	4	4	4	2
96	2	3	1	1	2	2	2	2
97	2	2	2	2	2	2	2	4
98	4	4	2	2	2	2	4	4
99	4	4	2	2	2	4	4	4
100	4	2	2	2	2	4	2	4
Bobot	335	245	214	207	241	257	247	246

III. Hasil Kuesioner Persepsi Kualitas Pelayanan Kapal (KM. BUNDA MARIA)

Respon den	Sikap ABK	Jaminan t4 tidur	Keamanan barang	waktu tiba/brngkt	Fasilitas keselamatan	Fasilitas pendukung	Kebersihan kapal	Kenyamanan di kapal
1	4	4	4	2	4	4	4	4
2	2	3	3	3	4	4	4	4
3	4	3	3	3	4	4	3	4
4	4	2	1	2	2	4	4	4
5	2	2	2	2	2	4	4	2
6	2	2	4	2	4	4	2	4
7	4	2	2	2	2	4	2	4
8	4	2	4	2	2	4	4	4
9	4	4	4	2	3	1	2	2
10	4	2	1	2	2	2	3	1
11	2	2	1	2	2	2	2	2
12	2	1	1	3	3	3	2	1
13	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	3	4	2	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	2	2	2	5	3	4	4
17	4	4	4	2	5	4	4	4
18	4	2	1	4	2	4	4	4
19	4	2	2	2	4	4	4	4
20	4	1	4	2	5	3	2	2
21	2	1	4	2	4	2	2	4
22	2	1	4	2	2	1	2	2
23	2	2	2	1	2	4	4	2
24	4	2	4	2	4	1	2	4
25	4	2	2	2	4	2	2	2
26	4	2	2	2	4	4	2	2
27	2	2	2	2	2	4	4	4
28	2	4	1	2	2	4	4	1
29	2	4	1	2	2	4	4	1
30	5	5	4	4	5	5	5	4
31	2	4	4	2	4	4	4	4
32	2	4	4	2	4	4	4	1
33	2	2	2	2	2	4	4	4
34	4	2	2	2	2	4	4	5
35	4	5	4	4	5	5	4	5
36	2	4	2	2	2	4	4	2
37	2	2	4	2	4	4	4	2
38	2	4	2	2	2	4	4	2
39	4	4	5	3	5	4	5	4
40	4	4	4	4	2	5	4	4

III. Hasil Kuesioner Persepsi Kualitas Pelayanan Kapal (KM. BUNDA MARIA)

Respon den	Sikap ABK	Jaminan t4 tidur	Keamanan barang	waktu tiba/brngkt	Fasilitas keselamatan	Fasilitas pendukung	Kebersihan kapal	Kenyamanan di kapal
41	5	5	4	3	5	4	4	5
42	4	2	2	1	2	4	5	4
43	2	4	4	2	4	5	4	4
44	4	2	4	2	2	4	4	5
45	4	4	2	2	4	5	4	4
46	2	2	4	2	2	4	4	4
47	4	4	4	2	4	2	4	4
48	4	4	4	4	4	4	5	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	2	4	4	4	4	4	4
51	2	2	2	2	2	4	2	4
52	4	2	1	2	2	4	4	4
53	2	2	2	2	3	2	2	2
54	1	2	1	2	3	2	2	1
55	4	2	4	2	4	4	2	4
56	2	2	2	2	2	4	2	4
57	4	2	1	2	2	4	4	4
58	2	4	2	3	3	1	2	2
59	2	2	1	3	3	2	3	1
60	4	4	4	3	4	4	4	4
61	4	4	2	2	2	4	2	4
62	4	4	1	2	2	4	4	4
63	2	3	1	4	3	2	2	2
64	2	2	1	1	3	2	2	1
65	2	3	4	2	4	2	4	4
66	4	4	3	2	4	4	4	4
67	3	3	3	3	4	4	3	4
68	2	2	1	2	2	2	2	4
69	2	2	2	2	2	2	2	2
70	2	4	4	2	4	2	4	4
71	4	4	3	3	4	4	4	4
72	4	3	3	4	4	4	3	4
73	2	2	1	2	2	2	4	4
74	4	4	2	2	2	4	2	2
75	4	4	4	4	4	4	4	4
76	2	3	3	4	4	2	4	4
77	2	3	3	2	4	2	3	4
78	2	2	1	2	2	2	2	4
79	2	2	2	2	2	2	2	2
80	4	4	3	4	4	4	3	4

III. Hasil Kuesioner Persepsi Kualitas Pelayanan Kapal (KM. BUNDA MARIA)

Respon den	Sikap ABK	Jaminan t4 tidur	Keamanan barang	waktu tiba/brngkt	Fasilitas keselamatan	Fasilitas pendukung	Kebersihan kapal	Kenyamanan di kapal
81	4	4	1	2	2	4	2	4
82	2	4	2	2	2	2	2	2
83	4	4	4	2	4	2	2	4
84	4	4	2	2	2	2	2	4
85	4	2	1	2	2	3	2	4
86	4	4	3	2	4	2	3	4
87	4	4	1	2	2	2	2	4
88	2	4	2	2	2	2	2	2
89	4	4	4	2	4	2	4	4
90	4	2	2	2	2	3	2	4
91	4	4	2	2	4	2	4	4
92	4	4	2	4	4	2	4	4
93	2	4	2	2	4	2	4	4
94	4	2	2	4	4	2	4	4
95	4	2	2	2	4	2	4	4
96	3	4	2	2	4	2	3	4
97	4	4	4	2	4	2	4	4
98	4	4	4	2	4	2	4	4
99	4	4	2	2	3	2	4	4
100	4	4	2	4	2	2	4	4
Bobot	321	303	263	243	317	316	327	342

IV. Hasil Kuesioner Persepsi Kepentingan Pelayanan Kapal

Respon den	Sikap ABK	Jaminan t4 tidur	Keamanan barang	waktu tiba/brngkt	Fasilitas keselamatan	Fasilitas pendukung	Kebersihan kapal	Kenyamanan di kapal
1	4	5	5	4	4	4	4	4
2	4	5	5	4	5	5	4	4
3	4	5	5	4	5	5	4	3
4	4	5	5	4	5	5	4	3
5	4	4	5	5	5	4	4	5
6	3	4	5	4	5	4	3	5
7	4	5	5	5	5	4	5	5
8	4	5	5	5	5	4	4	4
9	4	5	5	5	5	5	5	5
10	4	5	5	5	5	5	5	5
11	4	5	5	4	4	4	4	4
12	4	5	5	4	5	5	4	4
13	4	5	5	4	5	5	4	3
14	4	5	5	4	5	5	4	3
15	4	4	5	5	5	4	4	5
16	5	5	4	5	5	5	4	5
17	4	4	5	4	4	5	3	4
18	5	5	5	5	4	4	4	5
19	4	5	5	4	5	4	4	3
20	3	4	5	5	5	4	3	5
21	5	4	4	4	4	4	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5
23	4	4	5	5	4	5	4	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	4	5	4	4	5
26	5	5	4	4	4	4	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	5	5	5	4	5	4	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	4	4	5	4	4	5
31	4	5	5	4	5	4	5	5
32	3	5	5	5	5	4	4	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5
34	4	5	4	4	4	4	5	5
35	4	5	5	5	5	4	5	5
36	3	5	3	5	4	5	3	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4
38	5	5	5	5	5	4	4	4
39	4	4	4	4	4	5	5	5
40	5	5	5	4	5	4	5	5

IV. Hasil Kuesioner Persepsi Kepentingan Pelayanan Kapal

Respon den	Sikap ABK	Jaminan t4 tidur	Keamanan barang	waktu tiba/brngkt	Fasilitas keselamatan	Fasilitas pendukung	Kebersihan kapal	Kenyamanan di kapal
41	3	4	5	4	5	4	3	5
42	4	5	5	5	5	4	5	5
43	4	5	5	5	5	4	4	4
44	4	5	5	5	5	5	5	5
45	4	5	5	5	5	5	5	5
46	4	5	5	4	5	4	5	5
47	3	4	5	5	5	4	4	5
48	5	5	5	5	5	5	5	5
49	4	5	4	4	4	4	5	5
50	4	5	5	5	5	4	5	5
51	3	5	3	5	4	3	3	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4
53	5	5	5	5	5	4	4	4
54	4	4	4	4	4	5	5	5
55	5	5	5	4	5	4	5	5
56	5	5	5	5	4	4	4	4
57	4	5	4	4	5	4	5	5
58	4	5	4	4	5	4	4	4
59	5	5	5	5	5	4	5	5
60	5	5	4	5	5	4	4	5
61	4	4	4	5	5	4	4	5
62	3	5	3	5	4	3	3	3
63	3	5	4	4	5	3	4	4
64	4	4	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	5	5	5	5	5
66	4	4	5	5	5	4	5	5
67	5	5	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	5	5	5	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5	5	5	5
71	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	5	5	5	5	5	5	5
73	4	4	5	5	5	4	4	5
74	5	5	5	5	5	5	5	5
75	4	5	5	5	5	4	4	5
76	3	5	5	5	5	4	3	5
77	5	5	4	5	5	5	4	5
78	4	4	5	5	5	5	3	4
79	5	5	5	5	4	4	4	5
80	4	5	5	5	5	4	4	3

IV. Hasil Kuesioner Persepsi Kepentingan Pelayanan Kapal

Respon den	Sikap ABK	Jaminan t4 tidur	Keamanan barang	waktu tiba/brngkt	Fasilitas keselamatan	Fasilitas pendukung	Kebersihan kapal	Kenyamanan di kapal
81	4	4	5	5	5	5	4	4
82	4	5	5	5	5	4	5	5
83	4	5	5	5	5	5	4	4
84	4	5	5	5	5	5	3	4
85	5	5	5	5	5	5	5	5
86	5	5	5	5	5	5	5	5
87	3	5	5	5	4	4	4	5
88	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	5	5	5	4	4	5	5
90	3	5	5	5	4	4	4	5
91	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	5	5	5	4	4	5	5
93	3	5	3	5	4	3	3	3
94	5	5	5	5	5	5	5	5
95	5	5	5	5	5	5	5	5
96	5	5	4	5	4	5	4	5
97	4	5	5	5	4	4	4	4
98	4	5	5	4	4	4	4	4
99	5	4	4	4	4	4	5	5
100	4	5	5	5	5	4	5	5
Bobot	422	478	472	467	470	438	434	458

>Warning # 849 in column 23. Text: in_ID
 >The LOCALE subcommand of the SET command has an invalid parameter. It could
 not be mapped to a valid backend locale.

RELIABILITY

```

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007
VAR00008
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL
/ICC=MODEL(MIXED) TYPE(CONSISTENCY) CIN=90 TESTVAL=0.

```

Reliability

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,818	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	18,1000	11,128	,668	,776
VAR00002	18,9333	13,926	,428	,811
VAR00003	18,1667	11,868	,526	,802
VAR00004	18,2000	11,959	,494	,809
VAR00005	19,1667	14,420	,458	,811
VAR00006	18,9333	12,547	,697	,778
VAR00007	17,9000	10,990	,753	,761
VAR00008	19,2333	14,875	,409	,817

RELIABILITY

```

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007
VAR00008
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL
/ICC=MODEL(MIXED) TYPE(CONSISTENCY) CIN=90 TESTVAL=0.

```

Reliability

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,785	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	16,1667	17,799	,481	,766
VAR00002	17,2667	19,099	,526	,757
VAR00003	17,2667	19,099	,526	,757
VAR00004	17,4333	22,047	,347	,784
VAR00005	17,4667	20,120	,381	,778
VAR00006	16,7000	16,424	,589	,745
VAR00007	17,2333	19,289	,525	,758
VAR00008	17,2000	16,648	,599	,742

RELIABILITY

```

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007
VAR00008
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL
/ICC=MODEL(MIXED) TYPE(CONSISTENCY) CIN=90 TESTVAL=0.

```

Reliability

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,808	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	28,8000	14,441	,443	,808
VAR00002	28,4667	13,292	,371	,805
VAR00003	28,5000	11,845	,557	,781
VAR00004	28,7667	11,495	,550	,782
VAR00005	28,9333	11,306	,530	,787
VAR00006	28,8667	9,982	,749	,745
VAR00007	28,8667	11,499	,657	,766
VAR00008	28,8667	12,809	,416	,800

RELIABILITY

```

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007
VAR00008
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL
/ICC=MODEL(MIXED) TYPE(CONSISTENCY) CIN=90 TESTVAL=0.

```

Reliability

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,843	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	30,3333	16,782	,510	,833
VAR00002	29,8333	17,385	,602	,827
VAR00003	29,9667	14,240	,727	,803
VAR00004	30,2667	14,754	,668	,813
VAR00005	29,8000	17,131	,533	,831
VAR00006	30,6333	14,585	,620	,821
VAR00007	30,2000	16,097	,618	,820
VAR00008	30,0000	17,586	,395	,845